

ALLEGATO 2

**ELEMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
FERROVIARIO**

1. QUALITA' DEL SERVIZIO

Le rilevazioni del mancato rispetto degli standard di qualità di viaggio sono effettuate da parte degli Ispettori regionali.

Ai fini del computo delle penali, la base statistica è costituita dal totale dei rilievi nell'anno.

L'universo di riferimento è costituito da tutte le corse riportate nell'allegato 1) al CSA.

Le rilevazioni vengono svolte, secondo criteri di stratificazione campionaria sulla base della numerosità dei treni circolanti, su tutte le direttrici della regione, in numero minimo di 750 rilievi sui treni di cui all'allegato 1) del CSA.

Pulizia dei locali

Trenitalia si impegna a garantire la pulizia all'interno ed all'esterno delle carrozze attuando interventi mirati al mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi e, ove necessario, alla protezione della superficie esterna delle casse.

Il controllo della qualità erogata in materia di pulizie è effettuato in viaggio.

Relativamente alla pulizia dei locali, il treno si intende conforme quando in ciascuna carrozza la sporcizia non si estende su più di 1/3 della superficie dei locali. I locali si intendono sporchi quando è presente sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti, su vetri, pavimenti e soffitto.

Pulizia dei sedili

Relativamente alla pulizia dei sedili, il treno si intende conforme quando il numero di sedili sporchi è in numero non maggiore a cinque. I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte.

Servizi Igienici

Il treno si intende conforme quando almeno il 50% degli impianti a bordo presenta caratteristiche di fruibilità e funzionamento. Laddove nella composizione sia presente un solo impianto, questo deve essere funzionante e fruibile.

S'intende funzionante e fruibile il servizio igienico dotato di porta di accesso funzionante, con dispositivo di chiusura funzionante, corretto funzionamento degli impianti sanitari, presenza di acqua nel lavabo e nel WC, impianto luce funzionante.

Riscaldamento/Climatizzazione

Il treno è conforme quanto tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri sono dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale ovvero, per le vetture che ne sono provviste, di raffreddamento nel periodo estivo, garantendo una temperatura interna idonea al viaggio (si ritiene tale una temperatura compresa tra i 22°C in inverno e i 27°C in estate).

Informazione a bordo

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

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

- anomalie della circolazione;
- soppressione con indicazione delle modalità di sostituzione,
- eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto.

Il treno si considera conforme in presenza di sistema di informazione (sonoro o visivo) funzionante.

Porte di accesso

Il treno si intende conforme se almeno il 75% delle porte di accesso su ciascun lato monitorato risulta funzionante.

Porte intercomunicanti

Il treno si intende conforme se almeno il 75% del totale delle porte intercomunicanti risulta funzionante.

Esterno carrozza

Relativamente alla pulizia esterna delle carrozze, il treno si considera conforme quando non presenta carrozze esternamente sporche. Le carrozze si intendono sporche quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, con macchie localizzabili.

RETE DI VENDITA	su linee Regione Piemonte
<u>Stazione Biglietteria</u>	
Acqui Terme	Agliano-Castelnuovo Calcea
Alba	Alessandria (*)
Arona (*)	Arquata Scrivia
Asti (*)	Bagnasco
Bandito	Baveno
Beinette	Bellinzago
Bianze'	Biella Chiavazza
Biella S. Paolo	Bistagno
Borgo Lavezzaro	Borgo Revel
Borgo S. Dalmazzo	Borgo S. Martino
Borgo Vercelli	Borgomanero
Borgone	Borgo Ticino
Borgosesia	Briona
Busca	Calamandrana
Cambiano-Santena	Candelo
Canelli	Carpignano Sesia
Casale Monferrato	Casaleggio
Cassano Spinola	Cassine
Castagnole delle Lanze	Castell'Alfero
Castelletto Ticino	Castello d'Annone
Castelnuovo Belbo	Castelrosso
Cavagnolo Brusasco	
	Cavallermaggiore
Centallo	Ceva
Cherasco	Comignago
Cossato	Costigliole (Motta di)
Costigliole d'Asti	Costigliole Saluzzo
Crescentino	Cressa-Fontaneto
Cuneo	Cuneo Gesso
Domodossola	Dormelletto
Dormelletto Paese	Fara
Farigliano	Felizzano
Fossano	Frugarolo-Boscomarengo
Garbagna	Garessio
Gattinara	Ghemme
Giarole	Gozzano
Gravellona Toce	Grignasco
Incisa Scapaccino	Isola d'Asti
Lauriano	Lesa
Limone	Livorno Ferraris
Luserna S. Giovanni	Magliano-Crava-Morozzo
Manta	Marano Ticino
Meana	Meina
Merana	Mombaruzzo
Momo	Moncalvo
Monchiero	

	Mondovì
Montanaro	Montechiaro Denice
Montegrosso	Monteu da Po
Monticello d'Alba	Montiglio-Murisengo
Morano sul Po	Neive
Nizza Monferrato	Novara (*)
Novi Ligure	Oleggio
Omegna	Omegna-Crusinallo
Ornavasso	Ormea
Orta Miasino	Ovada
Palazzolo Vercellese	Pallanzeno
Pessione	Pettenasco
Pianfei	Piedimulera
Pieve Vergonte	Pontecurone
Ponti	Pozzolo Formigaro
Prasco-Cremolino	Prato Sesia
Predosa	Racconigi
Robilante	Roccavione
Rocchetta Tanaro-Cerro	Rodallo
Romagnano Sesia	Rovasenda
S. Anna Robella	S. Damiano d'Asti
S. Giuliano Piemonte	S. Paolo Solbrito
S. Sebastiano Po	S. Stefano Belbo
S. Vittoria	
	Saliceto
Saluggia	Salussola
Saluzzo	Sandigliano
Sanfre'	Santhia'
Savigliano	Serralunga-Cereseto
Serravalle Scrivia	Sillavengo
Sizzano	Sommariva del Bosco
Spinetta	Stazzano-Serravalle
Stresa	Suno
Tonco-Alfiano	Torino Dora
Torino Lingotto (*)	Torino Porta Nuova (*)
Torino Porta Susa (*)	Torrazza Piemonte
Tortona (*)	Trecale
Trinita'-Bene Vagienna	Trino Vercellese
Tronzano	Valenza
Valmadonna	Varallo Pombia
Varallo Sesia	Verbania-Pallanza
Vercelli (*)	Vergnasco
Vernante	Verolengo
Verzuolo	Vespolate
Vicoforte-S. Michele	Vigliano d'Asti
Vigliano-Candelo	Vignale
Villadossola	Villafranca-Cantarana
Villalvernia	
	Villanova d'Asti

Villastellone	Visone
Vogogna Ossola	
(*) Località in cui la gestione della rete di vendita è di competenza di Trenitalia - Divisione Passeggeri N/I	

ISTRUZIONI OPERATIVE

1. L'Ispettore Regionale e l'addetto ai controlli di Trenitalia si incontrano in testa al treno 15'/20' prima della partenza dalla stazione di origine (in testa al convoglio, alla partenza dello stesso, se la stazione di origine non coincide con quella di inizio rilevazione), secondo il programma dei turni fornito. L'ispezione ha luogo congiuntamente;
2. l'esito delle rilevazioni viene annotato:
 - da parte dell'Ispettore Regionale sul proprio verbale di accertamento;
 - da parte dell'incaricato di Trenitalia S.p.A. su una apposita scheda;
3. al termine dell'ispezione, qualora vi sia accordo rispetto alle anomalie rilevate, sia l'Ispettore Regionale che l'incaricato di Trenitalia S.p.A. sottoscrivono entrambi i documenti compilati; in caso contrario, gli elementi di disaccordo devono essere precisati su entrambi i documenti e controfirmati dalle parti;
4. se l'incaricato di Trenitalia non è presente, l'ispezione avviene comunque, con annotazione dell'assenza sul verbale dell'ispettore.