

Segnala un disservizio

Terzo rapporto

Primo semestre 2018



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

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



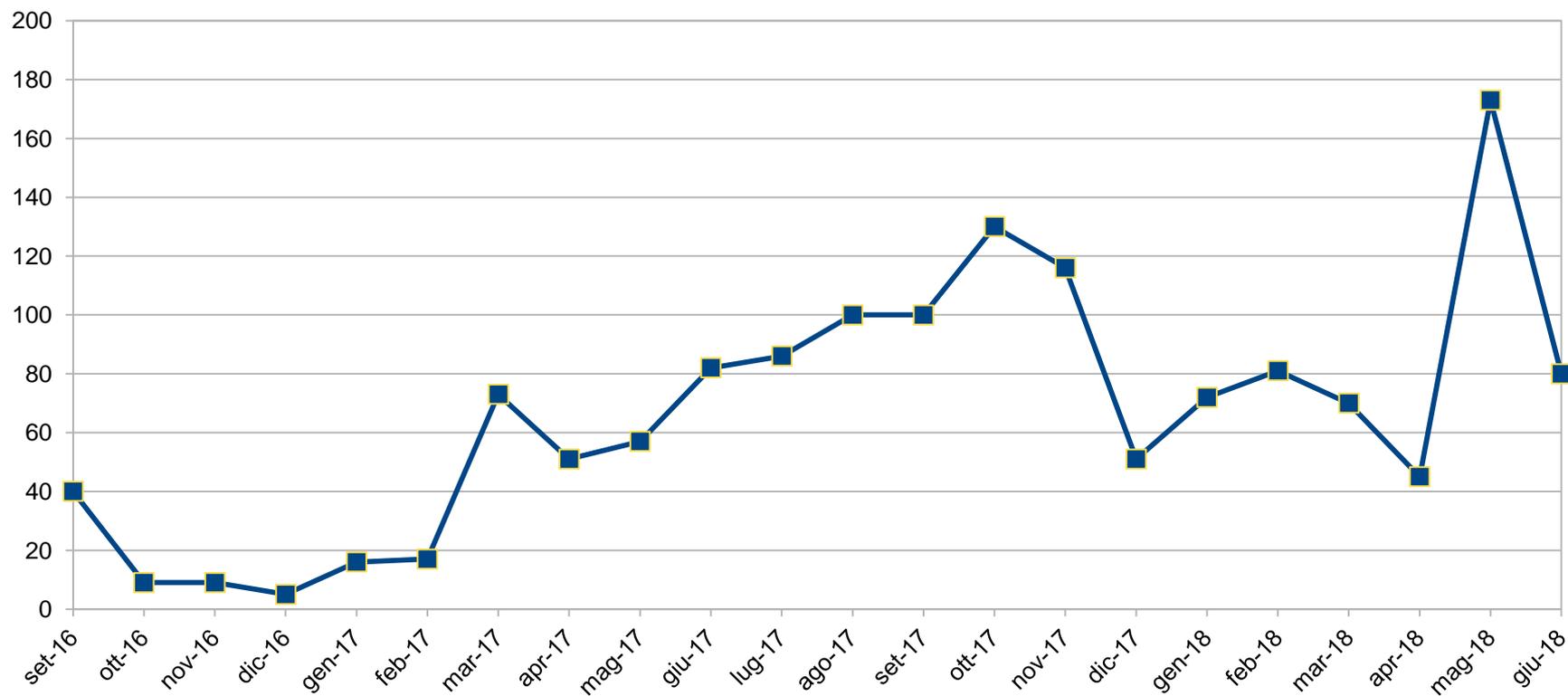
353
segnalazioni

521 disservizi





Andamento mensile delle segnalazioni



treni



metro



bus



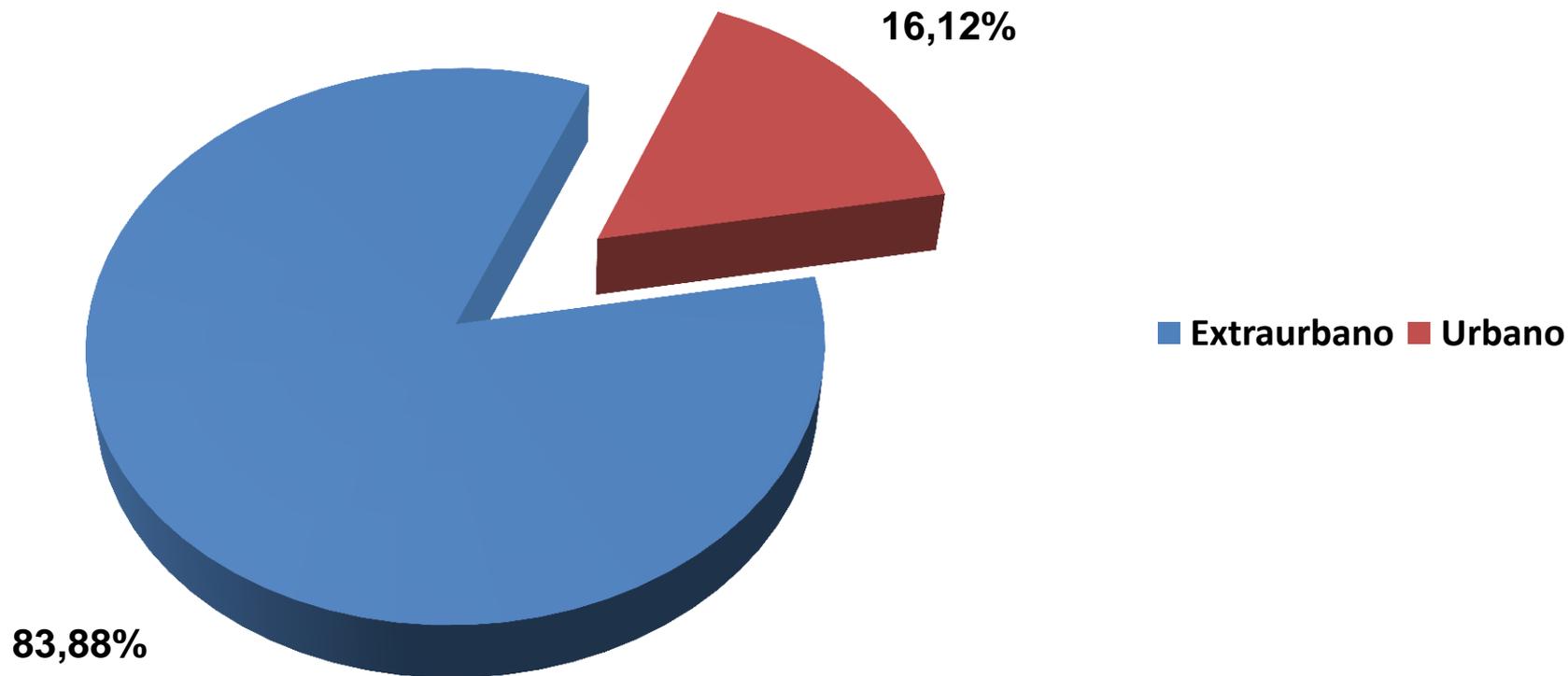
navi



Disservizi segnalati per tipologia servizio



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



treni



metro



bus



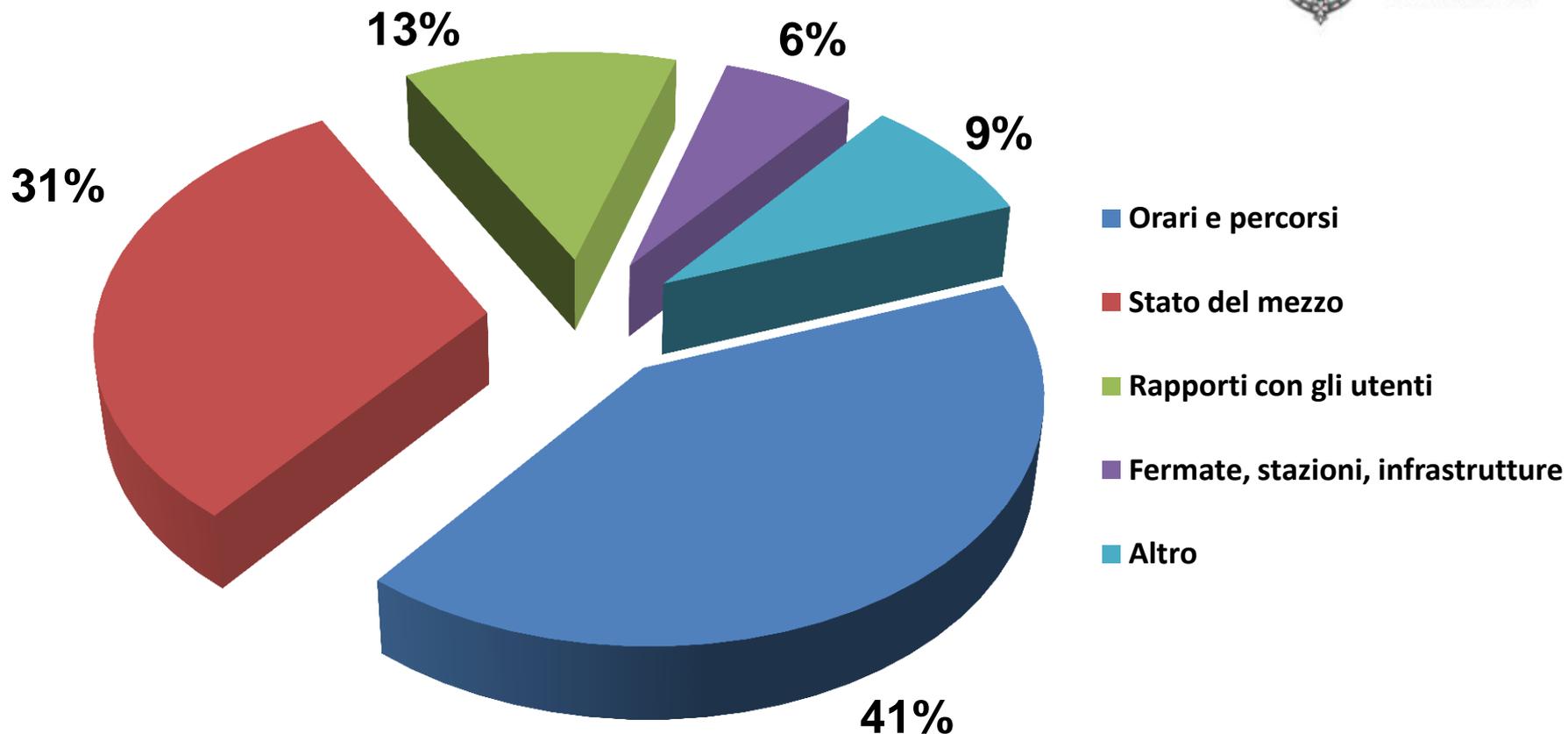
navi



Disservizi segnalati per categoria



REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



treni



metro



bus



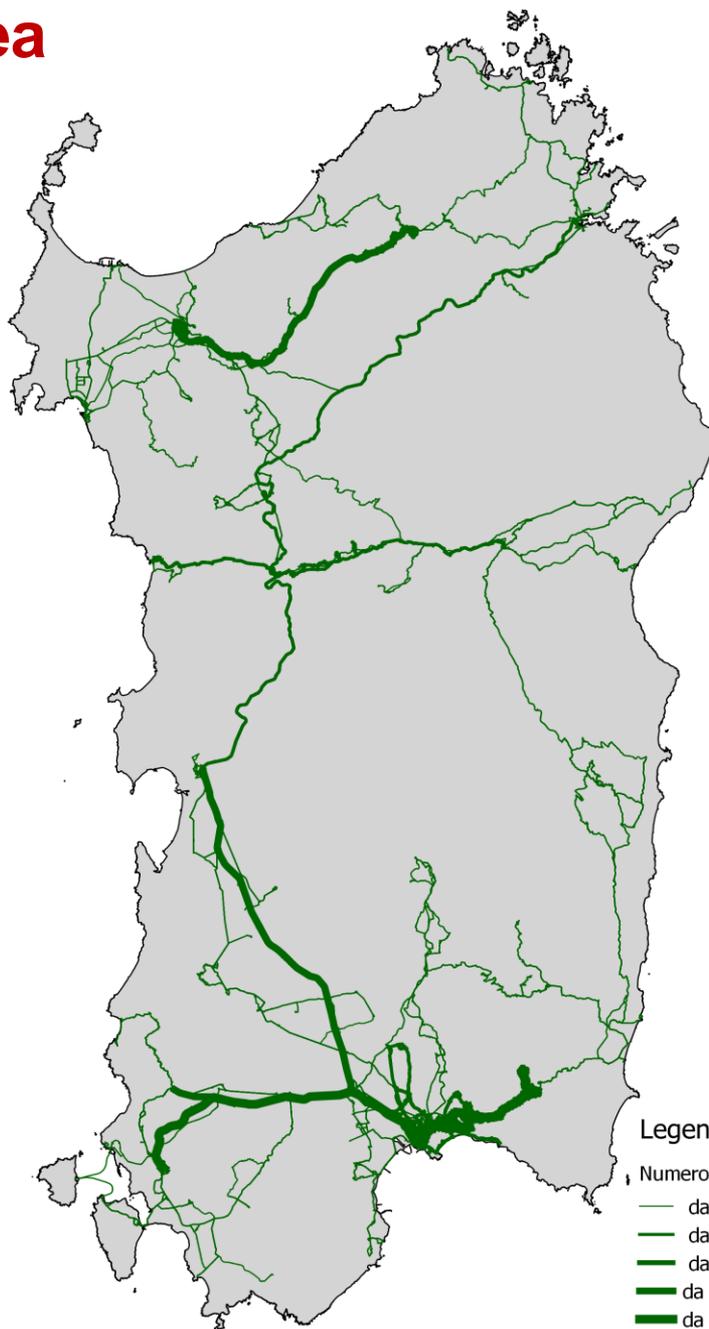
navi



Disservizi per linea



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



Legenda

Numero segnalazioni

- da 1 a 6
- da 7 a 16
- da 17 a 25
- da 26 a 40
- da 41 in poi

Statistica complessiva

Orari e percorsi	Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa)	79	15,16%	41,27%
	Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti	90	17,27%	
	Anticipo dell'orario di partenza	21	4,03%	
	Non è stata effettuata una fermata	17	3,26%	
	L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze)	8	1,54%	
Stato del mezzo	Il mezzo non è adeguato per gli utenti diversamente abili	12	2,30%	31,29%
	Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante	28	5,37%	
	Scarsa pulizia del mezzo	20	3,84%	
	Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo	59	11,32%	
	Numero eccessivo di utenti a bordo	44	8,45%	
Rapporti con gli utenti	Informazioni carenti su corse, orari, fermate	32	6,14%	12,67%
	Informazioni carenti sulle tariffe	1	2,22%	
	Scarsa disponibilità del personale	20	3,84%	
	Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	10	1,92%	
	Indisponibilità del sito internet dell'azienda di trasporto	1	0,19%	
	Non corretta applicazione del sistema tariffario	2	0,38%	
Fermate, stazioni	Fermata non segnalata	7	1,34%	6,14%
	Fermata senza protezioni da sole e pioggia	10	1,92%	
	Sicurezza insufficiente alla fermata	6	1,15%	
	Servizi carenti alle stazioni/porti	9	1,73%	
	altro	45	8,64%	

Disservizi maggiormente segnalati



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

1	Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti	90	17,3%
2	Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa)	79	15,2%
3	Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo	59	11,3%
4	Numero eccessivo di utenti a bordo	44	8,4%
5	Informazioni carenti su corse, orari, fermate	32	6,1%
6	Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante	28	5,4%
7	Anticipo dell'orario di partenza	21	4,0%
8	Scarsa pulizia del mezzo	20	3,8%
9	Scarsa disponibilità del personale	20	3,8%
10	Non è stata effettuata una fermata	17	3,3%
11	Il mezzo non è adeguato per gli utenti diversamente abili	12	2,3%
12	Fermata senza protezioni da sole e pioggia	10	1,9%
13	Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	10	1,9%
14	Servizi carenti alle stazioni/porti	9	1,7%
15	L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze)	8	1,5%
16	Fermata non segnalata	7	1,3%
17	Sicurezza insufficiente alla fermata	6	1,2%
18	Non corretta applicazione del sistema tariffario	2	0,4%
19	Informazioni carenti sulle tariffe	1	0,2%
20	Indisponibilità del sito internet dell'azienda di trasporto	1	0,2%

Azioni delle aziende



Intensificata interazione con il personale di bordo

Intensificati il monitoraggio e le verifiche

Razionalizzati i servizi

Fornite informazioni agli utenti su cause disservizi

Segnalati alla RAS i problemi relativi al parco circolante

Segnalati alla RAS i problemi infrastrutturali

Potenziata accessibilità titoli di viaggio

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
FSC 2014-2020 CIPE n. 54/2016 (01/12/2016)	2018-2020	17,1	11,4	28,5
CIPE 98/2017 1° Addendum piano operativo FSC 2014-2020 CIPE n. 54/2016 (Dicembre 2017) TPL con tecnologie avanzate		150,46		150,46

PROGRAMMAZIONE MATERIALE ROTABILE SU FERRO

Fondo	Annualità	Assegnazione statale	Cofinanziamento	Totale
FSC 2014-2020 CIPE n. 54/2016 (01/12/2016)	2019-2021	68,4	37,4	105,8
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 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 408 del 10.08.2017	2019 - 2022	10,7	7,1	17,8

Delibera n. 3/19 del 23 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 su gomma. 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

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 del 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

Delibera n. 15/12 del 27 marzo 2018

Fondo di cui al comma 866, art. 1 della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 destinato all’acquisto di materiale rotabile ferroviario. Annualità 2019,2020,2021 e 2022. Decreto Ministeriale n. 408 del 10 agosto 2017. Disposizioni attuative.

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

**Intensificate le ispezioni e applicate le penali
previste dai contratti di servizio**

Attivati i comitati di gestione dei contratti di servizio

Revisionate le norme dei contratti sulla qualità

**Avviato il processo di riforma del TPL
per la riorganizzazione e potenziamento
dell'intero sistema**



Azioni della Regione: Open data – Nuove applicazioni disponibili

SardegnaMobilità



SISTEMA INFORMATIVO DEI TRASPORTI DELLA SARDEGNA

Open Government Sistema tariffario regionale Trasporti Attività Informazioni

Travel Planner Trasporto su gomma Trasporto ferroviario Trasporto aereo Trasporto marittimo ...

sardegnamobilità > trasporti

Travel Planner

Cerca le migliori soluzioni di viaggio per gli spostamenti da e per la Sardegna, in nave o in aereo, integrati con i mezzi di trasporto pubblico all'interno dell'isola e con le isole minori. Selezionando l'origine e la destinazione dello spostamento verranno visualizzate le diverse soluzioni di viaggio con l'indicazione degli orari e dei servizi. Per verificare il periodo di validità dei dati vai alla sezione Aggiornamento dati.



Partenza
Scrivi un indirizzo o clicca sulla mappa

Fermata/Stazione/Porto/Aeroporto

Data
20/08/2018

Arrivo
Scrivi un indirizzo o clicca sulla mappa

Fermata/Stazione/Porto/Aeroporto

Orario
13:06

Reset **CALCOLA**



**Nuovo travel planner
multimodale e multilingua**

TESEO SARDEGNA (realizzata da GreenShare)



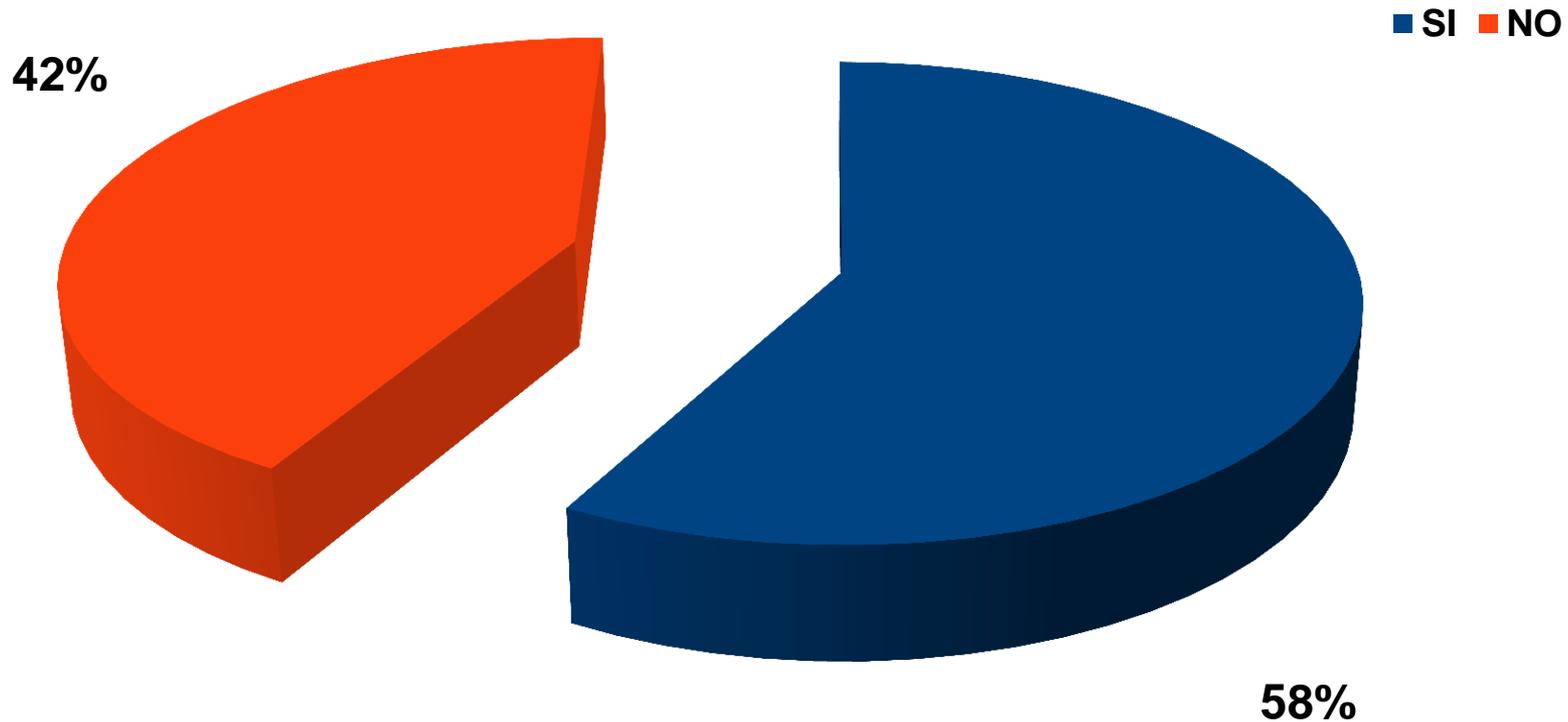
**Nuova applicazione smartphone
per tutti i trasporti pubblici della
Sardegna
disponibile per IOS e ANDROID**

Questionario agli utenti



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

L'azienda di trasporto ha risposto alla sua segnalazione?

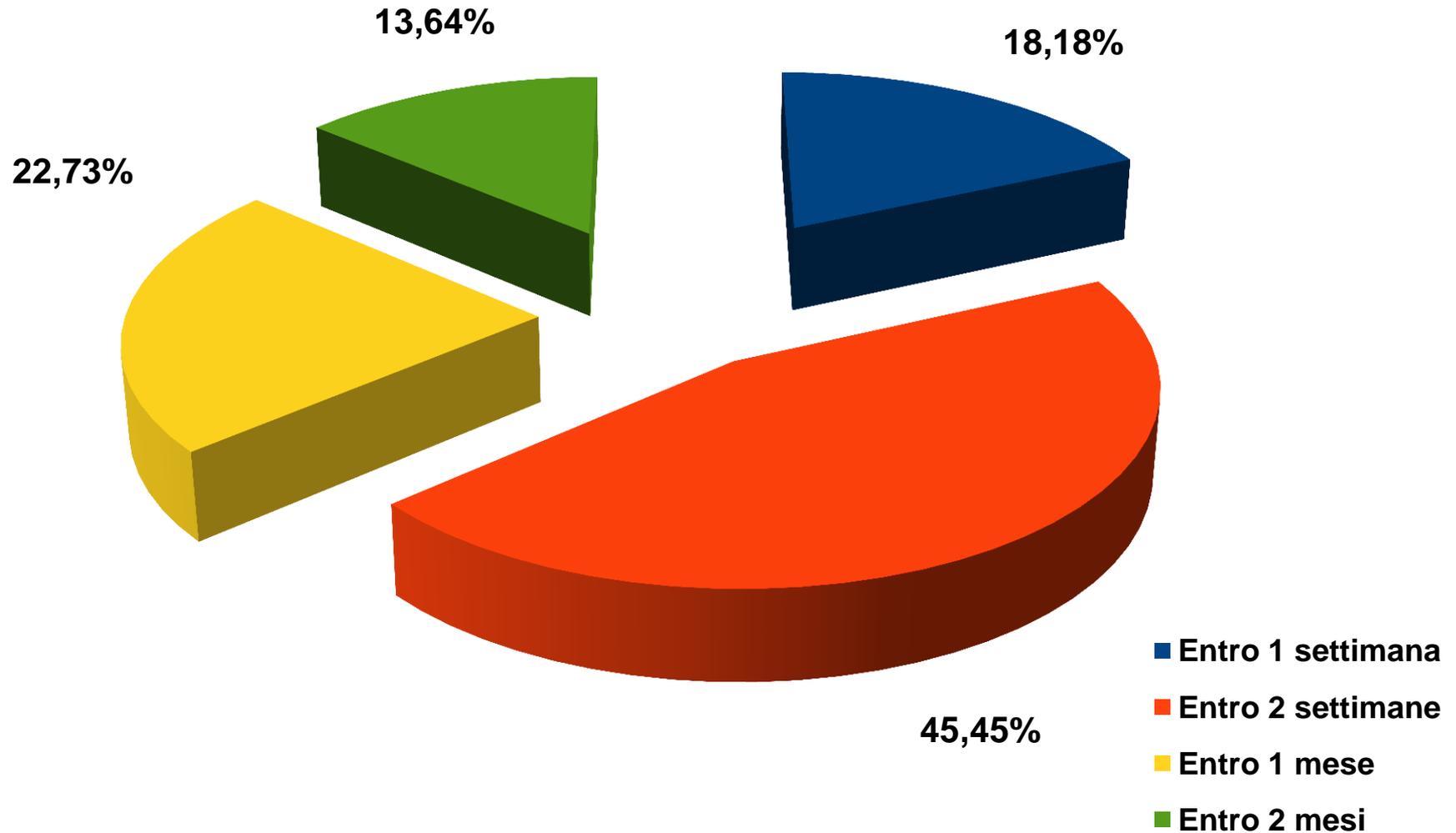


Questionario agli utenti



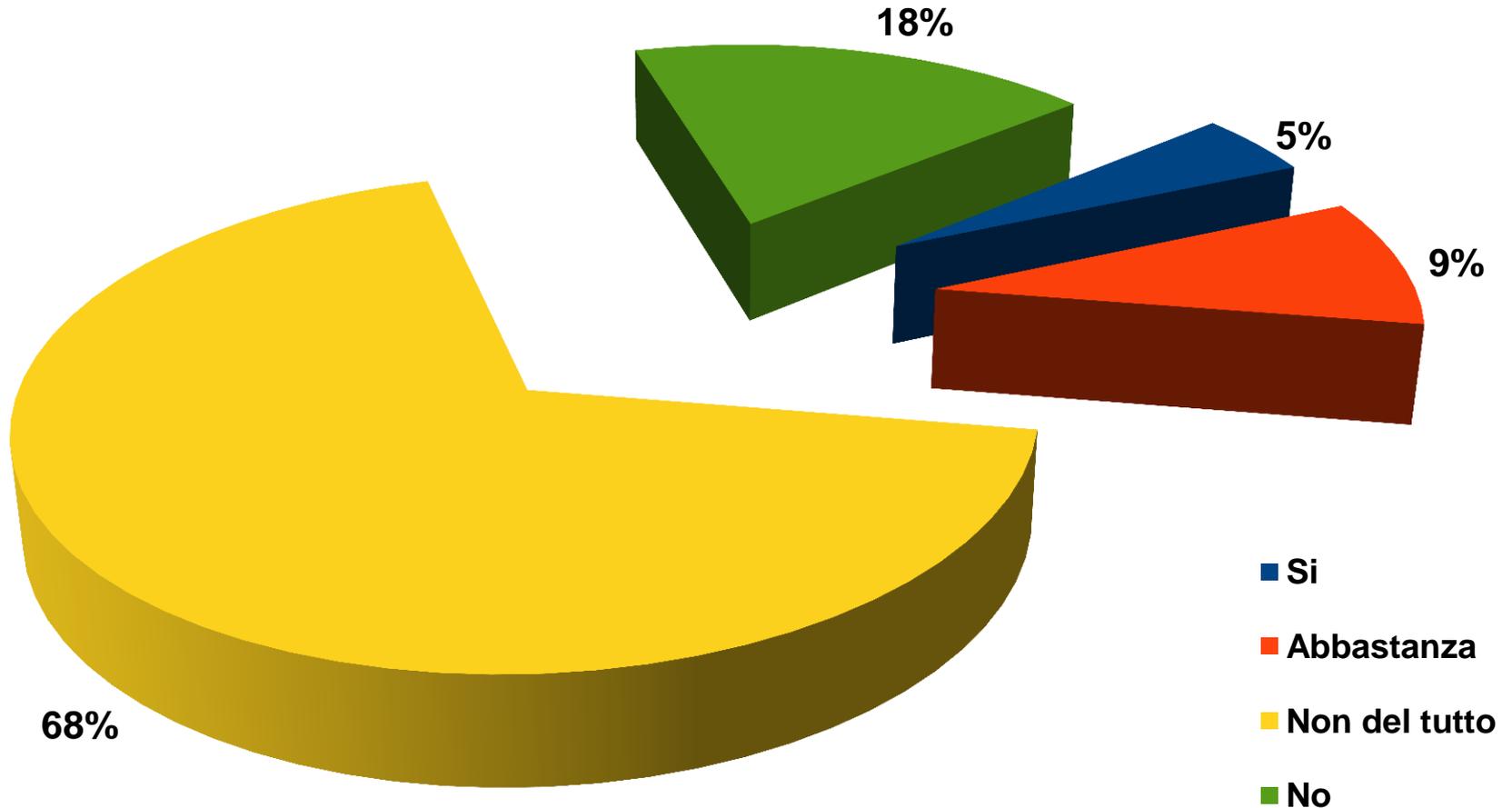
REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Dopo quanto tempo ha ricevuto risposta?



Questionario agli utenti

La risposta è stata soddisfacente?

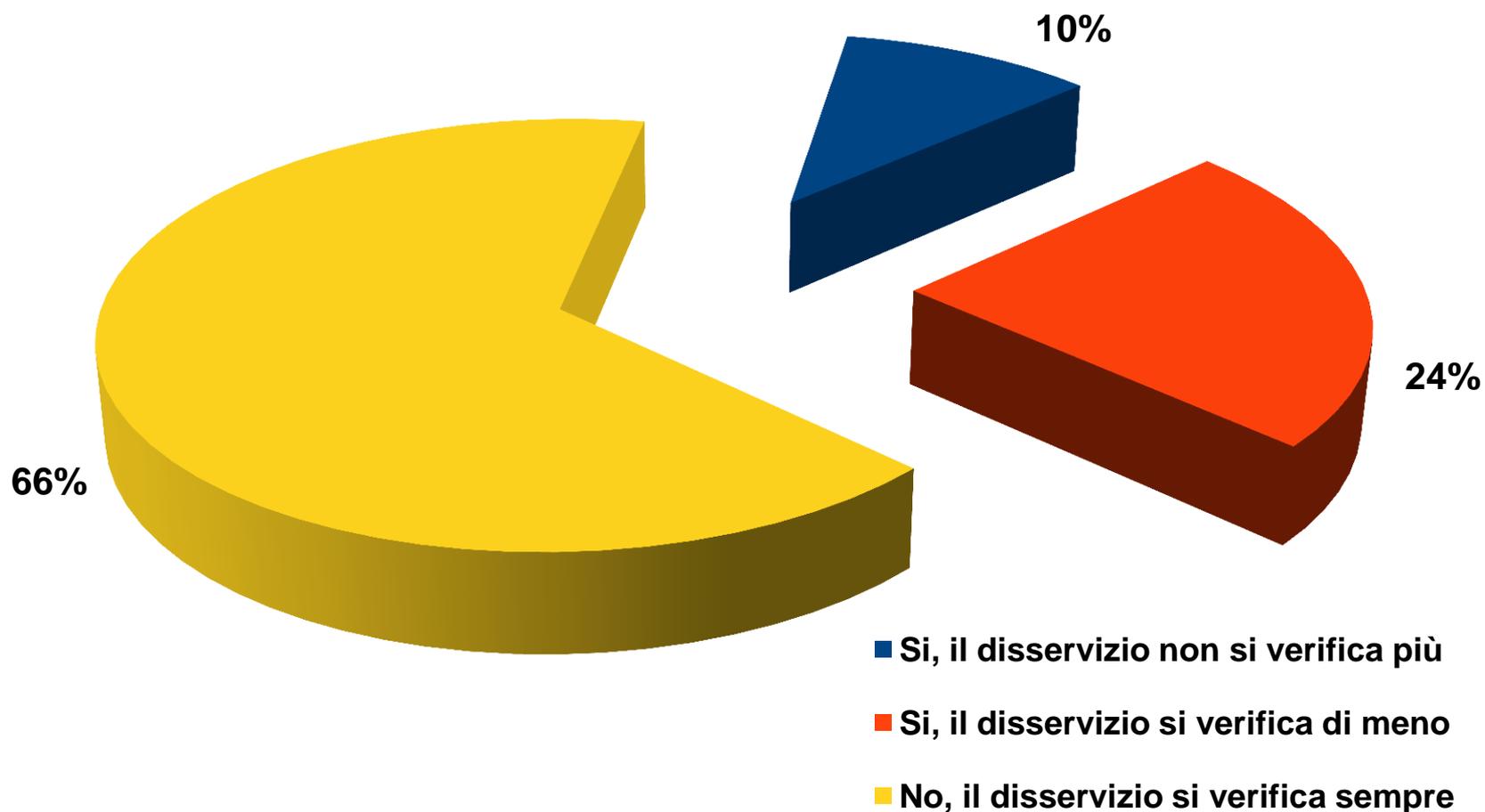


Questionario agli utenti



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

E' cambiato qualcosa dopo la segnalazione?

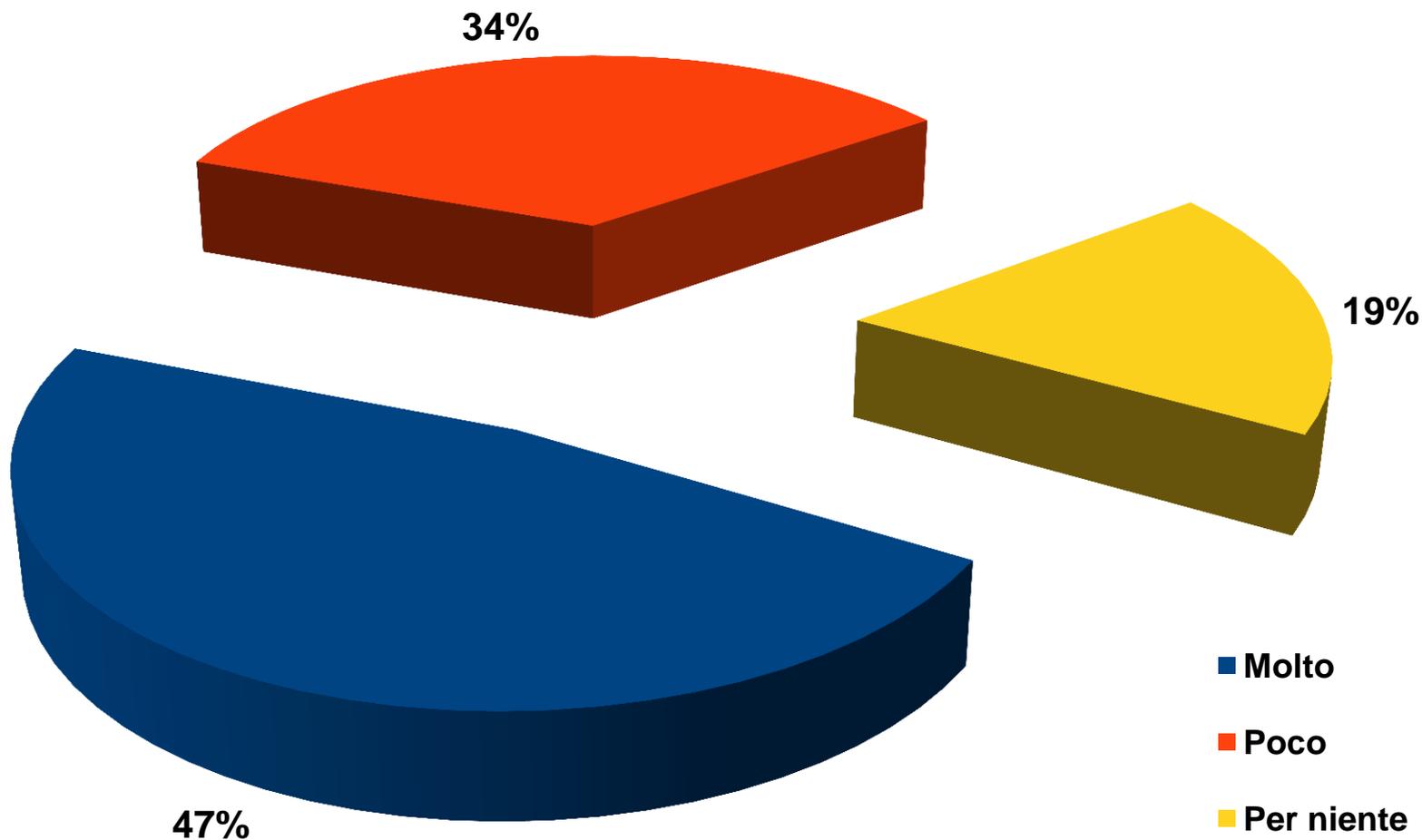


Questionario agli utenti



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Quanto suggeriresti l'applicazione "Segnala un disservizio"?



Segnala un disservizio

Terzo rapporto

Primo semestre 2018



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI