

# Ispezioni sui treni regionali

Numero delle  
ispezioni  
realizzate e  
risultato  
complessivo  
mensile

Settembre 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **settembre 2017**; 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.

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.

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 settembre 2017 (*slide 5*), suddiviso per linea; le linee sono 14, in conformità con la classificazione prevista dal contratto di servizio in vigore;
- ✓ la **tipologia di controlli effettuati** (accoglienza, comunicazioni, informazioni, ecc.) per ciascuna linea nel mese di settembre 2017 (*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*).

Periodo di riferimento: 1-30 **SETTEMBRE**  
2017

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	90
2	Firenze - Pisa - Livorno	60
3	Firenze - Siena	47
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	18
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	75
6	Prato - Bologna	21
7	Firenze - Faenza	26
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	29
9	Pisa - Lucca - Aulla	22
10	Pisa - La Spezia	16
11	Pistoia - Porretta	16
12	Siena - Chiusi	16
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	11
14	Siena - Grosseto	9
<b>TOTALE</b>		<b>456</b>

## Totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-30 **SETTEMBRE** 2017

Linea	Accoglienza	Comunicazioni	Informazioni	Pulizia	Toilette	Climatizzazione
1 Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	50	66	63	45	50	23
2 Firenze - Pisa - Livorno	29	32	36	33	29	11
3 Firenze - Siena	29	21	31	31	29	12
4 Pisa - Livorno - Grosseto - RM	15	15	16	9	15	7
5 Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	46	46	47	24	45	26
6 Prato - Bologna	11	6	6	4	11	2
7 Firenze - Faenza	17	13	23	13	23	9
8 Firenze - Borgo SL via Pontassieve	14	16	24	16	20	7
9 Pisa - Lucca - Aulla	22	12	21	10	21	10
10 Pisa - La Spezia	14	15	13	4	14	11
11 Pistoia - Porretta	7	3	8	1	9	3
12 Siena - Chiusi	14	10	15	11	15	7
13 La Spezia - Parma (MI) (BG)	10	8	7	0	7	2
14 Siena - Grosseto	6	4	6	6	6	2
<b>TOTALE ISPEZIONI</b>	<b>284</b>	<b>267</b>	<b>316</b>	<b>207</b>	<b>294</b>	<b>132</b>
<b>TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE</b>	<b>274</b>	<b>238</b>	<b>298</b>	<b>203</b>	<b>289</b>	<b>123</b>

NB: I controlli su climatizzazione e riscaldamento vengono effettuati, rispettivamente, dal 1 giugno al 30 settembre e dal 1 dicembre al 28 febbraio.

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana

## Cosa monitorano gli indici

<b>INDICE</b>	<b>COSA VIENE CONTROLLATO</b>	<b>NUMERO MINIMO DI CONTROLLI</b>	<b>PARAMETRO DI RIFERIMENTO</b>
<b>1. ACCOGLIENZA A BORDO</b>	arredi a bordo treno (illuminazione, sedili, tende, finestrini, ecc.)	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
<b>2. COMUNICAZIONI A BORDO</b>	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
<b>3. INFORMAZIONE A TERRA</b>	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
<b>4. INFORMAZIONI A BORDO</b>	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

## Cosa monitorano gli indici

<b>INDICE</b>	<b>COSA VIENE CONTROLLATO</b>	<b>NUMERO MINIMO DI CONTROLLI</b>	<b>PARAMETRO DI RIFERIMENTO</b>
<b>5. PULIZIA</b>	intervento di mantenimento: pulizia toilette, asporto rifiuti, spazzamento e spolveratura	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
<b>6. TOILETTE</b>	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
<b>7. CLIMATIZZAZIONE</b>	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 350 treni dal 1 giugno al 30 settembre	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli sui treni Vivalto, Minuetto, Jazz, Swing e 85% per treni con materiale più vecchio