



Agosto 2023

Sistema di rilevamento della qualità del traffico regionale viaggiatori (SRQ TRV): analisi dei dati 2022

N. registrazione/dossier: BAV-313.42-1/5/8/4/32

1	Introduzione	2
2	Definizione dei valori di riferimento	4
3	Dati DPM (puntualità)	5
3.1	Risultati per comparto	5
3.1.1	TRENO	5
3.1.2	BUS	6
3.2	Confronti intercantonali dei dati DPM	7
3.2.1	TRENO	7
3.2.2	BUS	8
4	Dati MSS (clienti civetta)	9
4.1	Analisi approfondita delle caratteristiche qualitative con il maggior potenziale di miglioramento	11
4.1.1	Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	11
4.1.2	Informazione alla clientela alla fermata (treno e bus)	12
4.1.3	Pulizia del treno	13
4.1.4	Pulizia del bus	14
4.1.5	Pulizia alla fermata (treno e bus)	15
4.1.6	Assenza di danni alla fermata (treno e bus)	16
4.2	Raggiungimento dello standard minimo per comparto	17
4.2.1	TRENO	17
4.2.2	BUS	18
4.2.3	FERMATA	19
4.3	Confronti intercantonali dei dati MSS	20
4.3.1	TRENO	20
4.3.2	BUS	21
4.3.3	FERMATA	22
5	Conclusioni	23
5.1	I risultati del 2022 in sintesi	23
5.2	Collaborazione dei committenti con le IT	23
6	Allegati	24
6.1	Sistema di ponderazione dei dati nel SRQ TRV	24
6.1.1	Comparto TRENO	24
6.1.2	Comparto BUS	25
6.1.3	Comparto FERMATA	26



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 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). 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 2022, tra il 1° gennaio e il 10 dicembre, i clienti civetta hanno condotto 48 512 rilevamenti MSS su treni e bus del TRV e 51 690 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 numero 6.1 del presente documento viene presentato il sistema di ponderazione utilizzato per valutare le imprese negli ambiti di qualità oggetto dei rilevamenti MSS.

Il presente rapporto contiene altresì 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 e una notevole sfida per imprese ferroviarie e autolinee. Nel frattempo riescono a fornire oltre il 92 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 trasmessi 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 per la 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 di una linea TRV giunte puntuali (ovvero con un ritardo di meno di 3 minuti) alle fermate definite pertinenti per la qualità.

I valori sulla puntualità presentati nel presente rapporto si riferiscono al periodo dal 12 dicembre 2021 al 10 dicembre 2022.

Linee di tram regionali

Il SRQ TRV contiene oltre 1200 linee TRV ordinate e sovvenzionate congiuntamente da Confederazione e Cantoni. Nella tabella ne è riportato il numero per mezzo di trasporto.

Riferimento: BAV-313.42-1/5/8/4/32

Numero linee ferroviarie del TRV	223
Numero autolinee del TRV	1044
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 essendo ordinato dalla Confederazione non viene considerato nel SRQ TRV. Viste dunque l'esiguità del numero e l'impossibilità di trarre conclusioni generali, nel presente rapporto non sono illustrati 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 CH

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 i valori di riferimento riportati 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, d'intesa con i Cantoni, sulla base dei dati raccolti nel corso del primo anno di applicazione del SRQ (2016). Nel 2022 i valori di riferimento restano invariati rispetto all'anno precedente.

I valori di riferimento per il rilevamento della qualità DPM entreranno in vigore con il rapporto annuale 2023.

3 Dati DPM (puntualità)

3.1 Risultati per comparto

3.1.1 TRENO

Nel periodo oggetto del presente rapporto (12.12.2021-10.12.2022), sono stati forniti 11 226 490 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 30 imprese ferroviarie partecipanti 21 hanno adempiuto tale criterio, 3 non hanno fornito sufficienti dati in tempo reale (meno dell'80%) e 6 non ne forniscono. La quota totale di dati a disposizione nel comparto TRENO è di oltre il 90 per cento e consente di ottenere risultati significativi.

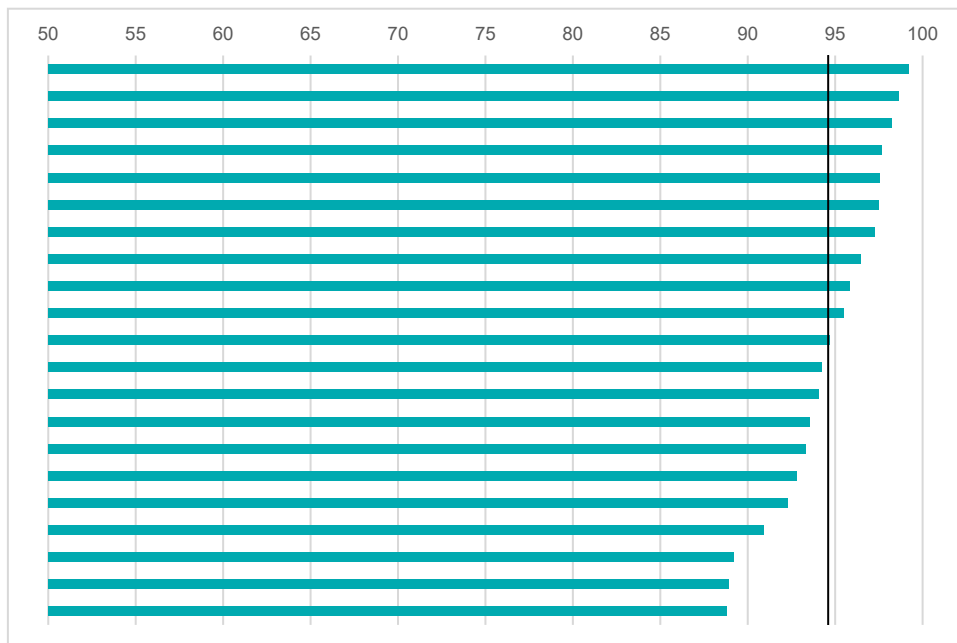


Figura 2: valutazione per il comparto TRENO della caratteristica determinante *puntualità all'arrivo*

Nel 2022 la media svizzera di tutti i rilevamenti DPM è di 94,92 punti (nel 2021: 94,39 punti), ovvero il 94,92 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 94,60 punti (2021: 95,14 punti). La mediana tra tutte le imprese è di 94,68 punti (2021: 95,38 punti). Come negli anni precedenti, i treni diretti / RE hanno ottenuto un punteggio notevolmente inferiore a quello delle altre categorie di treni del TRV.

Categoria di treno	2020	2021	2022
Agglomerato	96,66	96,27	96,46
Interurbano / montagna	94,04	93,92	94,77
Treni diretti / RE	89,29	89,87	89,80

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

Scartamento	2020	2021	2022
Scartamento ridotto	95,48	95,59	95,02
Scartamento normale	94,27	93,98	94,78

3.1.2 BUS

Per le autolinee del TRV erano disponibili 33 584 570 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 68 imprese partecipanti 56 hanno adempiuto tale criterio, 9 non hanno fornito dati sufficienti e 3 non ne forniscono. La quota totale di dati a disposizione nel comparto BUS è di oltre il 93 per cento e consente di ottenere risultati significativi.

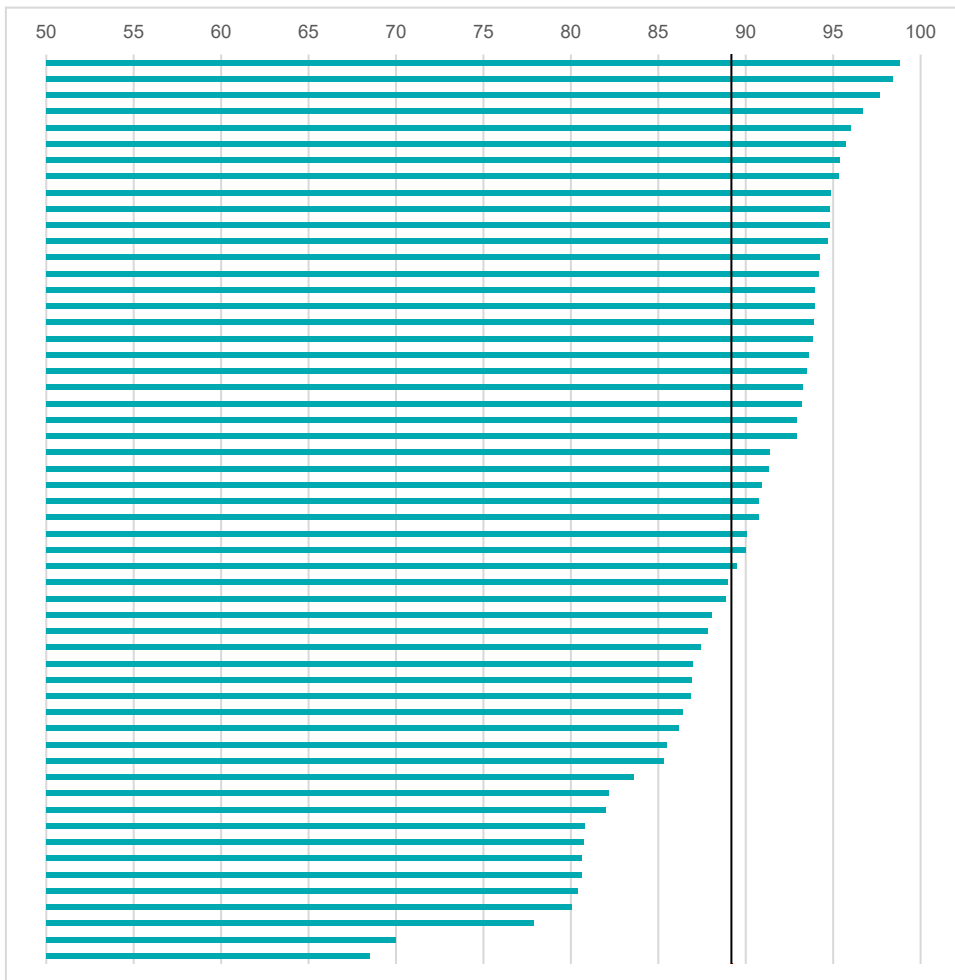


Figura 3: valutazione per il comparto BUS della caratteristica determinante *puntualità all'arrivo*

Nel 2022 la media svizzera di tutti i rilevamenti DPM condotti nel comparto BUS è di 90,13 punti (nel 2021: 90,00 punti); il punteggio medio per impresa, che nel grafico sopra è rappresentato da una linea nera, è invece di 89,18 punti (2021: 89,83 punti). La mediana tra tutte le imprese è di 90,74 punti (2021: 90,31 punti).

Come già nel 2021, anche nel 2022 la categoria «Agglomerato» ha meno punti di quella «Interurbano / montagna».

Categoria di bus	2020	2021	2022
Agglomerato	87,78	87,97	87,08
Interurbano / montagna	90,02	90,23	90,48

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 95,31 punti (2021: 94,74 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 90,71 punti (2021: 90,20 punti).

4 Dati MSS (clienti civetta)

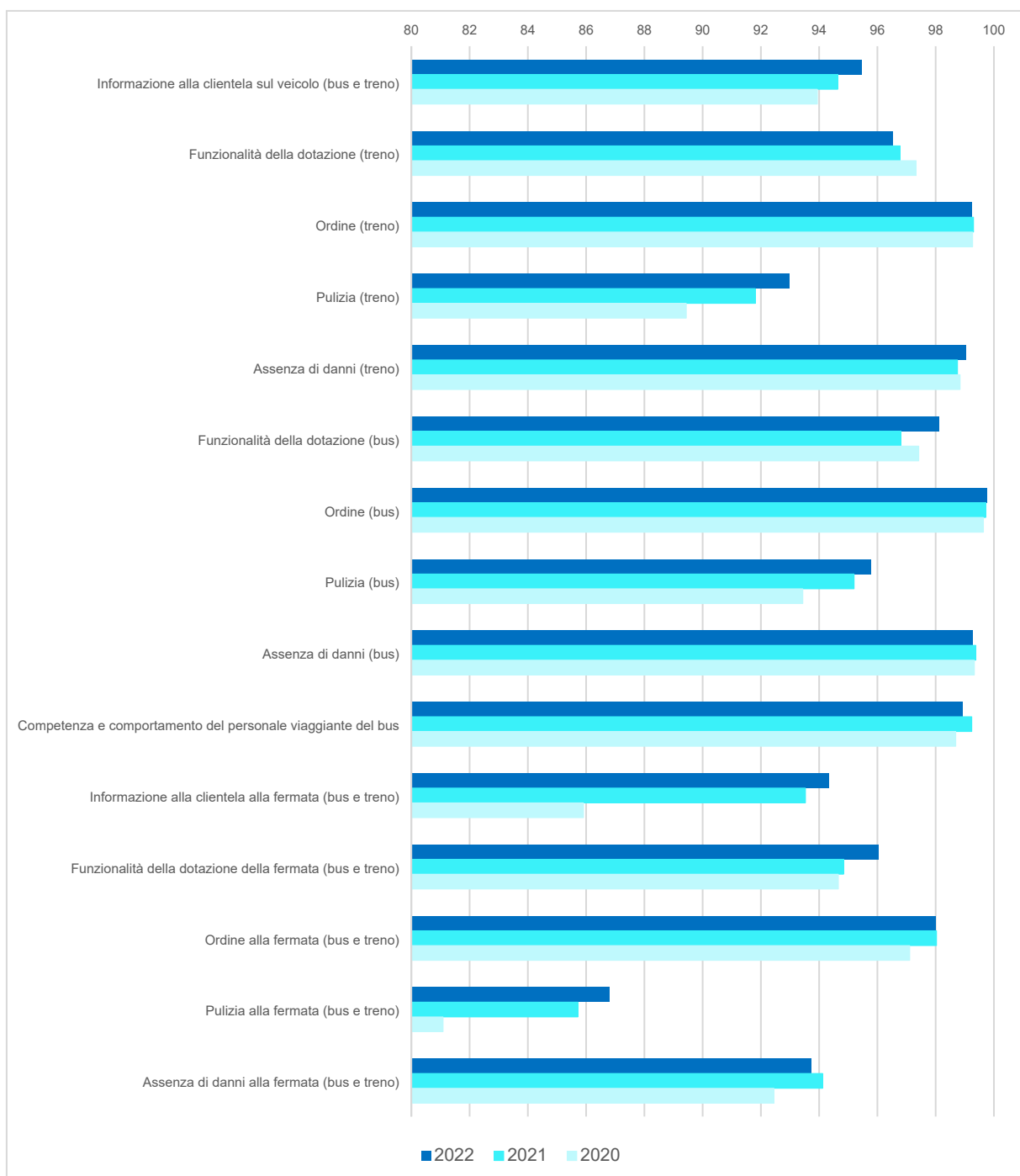


Figura 6: confronto tra i dati MSS 2020-2022 per le 15 caratteristiche qualitative determinanti

Come nel 2021, i rilevamenti condotti dai clienti civetta nel 2022 indicano una generale tendenza al miglioramento della qualità.

Negli ultimi tre anni si rileva un aumento costante della qualità dell'*informazione alla clientela a bordo e alle fermate*.

Nello stesso triennio la *pulizia dei veicoli (treno e bus)* e quella alle *fermate* è in netta crescita.

Per una visione d'insieme i risultati del 2022 sono stati riepilogati in una tabella. Il calcolo comprende 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)	Media delle valutazioni di ciascuna impresa	Coefficiente di variazione tra le valutazioni delle imprese	Percentuale di IT al di sotto dello standard minimo
Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)	95	6	89	95.45	93.08	0.09	14%
Funzionalità della dotazione del treno	96	3	93	96.53	96.85	0.04	17%
Ordine sul treno	96	3	93	99.25	99.18	0.01	0%
Pulizia del treno	88	3	85	92.97	95.11	0.02	13%
Assenza di danni sul treno	97	3	94	99.05	99.10	0.01	0%
Funzionalità della dotazione del bus	96	3	93	98.11	98.47	0.05	1%
Ordine sul bus	98	3	95	99.77	99.77	0.00	0%
Pulizia del bus	95	3	92	95.79	96.15	0.03	12%
Assenza di danni sul bus	97	3	94	99.27	99.58	0.01	0%
Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus	98	6	92	98.91	98.97	0.01	0%
Informazione alla clientela alla fermata (bus e treno)	88	6	82	94.32	95.51	0.06	6%
Funzionalità della dotazione della fermata (bus e treno)	93	3	90	96.04	95.90	0.06	7%
Ordine alla fermata (bus e treno)	96	3	93	97.99	97.97	0.02	3%
Pulizia alla fermata (bus e treno)	79	3	76	86.79	87.26	0.08	8%
Assenza di danni alla fermata (bus e treno)	85	3	82	93.74	93.32	0.05	4%

Figura 7: valori di riferimento e indici statistici delle diverse 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, mantiene valutazioni molto positive, nonostante nel 2022 presenti un lieve calo (-0,33 punti).

Le caratteristiche qualitative con un coefficiente di variazione elevato sono quelle per le quali si osserva una notevole eterogeneità di risultati tra le 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.

4.1 Analisi approfondita delle caratteristiche qualitative con il maggior potenziale di miglioramento

4.1.1 Informazione alla clientela sul veicolo (bus e treno)

Tutti gli indicatori parziali indicano un altro anno di miglioramento, con di nuovo il maggior aumento di risultato per l'*annuncio capolinea* (oltre due punti e mezzo percentuali).

Indicatore parziale	2020	2021	2022
Indicazione capolinea	94.69	95.19	96.17
Indicazioni all'esterno del veicolo	98.15	98.48	98.56
Indicazione prossima fermata	94.91	95.20	95.74
Indicazione sequenza fermate / coincidenza	93.20	93.54	95.23
Annuncio prossima fermata	92.12	93.26	93.77
Annuncio capolinea	92.66	94.50	97.24

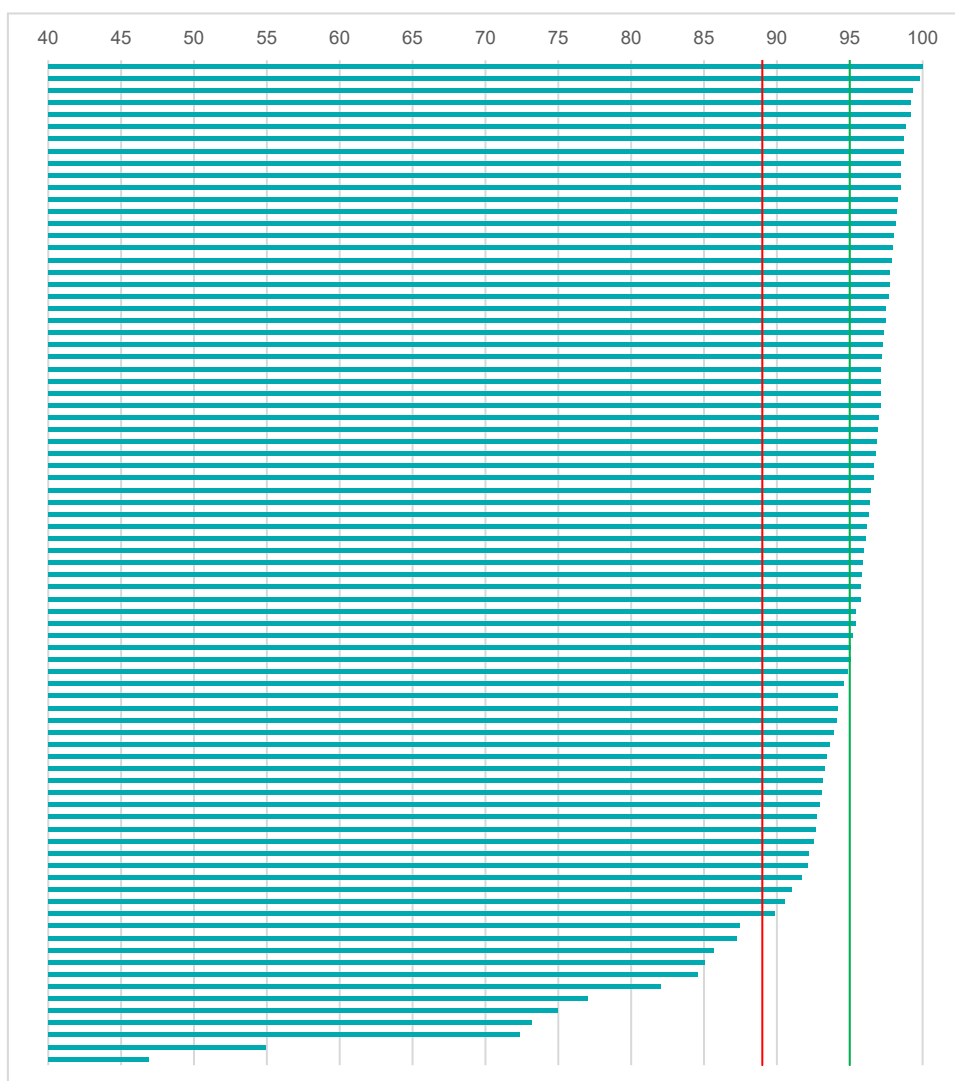


Figura 8: punteggio per IT della caratteristica determinante *informazione alla clientela sul veicolo*

Nel 2022 sono state 12 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2021: 15 IT).

4.1.2 Informazione alla clientela alla fermata (treno e bus)

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*. È questo l'indicatore parziale con il maggior progresso.

Fatta eccezione per l'*indicazione partenze*, che regredisce lievemente, tutti gli altri indicatori parziali presentano un leggero miglioramento. L'*orario affisso* si riduce di 0,80 punti: in quasi tre quarti dei casi valutati indica un periodo di validità erroneo.

Indicatore parziale	2020	2021	2022
Piano delle linee	72.50	81.85	84.33
Piano zone tariffarie	98.39	99.36	99.52
Orario affisso	73.22	94.10	93.30
Orario codice QR	94.57	96.31	97.23
Indirizzo/numero di telefono contattabile	98.03	98.93	99.23
Indicazione partenze	97.23	97.13	96.99
Informazioni acustiche	98.75	96.63	97.10

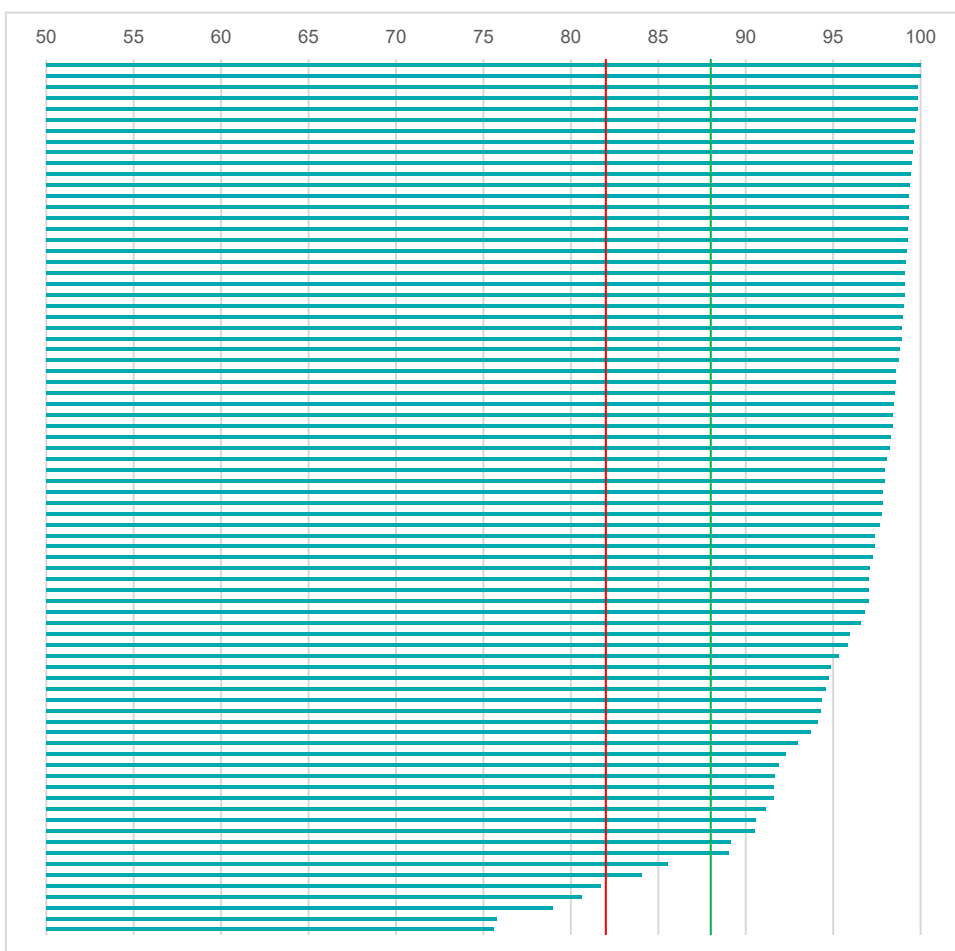


Figura 9: punteggio per IT della caratteristica determinante *informazione alla clientela alla fermata*

Nel 2022 sono state 5 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2021: 9 IT).

4.1.3 Pulizia del treno

Nel 2022 tutti gli indicatori parziali della *pulizia del treno* presentano, senza eccezioni, un miglioramento che, nello specifico, è di quasi tre punti per la pulizia del *pavimento* e dei *contenitori rifiuti* e quasi quattro per la pulizia di *pareti divisorie e porte in vetro, finestrini*.

Indicatore parziale	2020	2021	2022
Involucro esterno	56.58	66.88	68.77
Barre di sostegno	98.13	98.62	98.97
Pavimento	78.89	78.17	81.03
Pareti e soffitto	97.59	96.71	97.77
Contenitori rifiuti	89.63	89.95	92.77
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	56.19	84.53	88.38
Sedili	98.08	97.64	97.94
Ripiani	95.09	93.97	94.63
Tazza / asse / coperchio toilette	79.75	83.09	84.84
Pareti / specchi / vetri / lavandino toilette	88.39	91.03	93.19
Pavimento toilette	76.52	82.74	83.04
Contenitori rifiuti toilette	90.30	90.07	90.88



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

Nel 2022, come nel 2021, tutte le IT hanno ottenuto un punteggio sufficiente per questo criterio qualitativo.

4.1.4 Pulizia del bus

Nel comparto bus il maggior progresso si registra per la pulizia dell'*involucro esterno* del veicolo, dei *pavimenti* e dei *distributori di biglietti*. Presentano un aumento anche gli altri indicatori parziali, ad eccezione delle *barre di sostegno* e dei *contenitori rifiuti*.

Indicatore parziale	2020	2021	2022
Contenitori rifiuti	98.94	99.38	99.37
Ripiani	94.65	95.34	96.05
Involucro esterno	60.72	66.87	70.34
Distributori biglietti	96.13	94.93	98.61
Obliteratrice	99.12	98.95	99.43
Pavimento	80.74	86.19	89.06
Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	66.89	90.39	92.46
Barre / impugnature di sostegno	97.40	97.17	95.97
Sedili	98.56	97.70	97.93
Pareti e soffitto	96.82	97.09	97.92

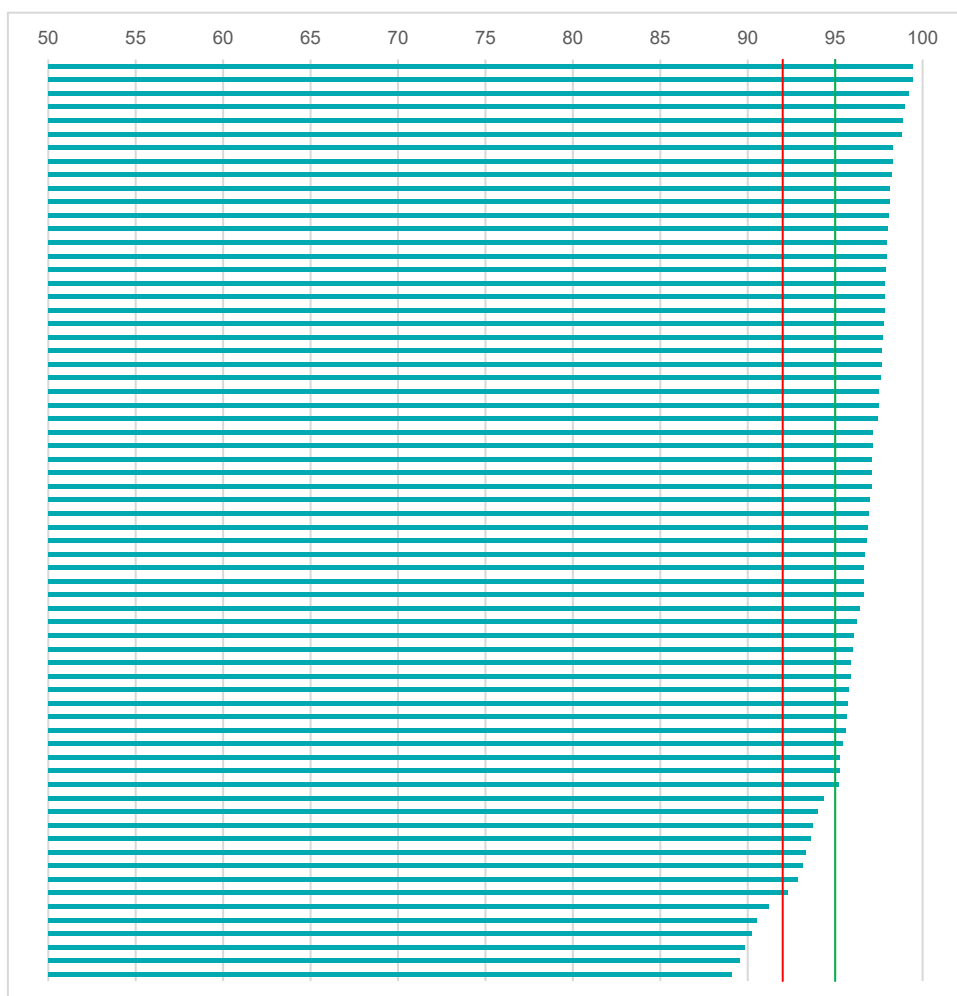


Figura 11: punteggio per IT della caratteristica determinante *pulizia del bus*

Nel 2022 sono state 6 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2021: 11 IT).

4.1.5 Pulizia alla fermata (treno e bus)

La *pulizia alla fermata* è stato, come in passato, l'indicatore che ha ricevuto la peggiore valutazione. Nel 2022, però, il suo punteggio è nuovamente aumentato e per il terzo anno consecutivo a tutti i relativi indicatori parziali sono stati assegnati più punti rispetto all'anno precedente.

Indicatore parziale	2020	2021	2022
Sedili	84.03	88.84	89.71
Pavimento	88.64	93.25	93.45
Superfici di vetro cabine di attesa	63.18	67.87	72.83
Pareti / pilastri cabine di attesa	82.20	84.26	86.85
Pareti / pilastri / pensiline fermata	73.77	79.65	80.40
Contenitori rifiuti	70.99	74.47	74.80
Distributori biglietti	87.69	89.35	90.16
Obliteratrice	86.16	86.37	89.12
Ascensore	63.07	68.63	74.87
Pavimento cabine di attesa	71.93	75.59	77.33
Oggetti appartenenti all'IT	78.23	79.83	81.00
Oggetti non appartenenti all'IT	78.66	83.17	84.90

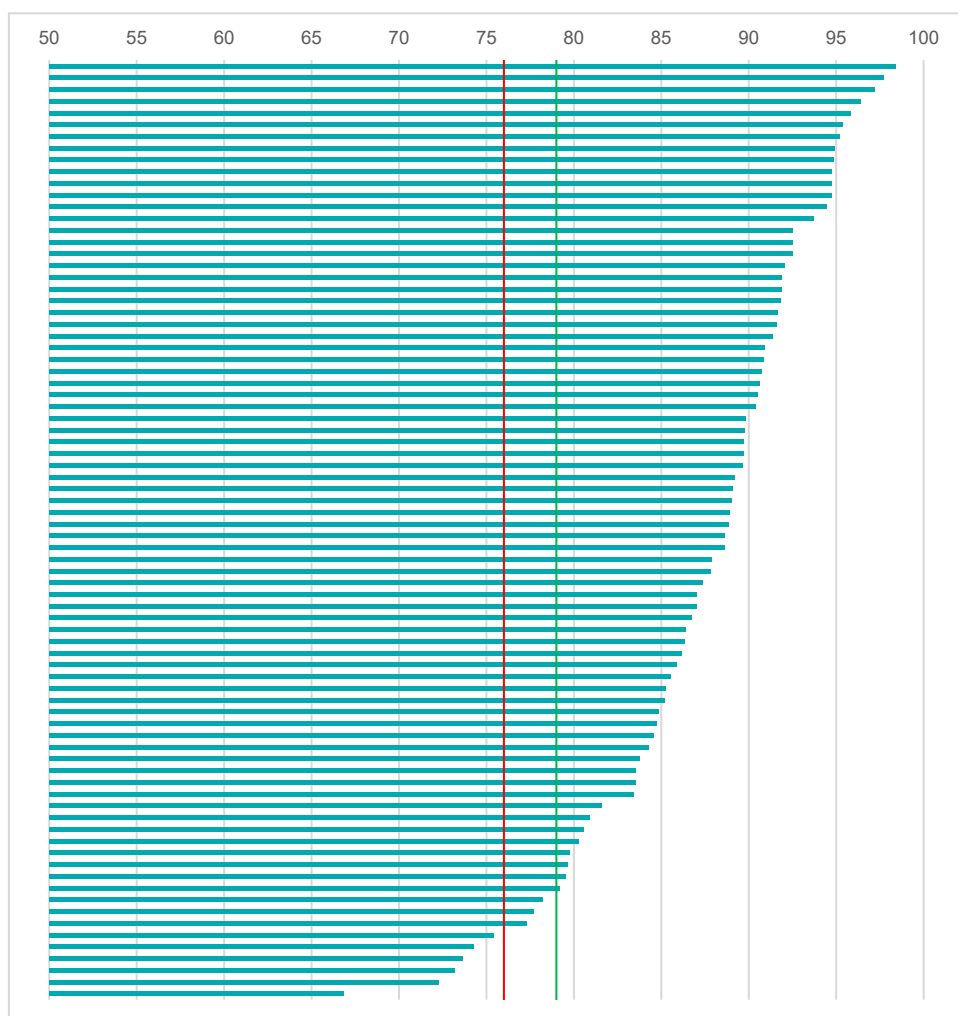


Figura 12: punteggio per IT della caratteristica determinante *pulizia alla fermata*

Nel 2022 sono state 6 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2021: 7 IT).

4.1.6 Assenza di danni alla fermata (treno e bus)

Considerato il progresso degli indicatori legati all'*informazione alla clientela* e alla *pulizia*, l'*assenza di danni* nel 2022 presenta forte potenziale di miglioramento (terzultima classificata tra le caratteristiche determinanti MSS dopo *pulizia alla fermata* e *pulizia del treno*). Nel 2022 questa caratteristica presenta un leggero calo¹.

Indicatore parziale	2020	2021	2022
Sedili	91.01	93.82	92.52
Superfici di vetro cabine di attesa	97.48	93.27	94.73
Pareti / pilastri cabine di attesa	96.88	95.74	95.81
Pareti / pilastri / pensiline fermata	89.58	91.42	90.58
Contenitori rifiuti	94.38	96.11	95.85
Distributori biglietti	97.26	97.31	97.23
Obliteratrice	96.83	94.30	95.73
Ascensore	95.93	86.19	89.30
Oggetti appartenenti all'IT	94.05	92.51	92.78
Oggetti non appartenenti all'IT	92.98	93.57	93.65

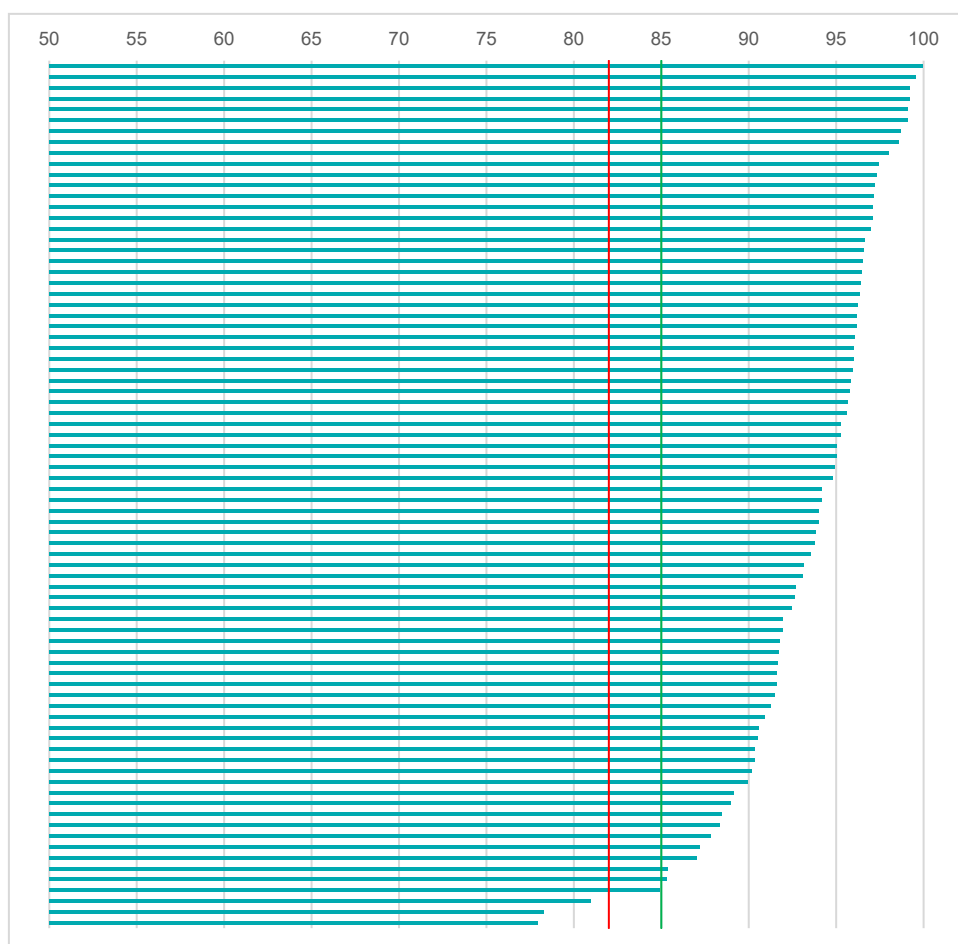


Figura 13: punteggio per IT della caratteristica determinante *assenza di danni alla fermata*

Nel 2022 sono state 3 le IT che hanno ottenuto un punteggio insufficiente per questo criterio qualitativo (2021: 2 IT).

¹ Da notare che alcuni indicatori parziali sono raramente disponibili (p. es. ascensori) e influenzano pertanto molto poco il risultato dell'indicatore *assenza di danni alla fermata*.

4.2 Raggiungimento dello standard minimo per comparto

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 quattro anni si constata una continua evoluzione della qualità (2019: 94,15 punti, 2020: 94,74 punti, 2021: 95,27 punti, 2022: 96,01 punti). Tuttavia, i due criteri qualitativi *pulizia e informazione alla clientela* continuano a costituire una sfida per le IT.

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.

	2020	2021	2022
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	23	22	25
Numero di IT nella zona di tolleranza	8	5	4
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	3	4	1
Numero totale di IT	34	31	30

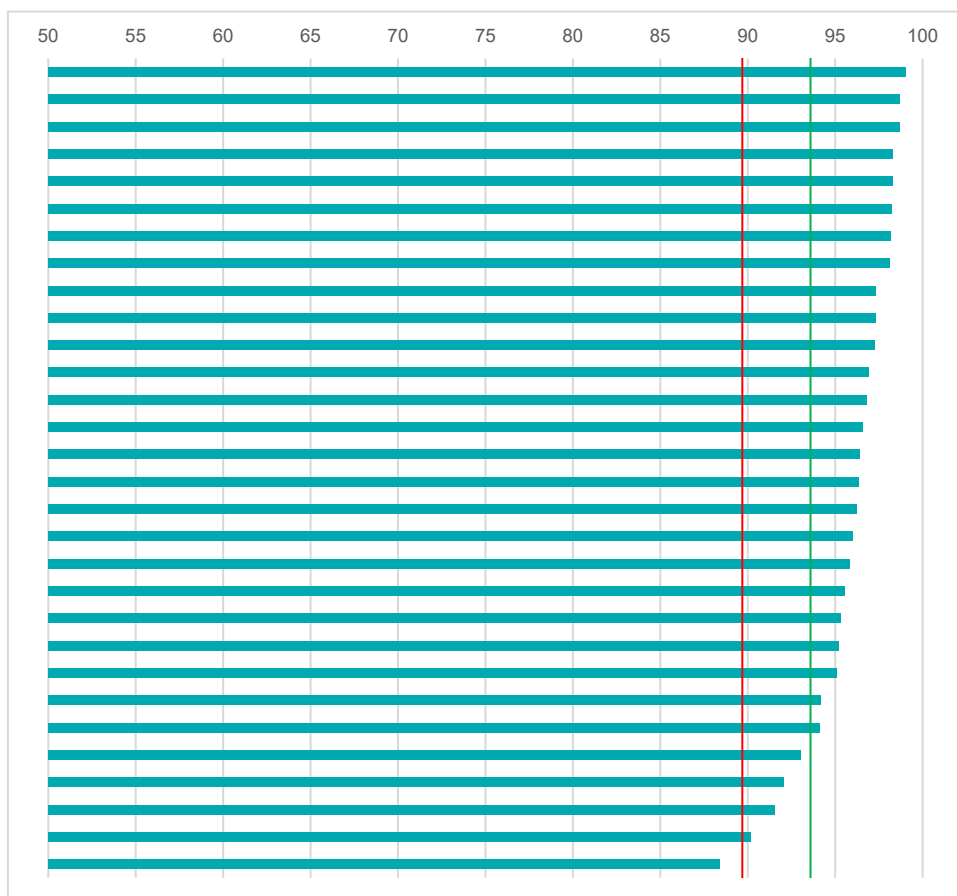


Figura 14: punteggio per IT del comparto TRENO

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, 2022; 97,30 punti). In aumento le IT che superano il valore di accettazione e quindi offrono prestazioni di buona qualità: il loro numero passa da 49 nel 2021 a 56 nel 2022. Analogamente a quanto rilevato sia negli ultimi quattro anni sia nel comparto TRENO, i due indicatori con i valori più bassi sono l'*informazione alla clientela* e la *pulizia*.

	2020	2021	2022
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	37	49	56
Numero di IT nella zona di tolleranza	27	16	7
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	5	5	5
Numero totale di IT	69	70	68

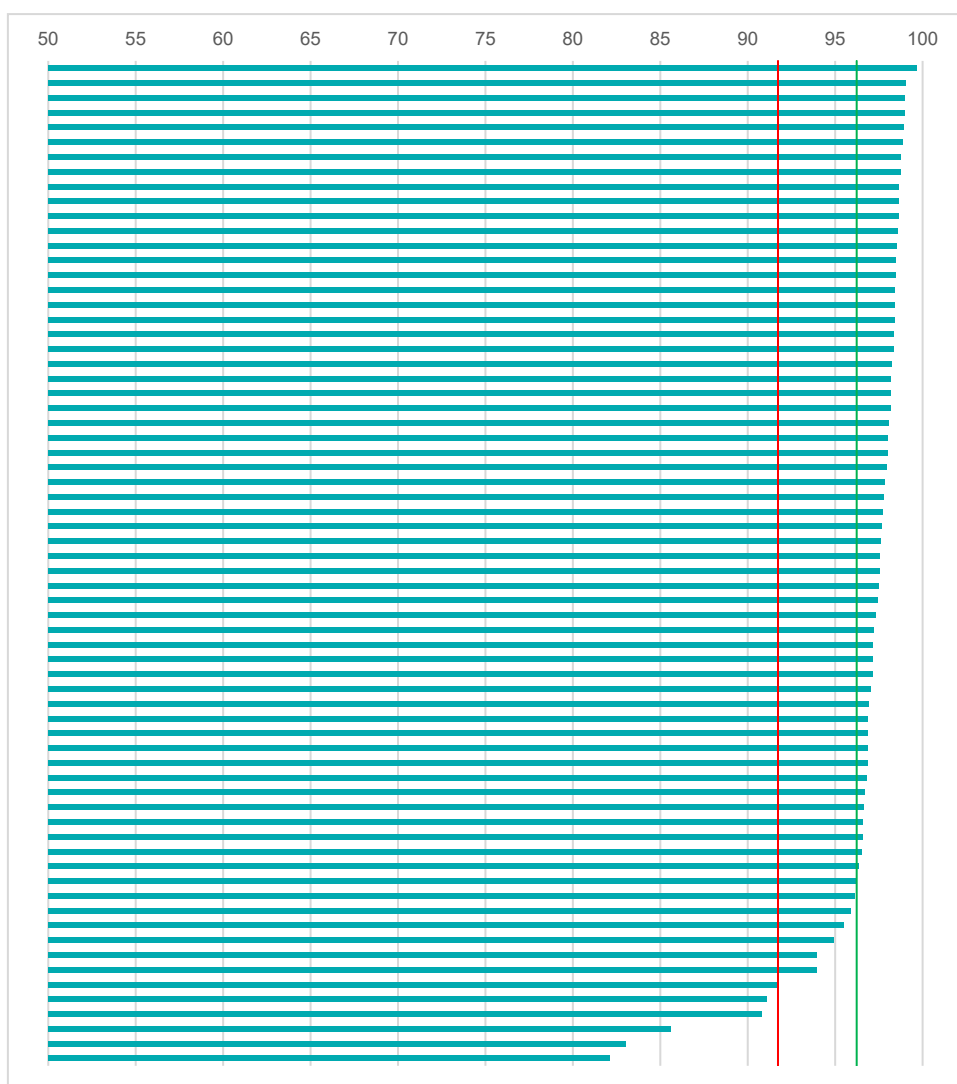


Figura 15: punteggio per IT del comparto BUS

Il comparto BUS presenta uno standard minimo aggregato di 91,73 punti, una zona di tolleranza di 4,5 punti e un valore di accettazione di 96,23 punti.

4.2.3 FERMATA

Nel comparto FERMATA si rileva un incremento della qualità per il secondo anno di seguito, con un risultato di 93,43 punti (2019: 89,53 punti, 2020: 88,98 punti, 2021: 92,16 punti). La *pulizia* resta l'indicatore con il maggior potenziale di miglioramento. Il numero d'impresе con un punteggio globale insufficiente è sceso a 2 (2019: 24, 2021: 5).

	2020	2021	2022
Numero di IT al di sopra del valore di accettazione	44	66	78
Numero di IT nella zona di tolleranza	17	10	0
Numero di IT al di sotto dello standard minimo	24	5	2
Numero totale di IT	85	81	80

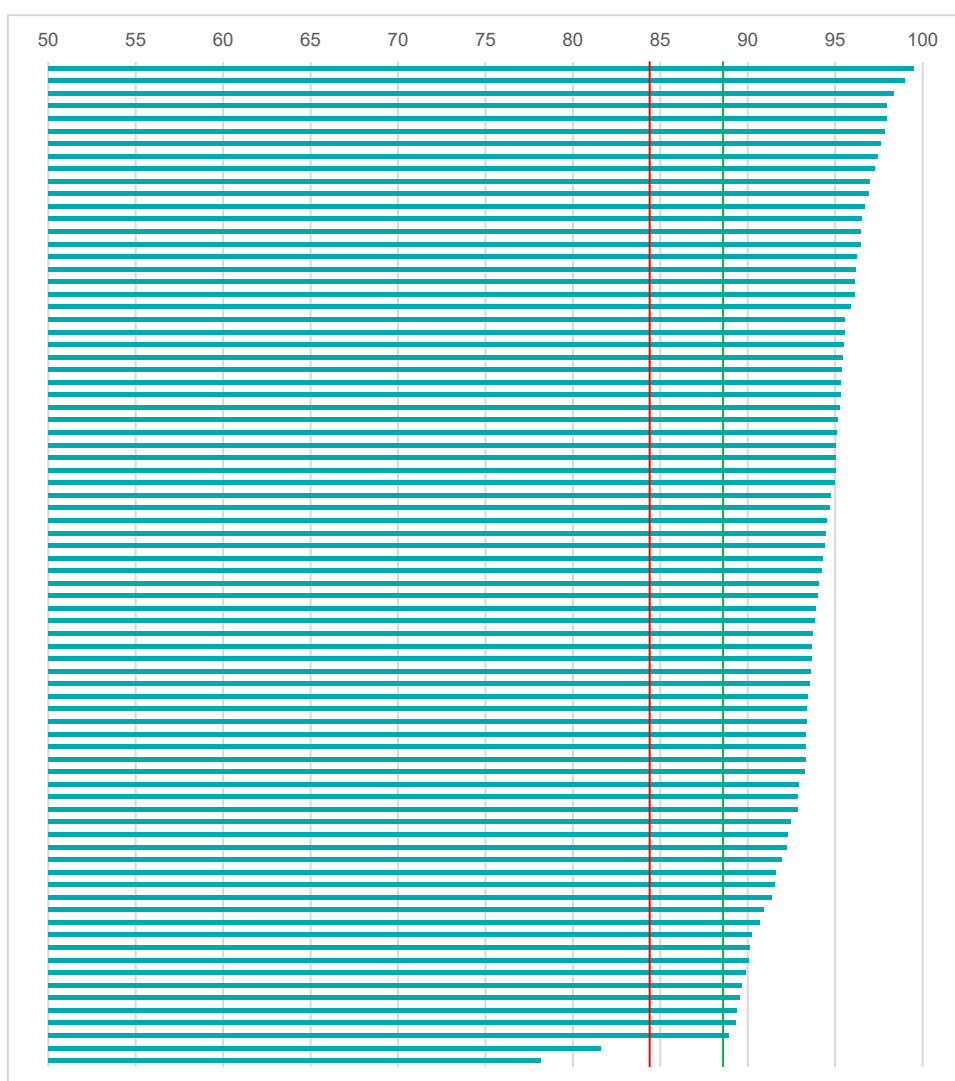


Figura 16: punteggio per IT del comparto FERMATA

Il comparto FERMATA presenta uno standard minimo aggregato di 84,39 punti, una zona di tolleranza di 4,2 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 17: risultati del comparto TRENO per Cantone

Dal confronto intercantonale per i treni emerge nuovamente un aumento dei risultati globali: tutti i 26 Cantoni hanno raggiunto il valore di accettazione; nel 2021 erano 22.

4.3.2 BUS

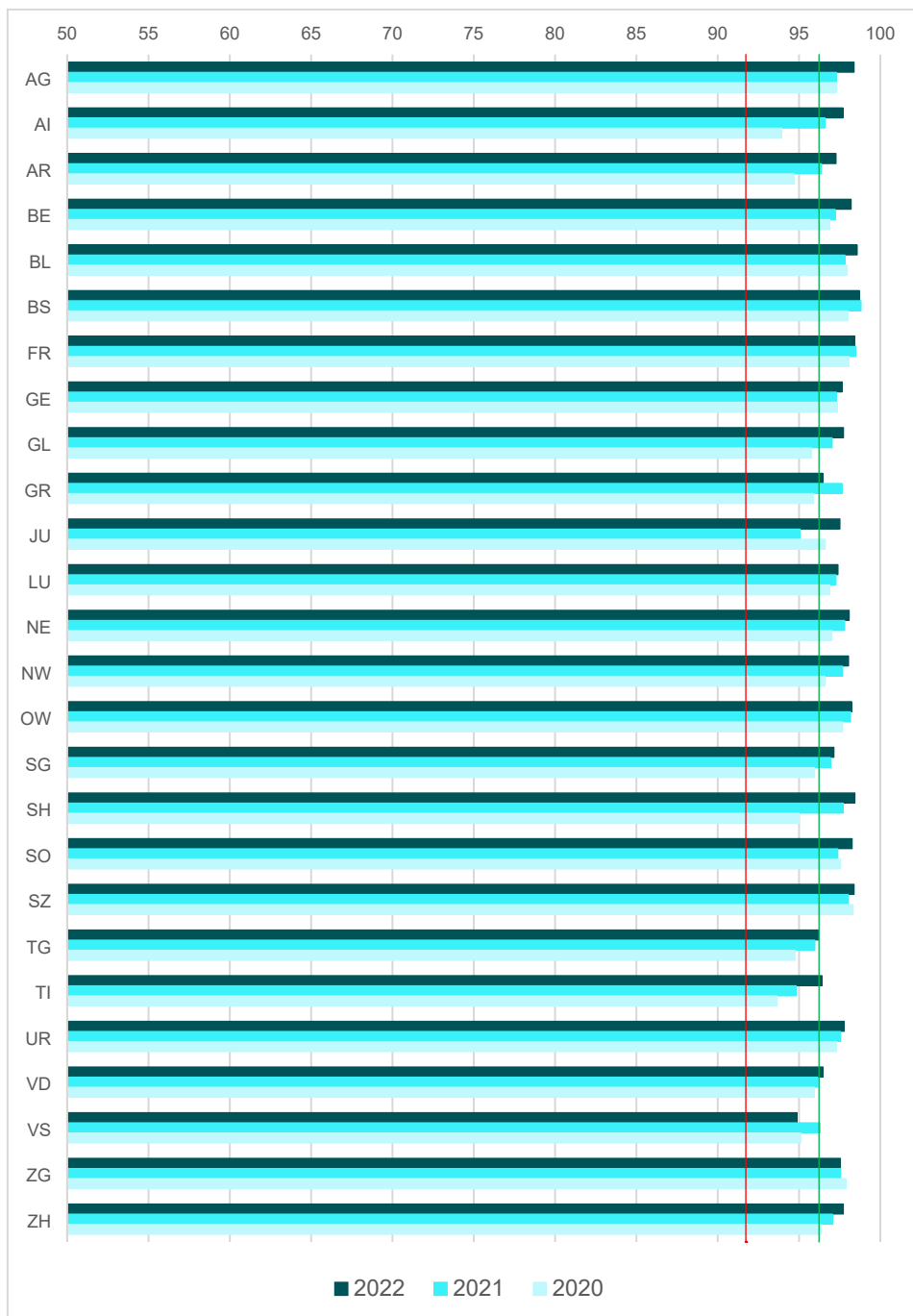


Figura 18: risultati del comparto BUS per Cantone

Nel comparto BUS sale a 24 il numero di Cantoni che raggiungono il valore di accettazione, contro i 22 del 2021. I restanti due Cantoni si collocano nella zona di tolleranza.

4.3.3 FERMATA

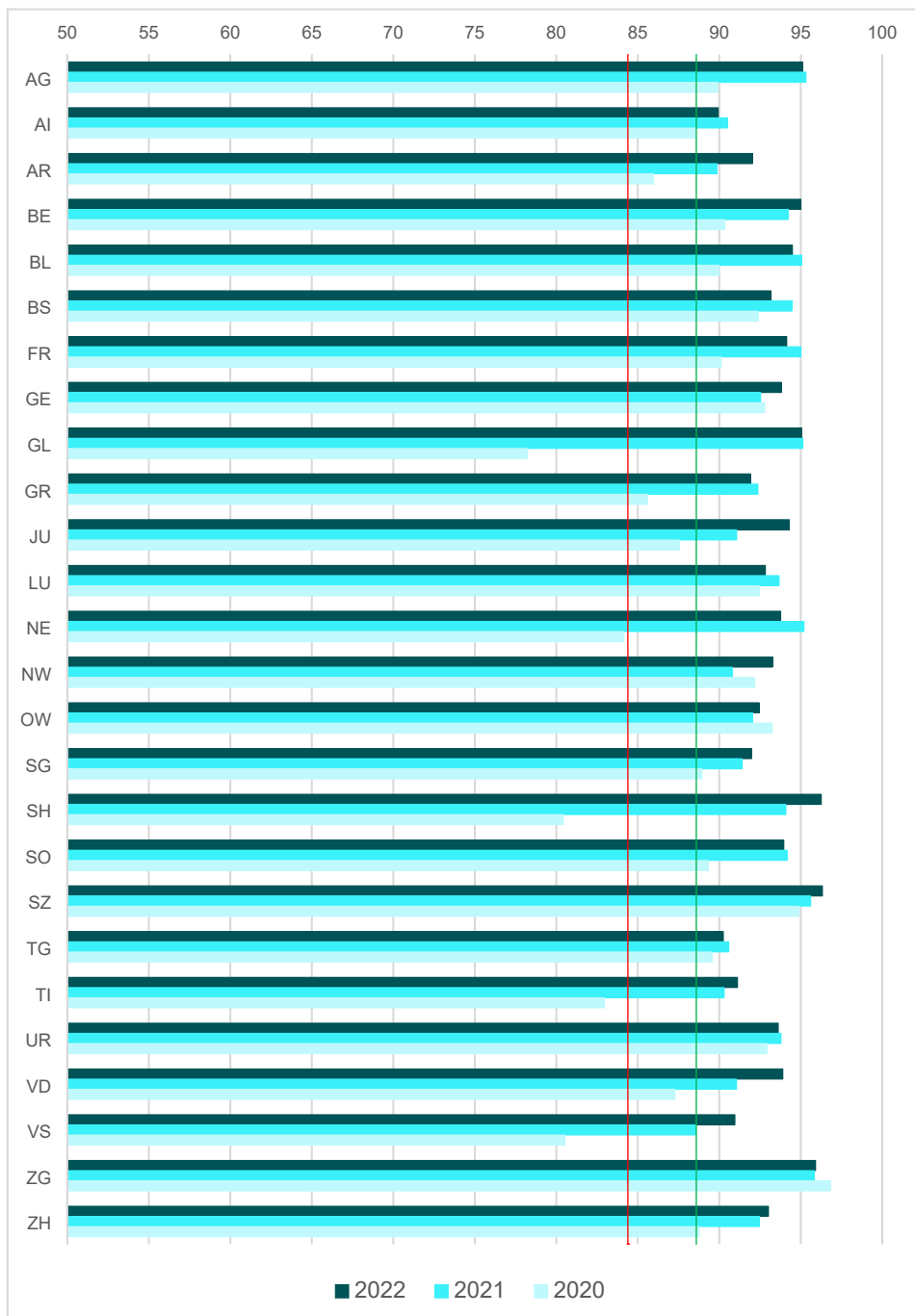


Figura 19: risultati del comparto FERMATA per Cantone

Quest'anno nel comparto FERMATA tutti i Cantoni presentano, per la prima volta dall'inizio dei rilevamenti nel 2016, risultati globali al di sopra del valore di accettazione.

5 Conclusioni

5.1 I risultati del 2022 in sintesi

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

Per la seconda volta i risultati riguardanti la puntualità DPM presentati nel rapporto annuale sulla qualità nel TRV si riferiscono a un intero anno. Nel periodo considerato risultano puntuali (arrivo con meno di 3 minuti di ritardo) il 94,92 per cento dei treni e il 90,13 per cento delle autolinee.

I risultati 2022 in ambito MSS sono globalmente buoni, come negli anni precedenti. La qualità della permanenza sui veicoli (treni e bus)² è leggermente migliorata in tutte le regioni della Svizzera, a prescindere dalle dimensioni dell'impresa. Ancora una volta si registra un notevole aumento della qualità alle fermate.

Nuovo miglioramento anche per la *pulizia* sui treni, sui bus e alle fermate, così come dei risultati per *l'informazione alla clientela sui veicoli e alle fermate*.

Il generale miglioramento dei risultati indica che le IT dedicano maggiore attenzione alla qualità. Il SRQ TRV, introdotto dall'UFT, contribuisce a tale dinamica positiva e dà pertanto i suoi frutti.

Con il coinvolgimento di Cantoni e imprese di trasporto, l'UFT ottimizzerà ulteriormente tale strumento, affrontando sfide presenti e future 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.

² 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.	Indicatore	Pond.	Indicatore parziale	Pond. (varia-
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	1.965%
				Pavimento toilette	4.041%
		Assenza di danni	19%	Contenitori rifiuti toilette	0.586%
				Involucro esterno	0.318%
				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%				
KI-FZG Informazione alla clientela sul veicolo	15%	Funzionalità della dotazione	100%	Indicazione capolinea	16.667%
				Indicazioni all'esterno	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)		
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%
		Assenza di danni	17%			Sedili	15.340%
						Pareti e soffitto	1.266%
						Contenitori rifiuti	1.133%
						Ripiani	1.639%
Involucro esterno	0.319%						
Distributori biglietti	1.639%						
Obliteratrice	0.820%						
Pavimento	1.340%						
KI-FZG Informazione alla clientela sul veicolo	15%	Funzionalità della dotazione	100%	Pareti divisorie e porte in vetro, finestrini	0.894%		
				Barre / impugnature di sostegno	1.151%		
				Sedili	7.451%		
				Pareti e soffitto	0.615%		
				Indicazione capolinea	16.667%		
				Indicazioni all'esterno del veicolo	16.667%		
Competenza e comportamento del personale viaggiante del bus	10%			Indicazione prossima fermata	16.667%		
				Indicazione sequenza fermate / coincidenza	16.667%		
				Annuncio prossima fermata	16.667%		
				Annuncio capolinea	16.667%		
				Rispetto richieste fermata	16.667%		
				Nessun uso del telefono cellulare	16.667%		
DPM Puntualità	50%			Vendita biglietti a bordo	16.667%		
				Presenza al punto di partenza	16.667%		
				Risposta a domande	16.667%		
				Padronanza lingua nazionale	16.667%		

6.1.3 Comparto FERMATA

Ambito di qualità	Pond. (fissa)	Indicatore	Pond. (fissa)	Indicatore parziale	Pond. (variabile)		
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 / soffitto 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%						
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%		