

**MODULO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' EROGATA DAL TRASPORTO FERROVIARIO
ANNO 2021**

Modulo N° _____

Data: _____ Ora: _____ N° Treno: _____ FIRMA del rilevatore (LEGGIBILE) _____

RILEVAZIONI IN TRENO

Stazione di PARTENZA del rilevatore: _____

INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO

Indicare la presenza di comunicazioni statiche a bordo treno:

Indicazioni per i reclami dell'utenza: SI NO

Procedure per la presentazione di reclami all'ART: SI NO

Disponibilità di servizi di bordo (_____): SI NO

Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR: SI NO

Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e sui comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza: SI NO

Indicare quali informazioni dinamiche vengono diramate in treno da diffusione sonora/monitor/capotreno:

Informazioni sulla prossima fermata: SI NO

Informazioni sulle principali coincidenze: SI NO

In caso di malfunzionamenti, ritardi ed anomalità di circolazione

Informazioni sui ritardi durante la marcia: SI NO non necessarie

Informazioni su treno fermo alla stazione: SI NO non necessarie

Informazioni su treno fermo lungo la linea: SI NO non necessarie

Informazioni su treno soppresso: SI NO non necessarie

Se soppresso, informazioni su servizio sostitutivo: SI NO non necessarie

PULIZIA

Presenza graffiti sulle pareti esterne di almeno una carrozza: SI NO

Se Sì indicare il numero di serie (targa) delle carrozze su cui sono presenti i graffiti:
(la targa si legge sia all'esterno della carrozza che all'interno nella zona di accesso) _____

La rilevazione non a standard deve essere effettuata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno in contraddittorio con il capotreno

Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili SI NO

Pavimento e sedute privi di polvere SI NO

Vettura Assenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/gomme da masticare) SI NO

Vetri puliti con visibilità esterna SI NO

Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti SI NO

Toilette Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette, detergente) SI NO

Scarichi non otturati SI NO

Scorte di acqua rifornite SI NO

N° Matricola Capotreno _____

CLIMATIZZAZIONE

Impianto di climatizzazione **Funzionante**

Se guasto, indicare il numero di serie (targa) delle carrozze dove non funziona: _____

Non acceso perché guasto

Non acceso perché non necessario

N° Matricola Capotreno _____

ACCESSIBILITA' E FUNZIONAMENTO TOILETTE

N. toilette chiuse perché guaste: n.

N. toilette chiuse per altri motivi: n.

Chiusa per atto vandalico: SI NO

FRUIBILITÀ DEI SERVIZI PMR

E' previsto in orario il servizio PMR? SI NO

NB: Le corse PMR sono indicate sul programma delle rilevazioni consegnato

Se SI, il materiale rotabile utilizzato è fruibile per i servizi alle PMR? SI NO

Non fruibile per atto vandalico: SI NO

Se NO, indicare il materiale rotabile utilizzato: _____

FUNZIONAMENTO PORTE DI ACCESSO

Le porte di accesso sono tutte funzionanti? **SI** **NO**

Se NO, quante non funzionano? n.

Se più di una è guasta, due sono consecutive nello stesso lato? **SI** **NO**

Se guaste, indicare il numero di serie (targa) delle carrozze dove non funzionano:

NOTE GENERALI