

MODULO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' EROGATA DAL TRASPORTO FERROVIARIO

ANNO 2022 - edizione 1

Modulo N. _____

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

Stazione di PARTENZA del rilevatore: _____

Il materiale rotabile utilizzato corrisponde a quello previsto nel programma? **SI** **NO** Se **NO**, indicare quale: _____

INFORMAZIONI PRIMA DEL VIAGGIO

| | | |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Condizioni generali di trasporto | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Indicazioni per i reclami dell'utenza | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Sistema tariffario | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Modalità di consultazione della Carta dei servizi | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Orari di partenza/arrivo | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità di servizi a bordo dei treni | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Procedure per recupero bagagli ed oggetti smarriti | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Condizioni di accesso per biciclette ed animali domestici | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Informazioni sui servizi dedicati a PMR | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO

Indicare la presenza di comunicazioni statiche a bordo treno:

| | | | |
|--|------------------------------------|------------------------------------|---|
| Indicazioni per i reclami dell'utenza: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | Se SI specificare se su monitor o con adesivo |
| Procedure per la presentazione di reclami all'ART: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | _____ |
| Disponibilità di servizi di bordo: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | |
| Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | |
| Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e sui comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | |

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

| | | | |
|--|------------------------------------|------------------------------------|--|
| Informazioni sulla prossima fermata: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | |
| Informazioni sulle principali coincidenze: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | non necessarie <input type="checkbox"/> |

In caso di malfunzionamenti, ritardi ed anomalie di circolazione

| | | | |
|---|------------------------------------|------------------------------------|--|
| Informazioni sui ritardi durante la marcia: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | non necessarie <input type="checkbox"/> |
| Informazioni su treno fermo alla stazione: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | non necessarie <input type="checkbox"/> |
| Informazioni su treno fermo lungo la linea: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | non necessarie <input type="checkbox"/> |
| Informazioni su treno soppresso: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | non necessarie <input type="checkbox"/> |
| Se soppresso, informazioni su servizio sostitutivo: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | non necessarie <input type="checkbox"/> |

| PULIZIA | | | |
|--|---|--|---|
| La rilevazione non a standard deve essere effettuata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno in contraddittorio con il capotreno | | | |
| Presenza graffiti sulle pareti esterne di almeno una carrozza: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | N° Matricola Capotreno _____ |
| Graffiti | 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) | | targa _____ targa _____ |
| Vettura | Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | Pavimento e sedute privi di polvere | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | Assenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/gomme da masticare) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | Vetri puliti con visibilità esterna | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | | | N° Matricola Capotreno _____ |
| Toilette | Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette, detergente) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | Scarichi non otturati | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | Scorte di acqua rifornite | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| | | | N° Matricola Capotreno _____ |
| CLIMATIZZAZIONE | | | |
| Impianto di climatizzaz Funzionante | <input type="checkbox"/> | Se guasto, indicare il numero di serie (targa) del _____ | |
| Non acceso perché guasto | <input type="checkbox"/> | _____ | |
| Non acceso perché non necessario | <input type="checkbox"/> | 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| FRUIBILITÀ DEI SERVIZI PMR | | | |
| E' previsto in orario il servizio PMR? | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | |
| (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 <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | |
| | | Non fruibile per atto vandalico: | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| FUNZIONAMENTO PORTE DI ACCESSO | | | |
| Le porte di accesso sono tutte funzionanti? | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | _____ |
| Se NO, quante non funzionano? n. | | Se guaste, indicare il numero di serie (targa) delle carrozze dove non funzionano: | _____ |
| Se più di una è guasta, due sono consecutive nello stesso lato? | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | _____ |

NOTE: