



17.05.2022

---

# Sistema di rilevamento della qualità del traffico regionale viaggiatori (SRQ TRV): analisi dei dati 2021

---

N. registrazione/dossier: BAV-313.42-1/5/8/4/30

## 1 Introduzione

La Confederazione e i Cantoni ordinano e sovvenzionano la fornitura di servizi completi nell'ambito del traffico regionale viaggiatori (TRV). Il loro contributo al finanziamento dell'offerta in questo settore attualmente ammonta a circa 2 miliardi di franchi l'anno. Per garantire la qualità dei servizi ordinati e creare uno strumento per valutarla, nel 2016 l'Ufficio federale dei trasporti (UFT) ha introdotto un sistema di rilevamento della qualità (SRQ).

Esso comprende una banca dati (BADA-Q dell'UFT) contenente sia i dati sulla qualità rilevati dai clienti civetta (MSS / Mystery Shopping Surveys) sia i dati digitali per l'informazione alla clientela per il rilevamento della puntualità (DPM / Direct Performance Measures) nel TRV. I dati sulla qualità sono raccolti a campione da clienti civetta impiegati dalla società ETC-Gauff Solutions GmbH per conto dell'UFT, mentre quelli digitali dell'orario ufficiale e quelli in tempo reale per l'informazione alla clientela impiegati per rilevare la puntualità sono messi a disposizione dalle imprese di trasporto (IT) per tutte le corse ordinarie. Si osservi che nel SRQ TRV non è incluso il traffico locale, che non è indennizzato dalla Confederazione.

Nel 2021, tra il 1° gennaio e l'11 dicembre, i clienti civetta hanno condotto 47 448 rilevamenti MSS su treni e bus del TRV e 50 574 alle fermate. Le misurazioni consentono di effettuare confronti tra IT e tra combinazioni di linee.

A causa delle dimensioni del campione non è invece possibile effettuare confronti tra singole linee. Vista l'estrema eterogeneità di dotazione dei veicoli e delle fermate del TRV svizzero, per assicurare la rappresentatività dei dati relativi a ciascuna impresa sono state scelte modalità di rilevamento differenziate. Al capitolo 6.1 viene presentato il sistema di ponderazione utilizzato per valutare le imprese negli ambiti di qualità oggetto dei rilevamenti MSS.

Il presente rapporto contiene i dati sulla puntualità delle imprese ferroviarie e delle autolinee nel TRV e i risultati dei relativi confronti. Per i passeggeri la puntualità è una delle principali caratteristiche determinanti della qualità dei trasporti pubblici.

La fornitura e la gestione di orari digitali e di dati in tempo reale di qualità elevata sono attività complesse per imprese ferroviarie e autolinee, che devono impegnarsi notevolmente per portarle a termine. Ora riescono a fornire oltre il 90 per cento dei dati in tempo reale richiesti, rispettando i requisiti dell'UFT.



Questi dati sono destinati principalmente all'informazione digitale alla clientela, allo scambio di dati tra le imprese e all'utilizzo da parte di terzi sulla piattaforma dati dei trasporti pubblici svizzeri. L'UFT si serve dei dati forniti dalle IT ai sistemi nazionali CUS e INFO+ per misurare la puntualità, confrontando i dati in tempo reale (dati effettivi) forniti per ogni linea del TRV nella BADA-Q con quelli dell'orario ufficiale (dati programmati) e calcolando la differenza.

Una corsa è considerata puntuale se l'orario di arrivo effettivo diverge di meno di 3 minuti da quello previsto nell'orario. Un treno o un bus è pertanto puntuale se giunge a destinazione con meno di 3 minuti di ritardo.

La puntualità è calcolata allo stesso modo senza fare distinzioni tra mezzi di trasporto e a prescindere dal numero di passeggeri a bordo o sulla linea. Nella BADA-Q sono indicate per ogni linea del TRV le fermate rilevanti ai fini della qualità, chiamate anche «punti di rilevamento». Questi punti, che ai fini della valutazione hanno tutti la stessa importanza, sono i punti iniziale e finale nonché importanti punti nodali di una linea. Con i confronti della puntualità si determina la quota di tutte le corse giunte puntuali alle fermate rilevanti per la qualità di una linea TRV (ovvero con un ritardo di meno di 3 minuti).

I valori sulla puntualità presentati nel presente rapporto si riferiscono al periodo dal 13 dicembre 2020 all'11 dicembre 2021, mentre quelli del rapporto dell'anno precedente facevano riferimento solo al secondo semestre 2020 (dal 1° luglio al 12 dicembre 2020). A causa della pandemia COVID-19, infatti, numerose IT hanno ridotto notevolmente le proprie prestazioni, in particolare tra marzo e metà maggio 2020, riprendendole progressivamente in misura diversa. I dati del primo semestre 2020 sono pertanto incompleti e non sono stati impiegati nel rapporto 2020.

### **Linee di tram regionali**

Il SRQ TRV contiene oltre 1200 linee TRV ordinate e sovvenzionate congiuntamente da Confederazione e Cantoni. Nella tabella ne sono riportati i numeri suddivisi per mezzo di trasporto.

Numero linee ferroviarie del TRV	225
Numero autolinee del TRV	1030
Numero linee di tram del TRV	8

Il TRV comprende solo otto linee di tram. In linea di principio, queste rientrano nel traffico locale, che non è considerato nel SRQ TRV. Viste dunque l'esiguità del numero e l'impossibilità di trarre conclusioni generali, nel presente rapporto non sono presentati i risultati relativi a tale vettore.

## 2 Definizione dei valori di riferimento

Il seguente schema illustra gli elementi principali del sistema di valori di riferimento elaborato dall'UFT.



Figura 1: sistema di valori di riferimento per il SRQ TRV Svizzera

Per i rilevamenti della qualità MSS le IT non devono solo rispettare gli standard minimi, ma anche raggiungere valori di accettazione.

Il **«valore di accettazione»** rappresenta fundamentalmente l'obiettivo qualitativo che l'IT deve perseguire. Se lo raggiunge significa che soddisfa pienamente le aspettative dei committenti.

**«Zona di tolleranza»:** i valori che rientrano nella «zona di tolleranza» indicano che le prestazioni fornite sono di qualità soddisfacente o buona. Con valori al di sotto di tale zona, il punteggio è considerato insufficiente.

Lo **«standard minimo»** rappresenta il valore minimo fissato dai committenti per la qualità delle prestazioni di una determinata IT. Al di sotto di tale soglia, il punteggio del livello qualitativo della caratteristica in questione è considerato insufficiente. Se lo «standard minimo» non viene raggiunto, i committenti possono definire con le IT misure di miglioramento mediante convenzioni sull'offerta e sugli obiettivi.

Per ognuna delle 15 caratteristiche qualitative rilevanti ai fini della valutazione (caratteristiche determinanti), oggetto dei rilevamenti MSS, sono stati fissati valori di riferimento, presentati al capitolo 4 (figura 7) del presente rapporto. I valori che devono essere raggiunti da ciascuna combinazione di linee di ogni IT del TRV sono stati definiti sulla base dei dati raccolti nel corso del primo anno di applicazione del SRQ (2016), d'intesa con i Cantoni. Nel 2021 i valori di riferimento restano invariati rispetto all'anno precedente.

Per il rilevamento DPM della puntualità non sono ancora stati definiti valori di riferimento.

### 3 Dati DPM (puntualità)

#### 3.1 Risultati per comparto

##### 3.1.1 TRENO

Nel periodo oggetto del presente rapporto (13.12.2020-11.12.2021) sono stati forniti 11 476 194 dati in tempo reale per linee ferroviarie del TRV. I risultati presentati sono solo quelli delle IT che hanno fornito almeno l'80 per cento dei dati richiesti. Delle 31 IT partecipanti 22 hanno adempiuto tale criterio, 4 non hanno fornito sufficienti dati in tempo reale (meno dell'80%) e 5 non ne hanno forniti<sup>1</sup>. La quota totale di dati a disposizione nel comparto TRENO è di oltre il 90 per cento e consente di ottenere risultati significativi. r

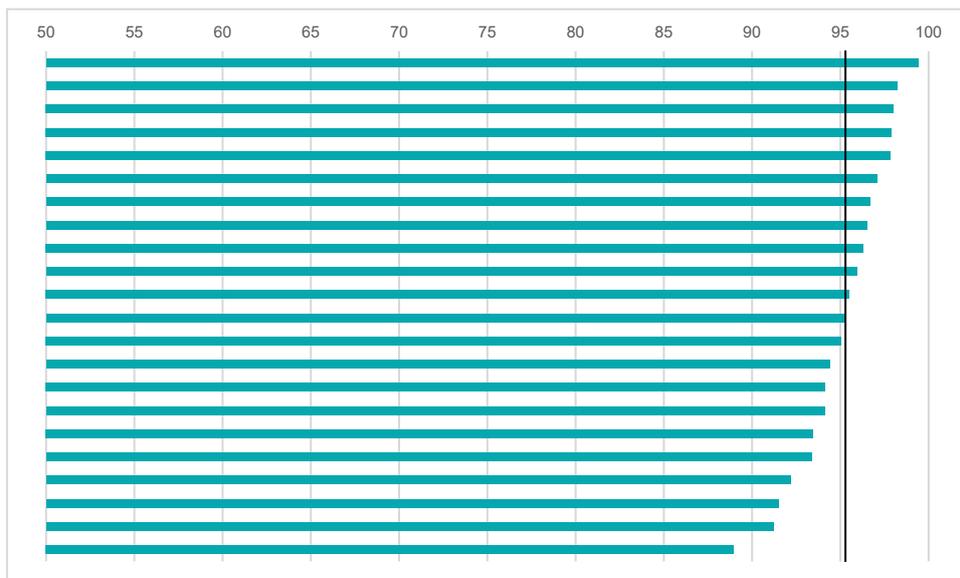


Figura 2: valutazione per il comparto TRENO della caratteristica determinante *puntualità all'arrivo*

Nel 2021 la media svizzera di tutti i rilevamenti DPM è di 94,39 punti (nel 2020: 94,58), ovvero il 94,39 per cento delle corse osservate è giunto all'arrivo con meno di tre minuti di ritardo. Il punteggio medio per impresa, che nel grafico sopra è rappresentato da una linea nera, è invece di 95,14 punti (2020: 95,09 punti). La mediana tra tutte le imprese è di 95,38 punti (2020: 96,05 punti). Per quanto nel 2021 si sia registrato un leggero miglioramento, come nel 2020 i treni diretti / RE hanno ottenuto un punteggio notevolmente inferiore a quello delle altre categorie di treni del TRV.

Categoria di treno	2020	2021
Agglomerato	96,66	96,27
Interurbano / montagna	94,04	93,92
Treni diretti / RE	89,29	89,87

Si registra anche una lieve differenza tra le ferrovie a scartamento normale e quelle a scartamento ridotto.

Scartamento	2020	2021
Scartamento ridotto	95,48	95,59
Scartamento normale	94,27	93,98

<sup>1</sup> DB è esonerata dal fornire dati DPM per il 2021, ma viene valutata per i dati MSS.

### 3.1.2 BUS

Per le autolinee del TRV erano disponibili 29 821 065 dati in tempo reale. I risultati presentati sono (come per le imprese ferroviarie) solo quelli delle imprese di autobus integrate nel SRQ che hanno fornito almeno l'80 per cento dei dati richiesti. Delle 70 imprese partecipanti 50 hanno adempiuto tale criterio, 12 non hanno fornito dati sufficienti e 8 non ne hanno forniti. La quota totale di dati a disposizione nel comparto BUS è di oltre il 90 per cento e consente di ottenere risultati significativi.

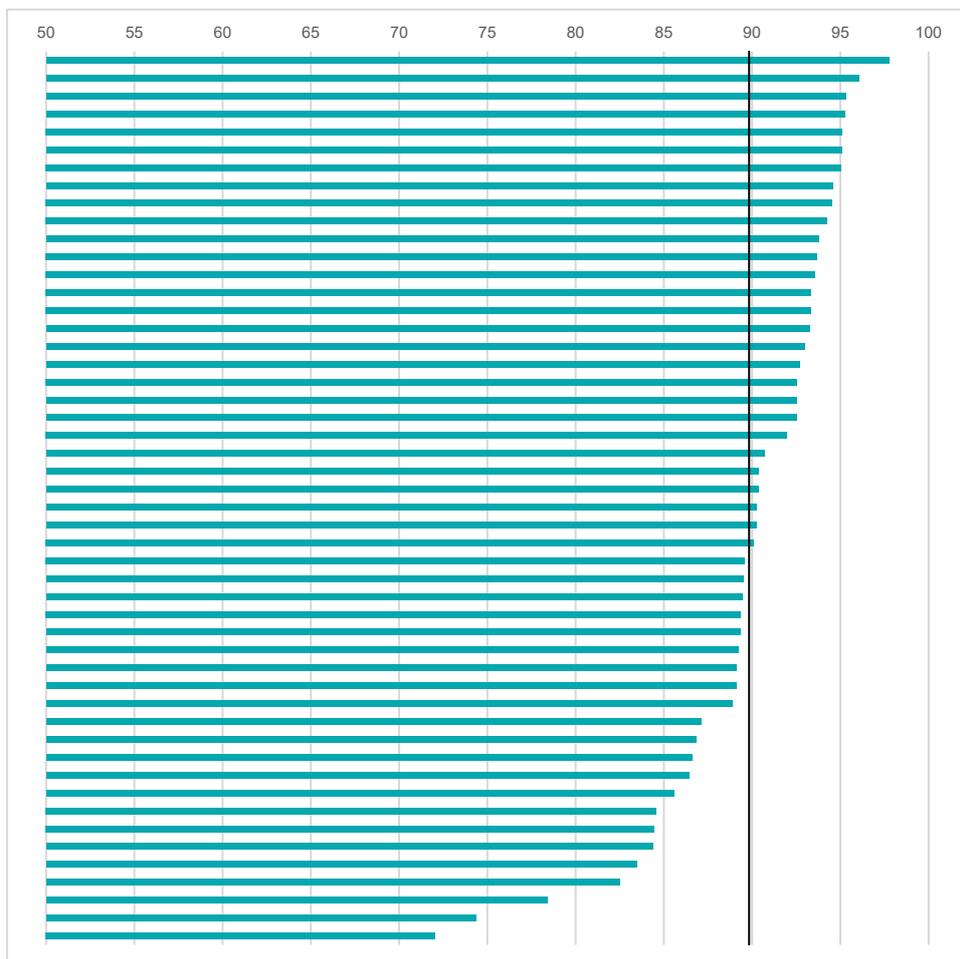


Figura 3: valutazione per il comparto BUS della caratteristica determinante *puntualità all'arrivo*

Nel 2021 la media svizzera di tutti i rilevamenti DPM è di 90,00 punti (nel 2020: 89,76); il punteggio medio per impresa, che nel grafico sopra è rappresentato da una linea nera, è invece di 89,83 punti (2020: 87,94 punti). La mediana tra tutte le imprese è di 90,31 punti (2020: 88,95 punti).

Come già nel 2020, anche nel 2021 la categoria «Agglomerato» ha meno punti di quella «Interurbano / montagna».

Categoria di bus	2020	2021
Agglomerato	87,78	87,97
Interurbano / montagna	90,02	90,23

### 3.2 Confronti intercantionali dei dati DPM

#### 3.2.1 TRENO

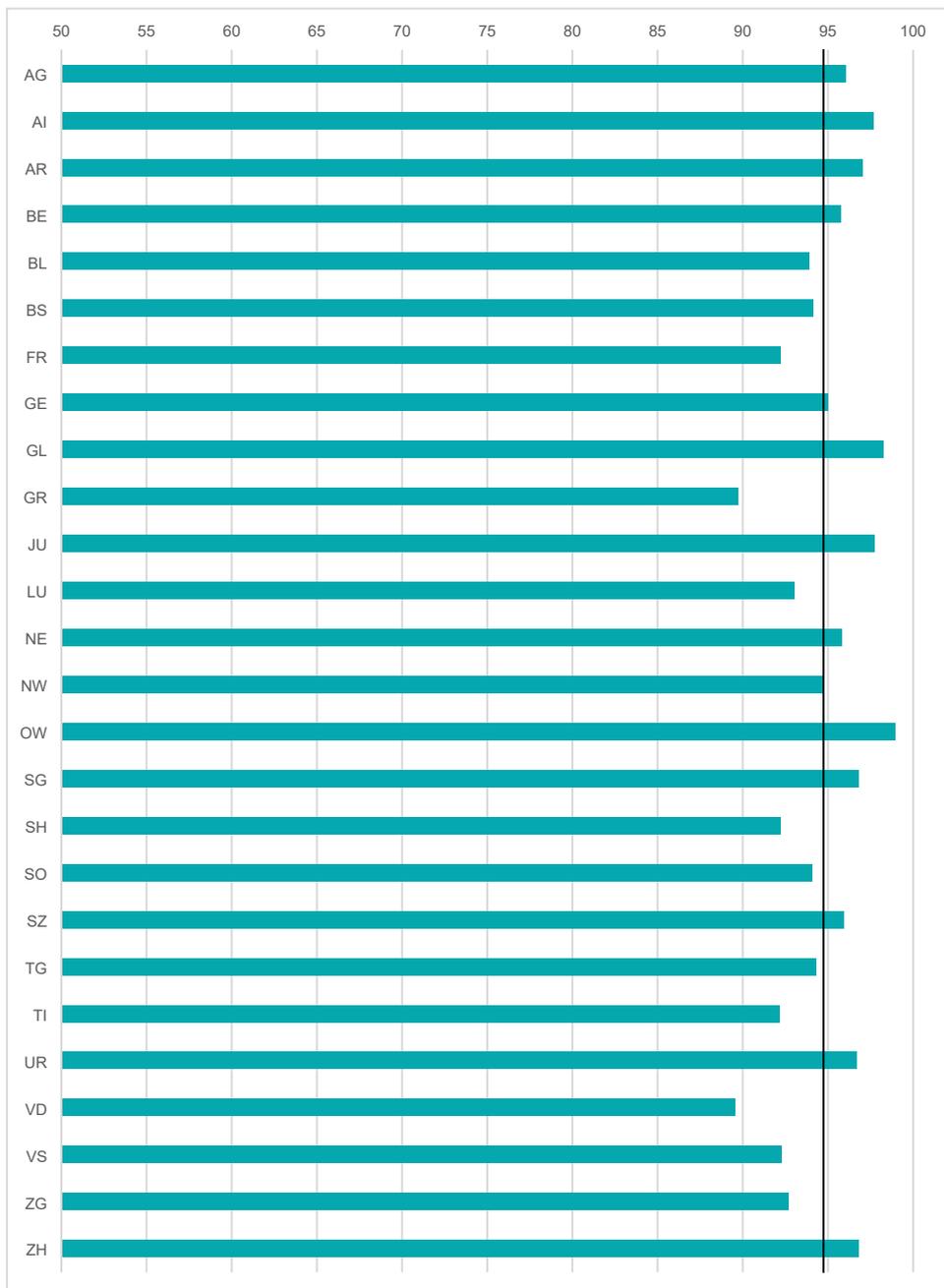
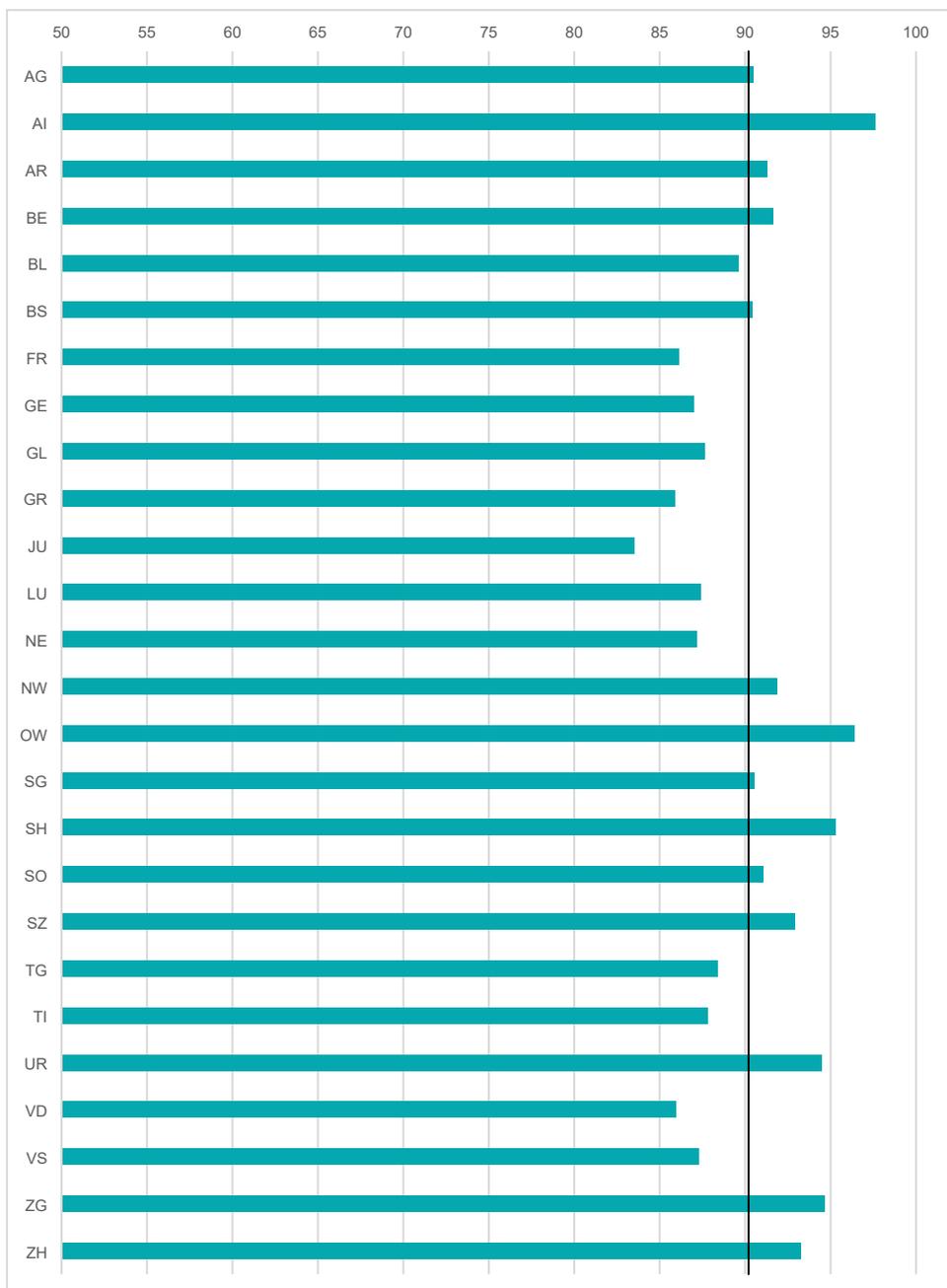


Figura 4: risultati della puntualità del comparto TRENO per Cantone

Il punteggio medio dei Cantoni, che nel grafico sopra è rappresentato da una linea nera, è di 94,74 punti (2020: 94,77 punti).

### 3.2.2 BUS



**Figura 5: risultati della puntualità del comparto BUS per Cantone**

Il punteggio medio dei Cantoni, che nel grafico sopra è rappresentato da una linea nera, è di 90,20 punti (2020: 90,09 punti).

#### 4 Dati MSS (clienti civetta)

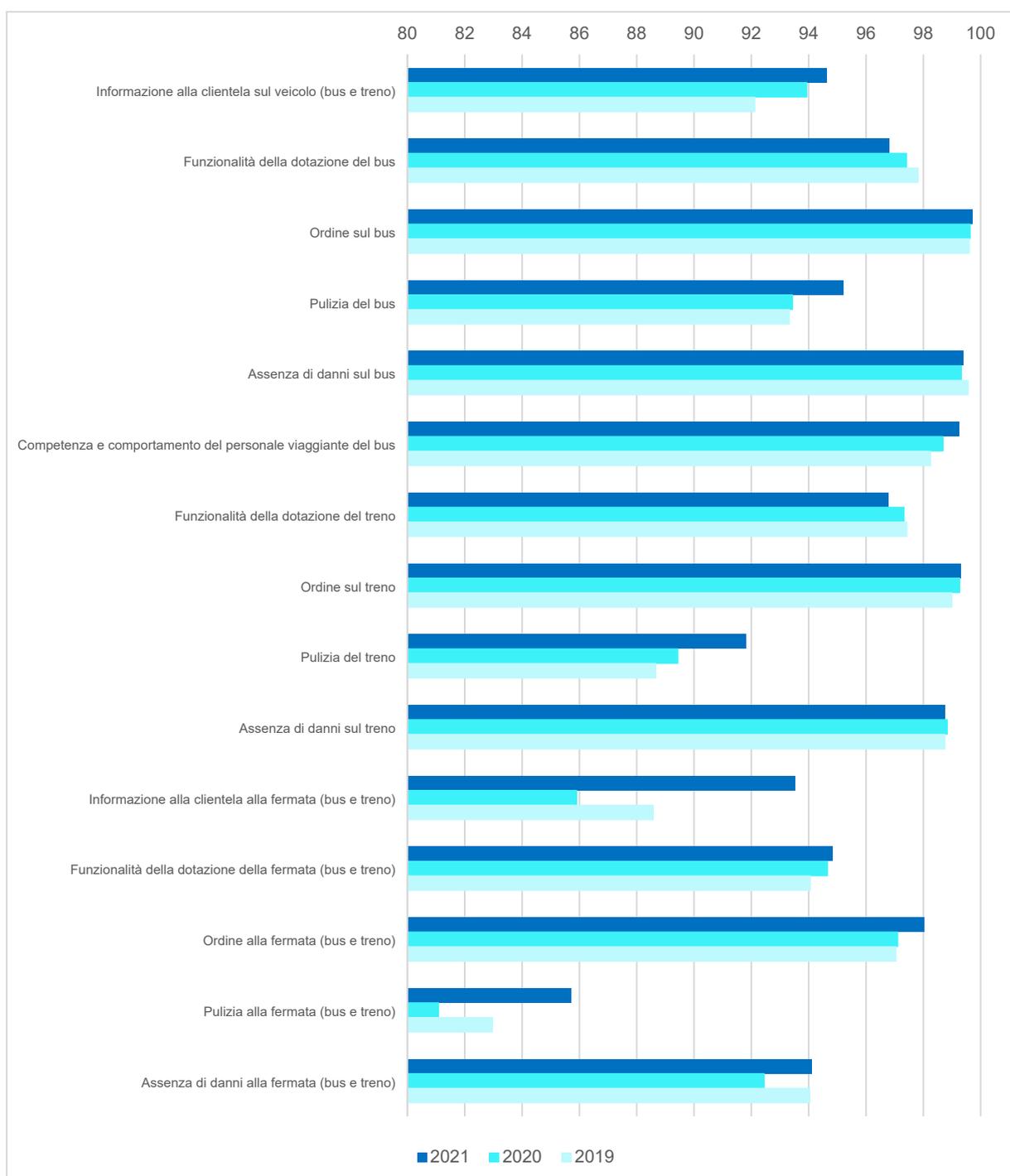


Figura 6: confronto tra i dati MSS 2019-2021 per le 15 caratteristiche qualitative determinanti

Nel 2021 i rilevamenti condotti dai clienti civetta indicano una generale tendenza al miglioramento della qualità.

Essa è aumentata per l'*informazione alla clientela*, con un incremento particolarmente significativo per l'*informazione alla clientela alla fermata*.

Migliorata notevolmente anche la *pulizia dei veicoli (treno e bus)* e quella *alle fermate*.

Per una visione d'insieme i risultati del 2021 sono stati riepilogati in una tabella contenente gli indici di tendenza centrale e quelli di dispersione, nonché i valori di riferimento.

Caratteristiche determinanti per cui sono stati fissati valori di riferimento	Valore di accettazione	Zona di tolleranza	Standard minimo	Media (a prescindere dalle imprese) <sup>2</sup>	Media delle valutazioni di ciascuna impresa <sup>3</sup>	Coefficiente di variazione tra le valutazioni delle imprese <sup>4</sup>	Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo
Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	95	6	89	94.64	91.95	0.10	17%
Funzionalità della dotazione del bus	96	3	93	96.81	98.07	0.05	4%
Ordine sul bus	98	3	95	99.72	99.72	0.00	0%
Pulizia del bus	95	3	92	95.20	95.30	0.03	16%
Assenza di danni sul bus	97	3	94	99.38	99.49	0.01	1%
Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus	98	6	92	99.24	99.33	0.01	0%
Funzionalità della dotazione del treno	96	3	93	96.78	97.71	0.03	6%
Ordine sul treno	96	3	93	99.30	99.30	0.01	0%
Pulizia del treno	88	3	85	91.81	94.08	0.03	0%
Assenza di danni sul treno	97	3	94	98.75	98.82	0.02	3%
Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)	88	6	82	93.53	92.68	0.11	11%
Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	93	3	90	94.84	94.53	0.08	16%
Ordine alla fermata (bus e treno)	96	3	93	98.03	97.10	0.06	6%
Pulizia alla fermata (bus e treno)	79	3	76	85.72	85.73	0.10	10%
Assenza di danni alla fermata (bus e treno)	85	3	82	94.12	93.57	0.05	2%

**Figura 7: valori di riferimento e indici statistici delle caratteristiche determinanti (scala da 0 a 100 punti)**

Per i veicoli in generale sono giudicati buoni gli indicatori *ordine*, *assenza di danni* e *funzionalità*. L'ambito *competenza e comportamento personale viaggiante*, oggetto di rilevamento solo nel comparto bus, è valutato molto positivamente.

Tra le caratteristiche qualitative con elevato coefficiente di variazione si osserva una notevole eterogeneità dei risultati delle IT. Il tasso di imprese che non raggiungono lo standard minimo per ognuna di queste caratteristiche è globalmente più alto rispetto agli altri criteri qualitativi.

Il seguito del rapporto si concentrerà sulle caratteristiche qualitative con il maggior potenziale di miglioramento.

<sup>2</sup> La media delle valutazioni (a prescindere dalle imprese) rappresenta la media di tutti i rilevamenti effettuati nel 2021 (senza raggruppamento).

<sup>3</sup> La media delle valutazioni di ciascuna impresa rappresenta la media aritmetica del punteggio conseguito nel 2021 da ciascuna impresa (raggruppamento per impresa).

<sup>4</sup> Il coefficiente di variazione è calcolato sulla base dei punteggi conseguiti nel 2021 da ciascuna impresa e fornisce indicazioni sulla dispersione dei punteggi. Più il coefficiente è elevato, maggiore è la dispersione dei punteggi delle diverse imprese.

#### 4.1 Analisi approfondita delle caratteristiche qualitative con i punteggi meno elevati

##### 4.1.1 Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)

Tutti gli indicatori parziali indicano un altro anno di miglioramento, con il maggior aumento di risultato di quasi due punti percentuali per l'*annuncio capolinea*.

Indicatore parziale	2019	2020	2021
Indicazione capolinea	94.05	94.69	95.19
Indicazioni all'esterno del veicolo	97.38	98.15	98.48
Indicazione prossima fermata	93.96	94.91	95.20
Indicazione sequenza fermate / coincidenza	91.71	93.20	93.54
Annuncio prossima fermata	90.38	92.12	93.26
Annuncio capolinea	82.22	92.66	94.50

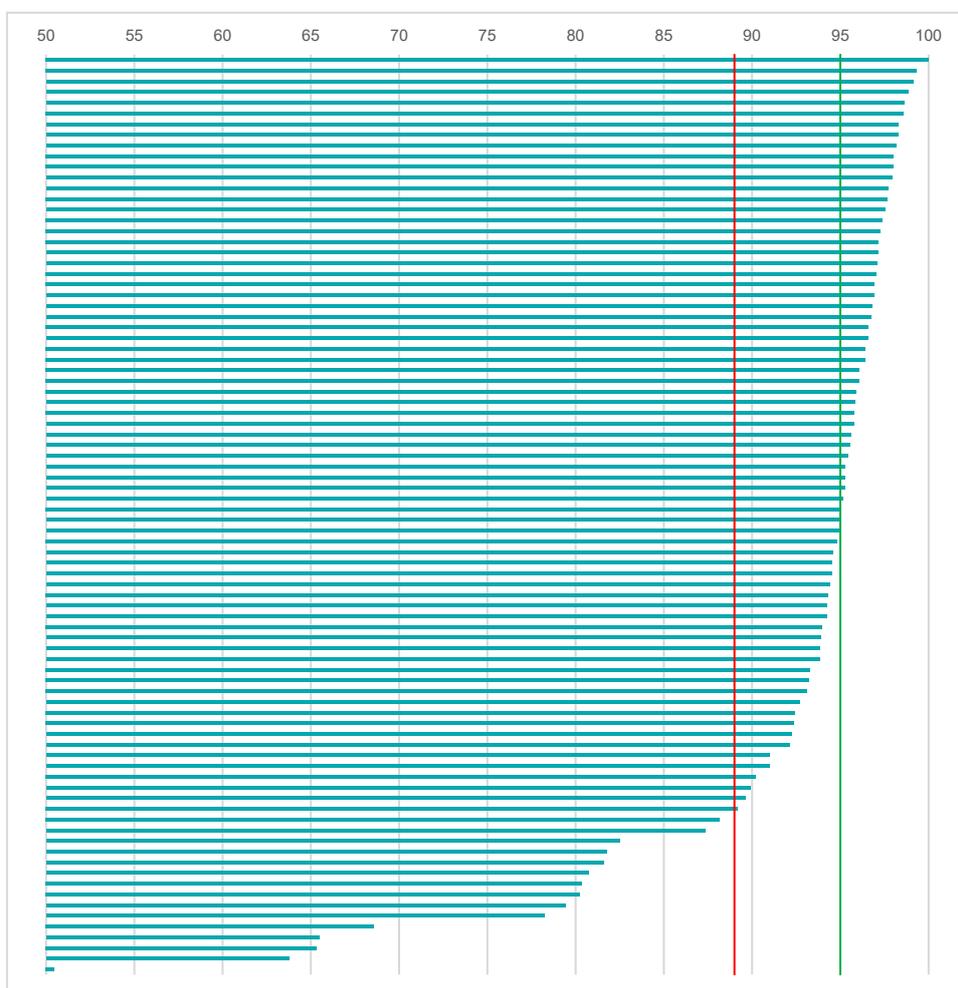


Figura 8: punteggio per IT della caratteristica determinante *Informazione alla clientela sul veicolo*

Nel 2021 sono state 15 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2020: 19 IT).

#### 4.1.2 Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)

Come l'anno scorso, si registra un miglioramento significativo per l'indicatore parziale *piano delle linee*, che rappresenta il punto debole dell'*informazione alla clientela alla fermata*. Nel frattempo le IT hanno infatti integrato le modifiche delle direttive sul piano delle linee, entrate in vigore nel 2019, tra le quali quella per il nuovo formato della data di validità.

Il maggior progresso è segnato dall'indicatore parziale *orario affisso*, sul quale il periodo di validità è ora più frequentemente riportato in maniera corretta. Da qui l'aumento del numero di punti.

Indicatore parziale	2019	2020	2021
Piano delle linee	62.44	72.50	81.85
Piano zone tariffarie	96.87	98.39	99.36
Orario affisso	97.29	73.22	94.10
Orario codice QR	92.72	94.57	96.31
Indirizzo/numero di telefono contattabile	98.06	98.03	98.93
Indicazione partenze	96.10	97.23	97.13
Informazioni acustiche	98.93	98.75	96.63

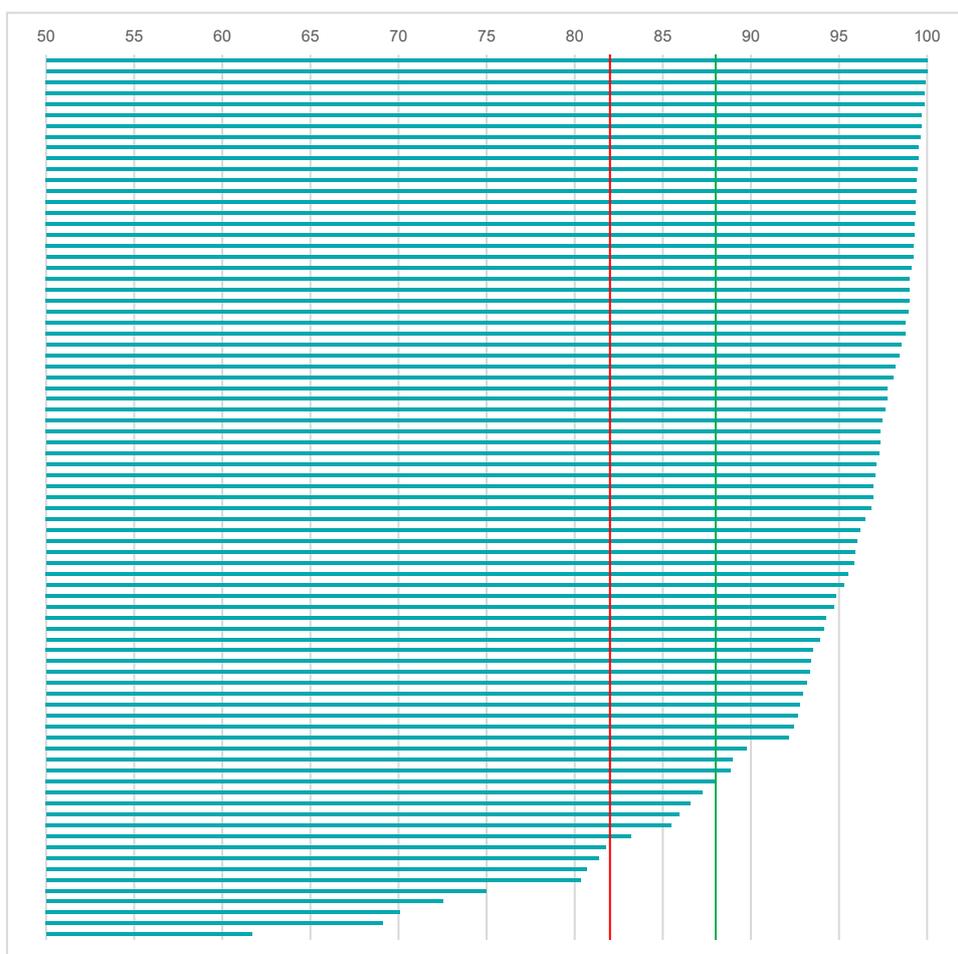


Figura 9: punteggio per IT della caratteristica determinante *informazione alla clientela alla fermata*

Nel 2021 sono state 9 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2020: 32 IT).

### 4.1.3 Pulizia del treno

Nel comparto treni si osserva una pulizia nettamente superiore dell'*involucro esterno* e di *pareti divisorie e porte in vetro, finestrini*. I punteggi più alti per questi due indicatori parziali sono fondamentalmente riconducibili alle modifiche delle Direttive per la valutazione 2021 utilizzate dai clienti civetta per valutare tali elementi.

Indicatore parziale	2019	2020	2021
Involucro esterno	57.77	56.58	66.88
Barre di sostegno	98.10	98.13	98.62
Pavimento	76.54	78.89	78.17
Pareti e soffitto	95.60	97.59	96.71
Contenitori rifiuti	86.82	89.63	89.95
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	58.38	56.19	84.53
Sedili	98.13	98.08	97.64
Ripiani	93.95	95.09	93.97
Tazza / asse / coperchio toilette	77.41	79.75	83.09
Pareti /specchi / vetri / lavandino toilette	86.86	88.39	91.03
Pavimento toilette	74.51	76.52	82.74
Contenitori rifiuti toilette	88.48	90.30	90.07

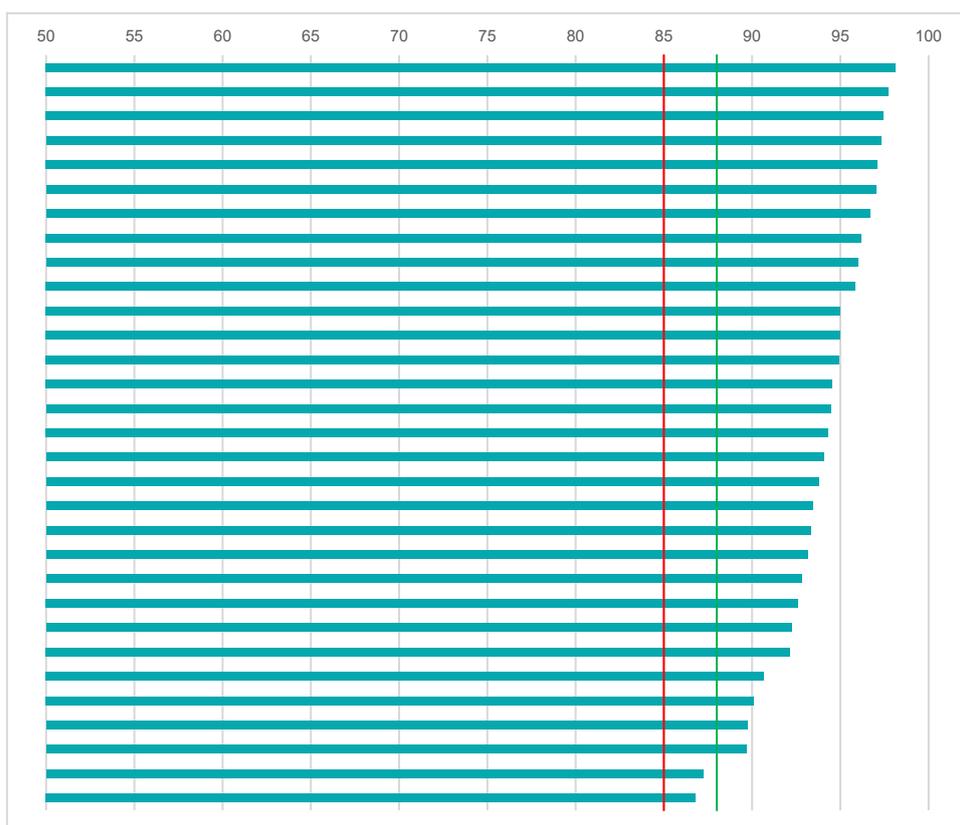


Figura 10: punteggio per IT della caratteristica determinante *pulizia del treno*

Nel 2021 tutte le IT hanno ottenuto un punteggio sufficiente per questo criterio qualitativo (2020: 2 IT insufficiente).

#### 4.1.4 Pulizia del bus

Nel comparto bus emerge la stessa tendenza riscontrata per i treni, con i miglioramenti più rilevanti per *involucro esterno e pareti divisorie e porte in vetro, finestrini*. L'incremento di punteggio per questi due indicatori parziali è in gran parte riconducibile a modifiche delle Direttive per la valutazione 2021 utilizzate dai clienti civetta per valutare tali elementi.

Indicatore parziale	2019	2020	2021
Contenitori rifiuti	98.15	98.94	99.38
Ripiani	95.75	94.65	95.34
Involucro esterno	61.29	60.72	66.87
Distributori biglietti	88.92	96.13	94.93
Obliteratrice	99.49	99.12	98.95
Pavimento	81.16	80.74	86.19
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	64.70	66.89	90.39
Barre / impugnature di sostegno	96.18	97.40	97.17
Sedili	98.87	98.56	97.70
Pareti e soffitto	94.42	96.82	97.09

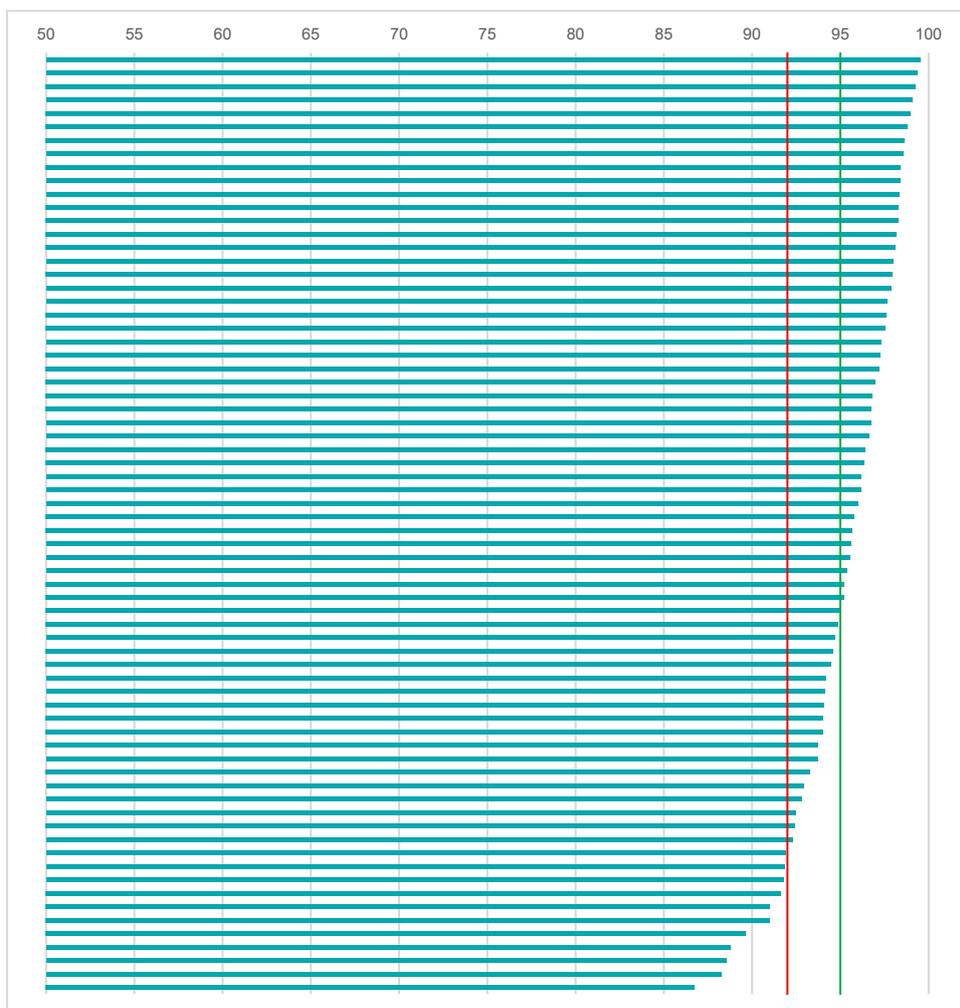


Figura 11: punteggio per IT della caratteristica determinante *pulizia del bus*

Nel 2021 sono state 11 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2020: 20 IT).

#### 4.1.5 Pulizia alla fermata (bus e treno)

La *pulizia alla fermata* è stato, come in passato, l'indicatore che ha ricevuto la peggiore valutazione. Tuttavia nel 2021 il suo punteggio è aumentato significativamente (+4,63 punti). Sono stati giudicati meglio anche tutti gli indicatori parziali.

Indicatore parziale	2019	2020	2021
Sedili	89.53	84.03	88.84
Pavimento	89.23	88.64	93.25
Superfici di vetro cabine di attesa	62.14	63.18	67.87
Pareti / pilastri cabine di attesa	81.26	82.20	84.26
Pareti / pilastri / pensiline fermata	75.69	73.77	79.65
Contenitori rifiuti	73.95	70.99	74.47
Distributori biglietti	87.58	87.69	89.35
Obliteratrice	86.09	86.16	86.37
Ascensore	63.75	63.07	68.63
Pavimento cabine di attesa	73.29	71.93	75.59
Oggetti appartenenti all'IT	80.59	78.23	79.83
Oggetti non appartenenti all'IT	85.20	78.66	83.17

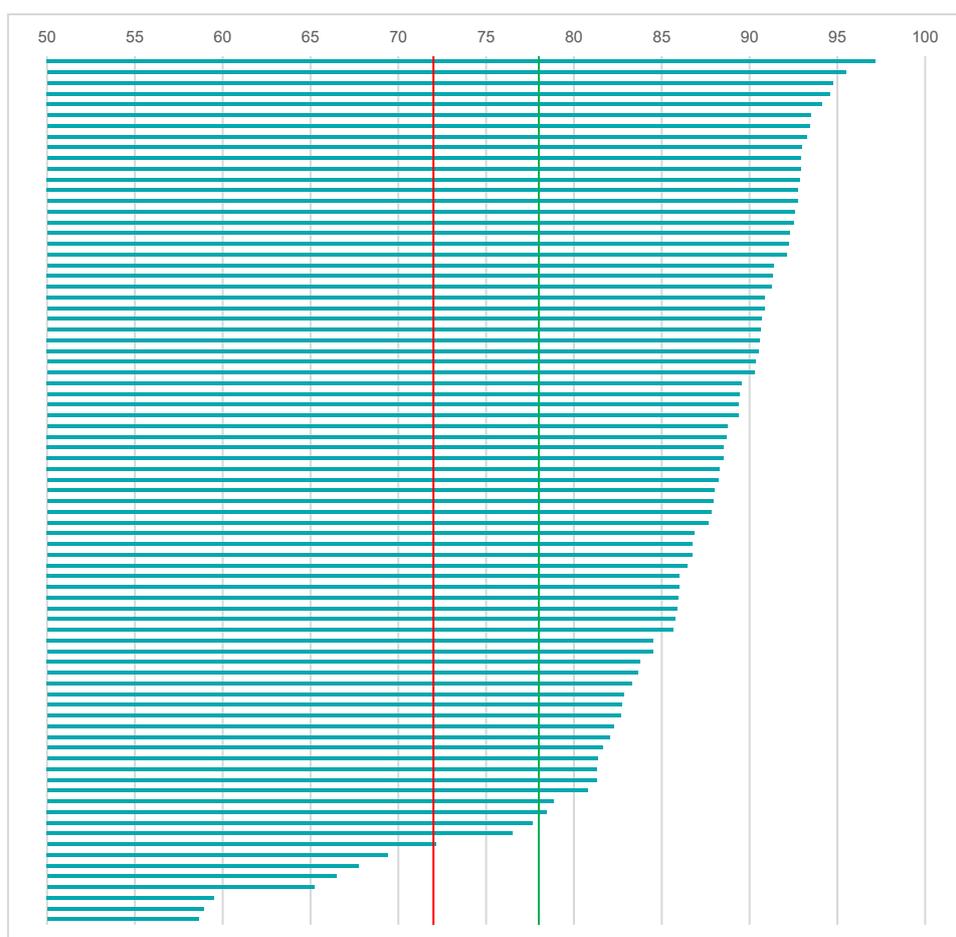


Figura 12: punteggio per IT della caratteristica determinante *pulizia alla fermata*

Nel 2021 sono state 7 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2020: 21 IT).

## 4.2 Raggiungimento dello standard minimo per comparti

Come rappresentato al capitolo 6.1, le caratteristiche determinanti e i rispettivi indicatori parziali sono stati raggruppati nei tre comparti TRENO, BUS e FERMATA. Lo stesso è stato fatto per i valori di riferimento e le valutazioni delle singole IT. Aggregando i dati si creano i presupposti per valutare ogni impresa secondo i tre comparti succitati.

### 4.2.1 TRENO

Nel TRV su rotaia (TRENO) negli ultimi tre anni si constata una continua evoluzione della qualità (2019: 94,15 punti, 2020: 94,74 punti, 2021: 95,27 punti). Tuttavia, le IT continuano ad avere difficoltà con i due criteri qualitativi *pulizia e informazione alla clientela*.

In caso di qualità insufficiente o appena sufficiente i committenti discutono con le IT dei punti deboli individuati. Lo stesso sarà fatto anche nei comparti BUS e FERMATA. Sarà poi responsabilità delle imprese attuare dei miglioramenti nei limiti del quadro finanziario esistente.

	2019	2020	2021
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	22	23	22
Numero di IT nella zona di tolleranza	6	8	5
Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo	6	3	4
<b>Numero totale di IT</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>31</b>

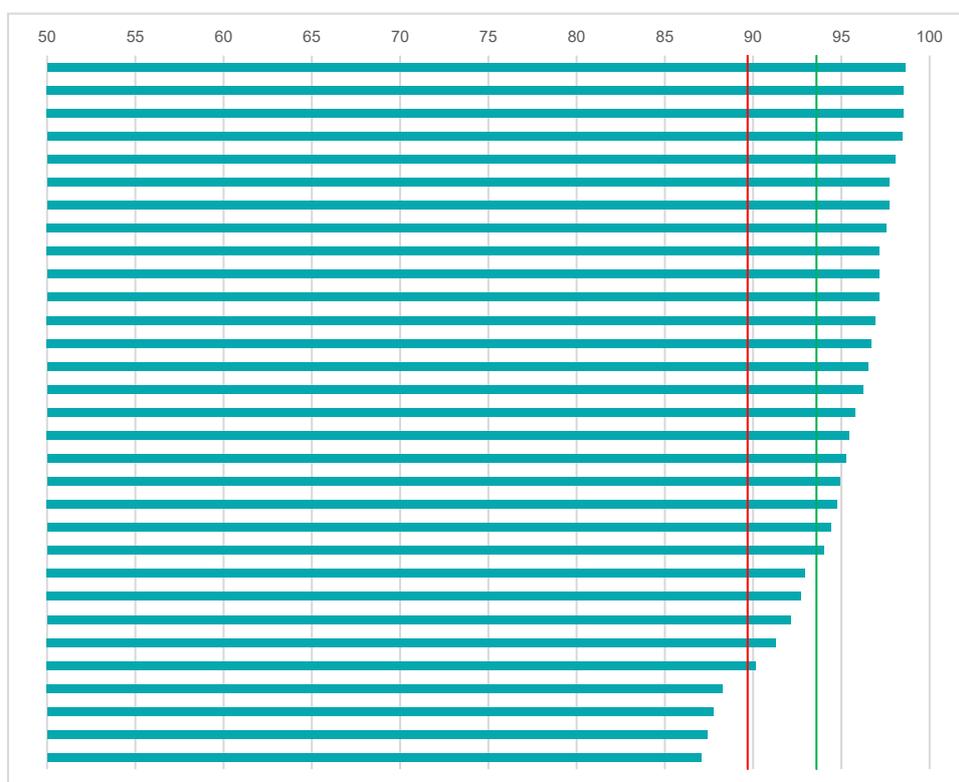


Figura 13: punteggio per IT del comparto TRENO

Il comparto TRENO presenta uno standard minimo aggregato di 89,69 punti, una zona di tolleranza di 3,9 punti e un valore di accettazione di 93,59 punti.

#### 4.2.2 BUS

Anche la qualità del servizio di autobus regionale (BUS) presenta una qualità in continuo, leggero miglioramento (2019: 95,59 punti, 2020: 96,28 punti, 2021: 96,93 punti). In aumento le IT che superano il valore di accettazione e quindi offrono prestazioni di buona qualità: il loro numero passa da 37 nel 2020 a 49 nel 2021. Analogamente a quanto rilevato sia negli ultimi tre anni sia nel comparto TRENO, i due indicatori con i valori più bassi sono *l'informazione alla clientela e la pulizia*.

	2019	2020	2021
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	28	37	49
Numero di IT nella zona di tolleranza	34	27	16
Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo	6	5	5
<b>Numero totale di IT</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>70</b>

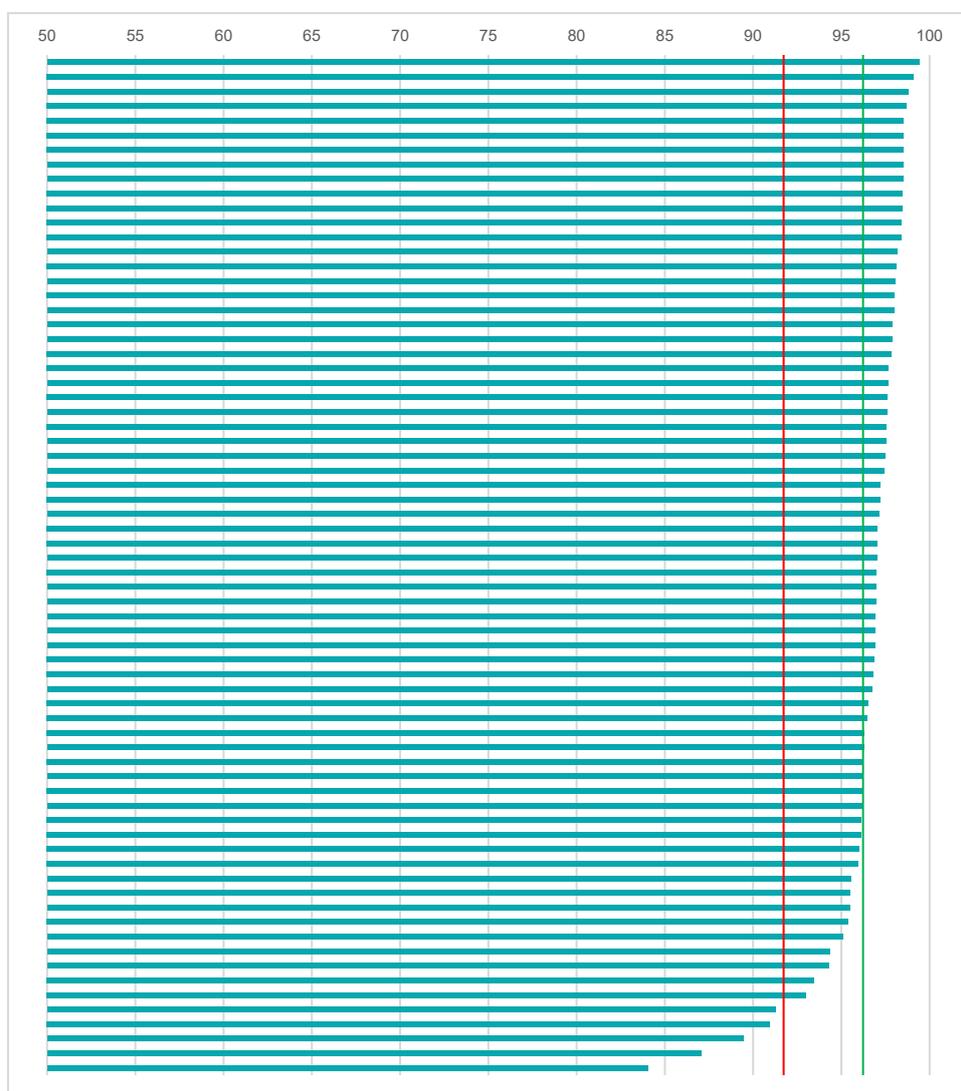


Figura 14: punteggio per IT del comparto BUS

Il comparto BUS presenta uno standard minimo aggregato di 91,73 punti, una zona di tolleranza di 4,50 punti e un valore di accettazione di 96,23 punti.

### 4.2.3 FERMATA

Nel comparto FERMATA si rileva un incremento della qualità, con un risultato di 92,16 punti (2019: 89,53 punti, 2020: 88,98 punti), riconducibile principalmente alla netta crescita dei punteggi di *pulizia e informazione alla clientela*. Nel 2021 le IT ancora insufficienti sono solo cinque, mentre nel 2020 era 24.

	2019	2020	2021
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	49	44	66
Numero di IT nella zona di tolleranza	15	17	10
Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo	21	24	5
<b>Numero totale di IT</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>81</b>

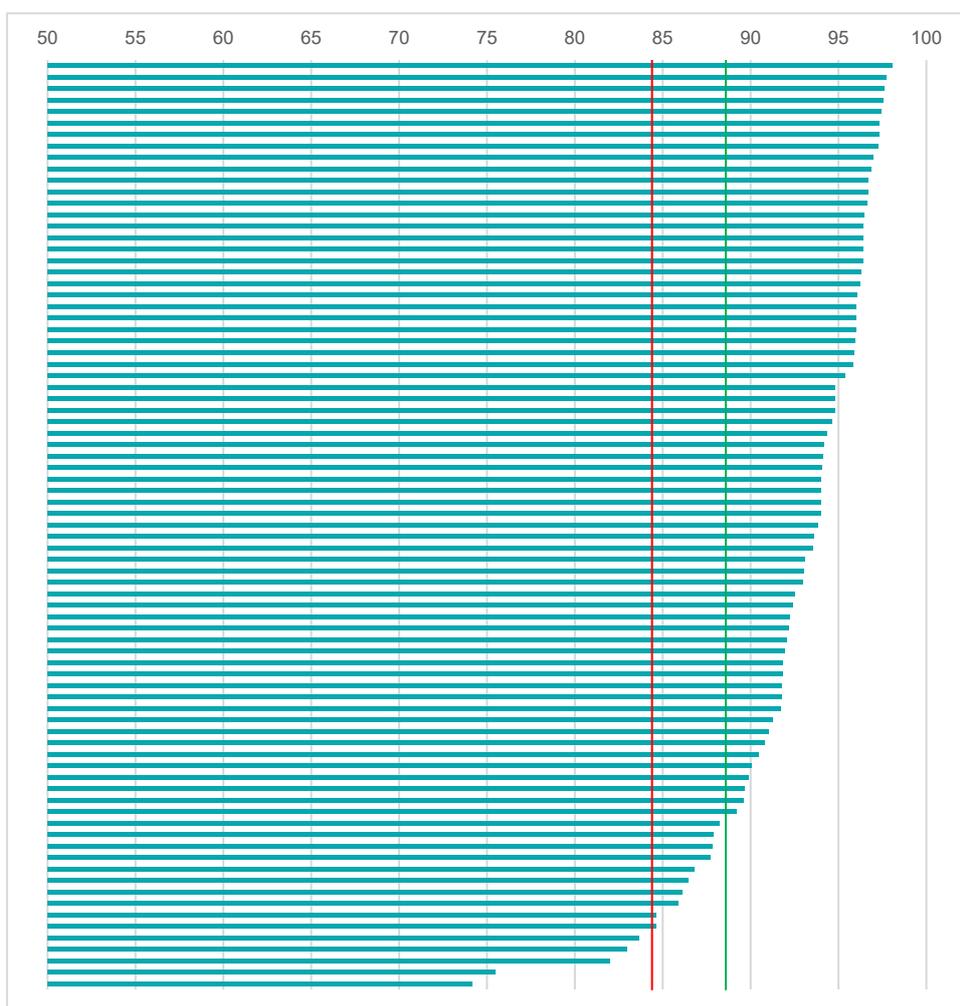


Figura 15: punteggio per IT del comparto FERMATA

Il comparto FERMATA presenta uno standard minimo aggregato di 84,39 punti, una zona di tolleranza di 4,20 punti e un valore di accettazione di 88,59 punti.

### 4.3 Confronti intercantionali dei dati MSS

È importante sottolineare che il numero di linee di bus e di treni può variare notevolmente da un Cantone all'altro. Pertanto, il punteggio dei Cantoni che possiedono poche linee può essere fortemente influenzato dal risultato di una singola linea.

#### 4.3.1 TRENO

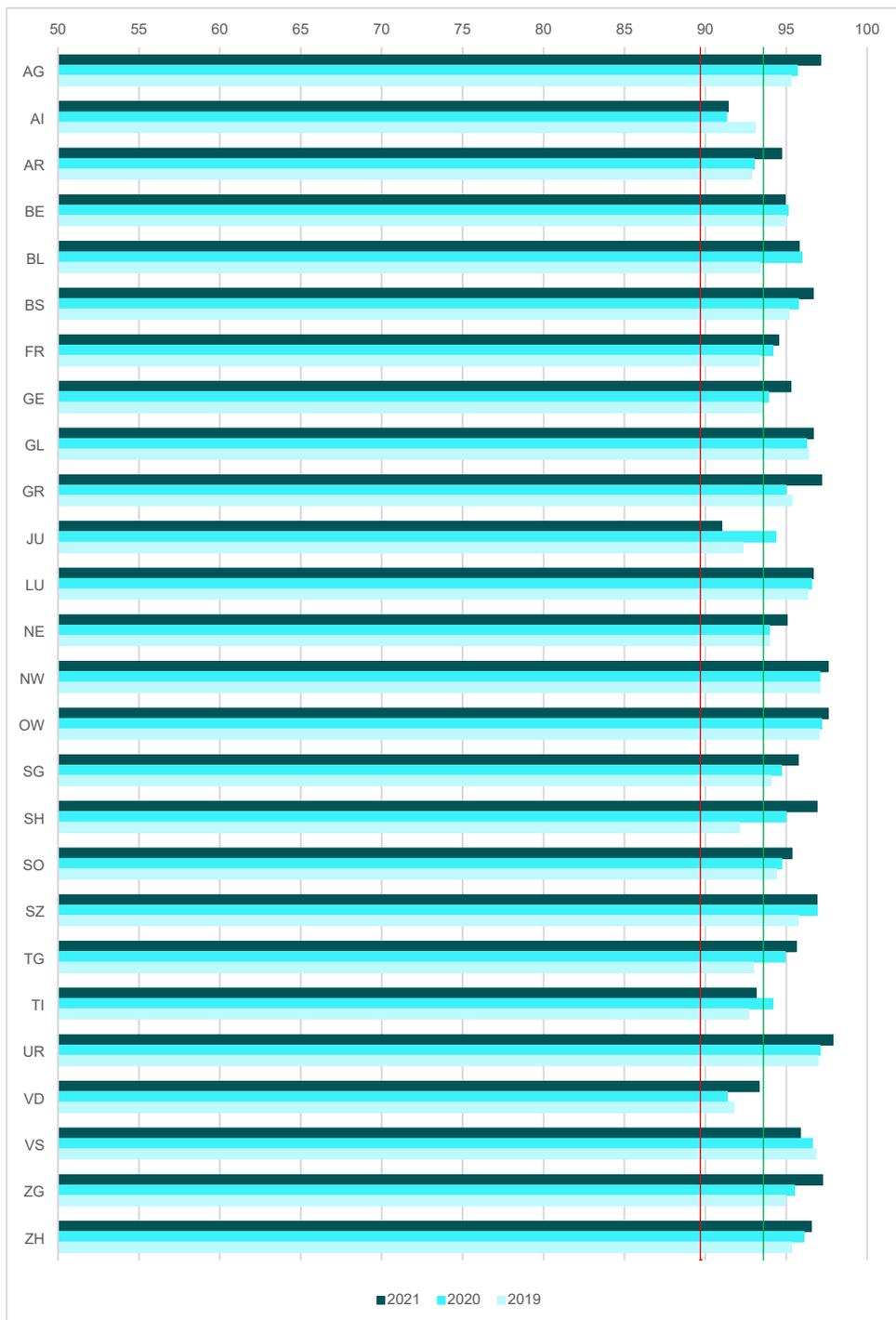


Figura 16: risultati del comparto TRENO per Cantone

Dal confronto intercantonale per i treni emerge nuovamente un aumento dei risultati globali: la maggior parte dei Cantoni (22) ha raggiunto il valore di accettazione, gli altri quattro restano nella zona di tolleranza.

### 4.3.2 BUS

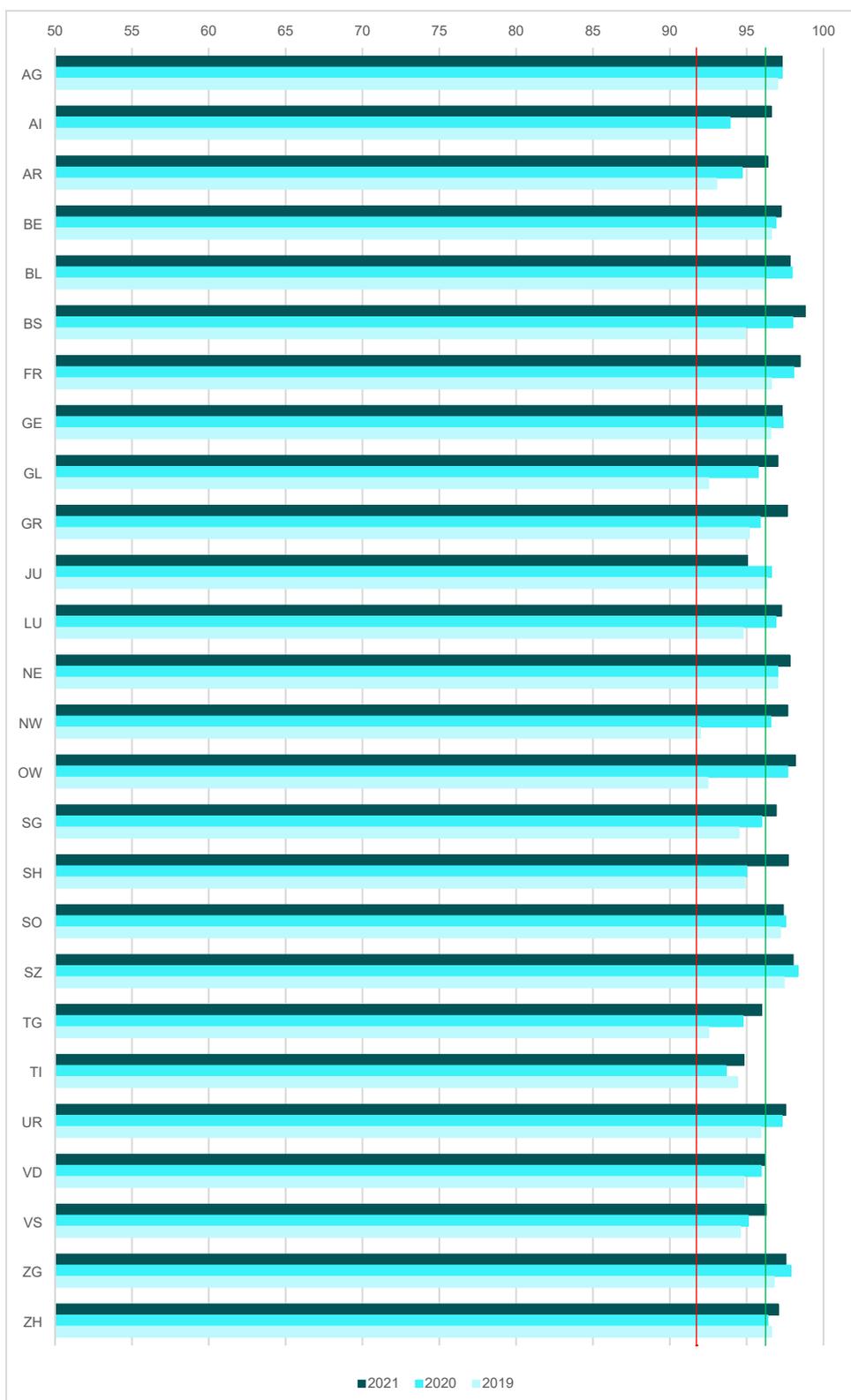


Figura 17: risultati del comparto BUS per Cantone

Nel comparto BUS sale a 22 il numero di Cantoni che raggiungono il valore di accettazione, contro i 16 del 2020. I restanti quattro Cantoni si collocano nella zona di tolleranza.

### 4.3.3 FERMATA

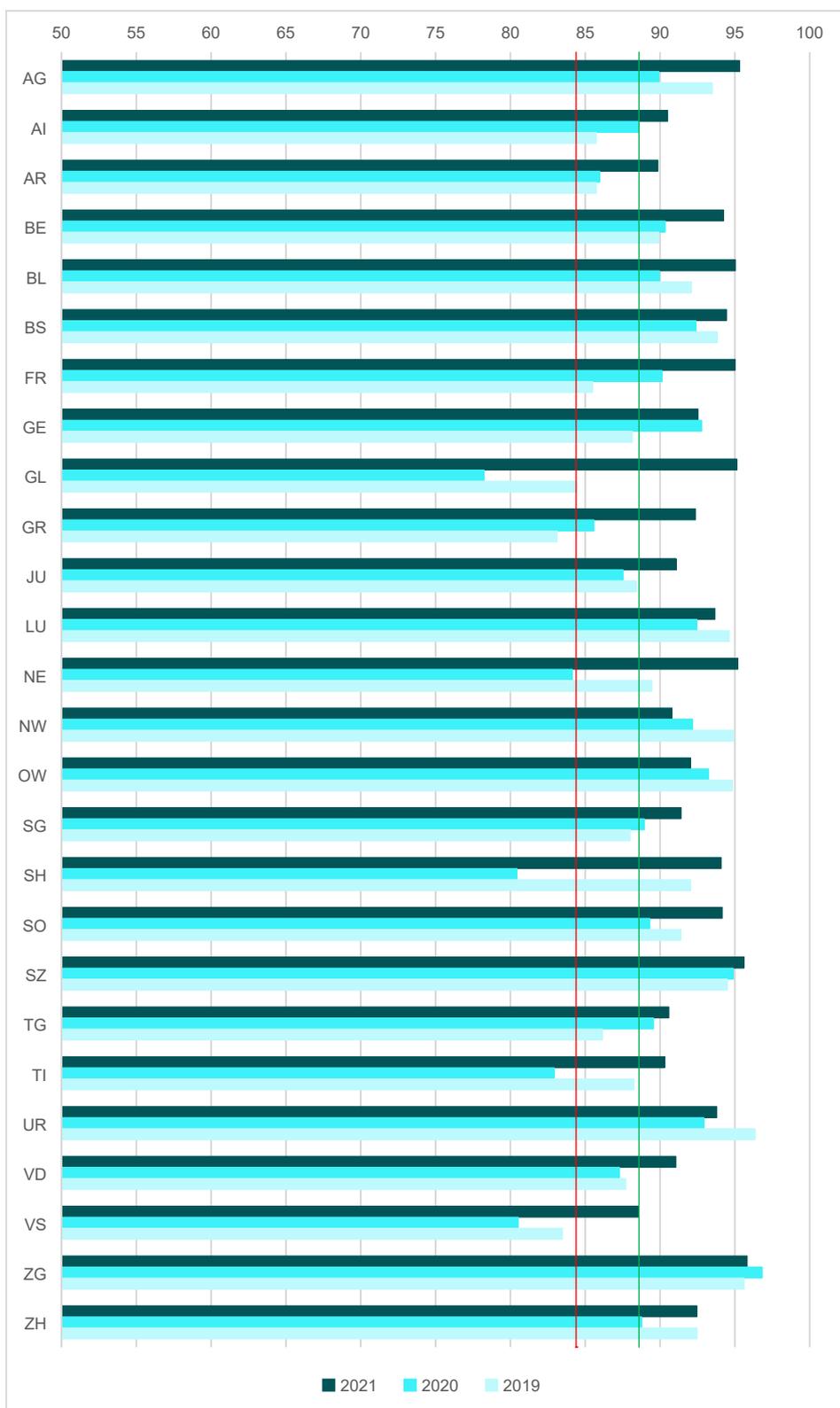


Figura 18: risultati del comparto FERMATA per Cantone

Quest'anno il comparto FERMATA presenta, per la prima volta dall'inizio dei rilevamenti nel 2016, risultati globali al di sopra dello standard minimo in tutti i Cantoni (2 Cantoni con insufficienza nel 2019 e 5 nel 2020).

## **5 Conclusioni**

### **5.1 I risultati del 2021 in sintesi**

Il TRV in Svizzera è caratterizzato da una forte eterogeneità per quanto riguarda le dimensioni e la struttura delle imprese di trasporto, così come per dimensioni e dotazione di veicoli e fermate.

I risultati riguardanti la puntualità DPM sono presentati per la seconda volta nel rapporto annuale sulla qualità nel TRV ed è la prima volta che si riferiscono a un intero anno (13.12.20-11.12.21). Nel periodo considerato risultano puntuali (arrivo con meno di 3 minuti di ritardo) il 94,39 per cento dei treni e il 90,00 per cento delle autolinee.

I risultati 2021 in ambito MSS sono globalmente buoni, come negli anni precedenti. La qualità della permanenza<sup>5</sup> sui veicoli (treni e bus) è leggermente migliorata in tutte le regioni della Svizzera, a prescindere dalle dimensioni dell'impresa. Inoltre, si registra un notevole aumento della qualità alle fermate.

Rispetto al 2020 si rilevano progressi nella *pulizia* sui treni, sui bus e alle fermate, così come nei risultati per l'*informazione alla clientela sui veicoli e alle fermate*.

Il generale miglioramento dei risultati mostra che le IT dedicano maggiore attenzione alla qualità. A tale dinamica positiva contribuisce il SRQ TRV, introdotto dall'UFT, che dà pertanto buoni frutti.

L'UFT, con il coinvolgimento di Cantoni e imprese di trasporto, ottimizzerà ulteriormente tale strumento, affrontando sfide esistenti e nuove riguardanti, in particolare, la puntualità e la qualità dei dati dell'informazione alla clientela.

### **5.2 Collaborazione dei committenti con le IT**

La Confederazione e i Cantoni collaborano con le imprese di trasporto del TRV affinché queste garantiscano costantemente un'elevata qualità delle prestazioni per la clientela e discutono dei punti deboli rilevati. I committenti invitano le imprese interessate a verificare le prestazioni insoddisfacenti sotto il profilo qualitativo nei settori MSS e DPM e ad adottare misure mirate di miglioramento, se possibile senza causare ulteriori costi.

---

<sup>5</sup> Cfr. tabella al capitolo 6

**6 Allegati****6.1 Sistema di ponderazione dei dati nel SRQ TRV****6.1.1 Comparto TRENO**

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)
AQ ZUG Qualità della permanenza sul treno	35%	Funzionalità della dotazione	21%	Porta incl. pulsanti	3.303%
				Illuminazione in caso di oscurità / di notte	5.513%
				WC non utilizzabile	6.092%
				Bloccaggio porta	1.643%
				Sciacquone	3.286%
				Carta igienica	0.616%
				Salviette / asciugacapelli / acqua / sapone	0.548%
		Ordine	20%	Pavimento	2.261%
				Contenitori rifiuti	1.912%
				Sedili	12.572%
				Ripiani	2.766%
				Contenitori rifiuti toilette	0.489%
		Pulizia	40%	Involucro esterno	0.602%
				Barre / impugnature di sostegno	2.327%
				Pavimento	2.710%
				Pareti e soffitto	1.243%
				Contenitori rifiuti	2.291%
				Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	1.808%
				Sedili	15.069%
				Ripiani	3.315%
				Tazza / asse / coperchio toilette	4.041%
				Pareti /specchi / vetri / lavandino toilette	1.965%
				Pavimento toilette	4.041%
				Contenitori rifiuti toilette	0.586%
				Assenza di danni	19%
		Barre / impugnature di sostegno	1.230%		
		Pavimento	1.432%		
		Pareti e soffitto	0.657%		
		Contenitori rifiuti	1.211%		
		Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	0.955%		
		Sedili	7.962%		
		Ripiani	1.752%		
		Tazza / asse / coperchio toilette	2.135%		
Pareti /specchi / vetri / lavandino toilette	1.038%				
Contenitori rifiuti toilette	0.310%				
KI FZG	15%	Funzionalità della dotazione	100%		
				Indicazioni all'esterno del veicolo	16.667%
				Indicazione prossima fermata	16.667%
				Indicazione sequenza fermate / coincidenza	16.667%
				Annuncio prossima fermata	16.667%
				Annuncio capolinea	16.667%
DPM (Puntualità)	50%				

**6.1.2 Comparto BUS**

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)
AQ BUS Qualità della permanenza sul bus	25%	Funzionalità della dotazione	26%	Illuminazione in caso di oscurità / di notte	1.087%
				Distributori biglietti	11.958%
				Obliteratrice	5.979%
				Porta incl. pulsanti	6.976%
		Ordine	22%	Contenitori rifiuti	2.156%
				Ripiani	3.119%
				Pavimento	2.550%
				Sedili	14.176%
		Pulizia	35%	Contenitori rifiuti	2.333%
				Ripiani	3.375%
				Involucro esterno	0.656%
				Distributori biglietti	3.375%
				Obliteratrice	1.687%
				Pavimento	2.759%
				Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	1.841%
				Barre / impugnature di sostegno	2.369%
				Sedili	15.340%
				Pareti e soffitto	1.266%
		Assenza di danni	17%	Contenitori rifiuti	1.133%
				Ripiani	1.639%
Involucro esterno	0.319%				
Distributori biglietti	1.639%				
Obliteratrice	0.820%				
Pavimento	1.340%				
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	0.894%				
Barre / impugnature di sostegno	1.151%				
Sedili	7.451%				
Pareti e soffitto	0.615%				
KI FZG Informazione alla clientela sul veicolo	15%	Funzionalità della dotazione	100%	Indicazione capolinea	16.667%
				Indicazioni all'esterno del veicolo	16.667%
				Indicazione prossima fermata	16.667%
				Indicazione sequenza fermate / coincidenza	16.667%
				Annuncio prossima fermata	16.667%
				Annuncio capolinea	16.667%
KO PE (Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus)	10%			Rispetto richieste fermata	16.667%
				Nessun uso del telefono cellulare	16.667%
				Vendita biglietti a bordo	16.667%
				Presenza al punto di partenza	16.667%
				Risposta a domande	16.667%
				Padronanza lingua nazionale	16.667%
DPM (Puntualità)	50%				

**6.1.3 Comparto FERMATA**

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)	
AQ HST (Qualità dell'attesa alla fermata)	60%	Funzionalità della dotazione	42.5%	Illuminazione in caso di oscurità / di notte	3.400%	
				Distributori biglietti	17.000%	
				Obliteratrice	8.500%	
				Ascensore	13.600%	
		Ordine	20.5%		Sedili	5.508%
					Pavimento	4.590%
					Contenitori rifiuti	3.672%
					Ascensore	3.672%
					Pavimento cabine di attesa	2.599%
					Oggetti non appartenenti all'IT	0.459%
		Pulizia	28%		Sedili	4.149%
					Pavimento	3.457%
					Superfici di vetro cabine di attesa	1.958%
					Pareti / pilastri cabine di attesa	1.958%
					Pareti / pilastri / pensiline fermata	3.111%
					Contenitori rifiuti	2.766%
					Distributori biglietti	3.457%
					Obliteratrice	1.729%
					Ascensore	2.766%
					Pavimento cabine di attesa	1.958%
					Oggetti appartenenti all'IT	0.346%
					Oggetti non appartenenti all'IT	0.346%
		Assenza di danni	9%		Sedili	1.653%
					Superfici di vetro cabine di attesa	0.780%
					Pareti / pilastri cabine di attesa	0.780%
					Pareti / pilastri / pensiline fermata	1.240%
					Contenitori rifiuti	1.102%
					Distributori biglietti	1.378%
Obliteratrice	0.689%					
Ascensore	1.102%					
Oggetti appartenenti all'IT	0.138%					
Oggetti non appartenenti all'IT	0.138%					
KI HST (Informazione alla clientela alla fermata)	40%	Funzionalità della dotazione	100%	Piano delle linee	14.286%	
				Piano zone tariffarie	14.286%	
				Orario affisso	14.286%	
				Orario codice QR	14.286%	
				Indirizzo/numero di telefono contattabile	14.286%	
				Indicazione partenze	14.286%	
				Informazioni acustiche	14.286%	