

Indici di qualità Trenitalia rilevati dal nucleo ispettivo regionale

I risultati del secondo
semestre 2018

1°luglio - 31 dicembre 2018



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i risultati delle ispezioni effettuate** nel **secondo semestre 2018** dal nucleo degli ispettori regionali.

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.

L'**elaborazione** degli indici viene effettuata su base **semestrale**.

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.

Dei 10 indici di qualità rilevati nel complesso **5 non raggiungono lo standard** richiesto:

- ❖ la **comunicazione a bordo** presenta un gap di -9% rispetto al parametro contrattuale;
- ❖ l'**informazione a terra** un gap di 7 punti percentuali;
- ❖ il **riscaldamento** sui treni nuovi una differenza di 3 punti;
- ❖ l'**informazione a bordo** e l'accessibilità alle **toilette** presentano un dato inferiore del 2% rispetto allo standard.

L'informazione a terra e la comunicazione a bordo sono in calo anche rispetto al primo semestre 2018 mentre è migliorata di 11 punti percentuali l'informazione a bordo.

5 indicatori superano lo standard stabilito di una percentuale compresa tra i 4 e gli 8 punti: pulizia, funzionamento biglietterie automatiche, funzionamento validatrici, accoglienza a bordo e condizionamento dei treni più vecchi.

Dati rilevati nel 2° semestre 2018 (01/07/2018 – 31/12/2018), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (01/01/2018-30/06/2018)

Periodo di riferimento: 01/07/2018 – 31/12/2018

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 2° semestre 2018 - contratto	% controlli adeguati 1° semestre 2018	Differenza 2° semestre 2018 – 1° semestre 2018
Pulizia	90%	849	834	98%	+8%	99%	-1%
Informazione a terra	98%	88	80	91%	-7%	92%	-1%
Informazione a bordo	95%	1550	1.436	93%	-2%	82%	+11%
Comunicazione a bordo	98%	1.454	1.300	89%	-9%	96%	-7%
Accessibilità toilette	98%	1.466	1.402	96%	-2%	96%	0
Accoglienza a bordo	90%	1.418	1.375	97%	+7%	97%	0
Funzionamento biglietterie automatiche	90%	135	131	97%	+7%	95%	+2%
Funzionamento Validatrici	90%	322	302	94%	+4%	94%	0
Funzionamento condizionamento <u>treni nuovi</u> (dal 1/6/2018 al 30/9/2018)	98%	551	523	95%	-3%	95% (dal 1/12/2017 al 28/2/2018)	0
Funzionamento condizionamento <u>treni vecchi</u> (dal 1/6/2018 al 30/9/2018)	85%	370	336	91%	+6%	95% (dal 1/12/2017 al 28/2/2018)	-4%

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 2° semestre 2018.

Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

Cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
1. 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
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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

Cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
6. 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
7. FUNZIONAMENTO BIGLIETTERIE AUTOMATICHE	funzionamento apparecchiature automatiche per biglietti in stazione	almeno 100 ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
8. FUNZIONAMENTO VALIDATRICI	funzionamento validatrici in stazione	almeno 100 ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
9. CONDIZIONAMENTO	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 350 treni dal 1 giugno al 30 settembre	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli