



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Istruzioni di lavoro

Direttive per la valutazione

Rilevamenti dei clienti civetta SRQ TRV CH 2022



Data: 14.12.2021

ETC Solutions GmbH
Aarburgerstrasse 7
4600 Olten
feldleitung@etc-consult.ch

Numeri telefonici importanti	
Hotline ETC	076 319 17 91
Polizia ferroviaria	0800 117 117
Polizia	117
Vigili del fuoco	118
Ambulanza	144

Parte 1: ISTRUZIONE DI LAVORO	1
1.1 Incarico	1
1.2 Impieghi di lavoro	1
1.3 Equipaggiamento	1
1.4 Attività preliminari	2
1.5 Pianificazione dei giri	2
1.6 Effettuare il giro	2
1.7 Misurazione supplementare al termine dell'incarico di lavoro	2
1.8 Cambio di classe	2
1.9 Chiusura del giro	3
1.10 Domande durante o dopo il giro	3
1.11 Procedura in caso di irregolarità	3
Parte 2: MISURAZIONE ALLA FERMATA	4
Qualità della permanenza (AQ) alla fermata	4
2.1 «Indicazioni generali»	4
2.1.1 Principi di base	4
2.1.2 Scala / schema di valutazione	4
2.1.3 Criteri di misurazione supplementari	5
2.1.4 Pulizia alla fermata	7
2.1.5 Ordine alla fermata	10
2.1.6 Danni incl. vandalismo alla fermata	11
2.2 «Aspetti generali»	12
2.2.1 Condizioni meteorologiche	12
2.2.2 Usura alla fermata	12
2.3 «Fermata»	13
2.3.1 Contenitori per i rifiuti	13
2.3.2 Illuminazione in caso di oscurità	13
2.3.3 Distributore automatico di biglietti	13
2.3.4 Obliteratrice	14
2.3.5 Pavimento / scale / rampe	15
2.3.6 Ascensore	15
2.3.7 Sedili	15
2.3.8 Pareti / colonnine / pensiline	15
2.3.9 Ulteriori oggetti «propri dell'IT»	15
2.3.10 Ulteriori oggetti «non dell'IT»	15
2.4 «Pensiline di attesa»	16
2.4.1 Pavimento delle pensiline di attesa	16
2.4.2 Superfici in vetro nelle pensiline di attesa	16
2.4.3 Pareti/colonnine nelle pensiline di attesa	16
Informazione alla clientela (KI) alla fermata	16
2.5 «Principi di base»	16
2.6 «Elementi statici»	16
2.6.1 Piano delle linee (.....	17
2.6.2 Piano delle zone tariffarie	19
2.6.3 Programma per la linea (AFP)	22
2.6.4 Orario codice QR	24
2.6.5 Indirizzo di contatto / n. tel. / citofono	24

2.7 «Tabelloni elettronici»	24
2.7.1 Tabellone di partenza	25
2.8 «Informazioni acustiche»	26
2.8.1 Annuncio di arrivo	26
2.9 «Disagio alla fermata di partenza»	26
2.9.1 Arrivo in ritardo alla stazione di partenza	26
2.9.2 Partenza anticipata alla stazione di partenza	26
2.9.3 Soppressione completa / soppressione parziale	26
2.9.4 Servizio sostitutivo.....	26
2.9.5 Stazioni non servite	27
2.9.6 Cambio di binario / cambio della fermata	27
2.9.7 Altro, specificare.....	27
Anomalie	28
2.10 «Anomalie alla fermata»	28
2.10.1 Difetti gravi alla fermata.....	28
2.10.2 Osservazione alla fermata in termini di sicurezza	29
2.10.3 Promozione o evento alla fermata	29
2.10.4 Ristrutturazione alla fermata.....	29
2.10.5 Fermata sostitutiva.....	29
2.10.6 Altre anomalie alla fermata	29
Parte 3: MISURAZIONE RELATIVA AL VEICOLO	31
Qualità della permanenza (AQ) nel veicolo	31
3.1 «Indicazioni generali»	31
3.1.1 Principi di base.....	31
3.1.2 Scala / schema di valutazione.....	31
3.1.3 Criteri di misurazione supplementari	32
3.1.4 Pulizia nel/sul veicolo	33
3.1.5 Ordine nel veicolo.....	33
3.1.6 Danni incl. vandalismo nel/sul veicolo	34
3.2 «Aspetti generali»	36
3.2.1 Condizioni meteorologiche.....	36
3.2.2 Usura relativa al veicolo	36
3.3 «Veicolo all'esterno»	36
3.3.1 Involucro esterno, incl. porte e pulsanti.....	36
3.3.2 Porte incl. pulsanti esterni.....	37
3.4 Treno/tram: «Area munita di posti a sedere incl. entrata»	37
3.4.1 Procedura da seguire in treno/tram	37
3.4.2 Barre d'appoggio / maniglie	38
3.4.3 Pavimento.....	38
3.4.4 Pareti, soffitto / Porte dall'interno	38
3.4.5 Contenitori per i rifiuti	39
3.4.6 Pareti/porte divisorie in vetro incl. finestrini dall'interno	39
3.4.7 Sedili (incl. braccioli e poggiatesta)	39
3.4.8 Superficie d'appoggio (tavolini).....	40
3.4.9 Illuminazione in caso di oscurità.....	40
3.5 Autobus: «Interno dell'autobus»	40

3.5.1	Barre d'appoggio / maniglie	40
3.5.2	Pavimento.....	40
3.5.3	Pareti, soffitto.....	41
3.5.4	Contenitori per i rifiuti.....	41
3.5.5	Pareti/porte divisorie in vetro incl. finestrini dall'interno.....	41
3.5.6	Sedili (incl. braccioli e poggiatesta)	41
3.5.7	Superficie d'appoggio (tavolini).....	41
3.5.8	Illuminazione in caso di oscurità.....	42
3.5.9	Distributore automatico di biglietti	43
3.5.10	Obliteratrice.....	43
3.6	Treno: «Toilette»	44
3.6.1	Toilette utilizzabile.....	44
3.6.2	Toilette chiudibile	44
3.6.3	Tazza / anello / coperchio del water	44
3.6.4	Pareti / soffitto / specchio / vetri / lavandino	44
3.6.5	Contenitore per rifiuti della toilette	44
3.6.6	Pavimento della toilette	44
3.6.7	Funzionalità dello scarico	44
3.6.8	Carta igienica disponibile.....	44
3.6.9	Salviette / ventilatore asciugamani / acqua / sapone presenti	44
3.6.10	Odore nella toilette	44
3.7	Autobus: «Competenza del personale viaggiante»	46
	Informazione alla clientela (KI) sul veicolo	49
3.8	«Numero di vagoni»	49
3.9	«Indicatore esterno veicolo»	50
3.10	«Indicatori sul veicolo».....	51
3.10.1	Capolinea	52
3.10.2	Prossima fermata.....	53
3.11	«Annunci sul veicolo»	54
3.11.1	Capolinea	54
3.11.2	Prossima fermata.....	55
3.12	«Conferma fermata successiva»	55
3.13	«Disagio sul veicolo»	56
3.13.1	Partenza in ritardo alla fermata di partenza.....	56
3.13.2	Stazioni/fermate non servite.....	56
3.13.3	Cambiamento di direzione / deviazione anticipata	56
3.13.4	Fermata anticipata.....	56
3.13.5	Arrivo in ritardo alla stazione/fermata di destinazione.....	56
3.13.6	Altro, specificare.....	56
	Anomalie 58	
3.14	«Anomalie sul veicolo».....	58
3.14.1	Difetti gravi	58
3.14.2	Ulteriori anomalie sul veicolo	58
	Osservazioni relative al viaggio	59

Parte 1: ISTRUZIONE DI LAVORO

1.1 Incarico

- Il cliente civetta* effettua i viaggi in base alla pianificazione dei giri e registra i dati richiesti.
- Si valuta in base alle disposizioni definite nelle direttive di valutazione e dal punto di vista del passeggero.
- Ai fini delle misurazioni, il cliente civetta transiterà solo nel settore pubblico (marciapiedi, sottopassaggio, area pubblica prossima alla stazione ecc.).

*Al fine di garantire una migliore leggibilità, viene utilizzata solo la forma maschile.

Se i clienti civetta vengono interpellati dagli impiegati delle aziende di trasporto o dai passeggeri in merito alla loro attività, risponderanno nel modo seguente:

«Su incarico dell'Ufficio federale dei trasporti effettuo misurazioni della qualità relative alla pulizia e all'informazione alla clientela.»

1.2 Impieghi di lavoro

I clienti civetta sono tenuti a inserire le proprie disponibilità entro l'11 del mese precedente nell'apposito tool «Ausschlussstermine» (date di esclusione):

https://qms-bav.etc-consult.de/tourenplan_web/home

Gli impieghi per il mese successivo ovvero relativi ai giri da effettuare possono essere pianificati e distribuiti esclusivamente sulla base delle presenti informazioni.

1.3 Equipaggiamento

- Titolo di trasporto valido
- Legittimazione per la 1a classe
- Targhetta del nome «Misurazione della qualità UFT»
(all'occorrenza, i clienti civetta possono identificarsi)
- Carta d'identità
- Radio-orologio
- Smartphone con app per il rilevamento (SRQ UFT)
- Batteria di ricambio
- Stampa della pianificazione dei giri
- Direttive di valutazione

1.4 Attività preliminari

Prima di ogni giro vanno **obbligatoriamente** svolte le attività elencate di seguito:

- Caricare i giri e le liste aggiornate (app per il rilevamento)
- Verificare la mailbox, qualora siano stati modificati eventuali giri a posteriori
- Ricaricare completamente smartphone e batteria di ricambio
- Verificare le impostazioni dello smartphone: data, ora, connessione di rete, stato di carica

1.5 Pianificazione dei giri

La pianificazione dei giri definisce il rispettivo incarico di lavoro per ogni giro. Si devono rispettare la data e l'inizio del lavoro. Se non è possibile iniziare un giro come da programma, occorre immediatamente informare il responsabile sul posto.

		So		23.09.2018		Beginn: 07:44 Uhr		Tournummer: 111809008									
AQ Hst	KI Hst	Zug	Bus	Tram	Verb.fahrt	Klassenw.	Übergangszeit Hst	Ab	von lang	nach lang	An	Fahrtzeit	Linie	TU	TU HST	Richtung	
					1			07:49	Genève	Nyon	08:04	15 min.	-1		CFF	Fribourg/Freiburg	
			1				15 min.	08:19	Nyon, gare	Chésereux, poste	08:37	18 min.	815	TPN	PAG	Gingins, poste	
1	1		1				10 min.	08:47	Chésereux, poste	Nyon, gare	09:06	19 min.	815	TPN	TPN	Nyon, gare	
1	1	1					16 min.	09:22	Nyon [gare souterraine]	Sus-Châtel	09:37	15 min.	R	NSICM	NSICM	St-Cergue	
1	1	1					13 min.	09:50	Sus-Châtel	Nyon [gare souterraine]	10:08	18 min.	R	NSICM	NSICM	Nyon	
				1			12 min.	10:20	Nyon, gare	Gland, gare nord	10:34	14 min.	811	TPN	PAG	Gland, gare nord	
1	1		1				21 min.	10:55	Gland, gare nord	Nyon, gare	11:08	13 min.	811	TPN	PAG	Coppet, gare	
					1		6 min.	11:14	Nyon	Genève	11:30	16 min.	-1		CFF	Genève-Aéroport	
1	1				1		5 min.	11:35	Genève, Cornavin	Genève, Cornavin	11:45	10 min.	61	TPG		Genève, Cornavin	

Sus-Châtel: Halt auf Verlangen!

1.6 Effettuare il giro

Il giro da effettuare in base alla pianificazione dei giri può essere richiamato sullo smartphone con il rispettivo numero nell'app per il rilevamento (cliccare solo i viaggi nel giorno di rilevamento!).

Una volta selezionato il giro, vengono visualizzati i singoli viaggi con le liste di controllo / le liste di rilevamento assegnate. Occorre richiamare ogni viaggio elencato, comprese le corse di collegamento.

1.7 Misurazione supplementare al termine dell'incarico di lavoro

Se l'ultima posizione d'ordine sulla pianificazione dei giri presenta posizioni di partenza e di arrivo identiche, in tale luogo si deve effettuare una misurazione alla fermata.

1.8 Cambio di classe

In linea di principio, le misurazioni vengono effettuate nella 2^a classe. Le misurazioni nella 1^a classe sono annotate nella colonna relativa alla pianificazione dei giri «Cambio di classe».

1.9 Chiusura del giro

Una volta terminate le misurazioni (numero di misurazioni = numero di viaggi sulla pianificazione dei giri), il giro viene concluso nel dispositivo di rilevamento dei dati e questi ultimi vengono inviati **immediatamente** alla banca dati. Se, per motivi di rilevamento o di connessione, non è possibile inviare i dati nello stesso giorno neppure dopo diversi tentativi, si deve contattare l'hotline.

1.10 Domande durante o dopo il giro

Contattare l'hotline (n. tel. 076 319 17 91) oppure inviare un'e-mail all'indirizzo feldleitung@etc-consult.ch.

1.11 Procedura in caso di irregolarità

Eventuali ritardi, corse perse, disagi, problemi di tempo ecc. possono comportare l'impossibilità di effettuare un giro come previsto.

Se un giro non può essere effettuato per motivi di salute, occorre comunicare ciò **telefonticamente alla hotline prima dell'inizio del giro.**

Se non può essere effettuato il primo viaggio di un giro, si deve obbligatoriamente informare* la hotline al riguardo.

L'obiettivo principale è comunque rilevare più viaggi possibili. In caso di irregolarità, la procedura successiva è a discrezione del cliente civetta.

- Spostare tutti i viaggi successivi
In caso di ritardo, i viaggi rimanenti verranno elaborati, se possibile, nella medesima sequenza, con un ritardo temporale:
verificare la possibilità di spostare autonomamente le corse rimanenti del giro (30 min o un'ora) (controllare attentamente soprattutto per quanto riguarda le linee di autobus). Rilevare una modifica per ciascun viaggio interessato. **Importante: si deve misurare sempre la stessa linea come previsto.**
- Omettere una tratta per il controllo a campione* ed effettuare i viaggi rimanenti come previsto. Se viene omessa una tratta per il controllo a campione, ciò deve essere motivato nelle osservazioni* relative al viaggio.
- Interruzione del giro e svolgimento successivo della parte non effettuata un altro giorno. Occorre inserire una motivazione nelle osservazioni* relative al viaggio e inviare una comunicazione con la nuova data a feldleitung@etc-consult.ch
- Osservazioni sul giro: si prega di utilizzare formulazioni in modo tale che anche terzi possano comprendere cosa è accaduto.

*Nota: se le irregolarità non vengono segnalate dai clienti civetta, i dati non possono essere ulteriormente utilizzati.

Parte 2: MISURAZIONE ALLA FERMATA

Qualità della permanenza (AQ) alla fermata

2.1 «Indicazioni generali»

2.1.1 Principi di base

Il cliente civetta si comporta come un «normale» passeggero. Ogni misurazione è come un'istantanea; il cliente civetta valuta solo ciò che vede.

Se manca il tempo per una valutazione, l'elemento viene omesso senza immissione. In tal caso, occorre inserire un'osservazione relativa al viaggio.

Se non è presente un singolo elemento, ciò viene annotato con l'immissione «nessuna indicazione».

Se un elemento non può essere valutato a causa della scarsa luminosità, lo si deve comunque segnalare con «nessuna indicazione».

La valutazione viene effettuata in modo oggettivo e rigoroso, secondo le direttive. Essa non viene influenzata da circostanze esterne quali le condizioni meteorologiche o l'orario.

Il cliente civetta valuta la fermata e/o il marciapiede da cui parte il veicolo per il viaggio successivo. Le installazioni rilevanti, ossia distributore automatico di biglietti, oblitteratrice, elementi statici e schermi delle partenze centrali devono essere individuate anche al di fuori della fermata, qualora esse non siano posizionate presso quest'ultima.

Queste installazioni possono trovarsi anche a una fermata di un'«altra» IT, sempre che le fermate di entrambe le IT siano integrate e che le installazioni per i passeggeri siano ben raggiungibili e non interrotte da una barriera evidente (ad es. strada)¹.

2.1.2 Scala / schema di valutazione

La valutazione relativa a pulizia, ordine e danni, incluso il vandalismo, avviene sulla base di una scala da 1 a 3 («SÌ», «ACCETTABILE», «NO»).

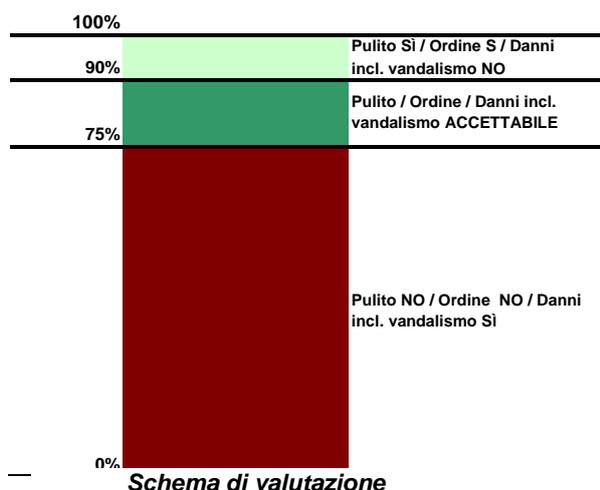
Se un elemento viene valutato con «NO» (in caso di vandalismo con «SÌ»), se possibile occorre fornire anche una foto o formulare un'osservazione, in modo tale che anche terzi possano comprendere la valutazione negativa.

Sì
Accettabile
No

***Attenzione:** I valori della scala vanno applicati al contrario in caso di danni, compresi segni di vandalismo! Quando un oggetto si trova in buono stato, significa che è privo di danni e di segni di vandalismo. Selezionare quindi «Danni, incl. vandalismo NO».*

¹ L'UFT si aspetta che le IT con fermate (installazioni) integrate garantiscano l'esercizio e la manutenzione delle installazioni per i passeggeri disponibili in loco e definiscano contrattualmente attività e competenze.

Indipendentemente dal criterio considerato, viene impiegato il seguente **schema di valutazione**:



Le indicazioni percentuali si riferiscono alla superficie da valutare. Se, ad esempio, viene valutato il pavimento di una fermata, l'indicazione 90% significa che almeno il 90% del pavimento è pulito, ordinato e non presenta segni di vandalismo.

Se, ad esempio, è pulito meno di $\frac{3}{4}$ (ossia il 75%) della superficie del pavimento, verrà fornita la valutazione «Pulito NO».

Solo se almeno il 90% della superficie dell'elemento da valutare soddisfa gli standard di qualità in termini di pulizia, viene formulata la valutazione «Pulito Sì». Se su una superficie sono soddisfatti gli standard tra il 75% e il 90%, viene fornita la valutazione «ACCETTABILE». Se sono soddisfatti gli standard su meno del 75% delle superfici, la valutazione sarà «Pulito NO».

2.1.3 Criteri di misurazione supplementari

Oltre alla scala e allo schema di valutazione, nella valutazione si tiene conto dei criteri illustrati di seguito.

I requisiti in termini di pulizia, ordine, danni incl. atti vandalici e funzionalità si distinguono a seconda di come il cliente entra in contatto con gli oggetti / le superfici in questione. Tanto più diretti sono il contatto e la vista, quanto più rigidi sono i requisiti.

Contatto/vista	Descrizione	Esempi
Contatto e vista diretti	Oggetti/superfici che il cliente tocca con i vestiti o con la pelle.	Sedili (incl. braccioli e poggiatesta, schienale), pavimenti, distributori automatici di biglietti
Nessun contatto diretto, ma vista diretta	Oggetti/superfici che il cliente è costretto a vedere, ma che non tocca.	Superfici in vetro delle pensiline di attesa, pareti
Né contatto diretto, né vista diretta	Oggetti/superfici che il cliente non tocca e non è costretto a vedere.	Illuminazione, soffitti

Esempio 1: il display del distributore automatico di biglietti è completamente graffiato e la scritta difficilmente riconoscibile. In questo caso, in riferimento al vandalismo occorre risponde «Sì», anche se la superficie del display rappresenta meno del 10%.

La tabella sottostante fornisce una panoramica di ciò che indicano i tre criteri di valutazione pulizia, ordine e danni incl. vandalismo.

Pulizia	Ordine**	Danni incl. vandalismo
Macchie/resti	Giornali/carta lasciati/a in giro	Adesivi
Liquidi/sporcizia	Imballaggi	Imbrattamento
Polvere	Tazze per il caffè	Graffiti
Mozziconi di sigarette	Bottiglie di vetro / in plastica	Vetri graffiati
Gomme da masticare ancora collose*	Rifiuti di dimensioni maggiori	Cestini dei rifiuti divelti
Ragnatele	Articoli da toilette lasciati in giro (ad es. spazzola per capelli, pettine)	Tracce di bruciature
Resti di cibo / briciole	In generale: oggetti di dimensioni maggiori di un mozzicone di sigaretta	Assi delle panchine sconnesse
Foglie, fogliame		

*Le gomme da masticare essiccate non vengono valutate nella categoria relativa alla pulizia, ma rientrano nella categoria dell'usura.

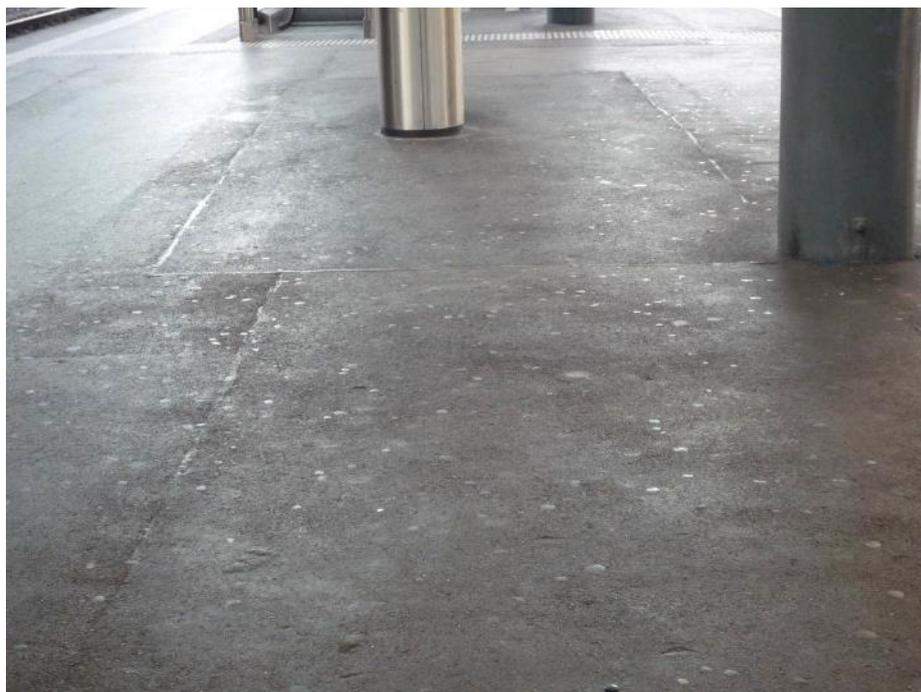
** Qualsiasi oggetto di dimensioni superiori a un mozzicone di sigaretta deve essere valutato sotto «Ordine» (ad eccezione di foglie e fogliame, v. punto. 2.1.4).

2.1.4 Pulizia alla fermata

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

PULIZIA (esempi specifici)	SÌ (almeno il 90% pulito)	ACCETTABILE (almeno il 75% pulito)	NO (meno del 75% pulito)
Macchie/residui	Assenti o minime/i, non scoloranti e non collose/i	Di dimensioni ridotte, non scoloranti e non collose/i	Grandi, scoloranti e collose/i (ad es. residui di adesivi)
<i>Liquidi/sporcizia</i>	<i>Assenti o solo minimi, non collosi</i>	Umidi su superfici di piccole dimensioni / sporchi, non collosi	Umidi su superfici estese / sporco presente già da diverso tempo (si sarebbe potuto eliminare, ad es. ragnatele)

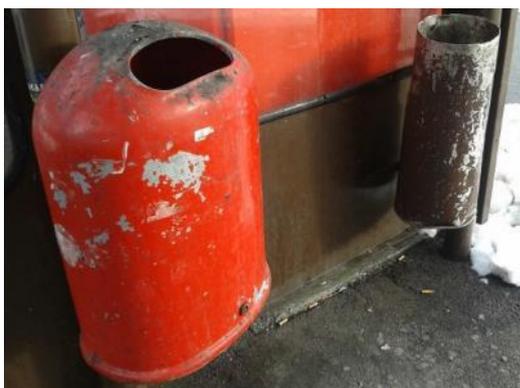
Esempi di pulizia alla fermata:



Pavimento: pulito SÌ (le gomme da masticare sono essiccate, pertanto non vengono valutate)



Pavimento: pulito NO (troppi mozziconi di sigarette rispetto alla superficie complessiva)



Contenitori per i rifiuti: pulito NO



Colonnine delle pareti: pulito NO, pavimento: pulito NO



Se il pavimento è completamente ricoperto di neve o la neve non è stata spalata (esempio immagine), non viene valutato → Per l'elemento pavimento selezionare «nessuna indicazione».

Se alla fermata c'è un cumulo di neve, non viene inserito come lacuna sotto «Ordine» e «Pulizia». Lo stesso vale per la presenza di ghiaia e sale antigelo/di disgelo sul pavimento.

Se il pavimento è parzialmente coperto di neve, si valuta in quanto a «Ordine» e «Pulizia» la superficie visibile (punto 2.3.5).



Pavimento: Pulito Sì (→ Esempio: sporcizia minima dovuta ad agenti naturali, ad esempio a eventi atmosferici o attività agricole presso le fermate minori, non viene valutata come sporco o disordine.)

La presenza di foglie / fogliame è valutata nella categoria «Pulizia».

Se il pavimento da valutare è coperto solo da foglie e fogliame, nel peggiore dei casi deve essere valutato con «Pulizia ACCETTABILE». Se però la loro presenza lascia supporre una pulizia inadeguata o trascuratezza (ad es. mucchi di foglie nelle cabine di attesa in primavera), può anche essere fornita la valutazione «Pulito NO». Se si valuta come «Pulito NO» si deve documentare lo stato o inserire un'apposita osservazione.

2.1.5 Ordine alla fermata

Il criterio di misurazione «Ordine» include contenitori per rifiuti, giornali, carta, rifiuti, contenitori vuoti lasciati in giro ecc. Tutti gli oggetti di dimensioni maggiori di un mozzicone di sigaretta vengono valutati nella categoria relativa all'ordine (ad eccezione di foglie e fogliame).

La valutazione viene effettuata in base allo schema di valutazione (punto 2.1.2).

Esempi di ordine alla fermata:



Ordine del pavimento ACCETTABILE (sempre in riferimento all'intera superficie del pavimento)

2.1.6 Danni incl. vandalismo alla fermata

Il criterio di misurazione «Danni incl. vandalismo» include danneggiamenti intenzionali (ad es. coperture o sedili mancanti, elementi allentati, graffiti, imbrattatura, graffi, adesivi ecc.). I danneggiamenti provocati dall'uso, ma che potrebbero essere eliminati con una buona manutenzione, vengono valutati altresì come «Danni incl. vandalismo».

I sedili consumati dall'usura, i graffi causati dai bagagli, le macchie ostinate o le gomme da masticare essiccate si devono riportare nella lista di controllo «Aspetti generali» alla categoria relativa all'usura («Vandalismo NO»).

Esempi di danni incl. vandalismo alla fermata:



Pareti / colonnine / pensiline alla fermata: «Danni incl. vandalismo SÌ»



Contenitori per i rifiuti «Danni incl. vandalismo SÌ»

2.2 «Aspetti generali»

2.2.1 Condizioni meteorologiche

L'immissione relativa alle condizioni meteorologiche avviene sulla base dell'osservazione del pavimento all'aperto:

se il pavimento è asciutto, verrà fornita la valutazione «asciutto». Quando il pavimento è bagnato o ricoperto di neve sull'intera superficie, verrà formulata la valutazione «bagnato».

2.2.2 Usura alla fermata

Nella categoria dell'usura rientrano i sedili consumati dall'uso, i graffi causati dai bagagli, le macchie ostinate o le gomme da masticare essiccate. La valutazione dell'usura è condotta unicamente a scopo informativo e non viene considerata nel calcolo dell'indice di qualità MSS

Il livello di usura si valuta in base alle direttive indicate di seguito:

	NO (almeno il 90% senza usura)	ACCETTABILE (almeno il 75% senza usura)	Sì (meno del 75% senza usura)
Usura	La fermata non presenta tracce visibili di usura	Tracce sporadiche di usura visibili, elementi leggermente consumati dall'uso, singole macchie ostinate o gomme da masticare	Usura marcata, elementi fortemente consumati dall'uso, molte macchie ostinate o gomme da masticare

Eventuali mura naturali e recinzioni (ad es. terreni privati) non vengono presi in considerazione per la valutazione.

Negli esempi sotto riportati viene valutato l'allestimento proprio dell'impresa di trasporto (IT), ossia le aste di fissaggio, l'orario / la denominazione delle fermate (incl. lampione).



2.3 «Fermata»

2.3.1 Contenitori per i rifiuti (incl. contenitori per la raccolta di plastica e/o portacenere)
Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

2.3.2 Illuminazione in caso di oscurità

La funzionalità viene valutata secondo la tabella sottostante. Come momento di riferimento (se è possibile o meno valutare l'illuminazione di una fermata all'aperto) vale l'illuminazione stradale. Non appena viene azionata l'illuminazione stradale, deve essere valutata l'illuminazione in caso di oscurità alla fermata. In presenza di luce naturale, l'illuminazione non viene valutata → «non valutabile». In assenza di illuminazione → «nessun'indicazione / non disponibile»

Funzionalità	SÌ	NO	Non valutabile
Illuminazione in caso di oscurità (notte, marciapiedi in stazioni sotterranee e stazioni in galleria)	Almeno un'illuminazione su due è operativa e ben funzionante	Oltre il 50% dell'illuminazione non è operativa o è danneggiata	In pieno giorno l'illuminazione delle fermate all'aperto non viene valutata

2.3.3 Distributore automatico di biglietti

Essenzialmente bisogna da valutare il distributore automatico di biglietti secondo la pianificazione dei giri nella colonna «FERM. IT». Il distributore automatico di biglietti viene testato selezionando una destinazione a scelta, incl. le ulteriori indicazioni, finché viene visualizzato il prezzo del biglietto e le modalità di pagamento. Vengono verificate la leggibilità

sul display e le modalità di pagamento (incl. il controllo visivo della fessura per le monete/banconote).

Funzionalità	SÌ	ACCETTABILE	NO
Distributore automatico di biglietti	<p>Completamente funzionante, è possibile selezionare la destinazione, il prezzo viene visualizzato. Sono disponibili tutte le modalità di pagamento (la valutazione si riferisce sempre alle possibilità di pagamento proposte) e sono utilizzabili tutte le fessure per le monete/banconote.</p> <p>Se è presente uno scomparto banconote: indicazione relativa alle banconote accettate.</p>	<p>Una modalità di pagamento è fuori servizio (ad es. una delle tre fessure per inserire banconote/monete non è utilizzabile oppure una delle tre forme di pagamento selezionabili non è al momento disponibile). La leggibilità del display è leggermente limitata.</p> <p>Se è presente uno scomparto banconote: manca l'indicazione relativa alle banconote accettate.</p>	<p>Non è disponibile più di una modalità di pagamento (ad es. la fessura per le monete/banconote non è utilizzabile oppure non è possibile un pagamento con monete, banconote o carta di credito).</p> <p>Il display non è utilizzabile oppure le informazioni non sono sufficientemente leggibili.</p>

Le carte di credito specifiche dell'IT non vengono considerate una modalità di pagamento «ufficiale».

In alcune stazioni o presso alcune fermate sono presenti distributori automatici di biglietti di diverse imprese di trasporto (ad es. FFS e ASM, oppure FFS e RBS ecc.).

2.3.4 Obliteratrice

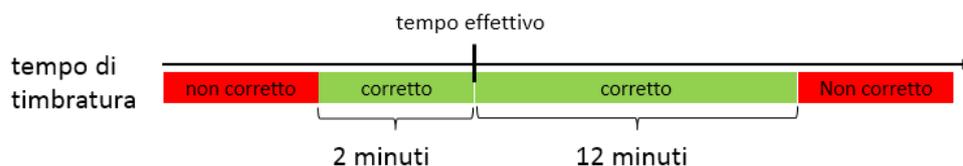
L'obliteratrice viene testata mediante un biglietto da convalidare in bianco. Si verificano orario, data, località e leggibilità.

Elementi rilevati dell'obliteratrice fissa alle fermate sono:

- Località (nome della località o della fermata)
- Data
- Ora

L'orario non è corretto se l'orario timbrato risulta più di due minuti indietro rispetto all'ora effettiva o più di dodici minuti avanti rispetto all'ora effettiva (v. grafico sottostante). In tale

contesto è rilevante l'orario secondo il radio-orologio.



2.3.5 Pavimento / scale / rampe

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

Valutazione del pavimento in caso di foglie, foglie e neve: v. punto 2.1.4

2.3.6 Ascensore

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2), incl. funzionalità.

2.3.7 Sedili

Valutare i sedili senza il pavimento. Se i sedili non sono protetti da una tettoia e sono coperti di neve non devono essere valutati (→ «nessuna indicazione»). Se sono bagnati dalla pioggia ma altrimenti puliti vanno valutati con «Pulito Sì».

2.3.8 Pareti / colonnine / pensiline

Incluse le vetrate dei negozi (presso le stazioni), ringhiere, corrimano e soffitti. Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2). Eventuali mura naturali e recinzioni (ad es. terreni privati) non vengono presi in considerazione per la valutazione.

2.3.9 Ulteriori oggetti «propri dell'IT»

Ascensori mobili per disabili, pannelli informativi, schermi, aste e dispositivi di fissaggio per gli orari ecc.



2.3.10 Ulteriori oggetti «non dell'IT»

Distributori automatici di prodotti, apparecchi automatici per foto, distributori automatici di giornali ecc.

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

2.4 «Pensiline di attesa»

Vengono valutate solo le pensiline chiuse.

2.4.1 Pavimento delle pensiline di attesa

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

2.4.2 Superfici in vetro nelle pensiline di attesa

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

2.4.3 Pareti/colonnine nelle pensiline di attesa

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 2.1.2).

Informazione alla clientela (KI) alla fermata

2.5 «Principi di base»

Il cliente civetta si comporta come un «normale» passeggero. Ogni misurazione è come un'istantanea; il cliente civetta valuta solo ciò che vede.

Se manca il tempo per una valutazione, l'elemento viene omesso senza immissione. In tal caso, occorre inserire un'osservazione relativa al viaggio.

Se nell'informazione alla clientela un elemento non è presente, viene formulata la valutazione «non disponibile» e/o, nel caso degli annunci, «non viene effettuato alcun annuncio».

Si seleziona «nessuna indicazione» se il cliente civetta è incerto o non ha la possibilità di trovare il rispettivo elemento statico.

Le indicazioni nelle quali si riscontrano eventuali incorrettezze, devono essere fotografate, se possibile.

È rilevante l'informazione relativa alla successiva corsa prevista secondo la pianificazione dei giri.

I disagi hanno assoluta priorità nel rilevamento. Se non rimane più tempo sufficiente per la valutazione degli elementi statici, occorre annotare «manc. t» (mancanza di tempo).

2.6 «Elementi statici»

Il cliente civetta deve cercare e misurare gli elementi più vicini dell'«informazione alla clientela statica», anche se questi non sono disponibili direttamente alla fermata.

Il «programma per la linea» (AFP) e il «piano delle linee» (LNP) sono richiesti obbligatoriamente a ogni fermata come elementi di informazione di base dei TP. Lo stesso vale per il «piano delle zone tariffarie» (TZP), qualora la fermata si trovi in una zona della comunità tariffaria e presso la fermata vi sia un distributore automatico di biglietti. Gli

elementi di informazione di base menzionati devono essere obbligatoriamente presenti presso la fermata. L'AFP, l'LNP e, se richiesto, il TZP devono essere disposti in maniera fissa presso ogni fermata ed essere al contempo disponibili, nonché visualizzabili e leggibili singolarmente e direttamente dai viaggiatori. Tutti gli elementi informativi devono mostrare le indicazioni complete. Con il programma per la linea, presso la fermata devono essere indicati gli orari di partenza di tutte le corse delle linee che servono la fermata durante l'intero giorno d'esercizio. Le indicazioni degli elementi di informazione alla clientela statici devono essere pubblicate come affisso cartaceo o tramite un altro mezzo (es. E-Ink-Display). L'impiego di display/monitor elettronici per pubblicare «informazioni alla clientela statiche» deve essere adeguato ed economicamente sostenibile.

Il cliente civetta valuta gli affissi dell'impresa di trasporto (IT) riportata nella pianificazione dei giri nella colonna «FERM. IT» del rispettivo viaggio (anche se il cliente civetta stesso parte dalla fermata con un'altra IT).

Se ad una fermata si trovano solo «affissi di informazioni alla clientela statici» di un'altra IT, il cliente civetta li valuta comunque. Occorre inserire un'osservazione supplementare in cui si specifica l'IT di cui sono stati valutati gli affissi.



2.6.1 Piano delle linee (LNP)

Info IT: il piano delle linee (LNP) deve essere presente a tutte le fermate. Deve riportare tutte le linee della propria IT nonché di tutte le altre IT e di tutti gli altri sistemi di trasporto di una regione, incl. denominazione e percorso delle linee. Le IT con un'estesa rete di linee devono scegliere un perimetro adeguato per delimitarle. Di seguito sono indicati i criteri, in base ai quali i clienti civetta devono effettuare la valutazione.

Il cliente civetta verifica la presenza e la correttezza sull'LNP delle informazioni relative ai suoi prossimi due viaggi previsti.

Per valutare come corretto un piano delle linee devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- indicazione della propria linea/del collegamento, incl. le fermate più importanti*;
- presenza e correttezza della designazione della linea (ad es. 542, S7, 5)
- indicazione di una data valida**

**Verifica della linea / del collegamento:* La tratta di linea di singole linee potrebbe non essere completa e illustrata fino al capolinea (zone di frontiera, cambio di zona). In questo caso il piano delle linee è comunque corretto.

***Verifica della validità:* deve essere indicato il primo o ultimo giorno di validità. La data deve essere valida al momento della misurazione.

Esempio con data di misurazione 10.01.2021:

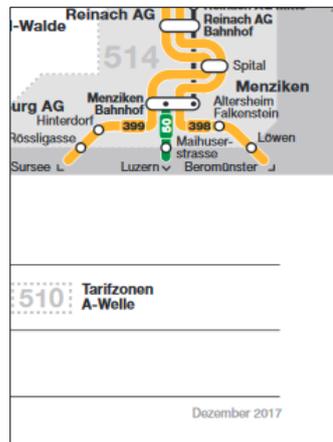
Esempi corretti: valido dal 13.12.2020
 valido fino al 12.12.2021
 stato 10.12.2017
 01.01.2015

Esempi scorretti: data assente
 2/2018
 2018
 12.2018

Formato della data corretto:



Formato della data non corretto:



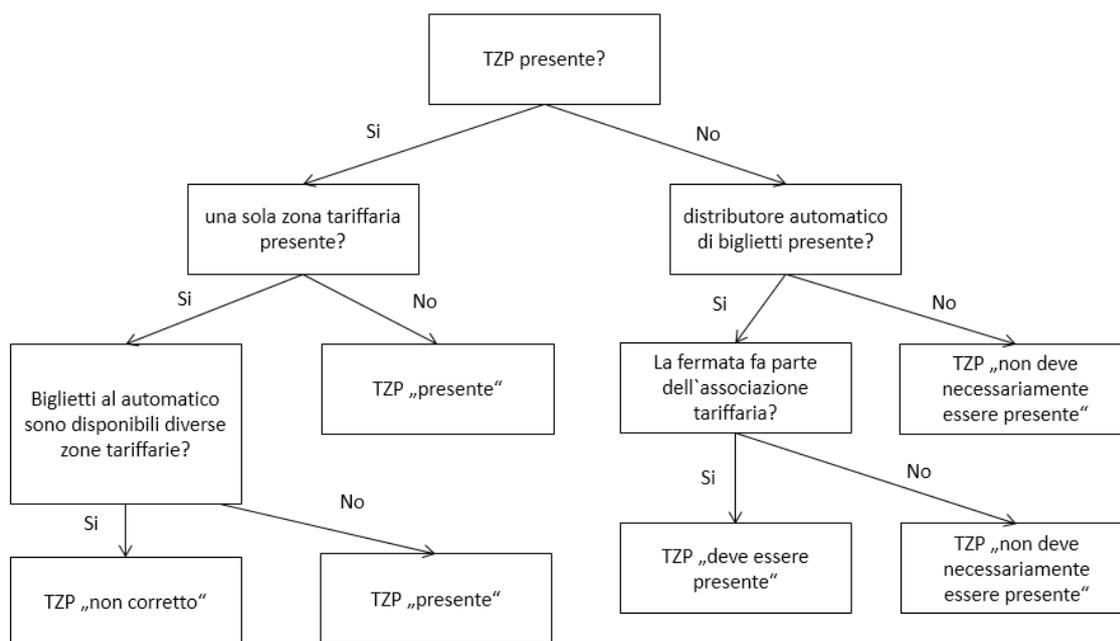
La sequenza delle fermate (ad es. sull'orario per l'affissione, cfr. immagine in basso) non viene considerata un piano delle linee:

Un piano delle zone tariffarie può anche essere utilizzato da più IT: se un'IT non dispone di un TZP proprio, viene valutato quello presente. **In questo caso scrivere una nota indicando da quale IT è stato valutato il TZP.**

Deve esserci un piano delle zone tariffarie solo se alla fermata c'è anche un distributore automatico di biglietti e la fermata è situata nel perimetro di una comunità tariffaria.

Non è necessario indicare una data: è sufficiente che le linee siano rappresentate schematicamente con l'indicazione delle fermate principali.

Rilevamento secondo il seguente grafico:

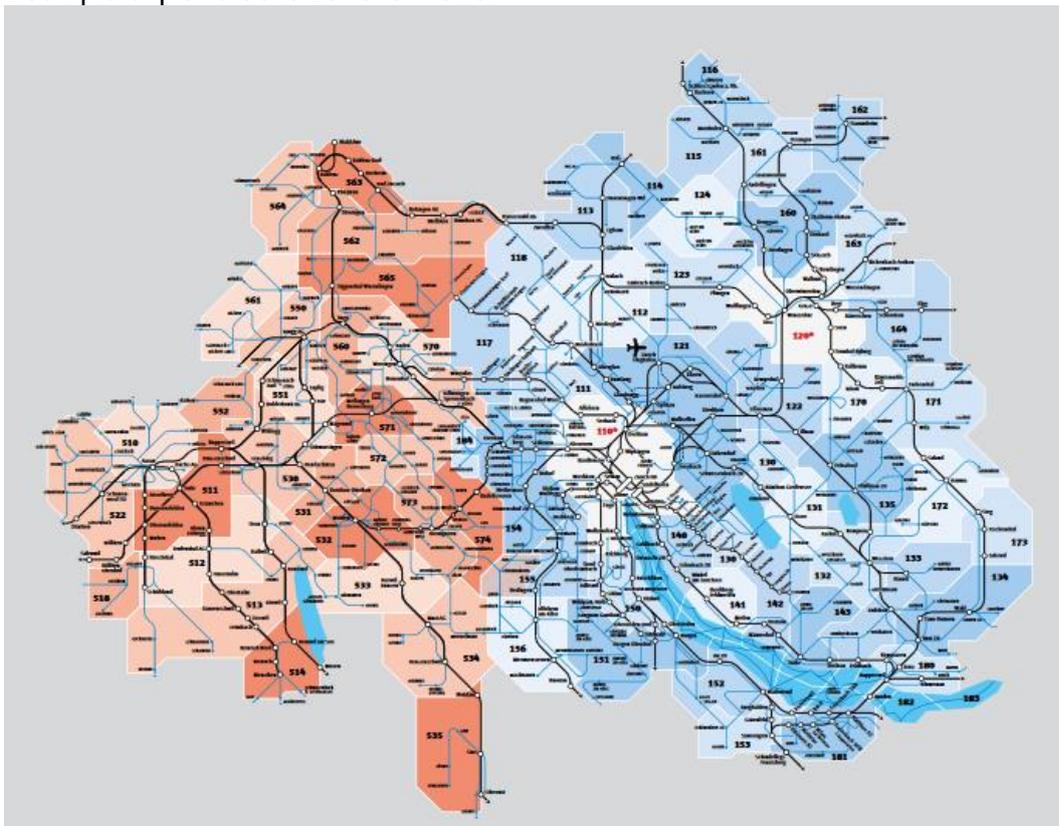


Ad eccezione di alcune regioni nei Cantoni Vallese e dei Grigioni (grigio chiaro), la maggior parte delle fermate della Svizzera rientra in una comunità tariffaria. In caso di dubbi: selezionare «TZP non disponibile» e «non valutabile».

Eccezione: nel Cantone dei Grigioni esiste l'abbonamento BÜGA, il piano generale dell'ambito di validità deve anch'esso essere valutato correttamente come piano delle zone tariffarie.

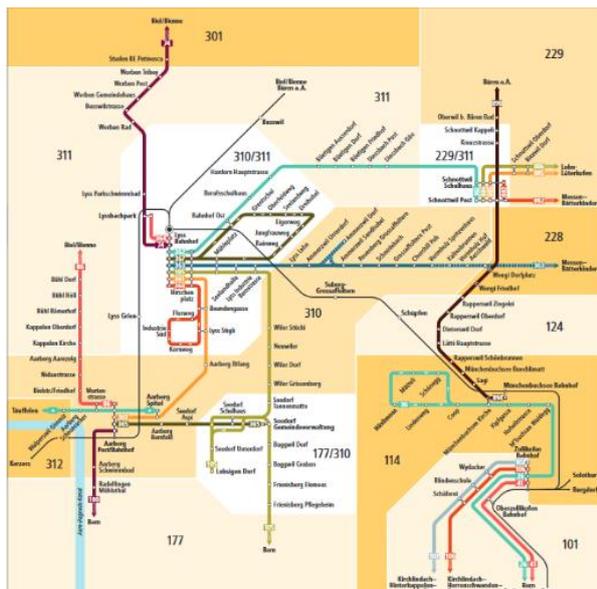


Esempio di piano delle zone tariffarie:



Un piano delle zone tariffarie può essere integrato anche nel piano delle linee. In questo caso, le diverse zone devono essere chiaramente visibili e l'LNP deve essere conforme alle disposizioni.

Esempio:



2.6.3 Programma per la linea (AFP)

Info IT: Il programma per la linea (AFP) deve essere presente a tutte le fermate.

Nel programma per la linea deve essere indicata una durata di validità, ovvero un periodo con primo e ultimo giorno di validità. La data della misurazione deve ricadere in questo periodo. AFP senza indicazione delle date devono essere valutati come «non corretti». L'AFP valido in tale data deve essere sempre visibile alla fermata, anche quando, per il cambiamento d'orario, alla stessa fermata viene affisso anticipatamente l'AFP per il nuovo anno d'orario.

Esempio con data di misurazione 10.01.2021:

Esempi corretti: 13.12.2020 – 12.12.2021
valido da 13.12.2020 al 20.06.2021

Esempi scorretti: data assente
2/2018
2019
12.2020
valido dal 13.12.2020
valido fino al 12.12.2021
stato 10.12.2018

Sul programma per la linea si deve verificare la correttezza di un collegamento concreto:

- Orario di partenza
- Denominazione della linea
- Fermata in corso
- Capolinea
- Utilizzo binari/settori

Per l'equipaggiamento di fermate più piccole rifarsi alle norme derogatorie.

Se viene controllato l'AFP di un'IT, con cui il cliente civetta effettua anche il viaggio successivo, la rispettiva corsa sulla pianificazione dei giri può essere utilizzata per la verifica.

Se si deve controllare l'AFP di un'IT con cui non si effettua un viaggio, viene verificata la correttezza di tale orario inserendo nell'app FFS la successiva corsa indicata e confrontando le informazioni.

Esempio di programma per la linea:

512

Egerkingen, Zentrum

Richtung Hägendorf, Olten Bhf, Dulliken




Gültig ab 10.12.2017

	Montag - Freitag	Samstag	Sonntag
4			
5			
6	41	41	
7	41	41	
8	41	41	
9	41	41	
10	41	41	
11	41	41	
12	41	41	
13	41	41	
14	41	41	
15	41	41	
16	41	41	
17	41	41	
18	41	41	
19	41	41	
20			
21			
22			
23			
0			
1			
2			
3			

Egerkingen, Zentrum

- 00 Egerkingen, Bielgraben
- 10 Egerkingen, Thalrich
- 40 Hägendorf, Halbrüti
- 40 Hägendorf, Solothurnerstrasse
- 70 Hägendorf, Gässli
- 50 Hägendorf, Nellen
- 50 Rickenbach SO, Dorf
- 100 Wangen b. Olten, Kleider Frey
- 120 Wangen b. Olten, Dorf
- 130 Wangen b. Olten, Ochsen
- 140 Wangen b. Olten, Neuhüsli
- 150 Olten, Chalchhofen
- 160 Olten, Usego
- 170 Olten, Hammermühle
- 180 Olten, Bornblick
- 190 Olten, Hammer BOGG
- 190 Olten, Konradstrasse
- 200 Olten, Baslerstrasse
- 240 Olten, Bahnhof
- 260 Olten, Postplatz
- 280 Olten, Bifang
- 290 Olten, Kappell
- 300 Olten, Friedhof
- 300 Olten, Knoblauch
- 310 Starrkirch, Rütli
- 320 Dulliken, Schäfer
- 330 Dulliken, Altersheim
- 370 Dulliken, Zentrum

Pfeilzeit in Minuten

Als Sonntage gelten auch: 25. und 26. Dezember, 1. und 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag und 1. August.

2.6.4 Orario codice QR

I codici QR devono essere valutati solo dall'IT riportata sulla pianificazione dei giri nella colonna «FERM. IT». Il codice QR può essere presente su una qualsiasi delle affissioni standard dell'IT. I codici QR che si trovano su cartelloni pubblicitari e promozionali, flyer ecc. (affissi per un periodo limitato) non vengono rilevati. In caso di mancanza di tempo il cliente civetta non valuta l'elemento.

«**Leggibile e corretto**»: scansione del codice QR con il lettore installato per il codice QR sullo smartphone al massimo per 15 secondi. Viene effettuato l'inoltro a un sito plausibile.

«**Non leggibile**»: se la scansione del codice QR o l'inoltro a un sito non funziona, nonostante la disponibilità della rete di telefonia mobile.

«**Non disponibile**»: se su nessun affisso standard è presente un codice QR

«**Nessun'indicazione / rete assente**»: se il codice QR è disponibile e leggibile ma compare il messaggio di assenza di connessione perché la rete di telefonia mobile non è disponibile.

2.6.5 Indirizzo di contatto / n. tel. / citofono

(statico, elettronico o citofono direttamente alla fermata)

L'indirizzo di contatto o un citofono deve essere presente almeno una volta. È indifferente su quale affisso sia visibile l'indirizzo di contatto.

«**Disponibile e leggibile**»:

- numero di telefono + accesso all'informazione scritta alla clientela riguardante l'esercizio
o
- citofono + accesso all'informazione scritta alla clientela riguardante l'esercizio

Possibili canali di contatto per iscritto sono: touch screen alla fermata, app informativa, Homepage, monitor informativo sulla situazione dell'esercizio

«**Numero gratuito**»: Numeri che iniziano con 0800 o citofono

Numero a pagamento: tutti gli altri numeri (ad es. 084x, 031, 041, 0900, purché non vengano espressamente contrassegnati come numeri gratuiti)

Se sono presenti numeri gratuiti e a pagamento, viene preso in considerazione il numero gratuito.

2.7 «Tabelloni elettronici»

La valutazione della leggibilità e della correttezza delle informazioni comunicate mediante tabelloni elettronici si riferisce all'IT con cui viene effettuata la corsa successiva (colonna sulla pianificazione dei giri contrassegnata con «IT»). Se non sono presenti affissi né tabelloni elettronici, verrà selezionata l'opzione di risposta «non disponibile».

2.7.1 Tabellone di partenza (direttamente alla fermata o presso il punto informazioni centrale)

Tabellone di partenza per autobus/tram deve contenere le seguenti informazioni:

- indicazione della linea
- capolinea
- orario di partenza
- Se presente: ulteriore segnalazione in caso di ritardo, deviazioni o soppressione del servizio



Tabellone di partenza dei treni deve contenere le seguenti informazioni:

- indicazione della linea
- capolinea
- fermate intermedie
- orario di partenza
- utilizzo dei binari / settori (a seconda del tipo di indicazione)
- Se presente: ulteriore segnalazione in caso di ritardo, deviazioni o soppressione del servizio



Importante: se un tabellone non mostra le informazioni corrette, non è leggibile o è fuori servizio, occorre fotografarlo (scritta riconoscibile sulla foto) oppure formulare una valutazione incisiva.

2.8 «Informazioni acustiche»

2.8.1 Annuncio di arrivo

Valutazione delle informazioni relative alla successiva corsa prevista secondo la pianificazione dei giri.

La valutazione degli annunci si riferisce all'IT con cui viene effettuata la corsa successiva (colonna «IT» sulla pianificazione dei giri).

Si possono selezionare le seguenti opzioni di risposta:

- Annuncio di arrivo comprensibile e corretto
- Annuncio di arrivo non comprensibile (acusticamente)
- Annuncio di arrivo non corretto (capolinea errato oppure fermate intermedie o designazione della linea errate), formulare un'osservazione
- Non viene effettuato alcun annuncio

2.9 «Disagio alla fermata di partenza»

Info IT: Se si verifica un disagio durante il giro alla fermata di partenza, il cliente civetta rileva nella lista di controllo se l'IT ha informato in merito al disagio o no. I tipi di disagio sono definiti di seguito. Su un viaggio, possono verificarsi diversi disagi insieme, ad es. arrivo in ritardo alla stazione di partenza e cambio di binario.

La lista di controllo deve essere elaborata in via prioritaria, ossia ha sempre la precedenza in caso di mancanza di tempo. Se la lista di controllo non è sufficiente per il rilevamento, il cliente civetta invia la descrizione della situazione per e-mail all'indirizzo feldleitung@etc-consult.ch.

2.9.1 Arrivo in ritardo alla stazione di partenza

Situazione: il veicolo giunge con più di 2:59 minuti di ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto.

È stata trasmessa la relativa informazione alla clientela?

Se è stata trasmessa: indicare il tipo, l'orario dell'informazione, il motivo menzionato e il contenuto dell'informazione

2.9.2 Partenza anticipata alla stazione di partenza

Situazione: il veicolo parte prima dell'orario di partenza previsto.

→ Indicazione dell'orario della partenza anticipata

2.9.3 Soppressione completa / soppressione parziale

Situazione: il veicolo non giunge mai alla fermata.

È stata trasmessa la relativa informazione alla clientela?

Se è stata trasmessa: indicare il tipo, l'orario dell'informazione, il motivo menzionato e il contenuto dell'informazione.

2.9.4 Servizio sostitutivo

Situazione: nel punto di partenza circola un autobus al posto di un treno.

È stata trasmessa la relativa informazione alla clientela?

Se è stata trasmessa: indicare il tipo, l'orario dell'informazione e il contenuto dell'informazione.

2.9.5 Stazioni non servite

Situazione: Le fermate pianificate non vengono servite. (Fermata propria o fermata intermedia se sono interessati altri passeggeri)

È stata trasmessa la relativa informazione alla clientela?

Se è stata trasmessa: indicare il tipo, l'orario dell'informazione, il motivo, l'indirizzamento della clientela e il contenuto dell'informazione.

2.9.6 Cambio di binario / cambio della fermata

Situazione: Il veicolo partirà a breve da una fermata diversa da quella indicata.

È stata trasmessa la relativa informazione alla clientela?

Se è stata trasmessa: indicare il tipo, l'orario dell'informazione e il contenuto dell'informazione.

2.9.7 Altro, specificare

In questo ambito viene effettuata un'immissione solo se il disagio non è attribuibile a nessun altro punto.

Informazione alla clientela trasmessa o no

Se viene trasmessa un'informazione sul disagio vanno forniti dati sui seguenti punti:

Tipo di informazione

Visiva o

acustica oppure

acustica e visiva

Momento della prima informazione

Si riferisce al momento della prima informazione sul disagio

Conseguenze del ritardo (in caso di arrivo in ritardo alla stazione di destinazione)

Perdita della propria coincidenza

Motivo menzionato

Diverse opzioni di risposta, incl. possibilità di immissione di un testo libero

Indirizzamento della clientela

Indicazione delle alternative offerte

Contenuto dell'informazione

Valutazione soggettiva dell'informazione fornita sul disagio

Anomalie

2.10 «Anomalie alla fermata»

Per anomalie alla fermata (FERM.) si intendono eventi speciali che si svolgono alla fermata. Tra gli eventi speciali figurano, ad esempio, manifestazioni, promozioni (ad es. campagne pubblicitarie di Rivella in occasione delle quali vengono distribuiti prodotti gratuiti), danni e difetti gravi, ristrutturazioni e osservazioni in termini di sicurezza (ad es. risse).

2.10.1 Difetti gravi alla fermata

Per difetti gravi si intendono osservazioni relative a stati che

- dovrebbero e possono essere immediatamente rimossi;
- rappresentano un pericolo per i clienti e/o il personale ferroviario;
- deturpano molto l'ambiente in questione e riguardano luoghi molto frequentati;
- comportano una limitazione per quanto riguarda la fruibilità o rappresentano difetti di grave entità

Esempi

- Schegge, siringhe
- Pavimenti scivolosi a causa di liquidi versati
- Ghiaccio in inverno
- Imbrattamenti su superfici estese, collosi, che provocano nausea
- Vomito
- Porte difettose, non contrassegnate
- Cattivo odore nella pensilina di attesa o nei veicoli

Effettuare la segnalazione all'IT

Un difetto grave deve essere immediatamente segnalato all'impresa di trasporto competente (secondo pianificazione dei giri).

Sono importanti le seguenti indicazioni:

- nome del cliente civetta
- numero di telefono del cliente civetta
- luogo: nome della fermata, esatta indicazione del luogo
- tipo di difetto
- dimensione
- pericolo di lesioni: sì/no

Definire il luogo esatto, descrizione

Il luogo in cui si riscontra il difetto deve essere descritto nel rilevamento in modo chiaro e preciso. Inoltre occorre fotografare il luogo.

2.10.2 Osservazione alla fermata in termini di sicurezza

Risse, chiasso, provocazioni e insulti di altre persone ecc.

La propria sicurezza ha sempre priorità; non è compito del cliente civetta provvedere all'ordine. La misurazione viene effettuata solo se è garantita la propria sicurezza.

In caso di situazioni gravi:

dare l'allarme alla polizia ferroviaria: n. tel. 0800 117 117

2.10.3 Promozione o evento alla fermata

Campagne pubblicitarie o di distribuzione alla fermata. Rilevamento in caso di grandi eventi che si svolgono alla fermata nel luogo appartenente (manifestazioni sportive, concerti, feste).

2.10.4 Ristrutturazione alla fermata

Rilevamento di cantieri che influiscono sulla pulizia dell'intera fermata (incl. accesso, delimitazione delle fermate, negozi).

2.10.5 Fermata sostitutiva

Rilevamento di una fermata sostitutiva a causa, ad esempio, di un cantiere. Il cliente civetta valuta la qualità della permanenza (AQ) e l'informazione alla clientela (KI) secondo i principi di base riferiti alla fermata di cui ai punti 2.1.1 / 2.5. dovendo specificare che si tratta di una fermata sostitutiva.

2.10.6 Altre anomalie alla fermata

Fermata non contrassegnata

Anche presso le fermate più piccole devono essere presenti elementi di equipaggiamento statici conformemente alle disposizioni precedentemente indicate (AFP, LNP, eventualmente TZP).

Per quanto concerne le fermate più piccole, per motivi di proporzionalità e di costi è sufficiente indicare una fermata per entrambe le direzioni di marcia, nella misura in cui

- le fermate siano posizionate direttamente una di fronte all'altra su entrambi i lati della strada;
- sia affisso un tabellone degli orari completo e leggibile per ognuna delle direzioni di marcia (se è presente solo un orario per una direzione, l'orario dovrà essere valutato indicando «non disponibile»);
- entrambe le direzioni di marcia siano contrassegnate presso una fermata in modo chiaro per il passeggero;
- sia affissa a una fermata una chiara indicazione relativa al punto esatto della fermata sul lato della strada opposto.

Le fermate non contrassegnate devono essere documentate con foto o con osservazioni significative.



Altro, specificare

Rilevamento di anomalie non attribuibili a nessun'altra categoria, ad es.

- neve non rimossa
- orologio della stazione che non funziona
- ecc.

Le anomalie e i disagi che riguardano la **fermata di arrivo** non devono essere rilevati.

Parte 3: MISURAZIONE RELATIVA AL VEICOLO

Qualità della permanenza (AQ) nel veicolo

3.1 «Indicazioni generali»

3.1.1 Principi di base

Il cliente civetta si comporta come un «normale» passeggero. Ogni misurazione è come un'istantanea; il cliente civetta valuta solo ciò che vede.

Se manca il tempo per una valutazione, l'elemento viene omesso senza immissione. In tal caso, occorre inserire un'osservazione relativa al viaggio.

Se non è presente un singolo elemento, ciò viene annotato con l'immissione «nessuna indicazione».

Per misurazione viene valutato un vagone, la classe da valutare è indicata sulla pianificazione dei giri.

La valutazione deve essere effettuata in modo rigoroso, secondo le direttive. Essa non viene influenzata da circostanze esterne quali le condizioni meteorologiche o l'orario.

La misurazione della qualità di permanenza dovrebbe essere effettuata nel modo più discreto e completo possibile.

In caso di abitacolo pieno: effettuare una valutazione ridotta, nel modo migliore possibile, dell'area munita di posti a sedere e/o valutare perlomeno i singoli elementi. Nell'osservazione relativa al viaggio indicare «veicolo pieno».

Se le superfici non sono completamente visibili: non appena si troveranno sul veicolo altri passeggeri, sarà difficile valutare il 100% di tutte le superfici. Per questo motivo, la valutazione (ad es. del pavimento) viene espressa presupponendo che la superficie visibile corrisponda al 100% della superficie complessiva.

L'informazione alla clientela (KI) ha sempre assoluta priorità nelle misurazioni; ciò vale soprattutto in caso di irregolarità o di mancanza di tempo.

3.1.2 Scala / schema di valutazione

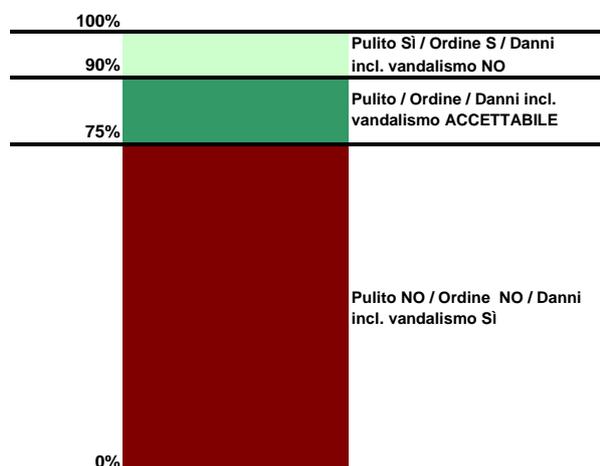
La valutazione relativa a pulizia, ordine e danni, incluso il vandalismo, avviene sulla base di una scala da 1 a 3 («Sì», «ACCETTABILE», «NO»).

Se un elemento viene valutato con «NO» (in caso di vandalismo con «Sì»), se possibile occorre fornire anche una foto o formulare un'osservazione, in modo tale che anche soggetti terzi possano comprendere la valutazione negativa.

Sì
Accettabile
No

Attenzione: I valori della scala vanno applicati al contrario in caso di danni, compresi segni di vandalismo! Quando un oggetto si trova in buono stato, significa che è privo di danni e di segni di vandalismo. Selezionare quindi «Danni, incl. vandalismo NO».

Indipendentemente dal criterio considerato, viene impiegato il seguente **schema di valutazione**:



Schema di valutazione

Le indicazioni percentuali si riferiscono alla superficie da valutare. Se, ad esempio, viene valutato un vetro di un veicolo, 90% significa che il 90% del vetro in questione è pulito e senza segni di atti vandalici.

Se, ad esempio, è pulita meno di ¾ (ossia il 75%) della superficie del vetro, verrà fornita la valutazione «Pulito NO».

Solo se almeno il 90% della superficie dell'elemento da valutare soddisfa gli standard di qualità in termini di pulizia, viene formulata la valutazione «Pulito Sì». Se su una superficie sono soddisfatti gli standard tra il 75% e il 90%, viene fornita la valutazione «ACCETTABILE». Se sono soddisfatti gli standard su meno del 75% delle superfici, la valutazione sarà «Pulito NO».

3.1.3 Criteri di misurazione supplementari

Per le misurazioni relative al veicolo vengono utilizzati gli stessi criteri di misurazione impiegati per le misurazioni riguardanti le fermate, ovvero pulizia, ordine e danni incl. vandalismo.

Oltre alla scala e allo schema di valutazione, nella valutazione si tiene conto dei criteri illustrati di seguito:

Pulizia	Ordine**	Danni incl. vandalismo
Macchie/resti	Giornali/carta lasciati/a in giro	Adesivi
Liquidi/sporcizia	Imballaggi, tazze per il caffè	Imbrattamenti, graffiti
Mozziconi di sigarette	Bottiglie di vetro / in plastica	Vetri graffiati
Gomme da masticare	Rifiuti di dimensioni maggiori	Strappi alle imbottiture, incrinature nelle imbottiture

Ragnatele	Articoli da toilette lasciati in giro (ad es. spazzola per capelli, pettine)	Tracce di bruciature
Resti di cibo / briciole		Danni ai tappeti
Foglie/fogliame		Imbottitura dei sedili mancante, coperture mancanti Cestini dei rifiuti sciolti

****** Qualsiasi oggetto di dimensioni superiori a un mozzicone di sigaretta deve essere valutato sotto «Ordine» (ad eccezione di foglie e fogliame, v. punto. 3.1.3).

3.1.4 Pulizia nel/sul veicolo

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

PULIZIA (esempi specifici)	SÌ (almeno il 90% pulito)	ACCETTABILE (almeno il 75% pulito)	NO (meno del 75% pulito)
Macchie/resti	Assenti o minime/i, non scoloranti e non collose/i	Di dimensioni ridotte, non scoloranti e non collose/i	Grandi, scoloranti e collose/i (ad es. resti di adesivi)
Liquidi/sporcizia	Assenti o solo minimi, non collosi	Superfici di piccole dimensioni bagnati / sporchi, non collosi (ad es. briciole di pane che si possono eliminare semplicemente spazzandole via)	Superfici di grandi dimensioni bagnati / sporchi presente già da diverso tempo (si sarebbe potuto eliminare, ad es. ragnatele)
Involucro esterno sporco	Assente o solo minimo, non scolorante (controllo tattile)	Leggermente scolorante (controllo tattile)	Fortemente scolorante (controllo tattile)

3.1.5 Ordine nel veicolo

Il criterio di misurazione «Ordine» include contenitori per i rifiuti, giornali, carta, rifiuti, contenitori vuoti ecc. lasciati in giro

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Esempi di ordine nel veicolo:



Superfici d'appoggio / tavolini Ordine NO



Contenitori per rifiuti Ordine NO

3.1.6 Danni incl. vandalismo nel/sul veicolo

Il criterio di misurazione «Danni incl. vandalismo» include danneggiamenti intenzionali (ad es. incrinature/danni all'imbottitura dei sedili e ai tappeti, oggetti sciolti, graffiti, imbrattatura, graffi, adesivi ecc.). I danneggiamenti che limitano la visuale (ad esempio nei finestrini) o provocati dall'uso, ma che potrebbero essere eliminati con una buona manutenzione, vengono valutati altresì nella categoria «Danni incl. vandalismo».

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

I graffi causati dai bagagli, le macchie ostinate o le gomme da masticare essiccate si devono

riportare nella lista di controllo «Aspetti generali» alla categoria relativa all'usura («Vandalismo NO»).

Esempi di danni incl. vandalismo nel veicolo



Pareti (incl. cartellone): danni incl. vandalismo «ACCETTABILE» (riferito a tutte le pareti)

3.2 «Aspetti generali»

3.2.1 Condizioni meteorologiche

L'immissione relativa alle condizioni meteorologiche avviene sulla base dell'osservazione del pavimento all'aperto:

se il pavimento è asciutto, verrà fornita la valutazione «asciutto». Quando il pavimento è bagnato o ricoperto di neve sull'intera superficie, verrà formulata la valutazione «bagnato».

3.2.2 Usura relativa al veicolo

L'usura in quanto tale (graffi causati dai bagagli, imbottiture dei sedili alquanto logorate, macchie ostinate o gomme da masticare essiccate) NON deve essere valutata nel criterio di misurazione relativo a danni incl. vandalismo. La valutazione dell'usura è condotta unicamente a scopo informativo e non viene considerata nel calcolo dell'indice di qualità MSS.

Nel criterio di misurazione relativo a danni incl. vandalismo rientrano i danneggiamenti intenzionali o provocati dall'uso, ma che potrebbero essere eliminati con una buona manutenzione (coperture o sedili mancanti, elementi che non sono più inseriti correttamente ecc.).

L'entità dell'usura viene valutata nella sezione della lista di controllo «Aspetti generali».

In tale contesto si applicano le seguenti direttive:

	NO	ACCETTABILE	SI
Usura	Il veicolo è nuovo, nessun segno visibile di usura.	Sporadici segni di usura visibili, imbottiture piuttosto logorate, alcuni graffi causati dai bagagli.	Segni marcati di usura, l'imbottitura dei sedili è sottile, molti graffi causati dai bagagli.

3.3 «Veicolo all'esterno»

3.3.1 Involucro esterno, incl. porte e pulsanti

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Spiegazioni per il rilevamento della pulizia

La pulizia dell'involucro esterno del veicolo si valuta tenendo conto dello stato di una delle porte di entrata, incluso uno spazio di circa 30 cm a destra e a sinistra della stessa (v. interno della cornice rossa nell'immagine sotto).

Si valuta la pulizia della porta di entrata, inclusi i vetri dal lato esterno e i rispettivi pulsanti, a meno che non siano direttamente sulla porta.

Il controllo tattile viene effettuato sempre obbligatoriamente per verificare che si tratta effettivamente di sporcizia. La presenza di tracce d'acqua secche, danni alla vernice e

macchie indelebili sulla porta di entrata non va indicata nella valutazione della pulizia dell'involucro esterno.



3.3.2 Porte incl. pulsanti esterni

Valutazione della funzionalità

3.4 Treno/tram: «Area munita di posti a sedere incl. entrata»

3.4.1 Procedura da seguire in treno/tram

Quale vagone deve essere misurato?

- Prima misurazione in treno del giro → misurazione del primo vagone in direzione di marcia
- Seconda misurazione in treno del giro → misurazione del secondo vagone in direzione di marcia
- Terza misurazione in treno ... ecc.
- Contano solo i vagoni della classe da misurare
- I vagoni misti con 1^a e 2^a classe vengono considerati come un unico vagone
- I vagoni chiusi non vengono considerati
- Quando si raggiunge la fine del treno, il conteggio ricomincia dall'inizio

Treni a due piani

- Date dispari (ad es. 5.6./7.6./11.12. ecc.) → misurazione del piano inferiore
- Date pari (ad es. 4.5./6.7./10.11. ecc.) → misurazione del piano superiore

Le aree munite di posti a sedere nel piano intermedio rientrano nella misurazione del piano superiore

3.4.2 Barre d'appoggio / maniglie

Valutazione di tutte le barre d'appoggio, le maniglie o le maniglie d'appiglio

3.4.3 Pavimento

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Spiegazioni per il rilevamento della pulizia

Il rilevamento relativo al pavimento deve avvenire, se possibile, da un angolo di 90 gradi e non da un angolo piatto, a distanza. Per essere valutato come «Pulito SI» il pavimento deve essere almeno spazzato e non presentare macchie evidenti (collose o no).

Un minimo strato di sporcizia non deve essere considerato come una carenza a livello di pulizia, ad esempio una patina (grigia) dovuta ai raggi solari, all'uso di un prodotto per la pulizia inadeguato ecc. (v. immagine sotto). In caso di pioggia in generale le semplici tracce d'acqua (ad es. le impronte delle scarpe) sul pavimento non si devono valutare.



La presenza di una patina grigia sul pavimento non è da considerarsi una mancanza di pulizia.

3.4.4 Pareti, soffitto / Porte dall'interno

I cartelli a parete fissi (ad es. mappe) rientrano nell'elemento «Parete».

3.4.5 Contenitori per i rifiuti

In alcuni treni sono presenti sacchi per i rifiuti anziché contenitori per i rifiuti, che verranno valutati in modo analogo a questi ultimi.



3.4.6 Pareti/porte divisorie in vetro incl. finestrini dall'interno

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Spiegazioni per il rilevamento della pulizia:

Le superfici ben visibili dei finestrini / di vetro dall'interno del veicolo vengono valutate in buone condizioni di luminosità; in caso di scarsa visibilità va segnalato «nessuna indicazione».

La pulizia ovvero un imbrattamento dei finestrini sul lato esterno non si valuta dall'interno. Le tracce di acqua / gocce sulla parte superiore interna del finestrino non vengono valutate come sporco se sono quasi invisibili per i passeggeri.

3.4.7 Sedili (incl. braccioli e poggiatesta)

Posti occupati: i posti occupati dai passeggeri devono essere considerati puliti e ordinati. Vengono valutati anche gli schienali dei sedili.

Nel caso dei sedili occupati non è possibile valutare eventuali atti vandalici. Eccezione: sono riscontrabili danni evidenti (bracciolo, schienale dei sedili ecc.).

Superfici d'appoggio tra sedili disposti longitudinalmente

In alcuni tipi di treno (ad es. Regio Dosto), tra i sedili disposti longitudinalmente sono presenti superfici d'appoggio (v. immagine). Tali superfici vengono valutate alla voce «sedili» e **non** alla voce «superfici d'appoggio (tavolini)».



3.4.8 Superficie d'appoggio (tavolini)

Vengono valutate solo le superfici d'appoggio aperte (senza causare disagi ai passeggeri). Non vengono valutate le superfici d'appoggio chiuse.

3.4.9 Illuminazione in caso di oscurità

Valutazione della funzionalità secondo la tabella sottostante.

Il cliente civetta verifica la funzionalità dell'illuminazione in tutta l'area munita di posti a sedere, incl. l'entrata. Il momento di riferimento (se la valutazione è possibile o meno) si basa sull'illuminazione stradale: non appena questa viene azionata, deve essere valutata l'illuminazione in caso di oscurità. In pieno giorno l'illuminazione non viene valutata → Immissione «non valutabile».

Funzionalità	SÌ	NO	Non valutabile
Illuminazione in caso di oscurità (notte, transito in galleria, in stazioni sotterranee e stazioni in galleria)	Almeno un'illuminazione su due è operativa e ben funzionante	Oltre il 50% dell'illuminazione non è operativa o è danneggiata	In pieno giorno l'illuminazione non viene valutata

3.5 Autobus: «Interno dell'autobus»

Il cliente civetta valuta l'intero veicolo, purché sia liberamente percorribile. Negli autobus a due piani, se possibile, vengono misurati entrambi i piani; in caso di elevata affluenza o mancanza di tempo:

- date dispari → misurazione del piano inferiore
- date pari → misurazione del piano superiore

3.5.1 Barre d'appoggio / maniglie

Valutazione di tutte le barre d'appoggio, le maniglie o le maniglie d'appiglio

3.5.2 Pavimento

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Il rilevamento relativo al pavimento deve avvenire, se possibile, da un angolo di 90 gradi e non da un angolo piatto, a distanza. Per essere valutato come «Pulito SÌ» il pavimento deve essere almeno spazzato e non presentare macchie evidenti (collose o no).

Un minimo strato di sporcizia non deve essere considerato come una carenza a livello di pulizia, ad esempio una patina (grigia) dovuta ai raggi solari, all'uso di un prodotto per la

pulizia inadeguato ecc. (v. immagine sotto). In caso di pioggia in generale le semplici tracce d'acqua (ad es. le impronte delle scarpe) sul pavimento non si devono valutare.



Le impronte sul pavimento devono essere valutate da un angolo di 90 gradi.

3.5.3 Pareti, soffitto / Porte dall'interno

I cartelli a parete fissi (ad es. mappe) rientrano nell'elemento «Parete»

3.5.4 Contenitori per i rifiuti

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Contenitori fissi o sacchetti per la raccolta della spazzatura.

3.5.5 Pareti/porte divisorie in vetro incl. finestrini dall'interno

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

Spiegazioni per il rilevamento della pulizia:

Le superfici ben visibili dei finestrini / di vetro dall'interno del veicolo vengono valutate in buone condizioni di luminosità; in caso di scarsa visibilità va segnalato «nessuna indicazione».

La pulizia ovvero un imbrattamento dei finestrini sul lato esterno non si valuta dall'interno.

Le tracce di acqua / gocce sulla parte superiore interna del finestrino non vengono valutate come sporco se sono quasi invisibili per i passeggeri.

3.5.6 Sedili (incl. braccioli e poggiatesta)

Posti occupati: i posti occupati dai passeggeri devono essere considerati puliti e ordinati.

Valutare anche lo schienale dei sedili.

Nel caso di sedili occupati non è possibile valutare eventuali atti vandalici. Eccezione: sono riscontrabili danni evidenti (bracciolo, schienale dei sedili ecc.).

3.5.7 Superficie d'appoggio (tavolini)

Vengono valutate solo le superfici d'appoggio aperte (senza causare disagi ai passeggeri).

Non vengono valutate le superfici d'appoggio chiuse.

Esempi di superfici d'appoggio nell'autobus:



3.5.8 Illuminazione in caso di oscurità

La funzionalità viene valutata secondo la tabella sottostante.

Il cliente civetta verifica nel proprio luogo di uscita se al momento dell'apertura della porta l'illuminazione funziona in tutte le aree di entrata/uscita del veicolo. Il momento di riferimento (se la valutazione è possibile o meno) si basa sull'illuminazione stradale: non appena questa viene azionata, deve essere valutata l'illuminazione in caso di oscurità. In pieno giorno l'illuminazione non viene valutata → Immissione «non valutabile».

Funzionalità	SÌ	NO	Non valutabile
Illuminazione in caso di oscurità (notte, fermata in stazioni sotterranee e stazioni in galleria)	Al momento dell'apertura della porta, l'illuminazione in tutte le aree di entrata/uscita è operativa e ben funzionante	Al momento dell'apertura della porta, l'illuminazione in una o più aree di entrata/uscita non è operativa, è difettosa o danneggiata	In pieno giorno l'illuminazione non viene valutata

3.5.9 Distributore automatico di biglietti

Il distributore automatico di biglietti viene testato selezionando una destinazione a scelta, incl. le ulteriori indicazioni, finché viene visualizzato il prezzo del biglietto e le modalità di pagamento. Vengono verificate la leggibilità sul display e le modalità di pagamento (incl. il controllo visivo della fessura per le monete/banconote).

Funzionalità	SÌ	ACCETTABILE	NO
Distributore automatico di biglietti	Completamente funzionante, è possibile selezionare la destinazione, il prezzo viene visualizzato. Sono disponibili tutte le modalità di pagamento (la valutazione si riferisce sempre alle possibilità di pagamento proposte) e sono utilizzabili tutte le fessure per le monete/banconote. Se è presente uno scomparto banconote: viene fornita un'indicazione relativa alle banconote accettate.	Una modalità di pagamento è fuori servizio (ad es. una delle tre fessure per inserire banconote/monete non è utilizzabile oppure una delle tre forme di pagamento selezionabili non è al momento disponibile). La leggibilità del display è leggermente limitata. Se è presente uno scomparto banconote: manca l'indicazione relativa alle banconote accettate.	Non è disponibile più di una modalità di pagamento (ad es. la fessura per le monete/banconote non è utilizzabile oppure non è possibile un pagamento con monete, banconote o carta di credito). Il display non è utilizzabile o le informazioni non sono leggibili o sufficientemente leggibili.

Le carte di credito specifiche dell'IT non vengono considerate una modalità di pagamento «ufficiale».

3.5.10 Obliteratrice

L'obliteratrice viene testata mediante un biglietto da convalidare in bianco. Si verificano orario, data, località e leggibilità.

Elementi rilevati delle **obliteratrici mobili** nel veicolo sono:

- Località o abbreviazione dell'IT secondo UFT
- Data
- Ora

L'orario non è corretto se l'orario timbrato risulta più di due minuti indietro rispetto all'ora effettiva o più di dodici minuti avanti rispetto all'ora effettiva (v. grafico sottostante). In tale

contesto è rilevante l'orario secondo il radio-orologio.



3.6 Treno: «Toilette»

In linea di principio viene sempre effettuata una misurazione della toilette. Valutare la toilette successiva nella composizione del treno. Se nel vagone oggetto di misurazione non si trova alcuna toilette, ma ne è presente una nella composizione del treno → A seconda del tempo disponibile, valutare la toilette successiva nella composizione del treno.

Situazione: nessuna toilette in tutto il treno

Rilevamento → «nessuna indicazione»: motivo: «nessuna toilette disponibile»

3.6.1 Toilette utilizzabile

È possibile utilizzare la toilette. In caso contrario, indicare il motivo:
toilette guasta / chiusa / sempre occupata / altro

3.6.2 Toilette chiudibile

La porta si può aprire e chiudere.

Valutazione: sì/no

3.6.3 Tazza / anello / coperchio del water

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

3.6.4 Pareti / soffitto / specchio / vetri / lavandino

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

3.6.5 Contenitore per rifiuti della toilette

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

3.6.6 Pavimento della toilette

Valutazione secondo lo schema di valutazione (punto 3.1.2).

3.6.7 Funzionalità dello scarico

Lo scarico deve funzionare perfettamente.

Valutazione: sì/no

3.6.8 Carta igienica disponibile

Deve essere presente carta igienica a sufficienza almeno per un utilizzo della toilette.

Valutazione: sì/no

3.6.9 Salviette / ventilatore asciugamani / acqua / sapone presenti

Acqua / asciugamani / ventilatore asciugamani e sapone sono presenti e funzionano.

Valutazione: sì/no

3.6.10 Odore nella toilette

Valutazione neutrale/cattivo (la valutazione è soggettiva e solo di carattere informativo)

3.6.11 «Nessuna indicazione»

Motivo: mancanza di tempo o nessuna toilette presente

3.7 Autobus: «Competenza del personale viaggiante»

Entrata (davanti o dietro). Il personale viaggiante deve essere valutato nel modo più discreto possibile. In merito alla competenza del personale viaggiante, vengono valutati nell'autobus i punti indicati di seguito:

	SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Rispetto dell'arresto su richiesta	L'autobus si ferma alle fermate richieste.	L'autobus NON si ferma alle fermate richieste.
Nessun utilizzo di telefoni cellulari	Il cellulare non è stato utilizzato dal conducente durante la corsa (sono consentiti gli auricolari).	Il cellulare è stato utilizzato dal conducente DURANTE la corsa.
Nessuna vendita di biglietti durante la corsa	I biglietti sono stato venduti solo alle fermate e non durante la corsa.	I biglietti sono stati venduti dal conducente DURANTE la corsa.
Presenza di personale viaggiante/veicolo al punto di partenza della corsa	Al punto di partenza il conducente si trova presso il veicolo al più tardi un minuto prima della partenza prevista.	Il conducente giunge presso il veicolo meno di un minuto prima della partenza prevista, oppure un minuto prima della partenza prevista il conducente e il veicolo non si trovano presso il punto di partenza della corsa.
Risposta alle domande (anche a domande formulate da altri passeggeri)	Il conducente è in grado di fornire informazioni sulla linea e sulla corsa attuale.	Il conducente non è in grado di fornire alcuna informazione o sa fornire solo informazioni limitate sulla linea e sulla corsa attuale.
Padronanza della lingua nazionale	Il conducente parla E comprende la lingua nazionale (viene accettato il tedesco standard).	Il conducente non sa parlare e/o capire la lingua nazionale.

Note

- Se sull'autobus è installato un distributore automatico di biglietti, viene effettuata l'immissione «vendita dei biglietti non prevista». Se il conducente dell'autobus vende i biglietti durante la corsa nonostante la presenza di un distributore automatico di biglietti → immissione «non soddisfatto».

- ❑ Se l'ingresso su un autobus avviene a una fermata intermedia e non al punto di partenza di una linea, ciò deve essere specificato con l'immissione «ingresso non al punto di partenza».

I seguenti punti vengono rilevati solo a titolo informativo, sono soggettivi e non confluiscono attivamente nella valutazione:

- Saluto iniziale e commiato

	SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Saluto iniziale e commiato	Il cliente civetta che sale o scende dalla porta anteriore viene salutato. Anche un cenno da parte del conducente è accettato e il criterio si ritiene soddisfatto.	Il cliente civetta che sale o scende dalla porta anteriore non viene considerato o salutato anche solo mediante un cenno.
<p>Attenzione: se il conducente è impegnato (sta vendendo biglietti, fornendo informazioni ecc.), non ci si deve aspettare che saluti. Di conseguenza non si effettua una valutazione né si sanziona → Immissione «nessuna indicazione».</p>		

- immagine aziendale positiva
- atteggiamento cordiale
- guida piacevole (ad es. frenate improvvise, guida grossolana, nessun riguardo per le persone più anziane)

Elenco di domande per la parte «Risposta alle domande»

A ogni corsa il cliente civetta pone al conducente una delle seguenti domande:

Domanda per il conducente dell'autobus		Osservazione (nelle DV)
<input type="checkbox"/>	Alla fermata X dovrei ritornare indietro, dov'è la fermata (di fronte a quella dell'arrivo)?	
<input type="checkbox"/>	A X ho la coincidenza per Y (treno/autobus/tram)?	
<input type="checkbox"/>	Con quale linea (n. e/o nome capolinea) posso andare da X a Y?	
<input type="checkbox"/>	Va a X?	
<input type="checkbox"/>	Quando parte (esattamente)?	
<input type="checkbox"/>	Quanto tempo mi occorre alla fermata X per prendere la coincidenza con la linea Y?	
<input type="checkbox"/>	Su questa linea posso portare la bicicletta? E c'è un biglietto da pagare? Quanto costa?	
<input type="checkbox"/>	È possibile trasportare la bicicletta tutto il giorno? Posso portare la bicicletta anche quando ci sono molti passeggeri a bordo?	
<input type="checkbox"/>	Su questa linea è consentito portare passeggini e se sì, a quali condizioni?	
<input type="checkbox"/>	Alla fermata X è possibile salire sull'autobus con la sedia a rotelle?	
<input type="checkbox"/>	Una persona in sedia a rotelle deve avvisare in anticipo della sua presenza?	
<input type="checkbox"/>	Dov'è l'ufficio oggetti smarriti dell'azienda e quali sono gli orari di apertura?	Risposte corrette: - il conducente fornisce informazioni orali o - dà al passeggero un biglietto da visita, un volantino, un indirizzo da contattare o simili
<input type="checkbox"/>	Se da qui voglio andare a Y, posso interrompere il viaggio a X senza dover comprare un altro biglietto? Ci sono restrizioni (ad es. la durata di validità?)	Risposta corretta Nell'arco della durata di validità di un biglietto il passeggero lo può utilizzare come preferisce, interrompendo il viaggio senza formalità (nota: i biglietti di sola andata e quelli di andata e ritorno sono validi un giorno di calendario nel traffico nazionale, mentre nelle comunità tariffarie la validità può variare. È determinante la validità indicata sul titolo di trasporto.)
<input type="checkbox"/>	Cosa devo fare se ho dimenticato a casa il biglietto singolo - stampato al distributore automatico/allo sportello?	Risposta corretta Il passeggero deve comprare un nuovo biglietto (nota: il passeggero è considerato un viaggiatore senza titolo di trasporto valido. Non ha diritto al rimborso del prezzo d'acquisto del biglietto cartaceo dimenticato).
<input type="checkbox"/>	Cosa devo fare se l'obliteratrice a bordo dell'autobus non funziona o è fuori servizio e non posso obliterare la carta per più corse?	Risposte corrette: - il conducente invita gentilmente il passeggero a scendere velocemente alla prossima fermata e a obliterare la sua carta per più corse (oppure); - il conducente oblitera la carta per più corse a mano: a) alla fermata stessa, se l'autobus è fermo, b) alla prossima fermata, se l'autobus era già partito.

Il cliente civetta non deve verificare sempre se la risposta è corretta nei minimi dettagli. È sufficiente che il conducente dia una risposta plausibile, che sia di aiuto.

Informazione alla clientela (KI) sul veicolo

3.8 «Numero di vagone»

A seconda del tipo di veicolo, il numero di vagone può essere individuato:

- sul lato esterno del vagone, sopra le ruote (i numeri situati sul fronte del treno e sotto le cabine di guida sono numeri composti e non vanno utilizzati);
- nella zona di ingresso;
- nell'area munita di posti a sedere sotto gli scomparti dei bagagli;
- negli autobus e nei tram: il numero di vagone è indicato all'esterno nella zona della cabina conducente, nella parte anteriore a destra o a sinistra e all'interno nella cabina di guida;
- per i veicoli di AutoPostale deve sempre essere indicata la targa (ad es. AG 123456).

La numerazione a seconda del tipo di vagone (esempi):

- 50 85 2633905-8 per i treni
- 7, 21 oppure 291 (a una, due o tre cifre) per gli autobus e i tram

In caso di treni senza numero di vagone: rilevamento del numero di vagone «0».

In caso di autobus senza numeri dei vagoni viene annotata la targa (ad es. AG 210398).

Esempi di numeri di vagone:



Numero di vagone in treno: 94 85 5511029-5 1

3.9 «Indicatore esterno veicolo»

Se possibile, devono essere valutati tutti gli indicatori, anche quelli situati nella parte anteriore del veicolo. Se l'indicazione del capolinea dovesse essere fornita staticamente con un cartello, anche questo deve essere valutato.



Scritta frontale

- Designazione linea
- Capolinea



Scritte laterali

- Designazione linea
- Fermate intermedie
- Capolinea



* A seconda del tipo di indicatore

Verificare se il rispettivo indicatore è presente, operativo, leggibile e corretto.

L'indicatore è «FUORI SERVIZIO» se

- almeno una delle indicazioni non è attiva od operativa.

Gli indicatori esterni sono «NON LEGGIBILI» se

- per almeno una delle indicazioni, dalle cifre e dalle lettere raffigurate non risulta per il cliente alcuna informazione o solo un'informazione insufficiente.

Gli indicatori esterni sono «NON CORRETTI» se per almeno una delle indicazioni è presente

- la designazione della linea errata (ad es. S7 anziché S8) oppure nessuna designazione della linea
- il capolinea errato oppure
- le fermate intermedie errate (se note)

Input relativo all'**indicatore esterno**: riguardo al capolinea devono essere presenti almeno le seguenti informazioni per poter essere considerato corretto:

- nome completo della fermata secondo DIDOK (ad es. Heiden, Ospedale) e riferimento alla linea (ad es. 561 o S2) oppure
- nome della località (ad es. Heiden) e riferimento alla linea (ad es. 561 o S2)

Eccezione per le linee che circolano solo all'interno di una località (caso che si verifica solo nelle grandi città; in caso di dubbio informarsi consultando il piano delle linee): in tale contesto è corretto anche il caso in cui venga indicato solo il nome della fermata abbreviato, ad es.: solo «Ospedale veterinario» anziché «Zurigo, ospedale veterinario».

Nel caso delle tratte circolari, l'indicazione deve essere efficace (la destinazione non deve essere uguale al punto di partenza). Ad esempio, se si sale a San Gallo, non può esserci l'indicazione «San Gallo» ed essa deve corrispondere a quella presente sul tabellone degli orari e/o sull'indicatore. *Nota: il capolinea non deve coincidere esattamente con l'indicazione presente sulla pianificazione dei giri.*

Importante: se un indicatore non mostra le informazioni corrette, non è leggibile o è fuori servizio, occorre fotografarlo (scritta riconoscibile sulla foto) oppure formulare una valutazione incisiva.

3.10 «Indicatori sul veicolo»

Verificare se il rispettivo indicatore è presente, operativo, leggibile e corretto.

L'indicatore è «FUORI SERVIZIO» se

- almeno una delle indicazioni non è attiva od operativa.

Gli indicatori interni sono «NON LEGGIBILI» se

- per almeno una delle indicazioni, dalle cifre e dalle lettere raffigurate non risulta per il cliente alcuna informazione o solo un'informazione insufficiente.

Gli indicatori interni sono «NON CORRETTI» se

- almeno una delle indicazioni sul veicolo non elencano completamente o correttamente le informazioni richieste (elencate separatamente sotto la descrizione del rispettivo tipo di indicatore).

Sono riportati di seguito diversi tipi di indicatori con i contenuti che possono e dovrebbero essere indicati. Non tutti gli indicatori si trovano in tutti i tipi di veicoli.

Indicatore a soffitto

Indicazione del capolinea o della prossima fermata



Sequenza

- Designazione linea (ad es. S3)
- Fermate intermedie
- Capolinea
- Coincidenze a seconda della fermata e del tipo di indicatore (orario, designazione linea, fermata)
- Orario di arrivo alla fermata di arrivo

S3	
Basel Dreispitz	Ankunft 10:39
10:41	Münchenstein
10:45	Dornach-Arlesheim
10:48	Aesch
10:50	Duggingen
10:52	Porrentruy

S3				
Liestal				
Ankunft 14:15	Gleis E ca. 4' später			
Anschlüsse				
11:11	71	Reigoldswil	2	
11:25	S3	Olten	1	ca. 1' später
11:27	80	Basel Aeschenplatz	4	
11:29	R	Waldenburg	1	
11:31	78	Frankendorf	9	ca. 1' später
11:34	IC	Basel SBB	3	
11:35	78	Liestal BfH	5	
11:40	IR	Olten	6	

Verificare se l'indicatore interno è presente, operativo, leggibile e corretto.

Importante: se un indicatore non mostra le informazioni corrette, non è leggibile o è fuori servizio, occorre fotografarlo (scritta riconoscibile sulla foto) oppure formulare una valutazione incisiva.

Caso speciale cantiere (ferrovia, autobus, tram)

Nel caso di un blocco di una tratta ferroviaria / linea dell'autobus / linea del tram per un'intera giornata, è possibile che l'indicatore esterno del veicolo indichi una fermata di arrivo diversa da quella indicata sullo schermo nel veicolo. Sarebbe corretta la situazione indicata di seguito:

- L'indicatore esterno del veicolo dovrebbe indicare la fermata di arrivo prevista, anche se il treno / l'autobus / il tram non effettua tutto il tragitto a causa di un cantiere.
- Lo schermo nel veicolo dovrebbe indicare la fermata del capolinea effettiva (fin dove arriva effettivamente il treno / l'autobus / il tram).

3.10.1 Capolinea

Per essere valutato come corretto, l'annuncio riguardo al capolinea deve comprendere almeno quanto segue:

- riferimento alla linea (ad es. 561 o S2) **E** nome della località (ad es. Heiden) oppure
- nome completo della fermata secondo DIDOK (ad es. Heiden, Posta o Liestal, Stazione)



Nel caso delle linee che circolano solo all'interno di una località (caso che si verifica solo nelle grandi città), deve essere riportato solo il nome della fermata, ad es. Triemli e non Zurigo Triemli.



Nel caso dell'indicatore a soffitto non deve essere indicata la designazione della linea:



Nel caso delle tratte circolari, l'indicazione deve essere efficace (la destinazione non deve essere uguale al punto di partenza). Ad esempio, se si sale a San Gallo, non può esserci l'indicazione «San Gallo» ed essa deve corrispondere a quella presente sul tabellone degli orari e/o sull'indicatore. *Nota: il capolinea non deve coincidere esattamente con l'indicazione presente sulla pianificazione dei giri.*

3.10.2 Prossima fermata

Nella valutazione, l'indicazione «Prossima fermata» riguarda il proprio luogo di uscita. Si deve inoltre specificare se viene indicato il nome completo secondo DIDOK (ad es. Heiden, Ospedale) o il nome abbreviato (Ospedale).

Sequenza fermate / coincidenza

L'indicazione sequenza fermate / coincidenza NON È CORRETTA, se:

- l'indicazione della prossima fermata o quella del capolinea è stata valutata come non corretta (vedi sopra)
- sono state indicate le fermate intermedie sbagliate (questo può essere valutato solo se si conoscono le fermate intermedie)
- la designazione della linea è sbagliata (ad es. S7 anziché S8)
- le coincidenze sono riportate male (si verifica solo la propria coincidenza secondo la pianificazione dei giri)
- l'ora di arrivo non coincide con quella dell'orario ufficiale*

*Esempi corretti di sequenza delle fermate:

- 10:50 (come da orario ufficiale)
- 10:50 +3 min
- arrivo tra 3 min.
- Lenzburg, Stazione + 4'

Importante: se l'indicatore non mostra le informazioni corrette, non è leggibile o è fuori servizio, occorre fotografarlo (scritta riconoscibile sulla foto) oppure formulare una valutazione incisiva.

3.11 «Annunci sul veicolo»

Gli annunci sul veicolo devono essere effettuati tempestivamente, in modo acusticamente comprensibile e corretto dal punto di vista del contenuto.

Se il cliente civetta è incerto se un annuncio è stato effettuato o meno, si seleziona «nessuna indicazione».

3.11.1 Capolinea

Esempio di annuncio: «Vi diamo il benvenuto sull'autobus 52 diretto a *capolinea* (ev. via fermata) e vi auguriamo un piacevole viaggio».

Per essere valutato come CORRETTO, l'annuncio riguardo al capolinea deve comprendere quanto segue:

- nome completo della fermata secondo DIDOK (per es. Heiden, Posta) e riferimento alla linea (per es. 561 o S2)
oppure
- nome della località (per es. Heiden) e riferimento alla linea (per es. 561 o S2)

Nel caso del treno o del tram, l'annuncio deve essere effettuato tempestivamente, in modo da poter lasciare il veicolo ancora prima dell'inizio della corsa. Altrimenti anche in questo caso l'annuncio non è corretto.

È indifferente se l'annuncio proviene da una registrazione o viene effettuato dal personale viaggiante.

3.11.2 Prossima fermata

Nell'ambito della valutazione, l'annuncio «Prossima fermata» riguarda il proprio luogo di uscita.

Riguardo alla prossima fermata, l'annuncio deve contenere le seguenti informazioni per poter essere considerato corretto:

- nome completo della fermata secondo DIDOK (per es. Heiden, Brüggli) oppure
- nome abbreviato della fermata (per es. Brüggli)

È indifferente se l'annuncio proviene da una registrazione o viene effettuato dal personale viaggiante.

3.12 «Conferma fermata successiva»

Il cliente civetta verifica la «Conferma fermata successiva» sul veicolo nel proprio luogo di uscita. Il tram e il treno sono esclusi dalla valutazione. Immissione per il tram o il treno → «nessuna indicazione» / «NON NECESSARIO».

Per essere valutata come corretta, la «Conferma prossima fermata» nell'autobus deve comprendere ad esempio:

- visivamente l'indicazione «prossima fermata», «fermata richiesta», «Stop»
e
- acusticamente l'annuncio «prossima fermata» o il suono di un «gong»



Nota: a partire dal 2022, la «Conferma prossima fermata» sarà rilevata solo a scopo informativo, esclusivamente sugli autobus.

3.13 «Disagio sul veicolo»

Info IT: Se si verifica un disagio durante il giro sul veicolo, il cliente civetta rileva nella lista di controllo se l'IT ha informato in merito al disagio o no. I tipi di disagio sono definiti di seguito. Su un viaggio, possono verificarsi diversi disagi insieme, ad es. partenza in ritardo alla fermata di partenza e arrivo in ritardo alla stazione di destinazione.

La lista di controllo deve essere elaborata in via prioritaria, ossia ha sempre la precedenza in caso di mancanza di tempo. Se la lista di controllo non è sufficiente per il rilevamento, il cliente civetta invia la descrizione della situazione per e-mail all'indirizzo feldleitung@etc-consult.ch.

Sotto disagi vengono rilevati gli eventi seguenti:

3.13.1 Partenza in ritardo alla fermata di partenza

Il veicolo giunge alla fermata di partenza puntualmente, ma parte con un ritardo superiore a 2:59 minuti rispetto all'orario di partenza previsto.

3.13.2 Stazioni/fermate non servite

Le stazioni/fermate previste non vengono servite oppure il conducente non rispetta l'«arresto su richiesta».

3.13.3 Cambiamento di direzione / deviazione anticipata

Il veicolo non può proseguire la corsa sul tragitto previsto.

3.13.4 Fermata anticipata

Il veicolo si ferma per oltre 2:59 minuti sul tragitto, ma non si tratta di una stazione/fermata prevista.

3.13.5 Arrivo in ritardo alla stazione/fermata di destinazione

Arrivo effettivo con un ritardo superiore a 2:59 min. rispetto all'arrivo previsto.

3.13.6 Altro, specificare

Qui viene effettuata un'immissione solo se il disagio non è attribuibile a nessun altro punto.

- Problema tecnico (ad es. riscaldamento guasto)
- Ecc.

Se si verifica uno dei disagi menzionati, occorre valutare se viene trasmessa un'informazione al riguardo. Vanno forniti i dati indicati di seguito:

Tipo di informazione

*Visiva o
acustica oppure
acustica e visiva*

Momento della prima informazione

Si riferisce all'orario di partenza e di arrivo previsto

Conseguenze del ritardo (in caso di arrivo in ritardo alla stazione di destinazione)

Perdita della propria coincidenza

Motivo menzionato

Diverse opzioni di risposta, incl. possibilità di immissione di un testo libero

Indirizzamento della clientela

Indicazione delle alternative offerte

Contenuto dell'informazione

Valutazione soggettiva dell'informazione fornita sul disagio

Anomalie

3.14 «Anomalie sul veicolo»

Se non è stato effettuato alcun rilevamento sul veicolo, tale punto va valutato selezionando «nessuna indicazione».

3.14.1 Difetti gravi

La presenza di una bottiglia vuota nell'area munita di posti a sedere o di vomito nella toilette comporta una valutazione «Pavimento pulito NO». Un difetto così grave deve inoltre essere rilevato come tale e segnalato all'helpdesk dell'impresa di trasporto responsabile, al più tardi quando si lascia il veicolo.

Per difetti gravi si intendono osservazioni relative a stati che

- dovrebbero e possono essere immediatamente rimossi;
- rappresentano un pericolo per i clienti e/o il personale ferroviario;
- deturpano molto l'ambiente in questione;
- comportano una limitazione per quanto riguarda la fruibilità o rappresentano difetti di grave entità

Esempi

- Schegge
- Siringhe
- Imbrattamenti su superfici estese, collosi, che provocano nausea
- Porte difettose, non contrassegnate
- Cattivo odore

Effettuare la segnalazione

Un difetto grave deve essere rilevato come tale e va segnalato al conducente (autobus/tram) o all'impresa di trasporto (treno).

3.14.2 Ulteriori anomalie sul veicolo

Rilevamento di anomalie non attribuibili a nessun'altra categoria.

Ad esempio:

- veicolo pieno
- musicisti sul treno
- ecc.

Anche le anomalie o i disagi che riguardano la **fermata/stazione di arrivo** vengono rilevati alla categoria relativa alle anomalie sul veicolo. Ad es.:

- fermata/stazione di arrivo provvisoria
- ecc.

Osservazioni relative al viaggio

Si possono inserire osservazioni relative al viaggio o integrazioni/informazioni generali sul rilevamento. Esempi:

- autobus pieno
- cancellare la foto relativa a «pareti/soffitto»
- mancanza di tempo
- coincidenza persa, quindi omissione di una tratta per il controllo a campione
- misurazione degli elementi statici dell'IT «xy»
- intesa con l'hotline
- segue e-mail
- ecc.

Le anomalie e i disagi che riguardano il veicolo o la fermata devono essere registrati, se possibile, nella rispettiva lista di controllo «Anomalie» o «Disagi».



Abbreviazioni

Nei campi di testo è possibile utilizzare le seguenti abbreviazioni:

staz. = stazione

ferm. = fermata

veic. = veicolo

manc. t = mancanza di tempo

obl. = obliteratrice presso il conducente (non è possibile effettuare un test)

dif. = difettoso

rit. = ritardo

TZP = piano delle zone tariffarie

LNP = piano delle linee

AFP = tabellone degli orari

. = nessuna osservazione possibile (sebbene richiesta)