

Ispezioni sui treni regionali

Numero delle
ispezioni
realizzate e
risultato
complessivo
mensile

Giugno 2018



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **giugno 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 giugno 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 giugno 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 **GIUGNO** 2018

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	85
2	Firenze - Pisa - Livorno	65
3	Firenze - Siena	30
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	20
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	56
6	Prato - Bologna	12
7	Firenze - Faenza	29
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	23
9	Pisa - Lucca - Aulla	20
10	Pisa - La Spezia	14
11	Pistoia - Porretta	9
12	Siena - Chiusi	11
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	8
14	Siena - Grosseto	8
TOTALE		390

Totale e suddivisione per tipologia e per linea

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

Linea	Accoglienza	Comunica- zioni	Informazioni	Pulizia	Toilette	Climatizza- zione
1 Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	40	56	46	22	42	53
2 Firenze - Pisa - Livorno	41	53	49	25	43	54
3 Firenze - Siena	21	19	21	18	20	25
4 Pisa - Livorno - Grosseto - RM	11	15	18	7	15	12
5 Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	35	44	36	21	34	42
6 Prato - Bologna	10	6	2	2	7	8
7 Firenze - Faenza	21	19	21	12	23	25
8 Firenze - Borgo SL via Pontassieve	15	14	18	11	15	17
9 Pisa - Lucca - Aulla	19	15	20	2	16	15
10 Pisa - La Spezia	14	14	6	2	13	14
11 Pistoia - Porretta	6	3	6	3	6	4
12 Siena - Chiusi	8	6	10	7	11	10
13 La Spezia - Parma (MI) (BG)	7	6	6	0	4	5
14 Siena - Grosseto	6	0	7	8	7	6
TOTALE ISPEZIONI	254	270	266	140	256	290
TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE	254	232	252	139	250	270

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



fondazione
sistema toscana



Regione Toscana



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 anomalità 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

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. CLIMATIZZAZIONE	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