

# Ispezioni sui treni regionali

Numero delle  
ispezioni  
realizzate e  
risultato  
complessivo  
mensile

Maggio 2018



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **maggio 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 maggio 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 maggio 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: 1-31 **MAGGIO** 2018

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	62
2	Firenze - Pisa - Livorno	60
3	Firenze - Siena	28
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	20
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	57
6	Prato - Bologna	17
7	Firenze - Faenza	28
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	19
9	Pisa - Lucca - Aulla	13
10	Pisa - La Spezia	15
11	Pistoia - Porretta	8
12	Siena - Chiusi	8
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	7
14	Siena - Grosseto	9
<b>TOTALE</b>		<b>351</b>

## Totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-31 **MAGGIO** 2018

	Linea	Accoglienza	Comunica- zioni	Informazioni	Pulizia	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	46	42	43	18	39
2	Firenze - Pisa - Livorno	41	46	45	19	42
3	Firenze - Siena	23	21	23	14	22
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	16	14	17	13	15
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	35	40	37	16	32
6	Prato - Bologna	2	3	2	0	3
7	Firenze - Faenza	23	20	25	15	27
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	18	14	19	13	19
9	Pisa - Lucca - Aulla	12	7	13	2	12
10	Pisa - La Spezia	11	10	7	3	12
11	Pistoia - Porretta	4	1	4	4	4
12	Siena - Chiusi	7	4	6	5	6
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	6	3	3	0	6
14	Siena - Grosseto	7	1	6	7	7
<b>TOTALE ISPEZIONI</b>		<b>251</b>	<b>226</b>	<b>250</b>	<b>129</b>	<b>246</b>
<b>TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE</b>		<b>240</b>	<b>198</b>	<b>229</b>	<b>127</b>	<b>242</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