

VISTO – Come sono i nostri treni?



**AGENZIA PER LA MOBILITÀ
METROPOLITANA E REGIONALE**

Via Belfiore 23/C

Cod. Fiscale 97639830013

tel 011 302.52.11/23

fax 011 302.52.00

mail info@mtm.torino.it

pec mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it

sito www.mtm.torino.it

**RISULTATI DELL'INIZIATIVA
17 OTTOBRE – 13 DICEMBRE 2014**

Nell'ambito dell'obiettivo di attività 2014 “Sistema Ferroviario Metropolitano e Regionale” è stata definita un'attività denominata *Progetto monitoraggio della qualità del servizio con il coinvolgimento dell'utenza*.

Internet permette di dare voce alle singole persone che vogliono impegnarsi per segnalare alle Amministrazioni competenti quanto possa essere utile per migliorare i servizi offerti.

L'Agenzia con questa iniziativa ha inteso:

- fornire informazioni dettagliate sulla programmazione dei treni prevista nel contratto di servizio con Trenitalia e GTT;
- sperimentare una forma di partecipazione attiva attraverso un questionario online il cui obiettivo è la raccolta di informazioni sul materiale rotabile osservato e che prevede anche alcune domande sulla qualità percepita del servizio.

L'indagine è rivolta a tutti i cittadini che usano il trasporto ferroviario metropolitano e intendono diventare cittadinanza attiva segnalando il livello quantitativo e qualitativo di erogazione dello stesso.

Il questionario può essere compilato on-line collegandosi al sito:

www.sfmtorino.it/visto.php

e rispondendo alle domande che vengono via via poste.

La prima fase sperimentale dell'iniziativa è stata lanciata il 17 ottobre attraverso il canale Facebook SFM Torino e si è conclusa con il cambio orario del 13/14 dicembre 2014.

A screenshot of a Facebook post from SFM Torino, dated October 17, 2013. The post text reads: "VISTO: come sono i treni #sfm ?
Abbiamo creato uno strumento online con cui potete segnalarci se il treno che avete VISTO corrisponde con quello programmato www.sfmtorino.it/visto.php
Aspettiamo le vostre segnalazioni!". Below the text is a large graphic of the VISTOsfm logo. The post interface shows "2013" and "Opened" on the right side, and "Mi piace · Commenta · Condividi" at the bottom.

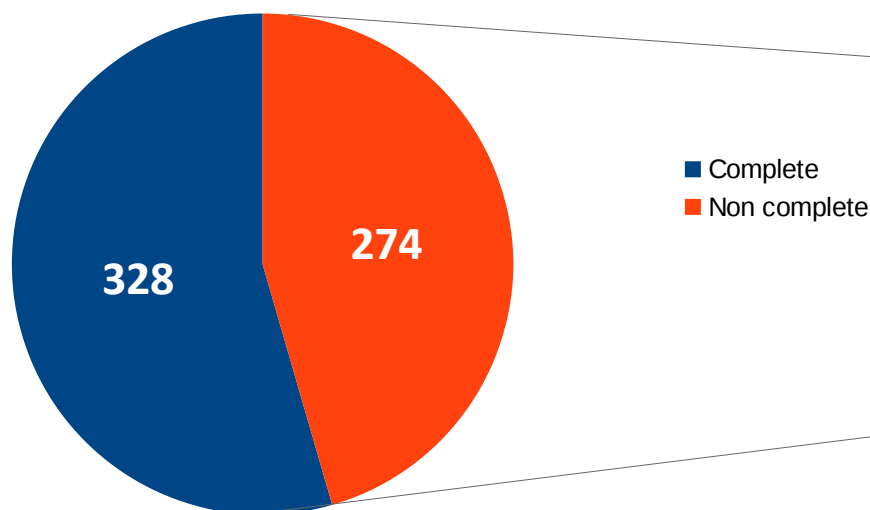
Sono state registrate 602 segnalazioni, di cui 328 complete e 274 incomplete. Le 328 segnalazioni complete hanno riguardato 126 treni diversi con un numero di segnalazioni per singolo treno che va da un minimo di 1 a un massimo di 35 quasi sempre in giornate diverse.

Il tasso di abbandono, molto alto nei primi giorni, si è infine attestato al 45%. Le elaborazioni che seguono sono state fatte sulla base delle 328 segnalazioni complete.

Mediamente sono state effettuate 6,5 segnalazioni al giorno nei giorni feriali da lunedì a venerdì, 2,2 segnalazioni al giorno nei giorni di sabato e 1,8 nei giorni festivi.

VISTO Come sono i nostri treni - risposte complete e incomplete

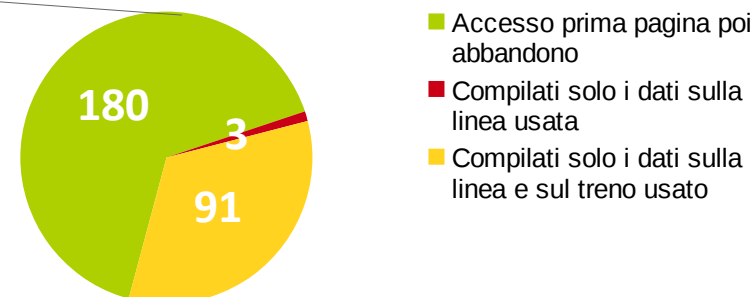
Interviste 17 ottobre - 13 dicembre



VISTO Come sono i nostri treni - dettaglio risposte incomplete

Interviste 17 ottobre - 13 dicembre

Dettaglio
risposte
incomplete



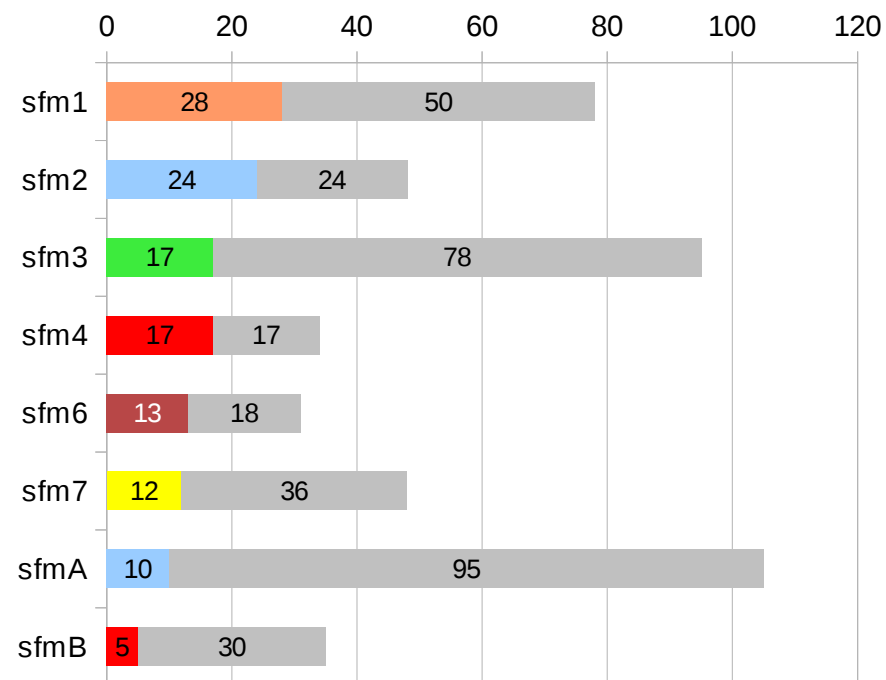
I treni con più segnalazioni sono stati i seguenti:

- **4342 BRA 7.35 - TORINO STURA 8.37 (sfm4)** - 35 segnalazioni di cui: 8 con materiale programmato (Vivalto) e 6 con la stessa tipologia di materiale rotabile ma numero di carrozze diverso. 21 sono le segnalazioni di materiale diverso da quello programmato (varie combinazioni di carrozze Media Distanza). Per quanto riguarda la frequentazione, 2 segnalazioni evidenziano affollamento critico mentre 14 evidenziano affollamento alto.
- **24847 SUS A 7.09 - TORINO PORTA NUOVA 8.15 (sfm3)** – 33 segnalazioni di cui 6 con materiale programmato (Media Distanza) e le restanti con la stessa tipologia di materiale rotabile ma diversa composizione delle carrozze. L'affollamento è stato definito critico in un solo caso mentre nella maggior parte delle segnalazioni è stato riportato un affollamento medio-alto. *Il dato di affollamento è confermato dalle frequentazioni condotte il 12/11 che segnalano oltre 500 presenti tra Alpignano e Collegno.*
- **24862 TORINO PORTA NUOVA 15.45 - SUS A 16.51 (sfm3)** – 22 segnalazioni di cui 21 con diversa composizione di materiale rotabile, di queste 5 hanno riportato combinazioni miste Media Distanza e Doppio Piano serie “Casaralta”. Tutte le segnalazioni hanno evidenziato un affollamento medio-basso. *L'affollamento è coerente con le frequentazioni che segnalano un numero di presenti massimo di 160 passeggeri il 12/11.*
- **4410 TORINO STURA 17.23 - BRA 18.24 (sfm4)** - 17 segnalazioni di cui una con materiale programmato (Vivalto), 4 con lo stesso materiale rotabile ma numero di carrozze diverso, 6 con Doppio Piano serie “Casaralta” e le altre con carrozze Media Distanza. L'affollamento varia tra alto e medio-alto. *L'affollamento è coerente con le frequentazioni che segnalano circa 270 presenti a TO Lingotto nel rilievo del 13/11/2014.*

Il servizio SFM programmato comprende un totale di 474 treni, con diverse periodicità (lunedì-venerdì, sabato, festivi). Nel giorno feriale medio i treni sono 365. Sono state ricevute segnalazioni per 126 treni che rappresentano il 26,6% del servizio SFM programmato.

Le linee con la maggior percentuale di treni segnalati sono la sfm2 Pinerolo-Chivasso e la sfm4 Torino-Bra, rispettivamente con il 50% dei treni a programma con segnalazioni.

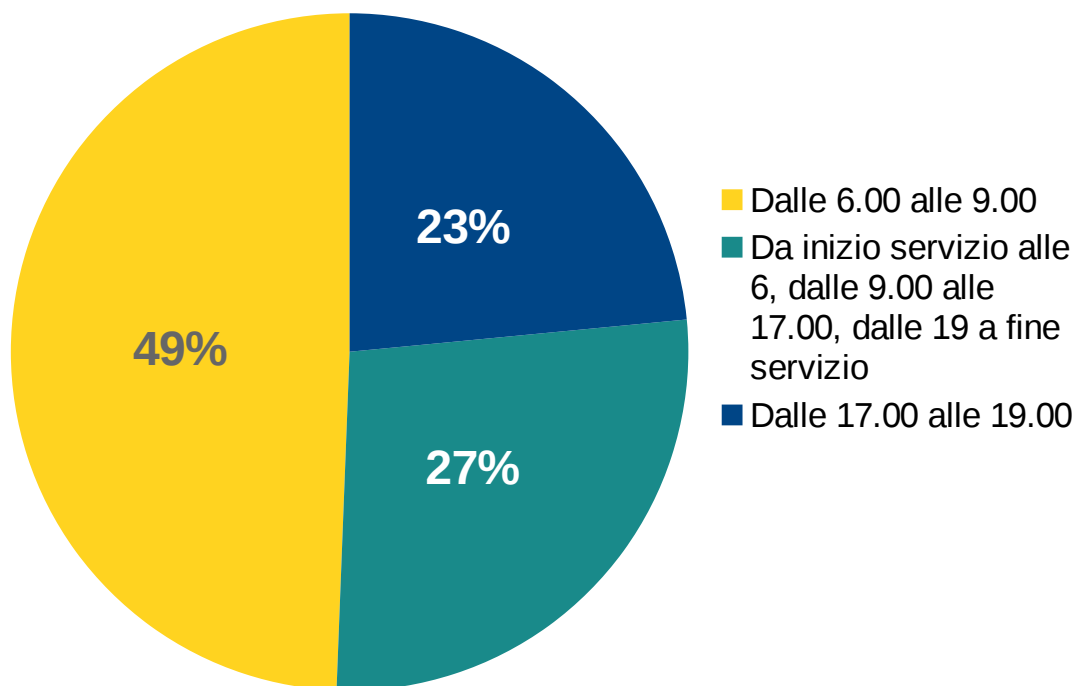
linea	Treni con segnalazioni	Treni senza segnalazioni	Totale	% segnalati
sfm1	28	50	78	35,9%
sfm2	24	24	48	50,0%
sfm3	17	78	95	17,9%
sfm4	17	17	34	50,0%
sfm6	13	18	31	41,9%
sfm7	12	36	48	25,0%
sfmA	10	95	105	9,5%
sfmB	5	30	35	14,3%
Totale	126	348	474	26,6%



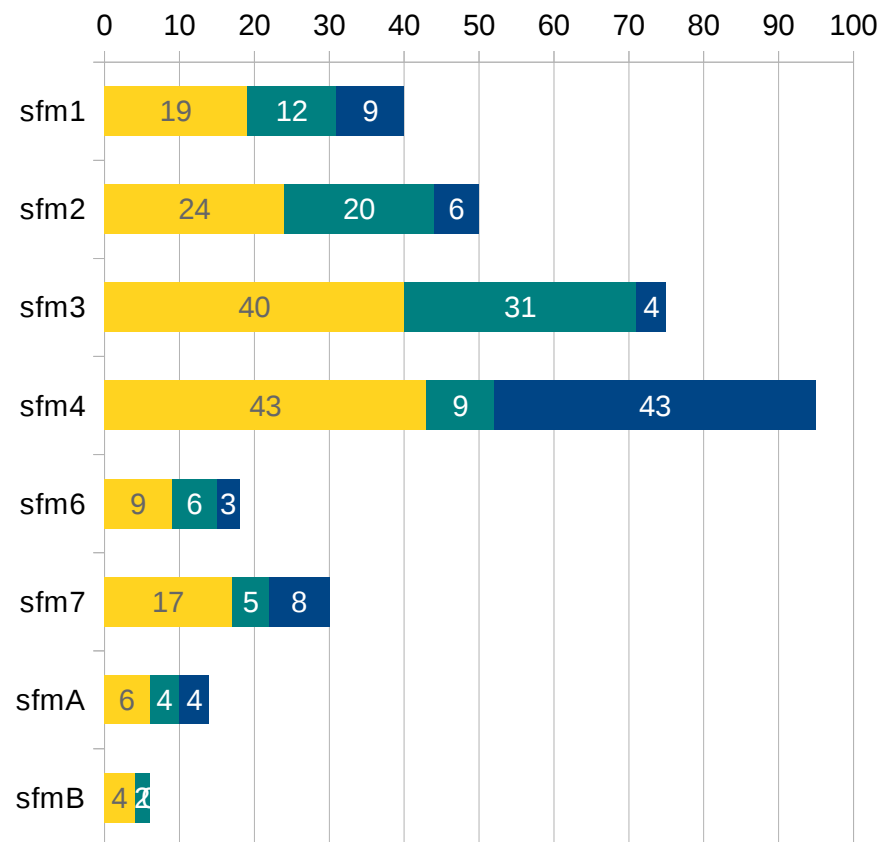
Il Contratto di Servizio con Trenitalia individua all'art. 20 punto 8 le fasce di punta “pendolari” come quelle comprese tra le 6 e le 9 e tra le 17 e le 19.

Di seguito si evidenziano le segnalazioni riferite ai servizi circolati per ciascuna fascia oraria.

Segnalazioni complessive per fascia oraria



Dettaglio segnalazioni per fascia oraria e linea SFM



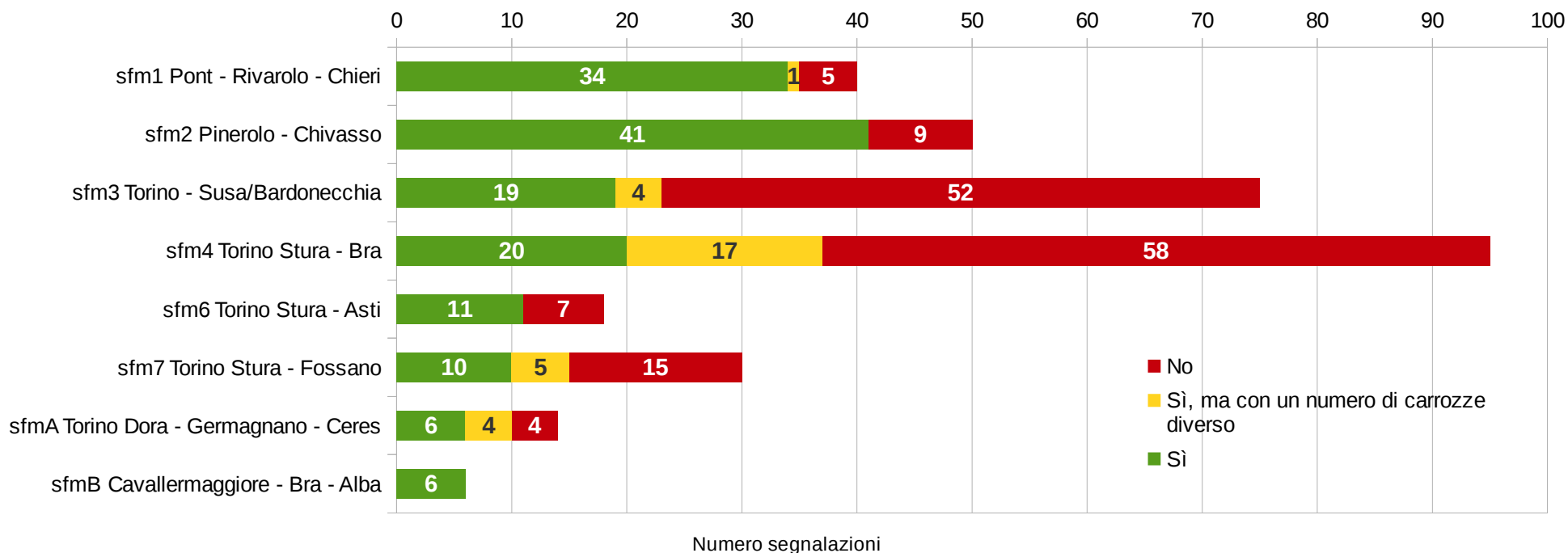
DOMANDA: *Il treno è stato effettuato con il materiale programmato?*

Il grafico seguente mostra la distribuzione delle segnalazioni per linea.

Buona parte delle variazioni rispetto al programmato è dovuta alla manutenzione straordinaria di alcuni materiali e all'introduzione progressiva di materiali nuovi sulle linee SFM e Regionali (nuovi complessi Coradia/Jazz e Vivalto).

VISTO Come sono i nostri treni - Il treno è stato effettuato con il materiale programmato?

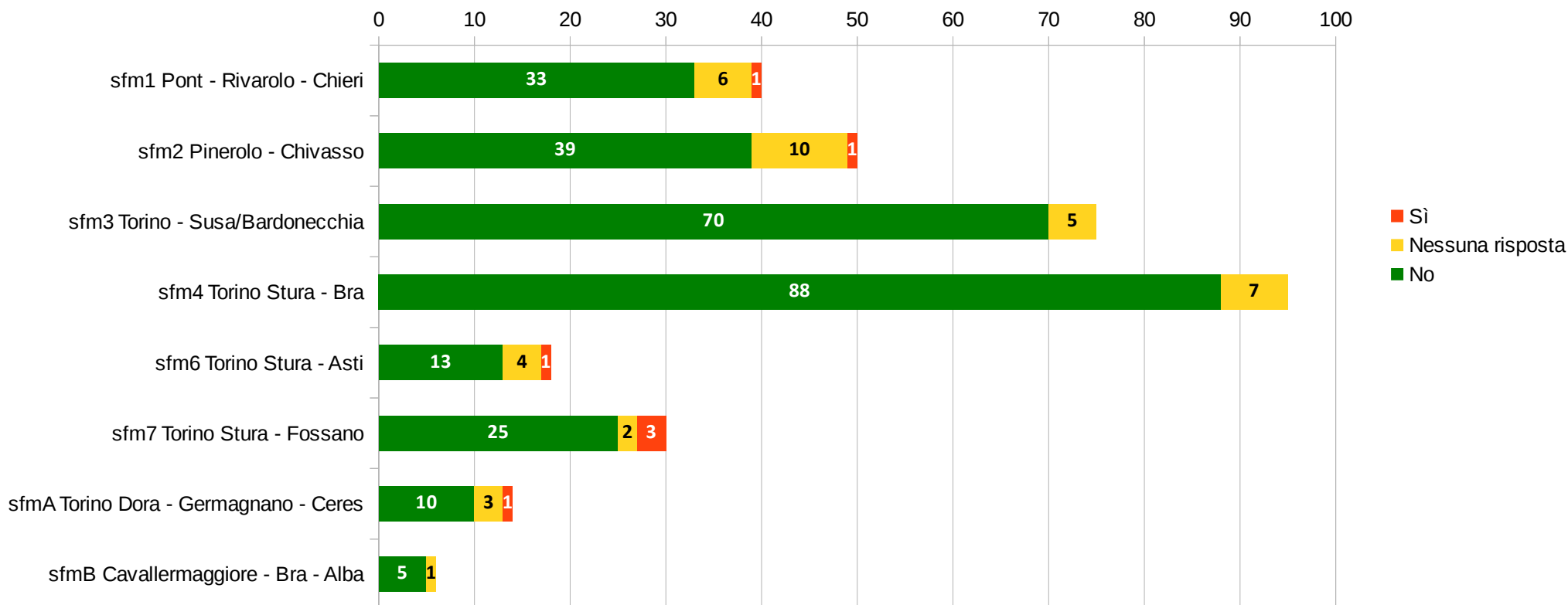
dal 17 ottobre al 13 dicembre 2014



DOMANDA: *Hai riscontrato le seguenti anomalie: Carrozze chiuse?*
 Solo il 2% delle segnalazioni riguarda carrozze non accessibili.

VISTO Come sono i nostri treni - Carrozze chiuse

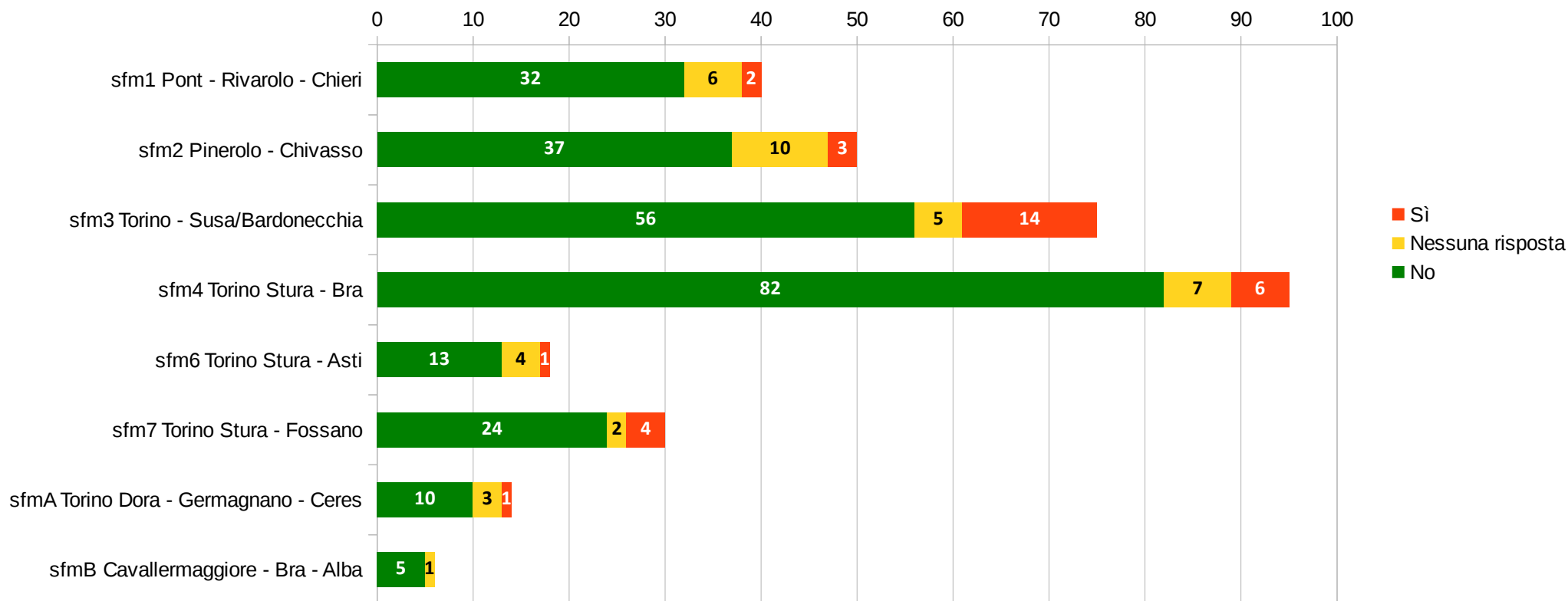
17 ottobre - 13 dicembre



DOMANDA: *Hai riscontrato le seguenti anomalie: Porte esterne guaste?*
 Poco più del 9% delle segnalazioni riguarda porte esterne guaste.

VISTO Come sono i nostri treni - Porte esterne guaste

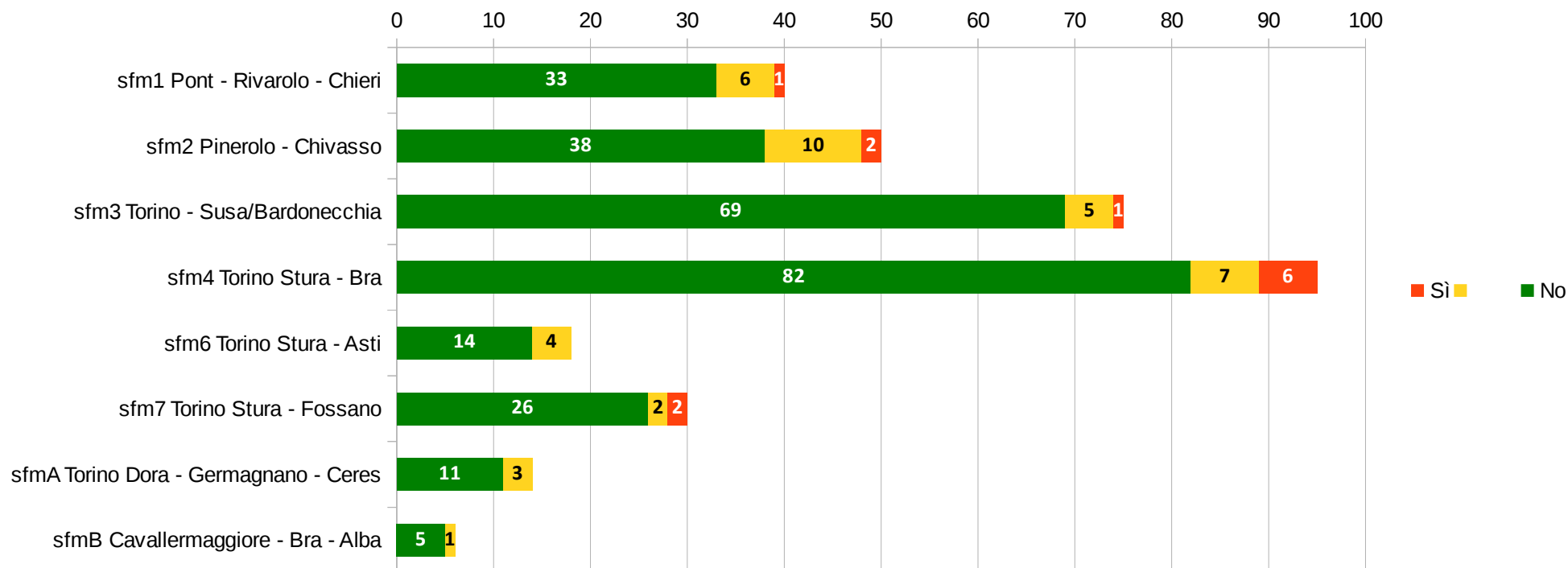
17 ottobre - 13 dicembre



DOMANDA: *Hai riscontrato le seguenti anomalie: Porte intercomunicanti guaste?*
 Meno del 4% delle segnalazioni riguarda porte intercomunicanti guaste.

VISTO Come sono i nostri treni - Porte intercomunicanti guaste

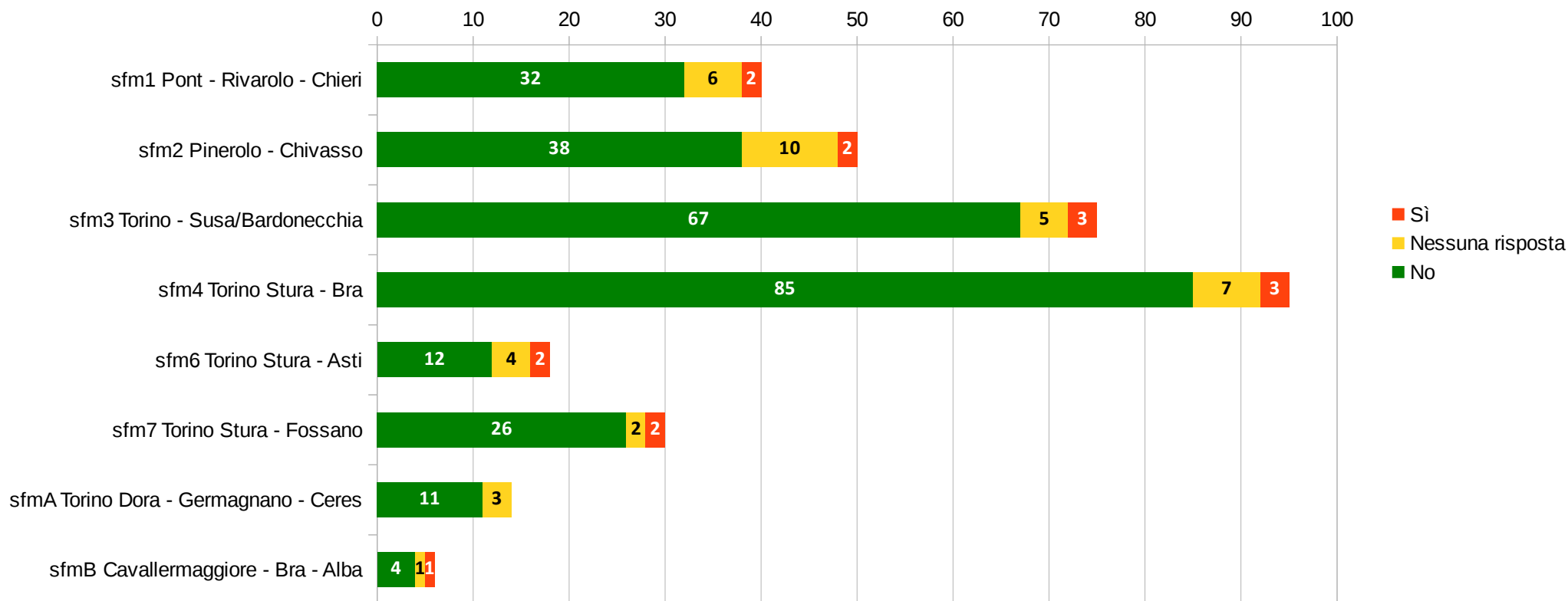
17 ottobre - 13 dicembre



DOMANDA: *Hai riscontrato le seguenti anomalie: Servizi igienici non utilizzabili?*
 Meno del 5% delle segnalazioni riguarda servizi igienici non utilizzabili.

VISTO Come sono i nostri treni - Servizi igienici non utilizzabili

17 ottobre - 13 dicembre

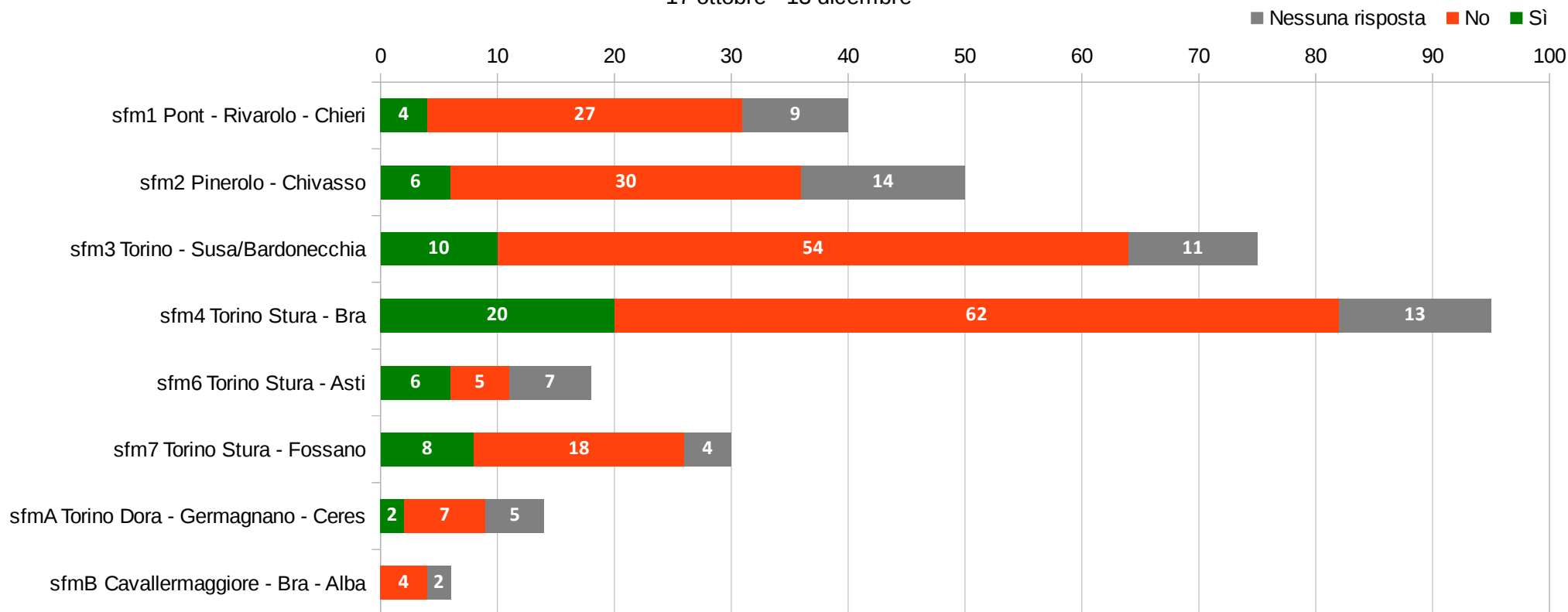


DOMANDA: *Il personale ha controllato il biglietto / l'abbonamento?*

Nel 63% dei casi il personale non ha controllato il titolo di viaggio al soggetto che ha inviato la segnalazione. La percentuale di non controllo si colloca tra il 50% e il 70% in tutte le linee monitorate eccetto la sfm6 in cui il valore si attesta al 28%.

VISTO Come sono i nostri treni
Il personale ha controllato il biglietto / l'abbonamento

17 ottobre - 13 dicembre

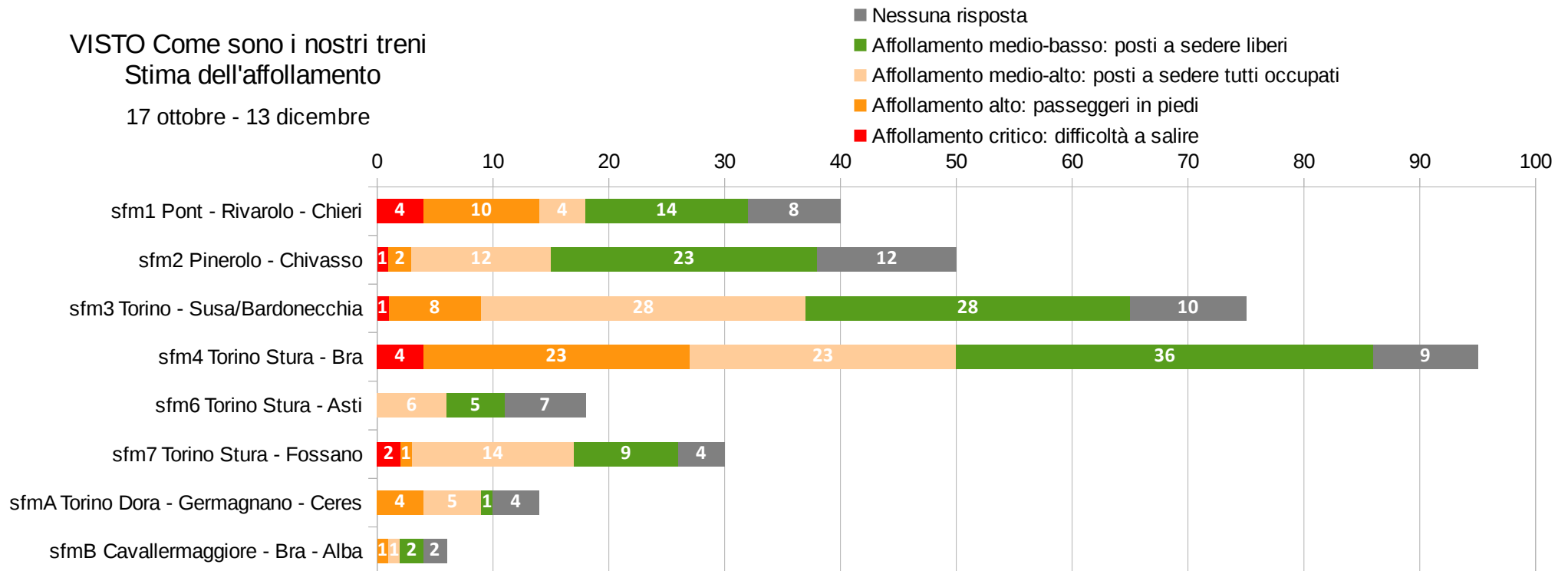


DOMANDA: *Puoi effettuare una stima dell'affollamento del treno?*

Si segnala un 4% di treni con difficoltà a salire, un 15% con passeggeri in piedi e il restante 81% in cui tutti i passeggeri hanno trovato posto a sedere. Delle 12 segnalazioni di treni con affollamento critico 8 presentavano il materiale programmato, 1 un materiale diverso ma con più posti a sedere, 1 non dichiarato e 2 (sfm4 4342 e sfm7 4106) con criticità causata da minor numero di carrozze Vivalto (3 carrozze anziché 4).

Tutte le segnalazioni di affollamento critico riguardano la punta mattutina o quella del pomeriggio.

VISTO Come sono i nostri treni
Stima dell'affollamento
17 ottobre - 13 dicembre



Abbiamo riscontrato un generale e positivo accoglimento dell'iniziativa ed in particolare della possibilità di conoscere nel dettaglio la programmazione del materiale ferroviario.

Si tratta tuttavia di una raccolta dati che non ha la pretesa di avere significatività statistica in quanto l'adesione è volontaria e la scelta dell'oggetto della segnalazione (treno osservato) è libera non essendovi campioni precostituiti e *quote* da rispettare.

Il valore di questa iniziativa risiede pertanto nella possibilità di avere non dei generici reclami ma dei dati strutturati e quindi elaborabili e utili per il dialogo con le Aziende.

In particolare è stato avviato un dialogo con le Aziende per migliorare l'efficacia del controllo dei titoli di viaggio e le Aziende hanno effettuato delle verifiche interne allo scopo di aumentare la frequenza della controlleria a bordo.

Questa iniziativa è inoltre complementare agli altri strumenti (con rilevanza statistica) che l'Ente regolatore del servizio ha a disposizione:

- Monitoraggio della qualità erogata con l'ausilio di ispettori a bordo treni
- Campagne di rilevazione dei passeggeri saliti e discesi (frequentazioni)
- Monitoraggio della regolarità del servizio e delle soppressioni attraverso i sistemi informativi della circolazione dei treni che viene effettuato periodicamente e i cui rapporti possono essere scaricati a questo link:

<http://www.mtm.torino.it/monitoraggio-dei-servizi/monitoraggio-servizi-ferroviari>

DIALOGO CON I CLIENTI DEL SERVIZIO E PARTECIPAZIONE ATTIVA

Sono pervenuti attraverso la pagina Facebook SFM Torino utili suggerimenti per migliorare la struttura del questionario.

In particolare è stato segnalato:

- L'inserimento di opzioni di risposta per ulteriori materiali rotabili rispetto a quelli che erano stati previsti all'origine (es. carrozze UIC-X, doppia locomotiva E464).
- L'aggiunta di commenti tecnici specifici al materiale osservato e al servizio in generale.

Queste osservazioni sono state recepite per la nuova versione di VISTO 2015.



Ringraziamo tutti quanti hanno partecipato all'indagine e vi invitiamo a inviarci nuovamente le segnalazioni!

www.sfmtorino.it/visto.php

1 A 2 3 4 6 7 B

Lo staff SFM Torino