



**Regione Toscana**



Numero di ispezioni effettuate sui treni regionali e risultato complessivo mensile

Ottobre 2016

# LE ISPEZIONI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio i **numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **ottobre 2016**; inoltre, sono riportati i **risultati** dei controlli per ciascun parametro **a livello regionale**.

Tra i compiti degli ispettori della Regione Toscana vi è il controllo sul rispetto di alcuni parametri di qualità previsti dal **Contratto di Servizio 2015-2020 che lega la Regione e Trenitalia**, scaricabile a questo link: <http://bit.ly/2jIAoqJ> (p. 77-91).

Il Contratto di Servizio è dettagliato e oltre a stabilire quanti e quali treni debbano circolare, i loro orari, da quante carrozze debbano essere composti, fissa anche altri standard di qualità del servizio. Il contratto prevede che l'ispettorato regionale esegua ogni 6 mesi un determinato numero di controlli su ogni singolo aspetto della qualità del servizio.

**Per ciascuno dei fattori di qualità vi è uno standard minimo che Trenitalia deve raggiungere**: in caso di mancato raggiungimento vengono applicate delle penali tanto più alte quanto più la qualità riscontrata è inferiore al minimo previsto.

# COME VIENE DEFINITO IL CAMPIONE PER I CONTROLLI

Gli indici di qualità vengono elaborati sulla base di controlli a campione che sono programmati mensilmente per raggiungere il numero di controlli previsto dal Contratto di Servizio su ogni parametro.

La **numerosità del campione consente di definire la qualità del servizio complessivo**, a livello regionale, come è negli obiettivi definiti dal Contratto di Servizio tra Regione toscana e Trenitalia, mentre **non è sufficiente per analizzare i dati linea per linea**, né per elaborare indici con questo dettaglio.

# I CONTENUTI DELLE SLIDE

Nelle slide successive sono presentati i seguenti dati che fanno riferimento alle ispezioni:

- ✓ il numero **totale dei treni su cui è stato effettuato almeno un controllo** nel mese di ottobre 2016 (*slide 5*), **suddiviso per linea**; le linee sono 14, in conformità con la nuova classificazione prevista dal contratto di servizio in vigore;
- ✓ la **tipologia di controlli effettuati** (accoglienza, comunicazioni, informazioni, ecc.) per ciascuna linea nel mese di ottobre 2016 (*slide 6*);
- ✓ il **numero delle ispezioni con esito positivo**, che **rispettano** cioè i **parametri contrattuali** previsti, a livello regionale (*ultima riga della medesima slide 6*).

# TOTALE DEI TRENI SI CUI E' STATO EFFETTUATO ALMENO UN CONTROLLO suddivisi per linea

Periodo di riferimento: 1-31 OTTOBRE 2016

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	156
2	Firenze - Pisa - Livorno	105
3	Firenze - Siena	54
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	30
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	85
6	Prato - Bologna	13
7	Firenze - Faenza	38
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	47
9	Pisa - Lucca - Aulla	33
10	Pisa - La Spezia	19
11	Pistoia - Porretta	14
12	Siena - Chiusi	9
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	9
14	Siena - Grosseto	7
TOTALE		619

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana.

# CONTROLLI EFFETTUATI SUI TRENI A OTTOBRE 2016

## totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-31 OTTOBRE 2016

	Linea	Accoglienza	Comunicazioni	Informazioni	Pulizia	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	64	59	64	40	67
2	Firenze - Pisa - Livorno	35	43	38	16	37
3	Firenze - Siena	29	26	29	16	28
4	Pisa – Livorno - Grosseto - RM	12	12	14	11	14
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	50	49	48	31	48
6	Prato - Bologna	4	5	1	4	7
7	Firenze - Faenza	13	14	14	10	14
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	15	16	15	11	15
9	Pisa - Lucca - Aulla	24	20	24	9	24
10	Pisa - La Spezia	3	2	2	0	2
11	Pistoia - Porretta	3	4	5	2	5
12	Siena - Chiusi	4	3	4	2	5
13	La Spezia – Parma (MI) (BG)	4	4	3	0	4
14	Siena – Grosseto	4	3	4	4	4
TOTALE ISPEZIONI		264	260	265	156	274
TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO		254	219	246	150	241

NB: I controlli sulla climatizzazione e sul riscaldamento vengono effettuati, rispettivamente, dal 15 giugno al 15 settembre e dal 1 dicembre al 28 febbraio.

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana.

# INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

## cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
1. ACCOGLIENZA A BORDO	arredi a bordo treno (illuminazione, sedili, tende, finestrini, ecc.)	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
2. COMUNICAZIONI A BORDO	display e annunci a bordo treno, standard e in caso di anomalie alla circolazione	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli
3. INFORMAZIONE A TERRA	notizie su acquisto e convalida titoli di viaggio, numero verde regionale, numero di servizio impresa ferroviaria, rete regionale servizi	almeno 80 stazioni ogni 6 mesi	informazioni presenti in almeno il 98% delle stazioni controllate
4. INFORMAZIONI A BORDO	notizie su numero verde regionale, numero di servizio impresa ferroviaria, modalità convalida titoli di viaggio, assistenza per persone a ridotta mobilità, estratto carta dei servizi	almeno 500 treni ogni 6 mesi	informazioni presenti in almeno il 95% dei treni controllati

# INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

## cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
5. PULIZIA	intervento di mantenimento: pulizia toilette, asporto rifiuti, spazzamento e spolveratura	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
6. TOILETTE	accessibilità di almeno metà delle toilette e non due non funzionanti consecutive per treno	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli
7. RISCALDAMENTO	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 250 treni dal 1 dicembre al 28 febbraio	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli