

Segnala un disservizio

Primo rapporto

settembre 2017



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

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: Settembre 2016 – Giugno 2017



234
segnalazioni

357 disservizi

treni



metro



bus



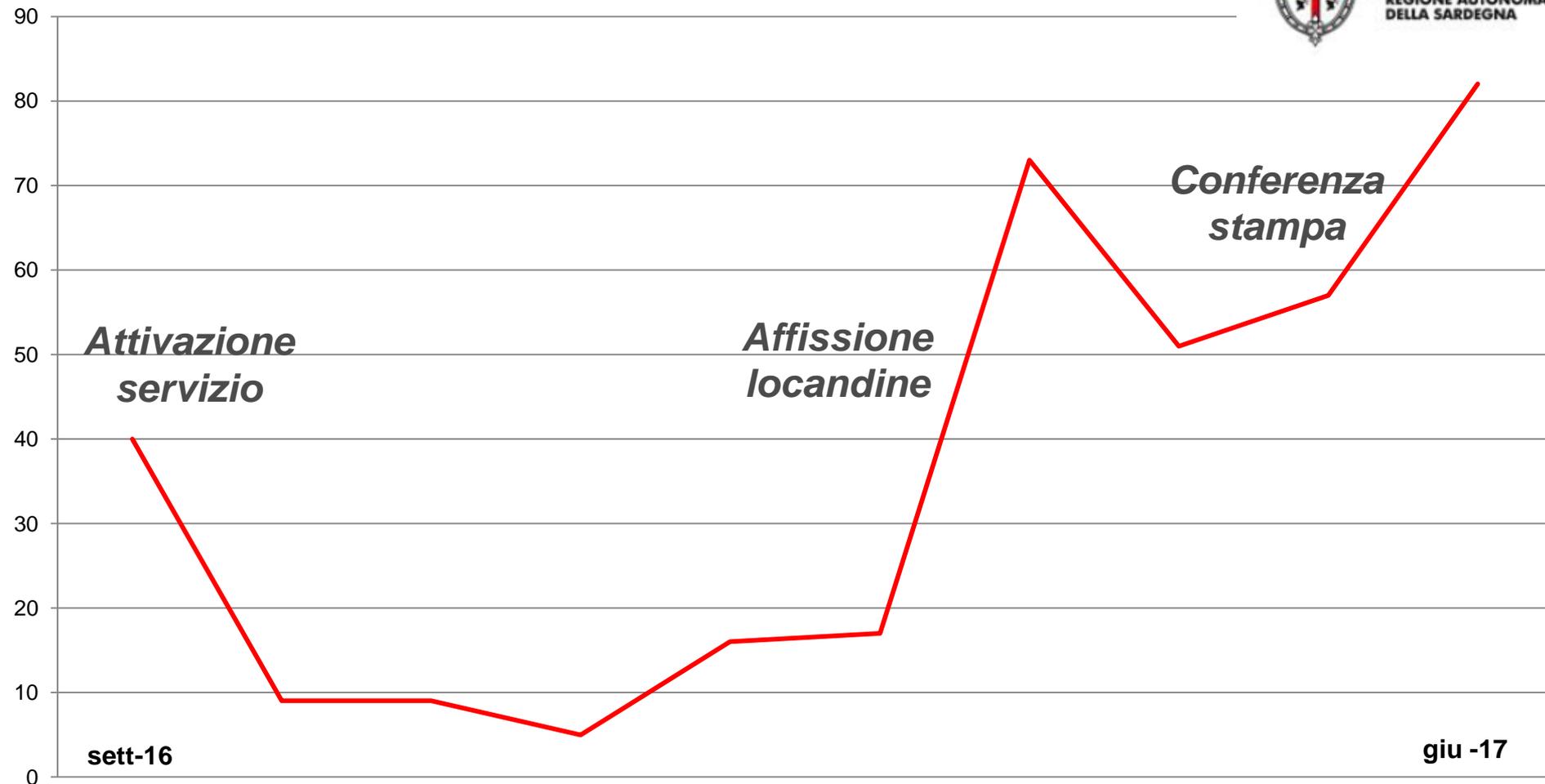
navi



Disservizi segnalati per mese



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



treni

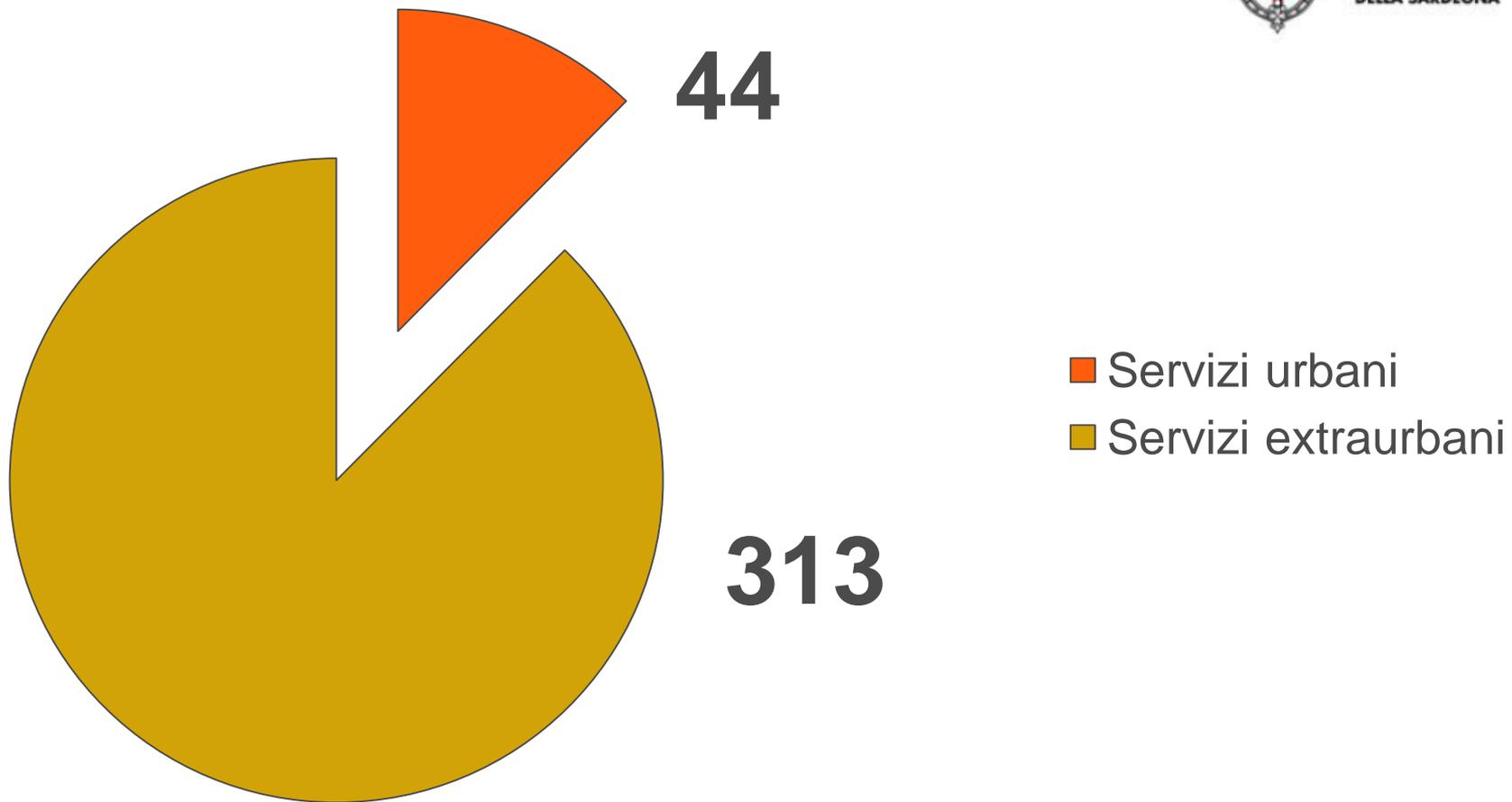
metro

bus

navi



Disservizi segnalati per tipologia servizio



treni

metro

bus

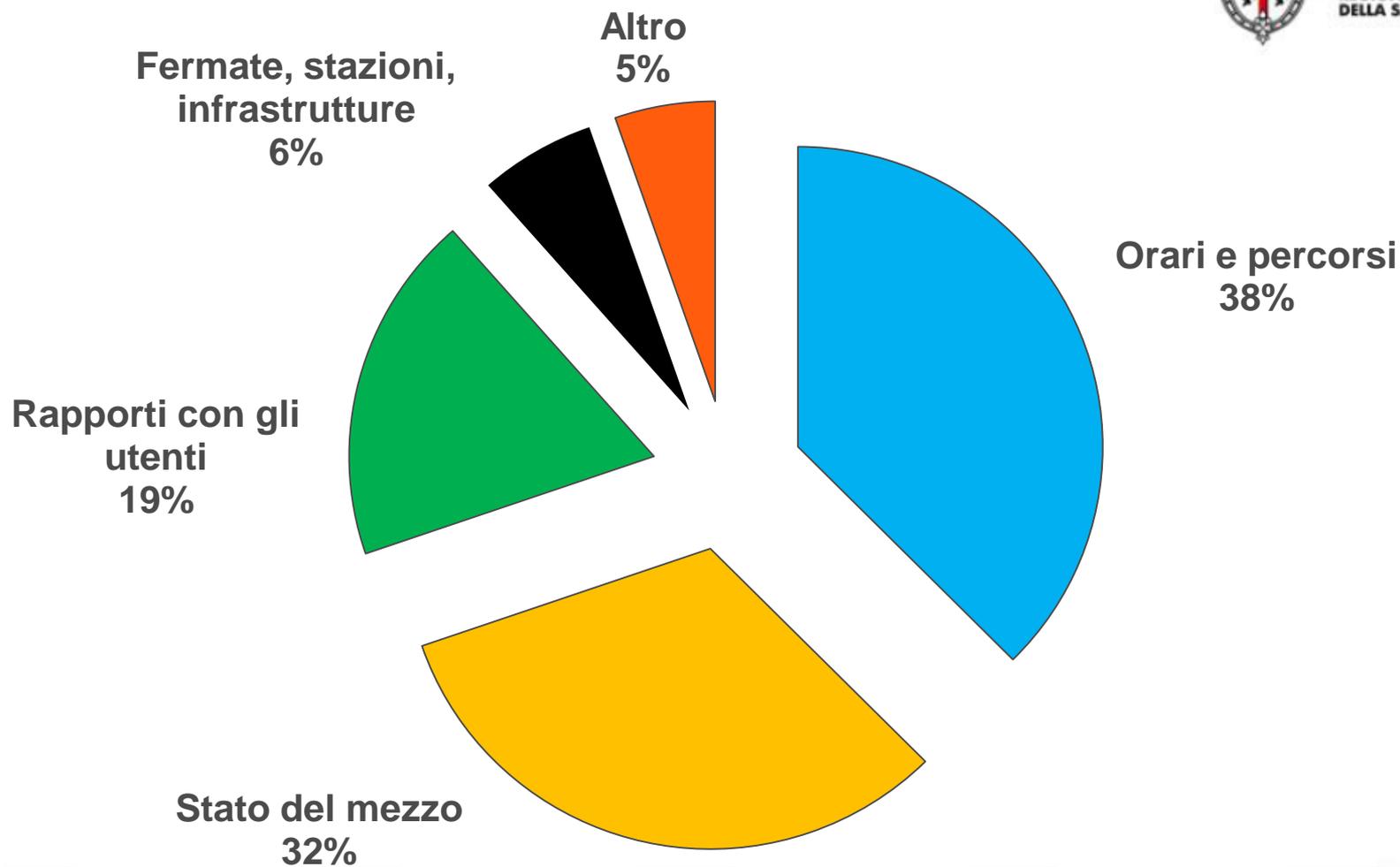
navi



Disservizi segnalati per categoria



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



treni



metro



bus



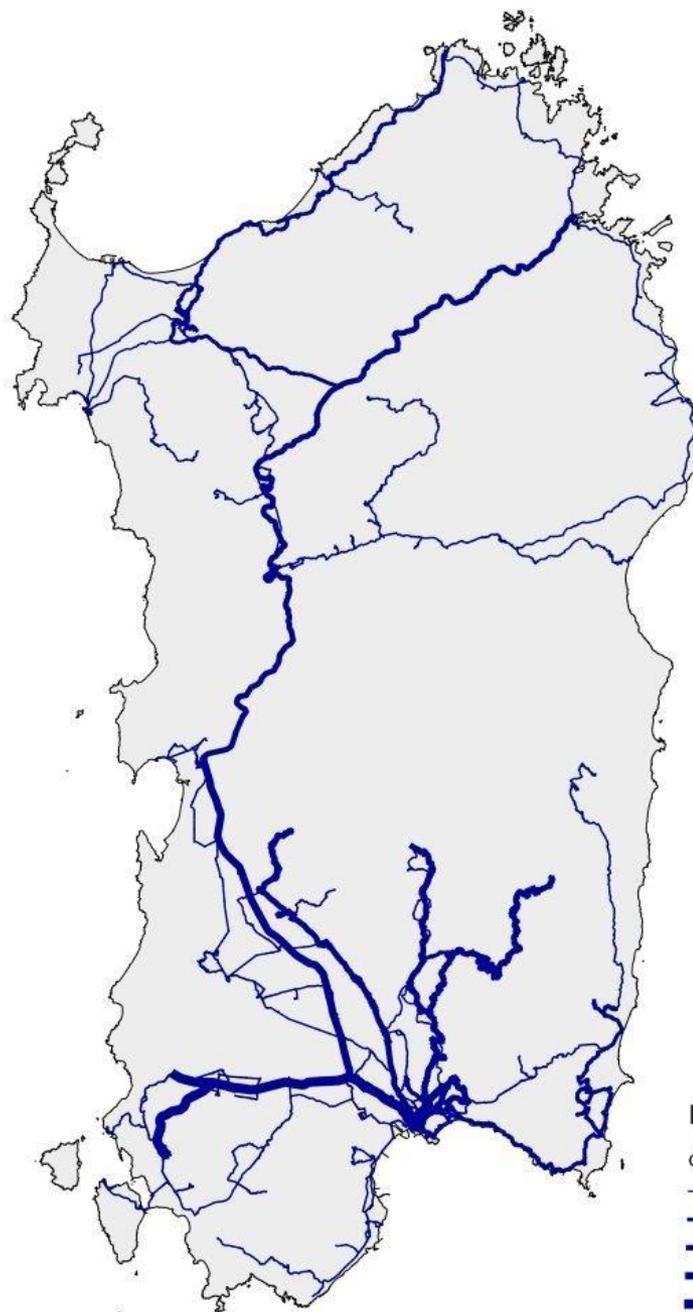
navi



Disservizi per linea



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



Legenda

disservizi per linea

- da 1 a 3
- da 3 a 7
- da 7 a 13
- da 13 a 17
- 18 e oltre

Statistica complessiva



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

| | | | | | |
|-------------------------|-----|---|-----|--------|--------|
| Orari e percorsi | A01 | Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa) | 28 | 7,84% | 37,54% |
| | A02 | Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti | 70 | 19,61% | |
| | A03 | Anticipo dell'orario di partenza | 10 | 2,80% | |
| | A04 | Non è stata effettuata una fermata | 13 | 3,64% | |
| | A05 | L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi (coincidenze) | 13 | 3,64% | |
| Stato del mezzo | B01 | Il mezzo non è adeguato per gli utenti diversamente abili | 7 | 1,96% | 32,21% |
| | B02 | Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante | 24 | 6,72% | |
| | B03 | Scarsa pulizia del mezzo | 15 | 4,20% | |
| | B04 | Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo | 35 | 9,80% | |
| | B05 | Numero eccessivo di utenti a bordo | 34 | 9,52% | |
| Rapporti con gli utenti | C01 | Informazioni carenti su corse, orari, fermate | 31 | 8,68% | 18,77% |
| | C02 | Informazioni carenti sulle tariffe | 4 | 1,12% | |
| | C03 | Scarsa disponibilità del personale | 9 | 2,52% | |
| | C04 | Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio | 16 | 4,48% | |
| | C05 | Indisponibilità del sito internet dell'azienda di trasporto | 2 | 0,56% | |
| | C06 | Non corretta applicazione del sistema tariffario | 5 | 1,40% | |
| Fermate, stazioni, | D01 | Fermata non segnalata | 2 | 0,56% | 6,16% |
| | D02 | Fermata senza protezioni da sole e pioggia | 11 | 3,08% | |
| | D03 | Sicurezza insufficiente alla fermata | 3 | 0,84% | |
| | D04 | Servizi carenti alle stazioni/porti | 6 | 1,68% | |
| | | altro | 19 | 5,32% | |
| | | totali | 357 | | |

Disservizi maggiormente segnalati

| | | | |
|-----------|---|-----------|---------------|
| 1 | Ritardo dell'orario di partenza/arrivo superiore ai 10 minuti | 70 | 19,61% |
| 2 | Malfunzionamento di strutture e strumenti di bordo | 35 | 9,80% |
| 3 | Numero eccessivo di utenti a bordo | 34 | 9,52% |
| 4 | Informazioni carenti su corse, orari, fermate | 31 | 8,68% |
| 5 | Il mezzo non si è presentato (mancata effettuazione della corsa) | 28 | 7,84% |
| 6 | Impianto di climatizzazione assente o malfunzionante | 24 | 6,72% |
| 7 | Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio | 16 | 4,48% |
| 8 | Scarsa pulizia del mezzo | 15 | 4,20% |
| 9 | Non è stata effettuata una fermata | 13 | 3,64% |
| 10 | L'orario programmato non è compatibile con gli orari di altri mezzi | 13 | 3,64% |

Azioni delle aziende



Intensificata interazione con il personale di bordo

Intensificati il monitoraggio e le verifiche

Valutata la rimodulazione 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

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 | | 4,1 |
| Fondo Sviluppo e Coesione 2014-2020 - Delibera CIPE n. 54/2016 (01/12/2016) | | 17,1 | 6,8 | 23,9 |

PROGRAMMAZIONE MATERIALE ROTABILE SU FERRO

| Fondo | Annualità | Assegnazione statale | Cofinanziamento | Totale |
|---|--|----------------------|-----------------|-------------|
| FSC 2014-2020 - CIPE n. 54/2016 (01/12/2016) | 2015-2016 | 68,4 | 27,3 | 95,7 |
| 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. | | | |

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



REGIONE AUTONOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

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”

Circolare DG trasporti prot. n.7460 del 28 luglio 2017

Dati statici

Orari e percorsi
Biglietti e Tariffe
Dati geografici

(GIA PRESENTI NEL PORTALE SARDEGNA MOBILITA’)

Dati dinamici

Variazioni di viaggio
Dati in tempo reale

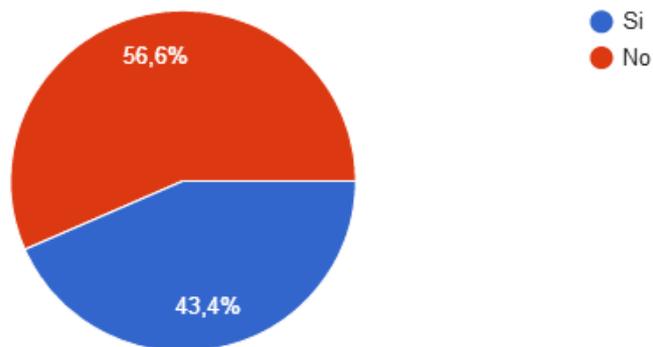
(IN CORSO DI ATTUAZIONE)

Questionario agli utenti

Gestione della segnalazione

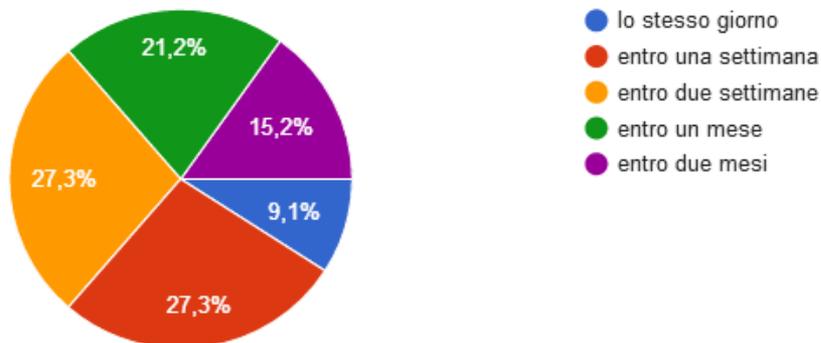
L'azienda di trasporto ha risposto alla sua segnalazione?

76 risposte



Dopo quanto tempo ha ricevuto risposta?

33 risposte

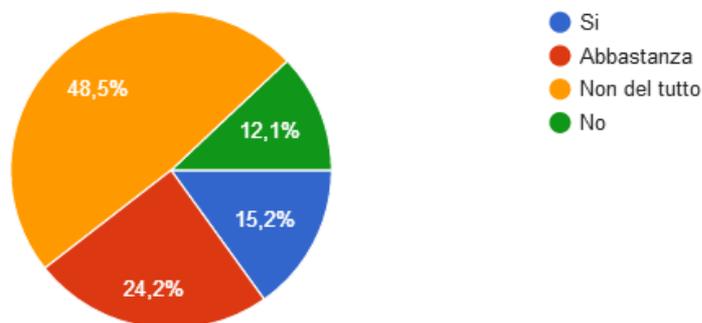


Questionario agli utenti

Gestione della segnalazione

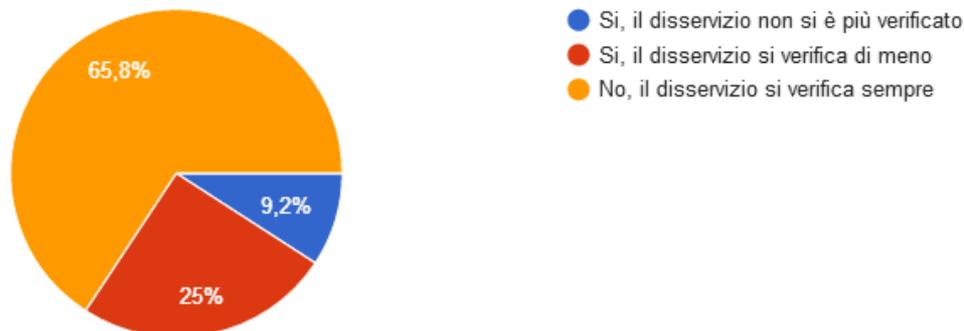
La risposta è stata soddisfacente?

33 risposte



E' cambiato qualcosa dopo la segnalazione?

76 risposte

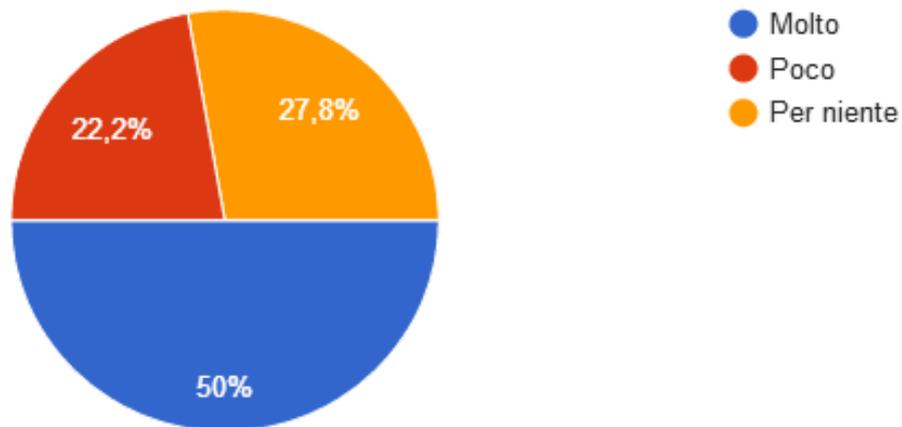


Questionario agli utenti

Opinione sull'applicazione "Segnala un disservizio"

Suggeriresti l'applicazione a un amico?

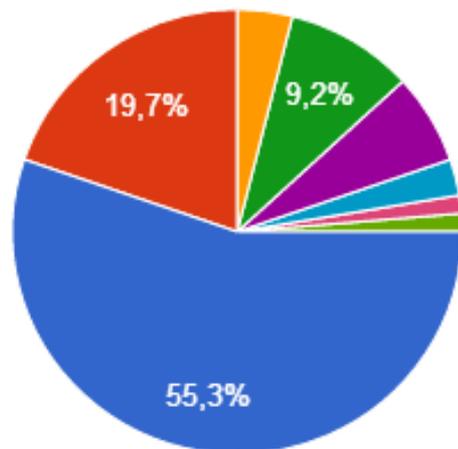
72 risposte



Opinione sulla qualità del trasporto pubblico

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

76 risposte



- Orari e percorsi
- Stato del mezzo
- Rapporti con gli utenti

Segnala un disservizio

Primo rapporto

settembre 2017



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI