

Segnala un disservizio

Quarto rapporto

Secondo 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 2018



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



358
segnalazioni

421 disservizi

treni



metro



bus

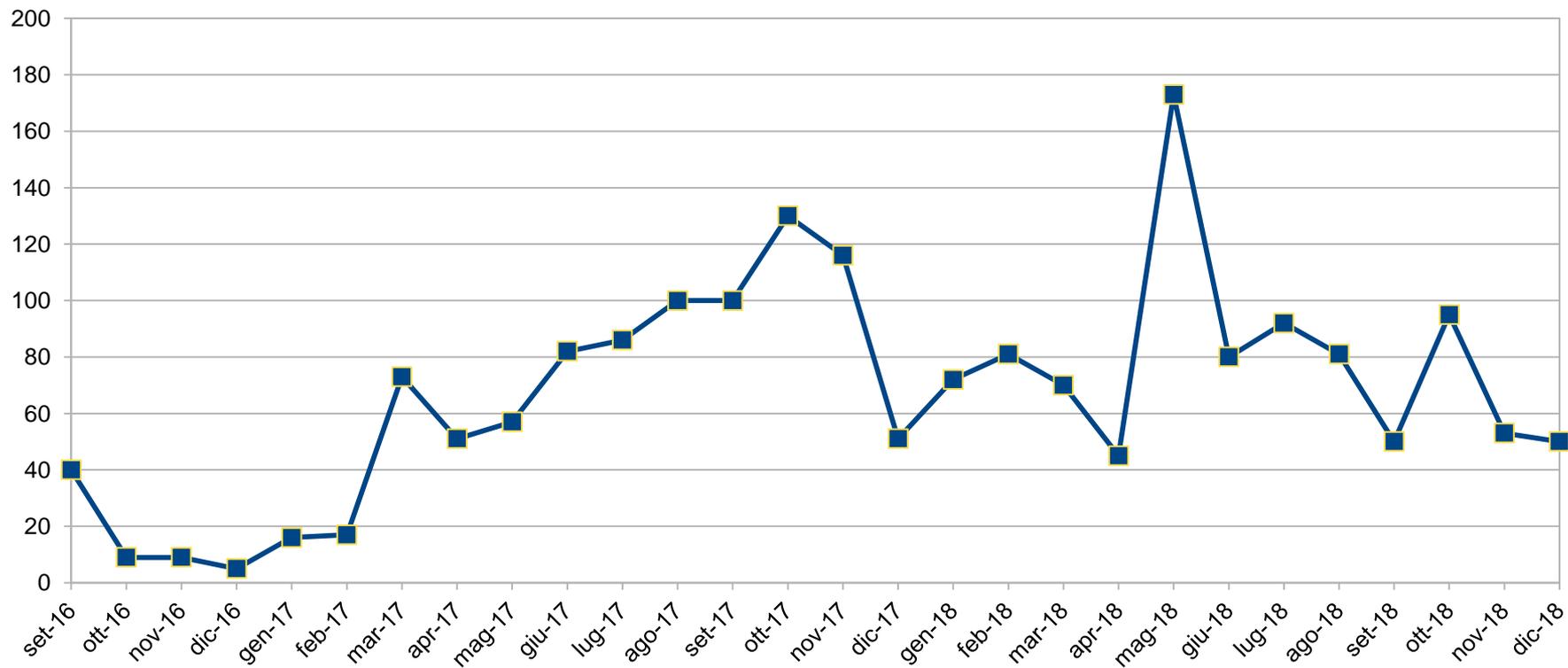


navi





Andamento mensile delle segnalazioni



treni



metro



bus



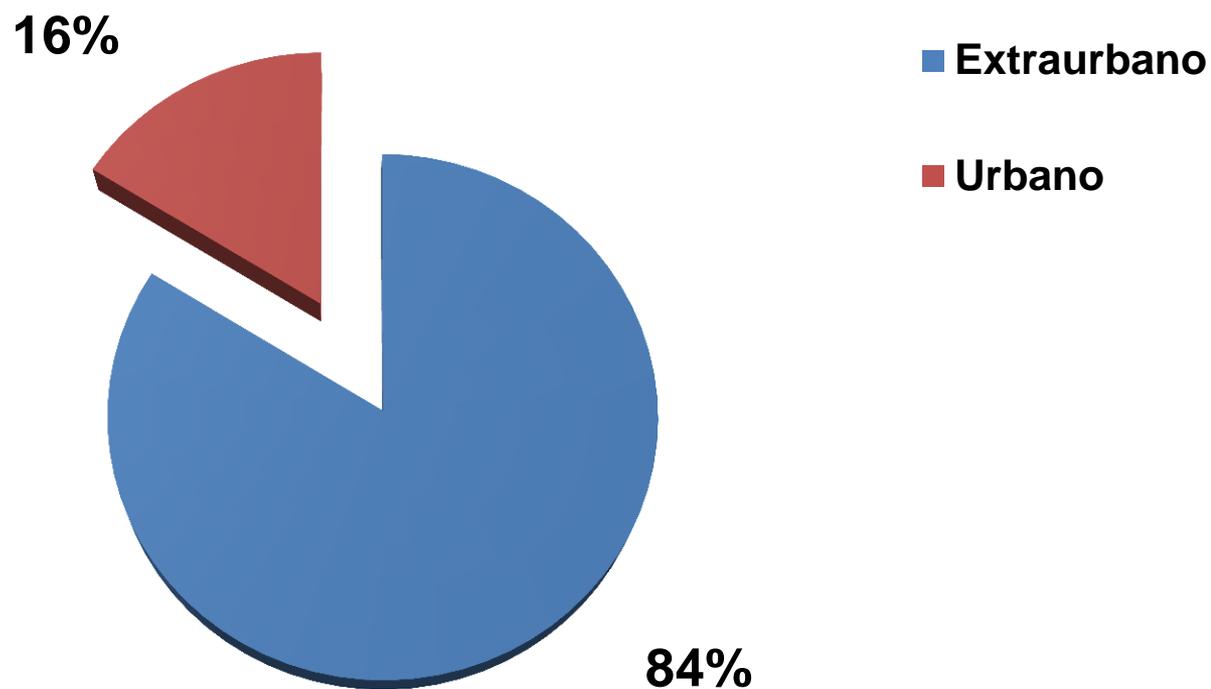
navi



Disservizi segnalati per tipologia servizio



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



treni



metro



bus



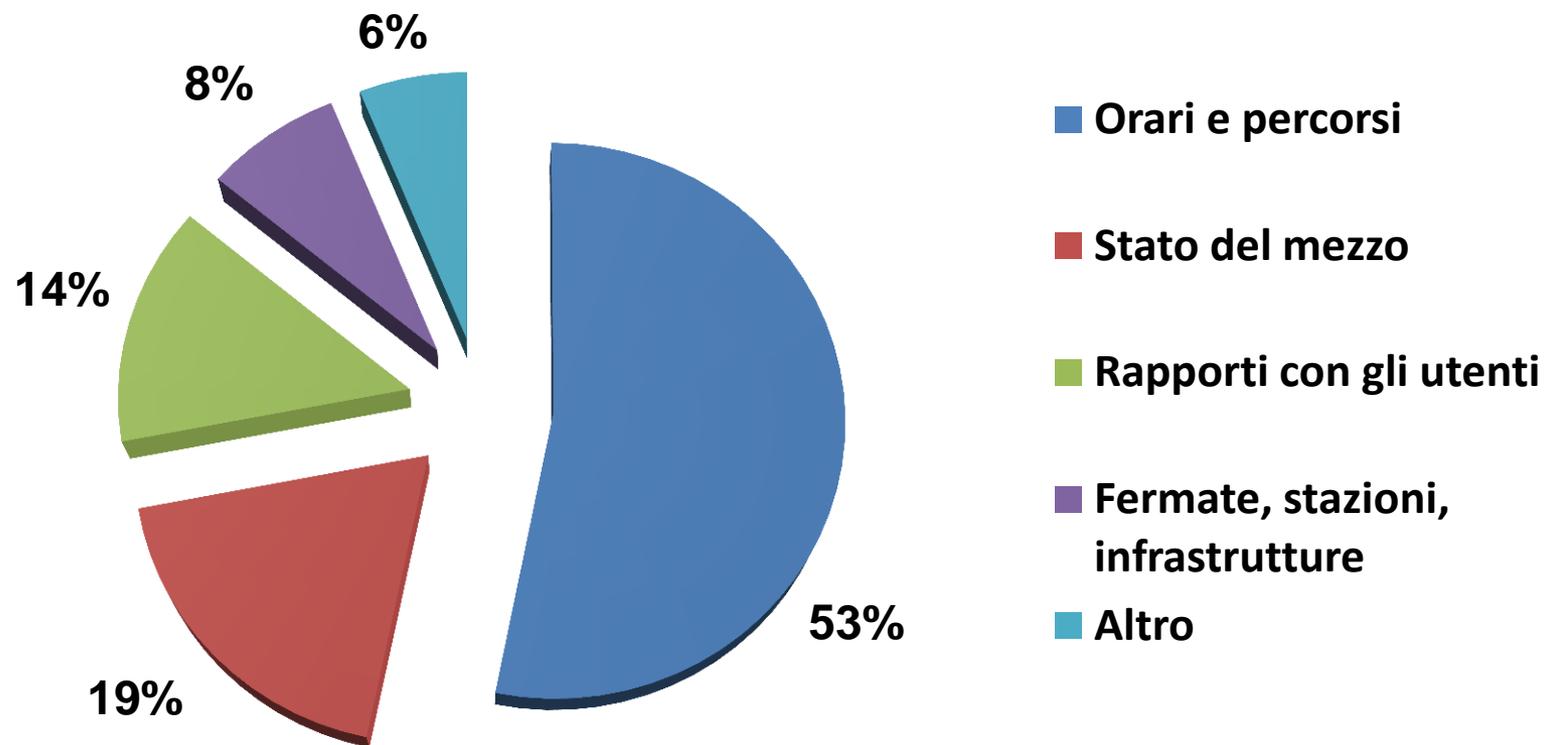
navi



Disservizi segnalati per categoria



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



treni



metro



bus



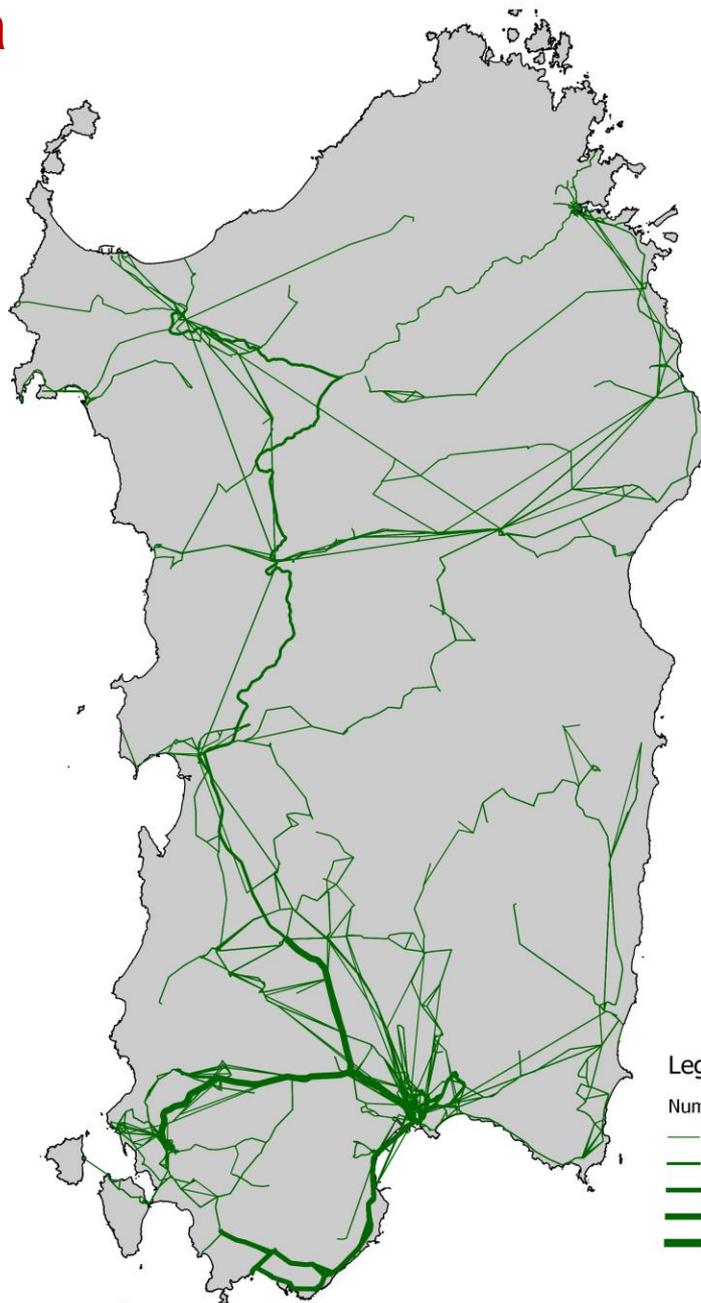
navi



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
- più di 41

Statistica complessiva

A01	Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa)	74	17,58%	53,21%	Orari e percorsi
A02	Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti	91	21,62%		
A03	Anticipo dell'orario di partenza	16	3,80%		
A04	Non è stata effettuata una fermata	33	7,84%		
A05	L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze)	10	2,38%		
B01	Il mezzo non è adeguato per gli utenti diversamente abili	3	0,71%	18,76%	Stato del mezzo
B02	Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante	23	5,46%		
B03	Scarsa pulizia del mezzo	5	1,19%		
B04	Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo	19	4,51%		
B05	Numero eccessivo di utenti a bordo	29	6,89%		
C01	Informazioni carenti su corse, orari, fermate	24	5,70%	14,01%	Rapporti con gli utenti
C02	Informazioni carenti sulle tariffe	2	0,48%		
C03	Scarsa disponibilità del personale	18	4,28%		
C04	Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	12	2,85%		
C05	Indisponibilità del sito internet dell'azienda di trasporto	2	0,48%		
C06	Non corretta applicazione del sistema tariffario	1	0,24%		
D01	Fermata non segnalata	1	0,24%	7,84%	Fermate, stazioni infrastrutture
D02	Fermata senza protezioni da sole e pioggia	7	1,66%		
D03	Sicurezza insufficiente alla fermata	4	0,95%		
D04	Servizi carenti alle stazioni/porti	21	4,99%		
	altro	26	6,18%		
		421			

Disservizi maggiormente segnalati



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

1	Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti	91	21,62%
2	Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa)	74	17,58%
3	Non è stata effettuata una fermata	33	7,84%
4	Numero eccessivo di utenti a bordo	29	6,89%
5	Informazioni carenti su corse, orari, fermate	24	5,70%
6	Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante	23	5,46%
7	Servizi carenti alle stazioni/porti	21	4,99%
8	Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo	19	4,51%
9	Scarsa disponibilità del personale	18	4,28%
10	Anticipo dell'orario di partenza	16	3,80%
11	Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	12	2,85%
12	L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze)	10	2,38%
13	Fermata senza protezioni da sole e pioggia	7	1,66%
14	Scarsa pulizia del mezzo	5	1,19%
15	Sicurezza insufficiente alla fermata	4	0,95%
16	Il mezzo non è adeguato per gli utenti diversamente abili	3	0,71%
17	Informazioni carenti sulle tariffe	2	0,48%
18	Indisponibilità del sito internet dell'azienda di trasporto	2	0,48%
19	Non corretta applicazione del sistema tariffario	1	0,24%
20	Fermata non segnalata	1	0,24%

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
Piano strategico Nazionale della Mobilità sostenibile (L. n. 232/2016, art. 1, commi 613, 614, 615)		2.200 da ripartire tra le regioni		2.200 da ripartire tra le regioni

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

DGR n. 60/27 del 11.12.2018 Approvazione DdL concernente «Istituzione del bacino di mobilità per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre non ferroviario e disciplina degli enti di governo»

Azioni della Regione:

DGR n. 60/27 del 11.12.2018 Approvazione DdL concernente «Istituzione del bacino di mobilità per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre non ferroviario e disciplina degli enti di governo»

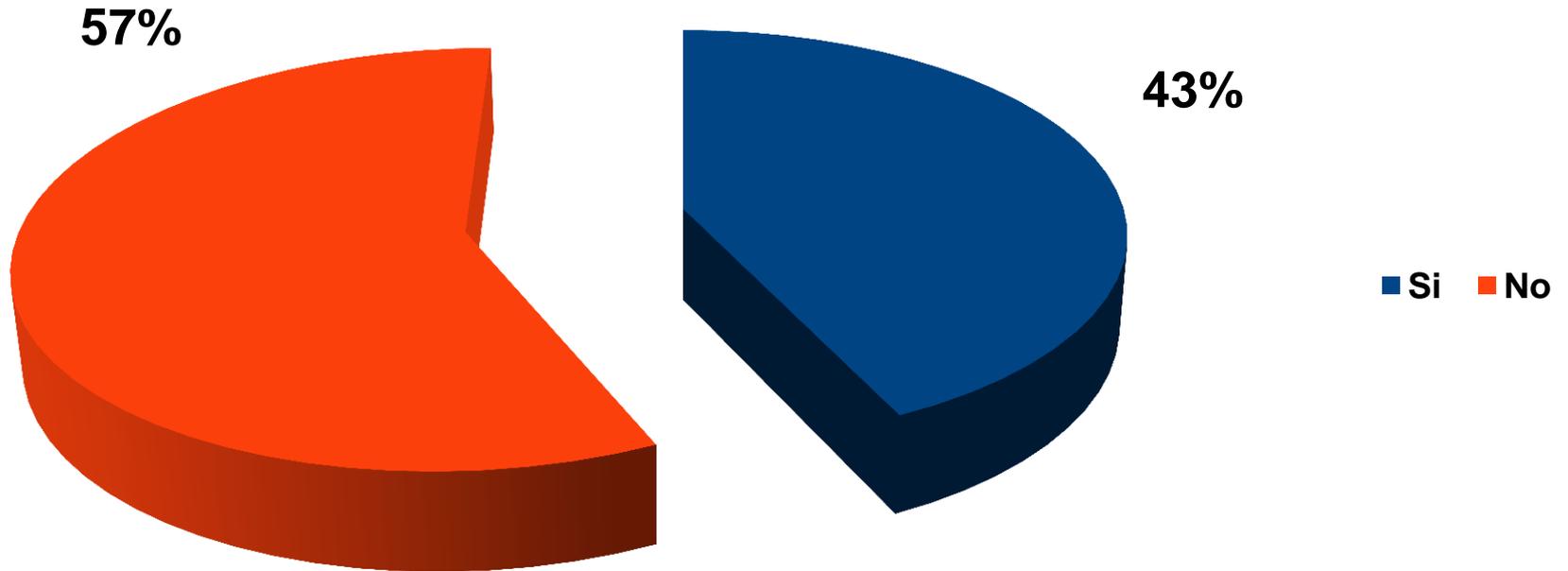
Art. 9

La Regione, con deliberazione della Giunta regionale, su proposta dell'Assessore regionale dei trasporti, stabilisce le modalità e gli standard per l'esposizione delle informazioni all'utenza, anche in open data, e il regime sanzionatorio da applicarsi in caso di inadempimento; l'ente di governo adotta tale regime nei contratti di servizio. La Regione e l'ente di governo assicurano la divulgazione delle informazioni sui servizi di trasporto pubblico, richiamando le informazioni esposte dalle aziende di trasporto in portali, servizi e applicazioni web e/o mobile che ne favoriscono la fruizione e l'integrazione sia tra servizi locali che con servizi regionali, nazionali e internazionali.

La Regione, l'ente di governo e le aziende di trasporto favoriscono e incentivano la partecipazione degli utenti al miglioramento della qualità dei servizi

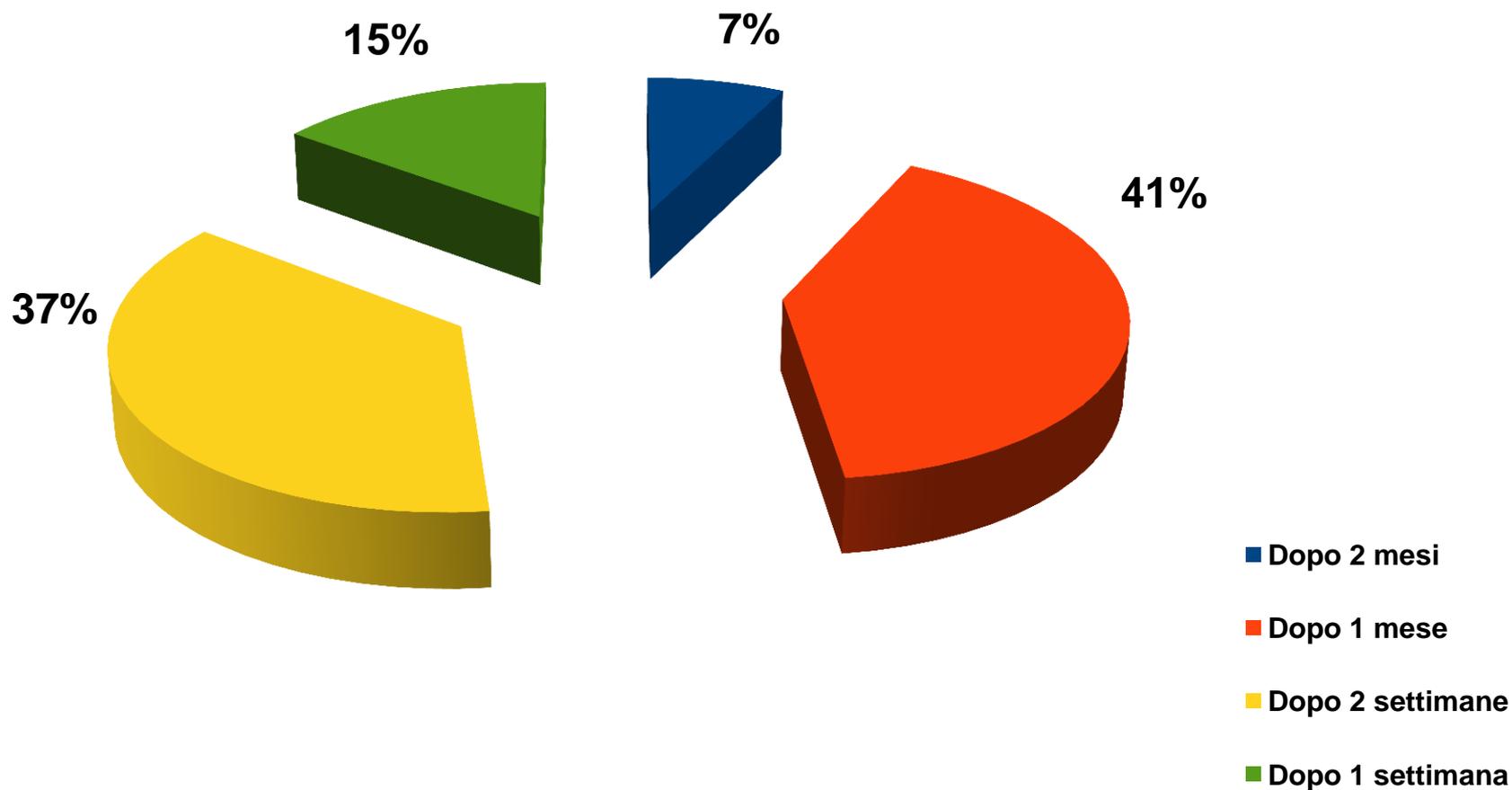
Questionario agli utenti

L'azienda di trasporto ha risposto alla sua segnalazione?



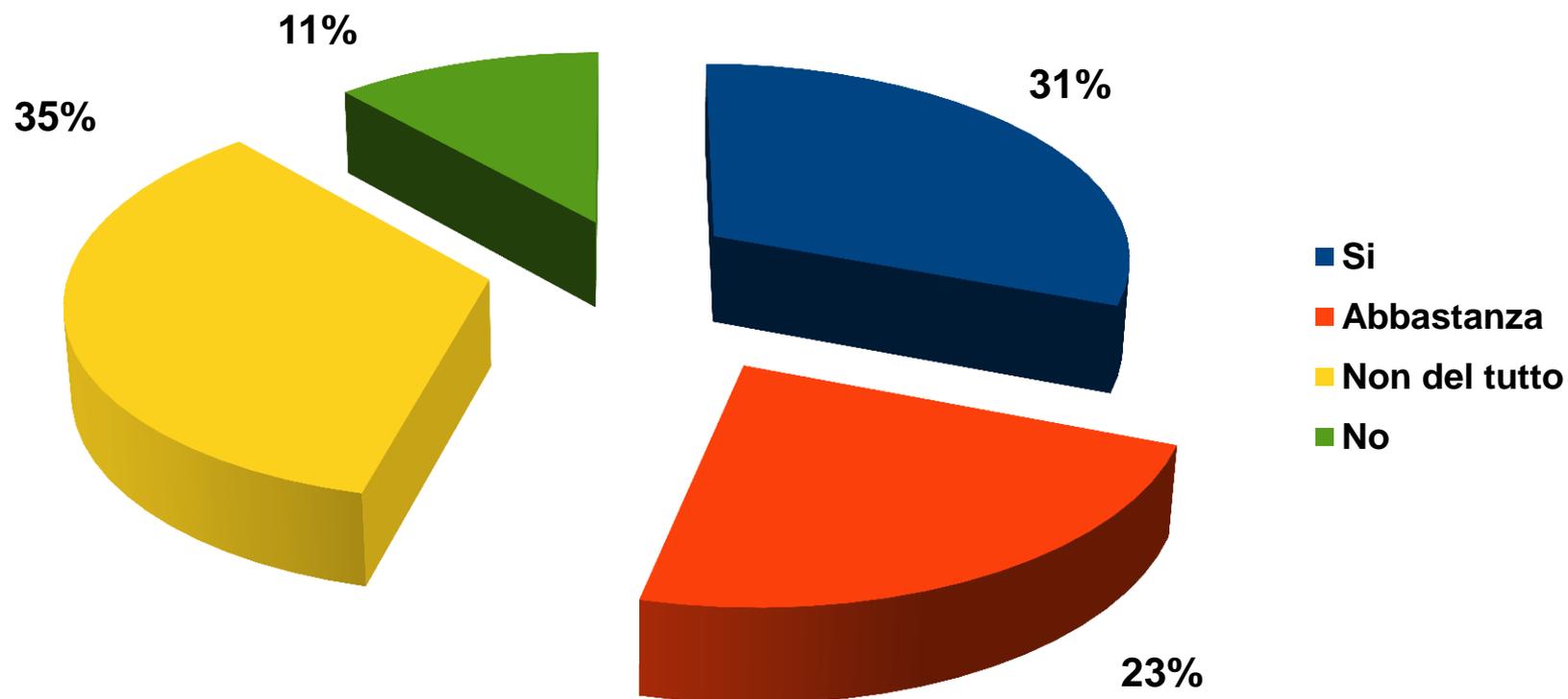
Questionario agli utenti

Dopo quanto tempo ha ricevuto risposta?



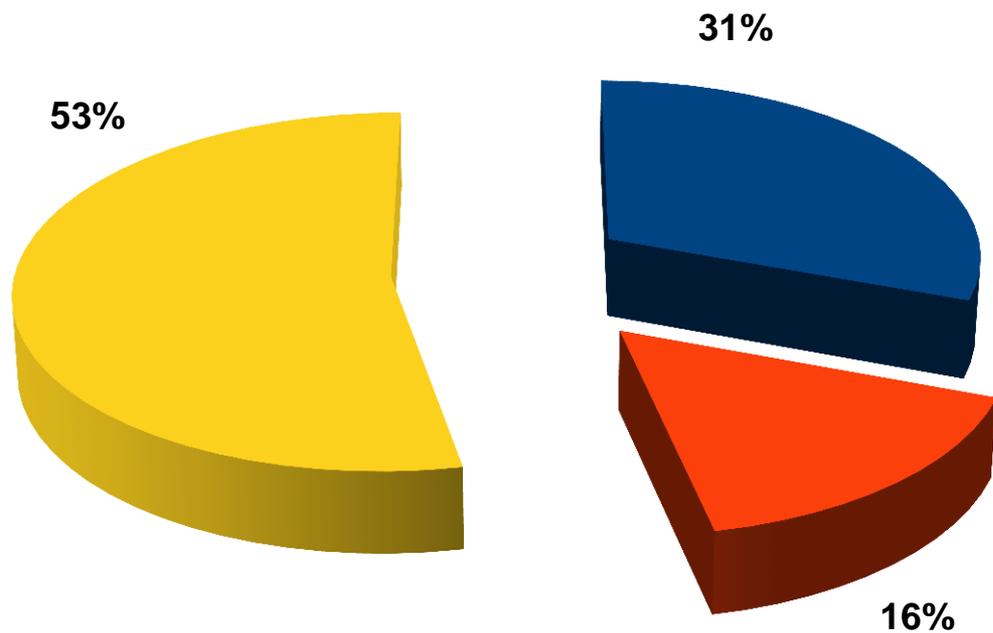
Questionario agli utenti

La risposta è stata soddisfacente?



Questionario agli utenti

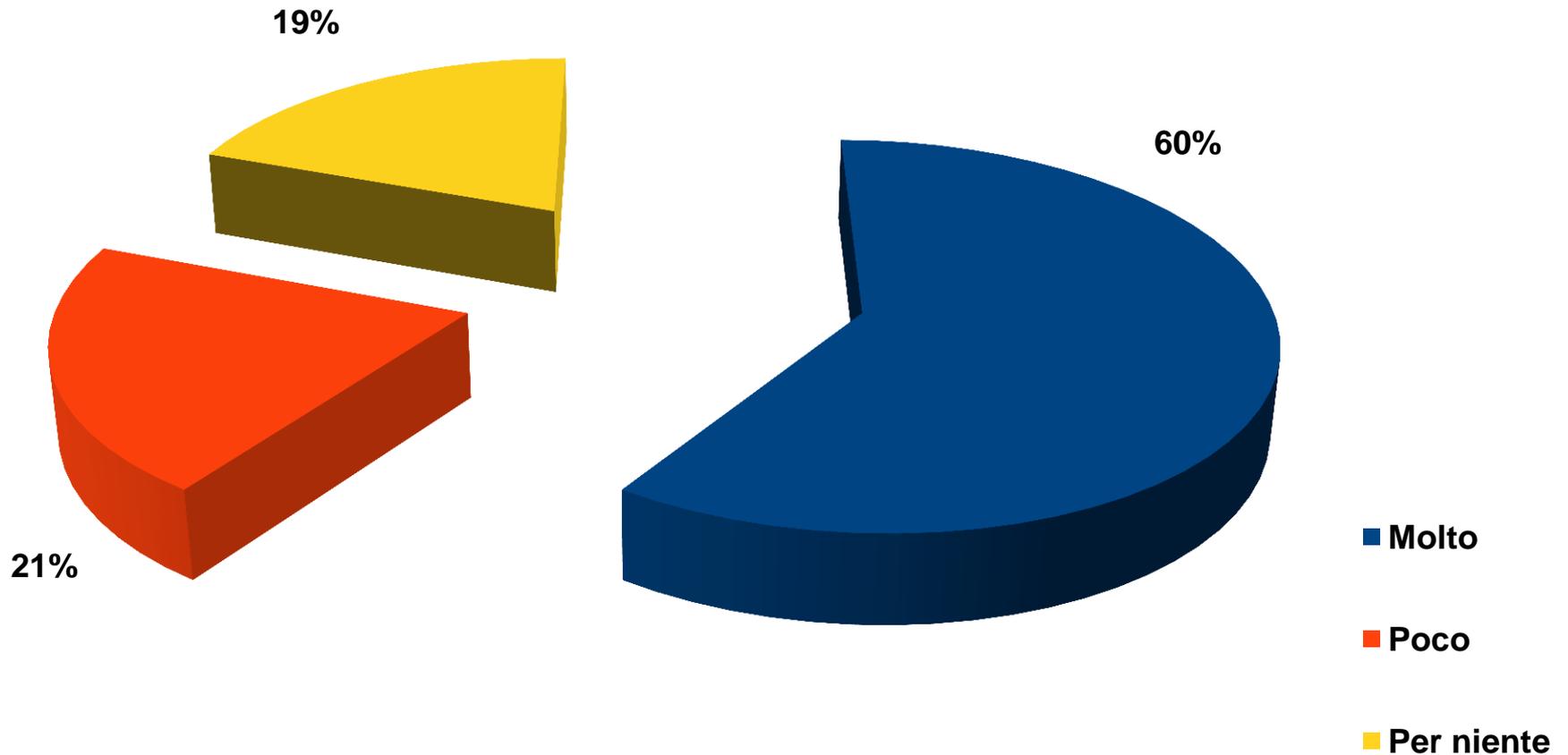
E' cambiato qualcosa dopo la segnalazione?



- Si, il disservizio si verifica di meno
- Si, il disservizio non si è più verificato
- No, il disservizio si verifica sempre

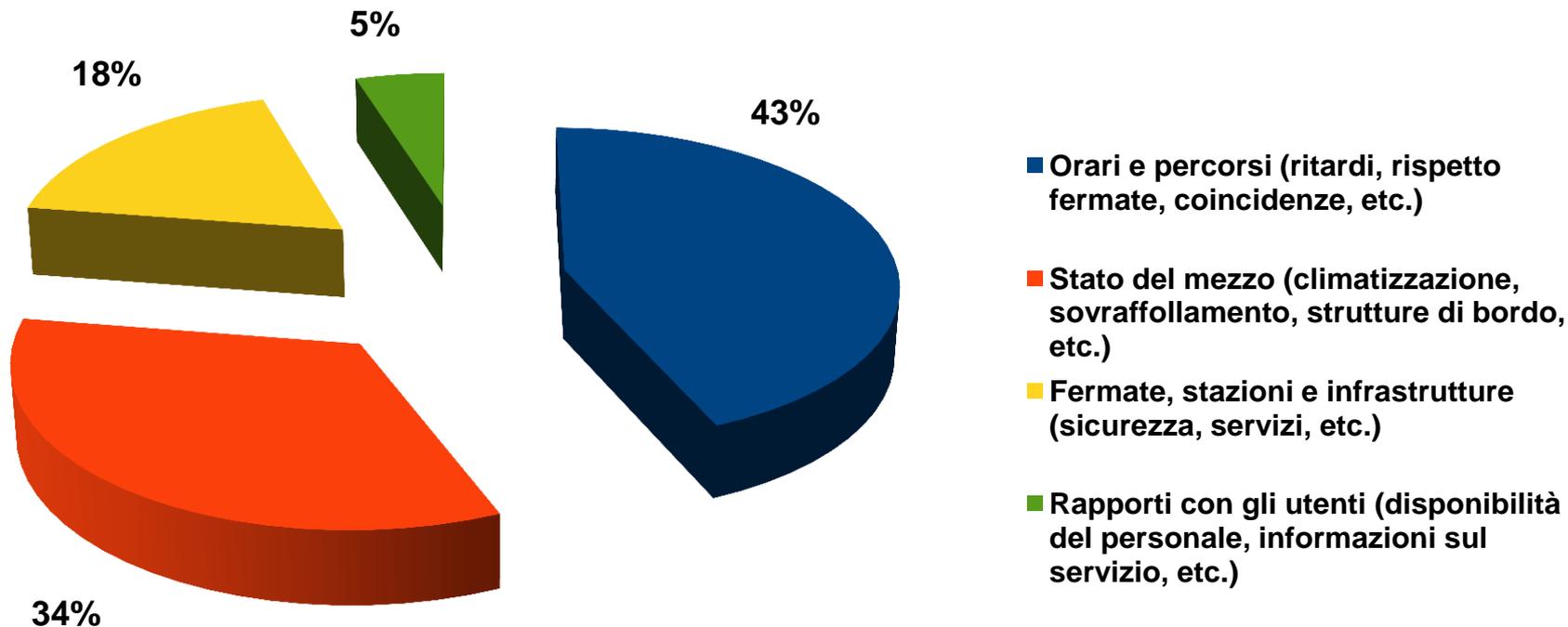
Questionario agli utenti

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



Questionario agli utenti

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



Segnala un disservizio

Quarto rapporto

Secondo semestre 2018



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI