

# Ispezioni sui treni regionali

Numero delle  
ispezioni  
realizzate e  
risultato  
complessivo  
mensile

Aprile 2018



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **aprile 2018**; 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 aprile 2018 (*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 aprile 2018 (*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 **APRILE** 2018

|               | Linea                                 | Totale treni controllati |
|---------------|---------------------------------------|--------------------------|
| 1             | Firenze - Arezzo - Chiusi - RM        | 69                       |
| 2             | Firenze - Pisa - Livorno              | 52                       |
| 3             | Firenze - Siena                       | 40                       |
| 4             | Pisa - Livorno - Grosseto - RM        | 20                       |
| 5             | Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio | 58                       |
| 6             | Prato - Bologna                       | 13                       |
| 7             | Firenze - Faenza                      | 23                       |
| 8             | Firenze - Borgo SL via Pontassieve    | 19                       |
| 9             | Pisa - Lucca - Aulla                  | 22                       |
| 10            | Pisa - La Spezia                      | 18                       |
| 11            | Pistoia - Porretta                    | 8                        |
| 12            | Siena - Chiusi                        | 11                       |
| 13            | La Spezia - Parma (MI) (BG)           | 9                        |
| 14            | Siena - Grosseto                      | 11                       |
| <b>TOTALE</b> |                                       | <b>373</b>               |

## Totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-30 **APRILE** 2018

|                                  | Linea                                 | Accoglienza | Comunica-<br>zioni | Informazioni | Pulizia    | Toilette   |
|----------------------------------|---------------------------------------|-------------|--------------------|--------------|------------|------------|
| 1                                | Firenze - Arezzo - Chiusi - RM        | 42          | 48                 | 53           | 21         | 40         |
| 2                                | Firenze - Pisa - Livorno              | 43          | 44                 | 44           | 26         | 44         |
| 3                                | Firenze - Siena                       | 33          | 28                 | 35           | 15         | 35         |
| 4                                | Pisa - Livorno - Grosseto - RM        | 15          | 15                 | 17           | 15         | 17         |
| 5                                | Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio | 39          | 49                 | 50           | 24         | 43         |
| 6                                | Prato - Bologna                       | 6           | 3                  | 1            | 4          | 4          |
| 7                                | Firenze - Faenza                      | 20          | 19                 | 22           | 12         | 22         |
| 8                                | Firenze - Borgo SL via Pontassieve    | 14          | 12                 | 14           | 12         | 13         |
| 9                                | Pisa - Lucca - Aulla                  | 18          | 13                 | 19           | 1          | 20         |
| 10                               | Pisa - La Spezia                      | 15          | 14                 | 6            | 6          | 14         |
| 11                               | Pistoia - Porretta                    | 5           | 0                  | 4            | 2          | 4          |
| 12                               | Siena - Chiusi                        | 8           | 3                  | 9            | 9          | 8          |
| 13                               | La Spezia - Parma (MI) (BG)           | 5           | 4                  | 1            | 0          | 5          |
| 14                               | Siena - Grosseto                      | 6           | 3                  | 7            | 9          | 7          |
| <b>TOTALE ISPEZIONI</b>          |                                       | <b>269</b>  | <b>255</b>         | <b>282</b>   | <b>156</b> | <b>276</b> |
| <b>TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE</b> |                                       | <b>261</b>  | <b>235</b>         | <b>267</b>   | <b>154</b> | <b>259</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 |