



Regione Toscana

**2010-2014: cinque anni di contratto Trenitalia
2015: il nuovo contratto**

Incontro con i consumatori e i pendolari della Toscana

Firenze, 25 marzo 2015



Regione Toscana

PARTE PRIMA 2010-2014 CINQUE ANNI DI RISULTATI



MUOVERSI IN TOSCANA



Cinque anni di contratto con Trenitalia

Contratto Trenitalia

22 milioni di treni*km

Le risorse a disposizione:

anno	STATO	REGIONE
2009	200 milioni di euro	57 milioni di euro
2014	143 milioni di euro	111 milioni di euro

Gli investimenti:

- 35 nuovi treni **Vivalto**
- 100 **carrozze** face - lift



Cinque anni di contratto con Trenitalia

Nei cinque anni trascorsi il contratto ha garantito:

- Un sostanziale mantenimento del livello dei servizi a fronte di una forte riduzione di risorse dallo Stato.

anno	Treni*km	Risorse statali
2010	23.000.000	200 milioni di euro
2014	22.000.000	180 milioni di euro



Cinque anni di contratto con Trenitalia

Nei cinque anni trascorsi il contratto ha garantito:

- La conclusione di un importante **programma di investimenti** con l'entrata in esercizio di **35 nuovi treni Vivalto** e la **ristrutturazione di 100 carrozze**, il **programma più consistente fra tutte le regioni**.
- Con l'introduzione dei nuovi treni Swing sulle linee della Garfagnana e del Senese, i **treni di nuova generazione saranno oltre la metà di quelli circolanti** ed il 50% dei posti offerti.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

I cinque anni di contratto hanno dato risultati alterni con la fase più negativa nel 2012 e una **sensibile ripresa a partire dal 2013, consolidata nel 2014.**

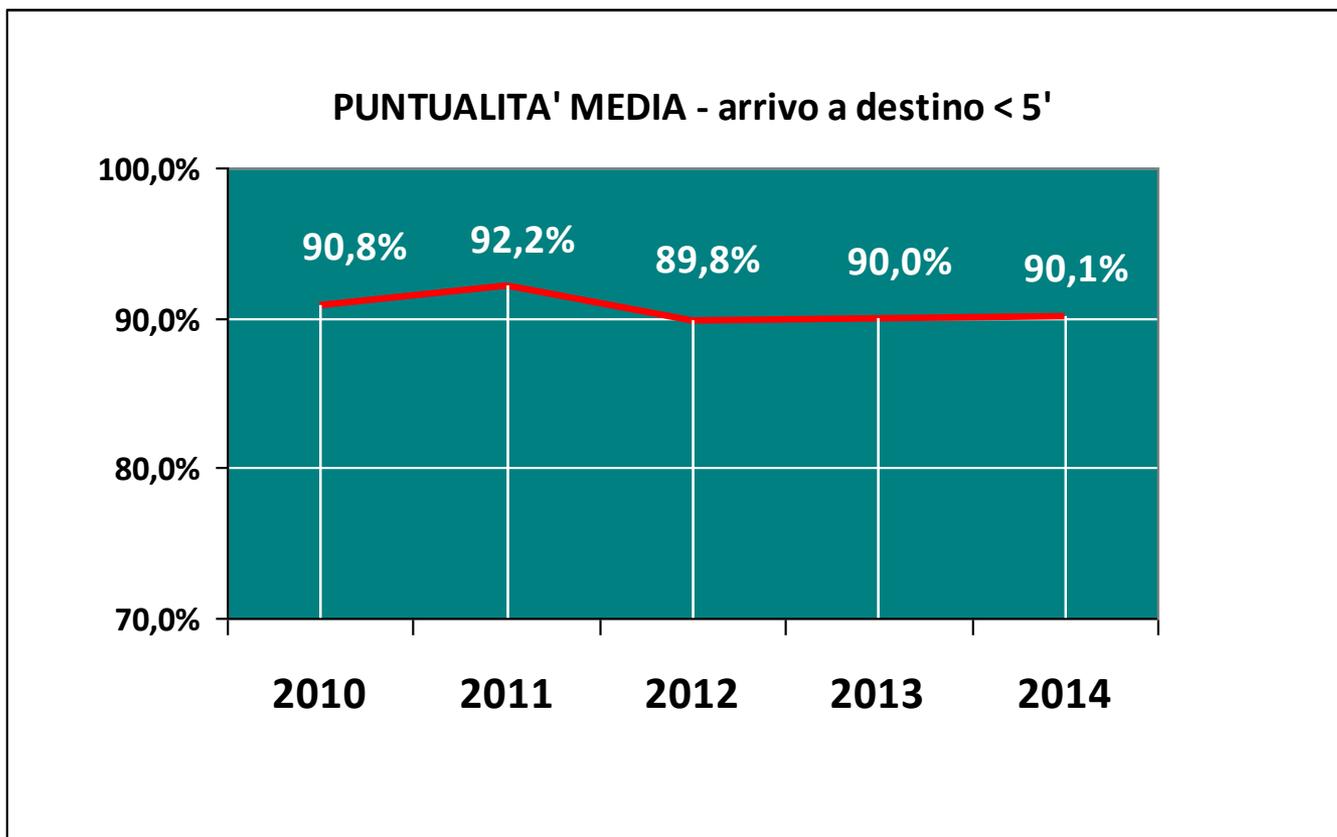
I fattori sotto esame:

- Puntualità
- Regolarità
- Composizione
- Frequentazione
- Qualità a bordo
- Penali
- Reclami
- Bonus abbonati



Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA PUNTUALITÀ





Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA PUNTUALITÀ

La puntualità media regionale dopo un picco di oltre 92% nel 2011 si stabilizza su valori tendenzialmente più bassi **(90%) nel triennio 2012 – 2014.**

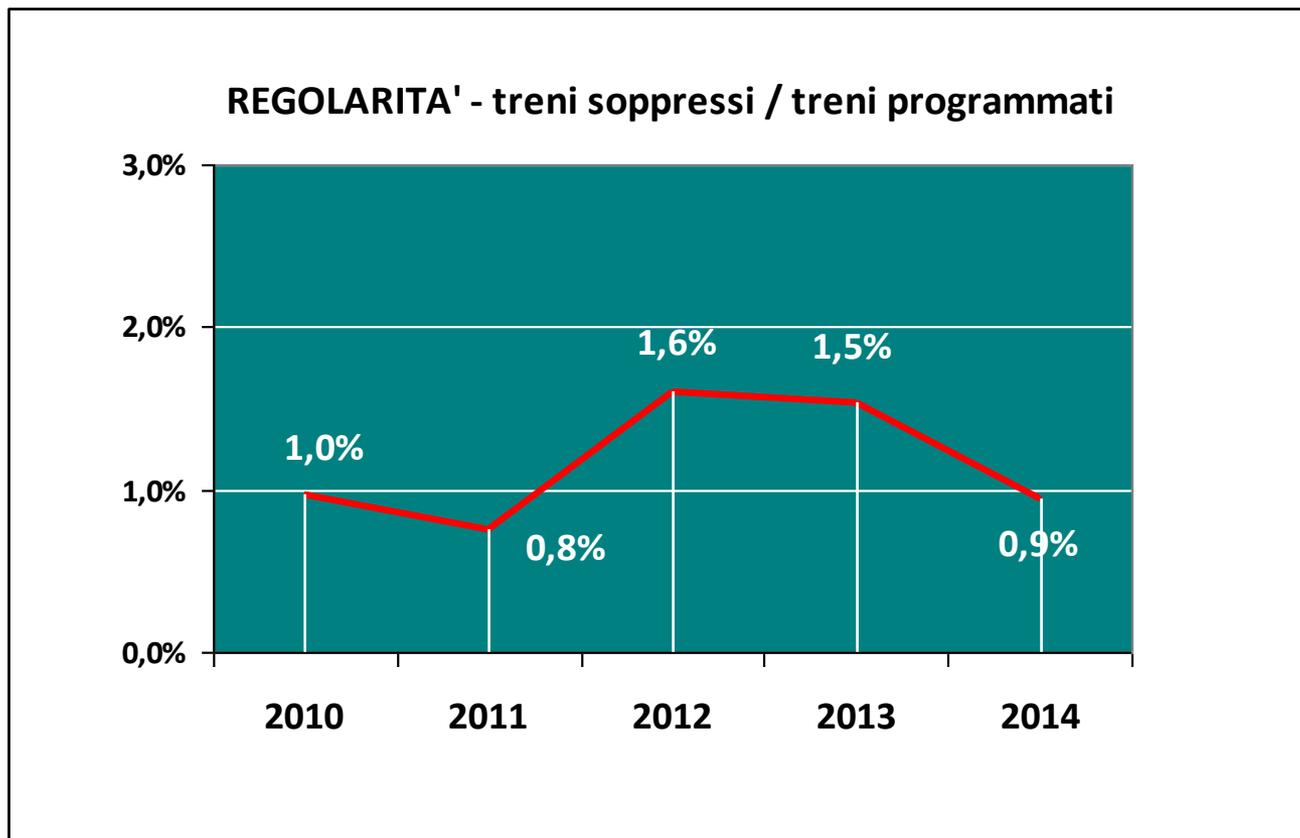
Pesano in particolare :

- Limiti della rete (linee a binario unico, nuovi sistemi di sicurezza).
- Conflitti con la LP amplificati dal forte incremento dei servizi AV a partire dal 2012.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA REGOLARITÀ





Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA REGOLARITÀ

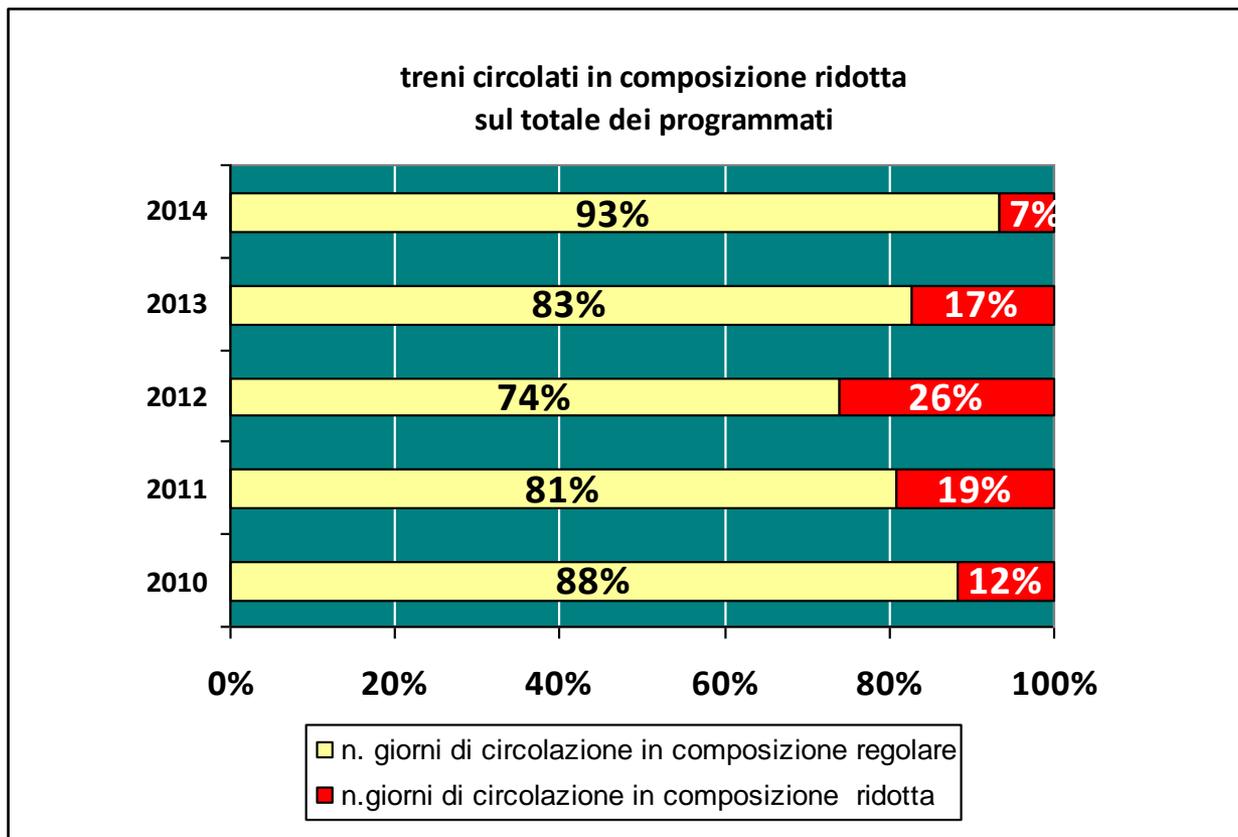
La regolarità (treni soppressi) dopo un picco fortemente negativo a cavallo fra il 2012 e il 2013, migliora notevolmente nel 2014, posizionandosi su **valori pari a quelli registrati nel 2010 – 2011** (migliore performance).

Il completamento del programma di rinnovo del materiale rotabile (Vivalto, face lift etc.) sembra dare risultati decisamente positivi.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA COMPOSIZIONE





Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA COMPOSIZIONE

Anche nel fattore «rispetto della composizione», il 2014 presenta un significativo miglioramento rispetto al biennio 2012 – 2013.

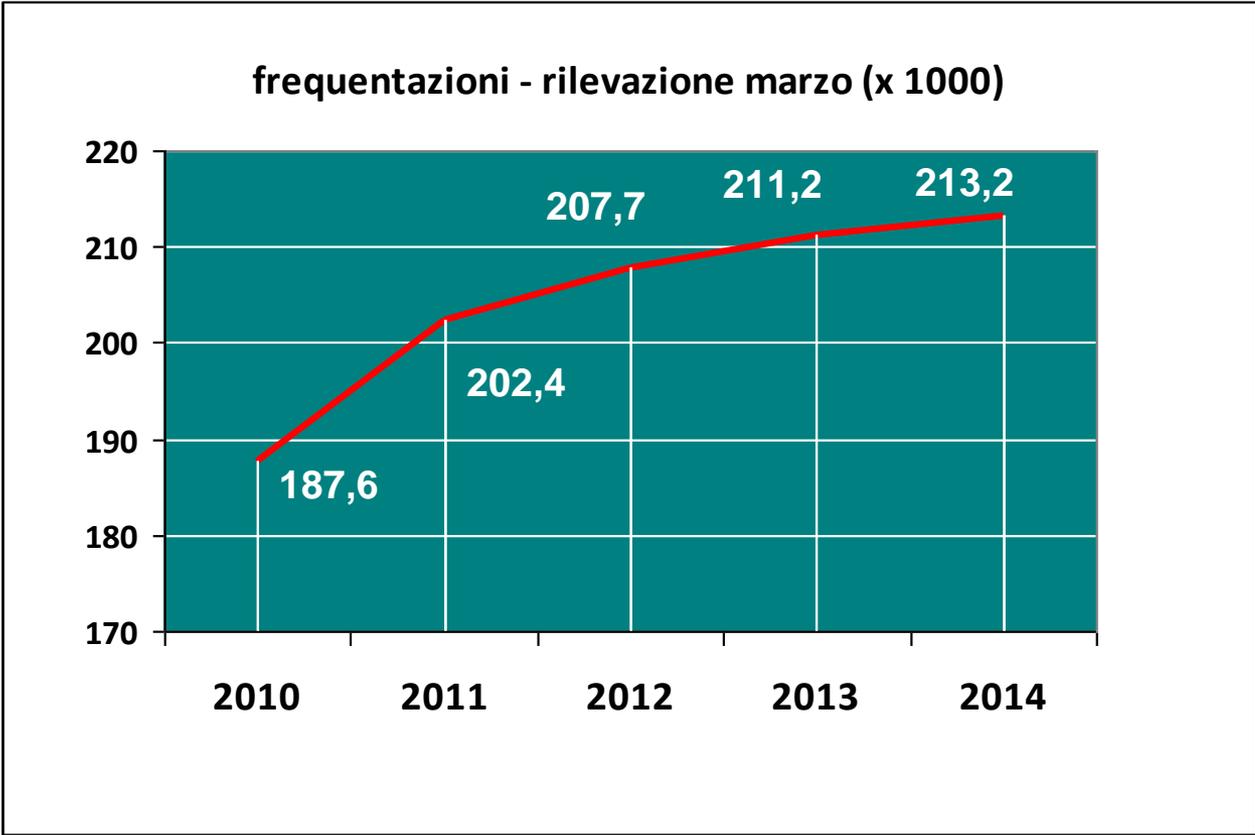
I treni circolati in composizione ridotta nel 2014 sono stati il 7% del totale.

E anche in questo caso maturano i risultati dei forti investimenti per il rinnovo della flotta.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA FREQUENTAZIONE





Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA FREQUENTAZIONE

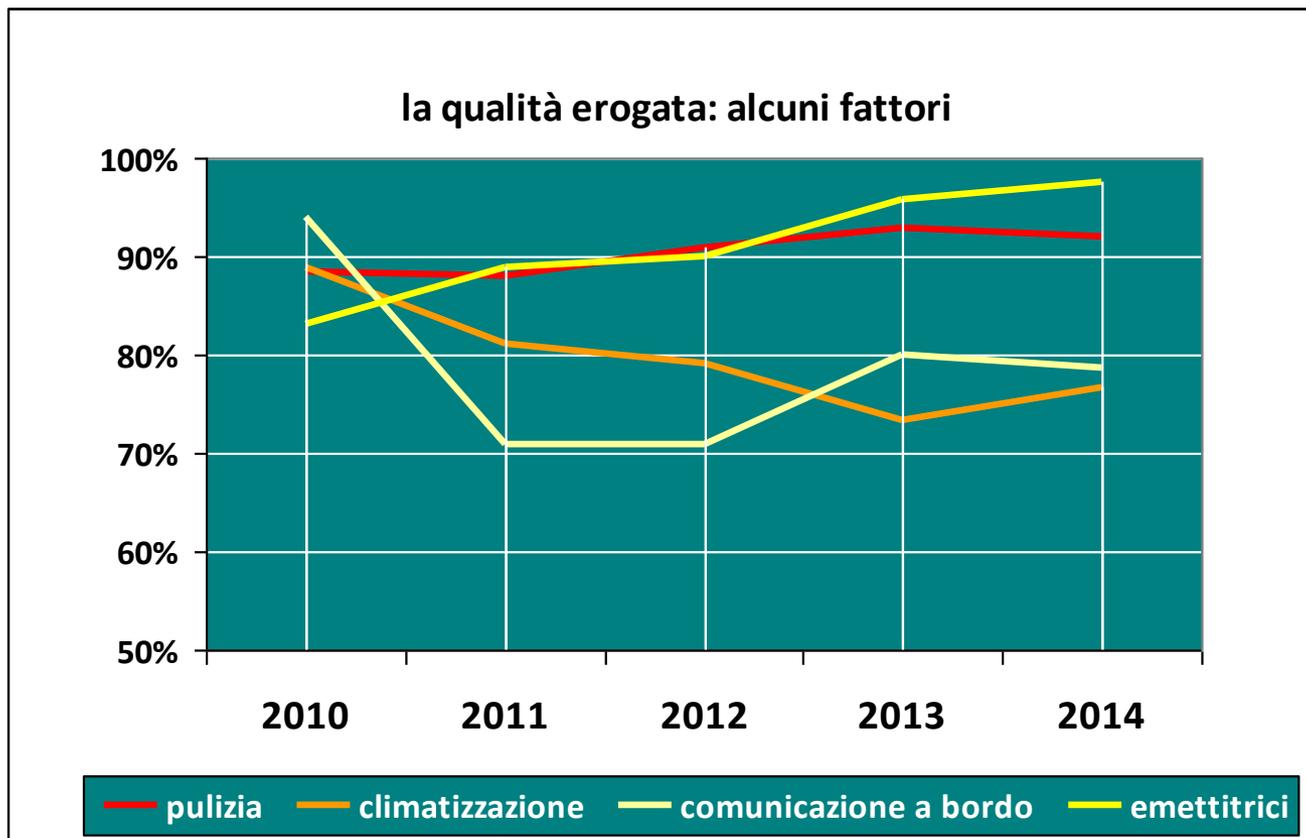
Le frequentazioni sono in crescita costante nei cinque anni, con un picco nel 2011 (+8% sul 2010) e una successiva stabilizzazione degli aumenti su un valore medio di 2% l'anno.

Dal 2010 al 2014 l'incremento è stato del 14%: oltre 25.000 viaggiatori*giorno in più.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA QUALITÀ





Cinque anni di contratto con Trenitalia

LA QUALITÀ

Alterne le performance degli indicatori di qualità rilevati dagli ispettori.

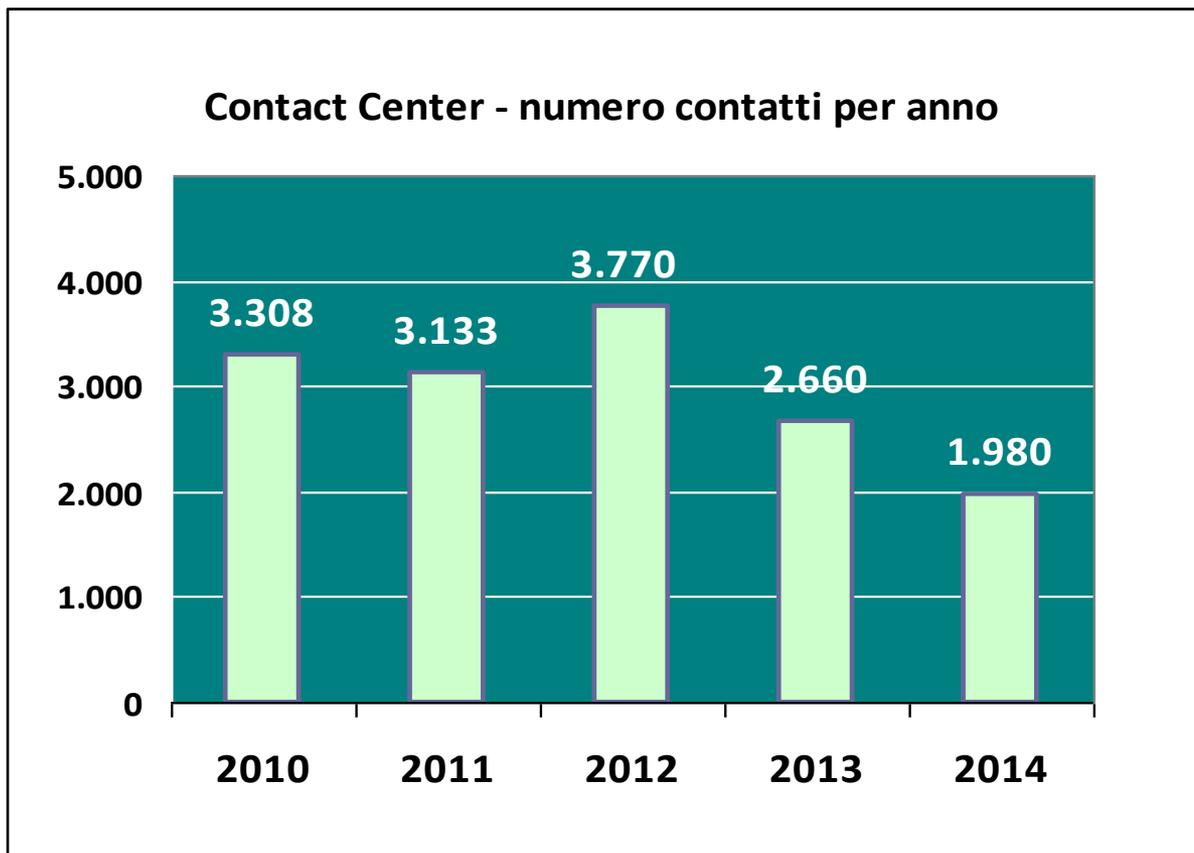
Tra essi la situazione più difficile appare quella degli **annunci a bordo treno e della climatizzazione** in periodo estivo, aspetti di qualità particolarmente sentiti e indubbiamente da migliorare.

Fattori in crescita la pulizia, accoglienza a bordo e sistemi di bigliettazione a terra.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

I RECLAMI





Cinque anni di contratto con Trenitalia

I RECLAMI

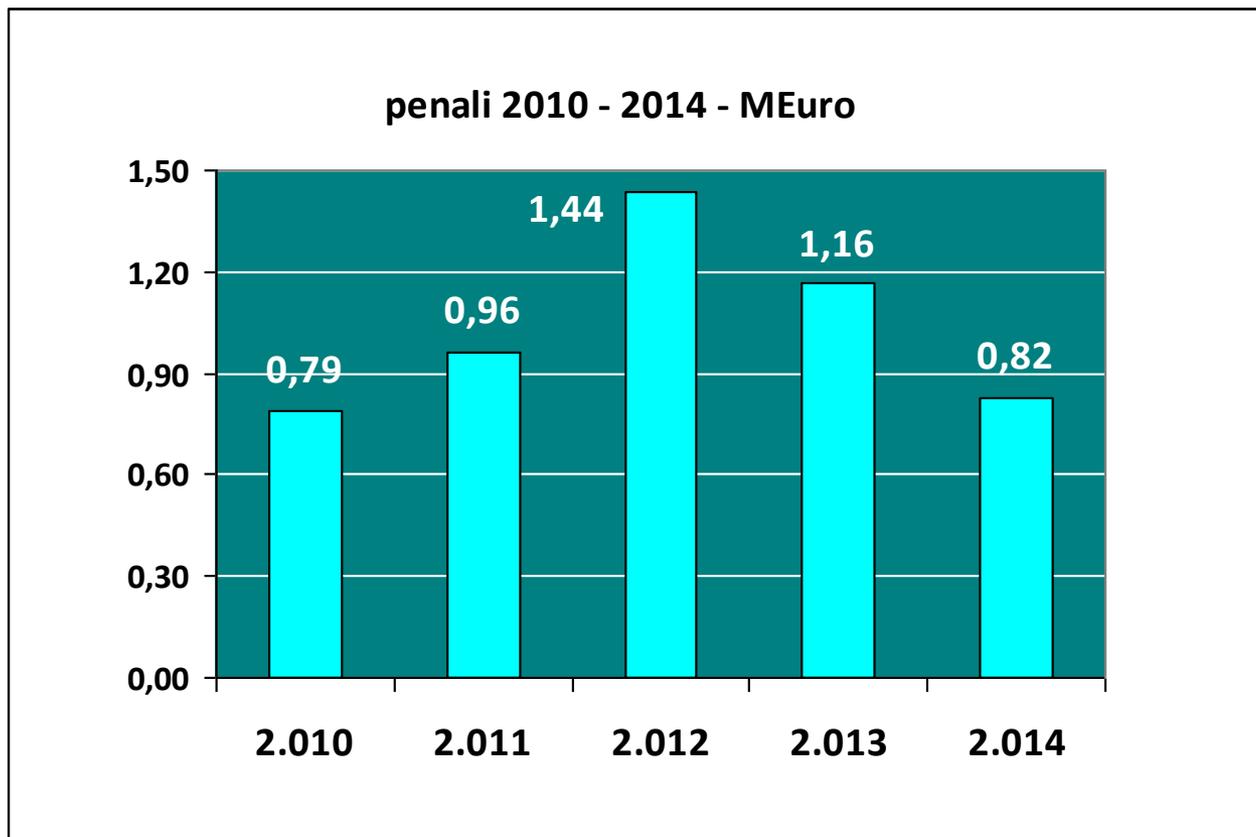
I reclami al Contact Center della Regione si riducono tendenzialmente a partire dal 2012.

Nel 2014 sono circa la metà del 2012.



Cinque anni di contratto con Trenitalia

LE PENALI





Cinque anni di contratto con Trenitalia

LE PENALI

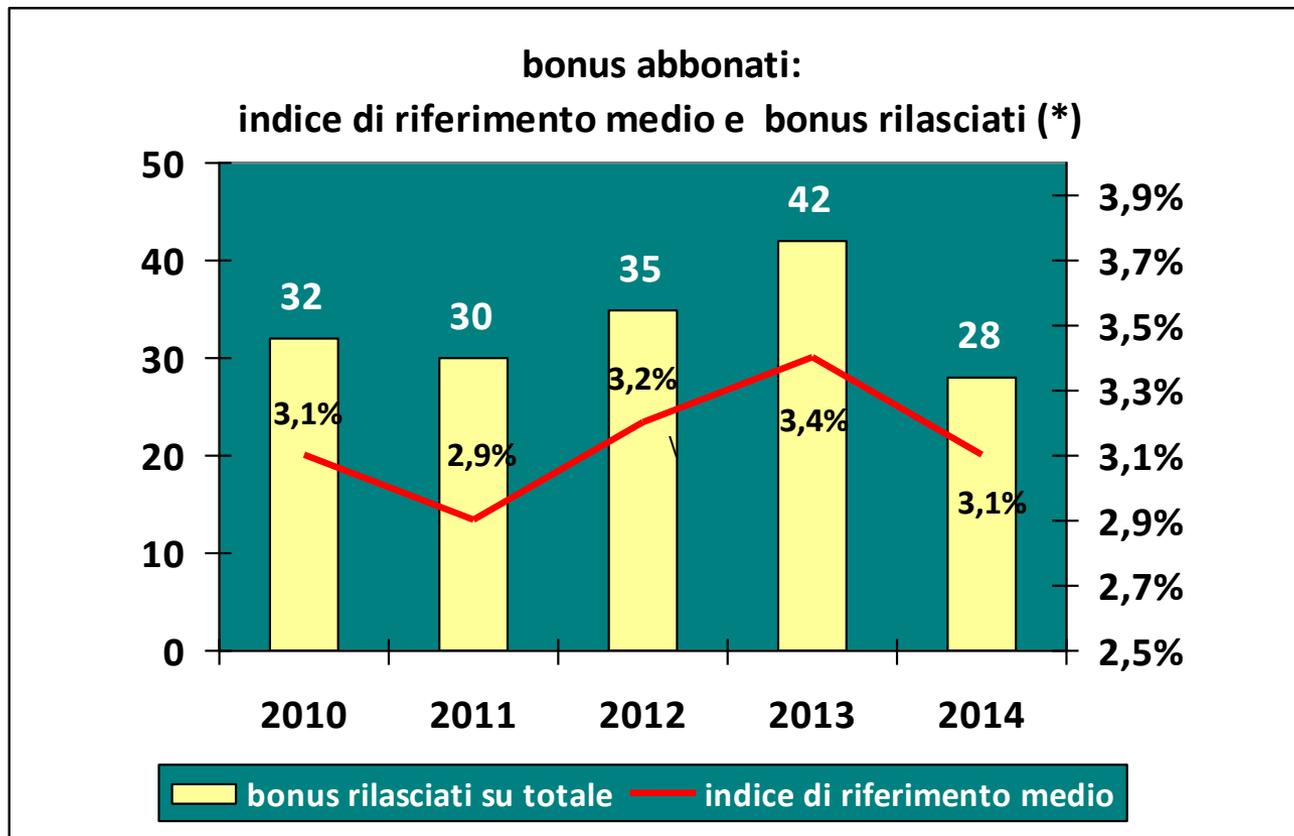
Le penali comminate nei cinque anni di contratto superano i 5,1 milioni euro, con una tendenza a ridursi nel biennio 2013 – 2014.

Il 54% del monte penali ha riguardato fattori strutturali del servizio (puntualità, regolarità etc.), il 46% fattori di qualità (pulizie, informazione, climatizzazione etc.).



Cinque anni di contratto con Trenitalia

IL BONUS ABBONATI



(*) numero di volte nel corso dell'anno in cui le linee hanno beneficiato del bonus



Cinque anni di contratto con Trenitalia

IL BONUS ABBONATI

L'indice di riferimento medio regionale per il rilascio dei bonus ha avuto il suo peggiore risultato nel 2013 (3,4% su 4% indice limite).

Nello stesso anno si è avuto il massimo numero di linee* mese che hanno beneficiato del bonus (42).

Il 2014 è stato l'anno migliore con un indice medio di 3,1% e 28 linee* mese beneficiarie del bonus.



Segnali di miglioramento...





Segnali di miglioramento...





Segnali di miglioramento...





Segnali di miglioramento...





Segnali di miglioramento...





Segnali di miglioramento...





Segnali di miglioramento...





Regione Toscana

PARTE SECONDA IL NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO



MUOVERSI IN TOSCANA



Il percorso

Nuovo contratto Trenitalia: un percorso costruito

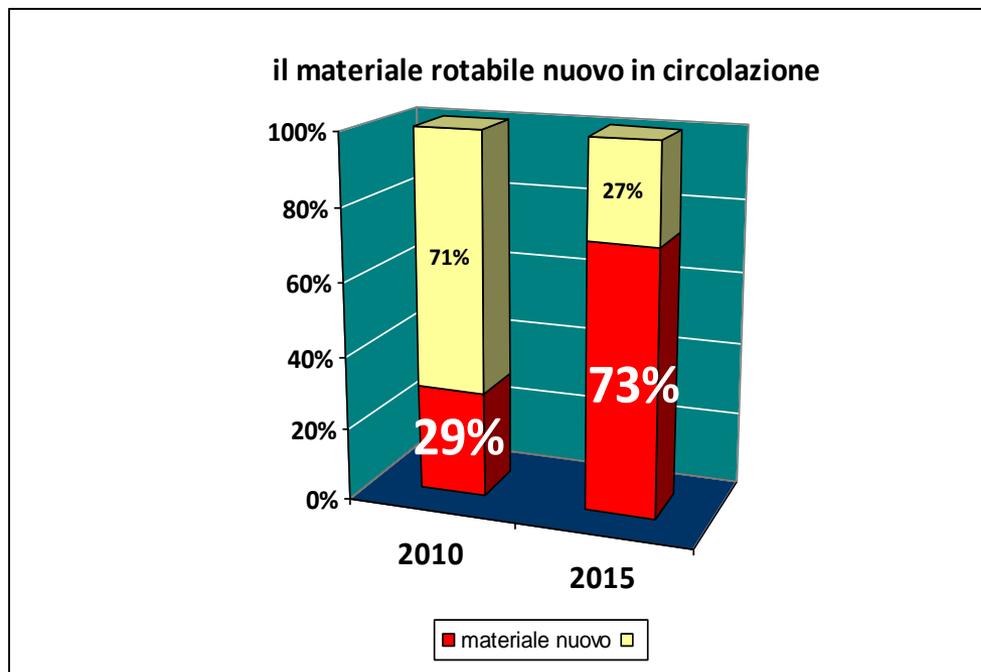
1. Intesa preliminare con Trenitalia.
2. Intesa preliminare con RFI.
3. **Accordo sugli indicatori per lo svolgimento del servizio; premi e penali.**
4. Stipula del contratto con Trenitalia.
5. Accordo Quadro con RFI.



L'Intesa con Trenitalia

L'intesa preliminare con Trenitalia sottoscritta a ottobre 2014 definisce:

- Piano investimenti (Swing - Jazz).
- Contenuti economici.
- Qualità dei servizi.
- Tutela degli utenti.





L'Intesa con RFI

L'intesa preliminare con RFI in corso di sottoscrizione individua:

- Analisi delle condizioni di criticità di ciascuna linea.
- Quadro di possibili soluzioni delle criticità.
- Un monitoraggio esteso ai servizi di LP / AV.
- Interventi a favore dei viaggiatori (es. info e PMR).
- Il quadro di interventi sulla rete e nelle stazioni.



Passaggi successivi

- Con Trenitalia: sottoscrizione del contratto di servizio 2015 – 2019.
- Con RFI: sottoscrizione dell'Accordo Quadro 5 + 5 anni.

POI

- Affidamento del servizio ferroviario regionale con gara.



Puntualità: indicatore standard PROGRESSIVO

Per ciascuna linea sono individuati gli elementi di ostacolo al raggiungimento dell'indice obiettivo regionale stabilito nel 97%.

- Vetustà materiale rotabile.
- Linea a semplice binario con punti d'incrocio distanti.
- Programmazione non cadenzata.
- Conflitti con treni merci.
- Interferenze col sistema IC/FB/AV e con treni merci.
- Possibilità di ricevimento nel nodo - Firenze S.M.N.
- Frequenti problemi ai passaggi a livello .
-



Puntualità: indicatore standard PROGRESSIVO

L'indice di puntualità di ciascuna linea potrà crescere rimuovendo tali ostacoli nei cinque anni di contratto.

QUESTO RICHIEDE
IMPEGNO

- **Del gestore della rete** RFI per interventi sulla infrastruttura e nella circolazione dei treni
- **Dell'Impresa ferroviaria** Trenitalia per interventi di rinnovo del materiale rotabile e di efficientamento industriale
- **Della Regione** per scelte nella programmazione dei servizi, nel monitoraggio e controllo del servizio.



Puntualità: indicatore standard PROGRESSIVO

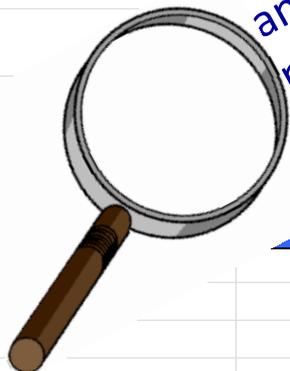
linea	fattori di decadimento puntualità	% di decadimento	puntualità degradata	interventi / programmi	2015	2016	2017	2018	2019
	vetustà materiale rotabile	0,5		sostituzione materiale rotabile					
	linea a semplice binario d'incrocio distanziato	0,5		Riprogrammazione offerta circolazione a binario contemporaneo		5			
	problemi di puntualità			deviazioni			0,5		
		2		soluzione					
	rimozione di materiale	0,5		Realizzazione di strapiedi h55 in loco a maggiore frequentazione			0,5		
	rimozione di numerosi PL	0,5		Soppressione n° 2 PL					0,5
			91,5		92	92,5	93,5	93,5	94

analisi dei problemi, peso e incidenza sulla puntualità

interventi, grado di soluzione, grado di cronoprogramma

puntualità obiettivo nei cinque anni di contratto

non risolvibile fino a sottopasso





Puntualità: indicatore standard PROGRESSIVO

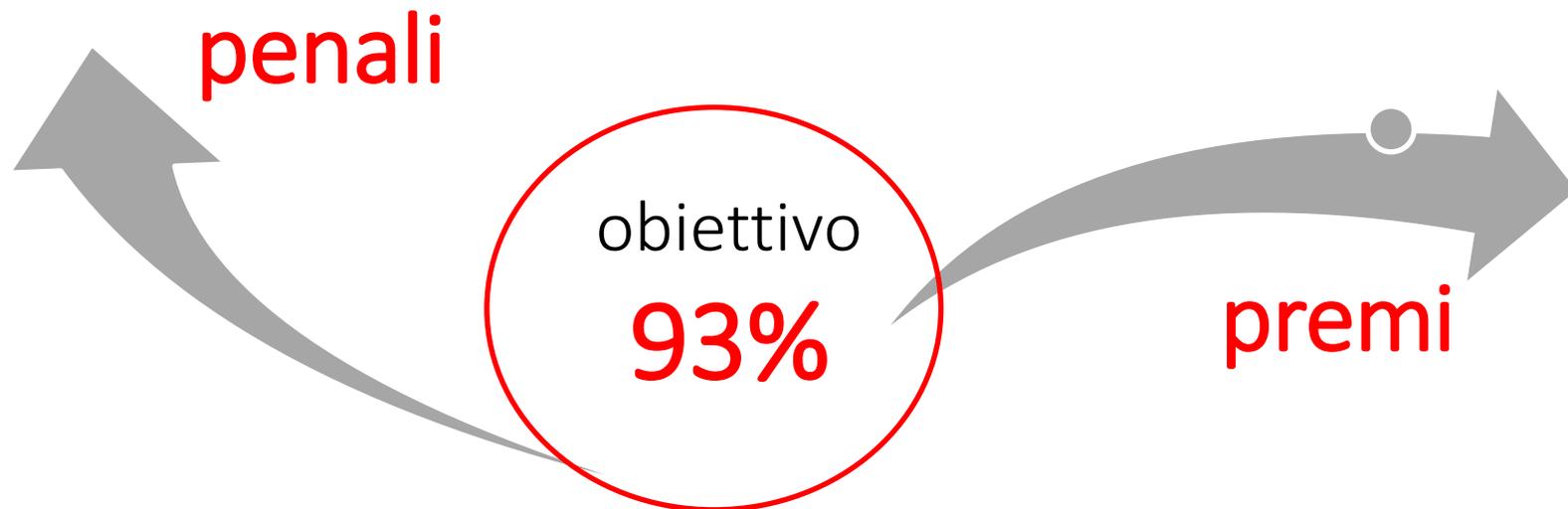
Es. Linea Firenze - Arezzo . Chiusi - (RM)

	indice medio attuale	gestione dei conflitti	programmazione in LL	programmazione in LL e sottopasso attivato
puntualità a destino	89%	90%		94%
puntualità nel Valdarno	86%		92%	94%



Puntualità: indicatore standard PROGRESSIVO

La penale è applicata mensilmente, per linea ed è **progressiva**, più alta al crescere del disservizio (scostamento dall'indice obiettivo): così come per i premi.





Regolarità: indicatore standard PROGRESSIVO

La misura della regolarità di ciascuna linea (treni soppressi) è determinata in funzione dei minuti di servizio non svolti rispetto a quelli programmati (come per i bonus).

- L'indice obiettivo è crescente nei cinque anni.
- Tra i fattori determinanti la regolarità vi è la qualità del materiale rotabile.



Regolarità: indicatore standard PROGRESSIVO

La penale è applicata annualmente per linea, ed è **progressiva**, più alta al crescere del disservizio (scostamento dall'indice obiettivo).





Composizione: indicatore puntuale per fasce

I treni soggetti al controllo giornaliero sulla composizione salgono da 20 a 80 e comprendono quelli maggiormente affollati, con un indice di affollamento superiore a 85%, di norma in fascia pendolare.

- Di essi per ogni giorno dell'anno si chiede di certificare il rispetto del numero dei posti offerti come da programma.





Composizione: indicatore puntuale per fasce

La penale è applicata puntualmente nel caso in cui un treno viaggi con un'offerta posti inferiore al programmato;

è maggiore nel caso in cui il treno superi il 100% di affollamento.



Penali PROGRESSIVE

Disservizio più alto = Penale più alta

PUNTUALITA'

AFFIDABILITA'

COMPOSIZIONE



Bonus per gli abbonati: le novità

Estensione del bonus ai possessori di abbonamento **sovraregionale**

purché residenti in Toscana: il rilascio viene esteso ad es. alle intere tratte Prato – Bologna, Firenze – Faenza, Firenze – Roma etc.

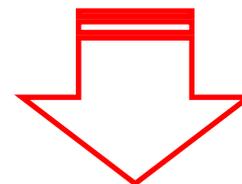
- L'indice di riferimento diventa «**indice di affidabilità**» e viene calcolato «in positivo»: ad es. l'attuale indice 4% diventa 96%, l'indice 3% diventa 97% e così via.
- L'attuale **indice minimo ammissibile diventa dunque 96%**, al di sotto del quale è concesso il bonus.



Bonus per gli abbonati: le novità

L'indice di riferimento minimo viene progressivamente elevato nei cinque anni di contratto.

- La puntualità per le tratte interregionali ai fini del calcolo dell'indice è quella delle stazioni del percorso più significative per i pendolari (non più quella di destino del treno).



Ad es. per la linea Firenze Arezzo Roma la stazione di Arezzo, per la linea Pisa Grosseto Roma la stazione di Grosseto, per la linea Prato Bologna la stazione di Bologna.



I controlli

Il numero degli ispettori a bordo treno passa da 50 a 80 per una maggiore tempestività ed efficacia nei controlli.

È stata sottoscritta un'intesa con la regione Umbria che consentirà di **estendere ai treni dell'Umbria** che interessano la Toscana, i controlli sulla qualità a bordo treno.