

Segnala un disservizio

Secondo rapporto

febbraio 2018



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

SEGNALA UN DISSERVIZIO

treni metro bus navi

L'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna acquisisce le segnalazioni degli utenti, per migliorare la qualità dei servizi e tutelare i diritti dei viaggiatori.

**ORARI E PERCORSI - STATO DEL MEZZO - RAPPORTI CON GLI UTENTI
FERMATE, STAZIONI, INFRASTRUTTURE**

L'utente ha facoltà di segnalare i disservizi
VIA WEB, fornendo le informazioni su quanto accaduto attraverso l'applicazione
"Segnala Disservizio" accessibile all'indirizzo
<http://www.sardegnamobilita.it/disservizi>

che consente alla Regione di classificare e analizzare subito le segnalazioni.

In alternativa l'utente può inviare la segnalazione all'Ufficio relazioni con il pubblico della Direzione generale dei trasporti,
VIA EMAIL all'indirizzo trasporti@regione.sardegna.it | VIA PEC trasporti@pec.regione.sardegna.it
VIA POSTA ORDINARIA, all'indirizzo URP Assessorato dei Trasporti, via XXXX Novembre 1847, n. 41, 09123 Cagliari

Le segnalazioni degli utenti consentono di ridurre i disservizi attraverso interventi immediati e politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini.

Servizi extraurbani



+ 45 aziende private

Servizi urbani



+ 10 aziende private



SardegnaMobilità

SISTEMA INFORMATIVO DEI TRASPORTI DELLA SARDEGNA

Open Government | **Travel Planner** | Sistema tariffario | Trasporti

Open data | Applicazioni | Trasporto pubblico locale e regionale | Quadri orari aziende TPL | **Segnala disservizio TPL**

sardegnamobilita > open government > segnala disservizio tpl

OPEN GOVERNMENT

Open data
Applicazioni Trasporto pubblico locale e regionale
Quadri orari aziende TPL
Segnala disservizio TPL

Segnala un disservizio

L'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna acquisisce dai cittadini le segnalazioni relative ai **disservizi del trasporto pubblico locale**, per il quale ha competenza esclusiva ai sensi dello Statuto sardo.
Le segnalazioni **sono indirizzate contemporaneamente all'azienda di trasporto** e sono analizzate per migliorare la qualità dei servizi, sia attraverso interventi immediati che attraverso politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini.
La segnalazione effettuata tramite la compilazione dei campi riportati di seguito non determina l'attivazione della procedura di rimborso del biglietto. Per i casi previsti dalla legge è necessario rivolgersi all'azienda di trasporto.
La facoltà di segnalare un disservizio attraverso l'applicazione è riconosciuta agli utenti in possesso di **titolo di viaggio valido** (biglietto, abbonamento, etc.). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

Informazioni dell'utente

Nome e cognome

Email

Titolo di viaggio
 Nessun file selezionato.

Tutela della privacy
Con la pressione del tasto "INVIA" autorizzo la Regione Sardegna al trattamento dei miei dati personali sopra riportati per le finalità funzionali alla vostra attività.
Dichiaro inoltre di aver preso visione dell'Informativa ai sensi del D. Lgs 30/06/2003 n. 196.
 Accetto



La segnalazione viene ricevuta contemporaneamente da Regione e Azienda di trasporto

Periodo segnalazioni: luglio – dicembre 2017



389
segnalazioni

583 disservizi

treni



metro



bus

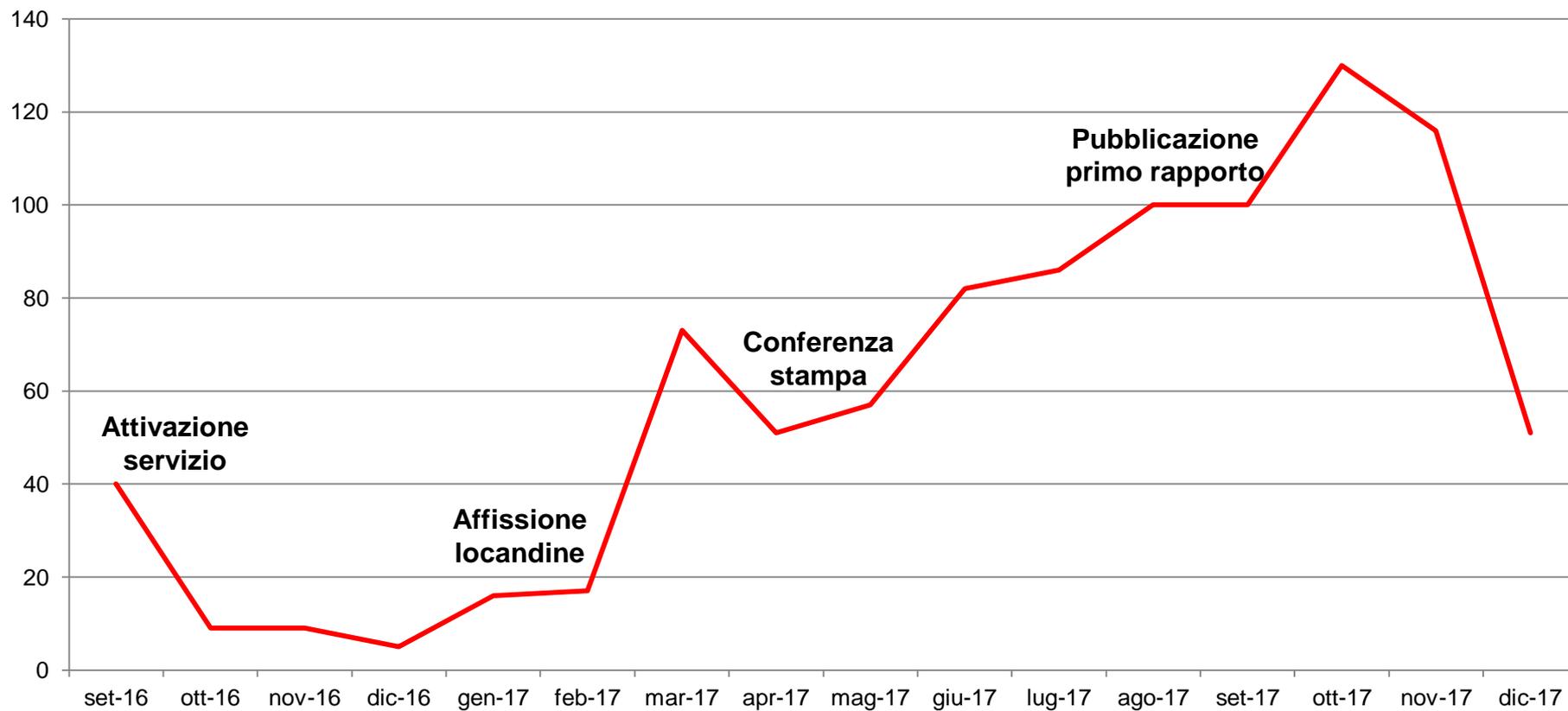


navi





Andamento mensile segnalazioni



treni



metro



bus



navi

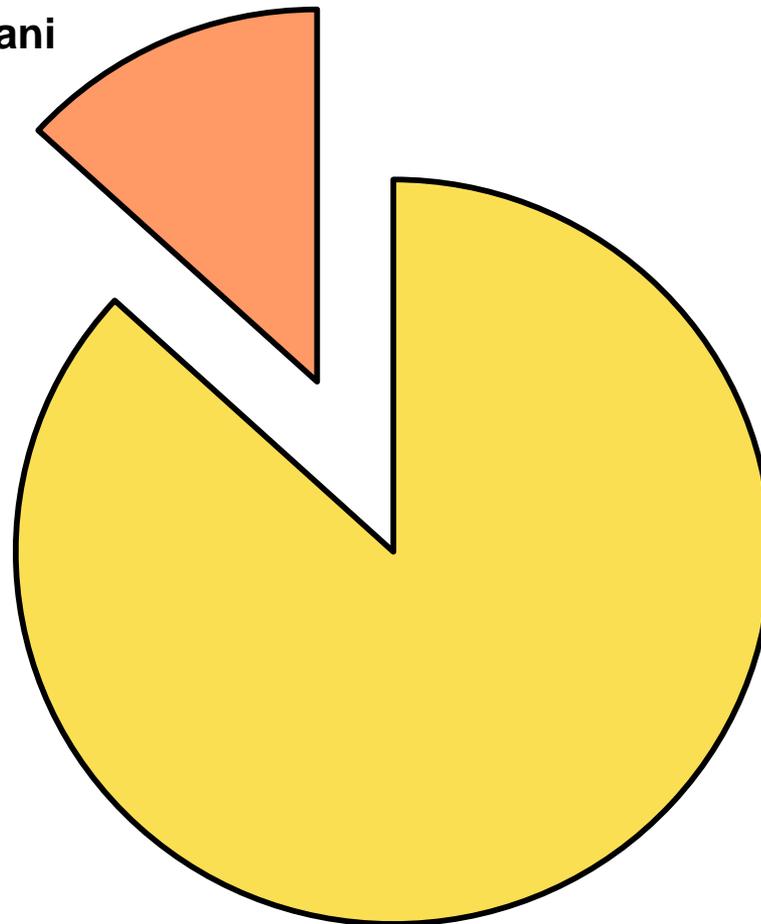


Disservizi segnalati per tipologia servizio



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Servizi urbani
77



Servizi extraurbani
506

treni



metro



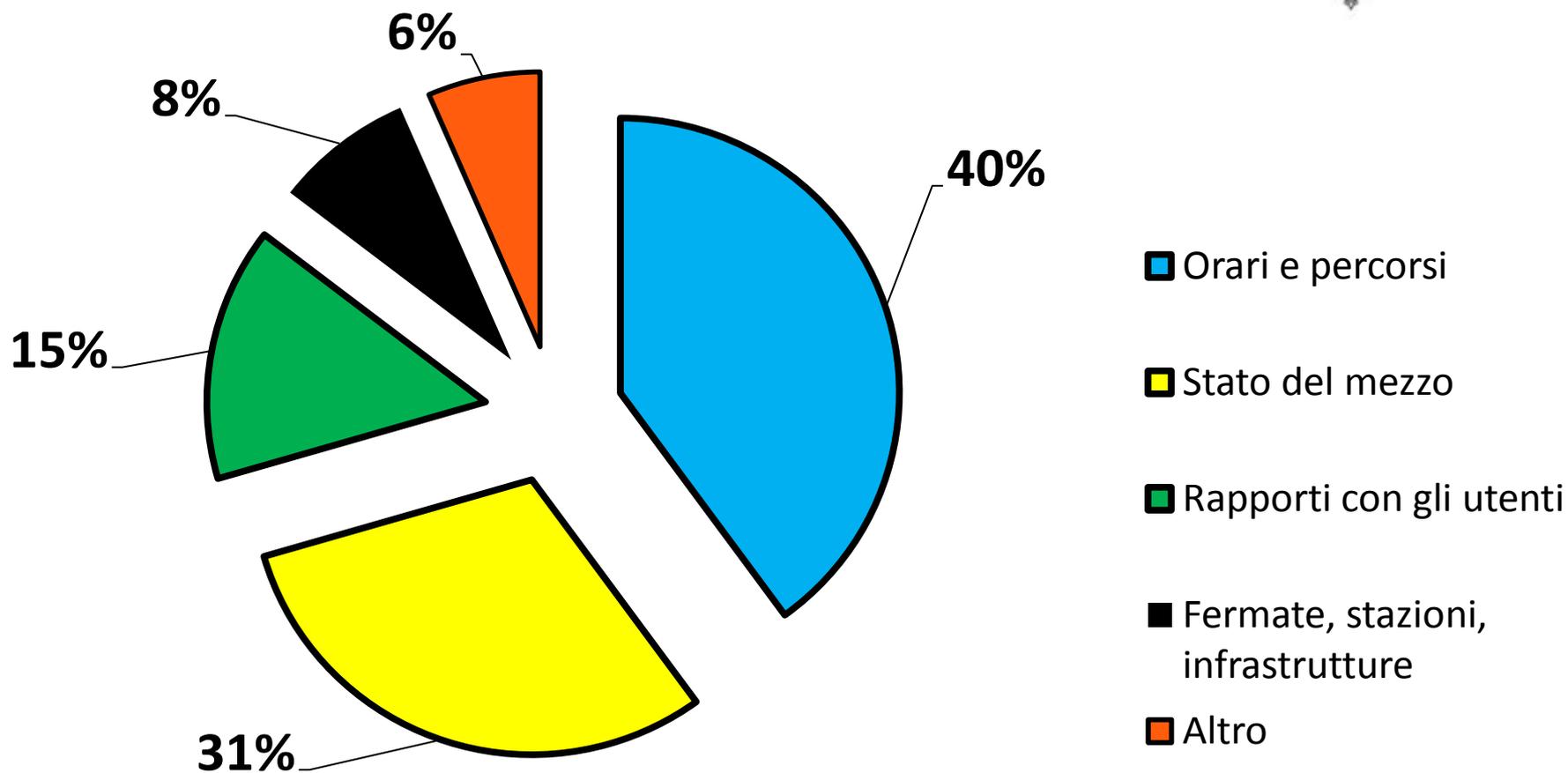
bus



navi



Disservizi segnalati per categoria



treni



metro



bus



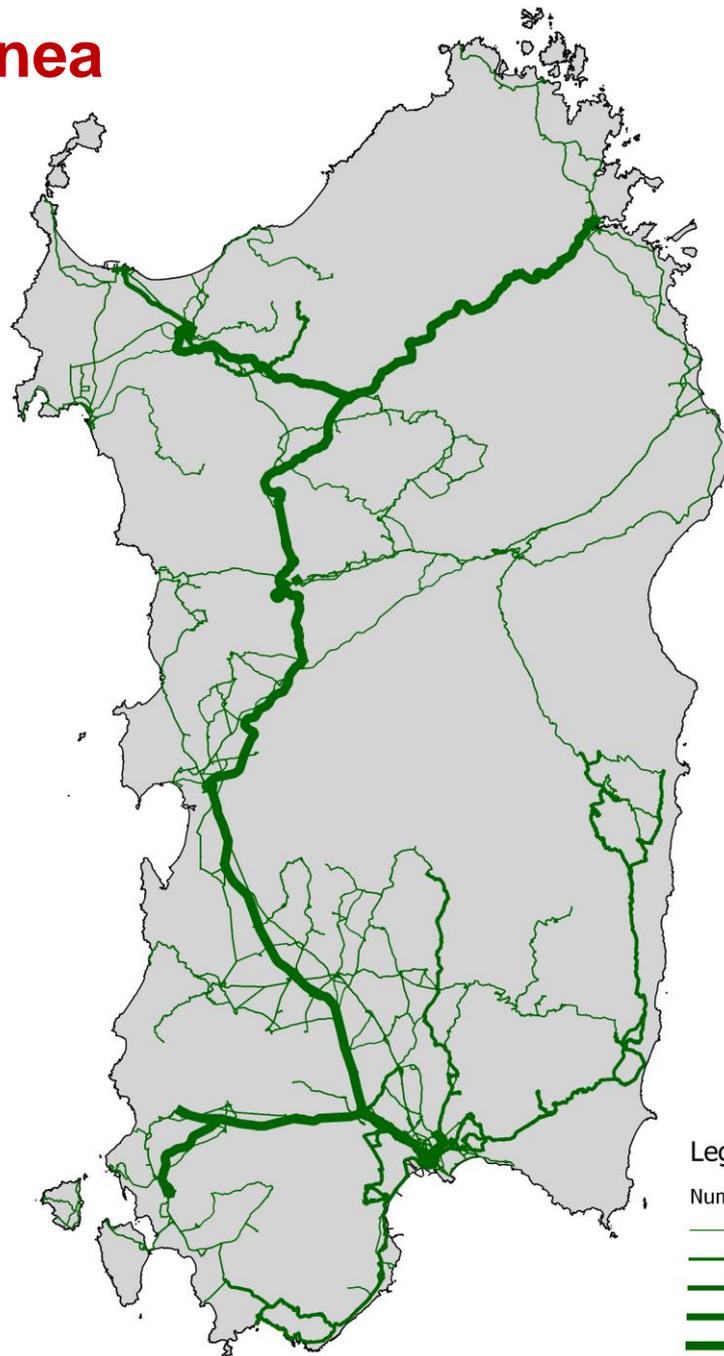
navi



Disservizi per linea



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



Legenda

Numero segnalazioni

- da 1.0 a 3.0
- da 4.0 a 7.0
- da 7.0 a 13.0
- da 13.0 a 17.0
- più di 17

Statistica complessiva

	A				
Orari e percorsi	A01	Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa)	64	10,98%	39,97%
	A02	Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti	107	18,35%	
	A03	Anticipo dell'orario di partenza	15	2,57%	
	A04	Non è stata effettuata una fermata	18	3,09%	
	A05	L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze)	29	4,97%	
Stato del mezzo	B				30,53%
	B01	Il mezzo non è adeguato per gli utenti diversamente abili	6	1,03%	
	B02	Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante	44	7,55%	
	B03	Scarsa pulizia del mezzo	20	3,43%	
	B04	Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo	31	5,32%	
	B05	Numero eccessivo di utenti a bordo	77	13,21%	
Rapporti con gli utenti	C				14,92%
	C01	Informazioni carenti su corse, orari, fermate	41	7,03%	
	C02	Informazioni carenti sulle tariffe	3	0,51%	
	C03	Scarsa disponibilità del personale	21	3,60%	
	C04	Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	17	2,92%	
	C05	Indisponibilità del sito internet dell'azienda di trasporto	3	0,51%	
	C06	Non corretta applicazione del sistema tariffario	2	0,34%	
Fermate, stazioni	D				8,06%
	D01	Fermata non segnalata	11	1,89%	
	D02	Fermata senza protezioni da sole e pioggia	12	2,06%	
	D03	Sicurezza insufficiente alla fermata	10	1,72%	
	D04	Servizi carenti alle stazioni/porti	14	2,40%	
	E	altro	38		
		Totali	583		

Disservizi maggiormente segnalati

1	Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti	107	18,4%
2	Numero eccessivo di utenti a bordo	77	13,2%
3	Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa)	64	11,0%
4	Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante	44	7,5%
5	Informazioni carenti su corse, orari, fermate	41	7,0%
6	Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo	31	5,3%
7	L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze)	29	5,0%
8	Scarsa disponibilità del personale	21	3,6%
9	Scarsa pulizia del mezzo	20	3,4%
10	Non è stata effettuata una fermata	18	3,1%

Azioni delle aziende



Intensificata interazione con il personale di bordo

Intensificati il monitoraggio e le verifiche

Valutato il potenziamento dei servizi

Migliorata comunicazione aziendale

Fornite informazioni agli utenti su cause disservizi

Segnalati alla RAS i problemi relativi al parco circolante

Potenziata accessibilità titoli di viaggio

Publicati programmi di esercizio in Open Data

Azioni della Regione: rinnovo parco veicoli



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

PROGRAMMAZIONE MATERIALE ROTABILE SU GOMMA

Fondo	Annualità	Assegnazione statale (mln€)	Cofinanziamento (mln€)	Totale (mln€)
“Fondo autobus Legge di Stabilità 2013 e Legge di Stabilità 2016 DGR n. 28/20 del 17.05.2016	2015-2016	20,5	2,3	22,8
“Fondo acquisto diretto mezzi TPL” (L. 28/12/2015, n. 208)	2017– 2019	4,1	0,5	4,6
Fondo Sviluppo e Coesione 2014-2020 - Delibera CIPE n. 54/2016 (01/12/2016)		17,1	11,4	28,5

PROGRAMMAZIONE MATERIALE ROTABILE SU FERRO

Fondo	Annualità	Assegnazione statale	Cofinanziamento	Totale
FSC 2014-2020 - CIPE n. 54/2016 (01/12/2016)		68,4	45,6	114
Contratto Trenitalia	87,7 milioni per 18 nuovi treni diesel 10 del tipo ‘Swing’, che saranno consegnati da dicembre 2018 e nel 2019, e 8 treni, di nuova concezione e di maggiore capacità, che saranno consegnati nel 2020 e nel 2021.			
Decreto 408/2017	2019 - 2022	10,7	7,1	17,8

Delibera n. 4/28 del 30 gennaio 2018

Programma di investimenti relativo al rinnovo dei parchi automobilistici destinati ai servizi di trasporto pubblico regionale e locale. D.M. n. 25 del 23.1.2017. Annualità 2017, 2018 e 2019. Disposizioni attuative

Delibera n. 4/29 30 gennaio 2018

Fondo Sviluppo e Coesione 2014 - 2020. Piano Operativo Infrastrutture. Legge n. 190 del 23.12.2014 – Delibera CIPE n. 25 del 10.08.2016 e Delibera CIPE n. 54 del 01.12.2016 – Asse tematico F “Rinnovo materiale Trasporto Pubblico Locale” - Piano nazionale per il rinnovo del materiale rotabile ferroviario. Adozione del Piano di investimento e approvazione schema di Convenzione tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Regione Autonoma della Sardegna regolante il finanziamento

Azioni della Regione: Contratto Trenitalia



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Indicatori di qualità e penali del nuovo Contratto di Servizio 2017-2025 tra Regione Sardegna e Trenitalia

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	PERIODO	PENALE
Affidabilità	Indice di soppressione	mese	applicata per ogni scostamento dallo standard individuato
Puntualità	indice di puntualità entro i 5', 15' e per ogni evento di ritardo oltre i 30' e oltre i 50'	mese	applicata per ogni scostamento dallo standard individuato (puntualità entro i 5' e i 15') e per ogni evento (ritardi oltre i 30' e i 50')
Funzionamento dispositivi di bordo	funzionamento di impianti di riscaldamento e climatizzazione, toilette, illuminazione, porta rifiuti, prese elettriche, wi-fi, pedane ed elevatori per PRM nonché accessibilità composizioni per servizi sala Blu.	singolo viaggio	applicata ogni per ispezione con esito negativo o evento non conforme
Informazioni a bordo e a terra	diffusione a bordo delle informazioni standard; diffusione a bordo degli avvisi relativi a variazioni e interruzioni improvvise del servizio; informazioni da esporre nelle stazioni e fermate	singolo viaggio	applicata ogni per ispezione con esito negativo o evento non conforme
Pulizia esterna ed interna del materiale rotabile	efficacia delle attività svolte per la pulizia interna ed esterna del materiale rotabile	in relazione al piano di pulizia	applicata in funzione dell'adeguatezza dei diversi interventi di pulizia del materiale effettuati dall'impresa ferroviaria
Disponibilità della rete di vendita	disponibilità macchine self-service; aperture degli sportelli.	giorno	per ogni evento non conforme
Ripetto delle composizioni programmate	numero di posti offerti per singolo treno	mese	per ogni evento non conforme
Rapporti con i viaggiatori	reclami e indennizzi	mese	per ogni evento non conforme (non corretta trattazione da parte dell'impresa ferroviaria del reclamo e del relativo indennizzo al viaggiatore)

Per ogni dettaglio sugli STANDARD MINIMI DI QUALITA' e sulle PENALI, si rimanda in particolare all'Allegato 9 al Contratto di Servizio, consultabile sul sito www.sardegnamobilita.it

Azioni della Regione: Open data e infomobilità



Deliberazione Giunta regionale 22/32 del 3 maggio 2017

“Adozione del paradigma degli open data a titolo gratuito, per la diffusione dei dati statici e dinamici sull’offerta di servizi di trasporto collettivo”

Dati statici

Orari e percorsi
Biglietti e Tariffe
Dati geografici

(pubblicati dalle aziende)

Dati dinamici

Variazioni di viaggio
Dati in tempo reale

(IN CORSO DI ATTUAZIONE)

**Miglioramento usabilità dell’applicazione
“Segnala un disservizio”**

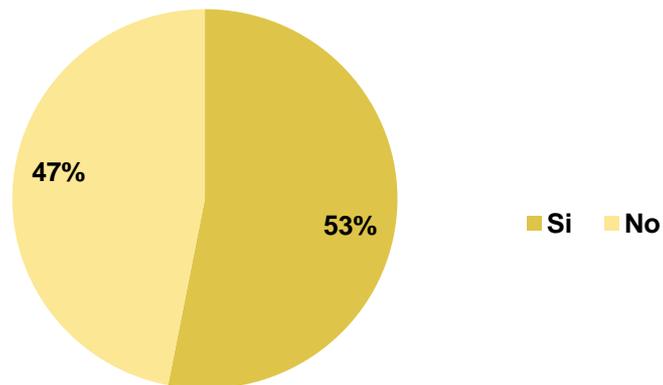
Questionario agli utenti (99 risposte)



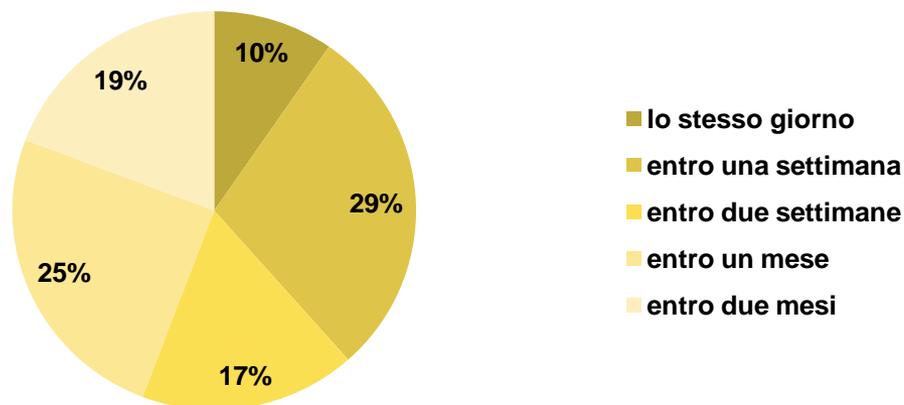
REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Gestione della segnalazione

L'azienda di trasporto ha risposto alla sua segnalazione?



Dopo quanto tempo ha ricevuto risposta?



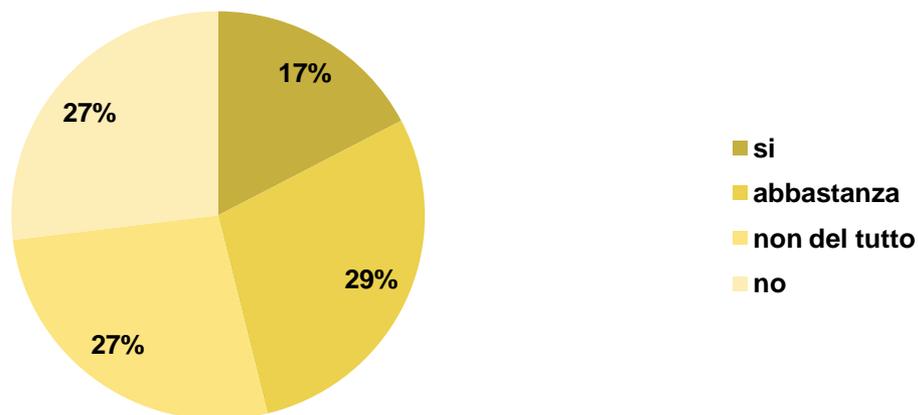
Questionario agli utenti (99 risposte)



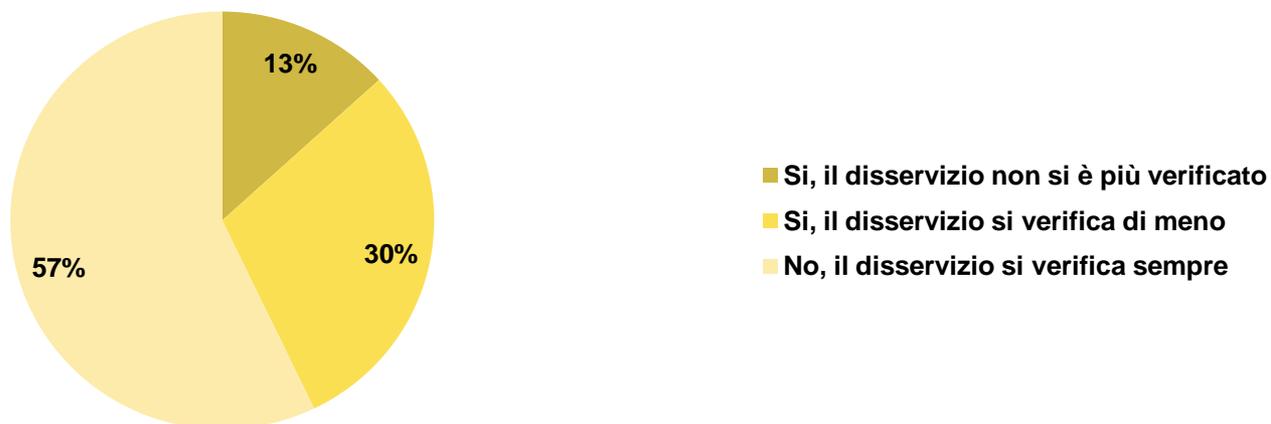
REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Gestione della segnalazione

La risposta è stata soddisfacente?



E' cambiato qualcosa dopo la segnalazione?



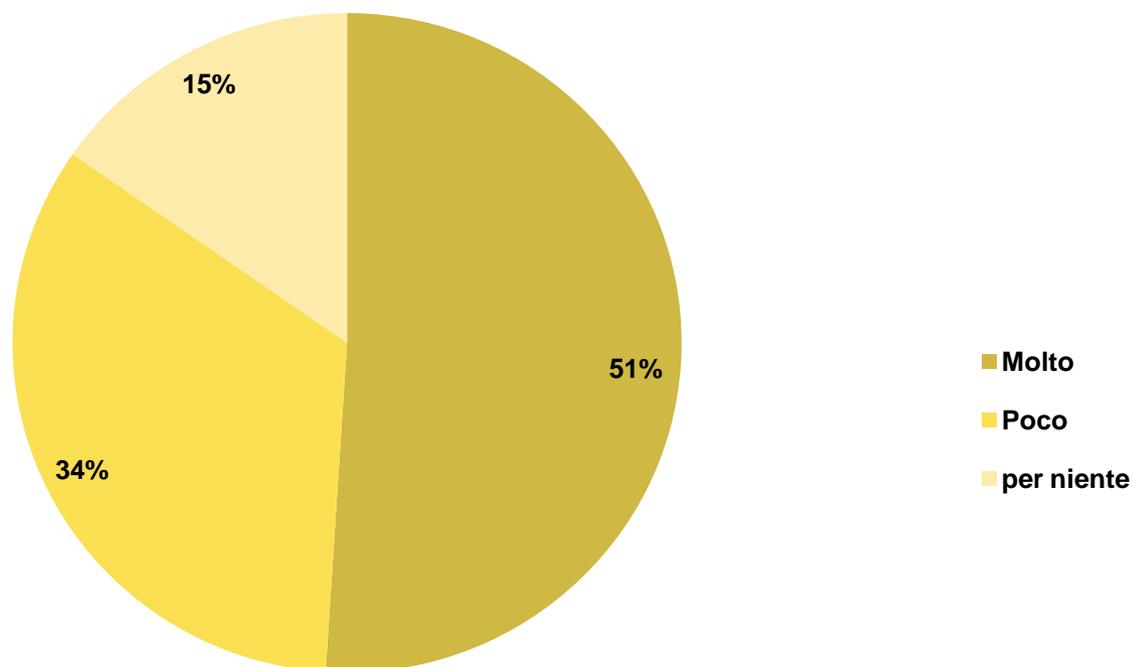
Questionario agli utenti (99 risposte)



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Opinione sull'applicazione "Segnala un disservizio"

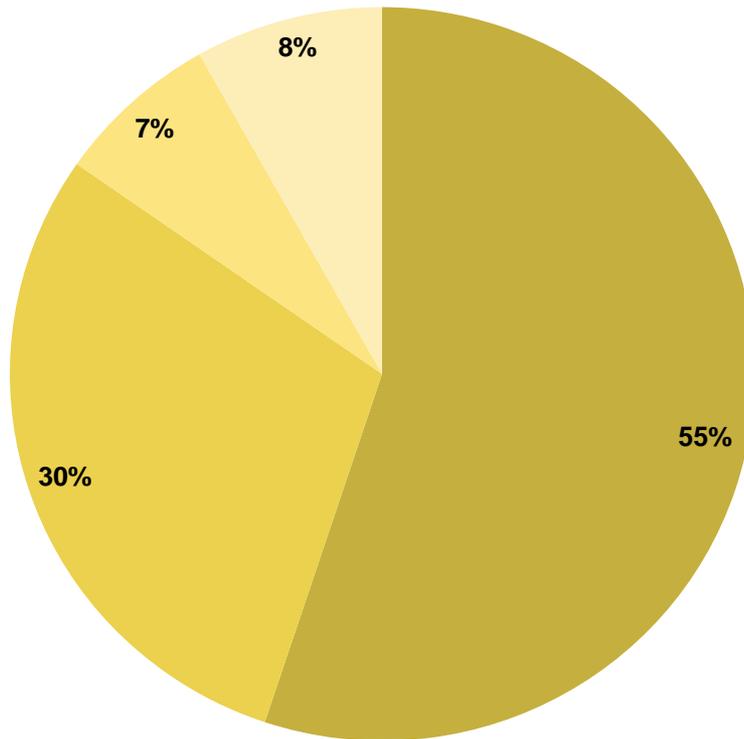
Quanto suggeriresti l'applicazione "Segnala un disservizio" a un'amico?



Questionario agli utenti (99 risposte)

Opinione sulla qualità del trasporto pubblico

A suo parere cosa è prioritario per migliorare la qualità del servizio?



- Orari e percorsi (ritardi, rispetto fermate, coincidenze, etc.)
- Stato del mezzo (climatizzazione, sovraffollamento, strutture di bordo, etc.)
- Rapporti con gli utenti (disponibilità del personale, informazioni sul servizio, etc.)
- Fermate, stazioni e infrastrutture (sicurezza, servizi, etc.)

Segnala un disservizio

Secondo rapporto

febbraio 2018



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI