

ALL. H

ALLEGATO 4	STANDARD QUALITATIVI, PENALITÀ E SISTEMA PREMIANTE		
		Aggiornamento: ad ogni variazione	Ultimo aggiornamento: marzo 2011
Composto da 22 pagine			

Trenitalia, attraverso successive tappe di miglioramento, si obbliga a raggiungere livelli qualitativi del servizio più elevati, in relazione in particolare ai seguenti fattori di qualità:

1. Puntualità
2. Affidabilità
3. Pulizia
4. Composizione/offerta posti
5. Informazione alla clientela
6. Comfort di viaggio

Inoltre assicura lo svolgimento di servizi connessi al trasporto.

Valutazione degli indicatori

Nella valutazione degli indicatori si applica l'arrotondamento matematico.

Treni in fascia pendolare

Sono considerati treni "in fascia pendolare" quelli programmati con arrivo nella fascia 6.00 – 9.00 e con partenza nella fascia 17.00 – 19.00 nelle seguenti stazioni "porta" della Regione Toscana (in grassetto le stazioni "Memorario):

Codice Stazione	Denominazione
S05110	Porretta Terme
S05135	Vernio
S06005	Carrara Avenza
S06009	Massa Centro
S06013	Aulla Lunigiana
S06039	Grosseto
S06040	Viareggio
S06163	Pontremoli
S06404	Lucca
S06414	Pistoia
S06416	Prato C.Le
S06420	Firenze Rifredi

S06421	Firenze SMN
S06430	Firenze Statuto
S06500	Pisa C.Le
S06510	Empoli
S06518	Firenze P.Prato
S06604	Borgo S.L.
S06610	Marradi
S06725	Livorno C.Le
S06809	Siena
S06900	Firenze C.M.
S06915	Arezzo
S06925	Chiusi C.T.
S08004	Orbetello

Riduzione del corrispettivo

Ai fini del calcolo della riduzione del corrispettivo, ove previsto dal presente Contratto, l'importo da detrarre si calcola moltiplicando il corrispettivo medio per tr*km per i tr*km soppressi.

Il corrispettivo per i servizi con autobus/autoveicoli, erogati in sostituzione dei treni soppressi, è calcolato nel modo seguente:

*Importo da aggiungere = costo medio a bus*km x (tr*km soppressi *1.3)*

Per l'anno 2011 il costo medio a bus*km è stimato in euro 2,26.

1. PUNTUALITA'

Il controllo è effettuato mediante l'utilizzazione del sistema PIC WEB, con riferimento allo Standard B, con profilo committente. Nel calcolo dell'indice di puntualità non vengono considerate le giornate in cui si verificano scioperi. La puntualità del servizio verrà monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nelle stazioni di termine corsa.

1.1 Indice di puntualità per i treni in arrivo nella fascia 0-5

Si considera il valore percentuale dei treni in arrivo nelle stazioni di fine corsa entro 5' dall'orario di arrivo programmato

Standard

Gli indici standard ed obiettivo per i primi sei anni sono così definiti:

Anno	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*
Standard minimo	88%	88%	88,5%	89%	89,5%	90%
Valore obiettivo	90%	90%	90,5%	91%	91,5%	92%

* Questi valori saranno oggetto di verifica così come previsto dall'art. 16.

penali

1. Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale su base mensile pari a Euro 10.000 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard minimo prefissato.

premi

Il superamento dell'obiettivo di puntualità comporta l'applicazione di un premio su base annuale pari a Euro 12.000 per ogni punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'obiettivo prefissato.

1.2 *Treni "in fascia pendolare" in arrivo in determinate stazioni*

Sono controllati giornalmente i treni "in fascia pendolare" in arrivo nelle stazioni di Firenze SMN, Pisa, Lucca, Arezzo, Siena e Borgo S. Lorenzo.

penali

Il ritardo, per cause Trenitalia e RFI, superiore ai 15 minuti dei treni "in fascia pendolare" in arrivo in almeno una delle stazioni indicate al punto 1.2, comporta una penale di Euro 80 per treno.

2. AFFIDABILITA'

Il controllo è effettuato, con riferimento ai treni soppressi, mediante l'utilizzazione del sistema PIC WEB, con profilo committente. Trenitalia fornirà alla Regione i report rilevati delle soppressioni e dei treni con ritardi in partenza superiori a 60' (considerati soppressi) con indicazione delle cause di cui all'allegato "6".

2.1 *Indice di affidabilità per i treni regionali*

Si considera, in valore percentuale, il rapporto fra le ore di servizio effettuate e le ore di servizio programmate. Nel calcolo dell'indice di regolarità rientrano tutti i treni soppressi per cause diverse da sciopero.

Standard

Standard minimo: 99,30%

Valore obiettivo: 99,80%

penali

Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale su base annuale pari a Euro 10.000 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

premi

Il superamento dell'obiettivo di affidabilità comporta l'applicazione di un premio su base annuale pari a Euro 8.000 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'obiettivo prefissato.

2.2 *Soppressione singolo treno*

Si considerano i treni soppressi totalmente o parzialmente nell'arco di un mese per cause imputabili al gestore del servizio (escluso le cause di forza maggiore e gli scioperi), e non adeguatamente sostituiti.

penali

Ogni soppressione successiva alla terza nell'arco del mese, in assenza di servizio sostitutivo adeguato, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 1.000.

2.3 *Sosta anomala prolungata lungo la linea*

Si considerano i treni soggetti a sosta anomala e prolungata oltre 45 minuti, fuori da stazioni/fermate, in assenza di servizio sostitutivo o di altro mezzo in grado di garantire il proseguo del viaggio.

penali

Per ciascun treno che abbia effettuato una sosta anomala, come indicato nel punto 2.3 e qualora non sia precluso l'accesso al tratto di rete ferroviaria, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 1.500.

3. PULIZIA

Trenitalia si impegna a garantire i massimi livelli di pulizia e igiene possibili, sulla base del Contratto vigente con le Ditte assegnatarie della gara dei servizi di pulizia.

La Direzione Regionale Toscana applica un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2008 relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su ferrovia della Regione Toscana".

La pulizia dei treni viene effettuata da fornitori esterni la cui selezione, qualifica e controllo nonché la definizione del contratto di fornitura sono fatti da funzioni di Trenitalia esterne alla DR Toscana, applicando procedure del Gruppo FS e di Trenitalia che non ricadono nel campo di applicazione del SG della DR Toscana.

La DR Toscana, quale gestore territoriale del contratto di fornitura delle pulizie, ricopre la mansione di controllo delle prestazioni erogate, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo applicando metodi, modi e tempi minuziosamente descritti nel contratto di appalto e nelle procedure di Trenitalia. Tali attività sono sistematicamente valutate in occasione delle visite di sorveglianza da parte dell'Ente di Certificazione.

Il controllo è effettuato dall'Ispettorato Regionale tenendo conto della classificazione contrattuale degli interventi di pulizia, previa verifica dell'adeguatezza degli interventi con l'ausilio delle check list, una per ciascuna tipologia di intervento, riportate **in appendice** del presente allegato.

3.1. Pulizie

Si considerano gli interventi di pulizia classificati come

Intervento veloce (PR.1)

Attività: Pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti.

Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti grossolani, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette.

L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.

Intervento di Mantenimento (PR.2)

Attività: Pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spezzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela.

Ha lo scopo di rimuovere sporcizia e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso della clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.

L'intervento è eseguito indicativamente ogni giorno.

Il controllo è effettuato su un campione di almeno 500 treni nell'arco di 6 mesi.

Gli ispettori della Regione effettuano la verifica a valle dall'intervento effettuato nelle stazioni di partenza del treno indicate sul programma. Trenitalia invia alla Regione il programma di effettuazione, da aggiornare ad ogni variazione.

Standard

Riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli.

penali

Il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 4.000 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

3.2. Pulizie:

Si considerano gli interventi di pulizia classificati come

Intervento di Base (PR.3)

Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita, a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.

L'intervento è eseguito indicativamente una volta la settimana.

Intervento Accurato (PR.4)

Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature.

Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.

L'intervento è eseguito indicativamente due volte l'anno.

Il controllo è effettuato presso gli impianti di manutenzione di Firenze Osmannoro, Siena e Pisa, nei quali il rispettivo Responsabile di Contratto di Trenitalia metterà a disposizione la lista degli interventi effettuati e il materiale da visionare, con preavviso di almeno tre ore antecedenti il controllo, anche a mezzo telefonico. Trenitalia DRT comunicherà i recapiti telefonici dei Referenti.

Penali

La mancata adeguatezza degli interventi comporta una penale pari a euro 1000 per singolo intervento.

4. COMPOSIZIONE / AFFOLLAMENTO

Il controllo è effettuato sulla composizione dei treni la quale deve corrispondere a quella prevista nel programma d'esercizio (numero di vetture accessibili all'utenza), con l'esclusione delle giornate di sciopero e di eventuali variazioni del programma concordate con la Regione.

4.1 Rispetto della composizione

Il controllo viene effettuato dall'Ispettorato Regionale su un campione di almeno 500 treni nell'arco di sei mesi: almeno il 60% dei controlli viene effettuato sui treni in fascia pendolare.

Standard

La composizione si intende rispettata quando almeno il 98% dei treni controllati ha circolato con una offerta di posti uguale o maggiore all'85 % di quella programmata.

Penali

Il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 4.000 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

4.2 Rispetto della composizione dei singoli treni

Si considerano n. 20 treni "critici" per i quali è richiesto il rispetto della composizione programmata.

Il controllo è effettuato sulla base dei dati rilevati da Trenitalia e comunicati mensilmente alla Regione Toscana

Elenco dei treni critici per affollamento:

N° treno	Linea	N° linea	Staz. partenza	Ora partenza	Staz. arrivo	Ora arrivo
11810	Firenze-Arezzo-Chiusi- Roma	1	Montevarchi	17.15	Pistoia	19.08
2315	Firenze-Arezzo-Chiusi- Roma	1	Firenze SMN	17.13	Roma	21.23
11978	Firenze-Arezzo-Chiusi- Roma	1	Borgo SL	7.24	Firenze SMN	8.42
6604	Firenze-Arezzo-Chiusi- Roma	1	Chiusi	6.05	Pistoia	8.38
3147	Firenze - Pisa	2	Firenze SMN	18.28	Livorno	19.50
23370	Firenze - Pisa	2	Pisa Aer.	6.53	Firenze SMN	8.22
3141	Firenze - Pisa	2	Firenze SMN	16.28	Livorno	17.50
11756	Firenze –Siena-Grosseto	3	Siena	7.02	Firenze SMN	8.55
3032	Firenze –Siena-Grosseto	3	Orbetello	6.52	Firenze SMN	10.05
3025	Firenze-Pistoia-Lucca-Viareggio	5	Viareggio	6.30	Firenze SMN	8.06
3029	Firenze-Pistoia-Lucca-Viareggio	5	Viareggio	7.14	Firenze SMN	8.52
3080	Firenze-Pistoia-Lucca-Viareggio	5	Firenze SMN	17.38	Lucca	19.21

6609	Firenze-Pistoia-Lucca-Viareggio	5	Pistoia	7.55	Firenze CM	8.51
6581	Prato-Bologna	6	Bologna	6.16	Firenze CM	7.55
6806	Firenze-Borgo SL (via Vaglia)-Faenza	7	Faenza	6.10	Firenze SMN	8.01
21360	Firenze-Borgo SL (via Vaglia)-Faenza	7	Faenza	7.22	Firenze SMN	9.11
11984	Firenze-Borgo SL (via Pontassieve)	8	Borgo SL	6.35	Firenze SMN	7.45
6953	Pisa - Lucca - Aulla	9	Piazza al Serchio	6.15	Pisa c.le	8.12
6837	Pisa – Lucca - Aulla	9	Pisa	17.50	Aulla	20.03
11841	La Spezia - Pisa	10	La Spezia	6.57	Pisa	8.14

Penali

Ogni decurtazione del medesimo treno successiva alla seconda nell'arco di un mese, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 200.

5. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Il controllo è effettuato dall'Ispettorato Regionale sulla base degli standard informativi previsti a terra e a bordo e sulla base degli standard di comunicazione a bordo

5.1 Informazione a terra – standard previsto

Le informazioni che dovranno essere garantite da Trenitalia presso le stazioni e fermate, dovranno essere le seguenti:

- a) l'indicazione relativa all'ubicazione dei punti vendita esterni dei titoli di viaggio alternativi o sostitutivi alla biglietteria e/o alle emittitrici automatiche, alla loro distanza stimata dalla fermata o stazione ferroviaria e l'eventuale giorno di chiusura;
- b) l'indicazione circa le modalità di acquisto dei titoli di viaggio a bordo del treno;
- c) l'indicazione del numero verde regionale per i reclami dell'utenza ed il marchio identificativo dei trasporti pubblici locali regionali;
- d) l'indicazione del numero del servizio informazioni dell'impresa;
- e) l'ubicazione dell'estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei servizi;
- f) le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;

- g) il grafo della rete regionale dei servizi con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione;
- h) Indicazioni per il servizio assistenza disabili.

Le informazioni di cui sopra dovranno essere redatte e collocate in modo da consentirne la migliore leggibilità.

Le informazioni erogate dal Gestore dell'Infrastruttura che dovranno essere garantite presso le stazioni e fermate, dovranno essere le seguenti:

- a) orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione;
- b) informazioni vocali in merito alle perturbazioni sul percorso dei treni interessanti la stazione o fermata.

Per queste Trenitalia si impegna ad espletare azioni di monitoraggio e di sollecitazione nei confronti del Gestore responsabile dell'informazione.

Fattore di controllo

Il controllo è effettuato su un campione di almeno 80 diverse stazioni nell'arco di sei mesi.

Standard

Le informazioni devono essere presenti in non meno del 98% delle stazioni controllate.

Penali

Il mancato rispetto dello standard, riferito alle informazioni di Trenitalia, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 4.000 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

5.2 Informazione a bordo – standard previsto

Le informazioni che dovranno essere garantite da Trenitalia a bordo del treno dovranno essere le seguenti:

- a) l'indicazione del numero verde regionale per i reclami dell'utenza ed il marchio identificativo dei trasporti pubblici locali regionali;
- b) l'indicazione del numero del servizio informazioni dell'impresa;
- c) l'ubicazione dell'estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei servizi;
- d) le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
- e) il grafo della rete regionale dei servizi con l'indicazione delle stazioni/fermate;
- f) Indicazioni per il servizio assistenza disabili

Le informazioni di cui sopra dovranno essere redatte e collocate in modo da consentirne la migliore leggibilità.

A partire dal mese di marzo 2010 è richiesta la presenza su almeno una vettura per treno, specificatamente sulla pilota, dove presente.

A partire dal mese di gennaio 2011 è richiesta la presenza su tutte le vetture.

Fattore di controllo

Il controllo è effettuato su un campione di almeno 500 treni nell'arco di 6 mesi.

Standard

Le informazioni devono essere presenti in non meno del 95% dei treni controllati.

Penali

Il mancato rispetto dello standard, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 4.000 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

5.3 Comunicazione a bordo – standard previsto

A bordo di ogni treno, mediante opportuno sistema di sonorizzazione automatizzata e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio Trenitalia comunica ai viaggiatori informazioni in merito alle stazione di origine e di destinazione del treno ed successiva fermata.

In caso di ritardi ed anormalità di circolazione Trenitalia garantisce l'informazione in merito a:

- ritardi durante la marcia;
- anormalità della circolazione:
 - treno fermo in stazione di origine o intermedia,
 - treno fermo lungo linea,
 - soppressione con indicazione delle modalità di sostituzione,
 - eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto.

Ove non sia presente il sistema di sonorizzazione automatizzata e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anormalità di esercizio, saranno fornite, nel corso del viaggio dal personale di scorta che, in presenza di treno fermo in linea o in stazione con ritardo superiore a 10 minuti, provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze.

Fattore di controllo

Il controllo è effettuato su un campione di almeno 500 treni nell'arco di 6 mesi.

Standard

Le informazioni devono essere correttamente erogate in non meno di:
88% dei treni nel 2009

90% dei treni nel 2010

92% dei treni nel 2011

94% dei treni nel 2012

96% dei treni nel 2013

98% dei treni nel 2014

Penali

Il mancato rispetto dello standard, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 4.000 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato

6. COMFORT DI VIAGGIO

Il controllo sui fattori di comfort riportati in tabella è effettuato dall'Ispettorato Regionale; per ciascuno di essi sono specificati gli elementi e le modalità di controllo, gli standard (percentuale minima per garantire la resa del servizio), le penali in caso di mancato rispetto degli standard minimi previsti.

Il controllo da parte degli ispettori della Regione viene effettuato su un campione di almeno 500 treni nell'arco di 6 mesi.

Fattore	Elementi di controllo	Modalità	Standard	Penale
Riscaldamento	Controllo nella stagione fredda (dal 1 dicembre al 28 febbraio su 250 treni)	Deve essere funzionante compatibilmente con le condizioni climatiche	98%	4.000
Climatizzazione	Controllo nella stagione calda (dal 15 giugno al 15 settembre su 250 treni)	Deve essere funzionante, dove l'impianto è installato, compatibilmente con le condizioni climatiche	88% nel 2009 90% nel 2010 92% nel 2011 94% nel 2012 96% nel 2013 98% nel 2014	4.000
Toilette	toilette in servizio / accessibile	Il servizio si intende reso quando almeno la metà degli impianti presenti risulta in servizio/accessibile e non ci sono 2 toilette consecutive fuori servizio/non accessibili.	98%	4.000
Porte esterne	Presenza di una porta di accesso al treno funzionante su ciascun lato di ogni singola vettura	Si considera conforme la vettura in cui almeno una porta per lato sia funzionante, escluse 2 porte consecutive su vetture attigue (1)	95%	4.000
Accoglienza a bordo	Arredi: illuminazione, sedili, tende, finestrini, porte di comunicazione, pavimenti e cappelliere devono essere integri	Il controllo viene effettuato con l'ausilio della check list dedicata (in appendice al presente allegato)	90%	4.000

(1) In particolare, qualora non sia possibile effettuare il controllo delle porte su ambedue i lati della vettura (ad esempio per controlli effettuati a terra in stazione/fermata), saranno ritenute non conformi le carrozze in cui sia verificata non utilizzabile almeno una delle porte sul lato marciapiede fruibile all'utenza, considerando le porte sull'altro lato funzionanti a meno che non siano esposti espliciti avvisi.

Penali

Il mancato rispetto dello standard, comporta l'applicazione della penale indicata in tabella per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato .

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

Il controllo sui servizi connessi al trasporto riportati in tabella è effettuato dall'Ispettorato Regionale; per ciascuno di essi sono riportati i fattori e le modalità di controllo, gli standard di riferimento, le penali in caso di mancato rispetto dei parametri minimi previsti.

Il controllo da parte degli ispettori della Regione viene effettuato su un campione di almeno 500 treni nell'arco di 6 mesi.

Fattori di controllo		Modalità	Standard	Penale
Servizi di vendita	Vendita dei titoli di viaggio presso le biglietterie di Trenitalia Divisione Trasporto Regionale	Si controlla il rispetto dell'orario apertura al pubblico della biglietteria	Puntuale: per ciascuna stazione in cui si verifica la violazione	1.000
	Vendita dei titoli di viaggio a bordo treno	Si controlla la corretta applicazione delle maggiorazioni previste	Puntuale: per ciascuna violazione	1.000
	Vendita dei titoli di viaggio attraverso le apparecchiature automatiche	Si controlla il corretto funzionamento delle apparecchiature di cui all'allegato "3" Il controllo viene effettuato su un campione di almeno 100 apparecchiature nell'arco di 6 mesi.	80%	2.000
	Validatrici	Si controlla il corretto funzionamento delle apparecchiature di cui all'allegato "3" Il controllo viene effettuato su un campione di almeno 100 apparecchiature nell'arco di 6 mesi	80%	1.000

Pedane per disabili	Si controlla il corretto funzionamento delle pedane, per treno, dove presenti	Puntuale: per ciascuna violazione	1.000
Documentazione a bordo treno	Si controlla la presenza a bordo di ciascun treno della documentazione prevista	Puntuale: per ciascuna violazione	1.000
Documentazione presso la sede aziendale	Si controlla la presenza presso la sede aziendale della documentazione prevista	Puntuale: per ciascuna violazione	5.000
Apposizione marchio	Si controlla la corretta apposizione del marchio su ciascun treno	Puntuale: per ciascuna violazione	2.000
Sito internet	Si controlla la presenza delle informazioni aggiornate sul sito aziendale	Puntuale: per ciascuna violazione	1.000
Informazione telefonica	Si controlla la corretta attivazione del servizio di informazione telefonica al pubblico nell'arco orario previsto	Puntuale: per ciascuna violazione	1.000
Segnalazione reclami Contact Center regionale	Si controllano i tempi di risposta alle segnalazioni del Contact Center regionale (n. verde dei trasporti)	Puntuale: per ciascuna violazione	50

Penali

Il mancato rispetto dello standard a percentuale, comporta l'applicazione della penale indicata in tabella per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

Il mancato rispetto dello standard puntuale, comporta, per ciascuna violazione, l'applicazione della penale indicata in tabella.

Sistema delle premialità

Le Parti condividono l'opportunità di definire un sistema di premialità annuale connesso al miglioramento dell'indice di soddisfazione dell'utenza da misurarsi su un campione rappresentativo di viaggiatori della Toscana.

A tal fine, entro giugno 2011, verranno selezionati i fattori dell'indagine campionaria, già condotta da Trenitalia per l'anno 2010, da utilizzare quale termine di paragone per l'anno in corso.

Per ciascun indicatore, a partire da un valore minimo definito, verrà riconosciuto un premio di euro 5.000, in relazione alle linee indagate, per ogni variazione in miglioramento rispetto al rilevamento dell'anno precedente.

APPENDICE

3 Fattore di controllo pulizie

Check list PR1

REGIONE TOSCANA

Scheda n° _____

data _____

carrozza controllata n° _____

treno n° _____

n° e tipo
rotabili _____

impianto/stazione _____

ora inizio controllo _____

ora fine
controllo _____

SCHEDA VERIFICA PRESTAZIONE INTERVENTO VELOCE

ZONA	Risultato richiesto	eseguito	
		si	no
VESTIBOLI	Ogni rifiuto rimosso da cestini (ove presenti), pavimento		
TOILETTE	Ogni rifiuto rimosso da pavimento e cestino, ambiente riordinato		
	Apparecchiature igieniche senza incrostazioni		
	Sostegni e pulsanti senza incrostazioni		
	Materiale di consumo reintegrato (carta igienica, asciugamani)		
COMPARTIMENTI, SALONI VIAGGIATORI	Ogni rifiuto rimosso da cestini, pavimento, sedili, cappelliere, tavolinetti		

Il controllo dovrà essere effettuato su una carrozza a caso.

L'intervento è da considerarsi non eseguito quando sono stati totalizzati oltre 2 no.

Nota: barrare i particolari mancanti; questi non devono essere conteggiati nei calcoli per la definizione dell'esito della verifica.

Addetto al controllo _____

Check list PR2

REGIONE TOSCANA

Scheda n° _____

data _____

carrozza controllata n° _____

treno n° _____

n° e tipo
rotabili _____

impianto/stazione _____

ora inizio controllo _____

ora fine
controllo _____

SCHEDA VERIFICA PRESTAZIONE INTERVENTO DI MANTENIMENTO

ZONA	Risultato richiesto	eseguito	
		si	no
VESTIBOLI	Ogni rifiuto rimosso da cestini (ove presenti)		
	Pavimento senza rifiuti, polvere		
TOILETTE	Pavimento senza rifiuti, polvere e ristagni d'acqua		
	Apparecchiature igieniche senza polvere, sporco sedimentato		
	Scarichi non otturati		
	Portarifiuti vuoto		
	Componenti di arredo in ordine		
	Scorte di acqua e materiale di consumo reintegrato (carta igienica, asciugamani)		
COMPARTIMENTI, SALONI VIAGGIATORI	Ogni rifiuto rimosso da cestini e cappelliere, ambiente riordinato		
	sedili senza rifiuti		
	Tavoli, tavolinetti, davanzali senza polvere e rifiuti		
	Pavimento senza rifiuti, polvere		

Il controllo dovrà essere effettuato su una carrozza a caso.

L'intervento è da considerarsi non eseguito quando sono stati totalizzati oltre 4 no.

Nota: barrare i particolari mancanti; questi non devono essere conteggiati nei calcoli per la definizione dell'esito della verifica.

Addetto al
controllo _____

Check list PR3

REGIONE TOSCANA			
Scheda n° _____	data _____		
carrozza controllata n° _____	treno n° _____		
n° e tipo rotabili _____	impianto/stazione _____		
ora inizio controllo _____	ora fine controllo _____		
SCHEDE VERIFICA PRESTAZIONE INTERVENTO DI BASE			
ZONA	Risultato richiesto	eseguito	
		si	no
ESTERNO	Pedane e gradini puliti		
	sostegni e pulsanti puliti		
	vetri frontali e laterali puliti		
VESTIBOLI	Pareti, componenti d'arredo, sostegni, maniglie e corrimano puliti		
	Pavimento pulito in modo accurato uniforme e senza ristagni d'acqua		
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti (ove presenti) puliti		
	Superfici vetrate, cornici e telai puliti		
	Mantici e pavimenti intercomunicanti senza polvere		
	Ambiente riordinato		
TOILETTE	Apparecchiature igieniche accuratamente pulite		
	Pareti e componenti d'arredo senza polvere		
	Pavimento pulito in modo accurato, uniforme e senza ristagni d'acqua		
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti pulito		
	Superfici vetrate, cornici e telai puliti		
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido) integre e ripristinate alla massima portata		
	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata, scarichi senza otturazioni		
	Ambiente riordinato, aria disodorata		
COMPARTIMENTI, SALONI VIAGGIATORI	Pareti e componenti d'arredo senza polvere		
	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolinetti) puliti		

Rivestimenti tessili dei sedili senza polvere e macchie		
Pavimento pulito in modo accurato, uniforme e senza ristagni d'acqua		
Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti		
Superfici vetrate, cornici e telai puliti		
Ambiente riordinato		

Il controllo dovrà essere effettuato su una carrozza a caso.
L'intervento è da considerarsi non eseguito quando sono stati totalizzati oltre 9 no.
Nota: barrare i particolari mancanti; questi non devono essere conteggiati nei calcoli per la definizione dell'esito della verifica.

Addetto al controllo _____

Check list PR4

REGIONE TOSCANA			
Scheda n° _____	data _____		
carrozza controllata n° _____	treno n° _____		
n° e tipo rotabili _____	impianto/stazione _____		
_____	_____		
ora inizio controllo _____	ora fine controllo _____		
SCHEDA VERIFICA PRESTAZIONE INTERVENTO DI FONDO			
ZONA	Risultato richiesto	eseguito	
		si	no
ESTERNO	Pedane e gradini puliti in modo accurato ed uniforme		
	Scalette, sostegni e pulsanti senza polvere e puliti finestrini vetri e telai puliti		
	Cassa pulita e senza graffiti o massima attenuazione		
VESTIBOLI	Pavimento pulito in modo accurato, uniforme, anche le superfici non soggette a calpestio e senza ristagni d'acqua		
	Cielo, esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti o massima attenuazione		
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti		
	Finestrini, vetri, plexiglas, quadri, specchi puliti		
	Seggiolini ribaltabili, estintori, freno a mano e relativi vani puliti		
	Mantici e pavimenti intercomunicanti senza polvere		
	Ambiente riordinato e portarifiuti (ove presenti) puliti		
TOILETTE	Apparecchiature igieniche accuratamente pulite		
	Pavimento, gradini e balze pulite in modo accurato, uniforme, anche le superfici non soggette a calpestio e senza ristagni d'acqua		
	Cielo, esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti o massima attenuazione		

	Finestrini, specchi cornici e telai puliti		
	Portarifiuti pulito e munito di sacchetto di raccolta		
	Scarichi e griglie puliti e senza occlusioni		
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti		
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido) integre e ripristinate alla massima portata		
	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata		
	Ambiente riordinato, aria disodorata		
COMPARTIMENTI, SALONI VIAGGIATORI	Cielo, esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti o massima attenuazione		
	Pavimento, copriscaldigli, gradini e balze pulite in modo accurato, uniforme, anche le superfici non soggette a calpestio e senza ristagni d'acqua		
	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolinetti) puliti		
	Tende e rivestimenti tessili dei sedili sostituiti o senza polvere e macchie		
	Cappelliere pulite in modo accurato ed uniforme		
	Finestrini, plexiglas, cartelli, quadri, cornici e telai puliti		
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti		
	Canalizzazioni aria e griglie pulite		
	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini puliti		
	Ambiente riordinato		
<p>Il controllo dovrà essere effettuato su una carrozza a caso. L'intervento è da considerarsi non eseguito quando sono stati totalizzati oltre 11 no. Nota: barrare i particolari mancanti; questi non devono essere conteggiati nei calcoli per la definizione dell'esito della verifica.</p> <p style="text-align: right;">Addetto al controllo _____</p>			

6. Fattore di controllo Comfort di viaggio: accoglienza a bordo

Check list

REGIONE TOSCANA

Scheda n° _____

data _____

carrozza controllata n° _____

treno n° _____

n° e tipo rotabili _____

impianto/stazione _____

ora inizio controllo _____

ora fine controllo _____

SCHEDA VERIFICA ACCOGLIENZA-DECORO

Risultato richiesto	ZONA INTERESSATA *
Illuminazione guasta o mancante > del 50%	
Sedili mancanti o danneggiati	
Tendine mancanti o strappate, asciugatori guasti	
Finestrini, specchi toilette rotti o danneggiati	
Porte di passaggio, degli intercomunicanti, delle toilette, mancanti o danneggiate	
Cappelliere, certini portarofiti mancanti o danneggiate	
Pavimenti danneggiati (es: avvallamento)	

Il controllo dovrà essere effettuato su una carrozza a caso.

L'accoglienza e il decoro saranno considerati insufficienti quando si rilevano oltre 3 no

* indicare se: vestibolo, toilette o compartimento viaggiatori

L'addetto al controllo