



Contratto di servizio Regione Toscana-Trenitalia

controllo e monitoraggio delle prestazioni

CONSUNTIVO 2012

indice

1.	Il servizio ferroviario in Toscana pag.	3			
	Un anno per punti				
2	il 2012 in sintesi	"	4	14	treni critici per puntualità pag. 81
3	il sistema dei Regionali Veloci	"	8	15	frequentazione dei singoli treni " 156
4	in favore degli utenti	"	9	16	treni critici per affollamento " 184
	Analisi del livello generale del servizio			17	treni di competenza dell'Umbria " 188
5	la regolarità	"	11		
6	la puntualità	"	17		
7	la frequentazione	"	22		
8	i controlli ispettivi	"	25		
9	i fattori di qualità	"	28		
10	le penali	"	30		
	Analisi del livello del servizio per relazioni di traffico				
11	la regolarità	"	33		
12	la puntualità	"	49		
13	la frequentazione per linea	"	62		
					Analisi delle criticità puntuali del servizio
					I rapporti con l'utenza del servizio
				18	il contact center " 192
				19	i bonus per gli abbonati " 199
				20	gli incontri con i pendolari " 202
				21	customer satisfaction: l'indagine campionaria 2012 " 206
					I primi risultati del 2013
				22	la regolarità " 216
				23	la puntualità " 220

Il servizio ferroviario in Toscana

1. Il servizio ferroviario in Toscana

la rete (*)

linee servite (estensione in km) 1.450 km

elettrificata km 957

non elettrificata km 503

semplice binario km 687

doppio binario km 792

nel 2012 treni*km programmati 22.740.000

n. treni programmati 280.000

n. treni*giorno feriale medio 840

n. viaggiatori*anno 66.500.000

n. viaggiatori*giorno nelle stazioni toscane 192.000

corrispettivo € 229.280.000

(*) fonte RFI

Un anno per punti

2. Il 2012 in sintesi

Nel 2012 si consolida il programma teso in primo luogo a ridurre il fabbisogno di spesa contrattuale attraverso la rimodulazione dei servizi, la revisione del quadro dell'offerta contrattuale, l'adeguamento dei livelli tariffari.

La rimodulazione dei servizi, dopo i consistenti interventi operati nel 2011, trova attuazione attraverso interventi più limitati e circoscritti, interessando treni fuori dalle fasce pendolari e di maggiore frequentazione, con lo scopo di limitare al massimo le ricadute e i disagi per i viaggiatori.

Maggiore consistenza hanno assunto i provvedimenti di adeguamento e incremento delle tariffe che hanno interessato in un primo tempo i biglietti di corsa semplice, a febbraio, per poi essere estesi, a novembre, agli abbonamenti, ma circoscritti ai soli abbonati appartenenti alle classi di reddito più alte.

Gli interventi hanno consentito di ridurre il fabbisogno contrattuale, - 4% circa, migliorando al contempo l'efficacia del servizio e contenendo al massimo la riduzione del servizio.

Un anno per punti

In termini quantitativi

i treni*km prodotti nel 2012 sono stati pari a 22,8 milioni, a fronte di 22,9 milioni prodotti nel 2011, con una minima riduzione del numero medio dei treni nel giorno feriale (840 rispetto a 846 pari a - 0,7%), e della media dei treni*km giornalieri (67.000 a fronte di 67.700, - 1%); l'offerta programmata dei posti/giorno si è ridotta al contempo di oltre il 7,5%, grazie ad una più efficiente utilizzazione del materiale rotabile, passando da 26,5 a 24,5 milioni di posti*km offerti.

Nello stesso tempo si è registrato un aumento del numero dei passeggeri*giorno, passati da 186.000 a 192.000 (circa 210.000 se si comprendono coloro che provengono da fuori regione), con il conseguente miglioramento del coefficiente di occupazione dei treni che passa da 33,4% a 36,8%.

Un anno per punti

Il livello qualitativo del il servizio

ha invece subito nel corso del 2012 una peggioramento, in termini di aumento delle soppressioni, diminuzione della puntualità media regionale, decurtazione dei treni in esercizio che circolano spesso con composizioni ridotte rispetto alla composizione programmata, con conseguenti problemi di sovraffollamento.

Nel corso del 2012 rimangono insufficienti le prestazioni delle linee non elettrificate, con bassa puntualità e problemi di affollamento (si confermano a riguardo le cause individuate nel 2011, con scarsa compatibilità dell'orario con sistema di sicurezza SSC, e carenza di materiale rotabile per problemi di manutenzione),

Ma si riducono al contempo anche le prestazioni delle linee elettrificate, con un calo sensibile di puntualità, in particolare nei casi dove la commistione di traffico locale e di traffico nazionale, è causa spesso di pesanti penalizzazioni per i treni regionali, i quali scontano frequenti disservizi del sistema AV (potenziato ad aprile con l'introduzione dei treni di NTV).

Il risultato è che sia in termini di puntualità che di soppressioni, il 2012 vede un sensibile peggioramento rispetto al 2011.

Un anno per punti

Un aspetto particolarmente critico

la riduzione delle composizioni programmate dei treni in servizio, che spesso vengono decurtati per carenza di materiale (in particolare diesel).

Alcune linee hanno sofferto più di altre per tale carenza, come la Cecina - Saline, la Lucca - Aulla, la Siena - Chiusi.

La carenza e la vetustà del parco diesel, il cui rinnovo e potenziamento è una priorità della Regione, sono causa di molti dei disservizi lamentati dai pendolari nel corso dell'anno.

A tali problemi si sono aggiunti ad inizio d'anno alcuni eventi del tutto eccezionali (le pesanti nevicate del mese di febbraio) che hanno condizionato in modo determinante i risultati d'esercizio, compromettendo regolarità (con oltre 1400 treni soppressi nel solo mese di febbraio) e puntualità.

L'attuazione al "piano - neve" predisposto da RFI, con limitazioni programmate della circolazione in base ai livelli di allarme, ha contribuito a contenere i disservizi, risultati più marcati sulle linee di collegamento con la Regione Emilia Romagna, la più colpita dalla neve.

Un anno per punti

3. Il sistema dei Regionali Veloci,

potenziato a fine 2011 con l'introduzione dei RV Siena - Firenze e Pistoia - Firenze, a distanza di due anni dalla sua introduzione, si è progressivamente qualificato come parte integrante dell'offerta di servizio.

In termini di risultati, il servizio regionale veloce, presenta in molte situazioni un buon livello di affidabilità (sulla Pisa - Firenze in particolare); in altre l'indice di affidabilità si riduce, presentando livelli di puntualità non sufficienti (ad es. il RV3168 sulla Aretina ed il R3101 Da Firenze s Siena) e determinando in alcuni casi effetti negativi sulla circolazione degli altri treni della linea.

Tali situazioni sono state oggetto di interventi correttivi (ad es. sulla Empoli - Siena) i cui risultati sono in corso di verifica.

È tuttavia un sistema che in molti casi ha incontrato progressivamente il gradimento dei viaggiatori, come attesta la rilevazione dei saliti/discesi per alcuni treni decisamente in crescita.

Un anno per punti

4. In favore degli utenti

Sono proseguiti nel corso dell'anno gli incontri con i pendolari e i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, secondo le previsioni contrattuali, presso le sedi territoriali interessate (incontri tenuti a Castelfiorentino, San Giovanni V., San Piero a Sieve, Rufina) e presso l'Assessorato (Siena), i cui risultati sono pubblicati presso il sito della regione Toscana.

A novembre è stata implementata l'indagine campionaria 2012 *"Gli utenti del treno regionale in Toscana"*, sulla qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale, in corso di pubblicazione e della quale alcuni risultati sono riassunti in modo schematico al capitolo 21.

Tra i risultati della stessa indagine un dato di particolare rilievo è il progressivo consolidarsi del ruolo dei social network nel sistema comunicativo / relazionale tra pendolari e Regione Toscana e il cui utilizzo già prevale su tutti gli altri canali di comunicazione.

Nel corso del 2012 è stata esteso ai possessori di Carta Pegaso l'accesso ai bonus di rimborso abbonati in caso di disservizio sulle linee; inoltre ad aprile, tutti i pendolari hanno beneficiato di un bonus straordinario, a compensazione dei disagi subiti per le nevicate del mese di febbraio.

PARTE PRIMA

Analisi del livello generale del servizio

Analisi del livello generale del servizio

5. La regolarità

Il 2012 si caratterizza per un sensibile incremento delle soppressioni rispetto al 2011 (1,60% rispetto al 0,78%)

Il peggioramento del dato di regolarità è dovuto in buona parte alle forti nevicate del mese di febbraio che hanno avuto il loro picco in Emilia Romagna, con ricadute pesanti anche in Toscana, dove è stato attuato da RFI il "piano neve" consistente nella limitazione programmata della circolazione dei treni in base alla soglia di allarme.

Tuttavia il fenomeno delle soppressioni si è manifestato consistente anche nel corso dell'anno, con un numero di treni soppressi mediamente superiore al 2011, con picco negativo nel mese di luglio.

Tra le cause di soppressione rimangono prevalenti quelle riconducibili a Trenitalia (57%), in termini percentuali in calo rispetto al 2011 (68%); l'incidenza delle cause esterne (in aumento rispetto all'anno precedente (36% vs 24%) è fortemente condizionata dagli eventi meteo del febbraio.

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

<i>primi 10 mesi</i>	treni soppressi/treni programmati
2011	0,78%
2012	1,60%

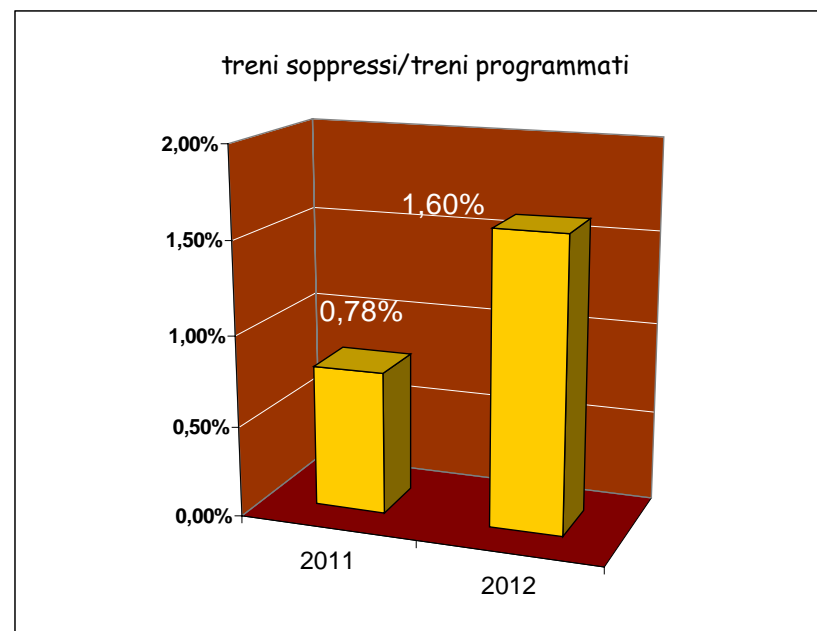
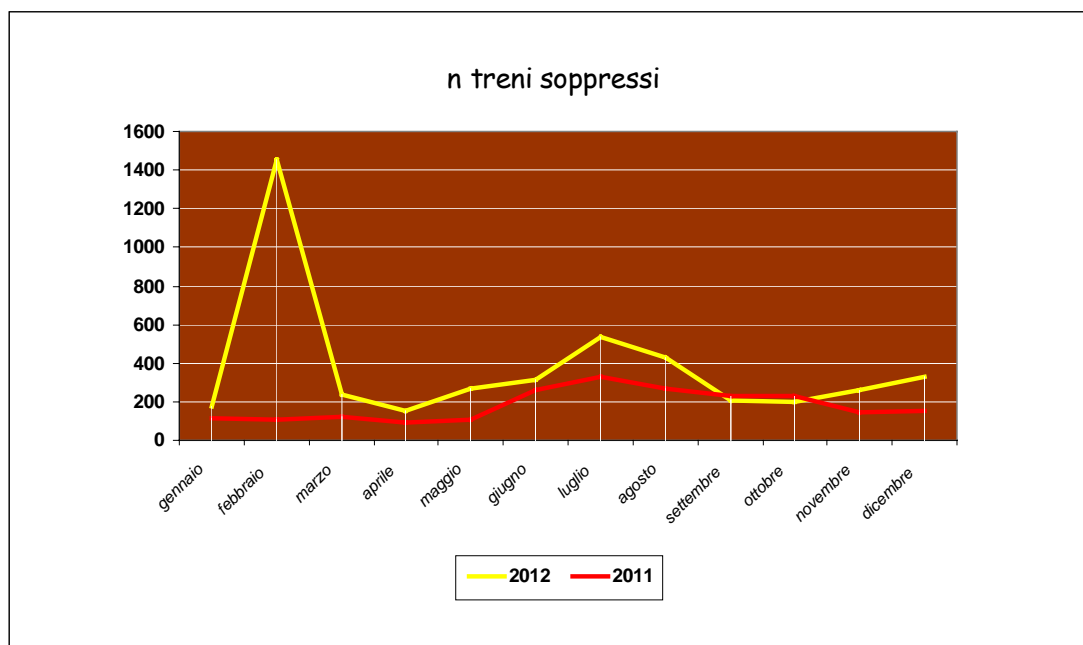


Tabella 5.1

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità



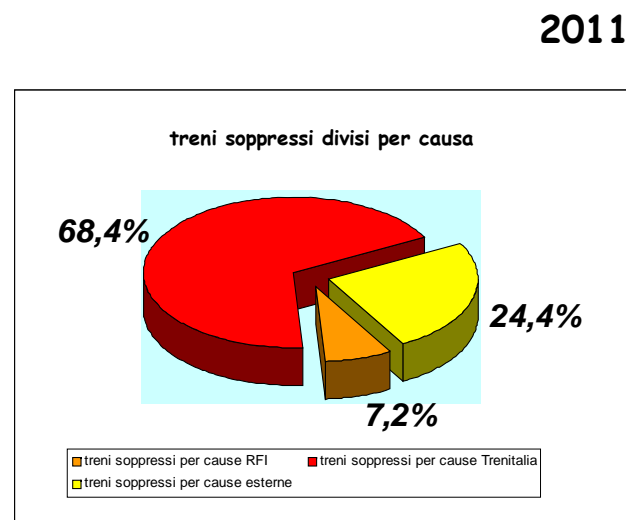
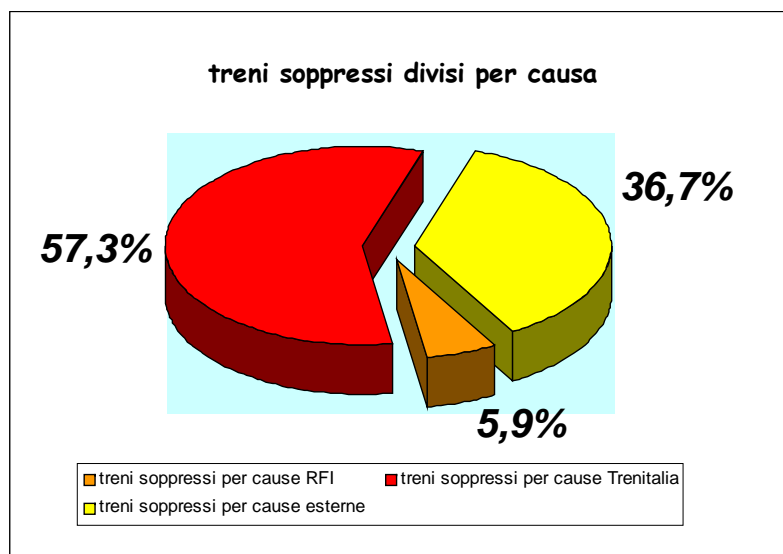
	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
2012	176	1451	234	156	266	314	536	431	206	197	259	331
2011	114	106	120	90	106	264	332	270	230	228	142	153

Tabella 5.2

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

Treni soppressi divisi per causa



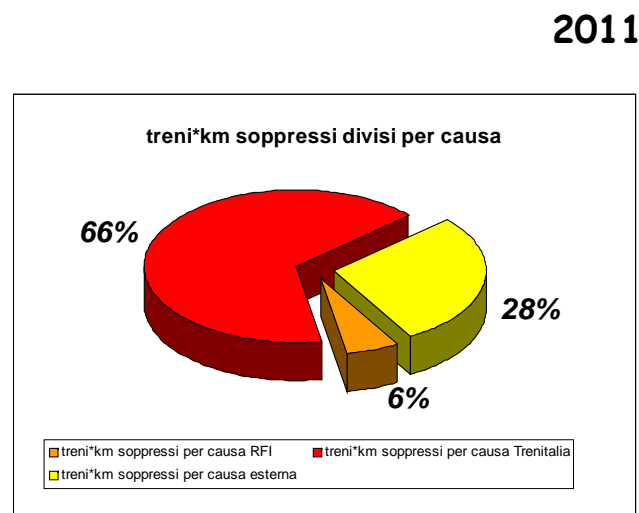
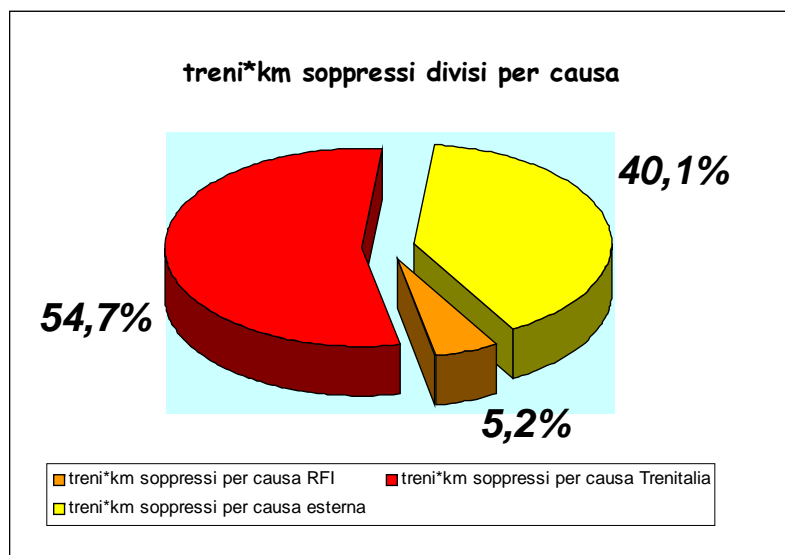
totale soppressi	soppressi per cause RFI	soppressi per cause Trenitalia	soppressi per cause esterna
4.471	265	2.563	1.643
	5,9%	57,3%	36,7%

Tabella 5.3

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

Treni*km soppressi divisi per causa



totale
soppressi

214.878

soppressi per cause RFI

11.208

5,2%

soppressi per cause
Trenitalia

117.531

54,7%

soppressi per cause
esterna

86.139

40,1%

Tabella 5.4

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

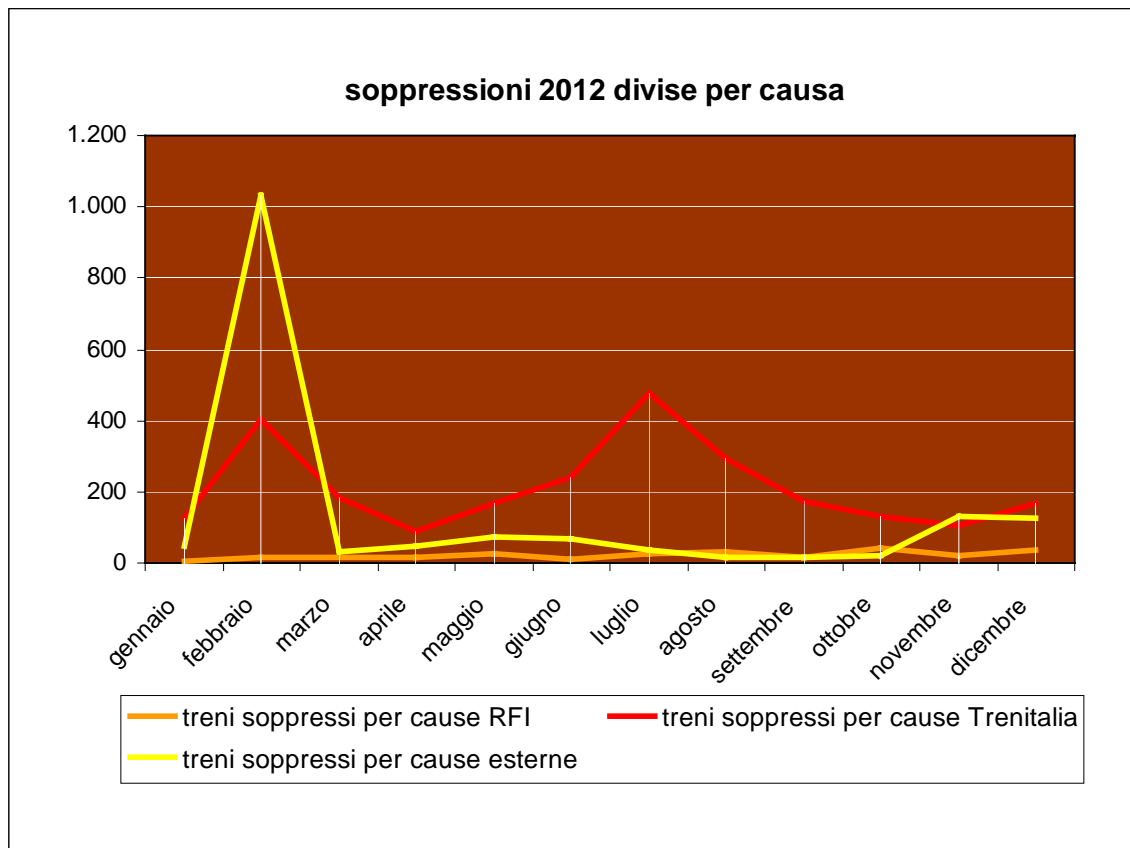


Tabella 5.5

Analisi del livello generale del servizio

6. La puntualità

Diminuisce in modo sensibile nel corso del 2012 la puntualità media regionale che scende dal 92,4% del 2011 al 89,8%.

Su dato incide in modo particolare la diminuzione di puntualità delle linee elettrificate che passano dal 94,5% al 91,2% (- 3,3 punti percentuali), anche se rimane critica la puntualità delle linee non elettrificate che cala di 0,9 punti percentuali, passando a 86,5%.

La rilevazione dei ritardi superiori a 15' dei treni in fascia pendolare nelle stazioni più importanti, segna un sensibile peggioramento nel corso del 2012; essi passano infatti dai 1.723 registrati nel corso del 2011 ai 2.130 registrati nel 2012, con un incremento di quasi il 24%.

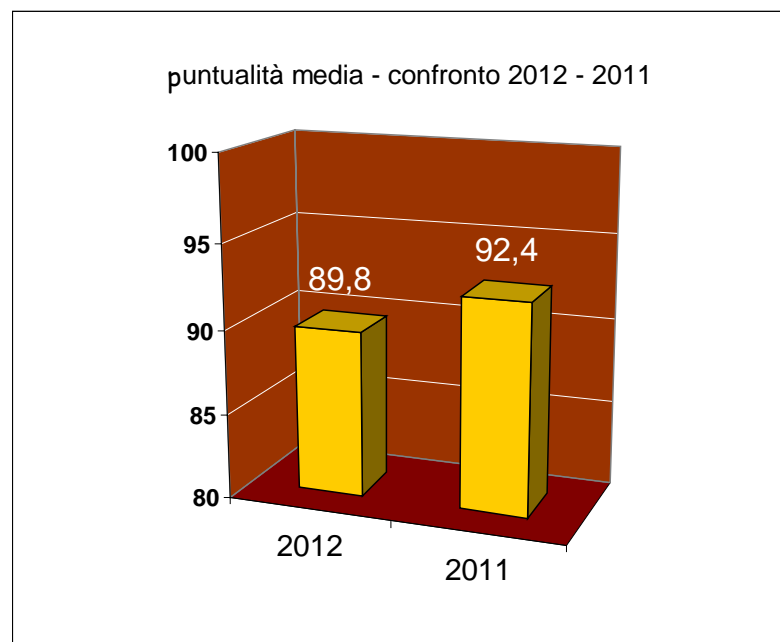
Il dato è fortemente indicativo dei ritardi nelle fasce maggiormente interessate dagli spostamenti pendolari, e dei disagi conseguenti subiti dai viaggiatori abituali che si spostano per lavoro e per studio al mattino (dalle 6 alle 9) ed al pomeriggio (dalle 17 alle 19).

Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità

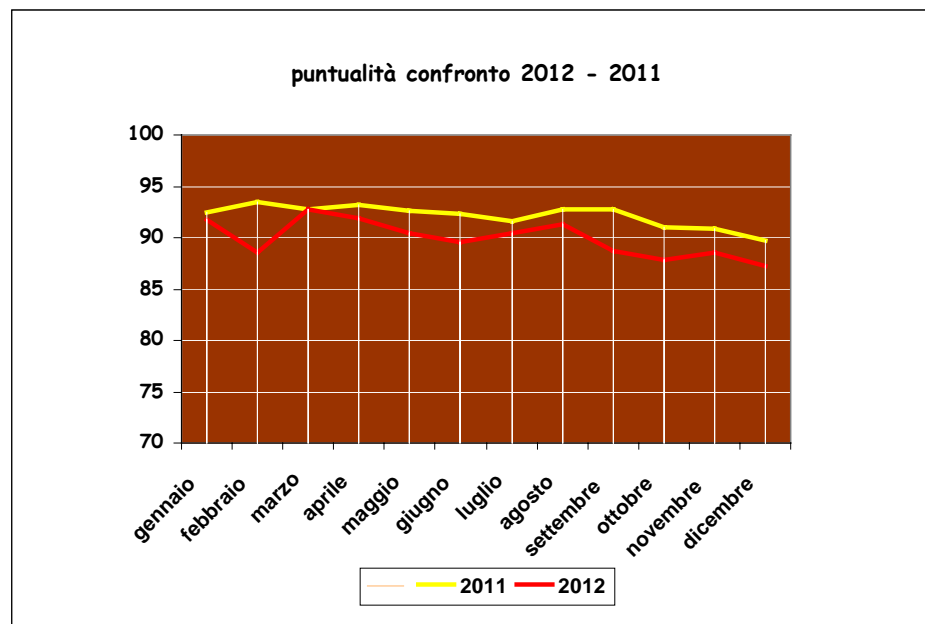
	puntualità media
2012	89,8
2011	92,4

- 2,5



Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità



	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
2011	92,5	93,5	92,8	93,1	92,6	92,4	91,6	92,7	92,8	91,1	90,9	89,7
2012	91,7	88,6	92,7	91,9	90,4	89,6	90,5	91,3	88,8	87,8	88,5	87,3

Tabella 6.2

Analisi del livello generale del servizio la puntualità

	2012	2011	
linee elettrificate	91,2	94,5	-3,3
linee diesel	86,5	87,4	-0,9

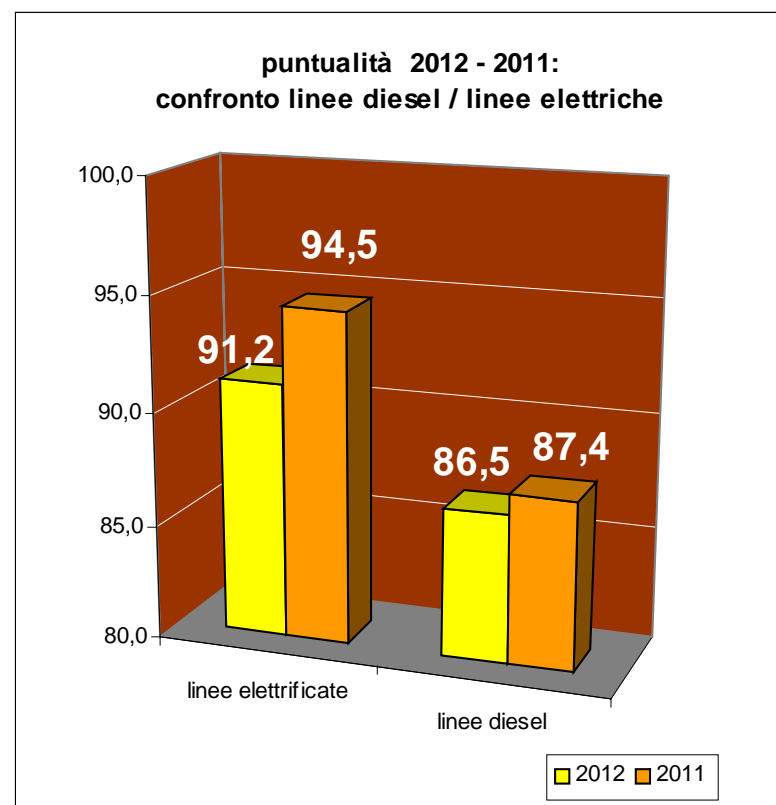


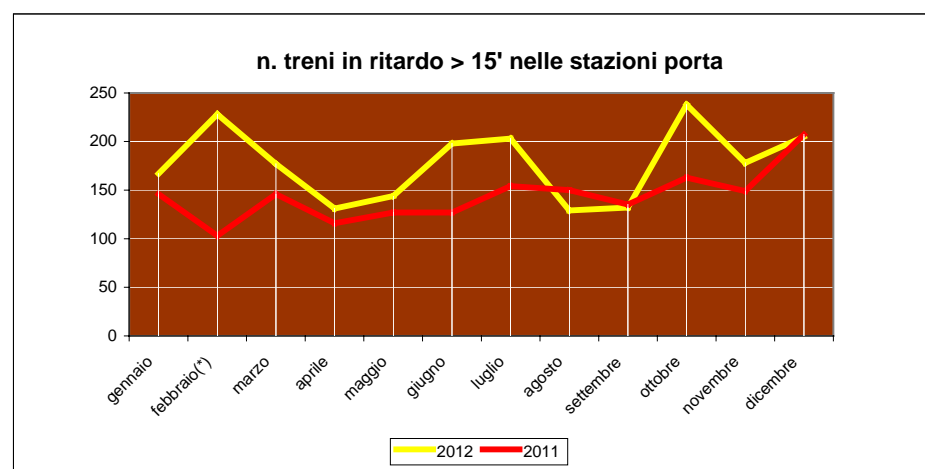
Tabella 6.3

Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità

n. treni in ritardo > 15' nelle stazioni porta

	gennaio	febbraio(*)	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
2012	167	228	177	131	144	198	203	129	132	238	178	205
2011	146	103	146	116	127	127	154	150	135	163	149	207



(*) non comprende i ritardi dovuti alle nevicate

Tabella 6.4

Analisi del livello generale del servizio

7. La frequentazione del servizio

Il numero dei passeggeri che utilizzano il servizio ferroviario regionale risulta in crescita nel corso del 2012, a conferma di un trend iniziato nel 2010 e proseguito l'anno seguente.

Il confronto dei dati risultanti dalla periodica rilevazione effettuata da Trenitalia a marzo, indica che in due anni gli utenti del treno sono aumentati di oltre il 10%; nel corso del 2012, le due rilevazioni periodiche effettuate a marzo e novembre confermano un'ulteriore crescita del 2% del numero dei passeggeri in soli 8 mesi.

Il numero dei passeggeri registrato nelle stazioni della sola Regione Toscana sono oltre 192.000, 210.000 se si considerano coloro che utilizzano treni regionali, muovendosi da stazioni poste fuori dai confini della Regione Toscana.

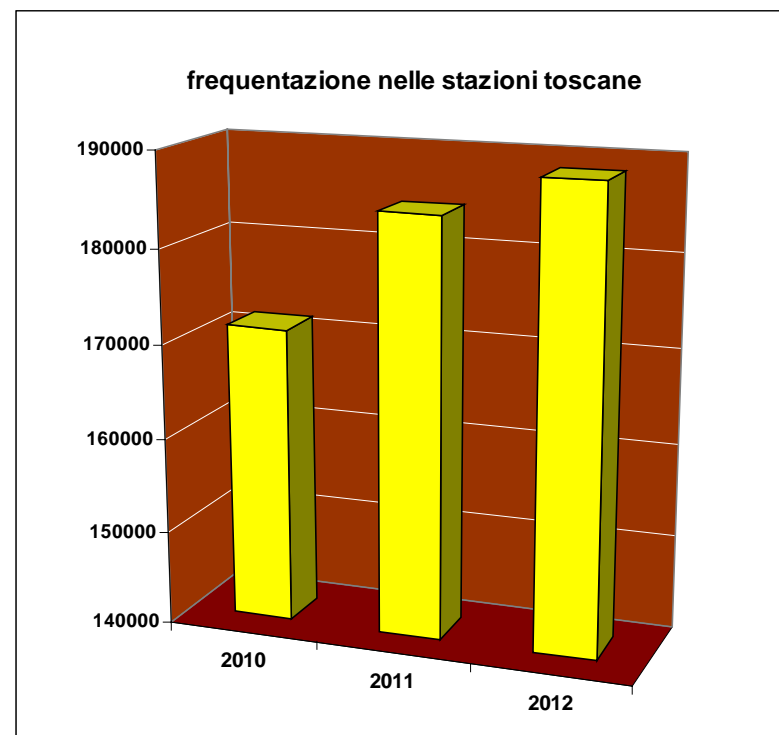
Analisi del livello generale del servizio

7. La frequentazione del servizio

frequentazione nelle stazioni toscane
(media saliti/discesi - rilevazione del mese di marzo)

2010	2011	2012
171.447	184.280	188.585

variazione 2010 -2012 10,0%



Analisi del livello generale del servizio

7. La frequentazione del servizio

frequentazione nelle stazioni toscane
(media saliti/discesi - rilevazione 2012)

marzo	luglio	novembre
188.585	170.037	192.336

variazione marzo - novembre 2,0%

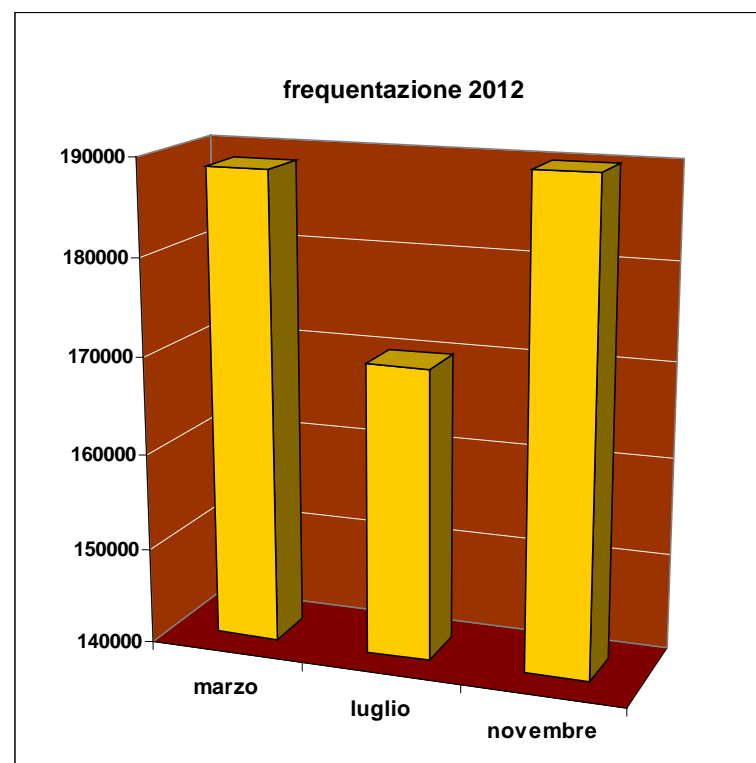


Tabella 7.2

Analisi del livello generale del servizio

8-9. I controlli ispettivi e i fattori di qualità

Nel corso del 2012 sono aumentati del 11% i singoli controlli del nucleo ispettivo regionale (nel 2012 sono risultati oltre 17.800), con una forte preponderanza ed attenzione a quelli relativi agli aspetti di qualità e comfort del viaggio, che risultano circa il 50% del totale.

Le rilevazioni campionarie hanno rilevato un peggioramento dei fattori "*composizione del treno*" e "*informazione e comunicazione a bordo*", che risultano sensibilmente al di sotto degli standard contrattuali (-21%); anche il fattore "*climatizzazione*" risulta carente rispetto al livello richiesto (-15%).

Positivi invece i risultati dei controlli sulle pulizie e sugli impianti per la bigliettazione nelle stazioni/fermate (funzionamento delle validatrici e delle emettitrici).

Di poco negativo il fattore "*accessibilità delle toilette*" che risulta leggermente inferiore allo standard previsto.

Analisi del livello generale del servizio

8. I controlli ispettivi

ispezioni effettuate

<i>anno 2011</i>	<i>16.007</i>
<i>anno 2012</i>	<i>17.807</i>

+ 11%

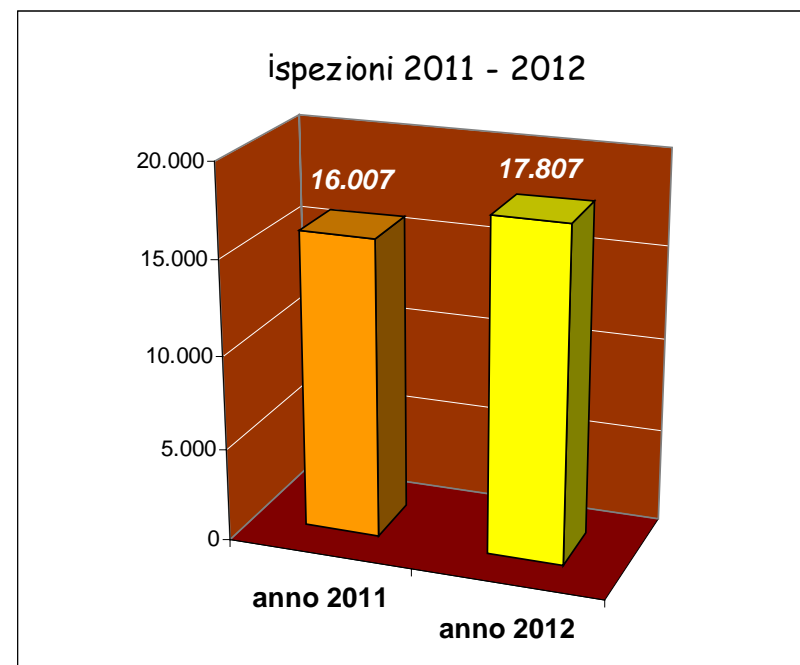


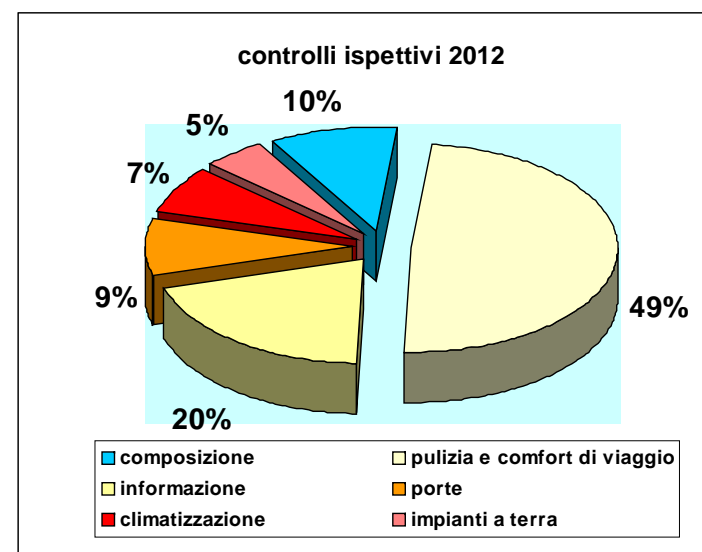
Tabella 8.1

Analisi del livello generale del servizio

8. I controlli ispettivi

controlli ispettivi 2012

composizione	1.772	10%
pulizia e comfort di viaggio	8.712	49%
informazione	3.547	20%
porte	1.587	9%
climatizzazione	1.294	7%
impianti a terra	895	5%
totale controlli	17.807	



NB I controlli sulla composizione sono relativi ai treni in fascia pendolare
i controlli pulizia e comfort comprendono pulizia, arredi e toilette



Analisi del livello generale del servizio

9. I fattori di qualità

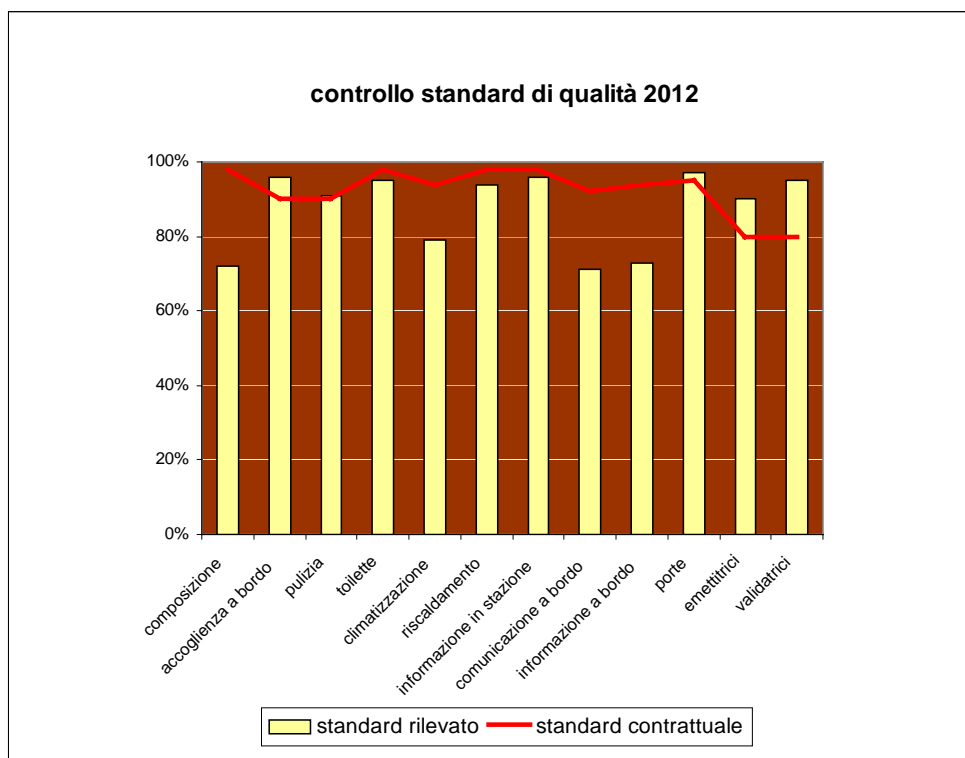
		<i>standard rilevato</i>	<i>standard contrattuale</i>	<i>differenz e</i>
composizione	composizione	72%	98%	-26%
pulizia e comfort di viaggio	accoglienza a bordo	96%	90%	6%
	pulizia	91%	90%	1%
	toilette	95%	98%	-3%
climatizzazione	climatizzazione	79%	94%	-15%
	riscaldamento	94%	98%	-4%
informazione	informazione in stazione	96%	98%	-2%
	comunicazione a bordo	71%	92%	-21%
	informazione a bordo	73%	94%	-21%
porte	porte	97%	95%	2%
impianti a terra	emettitrici	90%	80%	10%
	validatrici	95%	80%	15%

Tabella 9.1

Analisi del livello generale del servizio

9. I fattori di qualità

2012



2011

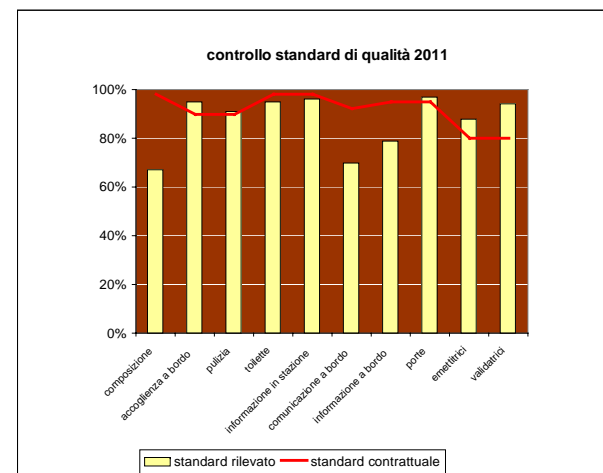


Tabella 9.2

Analisi del livello generale del servizio

10. Le penali contrattuali

Nel 2012 ammontano a oltre 1,4 milioni di Euro, di cui 755.000 dovute al mancato al mancato raggiungimento degli standard di produzione del servizio (puntualità, composizione, soppressioni) e 680.000 Euro per mancato rispetto degli standard qualitativi (informazione, climatizzazione etc.) sulla base delle rilevazioni dal nucleo ispettivo regionale.

Particolarmente pesante l'ammontare delle penali dovute complessivamente a carenze della composizione (treni circolati con composizione inferiore a quella prevista), pari ad oltre 480.000 Euro.

Rispetto allo scorso anno si è avuta una sensibile crescita delle penali di quasi il 50%, a riprova di un anno particolarmente critico per l'intero servizio.

Analisi del livello generale del servizio

10. Le penali

Penali 2012

<i>puntualità</i>	€	210.400
<i>regolarità (soppressioni)</i>	€	272.500
<i>composizione / decurtazioni</i>	€	480.800
<i>pulizia e comfort di viaggio</i>	€	24.000
<i>informazione</i>	€	368.000
<i>climatizzazione</i>	€	76.000
<i>altro</i>	€	3.900
TOTALE	€	1.435.600

Penali 2011

<i>puntualità</i>	€	125.840
<i>regolarità (soppressioni)</i>	€	97.500
<i>composizione / decurtazioni</i>	€	339.000
<i>pulizia e comfort di viaggio</i>	€	28.000
<i>informazione</i>	€	300.000
<i>climatizzazione</i>	€	68.000
<i>altro</i>	€	-
TOTALE	€	958.340

PARTE SECONDA

Analisi del livello di servizio per relazione di traffico

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. La regolarità

Per un opportuno confronto del dato a livello regionale, che tanga conto del diverso peso di ciascuna linea, le tabelle che seguono confrontano il peso percentuale delle soppressioni di ciascuna linea rispetto soppressioni dell'intero servizio regionale, con il peso di ciascuna linea termini di treni*km rispetto all'intero servizio regionale (livello del servizio programmato)

Il confronto con il 2011 evidenzia il netto peggioramento di alcune linee (la FI - PI in particolare il cui livello di soppressioni passa dal 20% del 2011 ad oltre il 30% del 2012 e la PO - BO).

Risultano in trend positivo le linee FI - SI - GR e Faentina via Vaglia che a fronte del mantenimento del loro peso i termini di servizio, presentano una riduzione delle cancellazioni effettuate nel corso del 2012

Le tabelle 11.3 - 11.15 ed i relativi grafici riportano per ciascuna linea il numero dei treni soppressi in rapporto a quelli programmati. Il dato è confrontato con quello dell'intero servizio regionale.

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

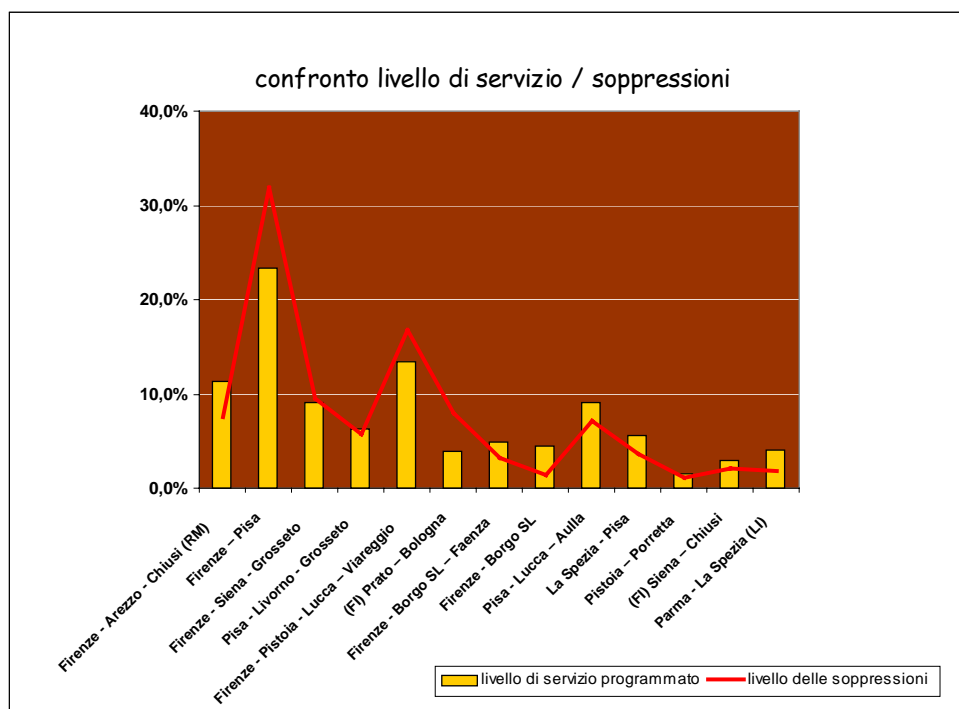
	<i>n. treni programmati</i>	<i>n. treni soppressi</i>	<i>%</i>	<i>livello di servizio programmato</i>	<i>livello delle soppressioni</i>
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	31.775	337	1,1%	11,3%	7,5%
Firenze - Pisa	65.357	1.426	2,2%	23,3%	31,9%
Firenze - Siena - Grosseto	25.300	426	1,7%	9,0%	9,5%
Pisa - Livorno - Grosseto	17.781	259	1,5%	6,3%	5,8%
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	37.655	749	2,0%	13,4%	16,8%
(FI) Prato - Bologna	10.784	358	3,3%	3,8%	8,0%
Firenze - Borgo SL - Faenza	13.773	143	1,0%	4,9%	3,2%
Firenze - Borgo SL	12.709	60	0,5%	4,5%	1,3%
Pisa - Lucca - Aulla	25.473	321	1,3%	9,1%	7,2%
La Spezia - Pisa	15.820	164	1,0%	5,6%	3,7%
Pistoia - Porretta	4.203	49	1,2%	1,5%	1,1%
(FI) Siena - Chiusi	8.148	95	1,2%	2,9%	2,1%
Parma - La Spezia (LI)	11.452	84	0,7%	4,1%	1,9%
INTERA REGIONE	280.230	4.471	1,6%	100,0%	100,0%

Tabella 11.1

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

2012



2011

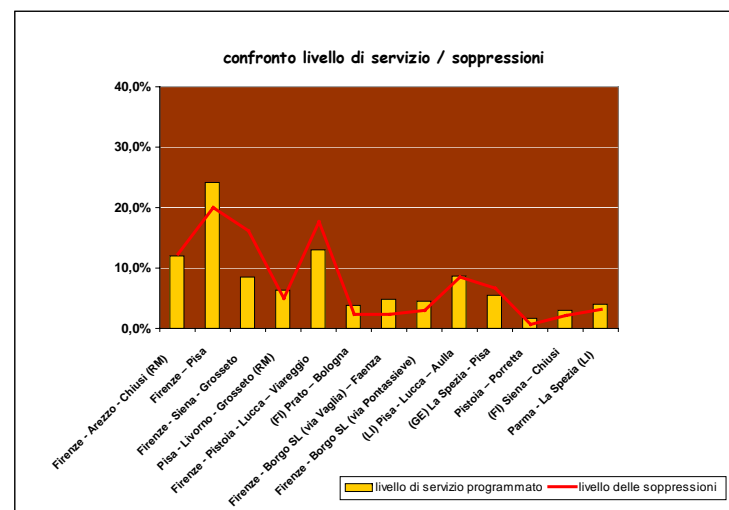
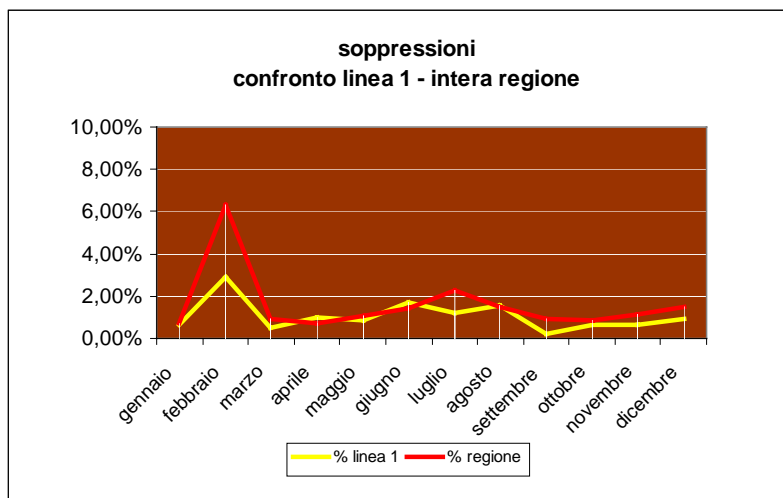


Tabella 11.2

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 1. Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)



linea 1 Firenze - Arezzo - Chiusi - Roma

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	2.685	17	0,63%
febbraio	2.595	76	2,93%
marzo	2.775	14	0,50%
aprile	2.538	25	0,99%
maggio	2.740	24	0,88%
giugno	2.631	45	1,71%
luglio	2.708	33	1,22%
agosto	2.481	39	1,57%
settembre	2.625	6	0,23%
ottobre	2.792	18	0,64%
novembre	2.643	16	0,61%
dicembre	2.562	24	0,94%

intera regione

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Tabella 11.3

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 2 memorario Firenze - Pisa

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	5.840	35	0,60%
febbraio	5.552	512	9,22%
marzo	5.943	90	1,51%
aprile	5.608	41	0,73%
maggio	5.916	71	1,20%
giugno	5.304	100	1,89%
luglio	5.304	200	3,77%
agosto	5.283	121	2,29%
settembre	5.091	70	1,37%
ottobre	5.320	30	0,56%
novembre	5.094	56	1,10%
dicembre	5.102	100	1,96%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Linea 2. Firenze - Pisa

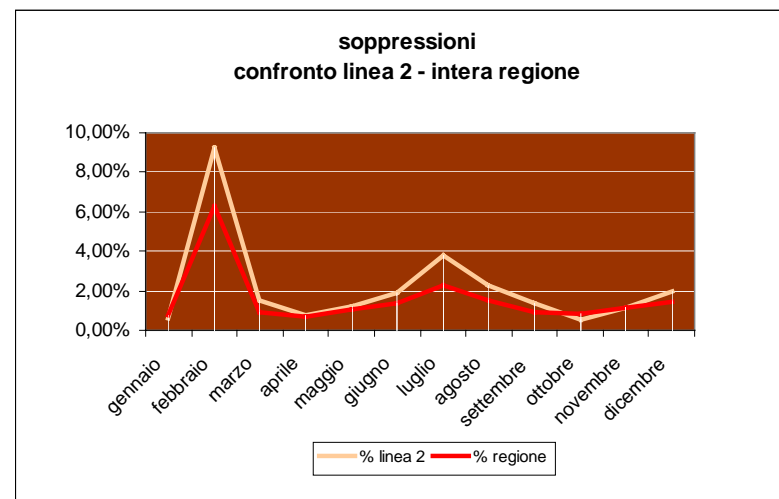


Tabella 11.4

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 3.Firenze - Siena - Grosseto
(Piombino)

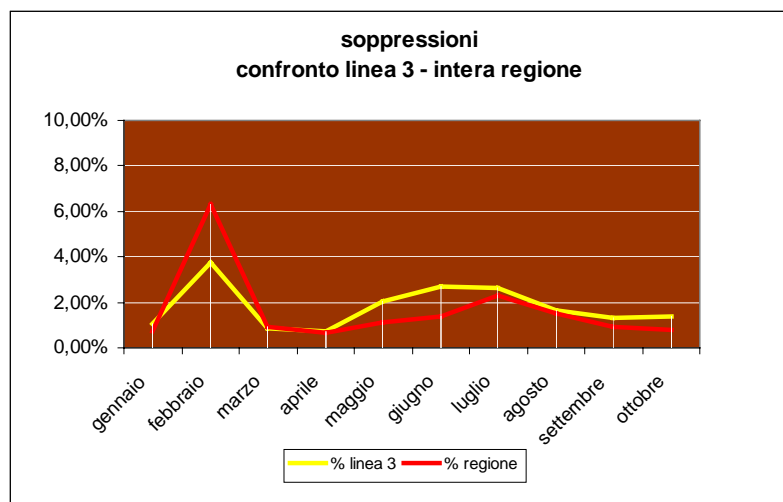


Tabella 11.5

linea 3 Firenze - Siena - Grosseto

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	2.122	22	1,04%
febbraio	2.039	76	3,73%
marzo	2.188	19	0,87%
aprile	2.012	14	0,70%
maggio	2.156	44	2,04%
giugno	2.087	56	2,68%
luglio	2.166	57	2,63%
agosto	2.163	35	1,62%
settembre	2.080	28	1,35%
ottobre	2.188	30	1,37%
novembre	2.081	19	0,91%
dicembre	2.018	26	1,29%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

4 Tirrenica sud: Pisa - Livorno - Grosseto - Roma

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	1.552	9	0,58%
febbraio	1.495	75	5,02%
marzo	1.603	9	0,56%
aprile	1.491	7	0,47%
maggio	1.594	20	1,25%
giugno	1.367	8	0,59%
luglio	1.342	22	1,64%
agosto	1.341	8	0,60%
settembre	1.442	14	0,97%
ottobre	1.577	16	1,01%
novembre	1.502	52	3,46%
dicembre	1.475	19	1,29%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Linea 4. Pisa - Livorno - Grosseto (RM)

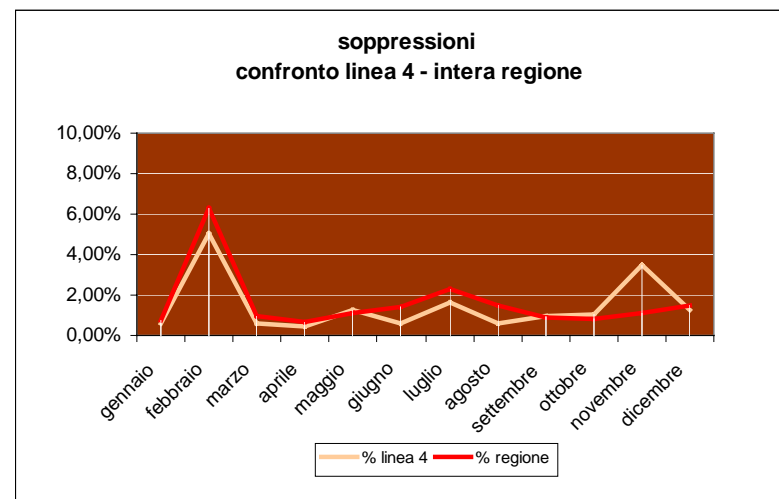
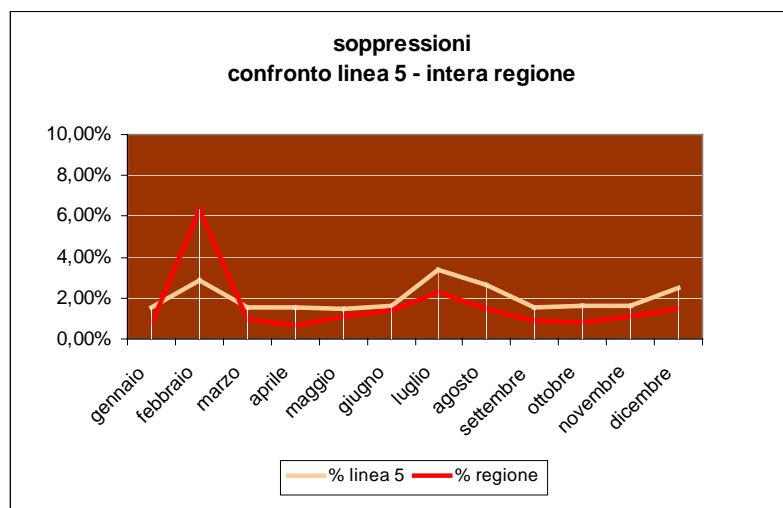


Tabella 11.6

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 5. Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio



linea 5 Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	3.174	50	1,58%
febbraio	3.053	88	2,88%
marzo	3.274	51	1,56%
aprile	3.011	47	1,56%
maggio	3.230	47	1,46%
giugno	3.115	50	1,61%
luglio	3.203	109	3,40%
agosto	3.025	80	2,64%
settembre	3.112	47	1,51%
ottobre	3.278	53	1,62%
novembre	3.115	50	1,61%
dicembre	3.065	77	2,51%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Tabella 11.7

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 6 Firenze - Prato - Bologna

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
<i>gennaio</i>	910	5	0,55%
<i>febbraio</i>	882	298	33,79%
<i>marzo</i>	944	3	0,32%
<i>aprile</i>	856	2	0,23%
<i>maggio</i>	932	16	1,72%
<i>giugno</i>	906	5	0,55%
<i>luglio</i>	928	8	0,86%
<i>agosto</i>	820	1	0,12%
<i>settembre</i>	890	2	0,22%
<i>ottobre</i>	950	4	0,42%
<i>novembre</i>	896	6	0,67%
<i>dicembre</i>	870	8	0,92%

intera regione

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
<i>gennaio</i>	24.001	176	0,73%
<i>febbraio</i>	23.059	1.451	6,29%
<i>marzo</i>	24.714	234	0,95%
<i>aprile</i>	22.847	156	0,68%
<i>maggio</i>	24.433	266	1,09%
<i>giugno</i>	22.933	318	1,39%
<i>luglio</i>	23.413	536	2,29%
<i>agosto</i>	22.701	341	1,50%
<i>settembre</i>	22.753	206	0,91%
<i>ottobre</i>	24.042	197	0,82%
<i>novembre</i>	22.872	259	1,13%
<i>dicembre</i>	22.462	331	1,47%

Linea 6. (FI) Prato - Bologna

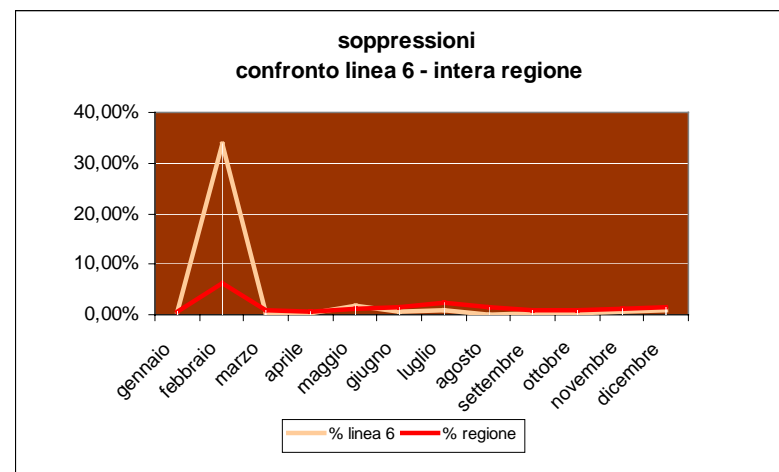
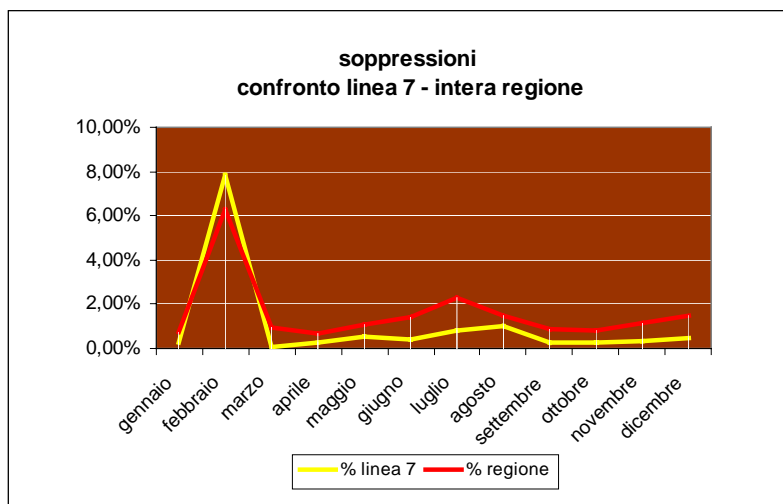


Tabella 11.8

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 7. Firenze - Borgo SL - Faenza



linea 7 Firenze - Borgo S.L. - Faenza (via Vaglia)

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	1.152	3	0,26%
febbraio	1.118	88	7,87%
marzo	1.202	1	0,08%
aprile	1.085	3	0,28%
maggio	1.177	6	0,51%
giugno	1.144	5	0,44%
luglio	1.188	10	0,84%
agosto	1.150	12	1,04%
settembre	1.135	3	0,26%
ottobre	1.202	3	0,25%
novembre	1.135	4	0,35%
dicembre	1.085	5	0,46%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Tabella 11.9

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 8 - Firenze - Borgo S.L. (via Pontassieve)

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	1.062	4	0,38%
febbraio	1.026	11	1,07%
marzo	1.102	8	0,73%
aprile	1.007	1	0,10%
maggio	1.083	3	0,28%
giugno	1.048	5	0,48%
luglio	1.088	14	1,29%
agosto	1.088	3	0,28%
settembre	1.045	3	0,29%
ottobre	1.102	2	0,18%
novembre	1.045	1	0,10%
dicembre	1.013	5	0,49%

intera regione

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Linea 8. Firenze -Borgo SL

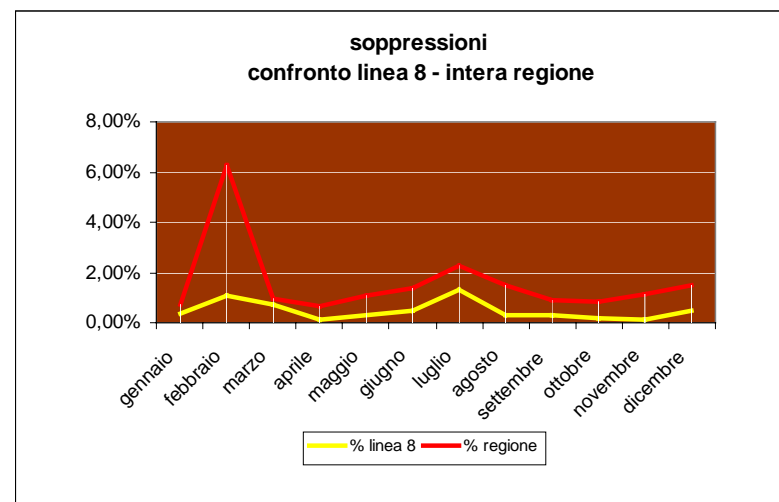
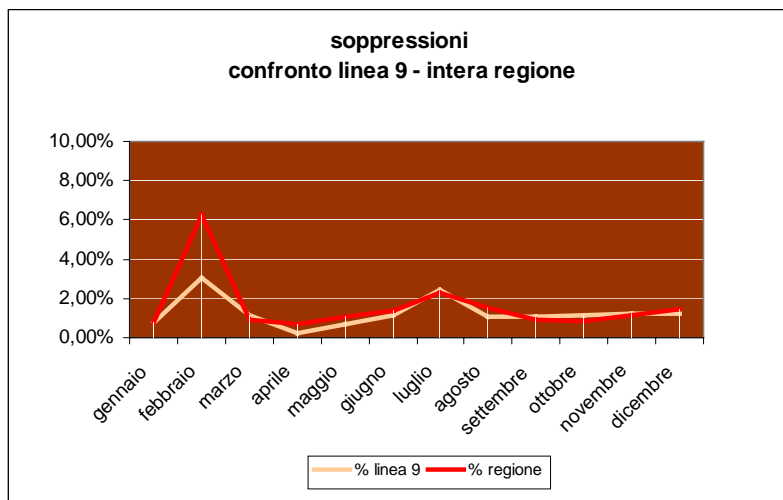


Tabella 11.10

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 9. (LI) Pisa - Lucca - Aulla



linea 9 Pisa - Lucca - Aulla

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	2.167	17	0,78%
febbraio	2.116	64	3,02%
marzo	2.271	26	1,14%
aprile	2.054	4	0,19%
maggio	2.230	16	0,72%
giugno	2.070	23	1,11%
luglio	2.112	52	2,46%
agosto	2.034	21	1,03%
settembre	2.074	22	1,06%
ottobre	2.220	25	1,13%
novembre	2.100	26	1,24%
dicembre	2.025	25	1,23%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Tabella 11.11

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 10 Tirrenica nord: Pisa - La Spezia - Genova

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	1.328	3	0,23%
febbraio	1.266	39	3,08%
marzo	1.356	10	0,74%
aprile	1.267	4	0,32%
maggio	1.343	10	0,74%
giugno	1.297	11	0,85%
luglio	1.343	23	1,71%
agosto	1.382	7	0,51%
settembre	1.295	4	0,31%
ottobre	1.358	7	0,52%
novembre	1.297	22	1,70%
dicembre	1.288	24	1,86%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Linea 10. (GE) La Spezia - Pisa

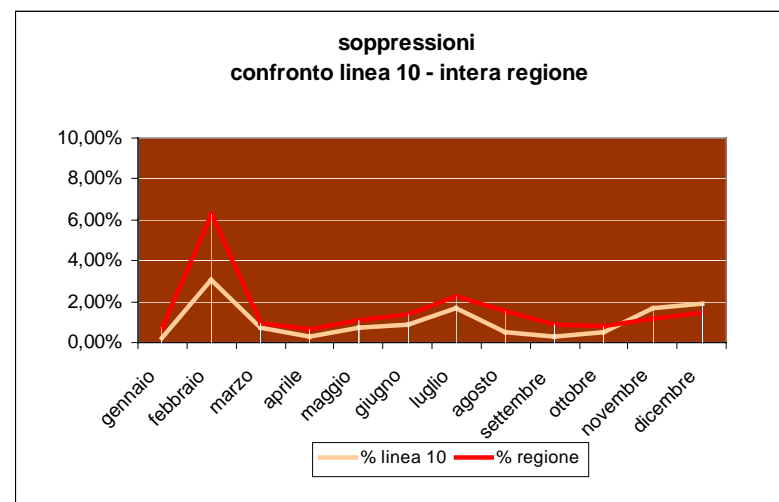
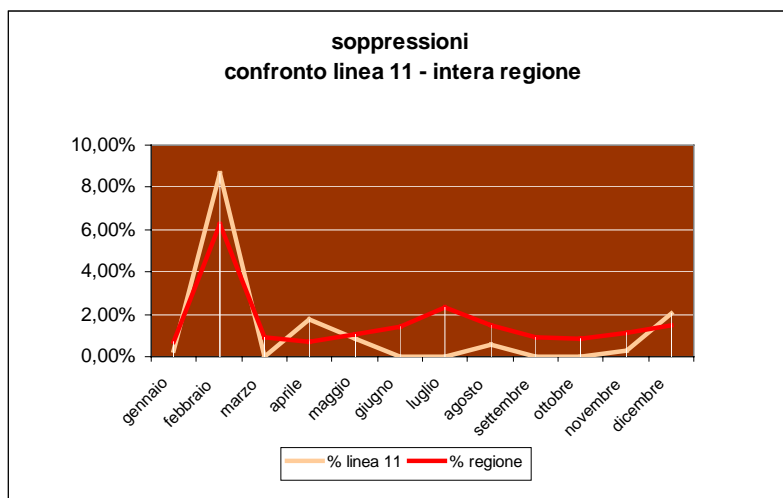


Tabella 11.12

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 11. Pistoia - Porretta



linea 11 Pistoia - Porretta

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	354	1	0,28%
febbraio	336	29	8,63%
marzo	360	0	0,00%
aprile	339	6	1,77%
maggio	357	3	0,84%
giugno	345	0	0,00%
luglio	357	0	0,00%
agosto	357	2	0,56%
settembre	345	0	0,00%
ottobre	360	0	0,00%
novembre	345	1	0,29%
dicembre	348	7	2,01%

intera regione

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Tabella 11.13

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 12 Siena - Chiusi

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	683	4	0,59%
febbraio	656	61	9,30%
marzo	704	0	0,00%
aprile	650	0	0,00%
maggio	694	6	0,86%
giugno	670	6	0,90%
luglio	694	4	0,58%
agosto	694	4	0,58%
settembre	670	3	0,45%
ottobre	704	5	0,71%
novembre	670	0	0,00%
dicembre	659	2	0,30%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Linea 12. Siena - Chiusi

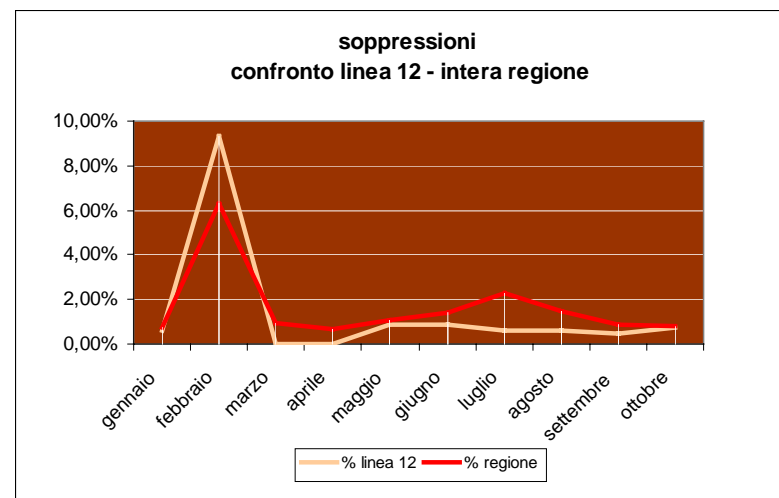
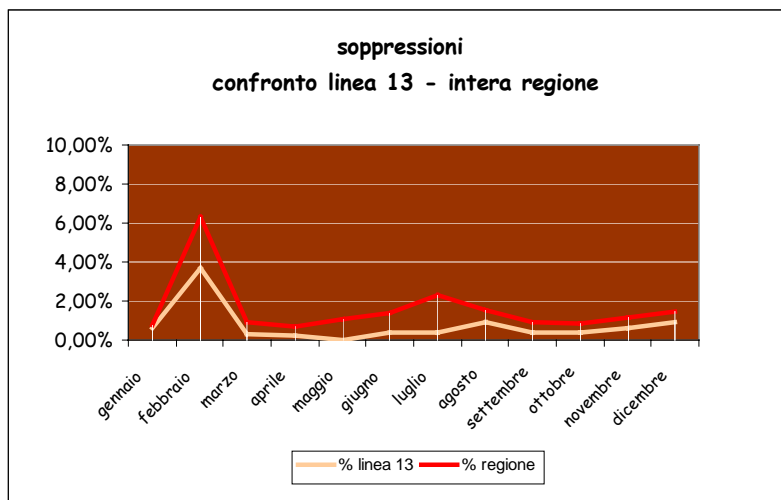


Tabella 11.14

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 13. Parma - La Spezia (LI)



linea 13 Pisa - Parma - La Spezia

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	972	6	0,62%
febbraio	925	34	3,68%
marzo	992	3	0,30%
aprile	929	2	0,22%
maggio	981	0	0,00%
giugno	949	4	0,42%
luglio	980	4	0,41%
agosto	883	8	0,91%
settembre	949	4	0,42%
ottobre	991	4	0,40%
novembre	949	6	0,63%
dicembre	952	9	0,95%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.001	176	0,73%
febbraio	23.059	1.451	6,29%
marzo	24.714	234	0,95%
aprile	22.847	156	0,68%
maggio	24.433	266	1,09%
giugno	22.933	318	1,39%
luglio	23.413	536	2,29%
agosto	22.701	341	1,50%
settembre	22.753	206	0,91%
ottobre	24.042	197	0,82%
novembre	22.872	259	1,13%
dicembre	22.462	331	1,47%

Tabella 11.15

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. La puntualità

L'indice misurato per il controllo della puntualità è la percentuale di treni in arrivo entro i 5' dall'orario programmato.

Le tabelle ed i grafici riportano il valore medio 2012 della puntualità di ciascuna linea: tale valore nel grafico è rappresentato con istogrammi gialli e confrontato con il valore dell'indice standard minimo contrattuale, pari per il 2012 a 89% (linea rossa)

Il grafico 12.3 confronta per ciascuna relazione l'andamento della puntualità registrato nel 2012 con quello del 2011: la puntualità media risulta in diminuzione per quasi tutte le linee, in particolare per le linee 1. FI - AR - Roma, 3. FI - SI - GR, 4. Tirrenica Sud, 12. Siena -Chiusi; rimane molto bassa per la linea 9. Lucca - Aulla.

Unica eccezione la 8 - Faentina via Vaglia che mostra nel 2012 un notevole recupero dopo la crisi del 2011, risultato degli interventi correttivi sull'orario effettuati a fine 2011 e dell'impiego di treni Minuetto, più consistente da metà anno.

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

puntualità media 2012

<i>Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)</i>	91,5
<i>Firenze - Pisa</i>	93,8
<i>Firenze - Siena - Grosseto</i>	85,1
<i>Pisa - Livorno - Grosseto (RM)</i>	88,6
<i>Firenze - Viareggio</i>	87,8
<i>(FI) Prato - Bologna</i>	94,0
<i>Firenze - Faenza</i>	90,3
<i>Firenze - Borgo SL</i>	89,0
<i>(LI) Pisa - Lucca - Aulla</i>	85,0
<i>(GE) La Spezia - Pisa</i>	90,6
<i>Pistoia - Porretta</i>	94,9
<i>(FI) Siena - Chiusi</i>	85,5
<i>Parma - La Spezia (LI)</i>	87,8
INTERA REGIONE	89,8

Tabella 12.1

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

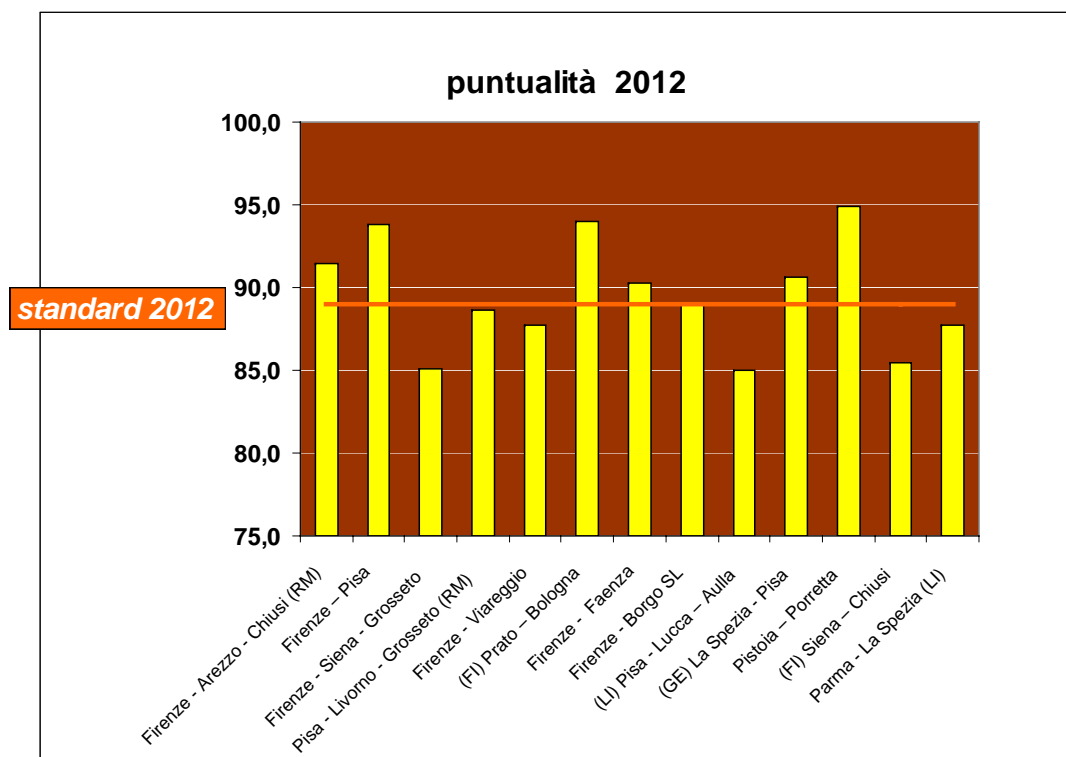


Tabella 12.2

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

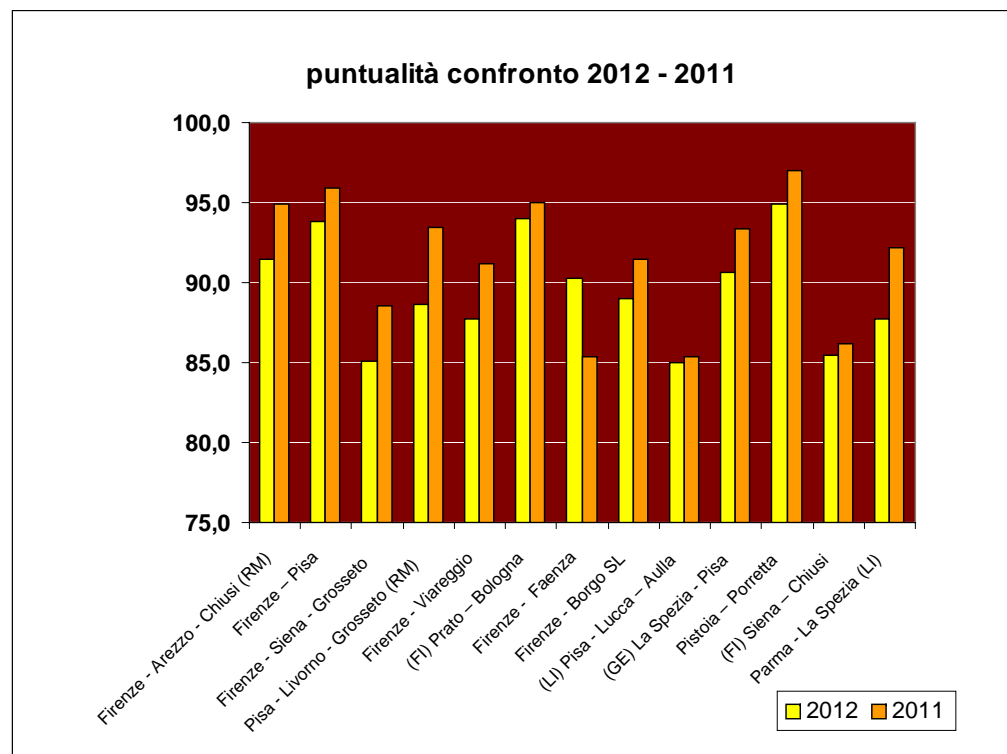


Tabella 12.3

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12	media
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	91,8
Firenze - Pisa	94,7	92,6	94,4	94,8	94,4	93,0	94,0
Firenze - Siena - Grosseto	89,0	86,4	90,9	90,8	85,9	79,8	87,2
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	91,7	86,9	93,4	89,2	89,1	90,0	90,1
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio (FI) Prato - Bologna	90,5	86,1	87,8	89,3	90,3	90,3	89,1
Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza	94,1	89,0	95,1	96,1	95,0	94,2	94,2
Firenze - Borgo SL (via Pontass)	90,9	84,7	92,3	93,1	90,2	88,8	90,1
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	88,6	83,4	88,5	90,5	88,7	89,5	88,2
(GE) La Spezia - Pisa	88,0	82,9	82,5	86,3	86,6	87,0	85,5
Pistoia - Porretta	93,8	88,1	92,6	94,4	89,3	89,9	91,3
(FI) Siena - Chiusi	97,4	94,0	97,2	95,7	94,9	98,3	96,3
Parma - La Spezia (LI)	89,9	90,7	93,4	91,0	88,2	81,4	89,1
INTERA REGIONE	91,7	88,6	92,7	91,9	90,4	89,6	90,6

Tabella 12.4

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

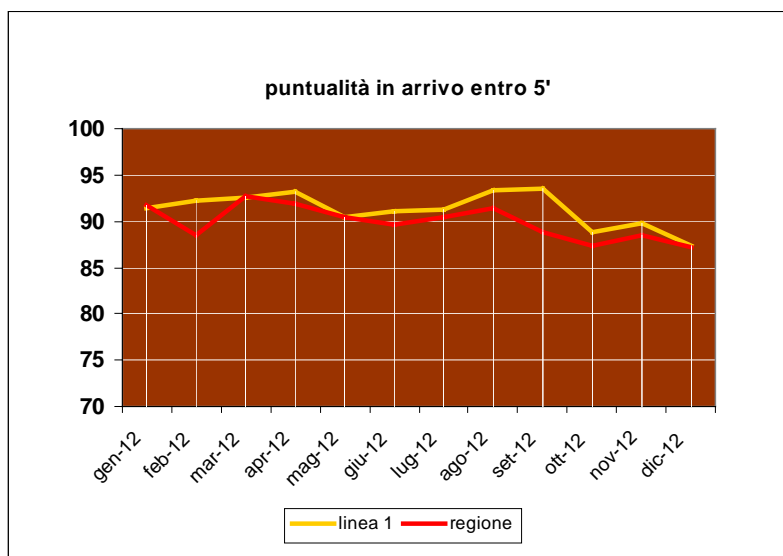
	lug-11	ago-11	set-11	ott-11	nov-11	dic-11	media secondo semestre
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	91,2	93,3	93,5	91,7	89,8	87,3	91,2
Firenze - Pisa	98,8	94,4	86,5	93,7	94,7	93,7	93,6
Firenze - Siena - Grosseto	83,8	87,2	86,5	78,9	80,5	81,7	83,1
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	86,9	88,1	88,7	90,6	84,0	84,3	87,1
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	89,4	90,5	87,5	80,8	88,2	82,6	86,5
(FI) Prato - Bologna	95,1	96,3	94,9	91,6	94,9	90,6	93,9
Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza	86,8	91,2	91,4	92,2	91,6	89,4	90,4
Firenze - Borgo SL (via Pontass)	85,2	92,1	91,8	91,3	92,0	86,4	89,8
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	87,5	88,1	84,3	82,1	80,1	85,2	84,5
(GE) La Spezia - Pisa	87,6	92,0	92,5	89,2	90,3	88,0	89,9
Pistoia - Porretta	96,5	98,6	96,8	94,0	86,2	88,6	93,5
(FI) Siena - Chiusi	84,9	84,7	86,4	78,3	76,9	81,0	82,0
Parma - La Spezia (LI)	87,4	87,5	85,2	85,0	87,2	85,9	86,4
INTERA REGIONE	90,5	91,3	88,8	87,8	88,5	87,3	89,0

Tabella 12.5

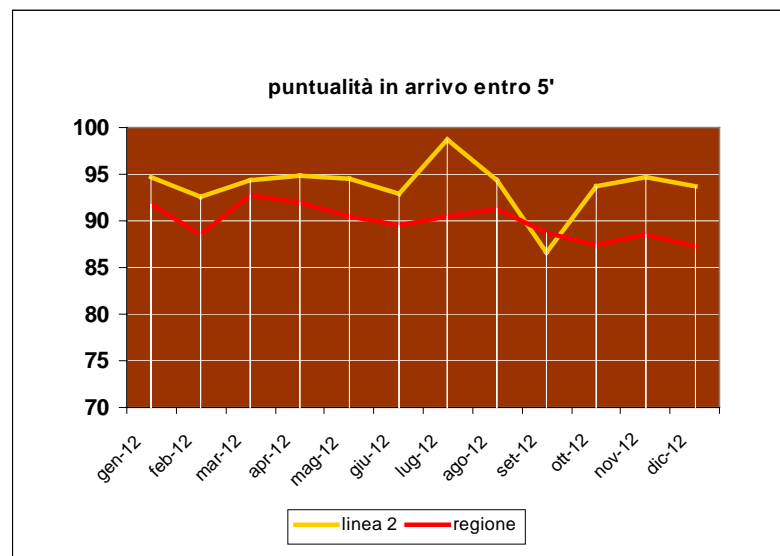
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 1. Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)



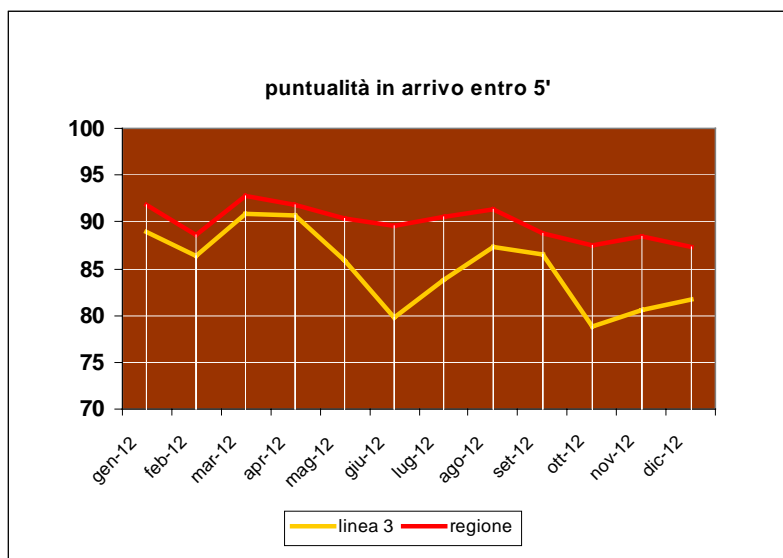
Linea 2. Firenze - Pisa



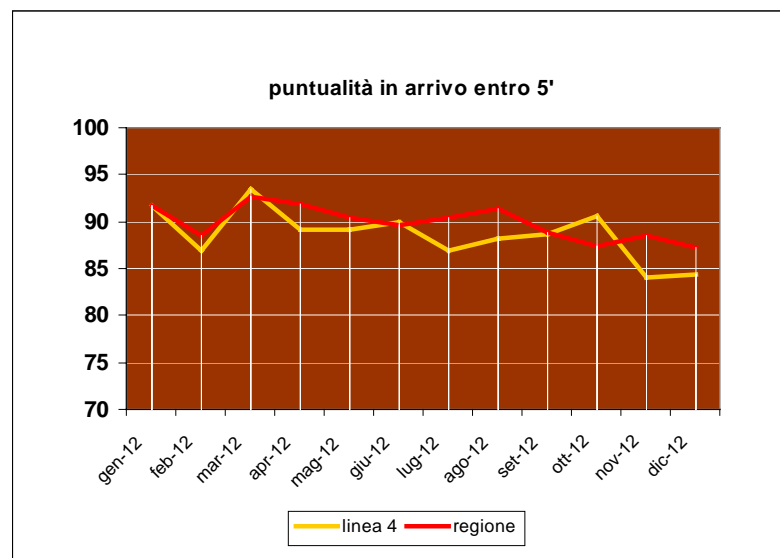
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 3. Firenze - Siena - Grosseto
(Piombino)



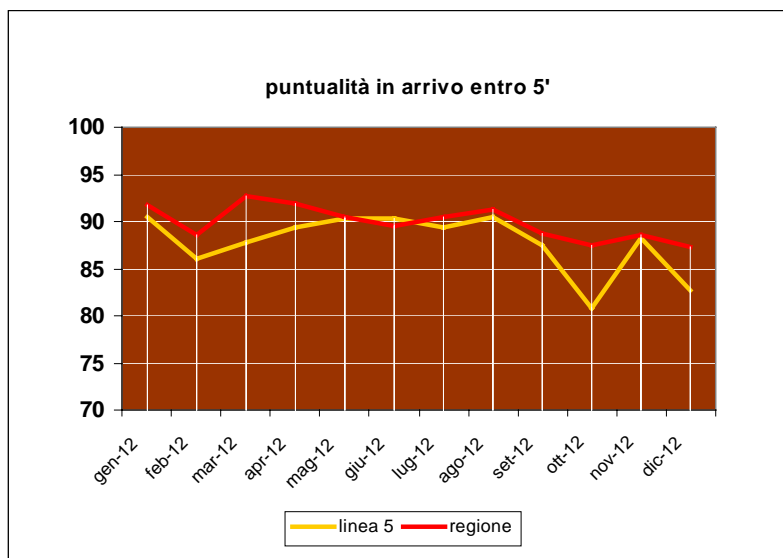
Linea 4. Pisa - Livorno - Grosseto (RM)



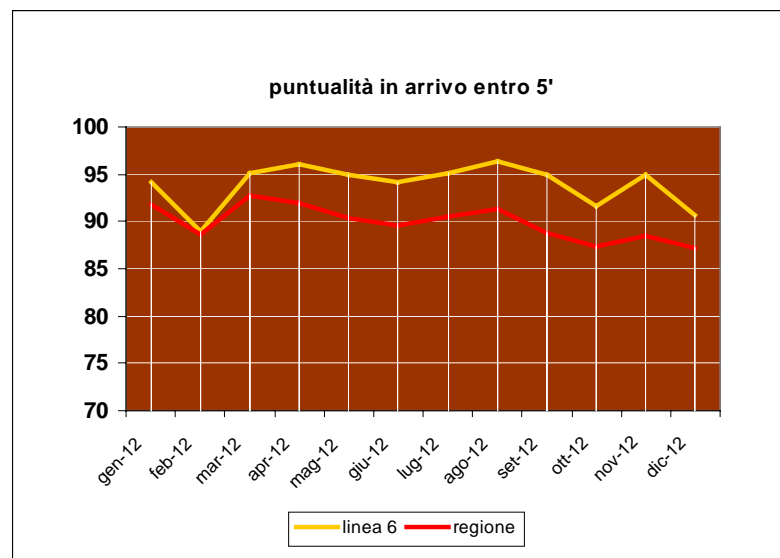
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 5. Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio



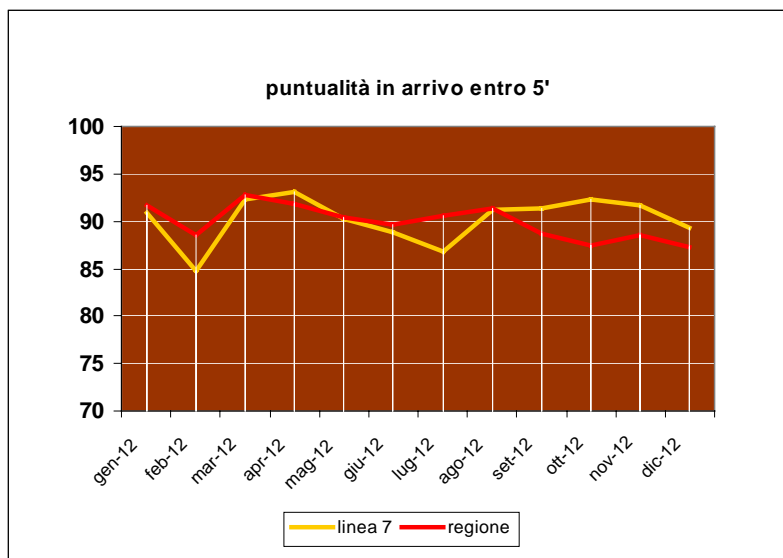
Linea 6. (FI) Prato - Bologna



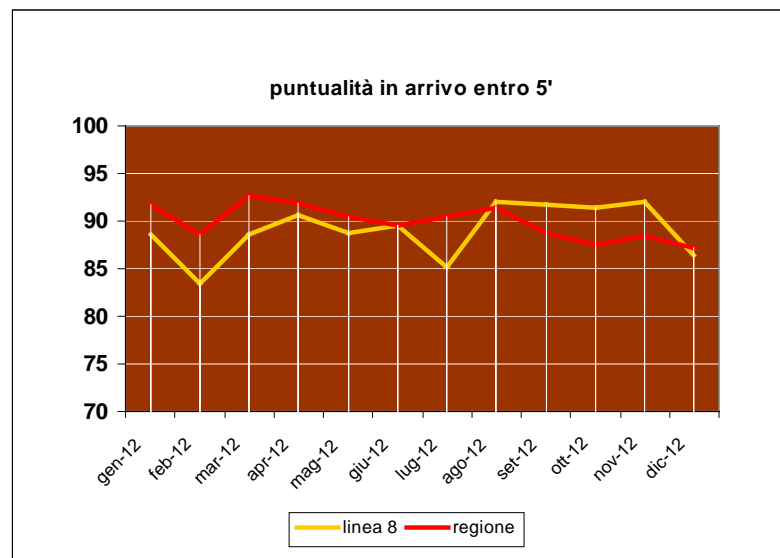
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 7. Firenze - Vaglia - Borgo SL - Faenza



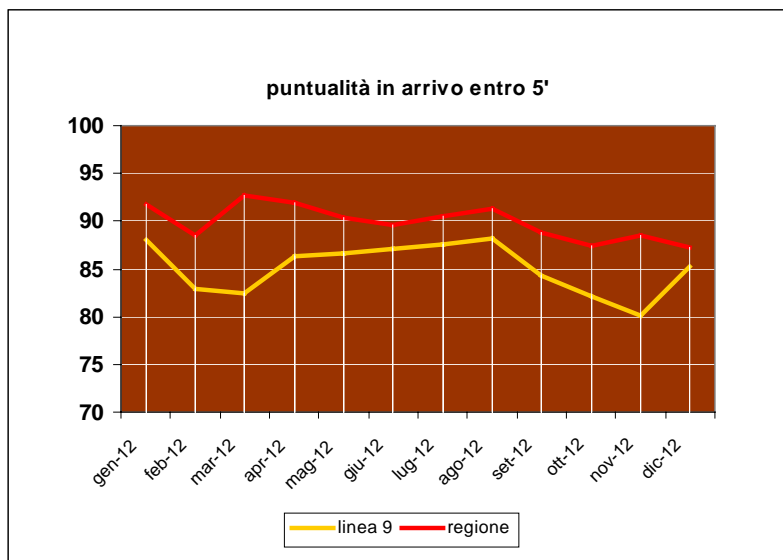
Linea 8. Firenze - Pontassieve - Borgo SL



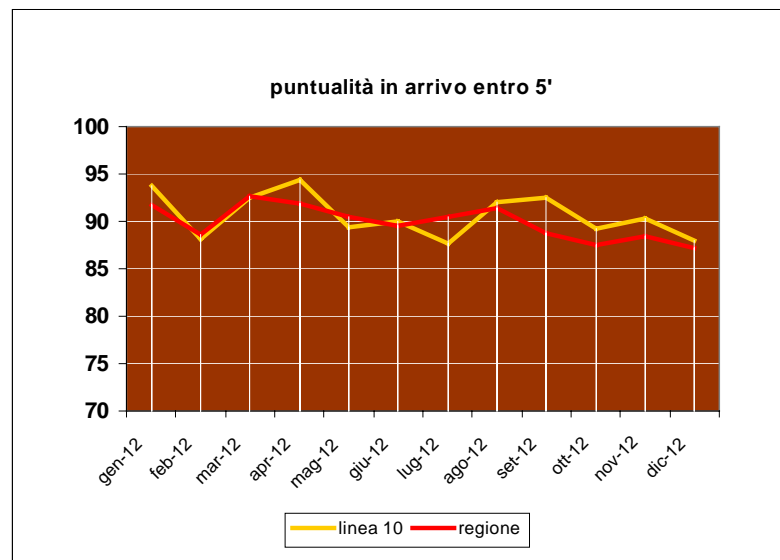
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 9. (LI) Pisa - Lucca - Aulla



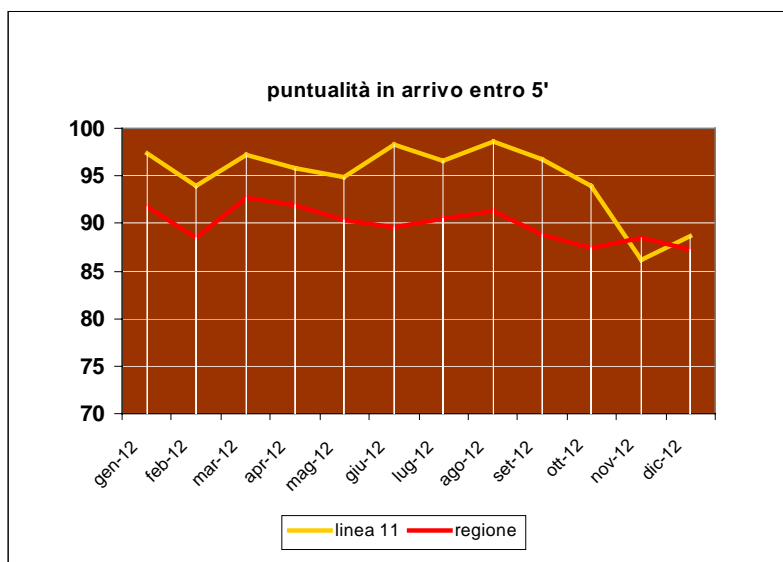
Linea 10. (GE) La Spezia - Pisa



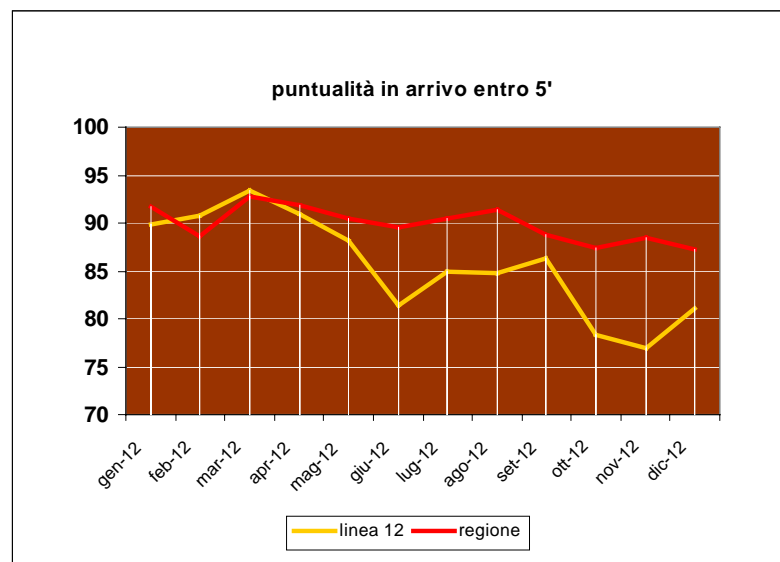
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 11. Pistoia - Porretta



Linea 12. (FI) Siena - Chiusi



Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 13. Parma - La Spezia (LI)

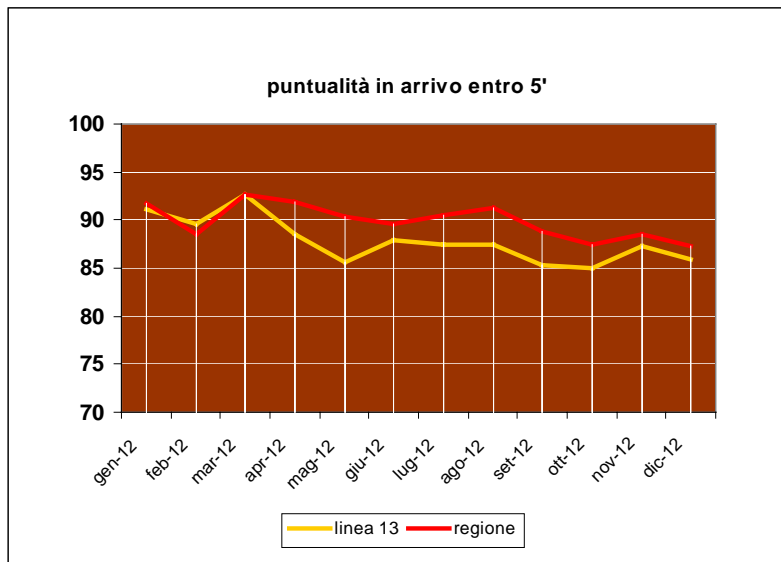


Tabella 12.12

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. La frequentazione

La rilevazione sui viaggiatori saliti / discesi, effettuato dal personale viaggiante di Trenitalia in a marzo, luglio e novembre è relativa alle stazioni e fermate presenti sul territorio regionale toscano; non comprende quindi i passeggeri saliti/discesi nelle stazioni fuori dai confini regionali.

Le tabelle / grafici 13.1 - 13.17 indicano per ciascuna stazione/fermata delle 13 linee, la media dei passeggeri/treno; il dato (viaggiatori in transito nelle stazioni rapportato al numero di treni in transito), rendere possibile un confronto omogeneo tra le stazioni.

Il confronto è fatto fra i due periodi invernali ed il periodo estivo.

La crescita del numero dei passeggeri trasportati nel 2012, risulta quasi costante in tutte le stazioni rilevate.

In generale il numero dei passeggeri è inferiore nel periodo estivo: fa eccezione l'intera linea Tirrenica, dove nel periodo estivo incrementa il numero dei passeggeri.

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 1. Firenze - Arezzo – Chiusi (RM)

	mar-12	lug-12	nov-12
AREZZO	50	39	50
BUCINE	5	4	6
CAMUCIA CORTONA	14	11	14
CASTIGL.FIORENT.	15	12	15
CHIUSI C.T.	18	19	19
COMPIOBBI	2	2	3
FIGLINE VALDARNO	30	24	30
FI CAMPO MARTE	36	28	36
FI ROVEZZANO	3	2	3
INCISA	9	7	10
LATERINA	3	2	4
MONTEVARCHI T.	24	20	26
PONTASSIEVE	28	23	28
PONTICINO	4	3	5
RIGNANO S.ARNO	10	8	11
S.ELLERO	4	4	4
S.GIOVANNI V.NO	23	19	24
SIECI	5	5	6
TERONTOLA	17	16	18

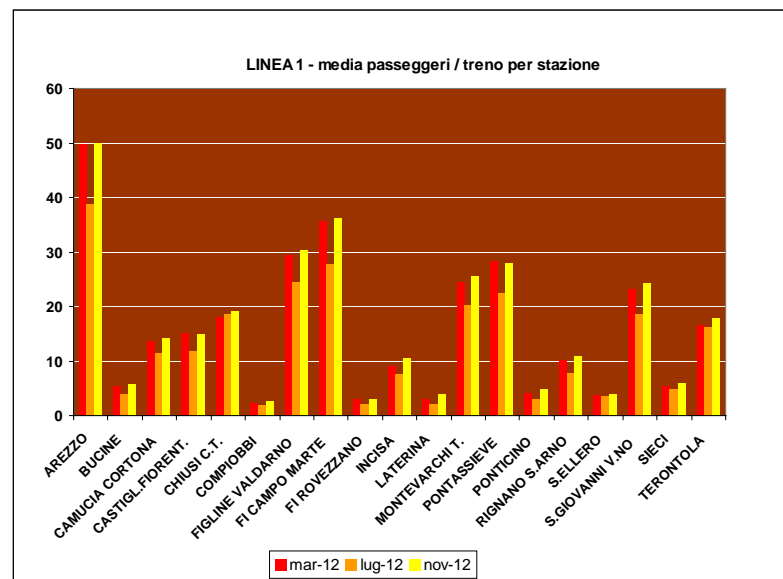


Tabella 13.1

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 2. Firenze - Pisa C. - Pisa Aeroporto

	mar-12	lug-12	nov-12
FIRENZE P.PRATO	16	15	20
FI RIFREDI	46	36	45
LE PIAGGE	7	7	9
S.DONNINO badia	1	1	1
SIGNA	20	18	20
LASTRA A SIGNA	14	14	16
MONTELUPO	12	12	15
EMPOLI	43	39	45
S.MINIATO F.	17	14	17
S.ROMANO	19	17	19
PISA S.ROSSORE	38	18	38
CASCINA	8	6	8
S.FREDIANO A S.	4	4	5
NAVACCHIO	7	6	8
PISA C.le	55	62	60
PISA/bin. Aerop.	18	26	16

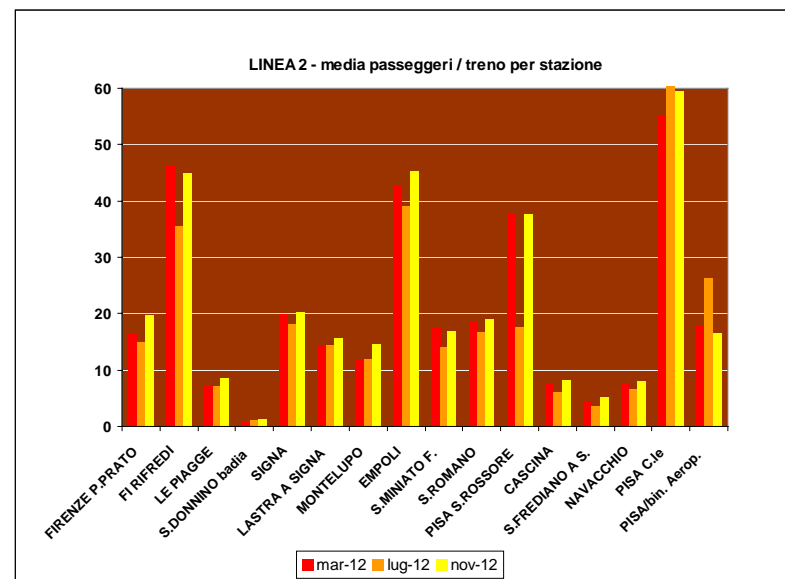


Tabella 13.2

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 3.1 Firenze - Empoli – Siena

	mar-12	lug-12	nov-12
EMPOLI	43	39	45
PONTE A ELSA	5	2	4
GRANAIOLO	4	2	4
CASTELFIORENTINO	26	17	27
CERTALDO	22	16	23
BARBERINO V.E	2	2	2
POGGIBONSI	20	15	21
CASTELLINA CH.	4	3	4
BADESSE	1	1	1
SIENA	32	29	30

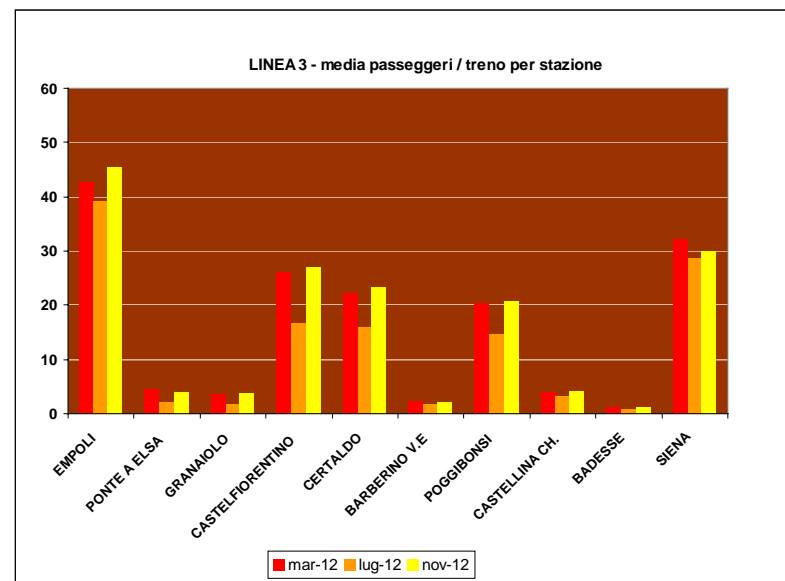


Tabella 13.3

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 3_2. Siena - Grosseto

	mar-12	lug-12	nov-12
SIENA	32	29	30
SIENA ZONA IND.	-	-	-
PONTE A TRESSA	1	0	1
MONTERONI D'ARB.	3	3	3
BUONCONVENTO	8	7	7
MURLO	0	1	0
MONTE ANTICO	1	1	1
CIVITELLA	1	1	1
ROCCASTRADA	0	1	1
STICCIANO	3	1	2
MONTEPESCALI	3	4	3
GROSSETO	26	25	28

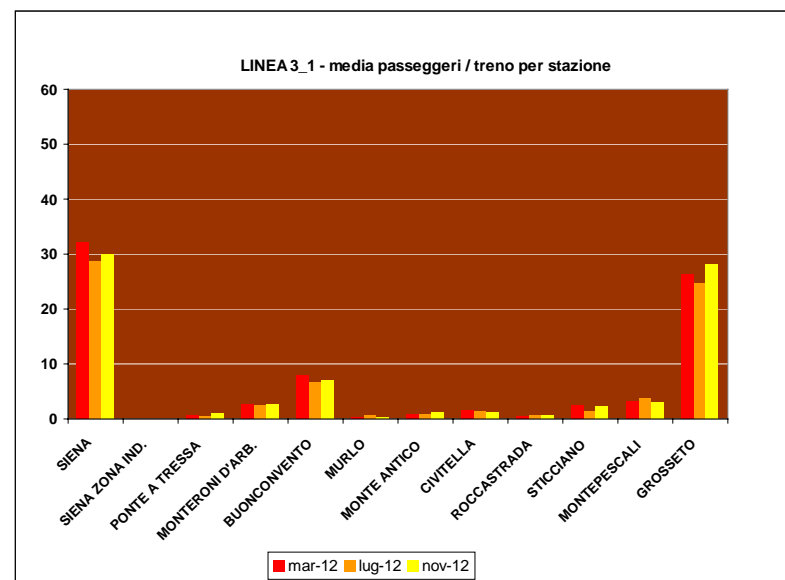


Tabella 13.4

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 4. Pisa - Livorno - Grosseto (RM)

	mar-12	lug-12	nov-12
PISA C.le	55	62	60
LIVORNO C.LE	52	56	54
ANTIGNANO	1	2	2
QUERCIANELLA	2	5	3
CASTIGLIONCELLO	5	13	5
ROSIGNANO	19	19	20
VADA	2	5	2
CECINA	24	28	25
BOLGHERI	2	4	3
CASTAGNETO C.	9	11	9
S. VINCENZO	10	15	11
CAMPIGLIA M.MA	20	23	21
VIGNALE RIOTORTO	2	1	2
FOLLONICA	20	27	22
SCARLINO	4	2	3
GAVORRANO	3	2	3
MONTEPESCALI	3	4	3
GROSSETO	26	25	28
TALAMONE	1	2	3
ALBINIA	6	9	6
ORBETELLO	15	20	20
CAPALBIO	6	11	7

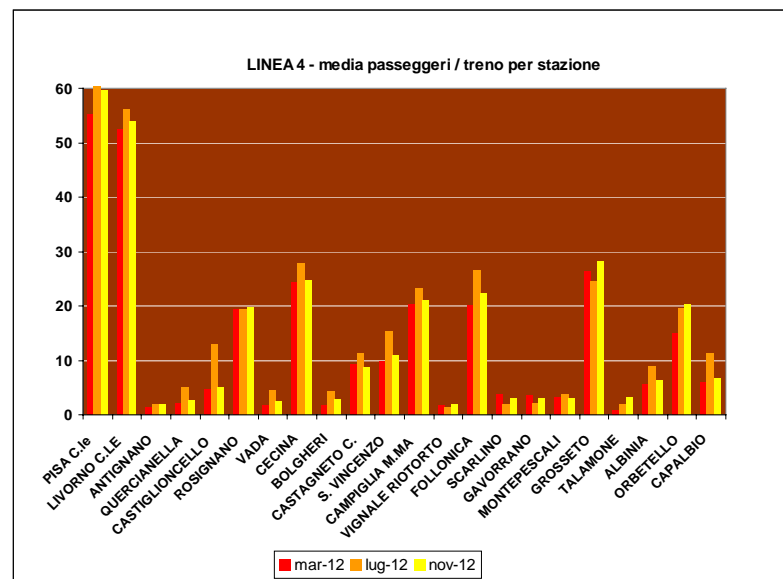


Tabella 13.5

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 4_1. Cecina - Saline di Volterra

	mar-12	lug-12	nov-12
CECINA	24	28	25
RIPARBELLA	1		2
CASINO DI TERRA	1		3
PONTE GINORI	2		3
VOLTERRA SALINE	7		12

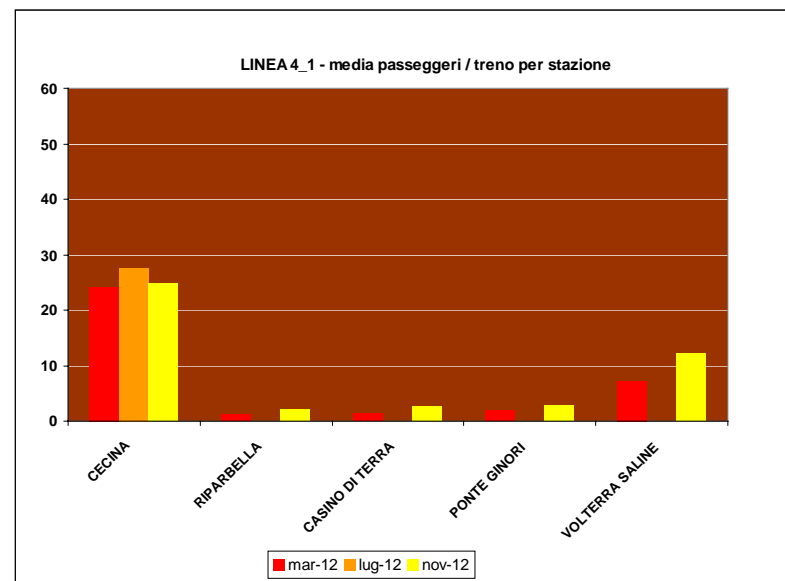


Tabella 13.6

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 4_2. Campiglia M. - Piombino

	mar-12	lug-12	nov-12
CAMPIGLIA M.MA	20	23	21
POPULONIA	1	2	1
PIOMB.BIN.MARE	14	26	12
PIOMBINO	11	10	9

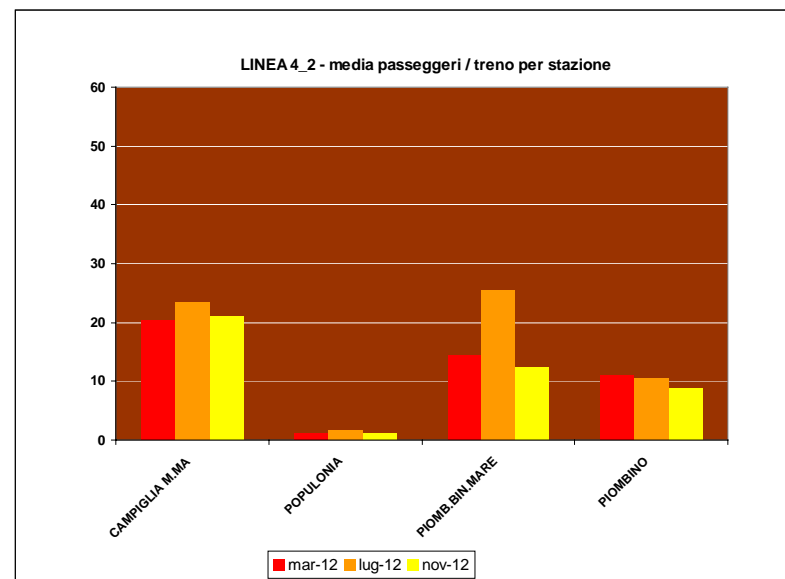


Tabella 13.7

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 5. Firenze - Pistoia - Lucca – Viareggio

	mar-12	lug-12	nov-12
FI RIFREDI	46	36	45
FI CASTELLO	5	4	6
ZAMBRA	5	3	5
SESTO FIORENTINO	17	14	17
IL NETO	5	4	5
PRATIGNONE	5	4	6
CALENZANO	6	5	6
PRATO BORGONUOVO	12	7	12
PRATO P.SERRAGL.	29	23	29
PRATO C.LE	47	41	48
MONTALE AGLIANA	17	12	16
PISTOIA	42	36	43
SERRAVALLE PIST.	3	2	3
MONTECATINI T.	30	23	33
MONTECATINI C.	24	25	28
BORGO A BUGGIANO	7	5	7
PESCIA	22	16	22
MONTECARLO S.SAL	2	2	3
ALTOPASCIO	12	12	14
PORCARI	4	3	5
TASSIGNANO	3	2	4
LUCCA	36	35	39
NOZZANO	1	1	1
MASSAROSA BOZZAN	5	3	5
VIAREGGIO	37	46	40

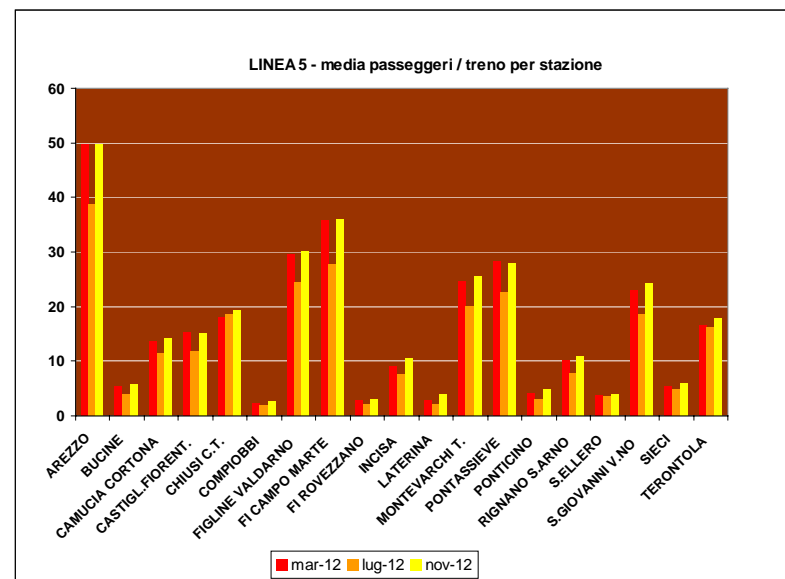


Tabella 13.8

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 6. (FI) - Prato C. - Bologna

	mar-12	lug-12	nov-12
PRATO C.LE	47	41	48
VAIANO	6	5	7
VERNIO	7	6	8

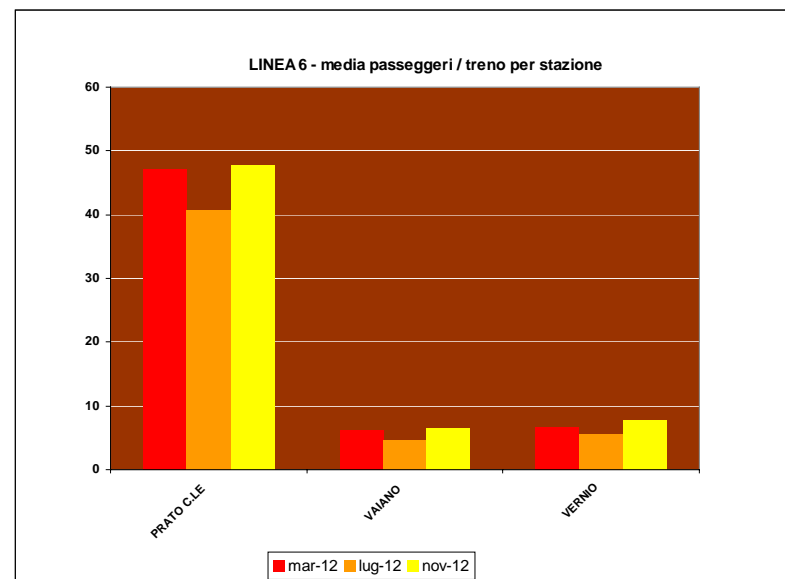


Tabella 13.9

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 7. Firenze - Borgo S.L. (Via Vaglia) - Faenza

	mar-12	lug-12	nov-12
FI CAMPO MARTE	36	28	36
LE CURE	7	5	9
FIRENZE S.MARCO	10	5	8
PIAN DEL MUGNONE	1	1	1
FIESOLE CALDINE	4	3	4
VAGLIA	3	2	3
CAMPOMIGLIAIO	1	1	2
S.PIERO A SIEVE	10	9	12
BORGO S.L.	16	15	16
RONTA	2	2	2
CRESPINO D.LAM.	2	1	2
BIFORCO	2	1	3
MARRADI	14	10	14
POPOLANO	3	1	6

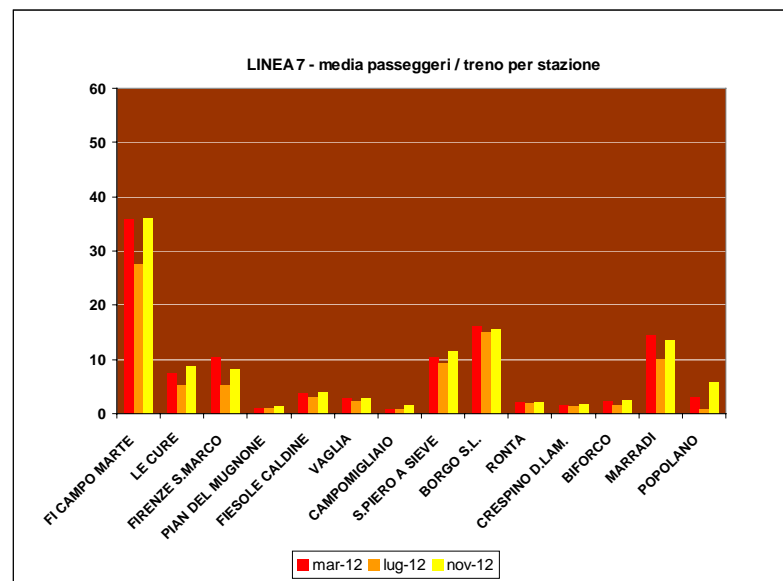


Tabella 13.10

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 8. Firenze - Borgo S.L. (Via Pontassieve)

	mar-12	lug-12	nov-12
FI CAMPO MARTE	36	28	36
FI ROVEZZANO	3	2	3
COMPIOBBI	2	2	3
SIECI	5	5	6
PONTASSIEVE	28	23	28
RUFINA	19	15	18
SCOPETI	3	2	2
CONTEA LONDA	11	10	12
DICOMANO	13	11	14
VICCHIO	11	9	12
BORGO S.L.RIMOR.	6	2	4
BORGO S.L.	16	15	16

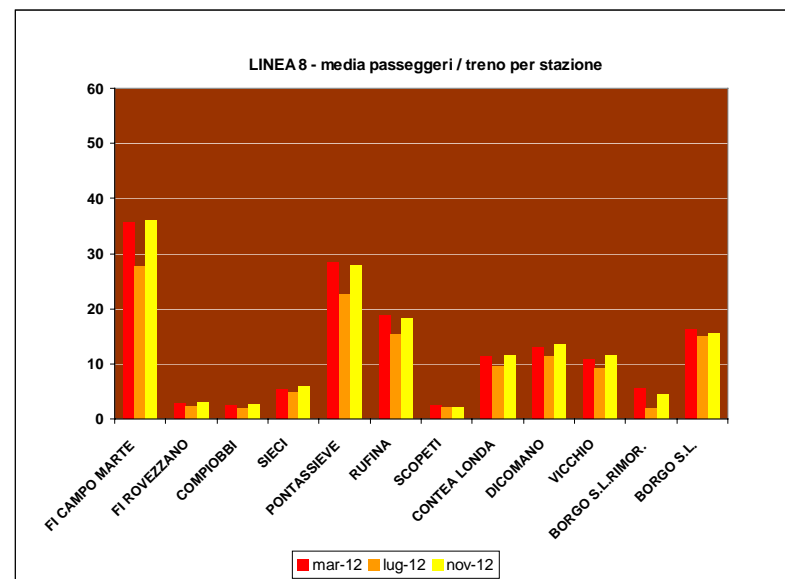


Tabella 13.11

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 9. Lucca - Piazza al Serchio - Aulla

	mar-12	lug-12	nov-12
LUCCA	36	35	39
S. PIETRO A VICO	4	3	3
PONTE A MORIANO	5	3	4
DIECIMO-PESCAGL.	4	3	4
BORGO A MOZZANO	4	4	5
BAGNI DI LUCCA	7	5	6
GHIVIZZANO-COR.	4	3	5
FORNACI DI BARGA	8	6	8
BARGA-GALLICANO	7	5	10
CASTELVECCHIO P.	1	1	1
FOSCIANDORA-CES.	1	1	1
CASTELNUOVO GAR.	17	13	17
VILLETTA S. ROM.	1	2	2
POGGIO CAREGGINE	1	1	1
CAMPORGIANO	2	2	2
PIAZZA AL SERCH.	12	10	12
MINUCCIANO P. C.	4	4	4
EQUI TERME	1	2	2
MONZONE	3	2	2
GRAGNOLA	3	2	3
FIVIZZANO-GASS.	1	1	1
F.ROMETTA-SOLIE.	1	1	2
AULLA LUNIGIANA	12	11	12

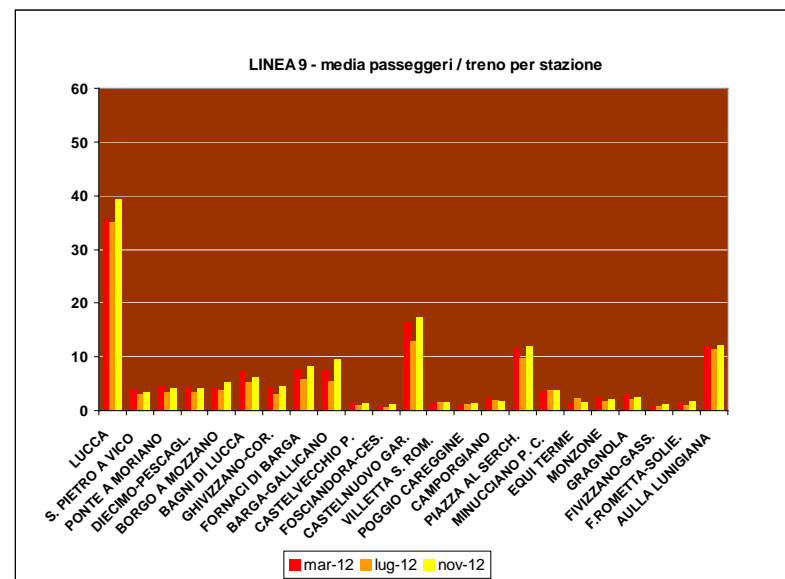


Tabella 13.12

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 9_1 Lucca - Pisa C.

	mar-12	lug-12	nov-12
LUCCA	36	35	39
RIPAFRATTA	4	2	4
RIGOLI	2	1	1
S.GIULIANO TERME	5	4	5
PISA S.ROSSORE	38	18	38
PISA C.le	55	62	60

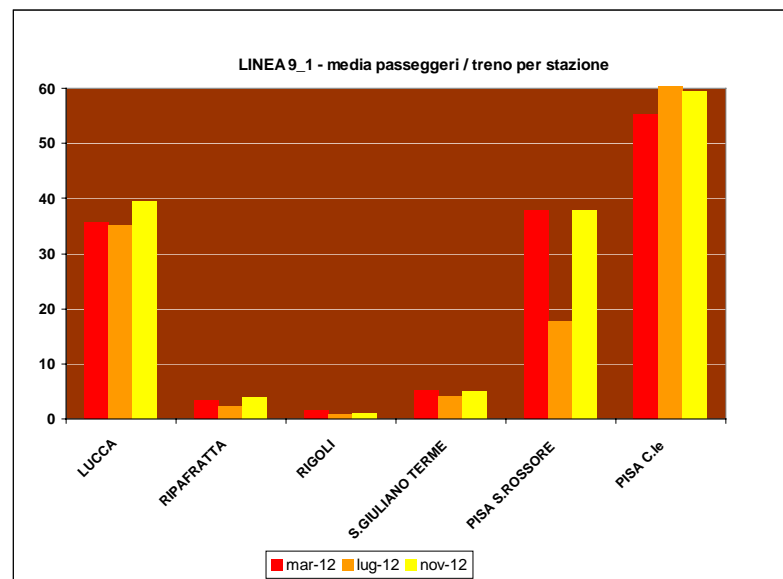


Tabella 13.13

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 10. Pisa C. - LA Spezia (GE)

	mar-12	lug-12	nov-12
PISA C.le	55	62	60
PISA S.ROSSORE	38	18	38
TORRE DEL LAGO	8	10	8
VIAREGGIO	37	46	40
CAMAIORE LIDO C.	5	3	4
PIETRASANTA	12	11	12
FORTE DEI MARMI	14	14	13
MASSA CENTRO	28	24	27
CARRARA AVENZA	24	23	23

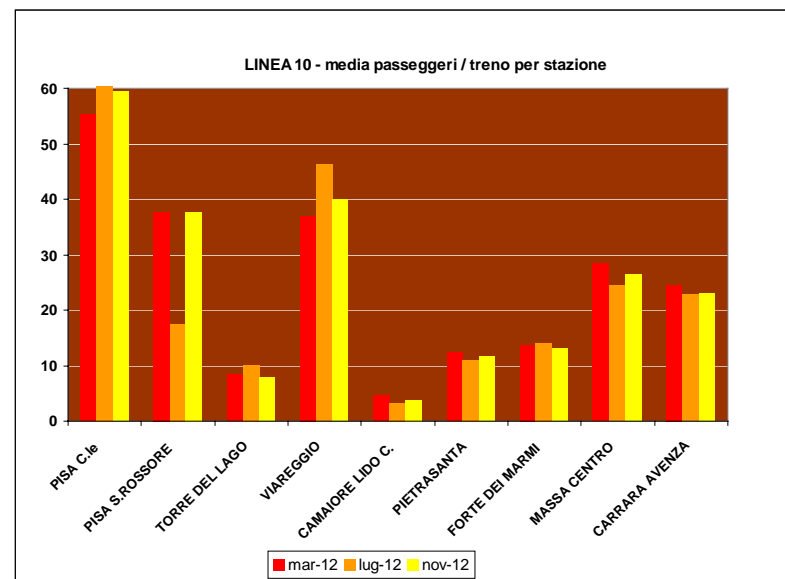


Tabella 13.14

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 11. Pistoia - Porretta

	mar-12	lug-12	nov-12
PISTOIA	42	36	43
PISTOIA OVEST	2	2	2
CORBEZZI	1	1	1
CASTAGNO	1	1	1
SAN MOMME	1	4	1
PRACCHIA	5	6	4

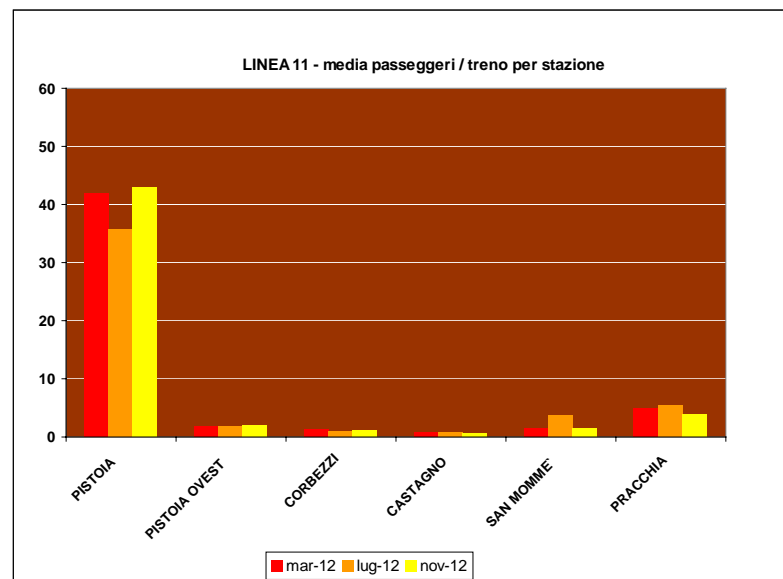


Tabella 13.15

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 12. Siena - Chiusi CT

	mar-12	lug-12	nov-12
SIENA	32	29	30
ARBIA	1	1	1
CASTELNUOVO BER.	1	1	2
ASCIANO M.O.M.	16	11	16
ASCIANO	3	2	3
RAPOLANO TERME	2	1	2
RIGOMAGNO	0	0	0
SINALUNGA	7	5	8
TORRITA DI SIENA	5	3	6
MONTEPULCIANO	4	3	5
CHIUSI C.T.	18	19	19

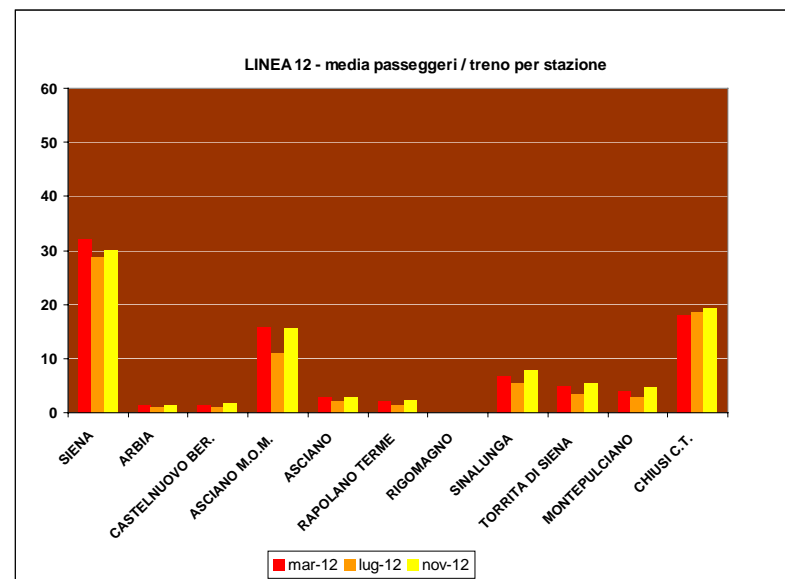


Tabella 13.16

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 13. Parma - La Spezia

	mar-12	lug-12	nov-12
AULLA LUNIGIANA	12	11	12
VILLAFRANCA-BAGN	8	7	8
FILATTIERA	3	2	2
SCORCETOLI	2	1	1
PONTREMOLI	17	15	16

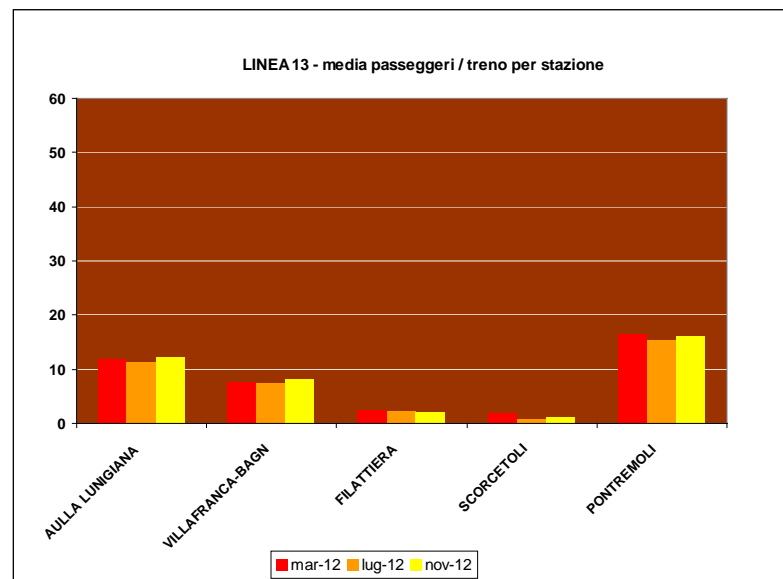


Tabella 13.17

Analisi delle criticità puntuali del servizio

PARTE TERZA
Analisi delle criticità puntuali del servizio

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità

Dall'analisi delle segnalazioni al Contact Center e dei dati di puntualità e regolarità dei treni, sono stati individuati quelli maggiormente critici che nel corso del 2012 hanno determinato i maggiori disservizi. A questi si aggiungono i treni che rivestono particolare importanza per la programmazione regionale (Regionali veloci) e quelli di elevato interesse in quanto in fascia pendolare e/o particolarmente frequentato.

Le tabelle 14.1 - 14.62 riportano l'andamento della puntualità dei suddetti treni, divisi per linea, accompagnata in alcuni casi da un utile confronto con quella registrata nel 2011.

I treni particolarmente importanti e frequentati, sono costantemente monitorati dalla Regione e oggetto di particolare attenzione anche da parte di Trenitalia che, per alcuni di essi, ha predisposto un piano di contingenza con interventi in tempo reale (ad es. materiale di scorta, bus sostitutivi etc.) al fine di ridurre le conseguenze di eventuali anomalie nelle fascia pendolari del mattino.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 1 - Firenze - Arezzo - Chiusi - (RM)

treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
2315 Firenze S.M.N. 17.12 - Roma T.20.47	51,6	65,5	48,4	73,3	66,7	73,0	80,6	71,0	86,7	64,5	66,7	79,1	
2317 Firenze S.M.N. 19.12 - Roma T.22.47	53,3	75,9	74,2	66,7	66,7	72,0	73,3	67,7	66,7	83,9	60,0	79,1	
3099 Firenze SMN 16.55 - Chiusi 18.20	95,8	100,0	88,0	100,0	88,0	92,0	91,7	92,0	92,0	96,3	84,0	79,9	Regionale Veloce
3152 Foligno 5.15 - Firenze SMN 8.35	88,0	96,0	81,5	91,3	92,0	100,0	96,0	92,0	96,0	81,5	84,0	85,7	
3164 Chiusi C.T. 5.43 - Firenze S.M.N.7.38	92,0	88,0	92,6	91,3	85,0	100,0	100,0	100,0	96,0	81,5	96,0	91,2	
3168 Chiusi CT 6.35 - Firenze SMN 7.55	68,0	68,0	70,4	91,3	88,0	80,0	84,6	96,2	84,0	77,8	80,0	56,9	Regionale Veloce
6604 Chiusi C.T. 6.05 - Pistoia 8.38	91,7	96,0	88,9	91,3	100,0	88,0	100,0	100,0	94,5	85,2	100,0	88,7	
11662 Arezzo 6.00 - Firenze SMN 7.29	76,0	76,0	88,9	82,6	96,0	96,0	92,0	92,0	96,0	88,9	96,0	75,0	
11666 Arezzo 6.47 - Firenze SMN 8.22	85,7	100,0	86,4	100,0	91,0	90,0	95,5	100,0	95,0	78,3	90,5	79,8	
11668 Arezzo 7.20 - Firenze SMN 8.54	96,6	86,2	96,8	100,0	100,0	97,0	96,8	93,3	93,3	86,7	86,7	81,3	
11669 Firenze S.M.N. 17.35 - Chiusi C.T. 20.28	100,0	95,8	96,3	100,0	100,0	96,0	92,3	96,2	96,0	100,0	92,0	85,8	
11682 Arezzo 7.45 - Firenze SMN 8.48	88,0	87,5	88,9	90,9	95,0	92,0	96,2	96,2	88,0	81,5	76,0	73,9	
11798 Arezzo 5.55 / Pistoia 8.08	100,0	90,0	95,5	100,0	95,0	95,0	95,5	85,7	90,0	100,0	95,2	92,3	
11803 Prato 17.04 - Chiusi C.T. 19.38	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	95,0	95,2	90,9	90,0	91,3	95,2	96,5	
11805 Pistoia 16.53 - Arezzo 18.54	90,0	100,0	90,9	100,0	100,0	90,0	81,8	100,0	95,0	100,0	90,5	92,9	
11955 Pistoia 15.53 - Montevarchi 17.45	100,0	79,2	95,5	95,7	88,9	95,0	81,0	72,7	95,0	91,3	95,2	47,9	
23521 Firenze SMN 16.22 - Chiusi 18.45	96,7	87,0	96,7	95,7	100,0	100,0	93,3	90,0	90,0	100,0	90,0	97,8	
23523 Firenze Rifredi 18.12 - Arezzo 19.48	95,8	100,0	92,3	100,0	91,7	96,0	91,7	100,0	96,0	92,6	96,0	100,0	
INTERA REGIONE	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Tabella 14.1

Analisi delle criticità puntuali del servizio *Treni critici per puntualità - linea 1*

Linea 1 - FI -AR - Chiusi - (RM)

Le maggiori criticità della linea si riscontrano nei treni del pomeriggio (in direzione sud) e in particolare sui RV 2315 e 2317; il primo i lenta ripresa dopo la crisi registrata alla fine di 2011, il secondo a fasi alterne si mantiene nel corso del 2012 ben lontano da prestazioni accettabili.

La situazione è stata accuratamente analizzata in occasione dell'incontro con i pendolari del Valdarno tenuto a San Giovanni V. il 30 maggio.

Nell'occasione si rilevava come la criticità maggiore si registrasse fra FI CM e Figline V., con ritardo medio di 3' in arrivo a FI CM e 8' in partenza da FI CM e arrivo nelle stazioni del Valdarno con ritardo medio di 6'.

La criticità risulta una costante nel passaggio dalla stazione di FI CM, dove il transito dei treni AV entra in conflitto con il sistema dei regionali, sia instradati sulla lenta che sulla DD.

Analisi delle criticità puntuali del servizio *Treni critici per puntualità - linea 1*

Quello che si osserva, a partire dal cambio orario di dicembre 2011 è che i treni AV si caratterizzano per sempre minor regolarità in arrivo nel nodo di Firenze e, in gestione d'esercizio, viene frequentemente privilegiato il sistema AV, per recuperare il ritardo accumulato, a svantaggio dei treni regionali

Il fenomeno, accentuato nei primi mesi del 2012, è quindi in buona parte da ascrivere al mancato rispetto della programmazione del sistema AV, che ha reso difficile la circolazione in particolare tra FI CM e Rovezzano.

Le ricadute più pesanti si hanno sul traffico regionale, che subisce sistematicamente penalizzazioni, con pesanti ritardi, difficilmente recuperabili.

La Regione si è attivata nei confronti di RFI, per l'apertura di un tavolo di lavoro RFI - Trenitalia per un'analisi approfondita della situazione, individuazione delle cause, attuazione di correttivi che non penalizzino i servizi regionali nel rispetto degli Accordi sugli interventi AV in Toscana e nel nodo di Firenze, con la garanzia della disponibilità della linea DD nella tratta Rovezzano-Valdarno Nord per i treni regionali.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

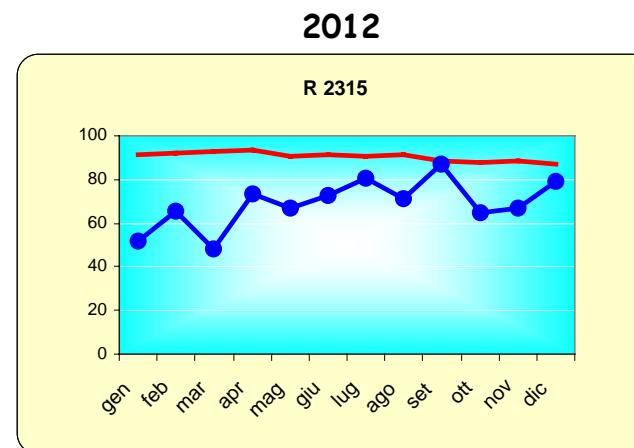
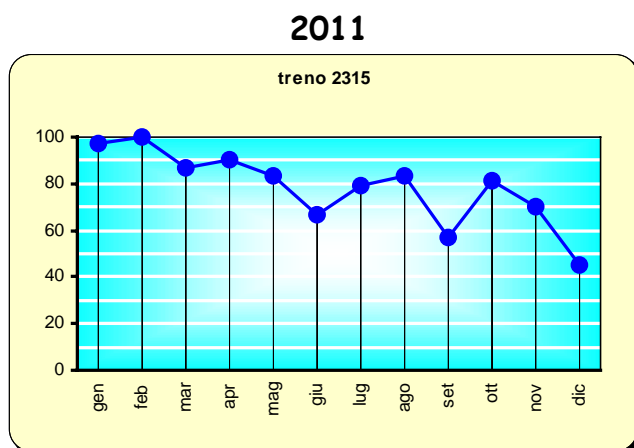
Treni critici per puntualità - linea 1

Le modifiche di orario introdotte per il sistema AV a partire da dicembre 2012, con minima variazione anche degli orari di partenza da Firenze dei treni regionali sulla linea Aretina hanno di fatto prodotto primi risultati positivi, riducendo interferenze e ritardi rispetto all'orario precedente, pur permanendo interferenze fra sistema nazionale e regionale non rimediabili in caso di perturbazione del sistema nazionale.

Già a partire dalla seconda metà del mese di dicembre 2012, la puntualità sembra recuperare, passando dal 87,5% del mese di dicembre a 90,5% di gennaio, 91,8% di febbraio, 90,2% di marzo.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



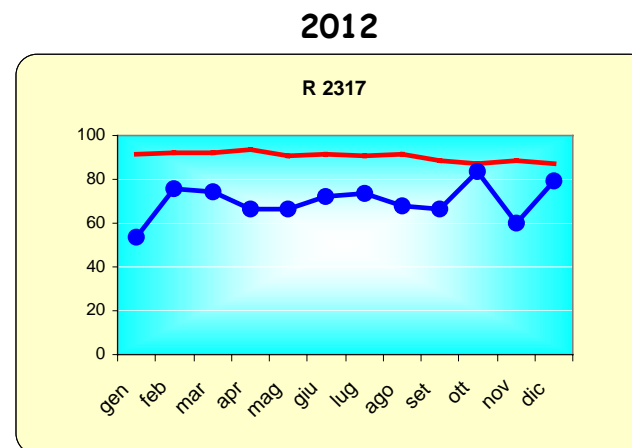
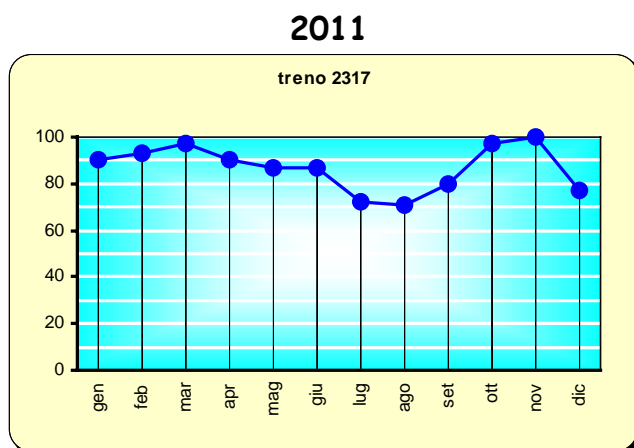
RV 2315

Firenze S.M.N. 17.12 - Roma T. 20.47

materiale turno E464, n.8 UICX, posti offerti
n.608

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1

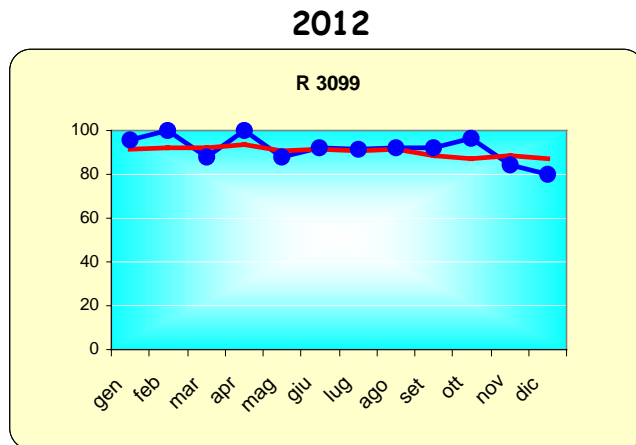


RV 2317

Firenze S.M.N. 19.12 - Roma T. 22.47

**materiale turno E464, n.8 UICX, posti offerti
n.608**

Analisi delle criticità puntuali del servizio *Treni critici per puntualità - linea 1*

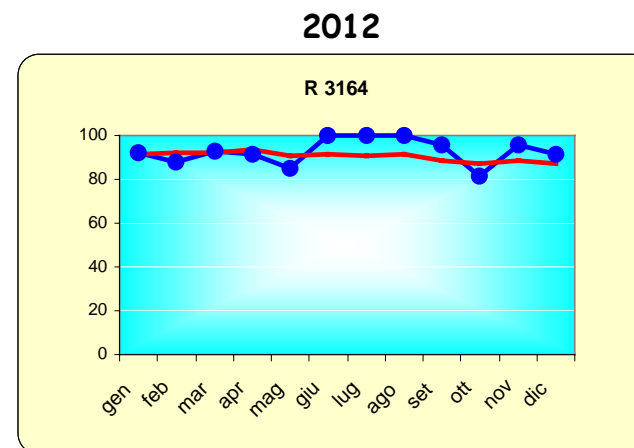
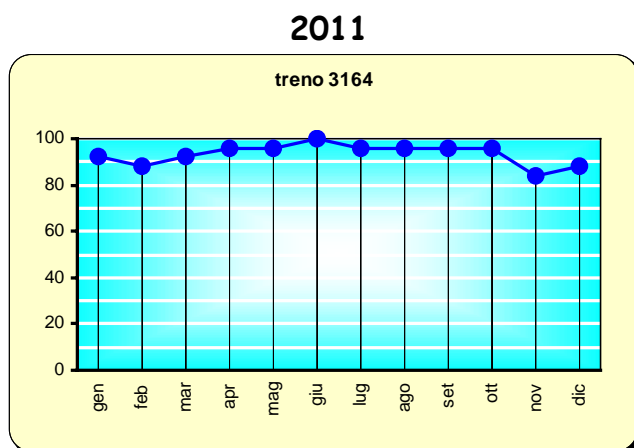


RV 3099

Firenze S.M.N. 16.55 - Chiusi CT. 18.20
materiale turno E464, n.6 MD, posti offerti
n.454

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



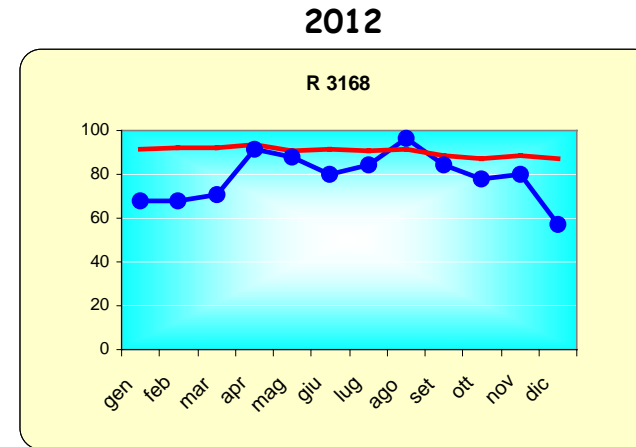
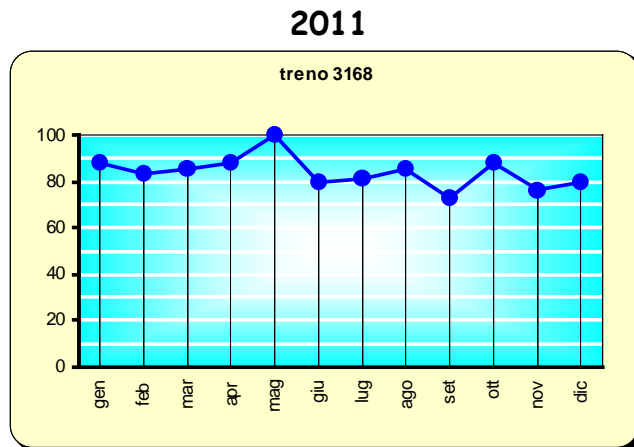
R 3164

Chiusi C.T. 5.43 - Firenze S.M.N.7.38

materiale turno E464, n.12 MDVC, posti offerti n.912

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



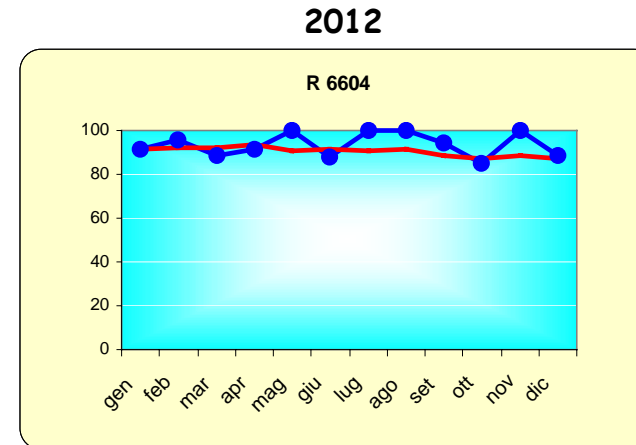
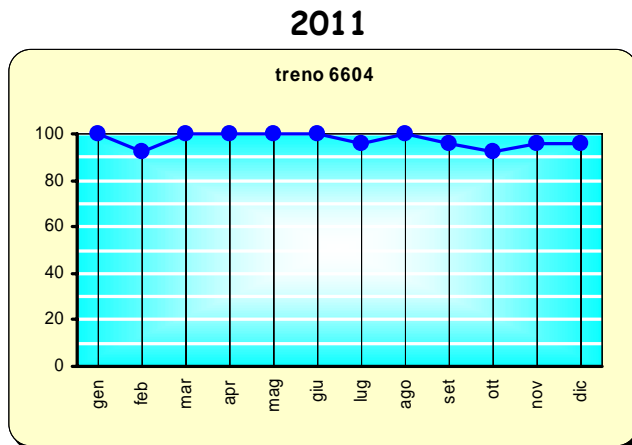
RV 3168

Chiusi C.T. 6.35 - Firenze S.M.N.7.55

materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti n.460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



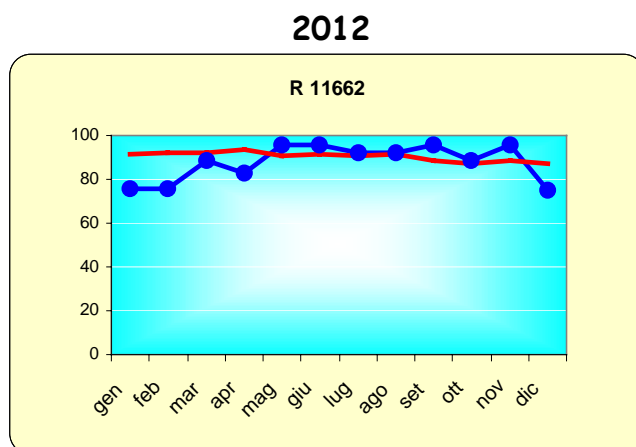
R 6604

Chiusi C.T. 6.05 - Pistoia 8.38

**materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460**

Analisi delle criticità puntuali del servizio

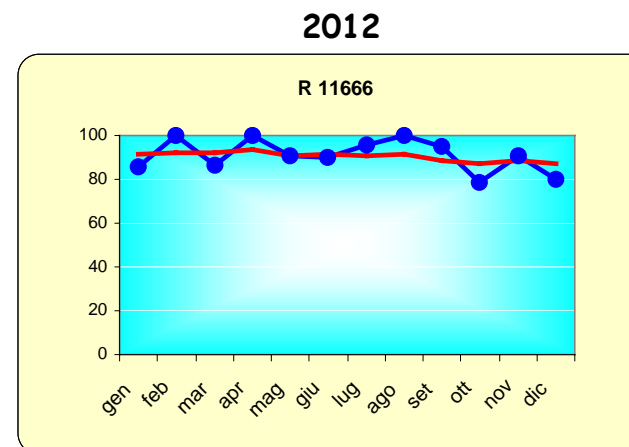
Treni critici per puntualità - linea 1



R 11662

Arezzo 6.00 - Firenze S.M.N. 7.29

materiale turno E464, n.8 MDVC, posti offerti n.608



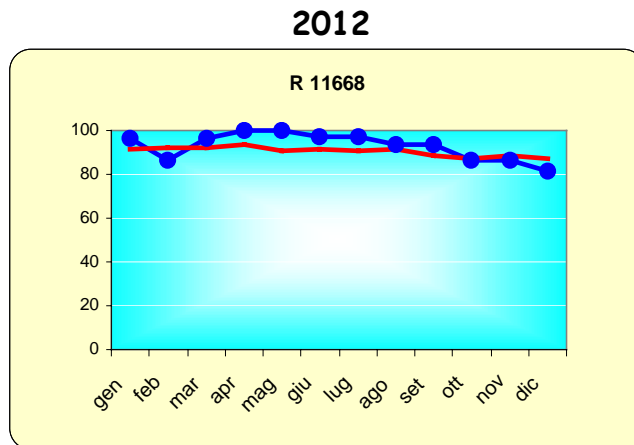
R 11666

Arezzo 6.47 - Firenze S.M.N. 8.22

materiale turno E464, n.8 MDVC, posti offerti n.594

Analisi delle criticità puntuali del servizio

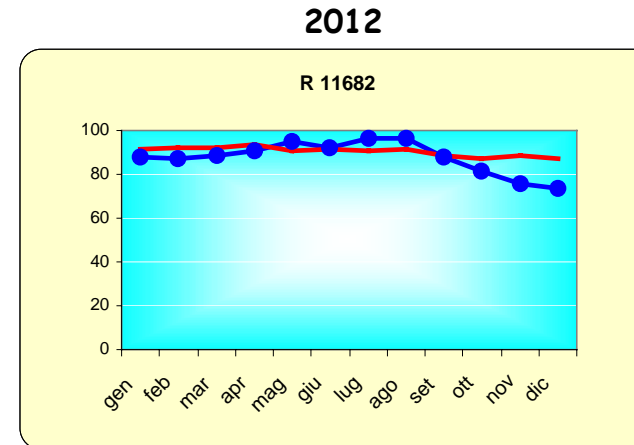
Treni critici per puntualità - linea 1



R 11668

Arezzo 7.17 - Firenze S.M.N. 8.47

materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti n.460



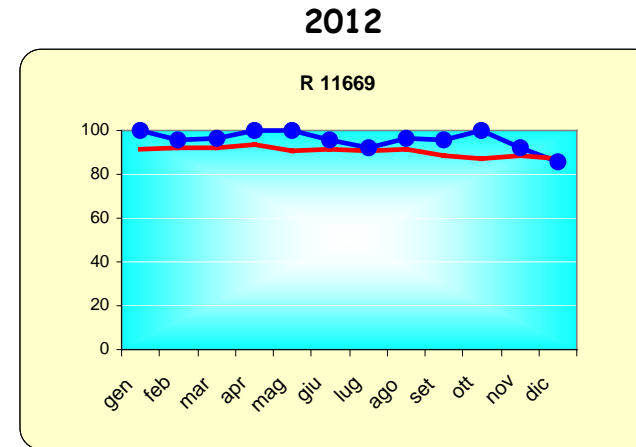
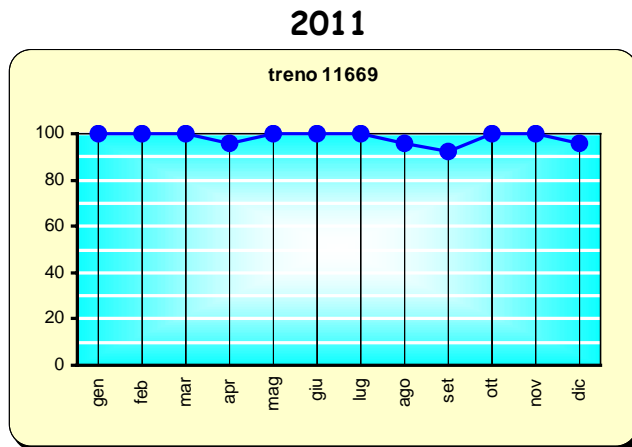
R 11682

Arezzo 7.45 - Firenze S.M.N. 8.48

materiale turno Vivalto, n.5, posti offerti n.460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



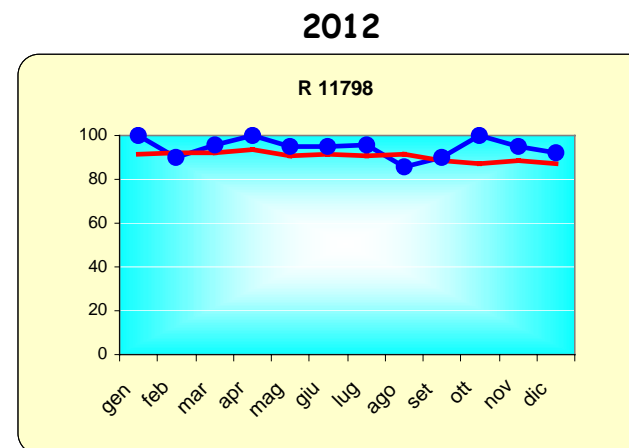
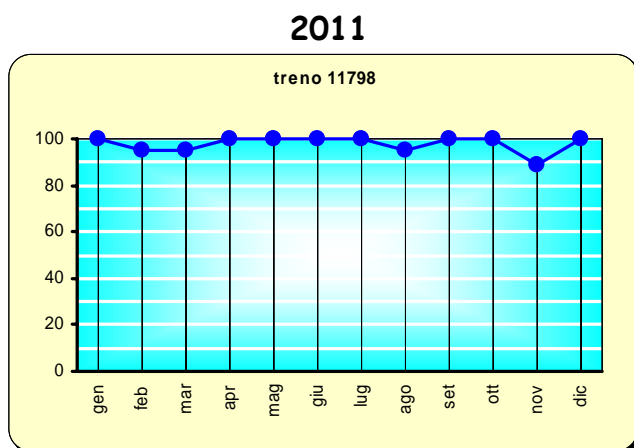
R 11669

Firenze S.M.N. 17.35 - Chiusi C.T. 20.28

materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti n.460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



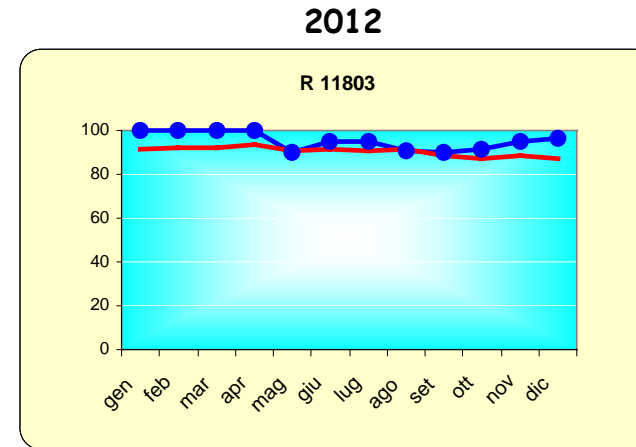
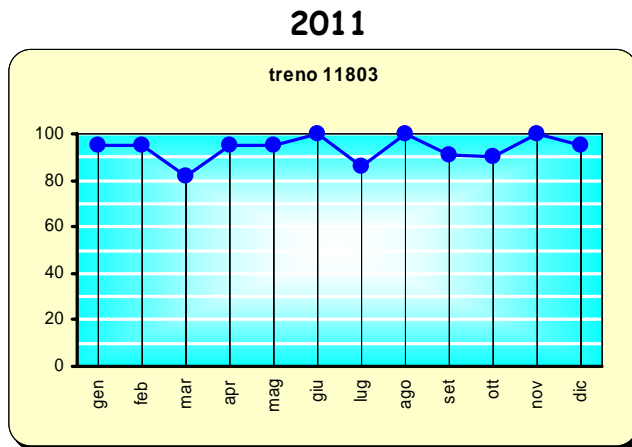
R 11798

AREZZO 5.55 / PISTOIA 8.08

materiale turno E464 n.6 MD, posti offerti n. 460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



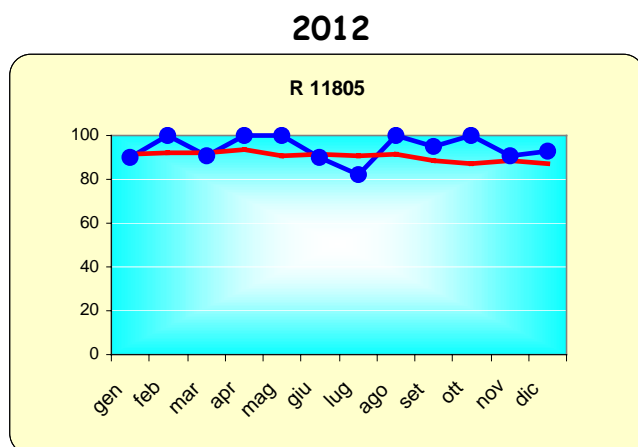
R 11803

Prato 17.04 - Chiusi C.T. 19.38

materiale turno E464, n.6 mdvc, posti offerti n.460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

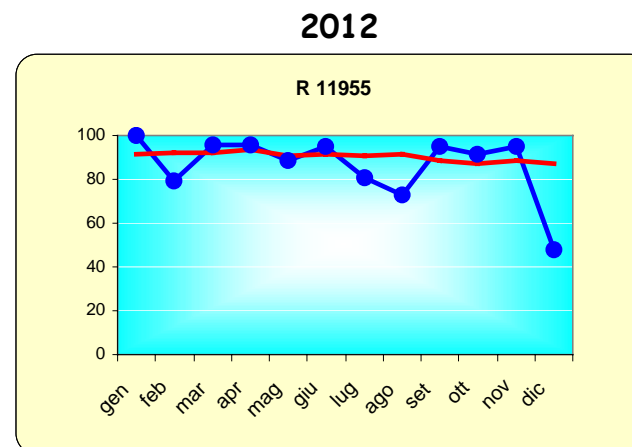
Treni critici per puntualità - linea 1



R 11805

Pistoia 16.53 - Arezzo C.T. 18.54

materiale turno E464, n.6 mdvc, posti offerti n.460



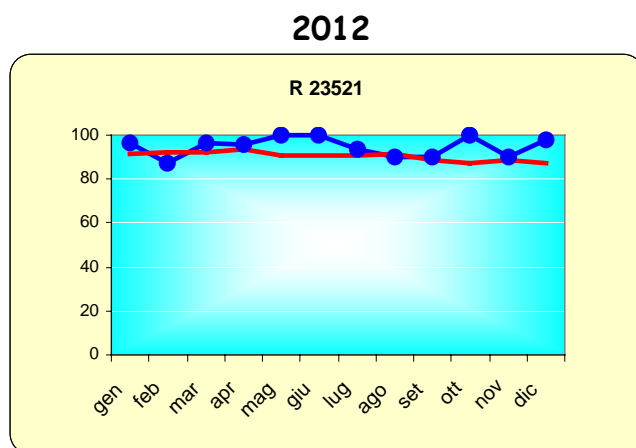
R 11955

Pistoia 15.53 - Montevarchi 17.43

materiale turno Minuetto E n.3, posti offerti n.149

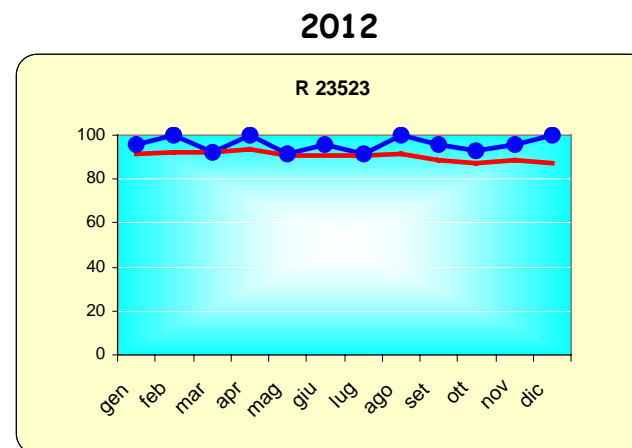
Analisi delle criticità puntuali del servizio

Treni critici per puntualità - linea 1



R 23521

Firenze S.M.N. 16.22 - Chiusi C.T. 18.45
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti n.460



R 23523

Firenze Rifredi 18.18 - Arezzo 19.50
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti n.460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 2 - Firenze - Pisa - Livorno

treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
3115 Firenze SMN 15.28 - Grosseto 18.05	92,0	88,0	84,6	94,4	77,0	80,0	85,7	90,9	92	100	69,2	97,05	Regionale Veloce
3130 Grosseto 6.57 - Firenze SMN 9.32	86,0	84,0	100,0	91,3	100,0	92,0	96,2	96	100	96,3	88	91,65	Regionale Veloce
3138 Pisa Aeroporto 9.03 - Firenze SMN 10.00	96,6	96,6	96,8	93,1	100,0	93,0	96,7	90,3	93,3	96,8	96,7	100	Regionale Veloce
3139 Firenze SMN - 7.00 Pisa Aeroporto 8.00	96,6	82,8	93,5	96,6	100,0	87,0	100	95,5	100	93,6	96,7	97,75	Regionale Veloce
3150 Pisa Aeroporto 11.03 - Firenze SMN 12.00	100,0	95,8	92,6	100,0	100,0	96,0	100	100	96	96,3	100	100	Regionale Veloce
3151 Firenze SMN 11.00 - Pisa Aeroporto 12.00	88,0	100,0	96,0	96,2	96,0	100,0	92,6	100	92	100	100	100	Regionale Veloce
3154 Pisa Aeroporto 13.03 - Firenze SMN 14.00	81,7	92,1	100,0	96,7	100,0	100,0	96,8	96,8	100	96,6	100	97,75	Regionale Veloce
3156 Pisa Aeroporto 15.03 - Firenze SMN 16.00	95,7	79,2	88,9	100,0	88,0	76,0	96,2	100	96	96,3	96	91,2	Regionale Veloce
3163 Firenze SMN - 13.00 Pisa Aeroporto 14.00	100,0	100,0	96,7	91,3	92,0	88,0	92	92,3	92	92,6	100	100	Regionale Veloce
3167 Firenze 15.00 - Pisa Aeroporto 16.00	100,0	80,2	96,7	100,0	100,0	96,0	86,7	96,8	100	96,7	96,7	97,75	Regionale Veloce
3170 Pisa Aeroporto 17.03 - Firenze SMN 18.00	96,6	89,3	93,3	96,7	93,0	93,0	96,7	90,3	96,7	93,3	96,7	97,85	Regionale Veloce
3177 Firenze 17.00 - Pisa Aeroporto 18.00	95,7	95,8	96,3	100,0	88,0	96,0	88	92,3	96	96,3	88	97,05	Regionale Veloce
3178 Pisa Aeroporto 19.03 - Firenze SMN 20.00	100,0	92,6	83,3	96,6	93,0	100,0	89,7	93,5	93,3	93,3	90	98,35	Regionale Veloce
3179 Firenze - 19.00 Pisa C. 19.49	96,7	78,6	86,7	76,7	77,0	87,0	93,3	76,7	86,7	83,3	86,7	95,25	Regionale Veloce
INTERA REGIONE	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Tabella 14.15

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2

Linea 2 - FI - PI - LI / PI Aeroporto

Sono analizzati nel dettaglio i Regionali Veloci in servizio sulla linea, fra Firenze e Pisa Aeroporto, compresi i Firenze - Grosseto.

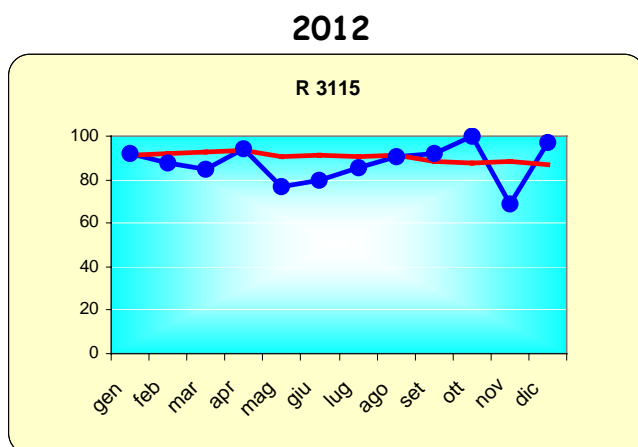
L'andamento non presenta particolari criticità con puntualità riscontrate oltre la media regionale e della linea in particolare.

Una sola criticità si è riscontrata a novembre sul RV 3115 Firenze Grosseto del pomeriggio, episodio tuttavia rimasto isolato.

La Firenze - Pisa Aeroporto conferma per tutto l'arco del 2012 livelli di puntualità prossimi al 100%.

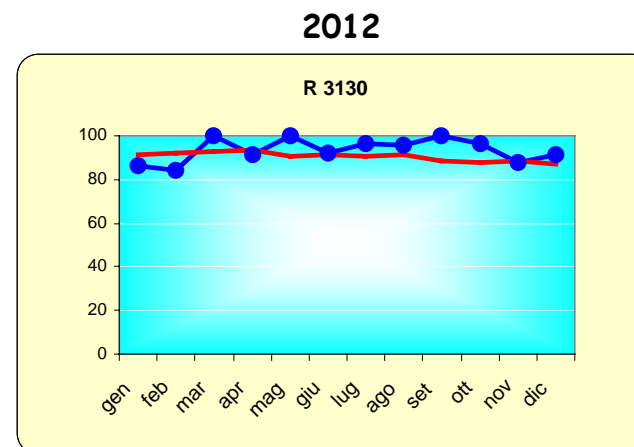
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3115

Firenze S.M.N. 15.28 - Grosseto 18.05
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

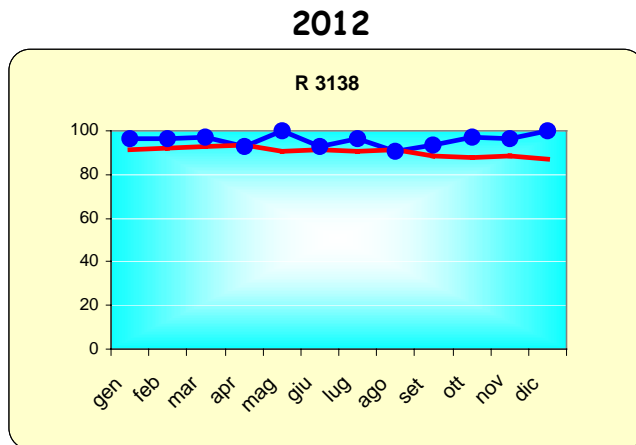


RV 3130

Grosseto 6.57 - Firenze S.M.N. 9.32
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

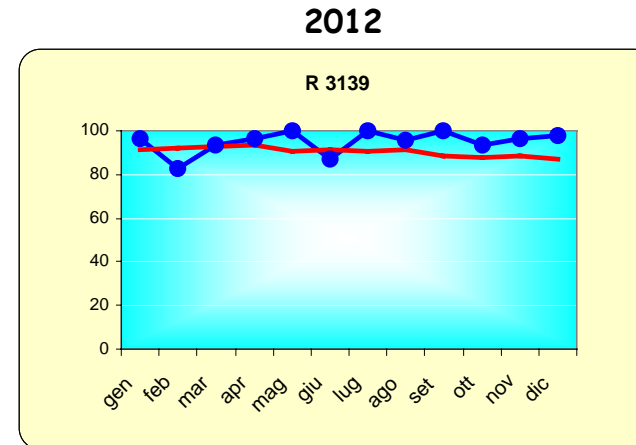
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3138

Pisa Aeroporto 9.03 - Firenze S.M.N. 10.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

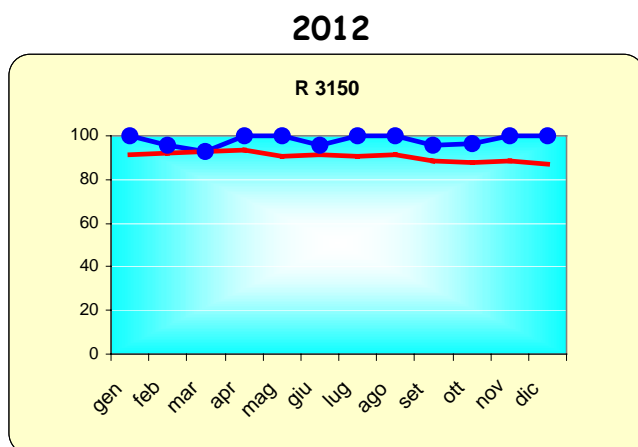


RV 3139

Firenze S.M.N. 7.00 - Pisa Aeroporto 8.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

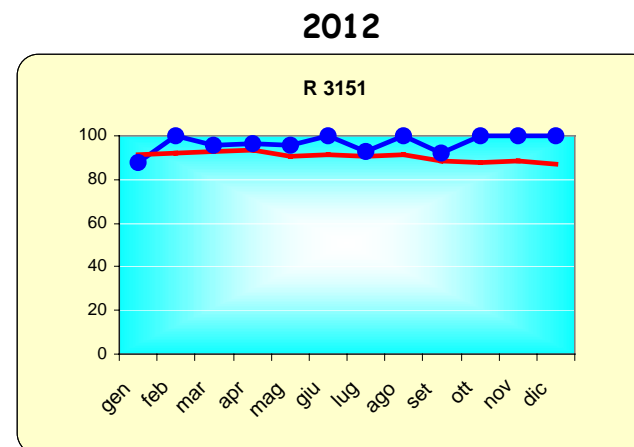
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3150

Pisa Aeroporto 11.03 - Firenze S.M.N. 12.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

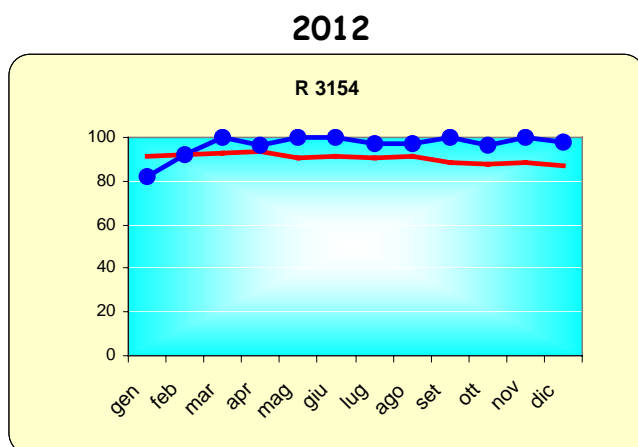


RV 3151

Firenze S.M.N. 11.00 - Pisa Aeroporto 12.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

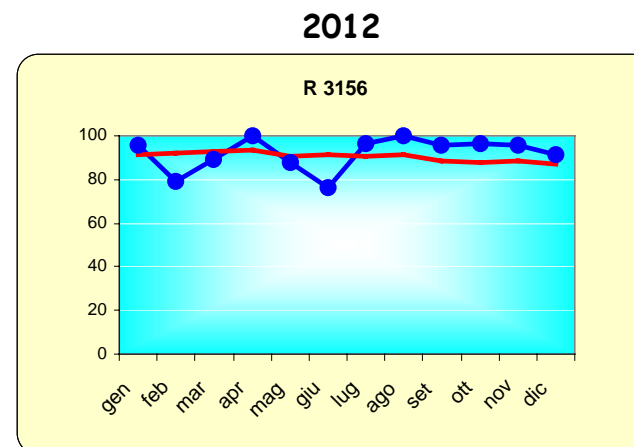
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3154

Pisa Aeroporto 13.03 - Firenze S.M.N. 14.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

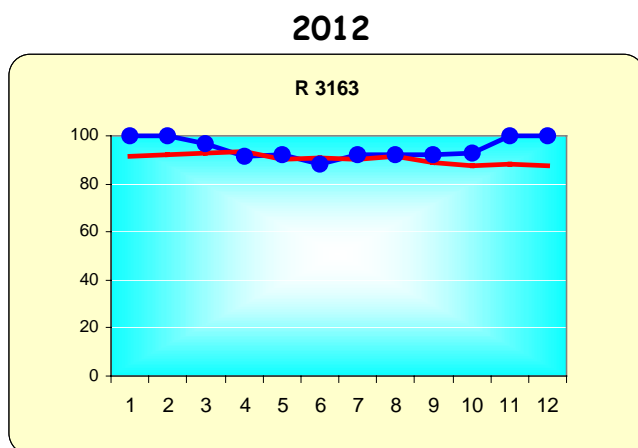


RV 3156

Pisa Aeroporto 15.03 - Firenze S.M.N. 16.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

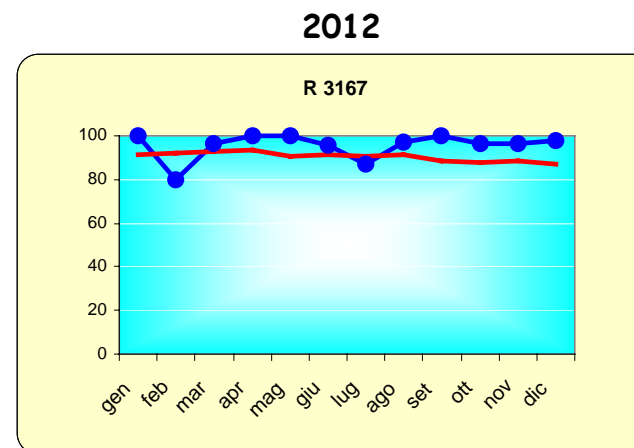
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3163

Firenze S.M.N. 13.00 - Pisa Aeroporto 14.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

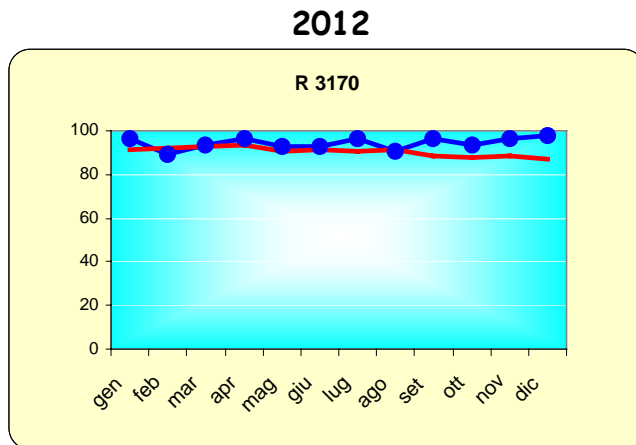


RV 3167

Firenze S.M.N. 15.00 - Pisa Aeroporto 16.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

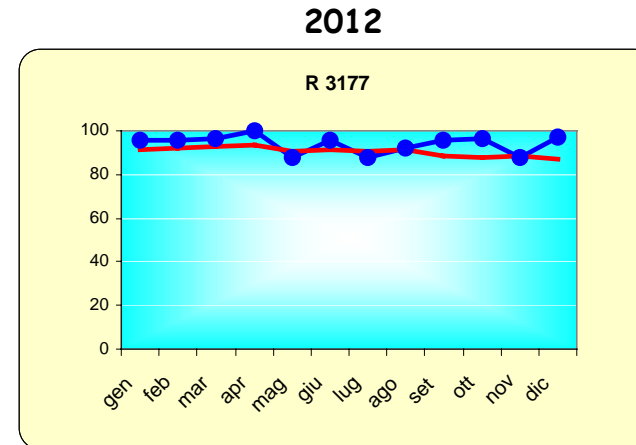
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3170

Pisa Aeroporto 17.01 - Firenze S.M.N. 18.01
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

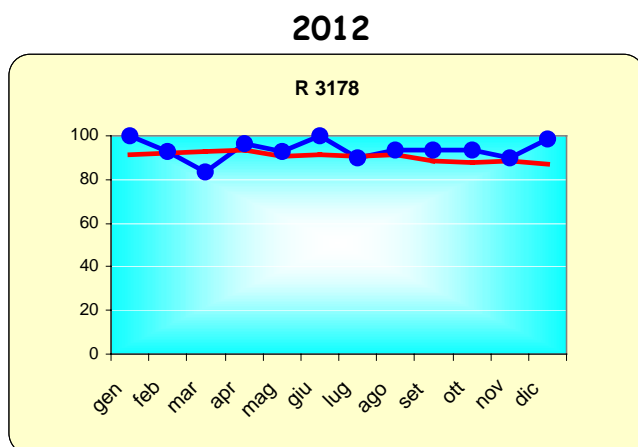


RV 3177

Firenze S.M.N. 17.00 - Pisa Aeroporto 18.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

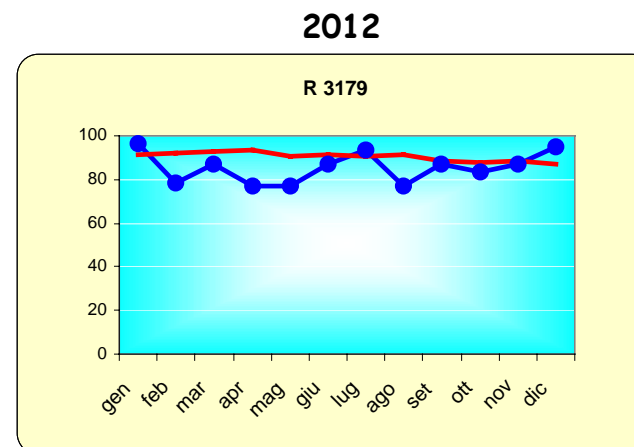
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 2



RV 3178

Pisa Aeroporto 19.03 - Firenze S.M.N. 20.00
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460



RV 3179

Firenze S.M.N. 19.00 - Pisa Aeroporto 19.49
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti
n.460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 3 - Firenze - Siena - Grosseto

	treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
3022	Grosseto 5.00 - Firenze SMN 7.34	78,3	83,3	85,2	87,0	88,0	84,0	84,0	84,6	68,0	59,3	76,0	66,2	Regionale Veloce
3024	Siena 16.13 - Firenze SMN 7.52	64,0	66,7	65,4	91,3	75,0	76,0	84,0	88,5	76,0	40,7	64,0	71,6	
3101	Firenze SMN 18.36 - Grosseto - 21.15	100,0	72,0	81,5	78,3	73,0	56,0	57,7	76,9	56,0	29,6	72,0	49,1	Regionale Veloce
3101	Firenze SMN 18.36 - Grosseto - 21.15	87,0	68,0	74,1	69,6	72,0	64,0	72,0	84,6	68,0	44,4	80,0	47,8	puntualità a Siena
6868	Buonconvento 7,06 - Empoli 8,52	96,0	96,7	92,6	100,0	96,0	100,0	96,2	100,0	92,0	88,9	95,8	97,1	
11747	Firenze SMN 6,20 / Grosseto 9,20	80,0	84,0	85,2	87,0	85,0	84,0	73,1	92,0	80,0	66,7	48,0	31,4	
11747	Firenze SMN 6,20 / Grosseto 9,20	80,0	84,0	66,7	91,3	85,0	83,3	76,9	84,6	95,8	63,0	60,0	69,6	puntualità a Siena
11751	Firenze SMN 16,10/ SIENA 17,38	87,0	79,2	88,9	73,9	76,6	55,0	87,5	66,7	92,0	80,0	75,0	66,2	
11756	Siena 7.02 - Firenze SMN 8,55	87,0	62,5	88,9	87,0	80,0	76,0	83,3	88,0	90,0	88,5	84,0	42,8	
11777	Firenze SMN 18.10 / SIENA 19.38	96,8	89,3	83,3	86,7	81,0	67,0	90,3	80,6	90,0	93,1	90,0	93,2	
	INTERA REGIONE	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3

Linea 3 - FI - Empoli - SI - GR

La puntualità della linea risulta inferiore rispetto a quella regionale e in calo rispetto all'anno precedente (maggiore criticità registrata a giugno e ottobre). Analogamente, ad ottobre, la puntualità dei maggiori treni in fascia pendolare, salvo rare eccezioni, subisce una netta flessione.

Ad esclusione del R6868, tutti gli altri treni in elenco manifestano forti criticità, in particolare il RV 3101 (puntualità media 66% in arrivo a Siena), il R3024 (puntualità media a FI SMN 71%), il R 11747 e R 11751 (puntualità media in arrivo a Siena 77% e 76%).

Con il cambio orario di dicembre sono stati introdotte una serie di interventi d'orario e di tipo gestionale per recuperare le situazioni più critiche.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3

Interventi sulla puntualità:

Per ovviare alla Congestione nodo di Empoli (successione di molti servizi a 5-7 minuti tra loro in fascia pendolare (R23375/76, R11750, R3100, R3022), si è operato un Distanziamento treni in arrivo e in partenza nel nodo di Empoli nella fascia 6.30 - 7.50 e in particolare:

- R11750 (SI 5.48 - FI SMN 7.25): anticipo partenza di 5' e in arrivo di 2'
- Modifiche a treni sulla linea Firenze - Pisa R3100, R23376, R11932, R23400, R21402, R23370, R6649, R11705, R11747, R21401

per regolarizzare l'arrivo a Firenze SMN del R 3024 (Si 6.15 - FI SMN 7.52) la cui traccia risulta troppo stretta, si è provveduto:

- R3024: anticipo da Poggibonsi di 6', anticipo da Empoli di 4', in modo da distanziarlo da altri treni e ridurre interferenze;
 - R3022: piccole modifiche d'orario per consentire modifica traccia del R3024.
- R11747: anticipato per consentire le modifiche al R3022.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3

per regolarizzare l'arrivo a Firenze SMN del R 11752 (SI 6.39 - FI SMN 8.27): in arrivo in ritardo a Firenze si è provveduto:

- **R11752** (Si 6.39 - Fi SMN 8.27) : anticipo partenza da Siena di 3' (dalla Valdelsa di 5/6') e spostamento incrocio con R11753 a Ponte a Elsa, partenza da Empoli anticipata di 2' con arrivo invariato a FI SMN.
- **R11753** (Emp 7.26 - SI 8.40): piccole modifiche d'orario per consentire modifica traccia del treno R11752.

per regolarizzare andamento del RV 3101 (FI SMN 18.40 - SI 19.48 - GR 21.15) in ingresso in ritardo sulla linea Empoli - Siena per conflitto con altri treni, si è provveduto:

- RV3101 anticipo partenza da FI SMN di 4', arrivo a Siena anticipato di 1'
- Fusione dei treni R23476 e R6824 in un unico treno
- Soppressione R23479 (Empoli 21.27- Siena 22.39).
- Modifiche ai treni R23475, R11781, R23478.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3

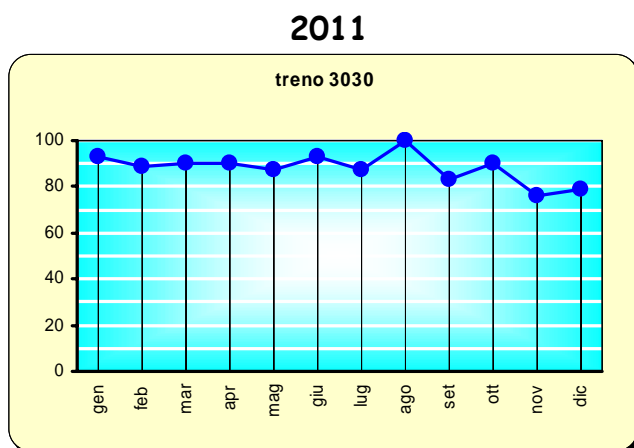
Sono stati inoltre operati alcuni interventi di tipo gestionale

per supportare in modo adeguato i provvedimenti d'orario adottati:

- Disponibilità di un materiale di scorta diesel a FI Osmannoro.
- Presenza di macchinisti di riserva e di rinforzo a Siena per curare gli accessori a treni in partenza, allertare la Sala Operativa su eventuali tardate presentazioni e/o problemi ai mezzi, interfacciarsi con Sala Operativa
- Presenza di addetto ai turni di rinforzo a Firenze e addetto ai turni del bordo a Pisa per verifica tutti i treni in partenza da Siena, da Firenze SMN e da Osmannoro, e verifica presenza Capitreno ai treni in partenza da Siena al mattino
- Presenza di istruttore a FI SMN per presidiare partenza in orario dei treni
- Piano di contingenza concordato con RFI per l'attestazione a FI Rifredi di alcuni treni con ritardo superiore a 25 minuti per permettere la ripartenza in orario da FiRifredi del treno corrispondente.
- Reperibilità di personale per assistenza clientela
- Presenza fissa dalle 13 alle 21 di un bus pronto a partire nelle stazioni di Empoli e Siena.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

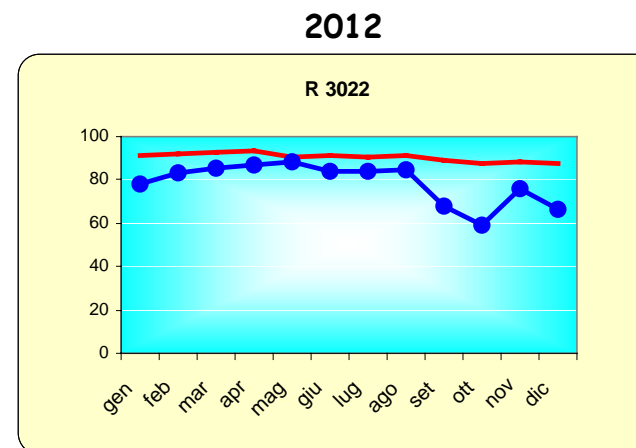
14. Treni critici per puntualità - linea 3



RV 3030

Grosseto 5,00 - Firenze SMN 7,50

materiale turno: 5 MDVC, posti offerti 396



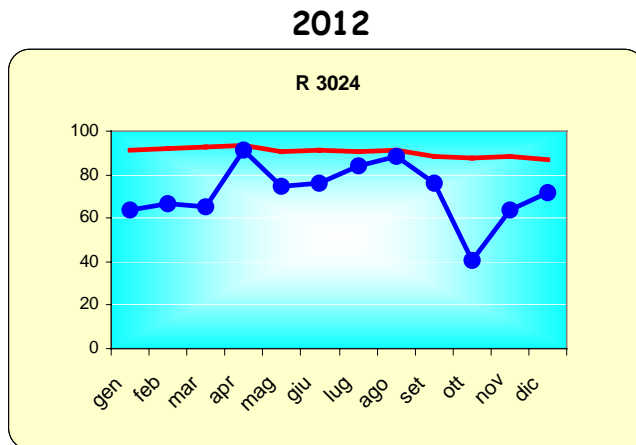
RV 3022

Grosseto 5,00 - Firenze SMN 7,37

materiale turno: Minuetto D, posti offerti 149

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



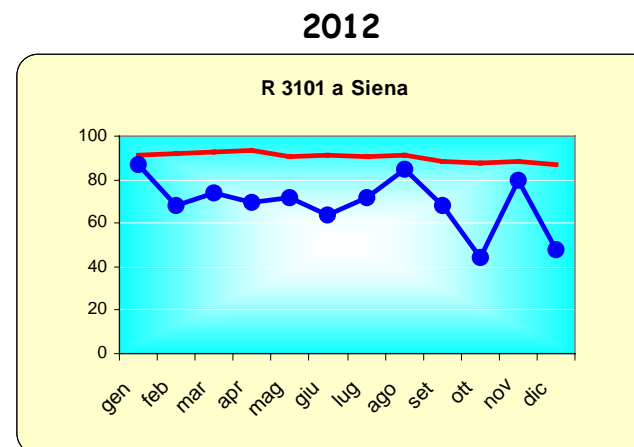
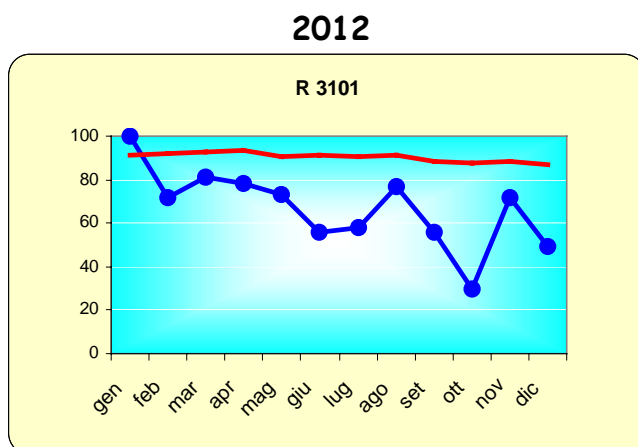
R 3024

Siena 16.13 - Firenze SMN 7,52

materiale turno: Minuetto D, posti offerti 149

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



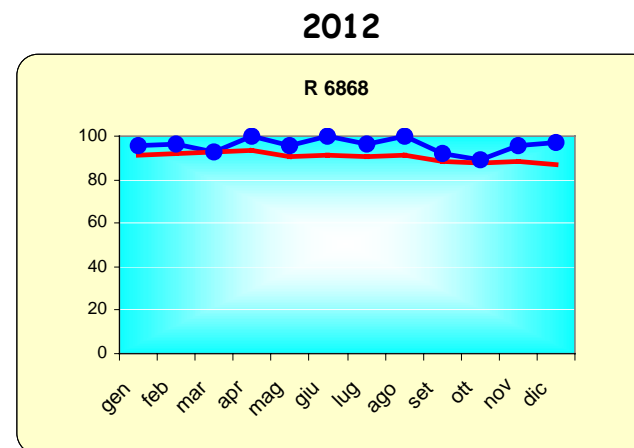
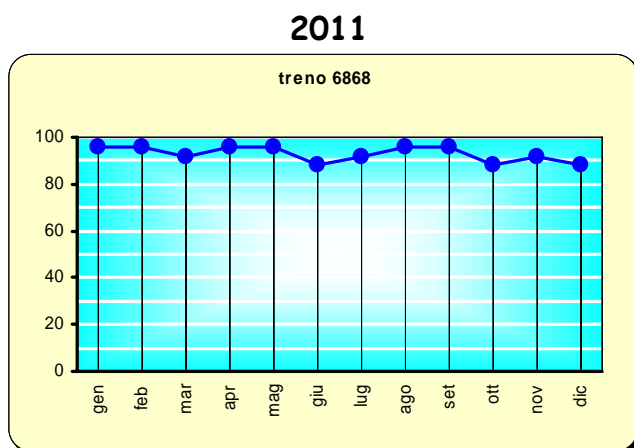
RV 3101

Firenze SMN 19.36 - Siena 19.47 - Grosseto 21.15

materiale turno: Minuetto D, posti offerti 149

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



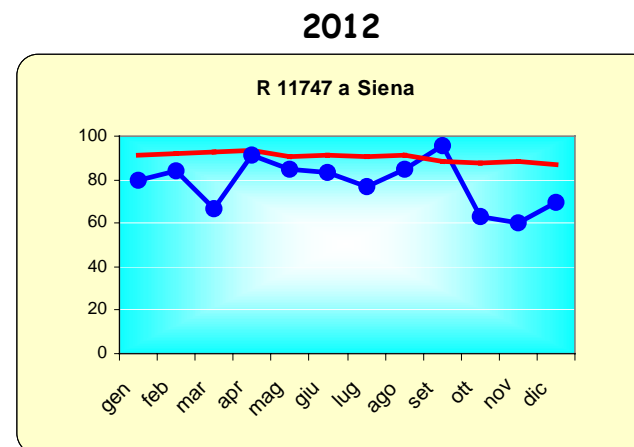
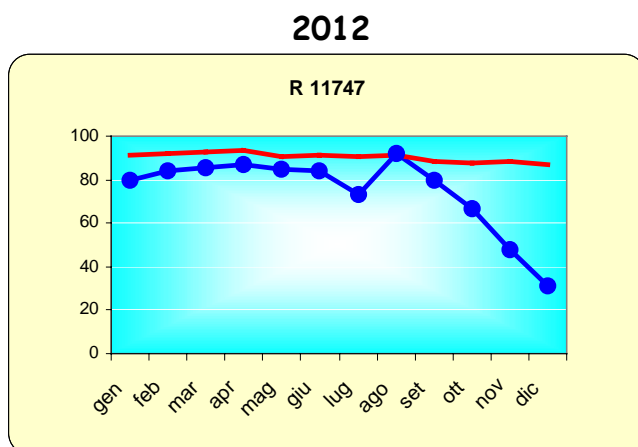
R6868

Buonconvento 7,06 - Empoli 8,52

materiale turno: 2 AIn, posti offerti n. 136

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3

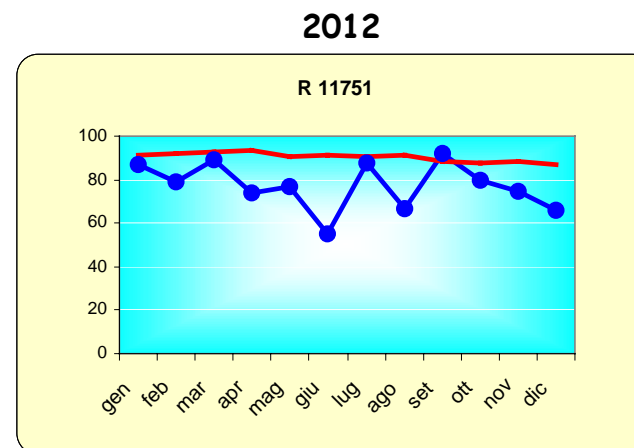
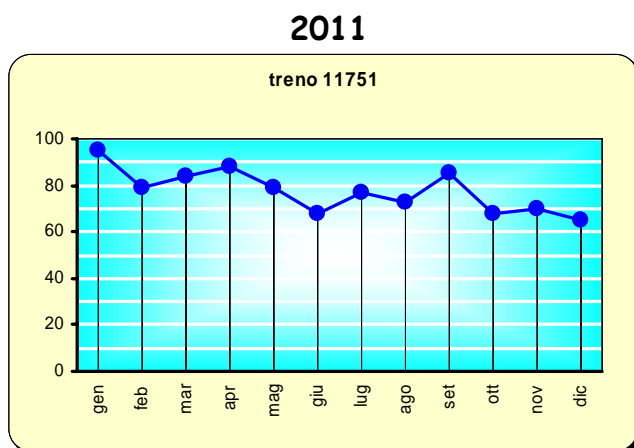


R11747

Firenze SMN 6,20 / Siena 7.52 / Grosseto 9,20
materiale turno 5 MDVC, posti offerti n. 396

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



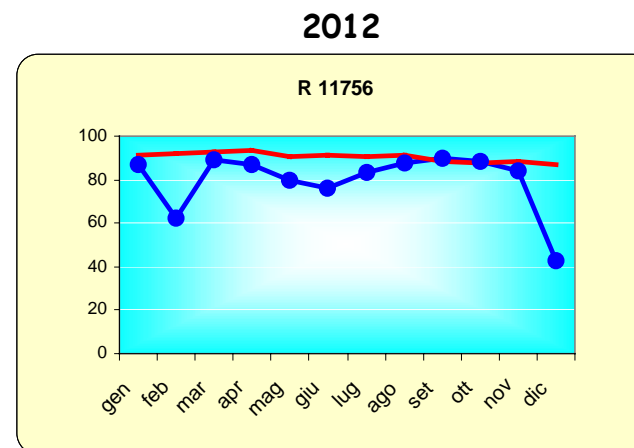
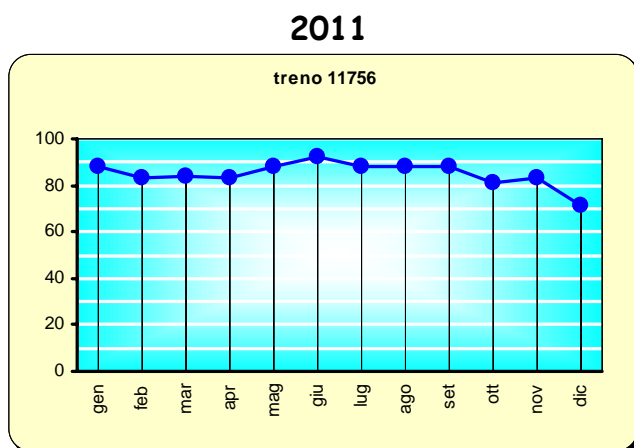
R11751

Firenze SMN 16,10/ SIENA 17,38

materiale turno 5 MDVC, posti offerti n. 380

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



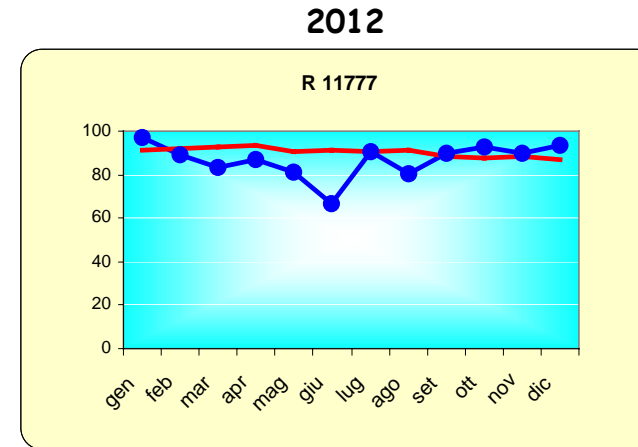
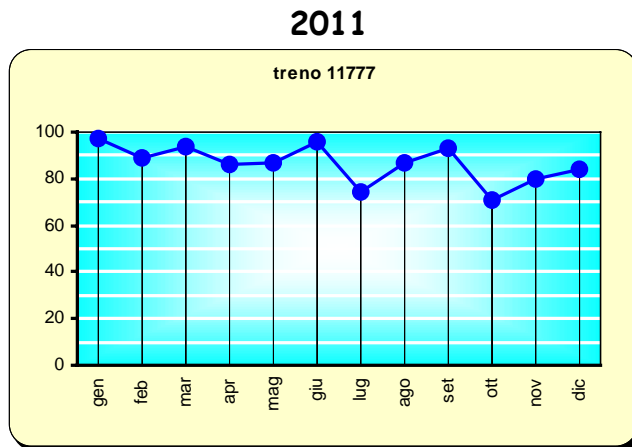
R11756

SIENA 7.02 / Firenze SMN 8.55

materiale turno n.5 PR , posti offerti n. 396

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



R11777

Firenze SMN 18.10 / SIENA 19.38

materiale turno n.5 PR, posti offerti n. 396



Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linee 5 / 6

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 5 - Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio
linea 6 - Prato - S.Benedetto VS - (BO)

	treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
3023	Viareggio 5,45 - Firenze SMN 7,50	100,0	96,0	96,3	100,0	100,0	92,0	100	100	92	85,5	92	94,1	
3025	Viareggio 6,30 - Firenze SMN 8,06	90,0	96,6	90,0	93,1	84,0	97,0	100	90,3	90	66,7	80	82,75	
3027	Lucca 6,56 - Firenze SMN 8,33	93,5	89,3	89,7	96,7	94,0	86,0	97,8	93,5	90	77,4	86,2	91,5	
3029	Viareggio 7,14 - Firenze SMN 8,50	77,4	72,4	80,6	86,7	94,0	70,0	87,21	96,8	86,7	58,1	80	74,35	
3040	Firenze SMN 6,03 - Pisa 8,25	88,0	62,5	66,7	69,6	65,0	64,0	73,1	88,5	60	44,5	52	46,2	
3041	Viareggio 8.09 - Firenze SMN 9.50	87,0	80,0	74,1	65,1	72,0	80,0	84	92,3	76	51,9	71	71,05	
3044	Firenze SMN 7,10 - Viareggio 8,51	83,3	84,0	88,9	87,0	81,0	88,0	92,3	96,2	84	70,4	76	68,6	
3080	Firenze SMN 17,38 - Lucca 19,21	77,4	62,1	70,0	82,8	77,0	79,0	93,3	93,3	76,7	63,3	90	85,7	
6605	Pistoia 6.40 - Firenze SMN 7.28	87,5	92,0	85,2	95,7	92,0	92,0	88,5	93,3	96	92,6	92	79,9	
6634	Firenze SMN 17.58 - Pistoia 18.26	78,9	89,9	81,0	78,9	81,0	90,0	81	86,4	75	77,3	90,5	65,7	Regionale Veloce
6641	Pistoia 7.03 - Firenze SMN 7.33	100,0	95,0	95,5	100,0	95,0	95,0	85,7	86	90	82	95,2	86,45	Regionale Veloce
INTERA REGIONE		91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	
11521	Bologna 7.26 - Firenze - 8.24	96,0	100,0	92,6	100,0	100,0	96,0	92,3	100	92	96,3	96	88,65	
INTERA REGIONE		91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Tabella 14.32

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linee 5 / 6

Linea 5 - FI - PO - PT - LU -Viareggio

Nel corso del 2012 la linea ha subito un netto calo delle prestazioni, particolarmente sensibile fra ottobre e dicembre.

Fra i treni in particolare sofferenza vi sono, al mattino, il R3040 e R3044 in direzione Lucca e il R3029 e R3041 in direzione Firenze: al pomeriggio il R3080 in direzione Lucca.

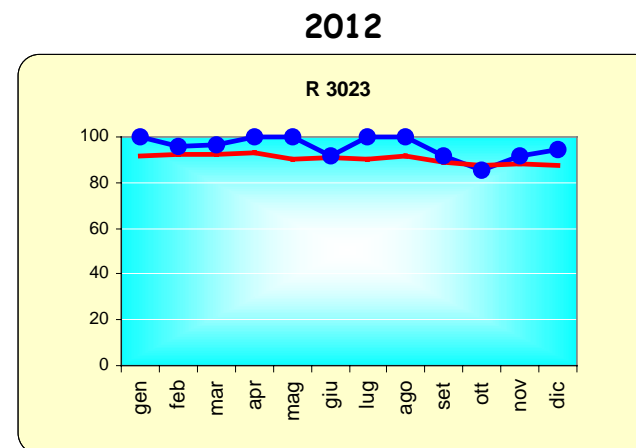
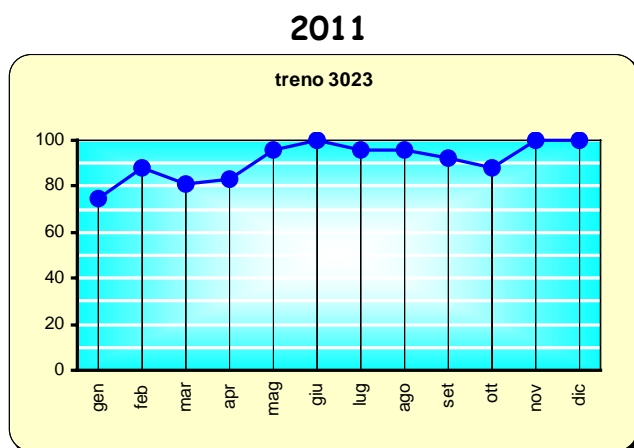
Sono in corso studi ed ipotesi di nuova programmazione tesi a velocizzare la linea e al contempo ridurre i livelli di disservizio della linea e migliorare la puntualità.

Linea 6 - PO - San benedetto VS - BO

Si rilevano situazioni sporadiche di criticità della linea dovute alla mancata apertura della nuova stazione AV / AC di Bologna: il R11521 non presenta nel 2012 situazioni di criticità particolari.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



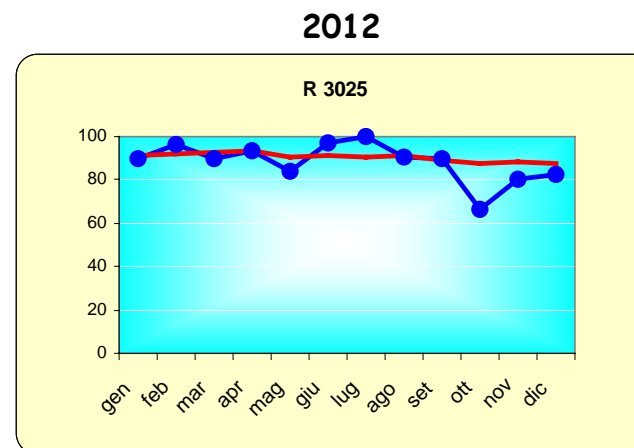
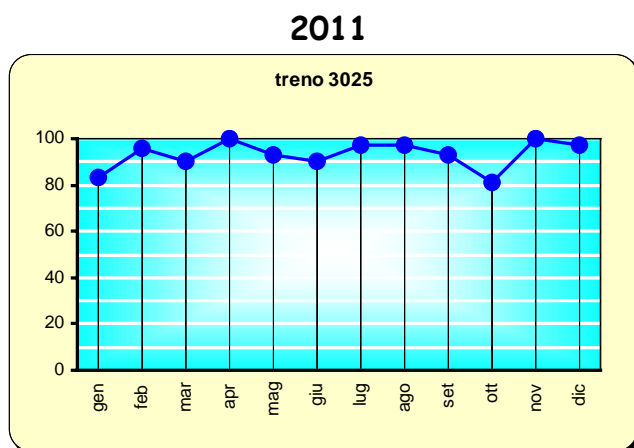
R3023

Viareggio 5,45 - Firenze SMN 7,50

materiale utilizzato: E464 Vivalto 6 pz: posti offerti n.720

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



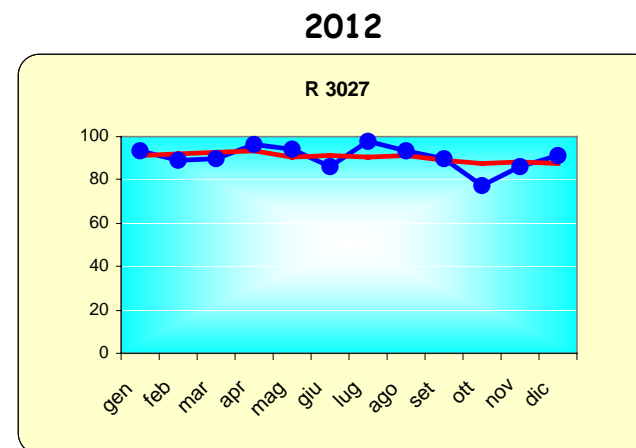
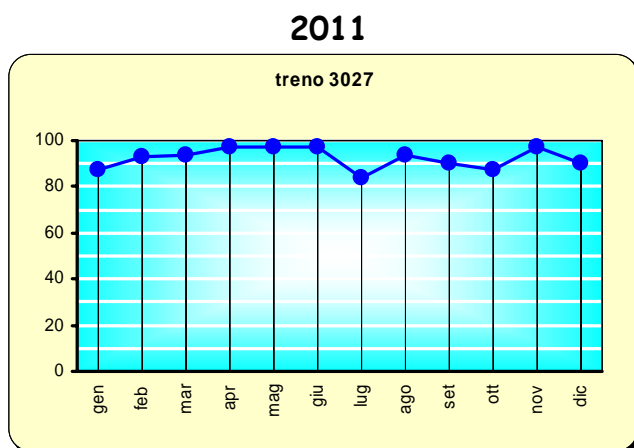
R3025

Viareggio 6,28 - Firenze SMN 8,06

materiale utilizzato: E464 Vivalto 6 pz: posti offerti n.720

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



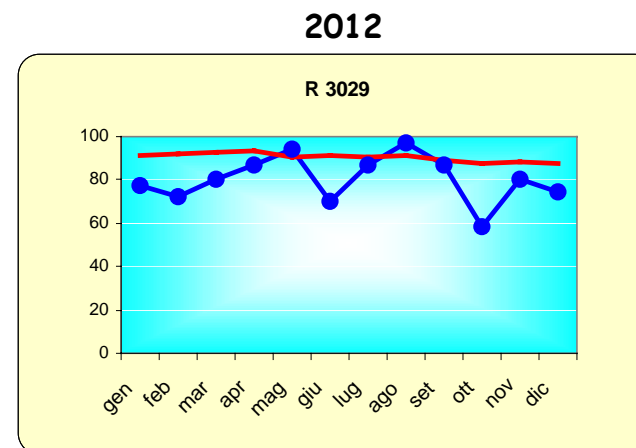
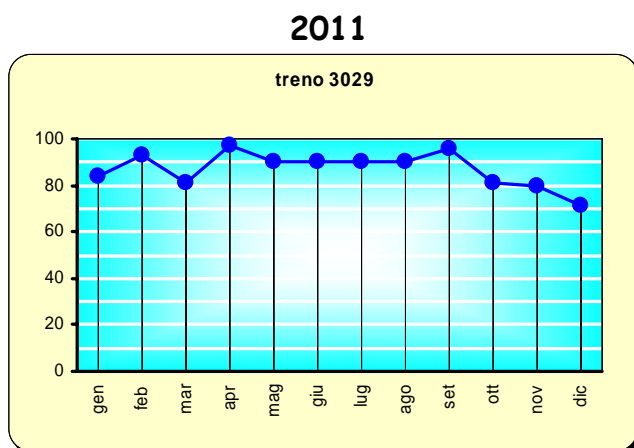
R3027

Lucca 6,56 - Firenze SMN 8,33

materiale utilizzato: E464 Vivalto 6 pz: posti offerti n. 720

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



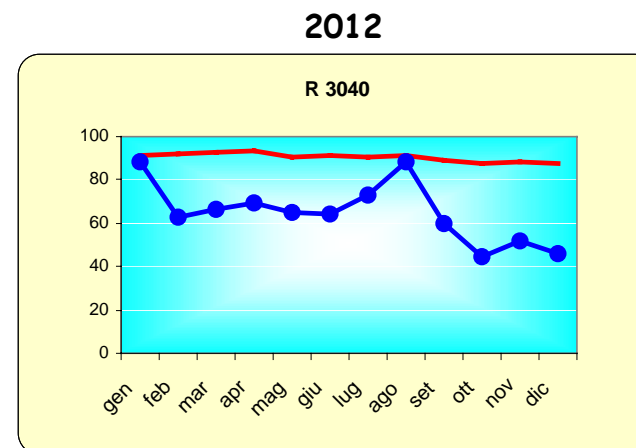
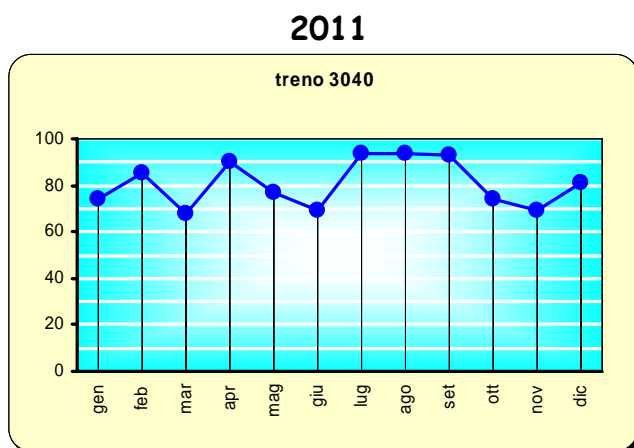
R3029

Viareggio 7,14 - Firenze SMN 8,50

materiale turno E464, n. 6 PR, posti offerti n. 460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



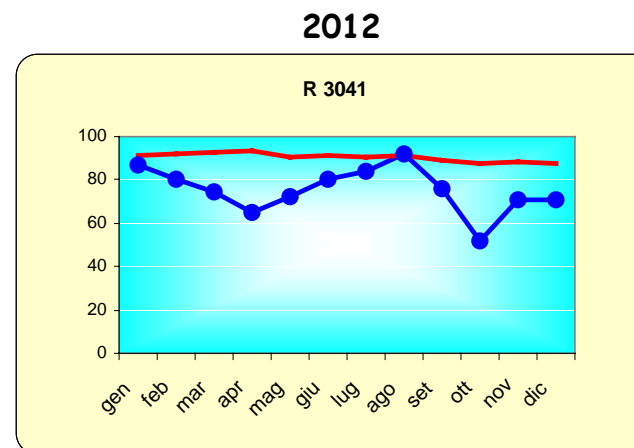
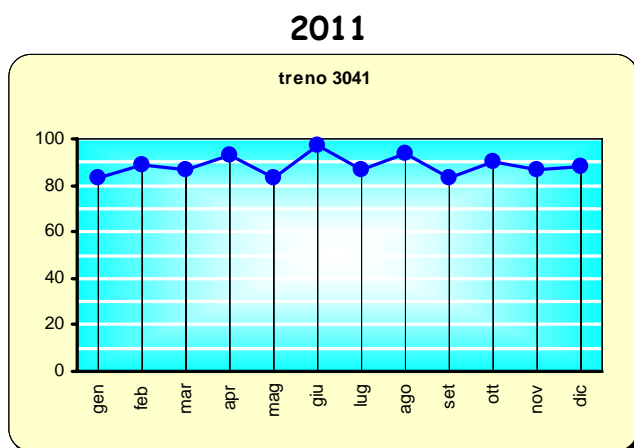
R3040

Firenze SMN 6,03 - Pisa 8,25

materiale turno E464, n. 6 MDVC, posti offerti n. 479

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



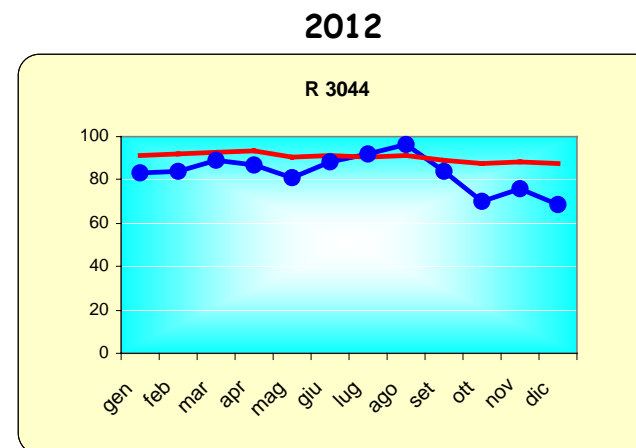
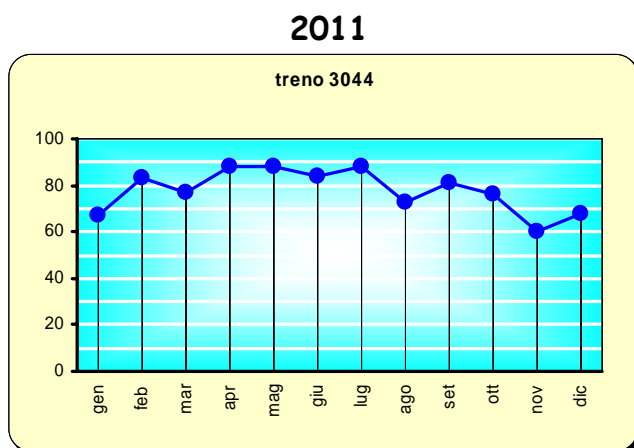
R3041

VIAREGGIO 8.09 - Firenze SMN 9.50

materiale turno E464, n.6 PR, posti offerti n. 479

Analisi delle criticità puntuali del servizio

10. Treni critici per puntualità - linea 5



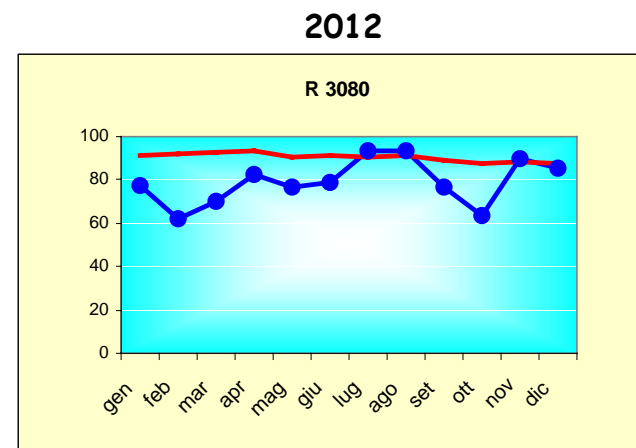
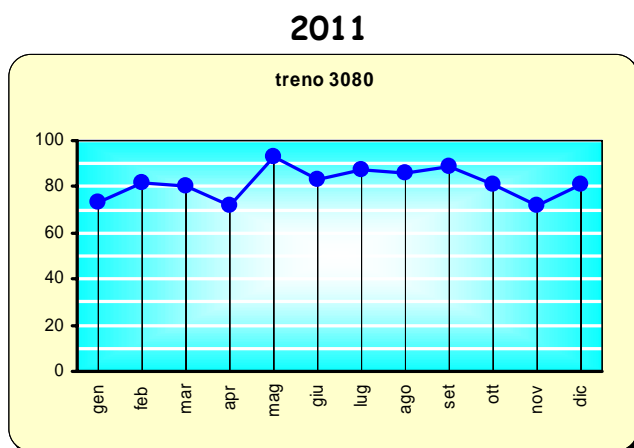
R3044

Firenze SMN 7,10 - Viareggio 8,51

materiale turno E464, n. 6 MDVC, posti offerti n. 460

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



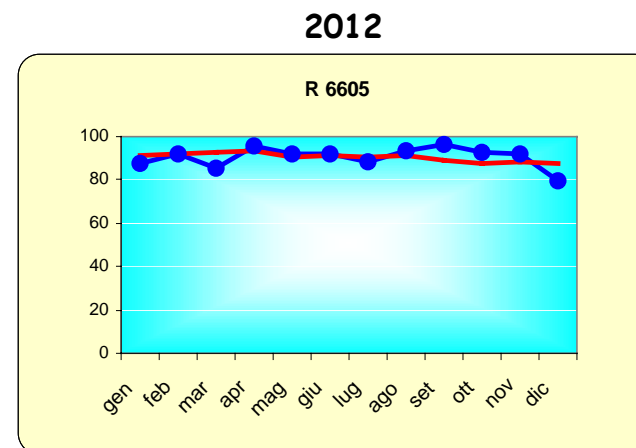
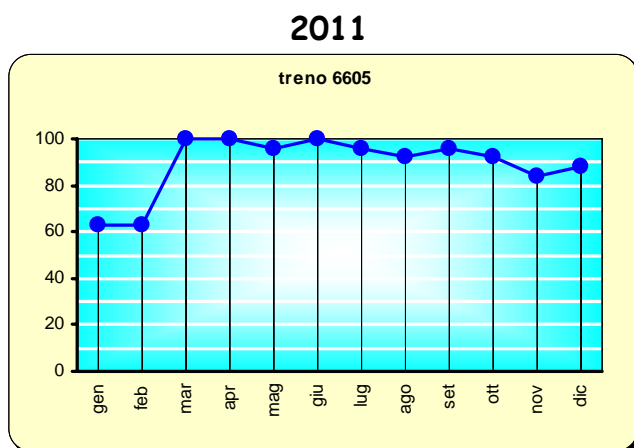
R3080

Firenze SMN 17,38 - Lucca 19,21

materiale turno E464, n. 6 PR, posti offerti n. 479

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 5



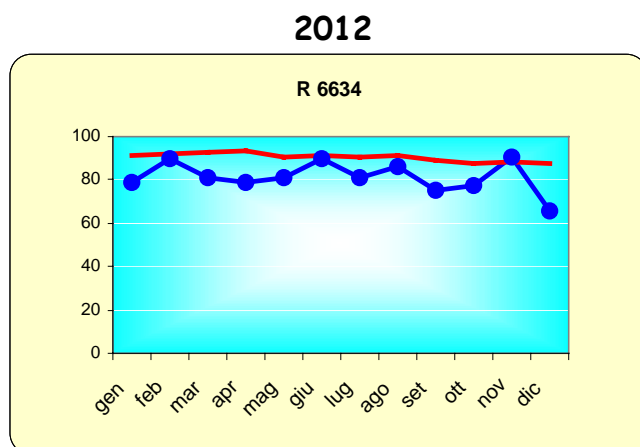
R6605

PISTOIA 6.40 - Firenze SMN 7.28

materiale turno E464, n.6 PR, posti offerti n.479

Analisi delle criticità puntuali del servizio

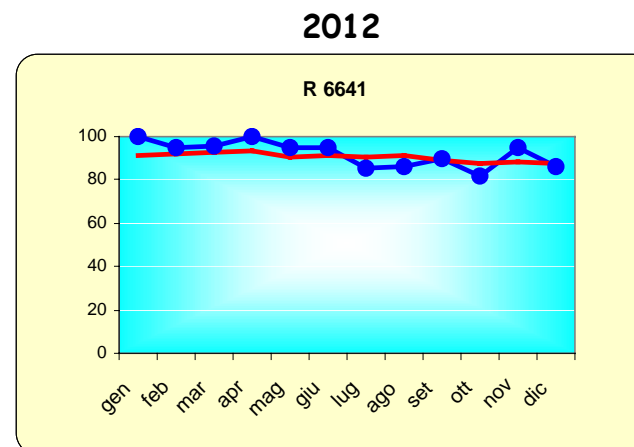
14. Treni critici per puntualità - linea 5



RV 3044

Firenze SMN 17.56 - Pistoia 18.26

materiale turno E464, n. 6 MD, posti offerti n. 454



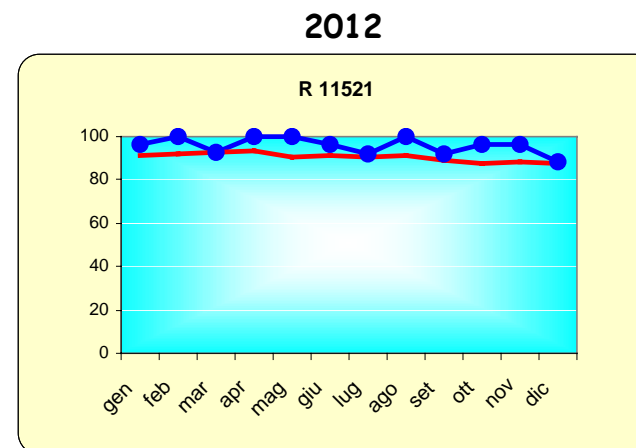
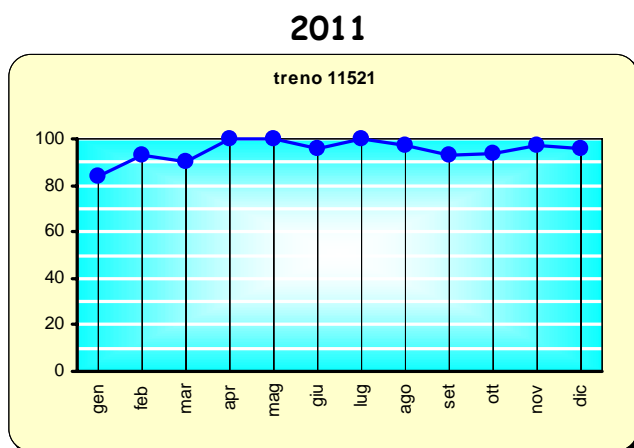
RV 6641

PISTOIA 7.03 - Firenze SMN 7.33

materiale turno E464, n.6 MD, posti offerti n.454

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 6



R11521

Bologna 7.26 - Firenze - 8,24

materiale turno E464, n. 6 MD, posti offerti n. 454

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 7 - Firenze - Faenza

treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
6806 Faenza 6,02 - Firenze SMN 8,01	76,0	52,0	81,5	90,9	84,6	96,0	92,3	92	84	96,3	88	72,9	
6808 Faenza 8,20 - Firenze SMN 10,11	66,7	81,5	93,3	96,6	86,7	70,0	61,5	80,8	70	66,7	73,3	76,35	
21452 Borgo SL 6,48 - Firenze SMN 7,33	92,0	96,0	96,3	91,3	96,2	92,0	96,2	96	92	92,6	96	100	
21454 Borgo SL 6,59 - Firenze SMN 7,40	91,3	100,0	96,3	100,0	92,0	100,0	96	96	87,5	100	96	97,05	
21468 Borgo SL 6,30 - Firenze SMN 7,10	100,0	100,0	92,6	100,0	100,0	100,0	100	100	100	100	100	100	
21471 Firenze SMN 14,40 - Borgo SL 15,20	96,6	88,9	96,6	96,6	90,0	100,0	89,3	80	93,3	90	96,7	95,65	
21474 Borgo SL 8,01 - Firenze SMN 8,42	92,0	100,0	92,6	91,3	100,0	100,0	96,2	96,2	88	100	100	91,2	
21475 Firenze SMN 16,40 - Borgo SL 17,20	95,7	87,5	100,0	100,0	88,0	92,0	96	84	100	92,6	92	85,4	
21479 Firenze SMN 17,40 - Faenza 19,35	87,1	67,9	93,5	69,0	64,5	67,0	64,5	87,1	90	87,1	83,3	93,2	
21481 Firenze SMN 18,40 - Borgo SL 19,20	84,0	76,0	96,3	95,7	92,3	75,0	80,8	80,8	96	88,9	96	97,05	
21483 Firenze SMN 19,40 - Faenza 21,27	93,5	86,2	86,2	93,1	87,1	97,0	77,4	87,1	901	83,3	93,3	89,2	
INTERA REGIONE	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7

Linea 7 - FI - Faenza

L'indice di puntualità medio della linea, grazie anche agli interventi operati nel 2011, si è stabilito definitivamente con valori che alla fine dell'anno hanno superato quello medio regionale.

Rimangono singole criticità per alcuni treni, in particolare per quelli con origine / destinazione Faenza, soffrendo in questo caso sulla lunga distanza.

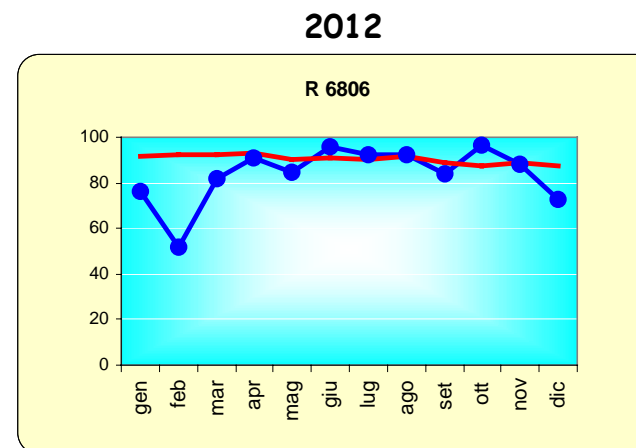
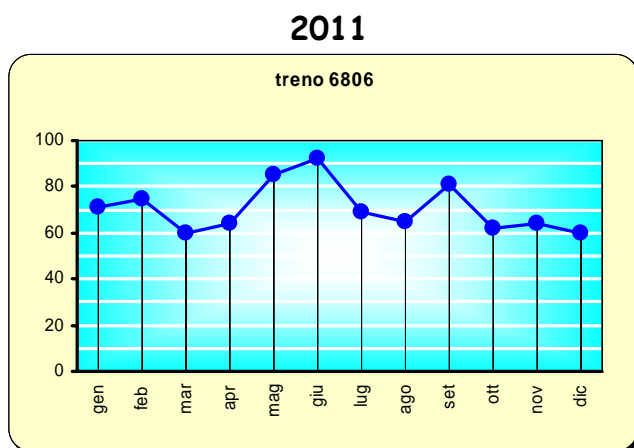
il R6806 migliora la puntualità rispetto al 2011 con valori che da marzo (escluso dicembre) si collocano sempre sopra a 80% e una media annua di 83%, criticità si riscontrano in qualche caso a San Marco Vecchio, al momento dell'innesto sulla linea FI-Roma, dove in taluni casi subisce il ritardo di treni della lunga percorrenza. Il treno a partire da giungo è effettuato con materiale Minuetto D.

il R6808 dopo un buon inizio 2012, con una puntualità che supera il 90%, nella seconda parte dell'anno peggiora sensibilmente l'andamento tornando su valori nettamente più bassi.

Il R21479 nonostante qualche miglioramento registrato nella prima parte del 2012, l'andamento si presenta in modo alterno, con un periodo critico fra aprile e agosto, quando la puntualità si attesta fra 60% e 70%. Buon recupero a partire da agosto. Il treno a partire da giungo è effettuato con materiale Minuetto D.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R6806

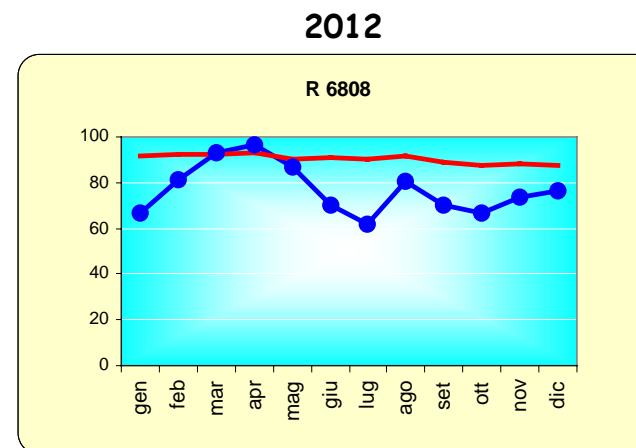
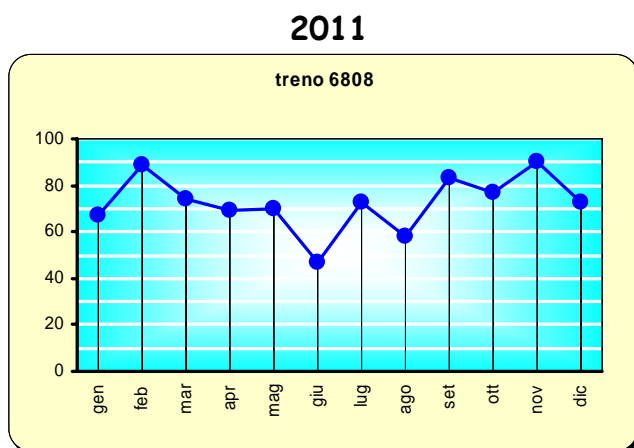
FAENZA 6,02 - FIRENZE SMN 8,01

materiale turno 2 Minuetto D, posti offerti n. 298

Tabella 14.45

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



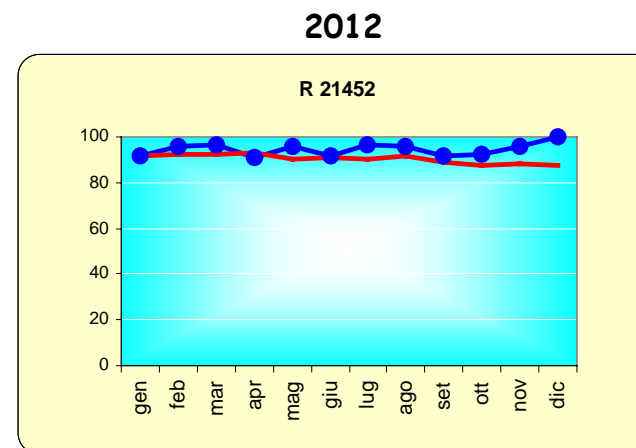
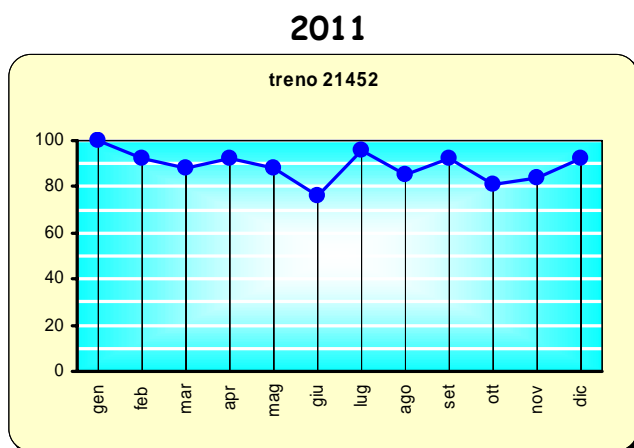
R6808

FAENZA 8,20 - FIRENZE SMN 10,11

materiale turno 2 Minuetto, posti offerti n. 298

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



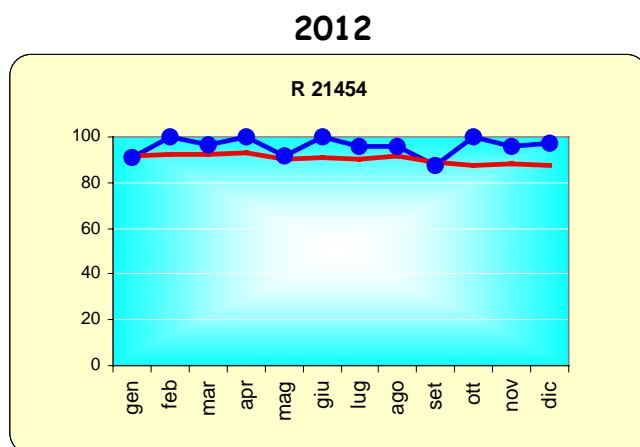
R21452

BORGIO SL 6.48 - FIRENZE SMN 7.33

materiale turno Minuetto D, posti offerti n. 149

Analisi delle criticità puntuali del servizio

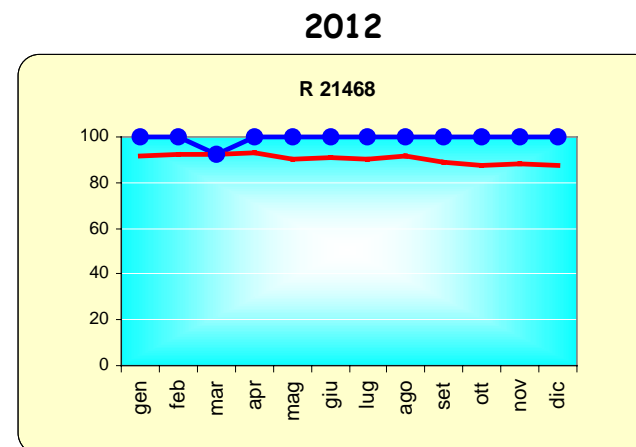
14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21454

BORGIO SL 6.59 - FIRENZE SMN 7.33

materiale turno Minuetto D, posti offerti n. 149



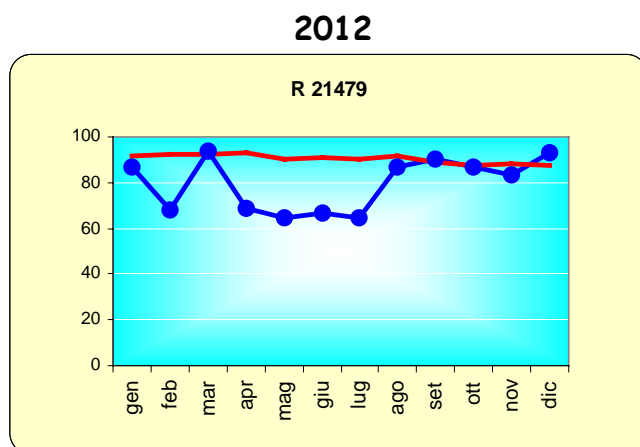
R21468

BORGIO SL 6.30 - FIRENZE SMN 7.10

materiale turno 2 Aln, posti offerti n. 136

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



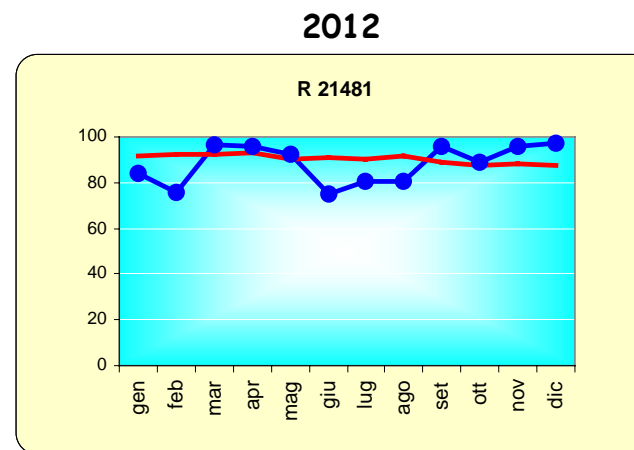
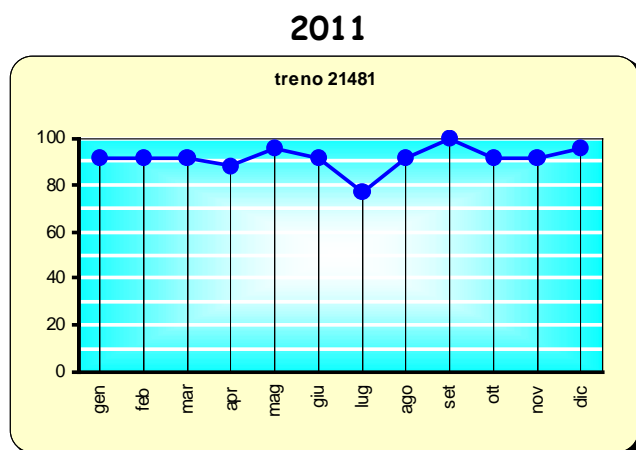
R21479

Firenze SMN 17.40 - FAENZA 19.35

materiale turno 2 Minuetto D, posti offerti n. 298

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21481

FIRENZE SMN 18.40 - BORGO SL 19.20

materiale turno Minuetto D, posti offerti n. 149

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 8 - Firenze - Borgo S.Lorenzo

treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
11978 Borgo SL 7,24 - Firenze SMN 8.42	76,0	73,9	70,4	87,0	85,0	84,0	88,5	84,6	76	76,4	84	87,5	
11982 Borgo SL 6.08 - Firenze SMN 7.24	88,0	89,5	92,3	100,0	100,0	100,0	96,2	88,5	88	92,6	96	91,2	
11984 Borgo SL 6,32 - Firenze SMN 7,45	76,0	80,0	81,5	91,3	100,0	92,0	92,3	92,3	92	88,9	88	79,9	
11986 BORGIO SL 7.52 - FIRENZE SMN 9.05	78,3	68,0	85,2	78,3	92,0	92,0	96	88,5	92	85,5	88	69,75	
11993 Firenze SMN 17.55 - Borgo SL 19.08	84,0	72,0	92,6	84,0	69,0	72,0	68	80,8	92	81,5	96	69,1	
11997 Firenze SMN 19.55 - Borgo SL 21.08	88,0	72,0	74,1	87,0	77,0	92,0	68	88,5	72	81,5	100	84,1	
23593 Firenze SMN 14.55 - Borgo SL 16.08	91,3	84,0	84,6	95,7	84,0	92,0	88	100	92	92,6	88	88,25	
INTERA REGIONE	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8

Linea 8 - FI - Borgo S.Lorenzo

La linea non presenta particolari criticità; l'indice medio si è attestato nel 2012 a 90%, in diminuzione rispetto all'anno precedente ma su valori comunque nella media regionale.

Fra i treni in fascia pendolare due in particolare continuano a presentare una puntualità più criticità,

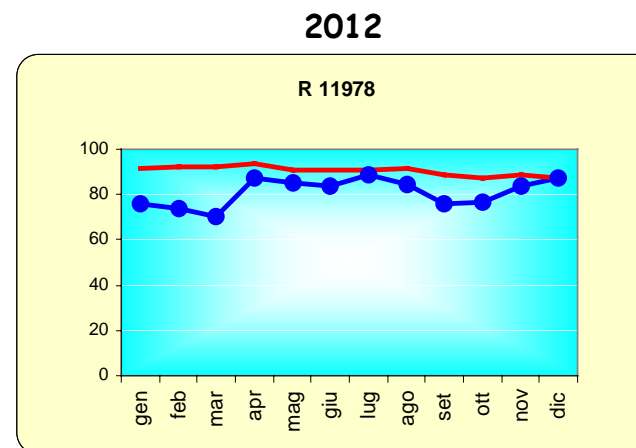
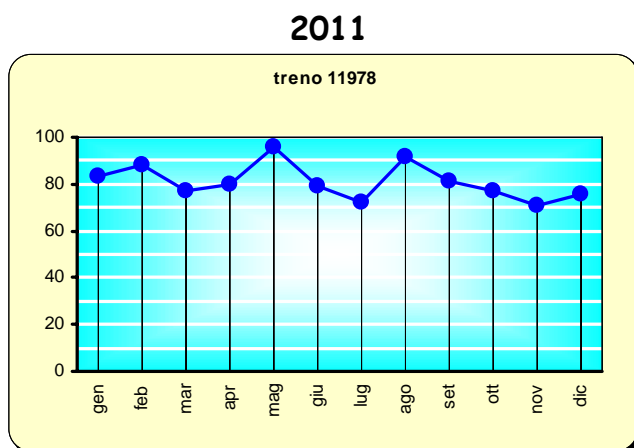
il R11978 ha un andamento discontinuo, con una netta crescita della puntualità nei mesi centrali dell'anno, ma una media annuale di poco superiore all'81%

il R11993; Le criticità non sembrano superate, vista la puntualità media inferiore all'80% e il picco negativo registrato fra maggio e luglio.

L'andamento alterno nel corso del 2012 attesta il permanere di difficoltà di traccia particolarmente accentuate fra FI SMN e FI CM, a causa anche della forte presenza di treni di lunga percorrenza

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8



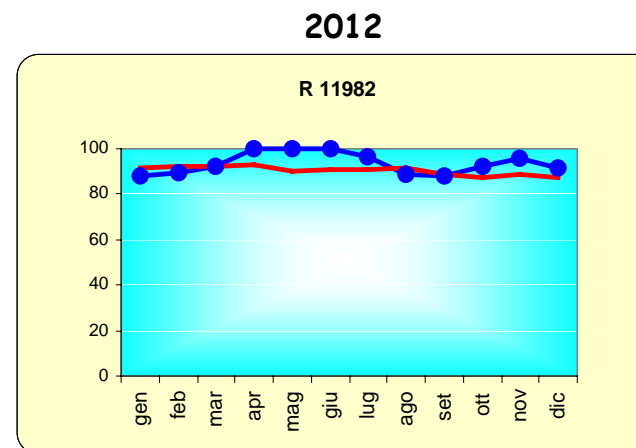
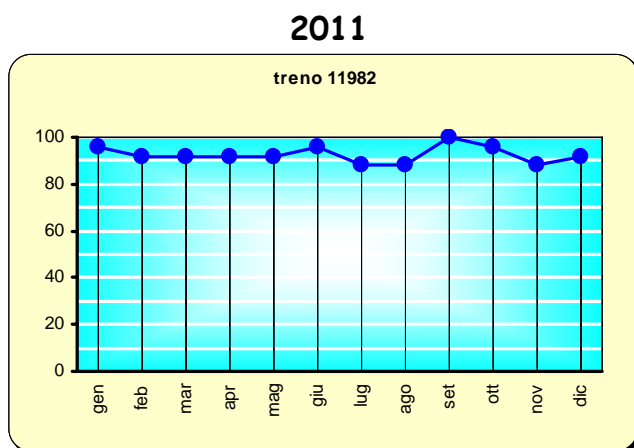
R11978

Borgo SL 7.24 - Firenze SMN 8.42

materiale turno n. 5 Face Lift, posti offerti n. 396

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8



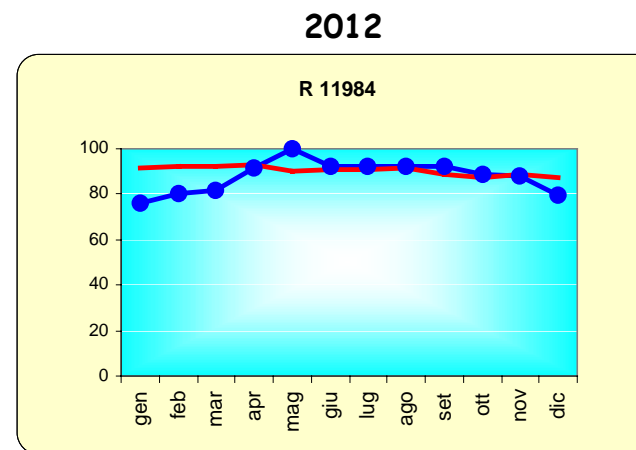
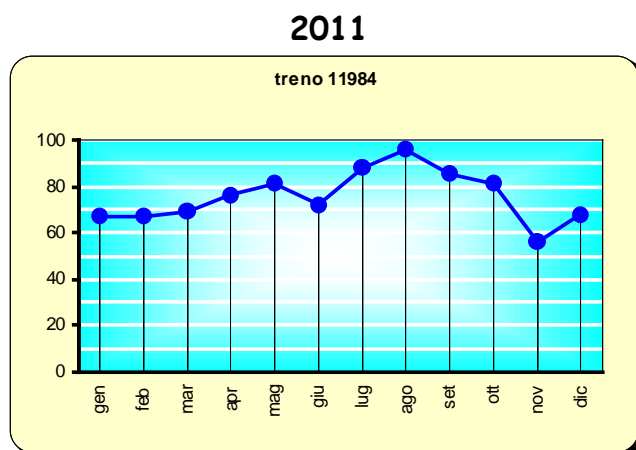
R11982

Borgo SL 6.08 - Firenze SMN 7.24

materiale turno n. 5 Face Lift, posti offerti n. 396

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8



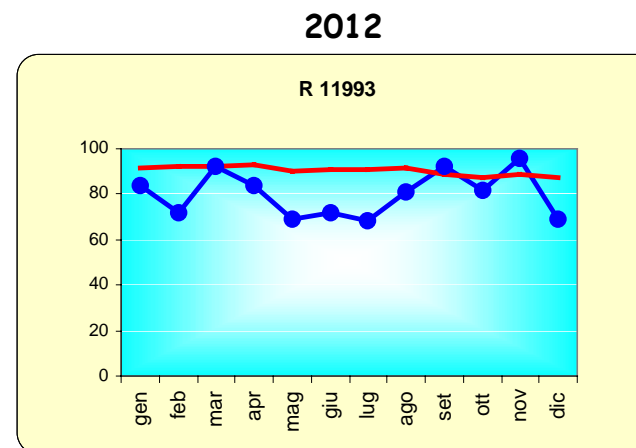
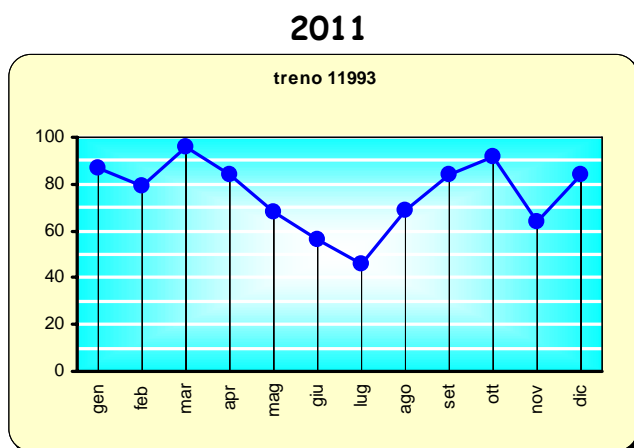
R11984

BORGIO SL 6.32 - FIRENZE SMN 7,45

materiale turno n. 7 PR, posti offerti n.564

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8



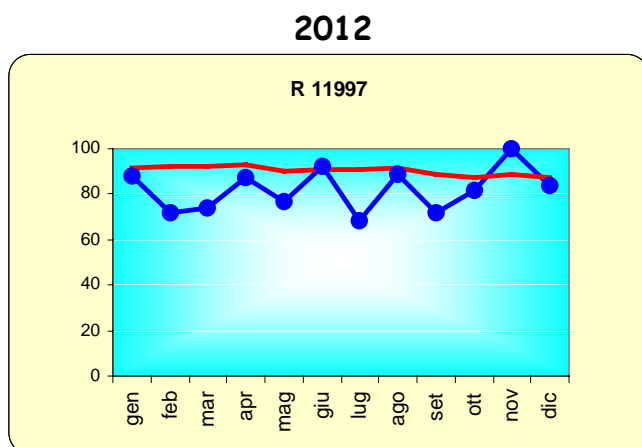
R11993

Firenze SMN 17.52 - Borgo SL 19.05

materiale turno n. 5 Face Lift, posti offerti n. 396

Analisi delle criticità puntuali del servizio

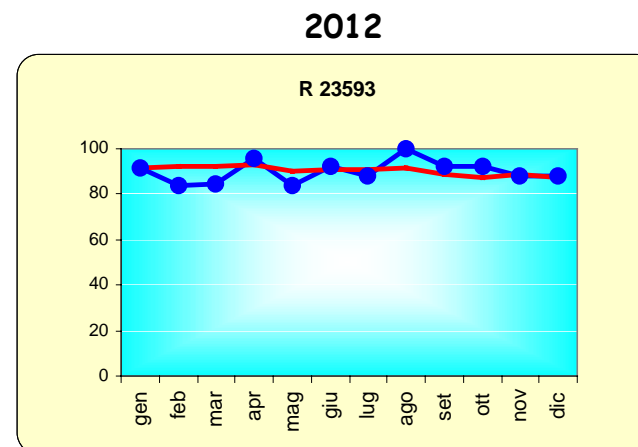
14. Treni critici per puntualità - linea 8



R11997

Firenze SMN 19.55 - Borgo SL 21.08

materiale turno n. 5 Face Lift, posti offerti n. 396



R23593

Firenze SMN 14.55 - Borgo SL 16.08

materiale turno n. 5 Face Lift, posti offerti n. 396



Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9

Indice di puntualità mensile registrato nel 2012 da alcuni treni della
linea 9 - Pisa - Lucca - Aulla

treno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	note
6769 Pisa 13,43 Piazza al Serchio 15,28	87,0	64,0	59,3	73,9	72,0	76,0	80	69,2	60	74,1	80	81,2	
6837 Pisa 17,50 Aulla 20,03	30,0	50,0	43,3	48,3	40,0	33,0	64,5	65,5	43,3	48,4	46,7	62,25	
6957 Minucciano 7,12 - Pisa 9,12	70,8	62,5	70,4	65,2	92,0	88,0	82,6	100	88	48,1	52	46,55	
6961 Piazza al Serchio 8,16 - Lucca 9,25	54,2	64,0	48,1	34,8	64,0	64,0	69,2	76,9	40	37	44	29,15	
6969 Aulla 12.56 - Pisa 15.42	87,0	96,0	81,5	69,6	92,0	92,0	96	76,9	88	81,5	88	94,1	
INTERA REGIONE	91,5	92,3	92,5	93,3	90,5	91,1	90,5	91,3	88,8	87,4	88,5	87,3	

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9

Linea 9 - PI - LU - Aulla

Nel corso del 2012 è risultata la linea con il più basso indice di puntualità (media anno 85%); per tutti i mesi ha ottenuto il bonus di rimborso per i propri abbonati, a conferma del basso livello di affidabilità.

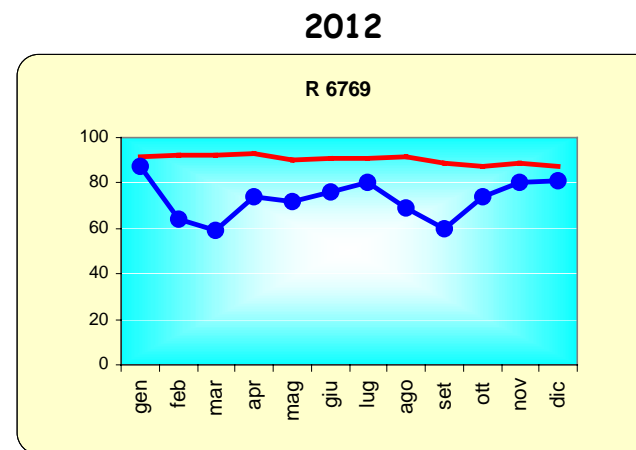
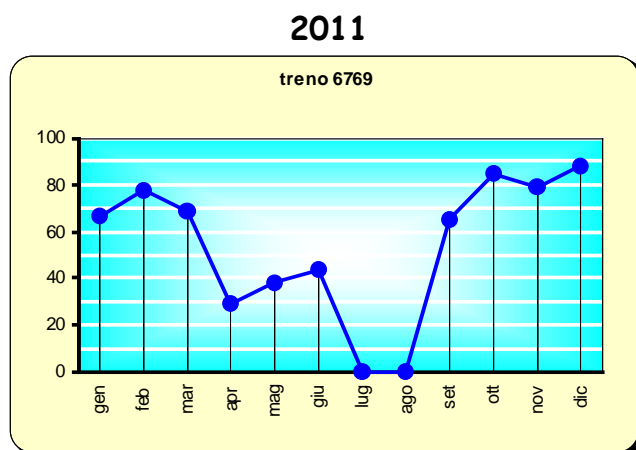
I treni nell'elenco, presentano tutti un elevato grado di criticità, non molto dissimile da quello accusato lo scorso anno.

A partire dal cambio orario di dicembre sono stati attivati alcuni interventi tesi al miglioramento della puntualità, in grado di ovviare ai problemi derivanti dal SSC,. L'introduzione del sistema SSC ha comportato infatti limitazioni di velocità che non consentono il recupero di eventuali ritardi per la riduzione della velocità di approccio alle stazioni e ulteriori limiti di velocità per i treni in doppia composizione nelle tratte in discesa.

Per evitare modifiche sostanziali ad un'offerta ormai consolidata nel tempo, si è ritenuto più opportuno intervenire con provvedimenti mirati sui treni più critici apportando lievi modifiche in traccia e, laddove indispensabile, sopprimendo, per alcuni treni, le fermate a bassissima frequentazione.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



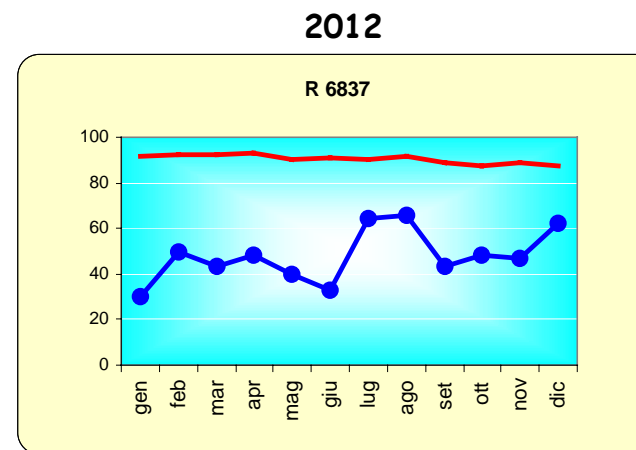
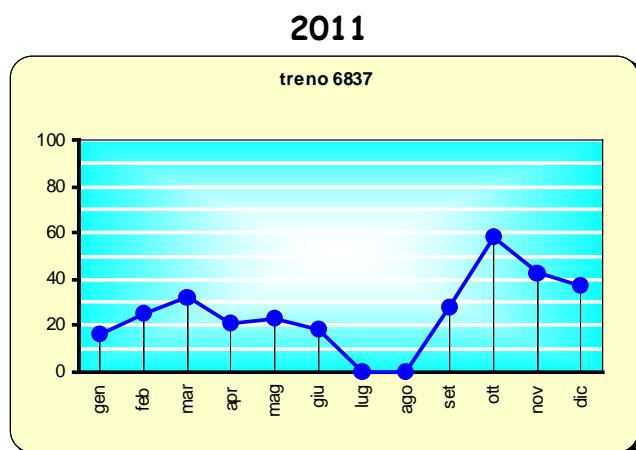
R6769

PISA 13,43 PIAZZA AL SERCHIO 15,28

materiale turno n. 2 / 4AIn, posti offerti n. 126 / 252

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



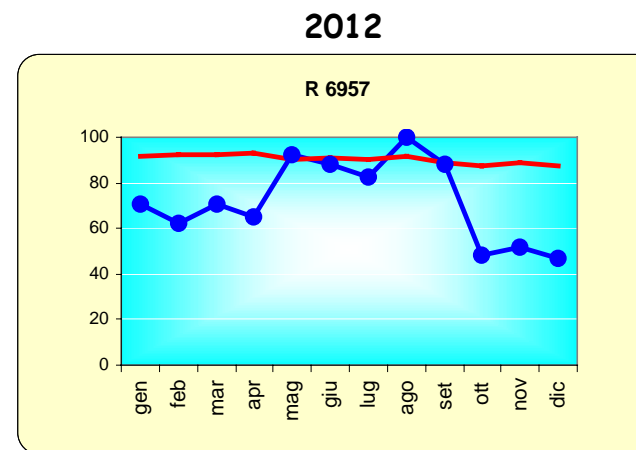
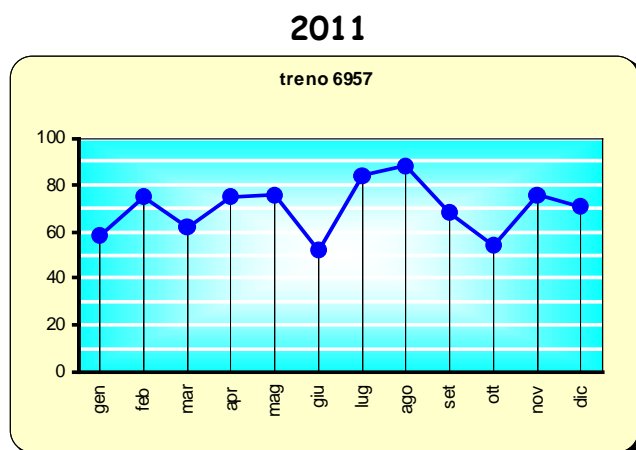
R6837

PISA 17,50 AULLA 20,03

materiale turno n. 2 / 4 Aln, posti offerti n. 125 / 262

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



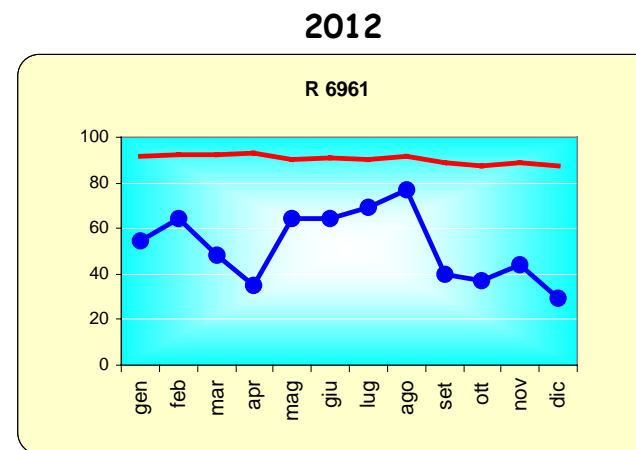
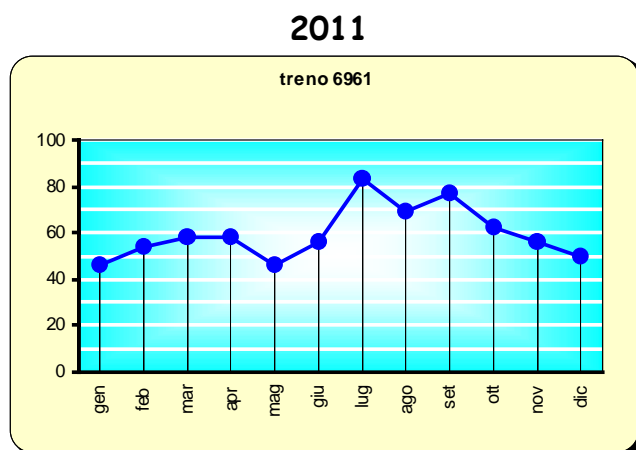
R6957

MINUCCIANO 7,12 - PISA 9,12

materiale turno n. 3 AIn, posti offerti n. 189

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



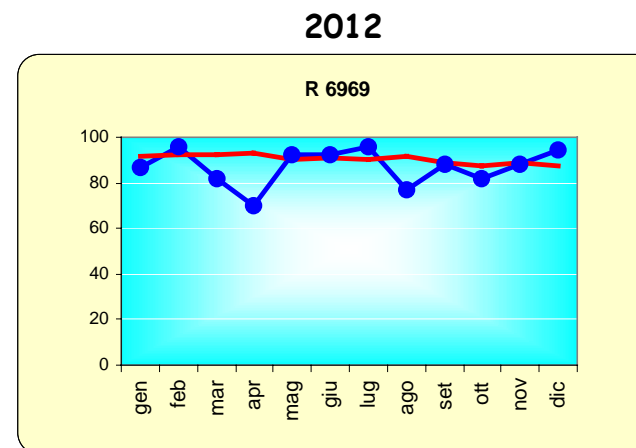
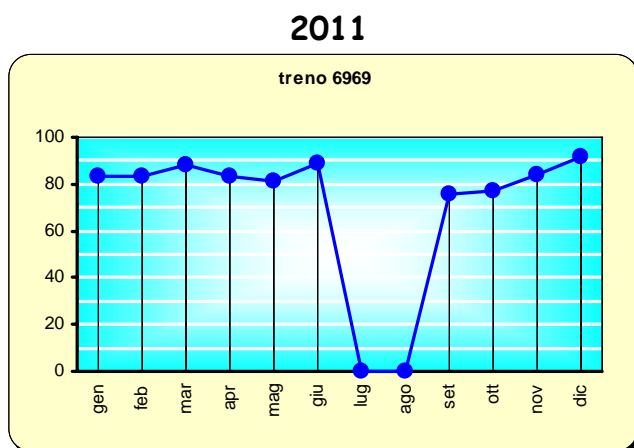
R6961

PIAZZA AL SERCHIO 8.16 – LUCCA 9.25

materiale turno n. 2 / 3 Aln, posti offerti n. 126 / 189

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



R6969

AULLA 12.56 - PISA C. 15.42

materiale turno n.2 / 3 Aln, posti offerti n. 136 / 199

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. La frequentazione dei singoli treni

La valutazione dei saliti / discesi dei singoli treni comprende tutti i treni Regionali Veloci, i treni importanti in fascia pendolare e quelli che in passato hanno presentato situazioni di sovraffollamento.

Sono presi in considerazione i dati di frequentazione medi rilevati nel mese di novembre e confrontati con i dati di marzo.

A distanza di soli 8 mesi si rileva una importante crescita del numero dei saliti/discesi nei R3130 e R3147 della linea 2 Firenze - Pisa, nel R3024 della linea 2 Firenze - Siena, nel R 3023 della linea 5 Firenze - Lucca - Viareggio, nel R6634 e R6641, nuovi Regionali Veloci sulla Firenze - Pistoia.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni

Il sistema dei regionali Veloci

linea Firenze - Pisa

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
3139	FI SMN	7.00	PI Aer.	8.00
3151	FI SMN	11.00	PI Aer.	12.00
3163	FI SMN	13.00	PI Aer.	14.00
3167	FI SMN	15.00	PI Aer.	16.00
3177	FI SMN	17.00	PI Aer.	18.00
3179	FI SMN	19.00	PI C.	19.49
3138	PI Aer.	9.03	FI SMN	10.00
3150	PI Aer.	11.03	FI SMN	12.00
3154	PI Aer.	13.03	FI SMN	14.00
3156	PI Aer.	15.03	FI SMN	16.00
3170	PI Aer.	17.03	FI SMN	18.00
3178	PI Aer.	19.03	FI SMN	20.00

linea Firenze - Arezzo - Chiusi

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
3168	Chiusi	6.36	FI SMN	7.56
3099	FI SMN	16.55	Chiusi	18.20

linea Pisa - Livorno - Grosseto (RO)

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
3130	Grosseto	6.57	FI SMN	9.32
3115	FI SMN	15.28	Grosseto	18.05

linea GR - Siena - Firenze

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
3022	Siena	6.29	FI SMN	7.37
3101	FI SMN	18.40	Siena	19.48

linea Pistoia - Firenze

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
6641	Pistoia	7.03	FI SMN	7.33
6634	FI SMN	17.56	Pistoia	18.26

linea Siena - Chiusi

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
6904	Chiusi CT	6.45	Siena	7.50
6917	Siena	17.43	Chiusi CT	18.48

Tabella 15.1

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni

I treni più frequentati

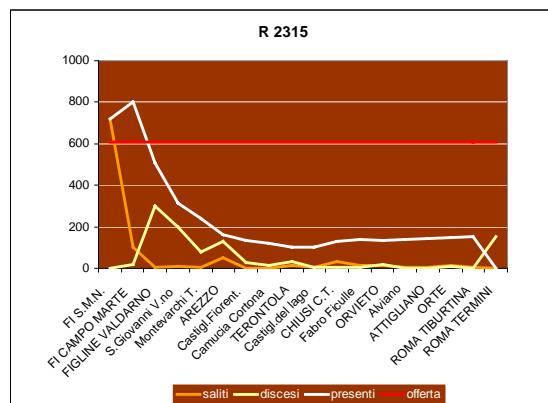
	stazione partenza	h	stazione arrivo	h
R11810	Montevarchi	17.13	Pistoia	19.08
R2315	Firenze SMN	17.12	Roma	20.47
R11978	Borgo SL	7.24	Firenze SMN	8.42
R6604	Chiusi	6.05	Pistoia	8.38
R3147	Firenze SMN	18.28	Livorno	19.50
R23370	Pisa A.	6.53	Firenze SMN	8.22
R3141	Firenze SMN	16.28	Livorno	17.50
R11756	Siena	7.02	Firenze SMN	8.55
R3032	Orbetello	6.52	Firenze SMN	10.05
R3025	Viareggio	6.28	Firenze SMN	8.06
R3029	Viareggio	7.14	Firenze SMN	8.50
R3080	Firenze SMN	17.38	Lucca	19.21
R6609	Pistoia	8.00	Firenze CM	9.00
R6581	Bologna	6.55	Firenze CM	8.05
R6806	Faenza	6.02	Firenze SMN	8.01
R21360	Faenza	7.22	Firenze SMN	9.11
R11984	Borgo SL	6.32	Firenze SMN	7.45
R6953	Piazza Serchio	6.12	Pisa c.le	8.12
R6837	Pisa	17.50	Aulla	20.03
R11841	La Spezia	6.57	Pisa	8.14

Tabella 15.2

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 1

2012 marzo



2012 novembre

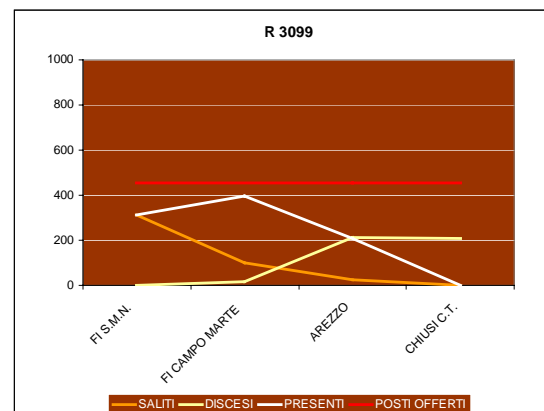
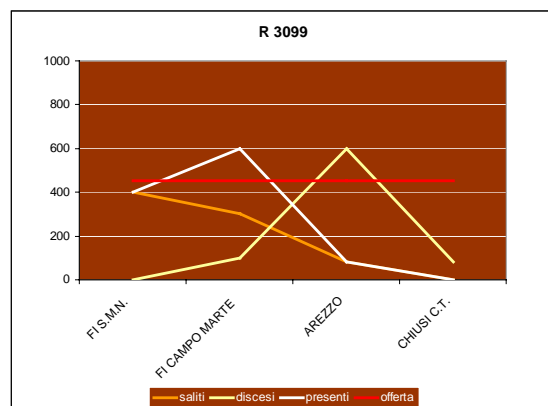
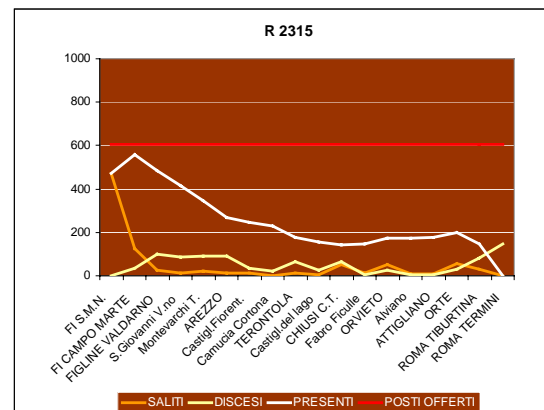
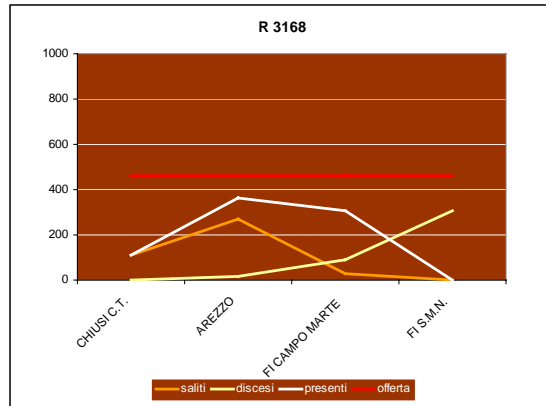


Tabella 15.3

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 1

2012 marzo



2012 novembre

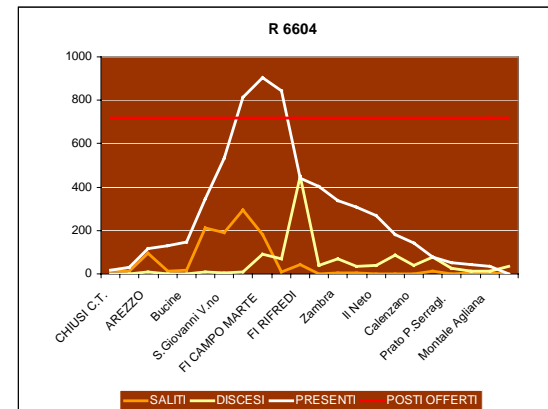
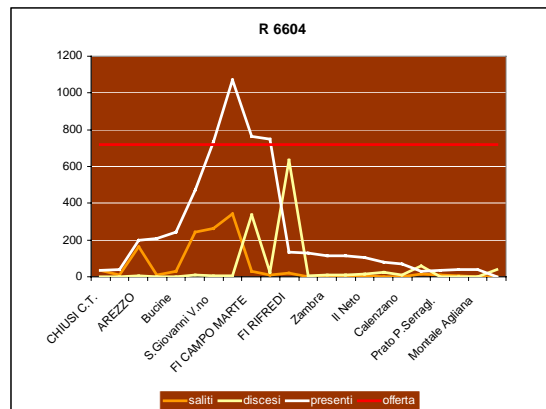
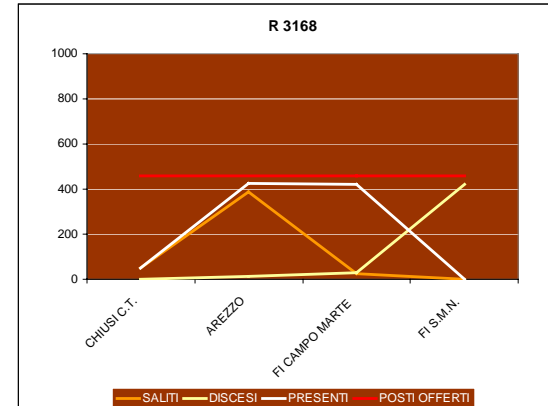
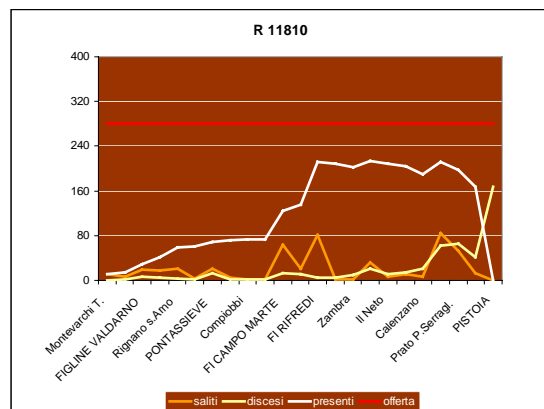


Tabella 15.4

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 1

2012 marzo



2012 novembre

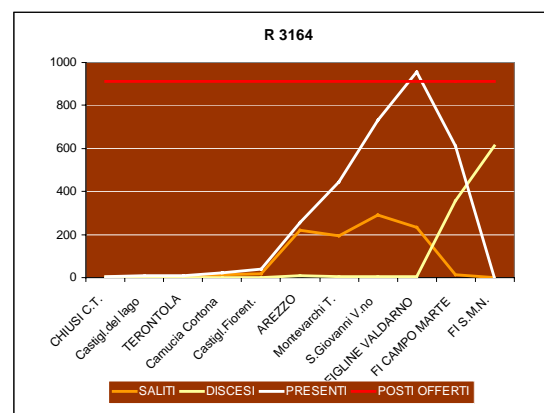
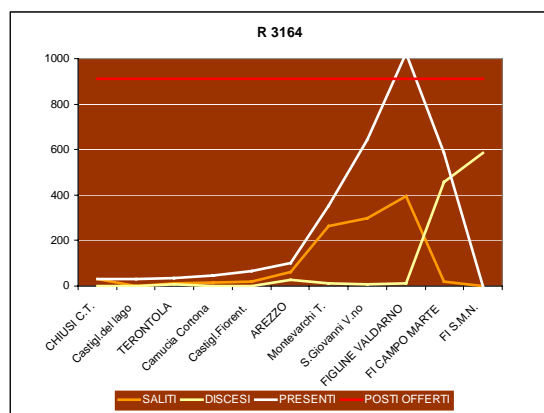
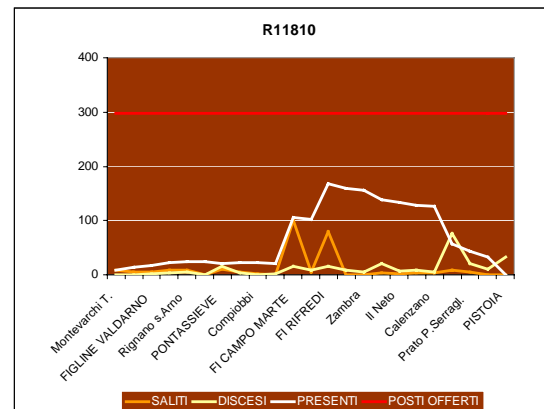
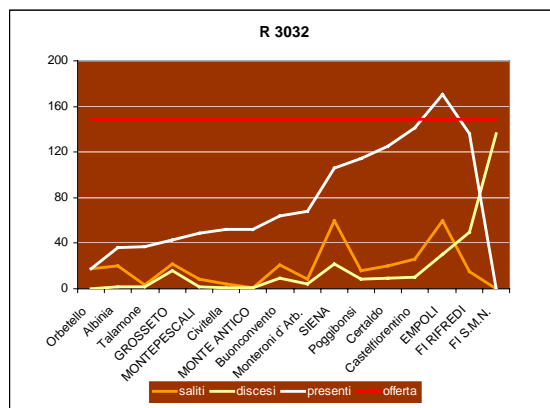


Tabella 15.5

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

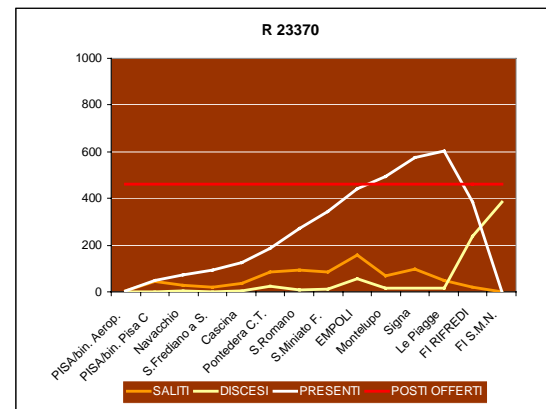
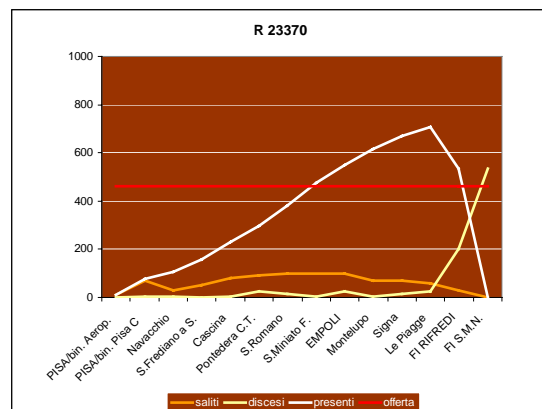
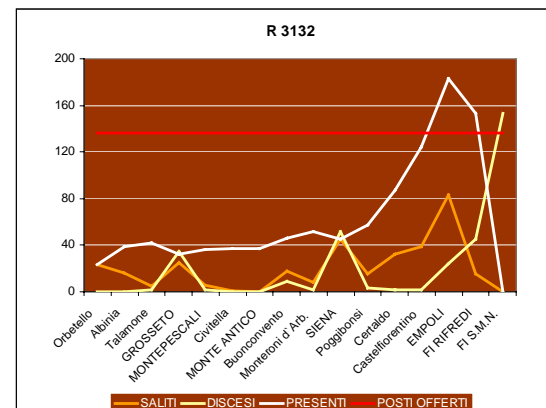
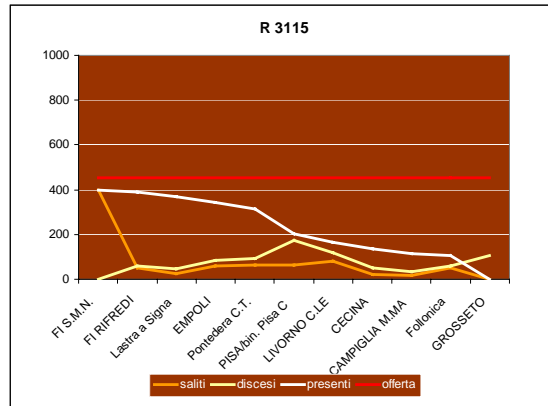


Tabella 15.6

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

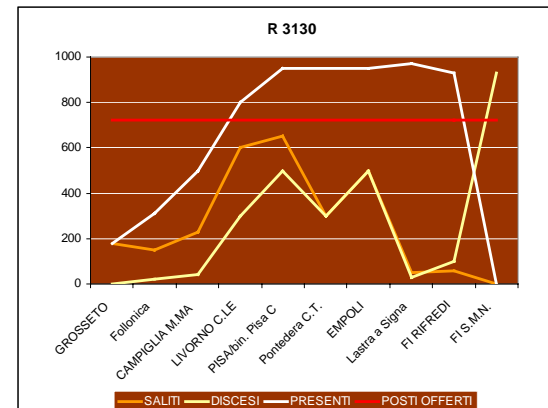
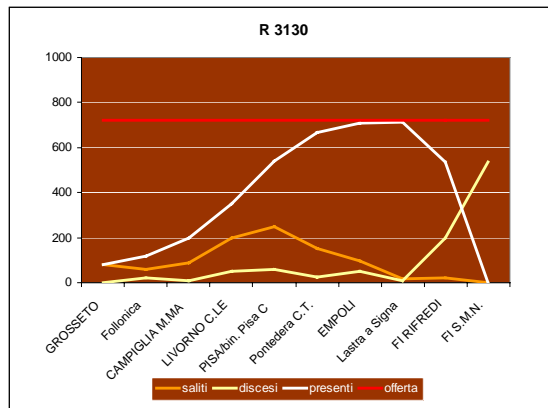
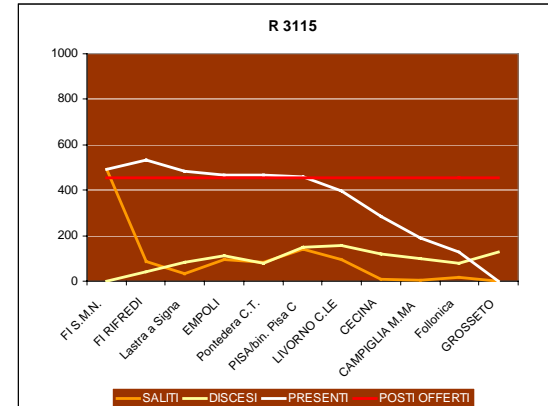
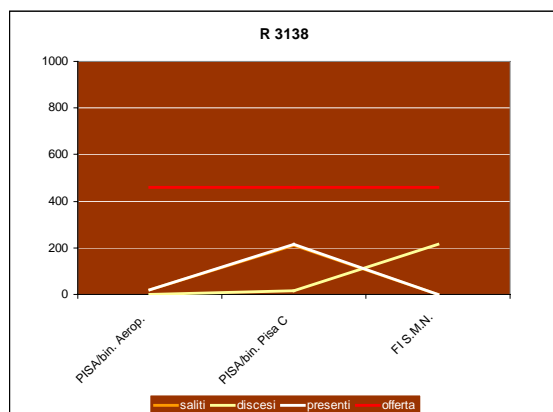


Tabella 15.7

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

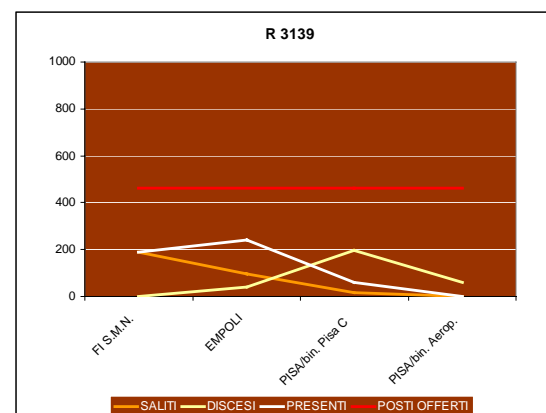
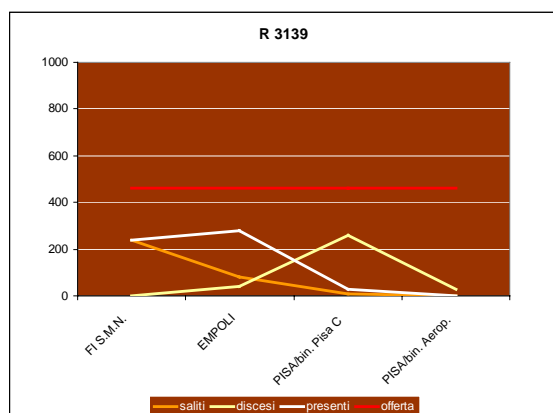
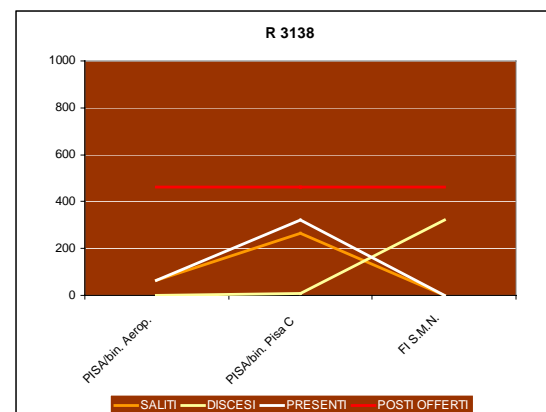
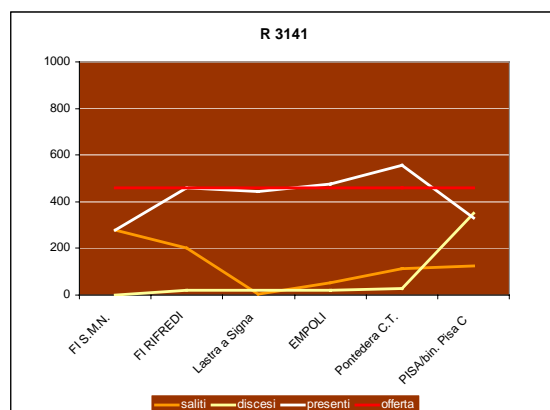


Tabella 15.8

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

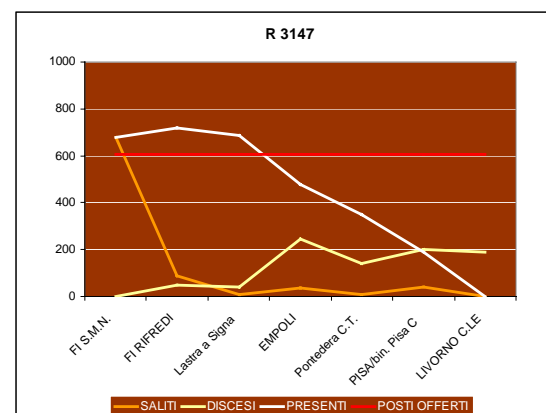
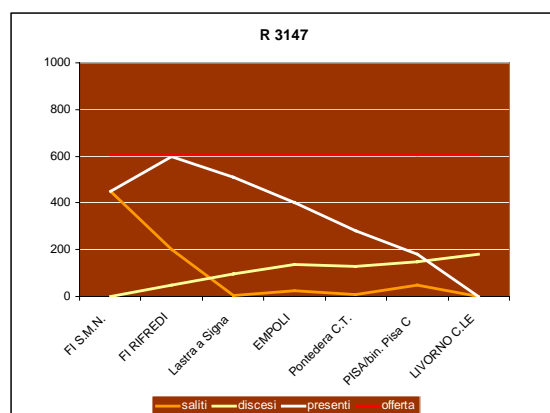
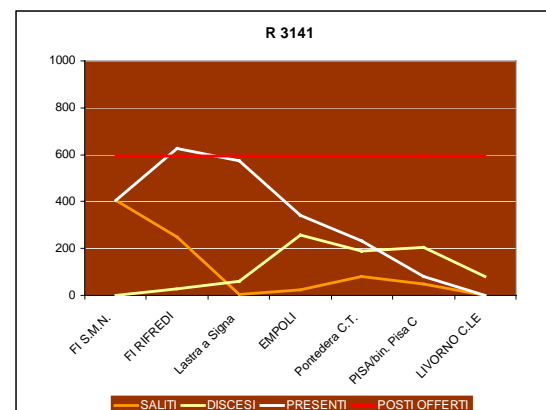
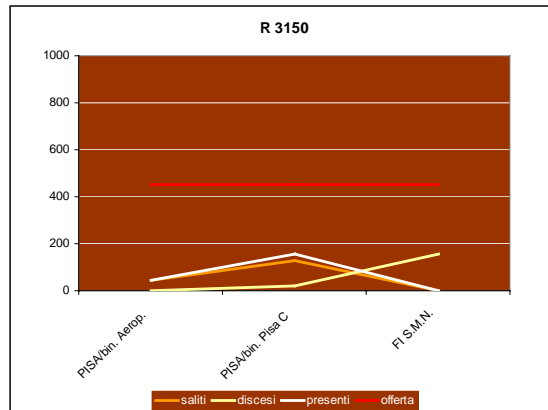


Tabella 15.9

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

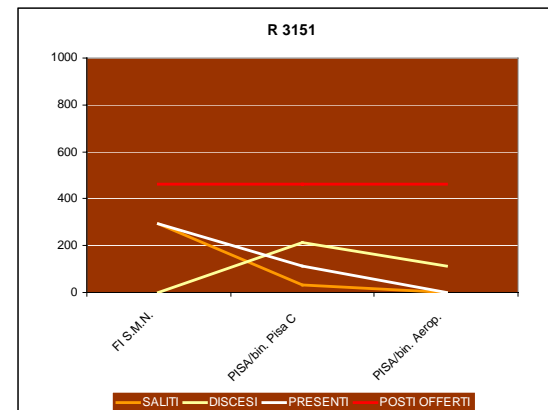
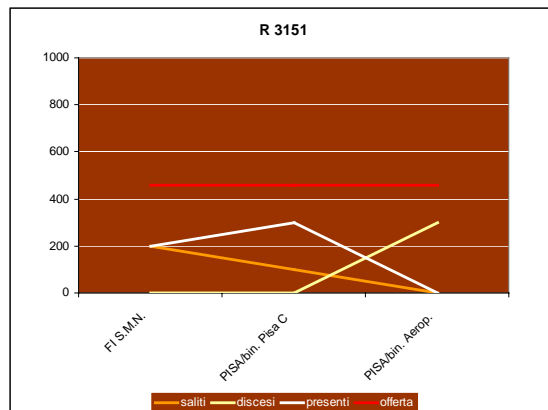
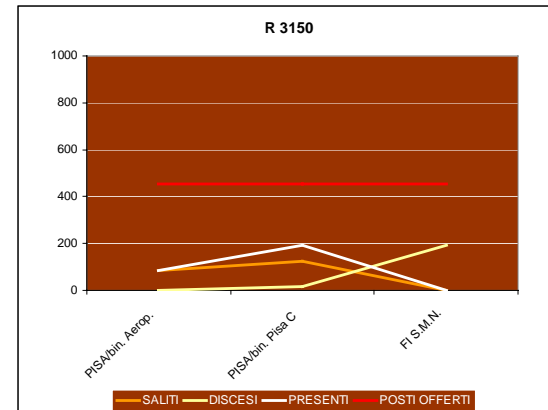
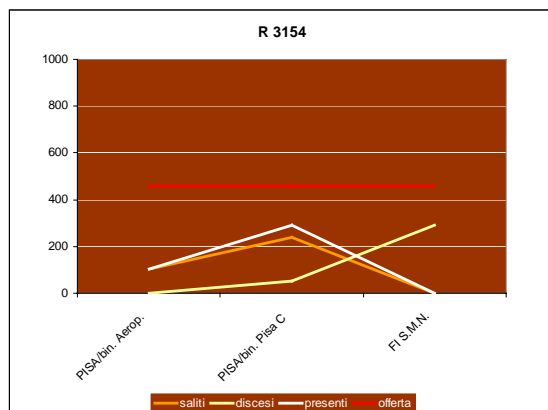


Tabella 15.10

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

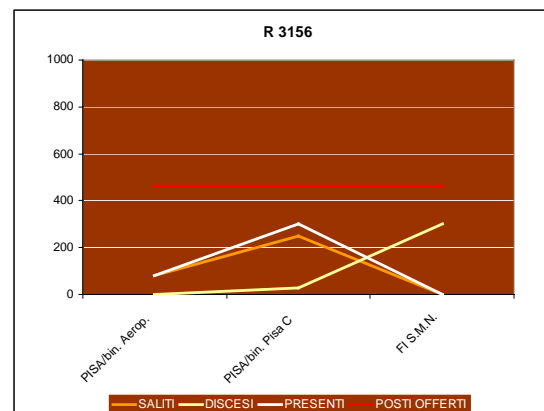
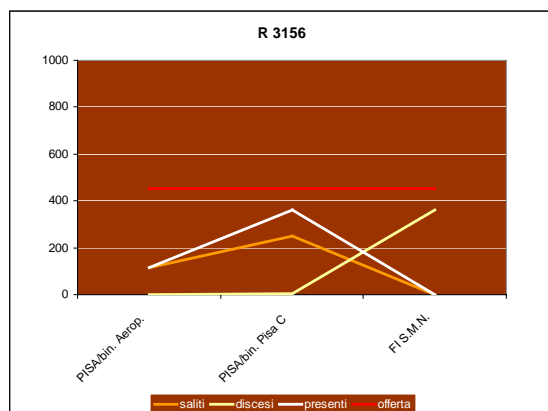
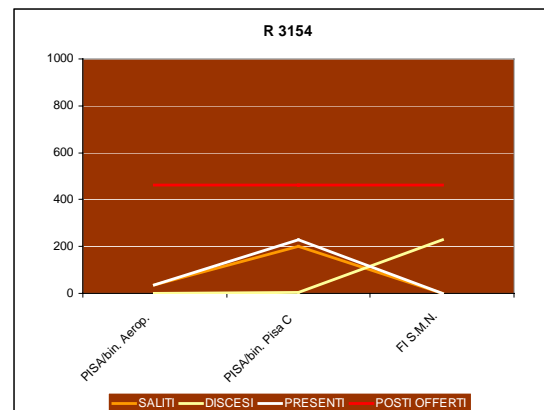
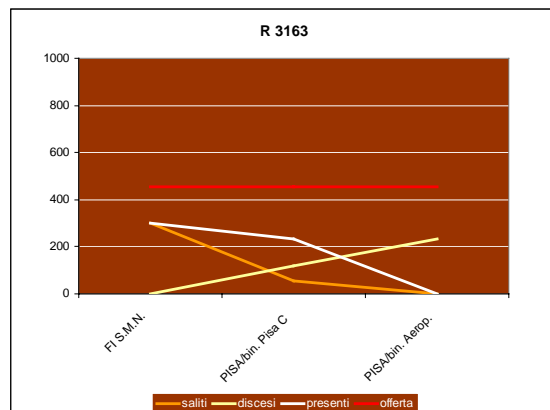


Tabella 15.11

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

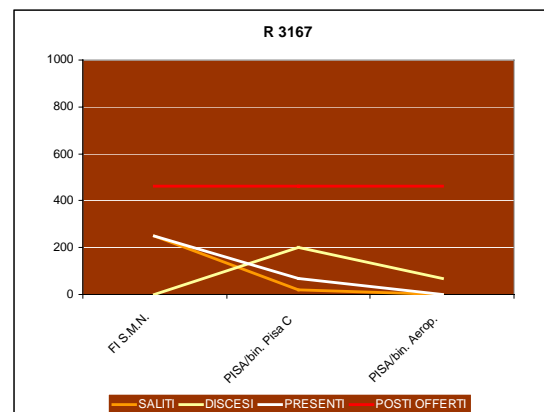
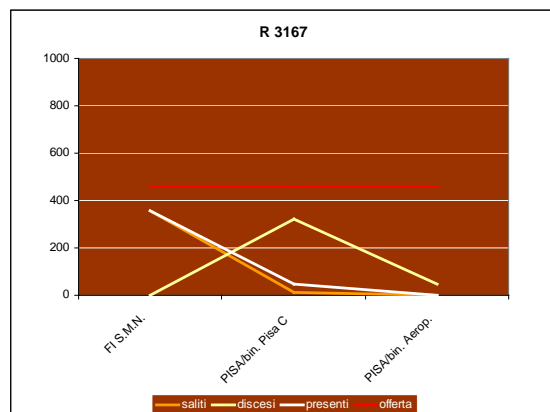
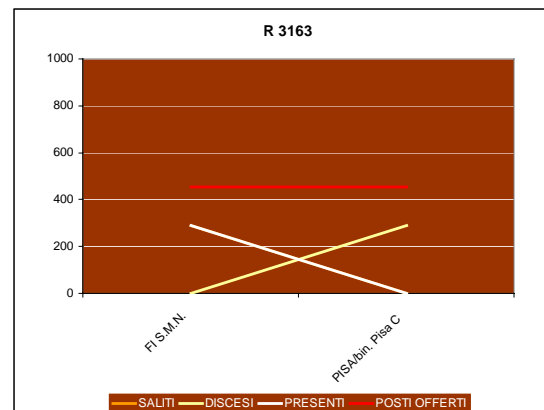
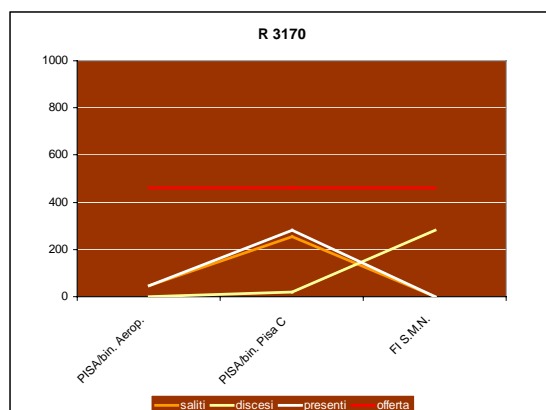


Tabella 15.12

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

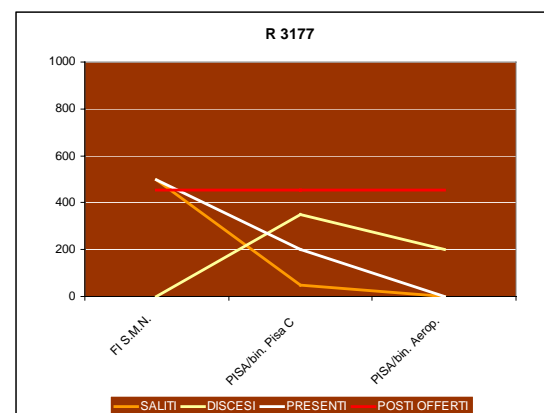
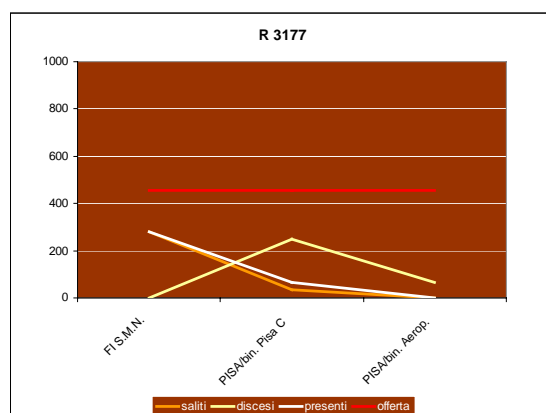
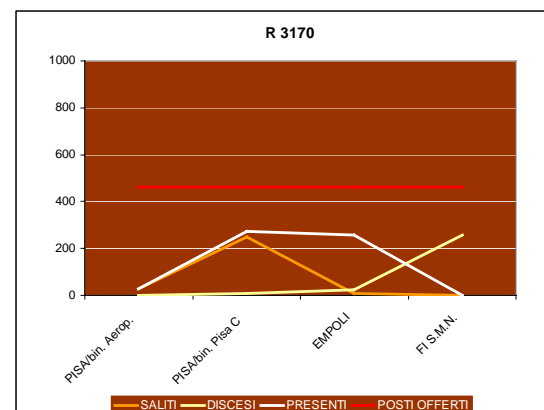
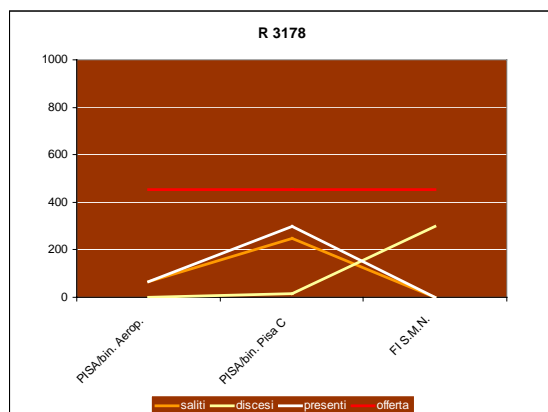


Tabella 15.13

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 2

2012 marzo



2012 novembre

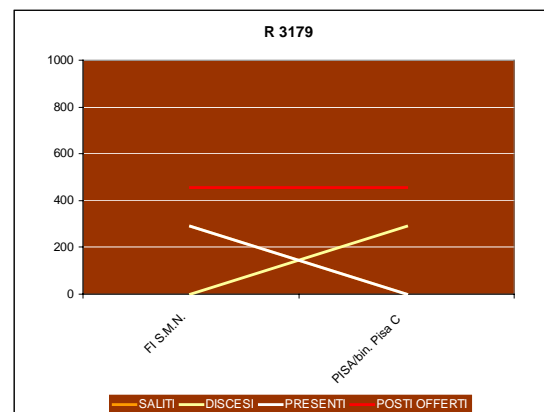
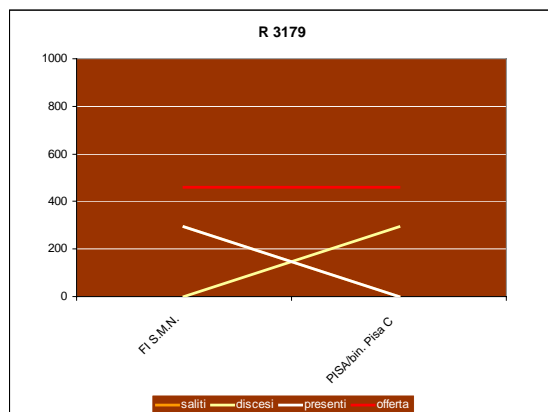
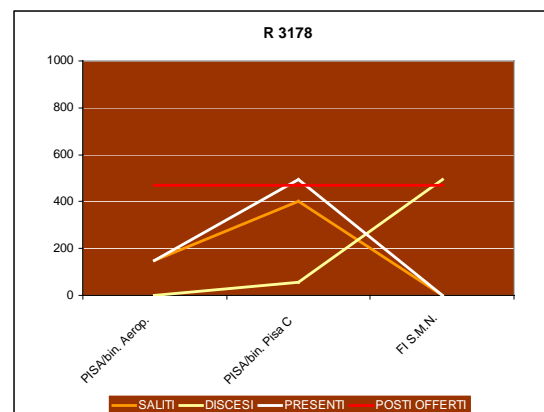
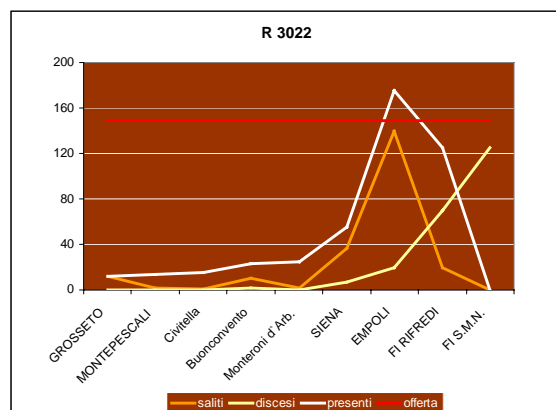


Tabella 15.15

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 3

2012 marzo



2012 novembre

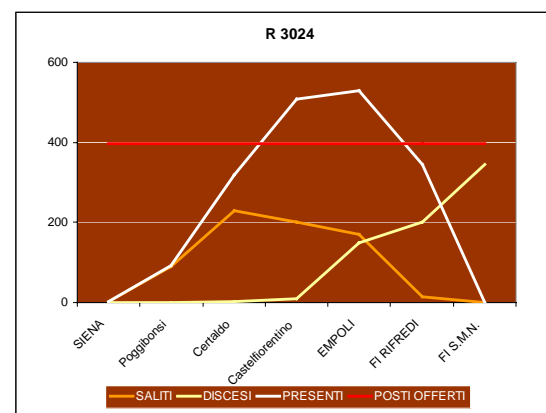
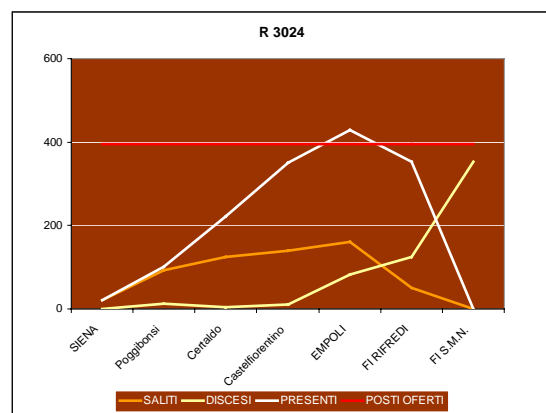
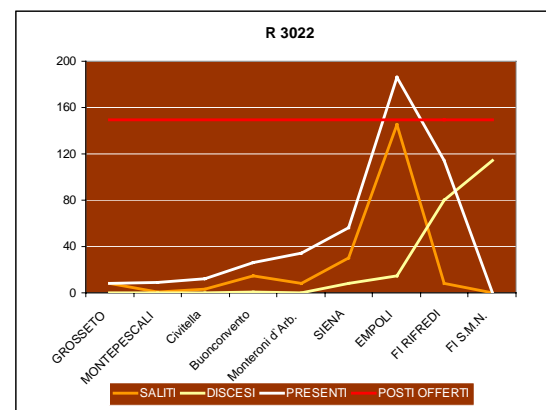
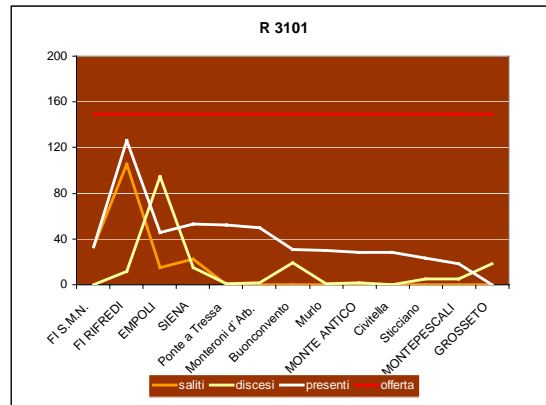


Tabella 15.16

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 3

2012 marzo



2012 novembre

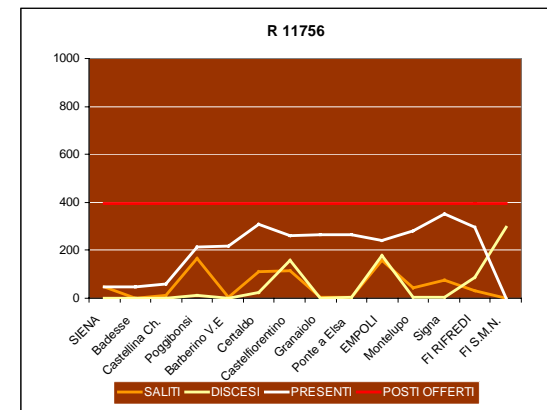
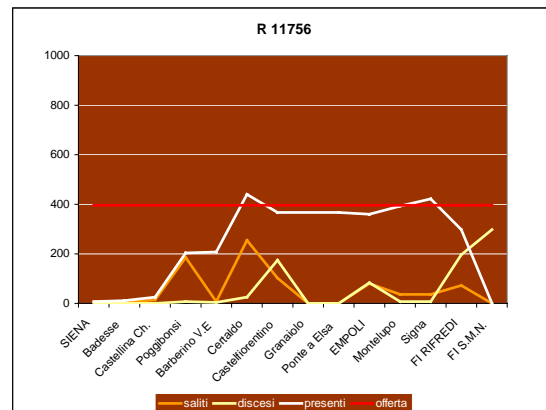
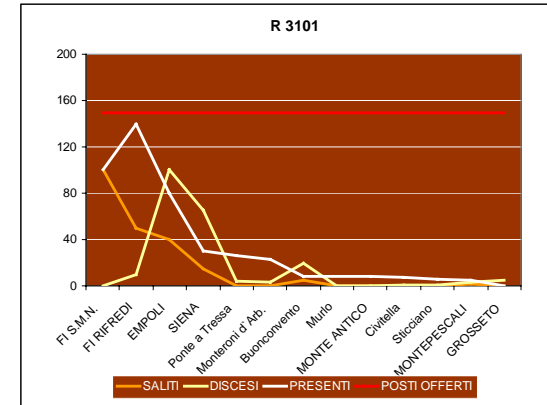
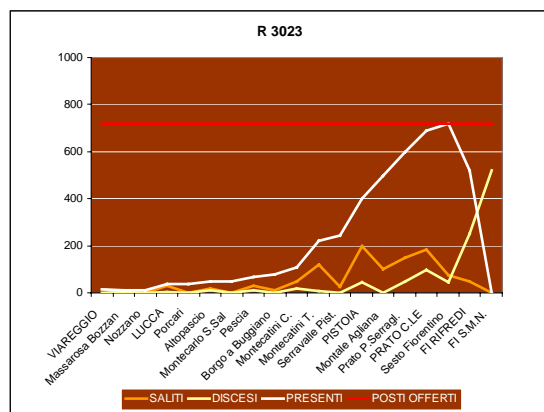


Tabella 15.17

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 5

2012 marzo



2012 novembre

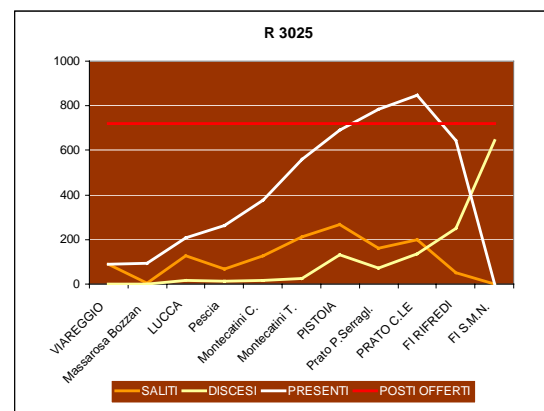
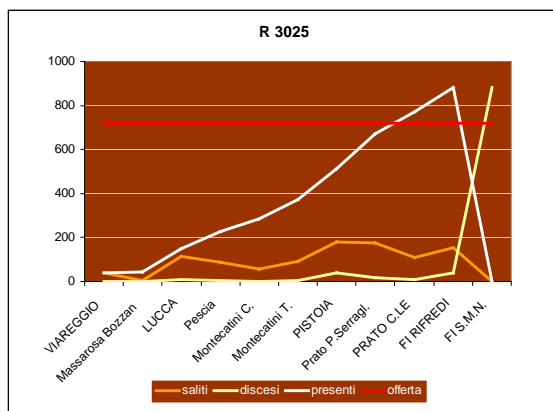
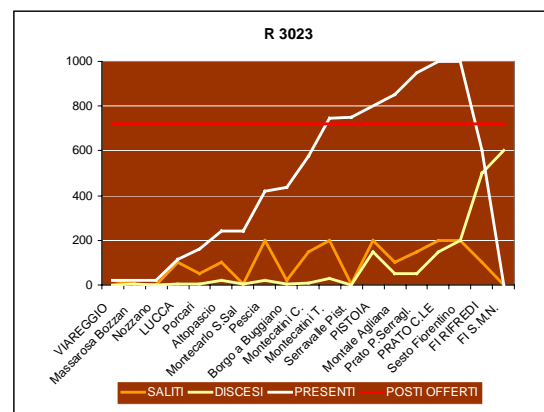
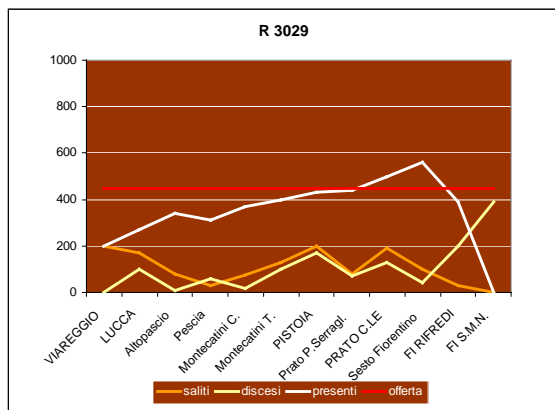


Tabella 15.18

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 5

2012 marzo



2012 novembre

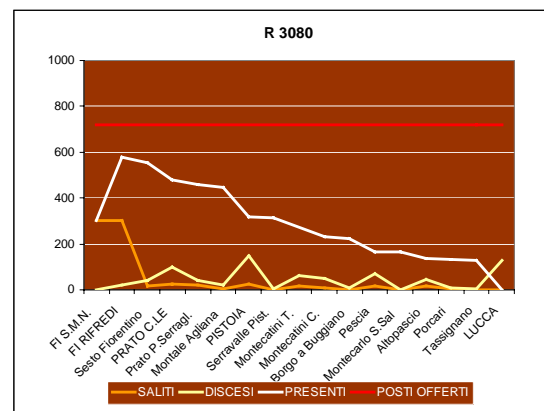
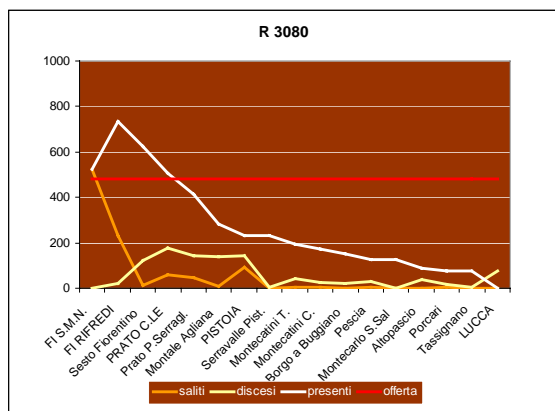
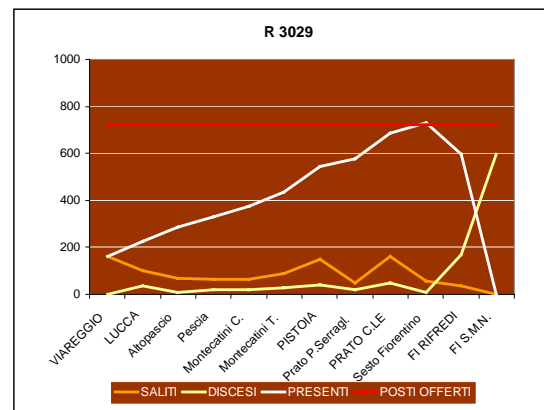
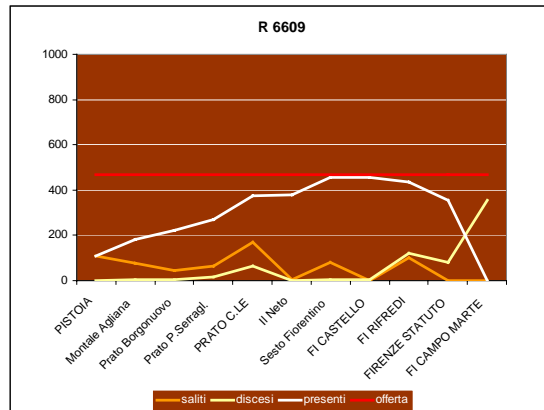


Tabella 15.19

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 5

2012 marzo



2012 novembre

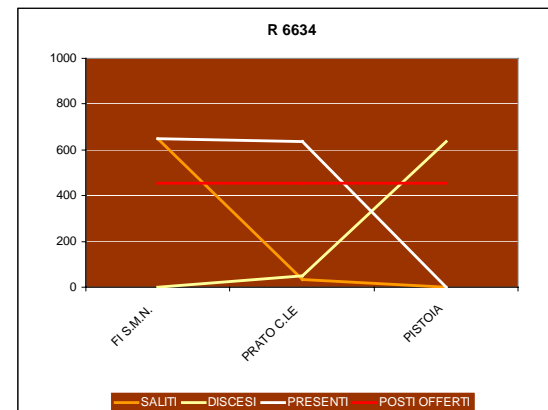
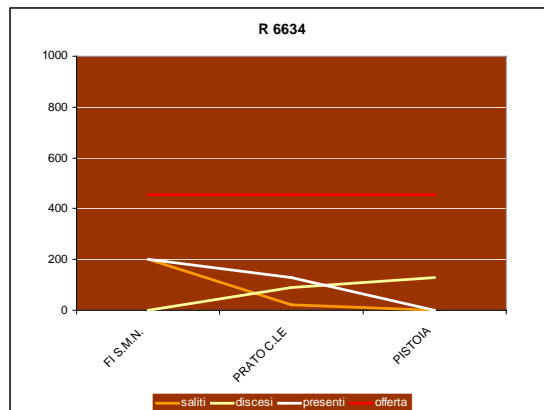
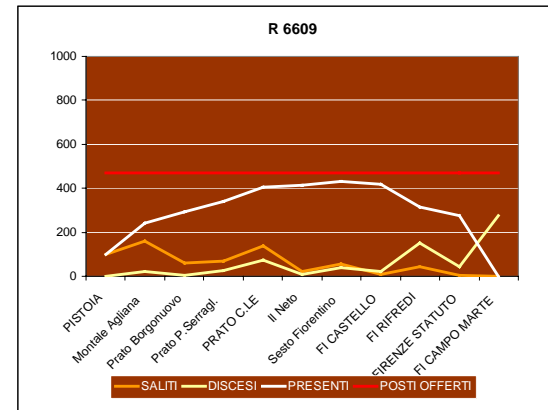
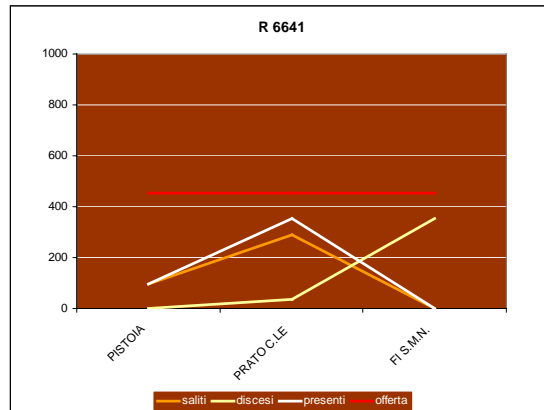


Tabella 15.20

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 5 - 6

2012 marzo



2012 novembre

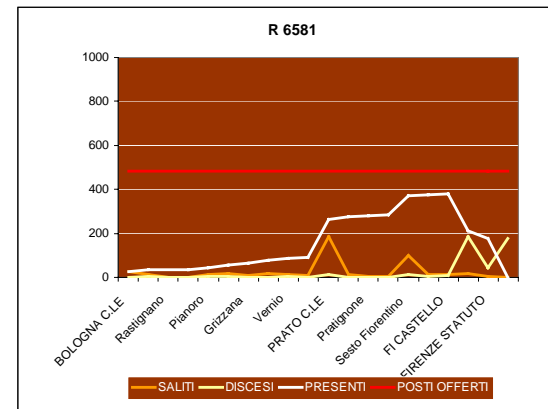
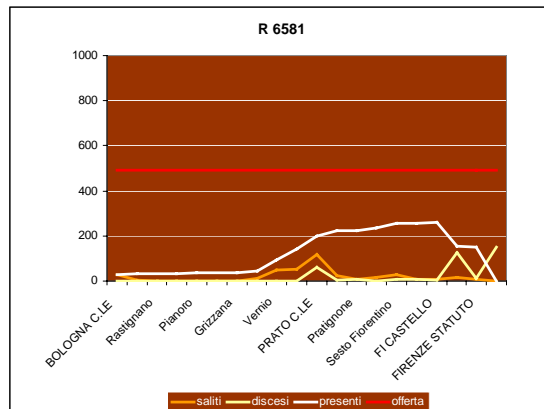
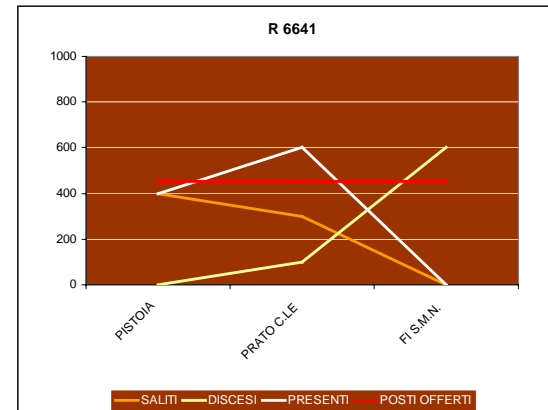
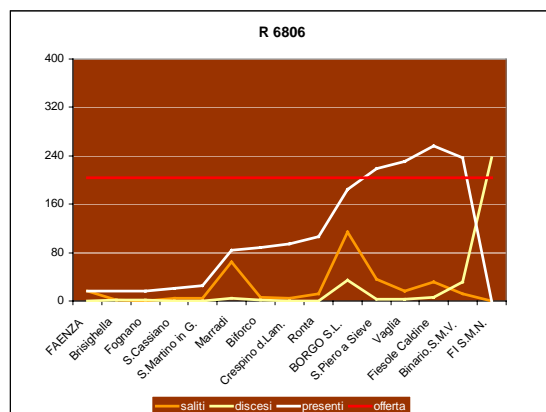


Tabella 15.21

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 7

2012 marzo



2012 novembre

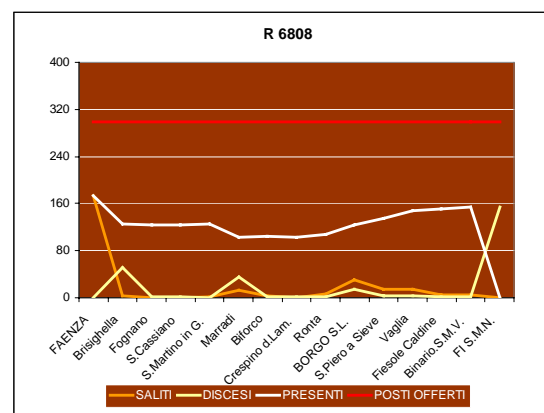
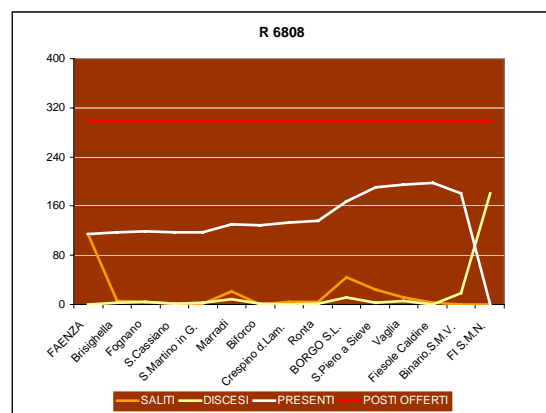
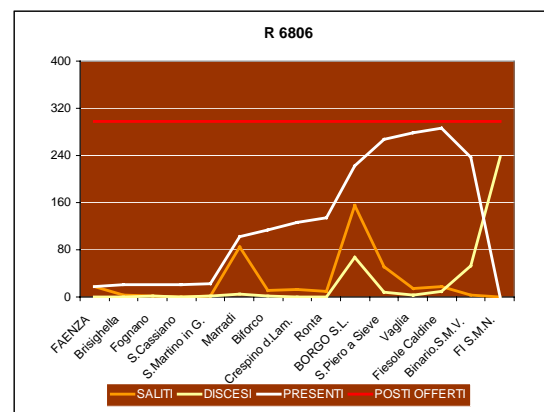
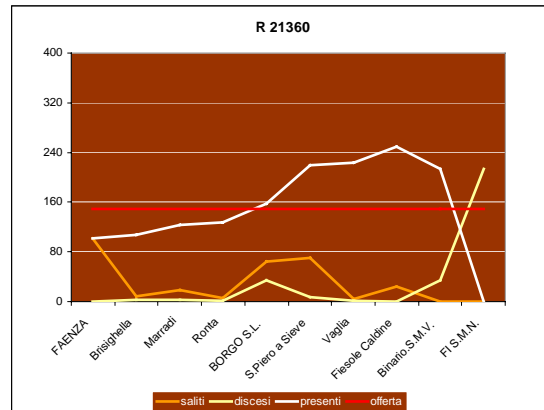


Tabella 15.22

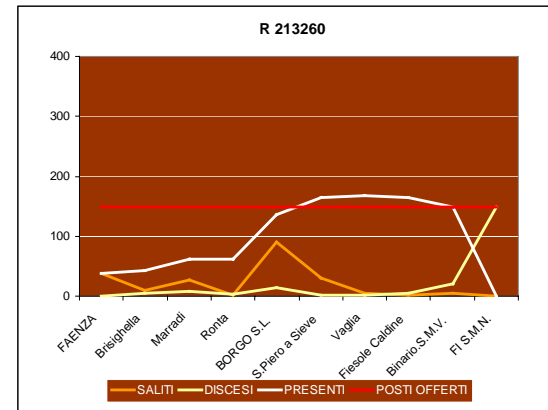
Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 7

2012 marzo



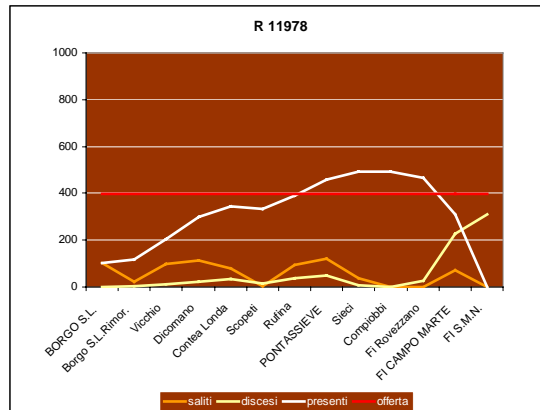
2012 novembre



Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 9

2012 marzo



2012 novembre

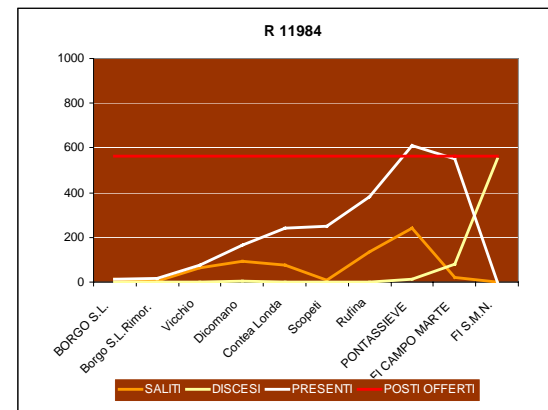
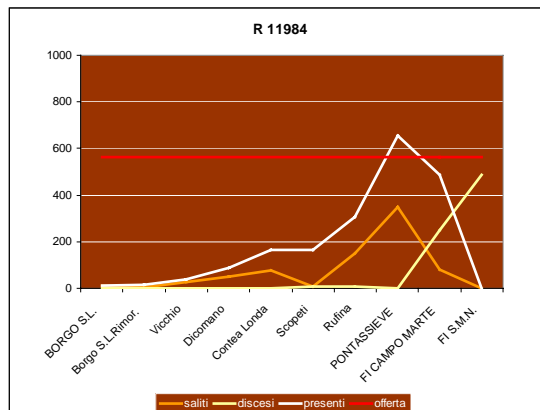
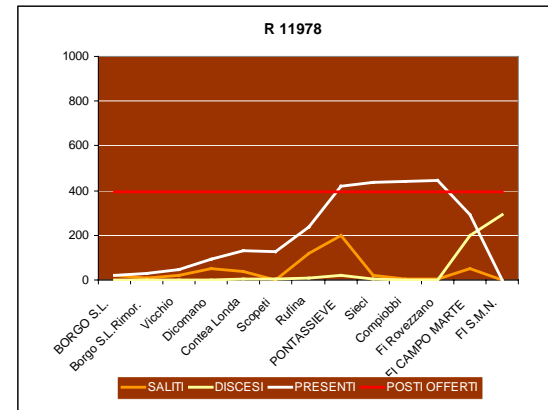
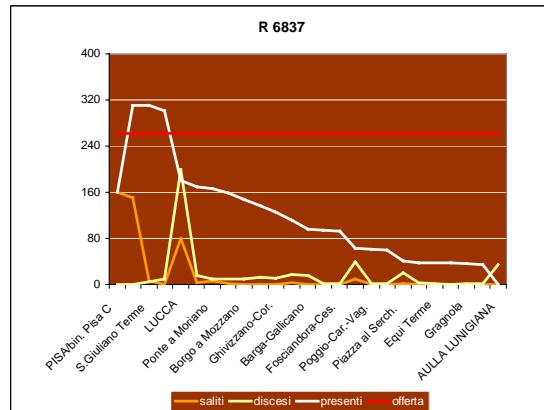


Tabella 15.24

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 9

2012 marzo



2012 novembre

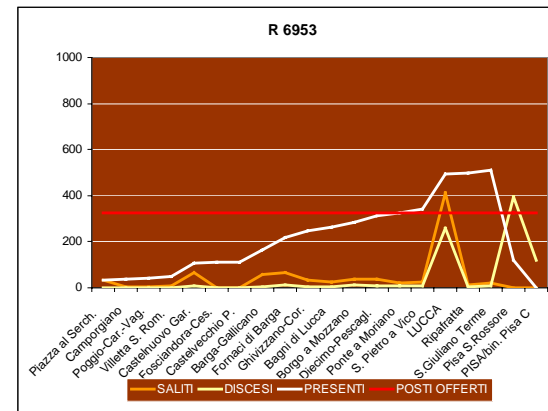
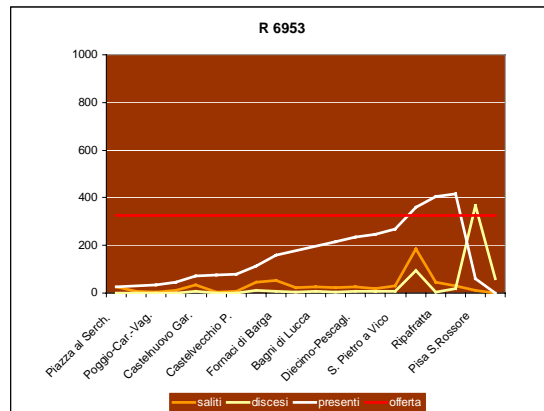
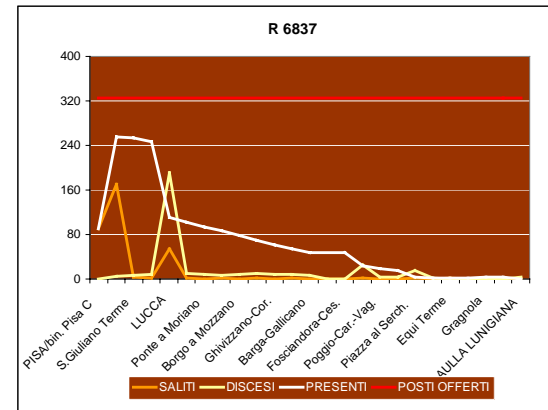
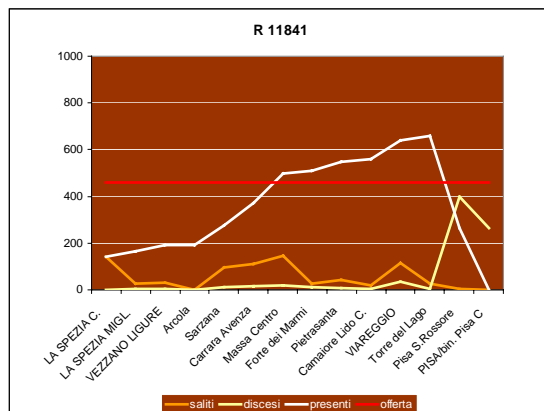


Tabella 15.25

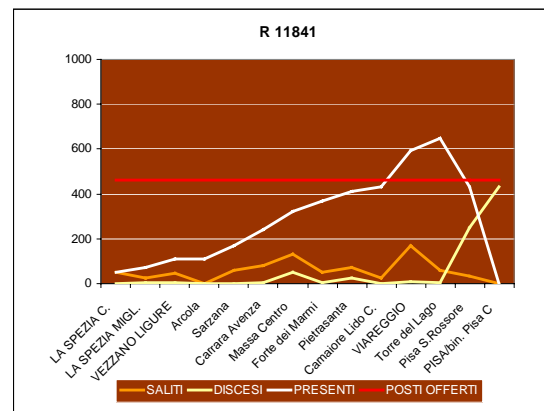
Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 10

2012 marzo



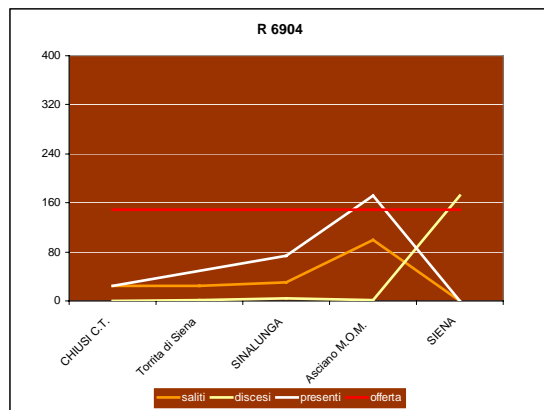
2012 novembre



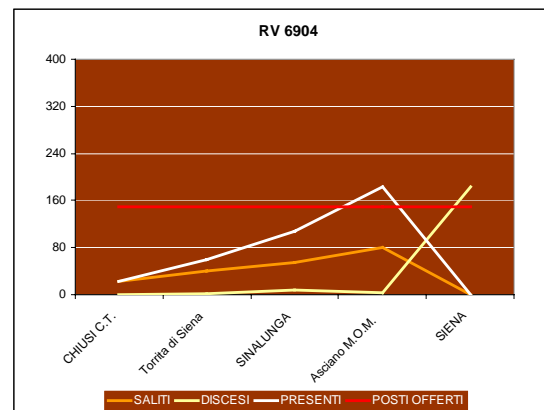
Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 12

2012 marzo



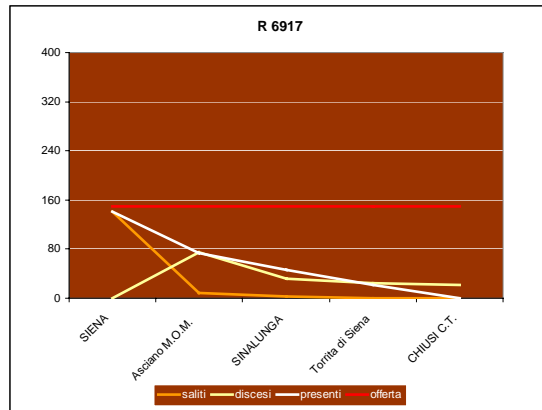
2012 novembre



Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Frequentazione dei singoli treni - linea 12

2012 marzo



2012 novembre

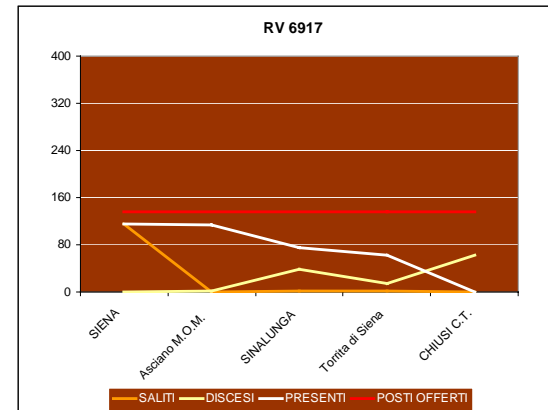


Tabella 15.28

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. treni critici per affollamento

16. Treni critici per affollamento

Sono i treni che presentano i maggiori problemi di affollamento per i quali è prescritto il mantenimento della composizione programmata, pena l'applicazione di una penale nel caso di decurtazione.

La situazione registrata nel corso del 2012 presenta un sensibile peggioramento rispetto al 2011, come si rileva dalle tabelle, dove in rosso (tabella 16.3) sono rappresentati, in percentuale sul servizio programmato, i giorni in cui il treno ha circolato in composizione ridotta.

treni critici per affollamento

R 11810	Montevarchi	17.13	Pistoia	19.08
RV 2315	Firenze SMN	17.12	Roma	20.47
R 11798	Arezzo	5.55	Pistoia	8.08
R 6604	Chiusi	6.05	Pistoia	8.38
R 3147	Firenze SMN	18.28	Livorno	19.50
R 23370	Pisa A.	6.53	Firenze SMN	8.20
R 3141	Firenze SMN	16.28	Livorno	17.50
R 11756	Siena	7.02	Firenze SMN	8.55
R 3032	Orbetello	6.52	Firenze SMN	10.05
R 3025	Viareggio	6.28	Firenze SMN	8.06
R 3029	Viareggio	7.10	Firenze SMN	8.50
R 3080	Firenze SMN	17.38	Lucca	19.21
R 6609	Pistoia	8.00	Firenze CM	8.58
R 6581	Bologna	6.56	Firenze CM	8.03
R 6806	Faenza	6.02	Firenze SMN	8.01
R 21360	Faenza	7.32	Firenze SMN	9.11
R 11984	Borgo SL	6.32	Firenze SMN	7.45
R 6953	Piazza Serchio	6.10	Pisa c.le	8.13
R 6837	Pisa	17.50	Aulla	20.07
R 11841	La Spezia	6.57	Pisa	8.14

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. treni critici per affollamento

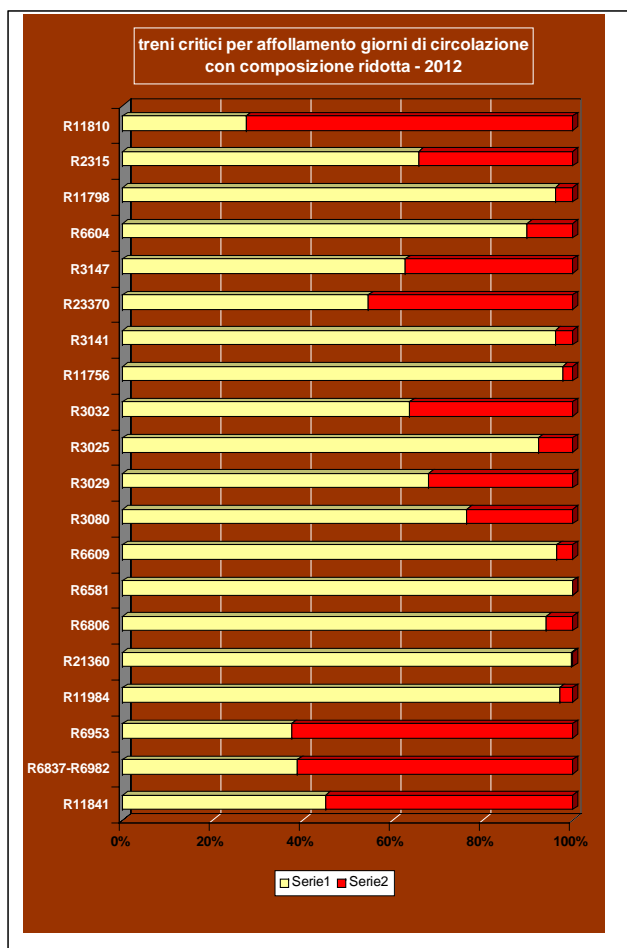
i treni in circolazione
con composizione
ridotta

	n. giorni circolazione	n.giorni composiz. ridotta	%
R11810	281	204	72,6%
R2315	365	125	34,2%
R11798	252	10	4,0%
R6604	304	31	10,2%
R3147	365	136	37,3%
R23370	304	138	45,4%
R3141	304	12	3,9%
R11756	304	7	2,3%
R3032	304	110	36,2%
R3025	365	28	7,7%
R3029	365	117	32,1%
R3080	365	86	23,6%
R6609	304	11	3,6%
R6581	272	0	0,0%
R6806	304	18	5,9%
R21360	304	1	0,3%
R11984	304	9	3,0%
R6953	365	228	62,5%
R6837	365	223	61,1%
R11841	304	167	54,9%

Tabella 16.2

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. treni critici per affollamento



2012

2011

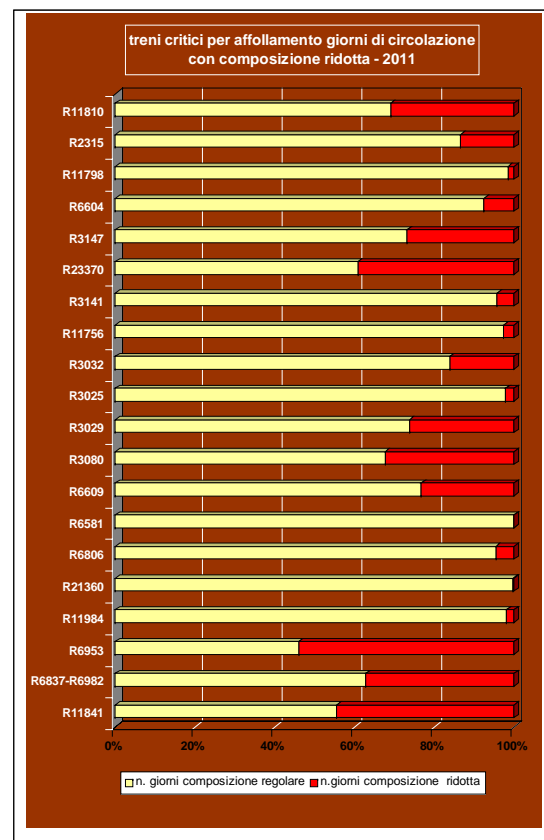


Tabella 16.3

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. treni critici per affollamento

Confronto 2011 - 2012

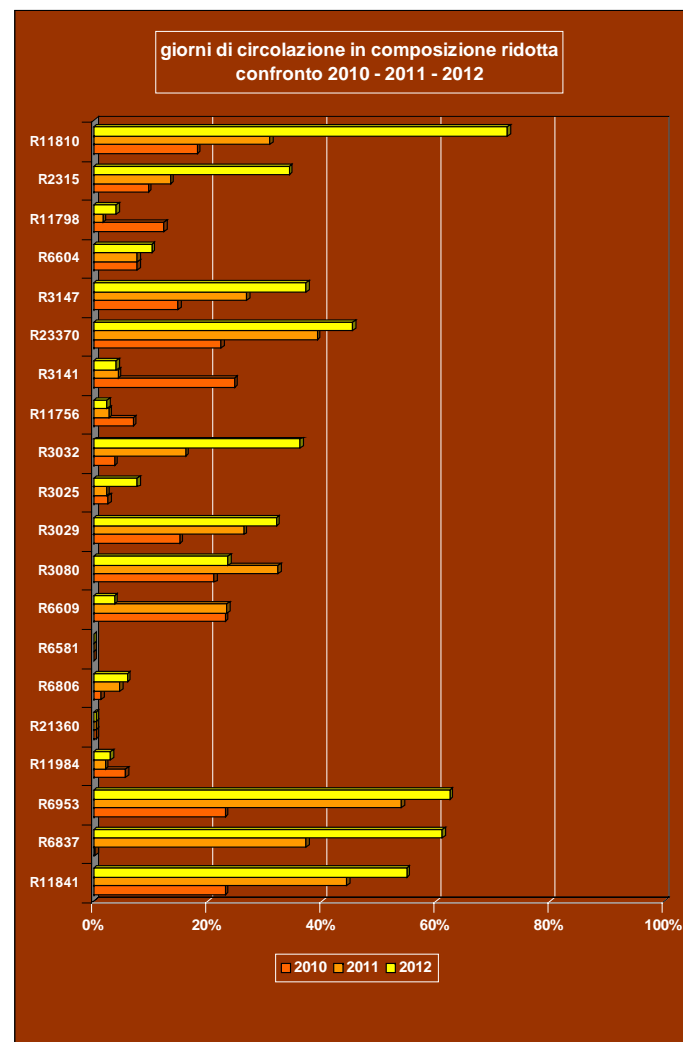


Tabella 16.4

Analisi delle criticità puntuali del servizio

17. Treni di competenza dell'Umbria

L'offerta che interessa la Toscana, comprende alcuni treni interregionali di competenza della Regione Umbria: si tratta di 12 treni giornalieri Firenze - Terontola - Perugia - Foligno, alcuni dei quali svolgono un importante servizio nella tratta Toscana per i pendolari del Valdarno, il R3152 (Foligno 5.15 - FI SMN 8.35) e il R3165 (FI SMN 18,13 - Foligno 21,01).

I 12 treni di competenza della regione Umbria, concorrono alla formazione dell'indice di riferimento per il bonus agli abbonati della Toscana, e sono pertanto monitorati periodicamente; l'indice di puntualità è misurato, oltretutto a Firenze SMN, nella stazione di Terontola, ultima stazione prima del confine regionale.

L'andamento della puntualità dei treni dell'Umbria nel 2012 è risultato simile a quella dei treni della Toscana, con un peggioramento fra ottobre e dicembre (tabella 17.1).

Per ovviare a problemi di sovraffollamento, soprattutto nel Valdarno, le vetture di prima classe dei R3152, R3165, R3159 e R3161 sono state declassate e i treni viaggiano con sole vetture di 2^a classe.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

17. I treni di competenza dell'Umbria

	treni toscana	treni umbria	media
gennaio	91,8%	95,5%	93,6%
febbraio	94,0%	89,7%	91,9%
marzo	87,2%	93,4%	90,3%
aprile	90,1%	94,1%	92,1%
maggio	89,1%	91,4%	90,3%
giugno	94,2%	91,7%	93,0%
luglio	91,2%	91,4%	91,3%
agosto	93,3%	96,1%	94,7%
settembre	93,5%	94,9%	94,2%
ottobre	88,7%	84,9%	86,8%
novembre	89,8%	85,3%	87,6%
dicembre	87,3%	87,1%	87,2%

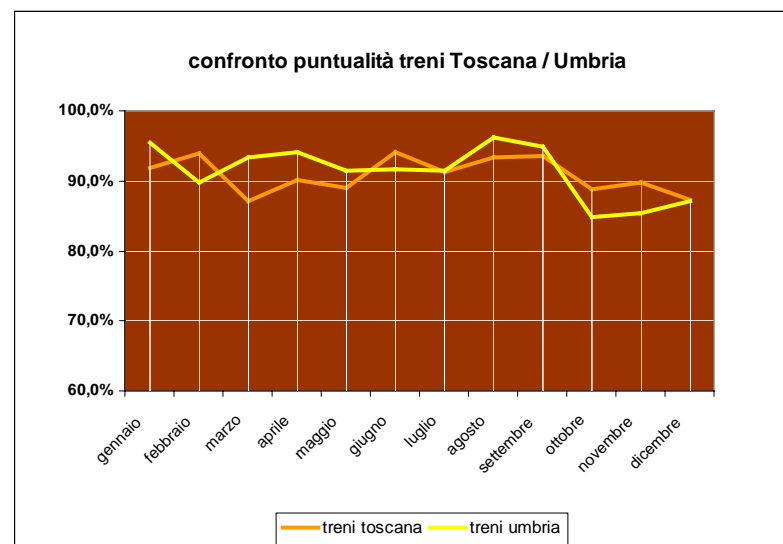


Tabella 17.1

Analisi delle criticità puntuali del servizio

17. I treni di competenza dell'Umbria

	R3152	R3165
<i>gennaio</i>	88%	97%
<i>febbraio</i>	96%	79%
<i>marzo</i>	81%	100%
<i>aprile</i>	91%	97%
<i>maggio</i>	92%	97%
<i>giugno</i>	100%	97%
<i>luglio</i>	96%	97%
<i>agosto</i>	92%	97%
<i>settembre</i>	96%	97%
<i>ottobre</i>	81%	83%
<i>novembre</i>	84%	80%
<i>dicembre</i>	74%	94%

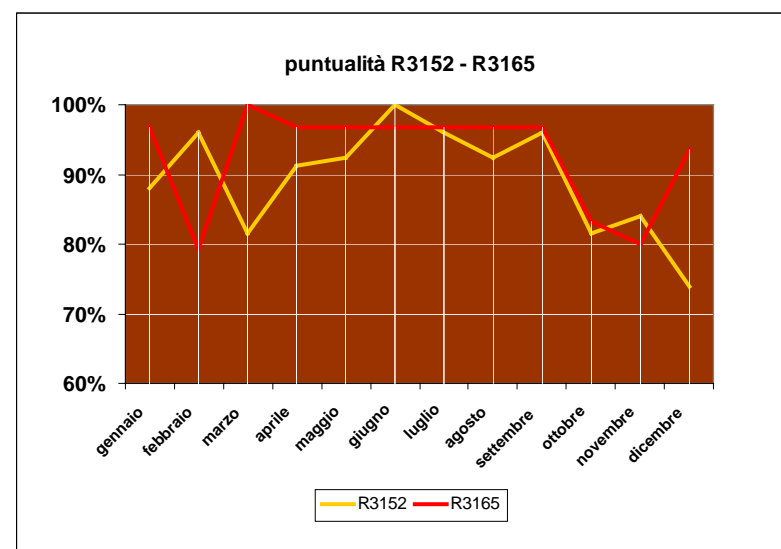


Tabella 17.2

I rapporti con l'utenza del servizio

PARTE QUARTA
I rapporti con l'utenza del servizio

I rapporti con l'utenza del servizio

18. Il Contact Center

Il controllo ed il monitoraggio del servizio si alimentano attraverso il rapporto quotidiano con gli utenti *attraverso Il Contact Center della Mobilità*.

Il *Contact Center*, nasce nel 2005 come evoluzione del numero verde del tpl istituito nel 1999 per dare risposte organizzate alle sempre più frequenti richieste dei viaggiatori che chiedono informazioni in tempo reale sul servizio di tpl, e in particolare sul trasporto ferroviario.

Il successo del *Contact* è cresciuto nel tempo, con numero di contatti in progressivo aumento e giudizi quasi sempre positivi per tempestività e qualificazione delle risposte.

Le critiche, spesso pervenute, hanno comunque contribuito nel tempo al miglioramento del servizio che si avvale di operatori specializzati front-linee e di un articolato e complesso sistema di back-office per l'elaborazione delle risposte.

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

attività del Contact Center

Gestire i RECLAMI dei cittadini:

azioni di controllo sul territorio in collaborazione con il gruppo di vigilanza della Regione

azioni di contrattazione e analisi con i gestori del servizio e gli enti competenti

comunicazione personalizzata sulle motivazioni del disservizio agli utenti;

Fornire INFORMAZIONI

su scioperi, servizi garantiti;

orari treni regionali;

modalità tariffa integrata Pegaso;

informazioni bonus regionale ferroviario;

numeri e recapiti aziendali;

informazioni su orario cadenzato e su Regionali Veloci

Accogliere i SUGGERIMENTI

analisi di fattibilità delle richieste con gli enti di programmazione;

input per la verifica dei piani e dei programmi regionali;

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

Nel 2012 i reclami sono aumentati considerevolmente nel numero rispetto a quelli del 2011 in particolare quelli relativi alla regolarità del servizio.

La tabella / grafico 18.2 evidenzia la forte incidenza percentuale dei reclami per ritardi-soppressioni rispetto agli altri tipi di reclami (oltre il 66%), aumentati di 5 punti percentuali rispetto allo scorso anno.

La distribuzione dei reclami nel corso dell'anno presenta due punte di massima, nel mese di febbraio (in concomitanza con la nevicata) e a dicembre, al cambio orario (tabella 18.3).

L'ultima tabella riporta il numero dei reclami riferito a ciascun treno, sintomo del disagio percepito dai viaggiatori per un servizio non al livello delle attese; la voce più ricorrente è la mancanza di puntualità, che incide in alcuni casi per la totalità dei contatti: ad es. dei 101 reclami del R11978, ben 98 sono riferibili a ritardi / soppressioni.

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

Reclami Trenitalia al Contact Center nel 2012

	n.reclami	
comfort di viaggio	715	19%
ritardi, soppressioni etc.	2.497	66%
informazione	275	7%
vari	283	8%
totale reclami	3770	

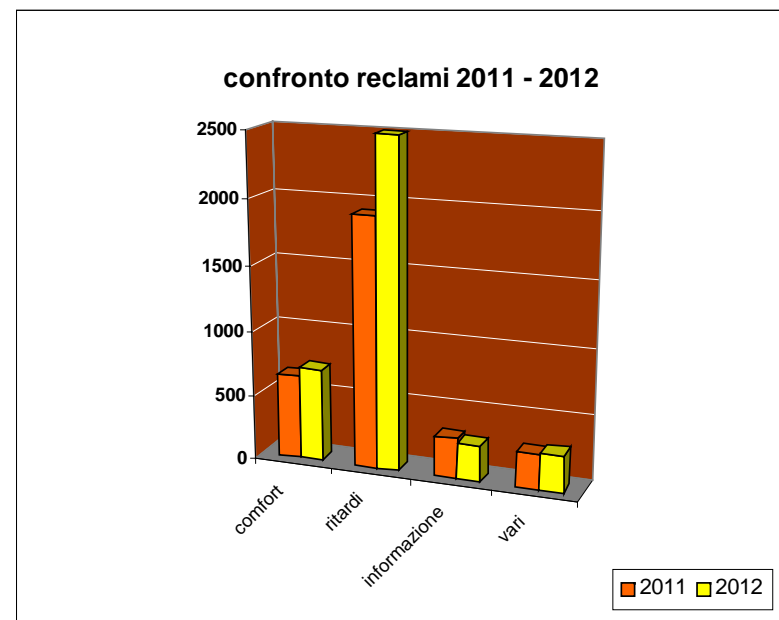
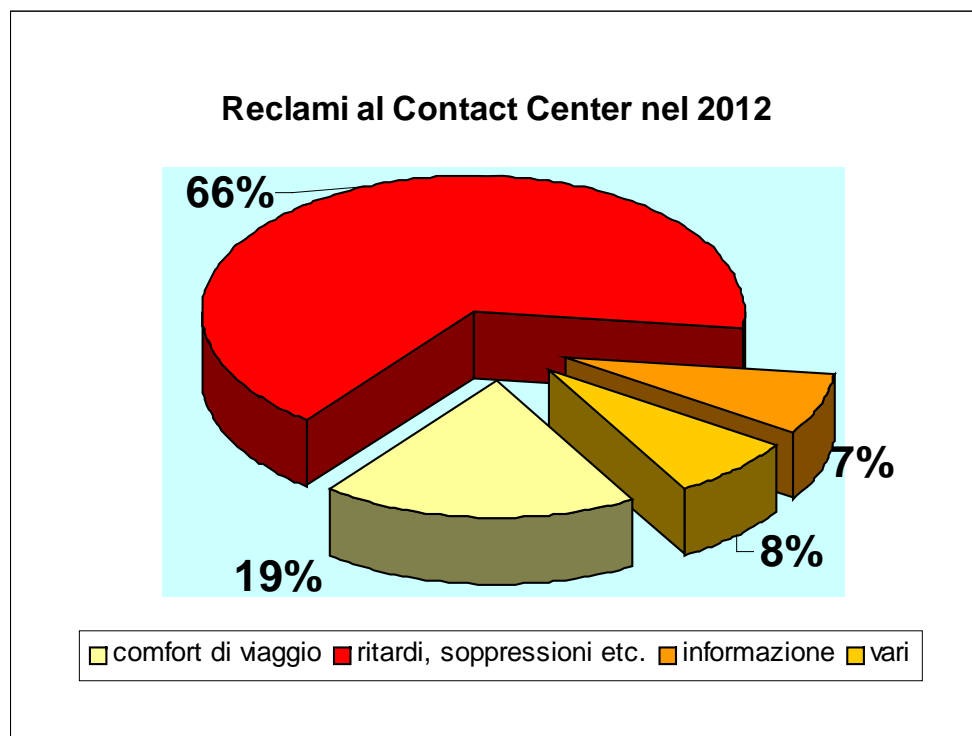


Tabella 18.1

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

2012



2011

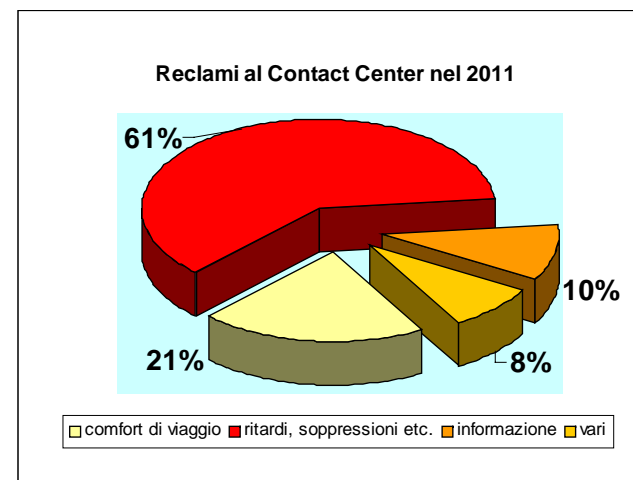


Tabella 18.2

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center



Tabella 18.3

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

linea	Codice treno	Tratta treno	Totale reclami	di cui per			
				ritardi, soppressioni etc.	informazioni in tempo reale	comfort, pulizia etc.	vari
1	6714	AREZZO - Firenze SMN	25	1	0	24	0
2	3102	GROSSETO - Firenze SMN	28	10	0	17	1
3	3024	SIENA - Fi SMN	56	52	2	2	0
3	6868	Buonconvento - EMPOLI	26	11	1	14	0
3	11744	GROSSETO / Firenze SMN	36	33	0	3	0
3	11747	Firenze SMN / GROSSETO	99	91	5	2	1
3	11753	EMPOLI - SIENA	76	74	1	1	0
3	11772	SIENA / Firenze SMN	26	24	2	0	0
3	11778	SIENA / Firenze SMN	31	27	2	2	0
3	11794	SIENA - EMPOLI	28	24	1	3	0
3	23475	EMPOLI / SIENA	32	20	0	12	0
5	3025	VIAREGGIO - Firenze SMN	26	13	0	11	2
5	3027	LUCCA - Firenze SMN	35	29	0	6	0
5	3039	LUCCA - Firenze SMN	28	25	2	1	0
5	3078	Firenze SMN - VIAREGGIO	54	22	3	26	3
7	6806	FAENZA - Firenze SMN	52	43	4	2	3
7	21474	BORGIO S.L. - Firenze C.M.	35	20	4	10	1
8	11978	BORGIO S.L. - Firenze SMN	101	98	2	0	1
8	11993	Firenze SMN - BORGIO S.L.	29	24	1	2	2
8	11997	Firenze SMN - BORGIO S.L.	86	83	0	3	0

Tabella 18.4

I rapporti con l'utenza del servizio

19. il bonus di rimborso per abbonati

14. Il bonus di rimborso per abbonati

Nel 2012 hanno beneficiato dei bonus di rimborso gli abbonati di 9 linee su 13, sono rimaste escluse la dorsale per Roma, la Firenze - Pisa e le due Tirreniche; particolarmente penalizzate le linee non elettrificate, e tra queste la Lucca - Aulla che nel corso dell'anno ha sempre "garantito" ai suoi abbonati il bonus di rimborso.

Nel corso del 2012 il diritto al bonus di rimborso è stato esteso ai possessori di Carta Pegaso, venendo incontro ad una forte richiesta dei possessori del titolo integrato.


Ad aprile è stato erogato un bonus straordinario in favore di tutti gli abbonati, a compensazione dei disagi sofferti a seguito della eccezionale nevicata del mese di febbraio; di conseguenza a febbraio non è stato assegnato il consueto bonus di rimborso del 20%.


I rapporti con l'utenza del servizio

19. il bonus di rimborso per abbonati

L'indice di riferimento per l'assegnazione del bonus agli abbonati nelle 13 linee regionali (in rosso i casi di superamento dell'indice limite)

	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12	lug-12	ago-12	set-12	ott-12	nov-12	dic-12
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	1,5		1,5	1,3	1,7	2,5	2,6	2,2	1,3	2,4	1,9	2,5
Firenze - Pisa	2,2		2,3	2,1	2,1	2,8	3,8	2,7	2,1	2,3	2,0	2,4
Firenze - Siena - Grosseto	3,0		2,7	2,5	4,5	6,0	5,2	3,5	3,8	4,9	3,7	4,0
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	1,4		1,3	1,7	2,3	1,7	2,3	1,7	1,8	1,9	2,3	2,6
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	3,4		3,9	3,6	3,2	3,6	5,0	4,1	3,9	5,4	3,8	5,3
(FI) Prato - Bologna	3,9		2,8	2,4	3,5	3,8	2,8	2,2	3,2	4,5	3,7	6,9
Firenze - Borgo S.L. Faenza	2,8		2,4	2,4	3,0	3,4	4,2	3,2	2,7	2,4	2,6	3,6
Firenze - Borgo S.L.	4,1		4,0	2,8	2,9	3,2	4,1	2,1	2,8	2,7	2,4	3,6
(LI) Pisa -Lucca - Aulla	4,1		6,3	4,4	4,4	5,0	5,2	4,8	5,1	5,2	6,2	4,4
(GE) La Spezia - Pisa	1,6		2,3	1,9	2,8	2,6	3,5	2,2	1,9	2,6	2,7	3,3
Pistoia - Porretta	3,1		2,9	4,3	3,6	2,7	3,3	3,1	3,1	4,3	6,1	5,2
(FI) Siena - Chiusi	3,1		1,6	2,1	3,8	4,9	4,2	3,7	3,4	5,2	4,4	4,0
Parma - La Spezia (LI)	2,2		2,3	2,4	2,7	2,6	2,8	3,2	3,1	3,5	2,8	3,1

 linee in tutto in parte non elettrificate

 per il mese di Febbraio 2012 è stato riconosciuto un bonus straordinario, corrisposto ad aprile, per i disservizi causati dalla nevicata

a partire da maggio usufruiscono del bonus anche gli abbonati Pegaso

I rapporti con l'utenza del servizio 19. il bonus di rimborso per abbonati

	2011	2012
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	1,2	1,9
Firenze - Pisa	1,9	2,5
Firenze - Siena - Grosseto	2,9	4,0
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	1,2	2,0
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	2,8	4,1
(FI) Prato - Bologna	3,9	4,0
Firenze - Borgo S.L. Faenza	4,2	3,2
Firenze - Borgo S.L.	2,8	3,3
(LI) Pisa -Lucca - Aulla	4,8	5,1
(GE) La Spezia - Pisa	1,9	2,6
Pistoia - Porretta	2,4	3,8
(FI) Siena - Chiusi	2,6	3,6
Parma - La Spezia (LI)	2,1	2,9

linee in tutto in parte non elettrificate

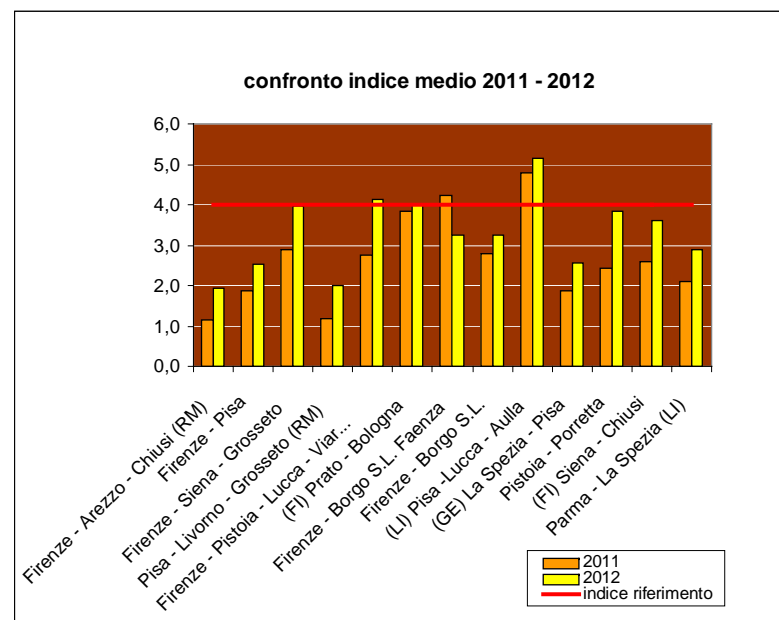


Tabella 19.2

I rapporti con l'utenza del servizio

20. gli incontri con i pendolari

Linea Firenze - Borgo S.Lorenzo (via Pontassieve)

L'incontro si è svolto il 10 maggio 2012 a Rufina,

sono dettagliate le criticità riscontrate nella linea e in particolare:

- accentuarsi dei ritardi nei primi mesi del 2012, con puntualità in calo rispetto al 2011;
- criticità in arrivo per alcuni treni pendolari con ritardi di oltre 15';
- problemi al materiale rotabile con soste prolungate in linea e forti ritardi in arrivo;
- problemi di affollamento nella tratta Rufina - Firenze con situazioni più frequenti di affollamento sul R11984, sul R11666 e sul R11978,

sono poi illustrati gli interventi previsti per il miglioramento e tra questi:

- l'intervento di sostituzione delle attuali vetture PR e MD circolanti sulla linea con le vetture MD interamente ristrutturata (intervento di *face-lift*) con il rinnovo completo di 4 composizioni circolanti. Il rinnovo del materiale rotabile che, oltre a migliorare il comfort di viaggio, riduce molti dei problemi all'origine di ritardi e soppressioni.
- totale sostituzione delle apparecchiature obliterate e delle apparecchiature emettitrici con le nuove di ultima generazione, in grado di fornire qualunque tipologia di titolo di viaggio, compresi quelli per la lunga percorrenza

I rapporti con l'utenza del servizio

20. gli incontri con i pendolari

Linea Firenze - Arezzo - Chiusi (RM - Foligno)

L'incontro si è svolto il 30 maggio 2012 a San Giovanni Valdarno

i maggiori problemi della linea, con riferimento al Valdarno, riguardano il sovraffollamento di alcuni treni e la scarsa puntualità..

Affollamento: verificato che la maggioranza dei pendolari (quasi l'80%) utilizza i treni che transitano in DD e che consentono un risparmio di tempo di circa 20', (squilibrio fra domanda e offerta: su un offerta totale di circa 10.000 posti, solo 5.600 riguardano i treni in DD che viaggiano quindi spesso sovraffollati) la Regione potenzierà il parco rotabili della linea, destinandovi alcuni dei nuovi materiali doppio piano che verranno impiegati su treni importanti del mattino in DD.

Inoltre è previsto declassamento della prima classe sui treni più affollati: R3152 e R3165 (Umbria) già declassati, R3159 e R3161 (Umbria) R2315 (Toscana) in corso di declassamento

Puntualità: La criticità è dovuta al conflitto fra sistema AV e soistema dei regionali, sia instradati sulla lenta che sulla DD ed è dovuto al mancato rispetto della programmazione del sistema AV, che ha reso difficile la circolazione (tra FI CM e Rovezzano e determina ricadute pesanti sul traffico regionale,

La Regione, ha i convocato un tavolo di confronto coinvolgendo i vertici RFI, gestore dell'infrastruttura e responsabile della circolazione.

I rapporti con l'utenza del servizio

20. gli incontri con i pendolari

Linea Firenze - Faenza (via Vaglia)

L'incontro si è svolto il 18 giugno 2012 a San Piero a Sieve

L'andamento del servizio viene illustrato con un focus in particolare sugli aspetti di maggiore criticità riscontrati:

puntualità: dopo il calo della puntualità della metà 2011, sono state attivate misure che hanno portato al miglioramento nel corso di fine 2011 e del 2012; rimangono alcune criticità puntuali che potranno essere superate con introduzione dei treni minuetto.

affidabilità, superiore alla media regionale nel corso del 2011, all'inizio del 2012 è leggermente peggiorata, con soppressioni per guasti al materiale rotabile per le nevicate intense soprattutto sul settore emiliano.

Frequentazione: in forte crescita negli ultimi 2 anni; l'offerta di treni è in genere compatibile con la domanda, ma alcuni treni sono a volte affollati, specie intorno a Firenze (es 6806\6808\21360\21473\21479); anche in questo caso la soluzione potrà venire con la prossima introduzione di treni minuetto, anche nella versione "doppia" (2 treni minuetto accoppiati) che permetterà l'aumento di posti disponibili

L'introduzione dei minuetto oltre all'aumento di posti dovrebbe anche rimediare al problema della vetustà e vulnerabilità del materiale rotabile

I rapporti con l'utenza del servizio

20. gli incontri con i pendolari

Linea Firenze - Empoli - Siena

L'incontro si è svolto il 17 dicembre 2012 a Castelfiorentino.

Le criticità riguardano:

treni soppressi. I dati critici fra maggio e luglio; mentre la situazione migliora progressivamente a partire da agosto per stabilizzarsi fra settembre e ottobre

puntualità della linea inferiore a quella regionale e in calo rispetto allo stesso periodo del 2011

sono quindi illustrati gli interventi per il miglioramento della linea introdotti con il cambio orario di dicembre e in particolare:

- interventi gestionali, con particolare attenzione con la presenza rinforzata e reperibilità di personale addetto alla formazione del materiale rotabile;
- interventi per il recupero della puntualità tesi a decongestionare il nodo di Empoli, per regolare l'arrivo a Firenze SMN del R3024, R11752 e l'arrivo a Siena / Grosseto del R3101
- è' stato inoltre completato l'intervento di rinnovo del parco dei rotabili pesanti sostituendo le vetture PR in circolazione con nuove vetture MD. rinnovate negli arredi (*face lift*) conseguendo un netto miglioramento della qualità del viaggio.

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

"Gli utenti del treno regionale in Toscana"

La qualità percepita dagli utenti del servizio ferroviario regionale (1)

L'indagine è stata condotta nel mese di novembre 2012, e segue a distanza di tre anni quella svolta nel 2009

Come nei casi precedenti la popolazione-obiettivo è costituita dagli utenti abbonati ed occasionali dei treni regionali della Toscana nelle direttrici ferroviarie di interesse, residenti o domiciliati in Toscana, con età superiore ai 14 anni.

La numerosità campionaria effettivamente raggiunta è stata pari a 8.632 reclutamenti che hanno dato luogo a 4.715 interviste.

L'indagine, i cui risultati sono in corso di pubblicazione, ci consente un utile confronto, a distanza di tre anni, della qualità percepita dagli utenti abituali o no del servizio ferroviario regionale.

(1) "Gli utenti del treno regionale in Toscana",

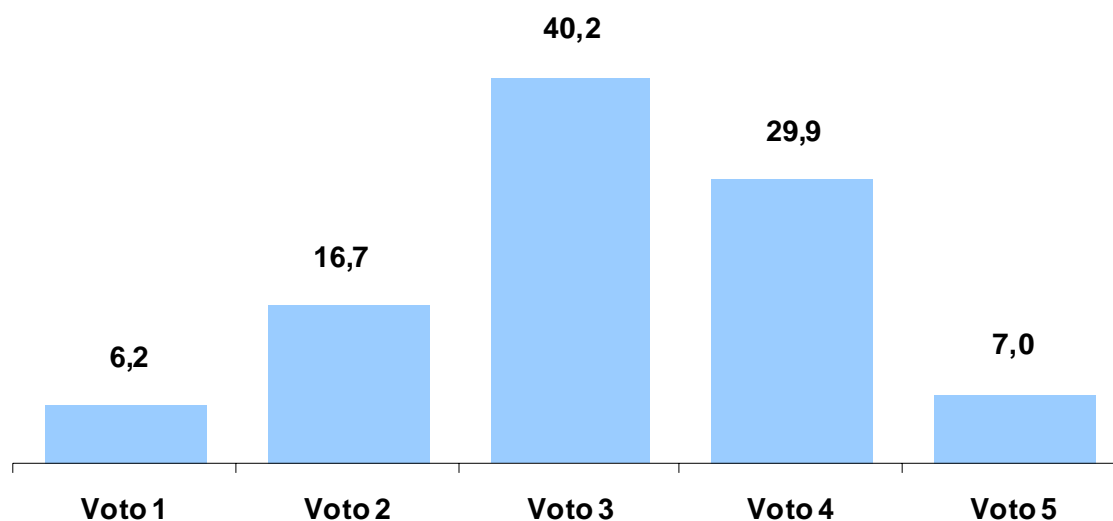
Iniziativa promossa da: Direzione Generale Politiche Territoriali, Ambientali e per la Mobilità
- Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale e

Area di Coordinamento Mobilità e Infrastrutture - novembre 2012

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Grado di soddisfazione complessiva riguardo al viaggio
(distribuzione percentuale dei voti)



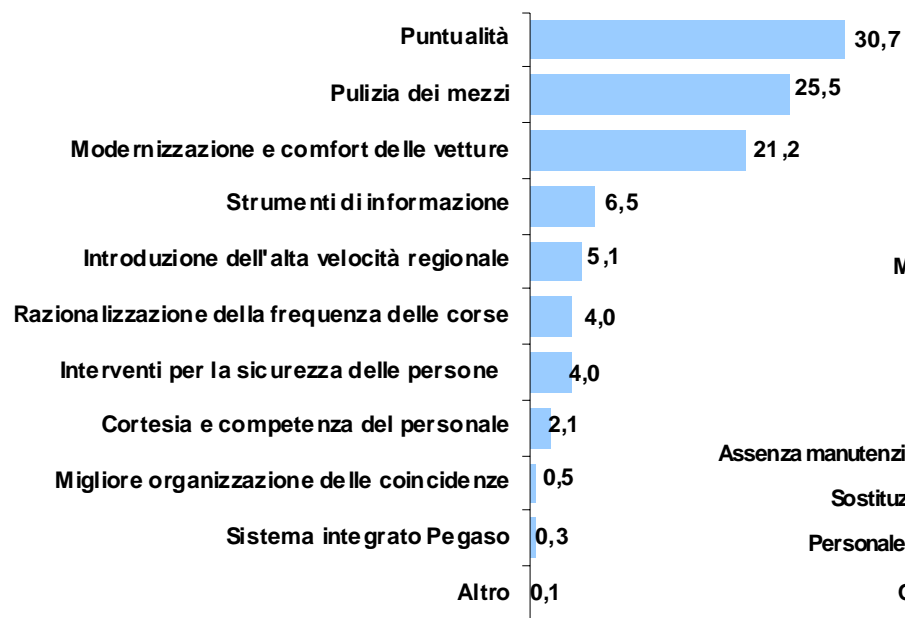
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.1

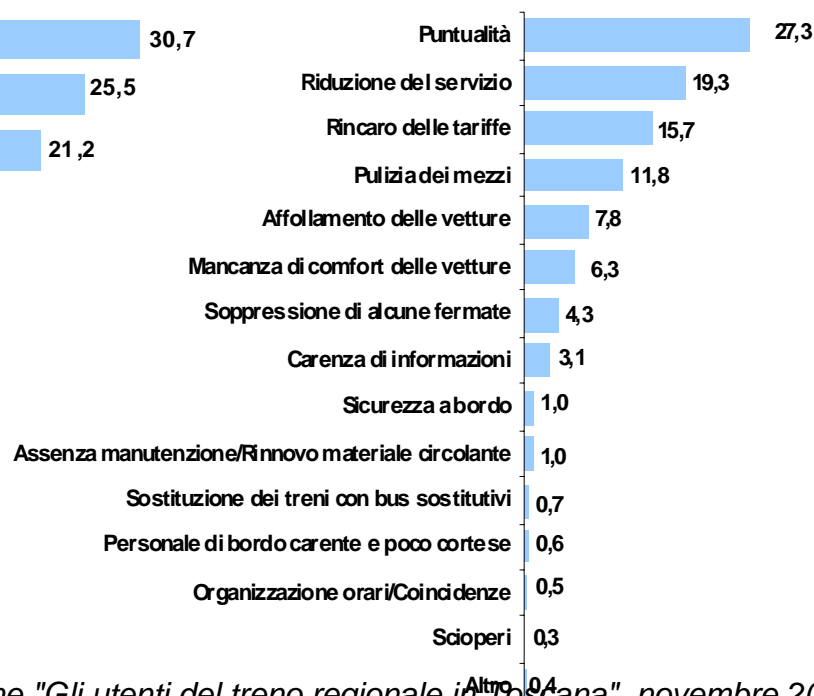
I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Aspetti che hanno portato al miglioramento del servizio (percentuali)



Aspetti che hanno contribuito a peggiorare il servizio (percentuali)



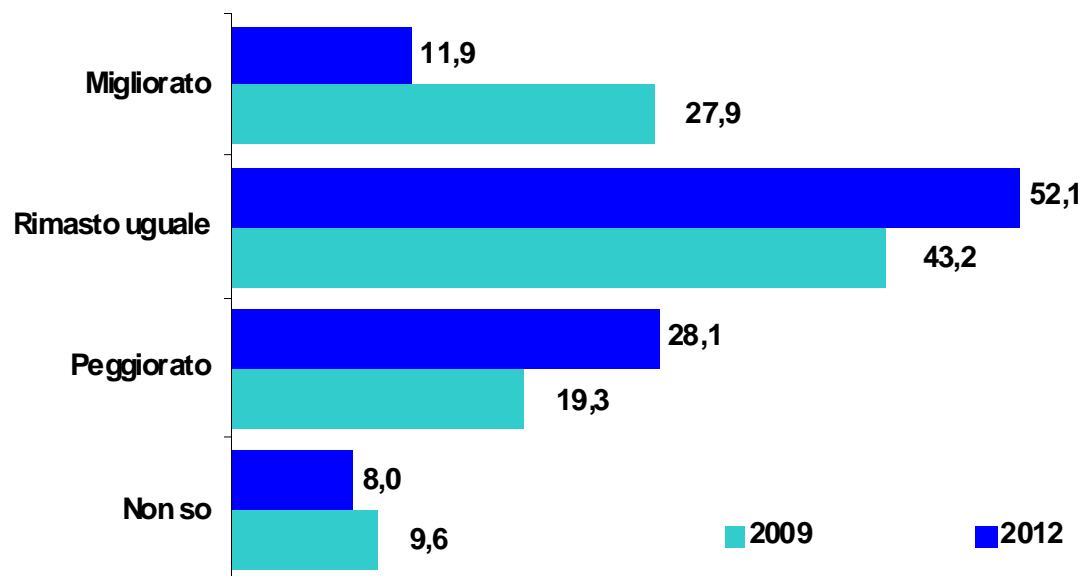
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.2

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Andamento del servizio ferroviario rispetto all'anno precedente
(valori percentuali) confronto 2009 - 2012



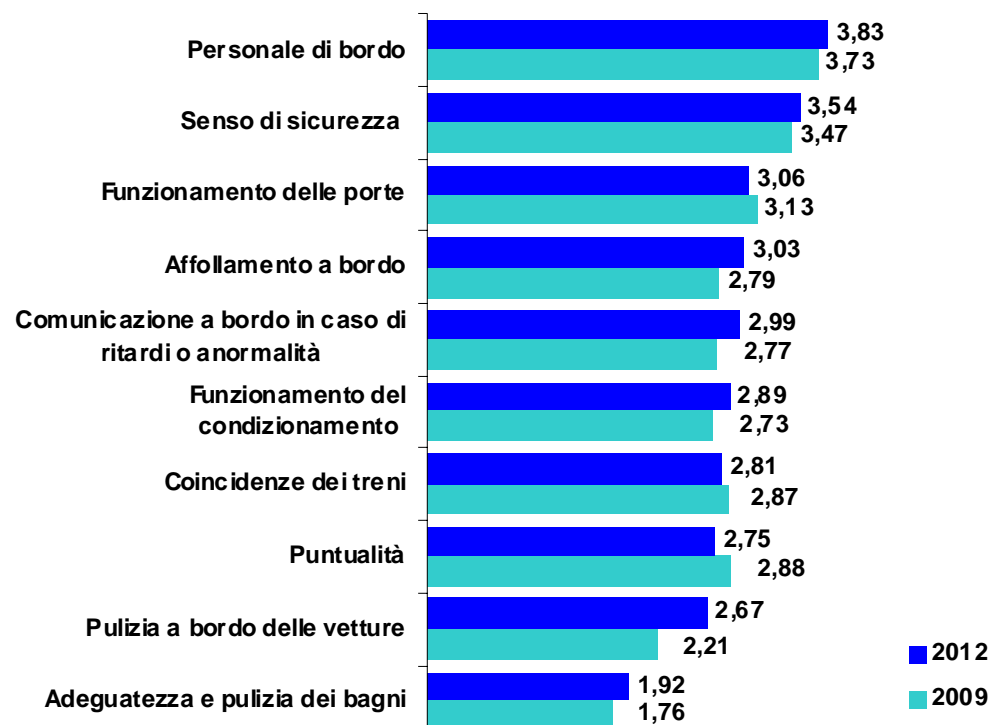
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.3

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Grado di soddisfazione rispetto a 10 aspetti del servizio ferroviario (voto medio) - confronto 2009 - 2012



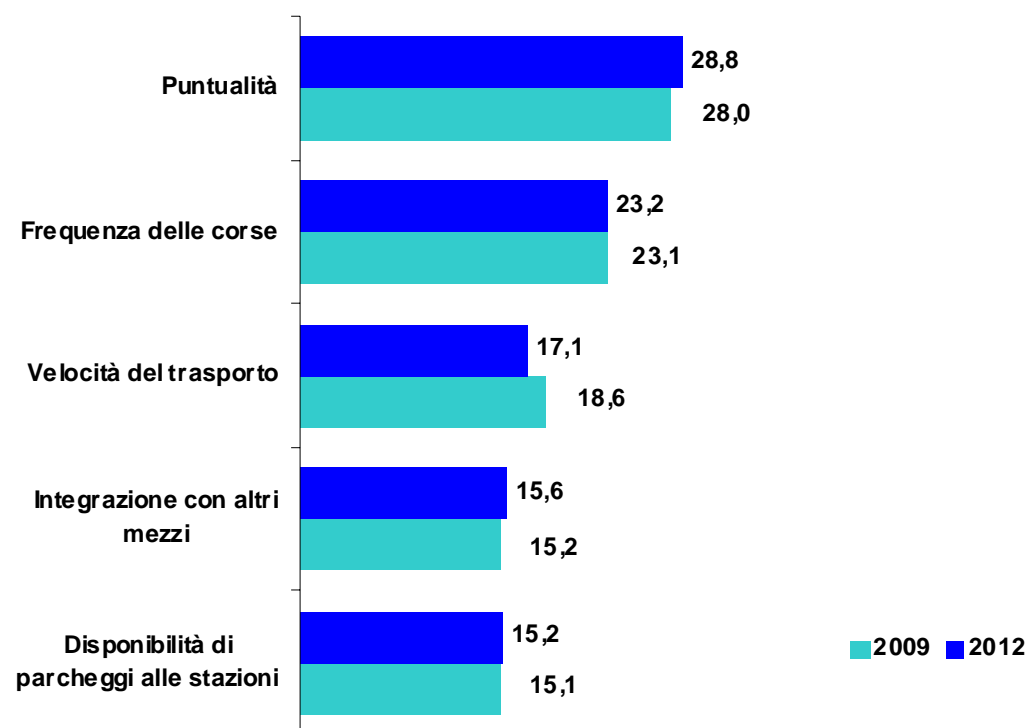
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.4

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Graduatoria dei "fattori strutturali" considerati più importanti (valori percentuali) confronto 2009 - 2012



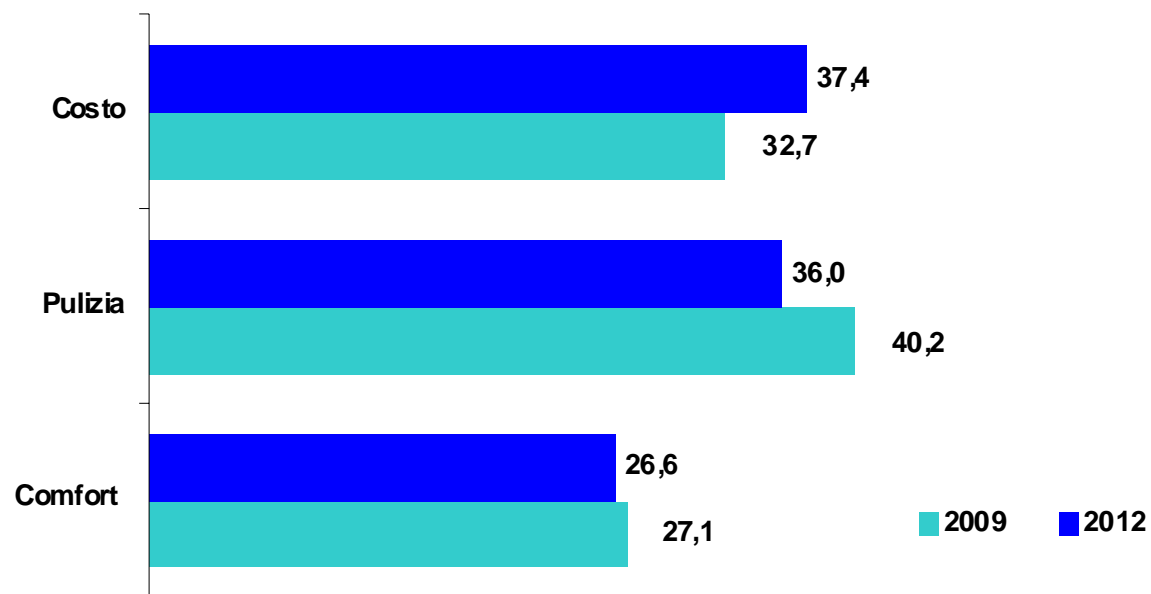
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.5

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Graduatoria di "altri fattori" considerati più importanti
(valori percentuali) confronto 2009 - 2012



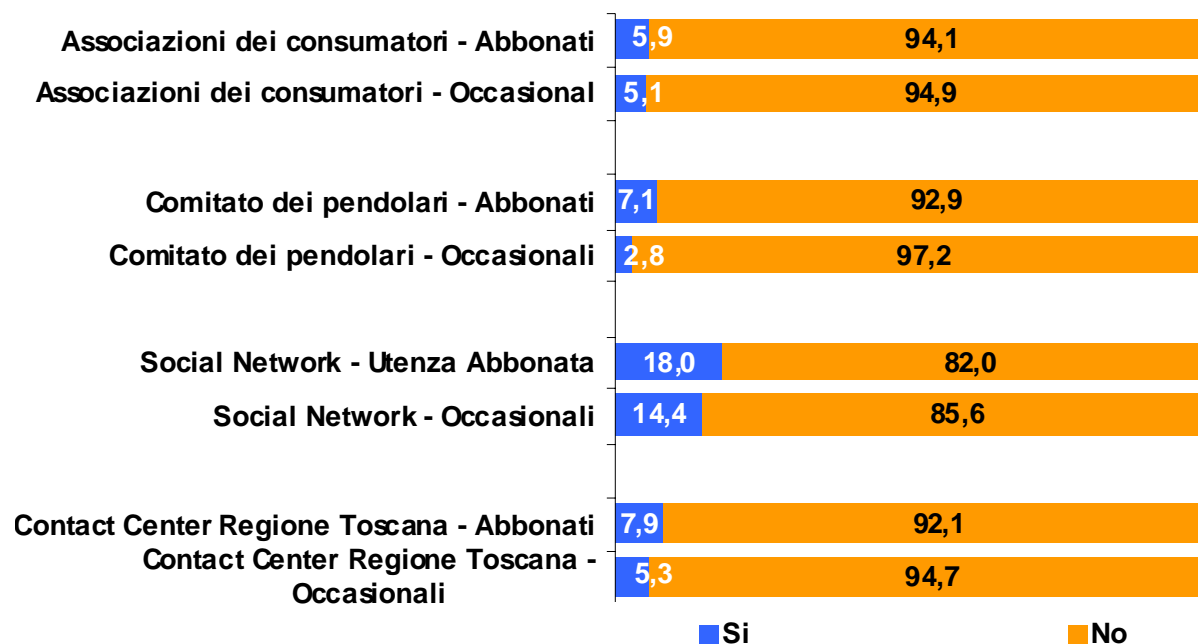
Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.6

I rapporti con l'utenza del servizio

21. L'indagine campionaria 2012

Utilizzo canali di relazione tra utenti e Regione Toscana per questioni legate al trasporto ferroviario (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana, Indagine "Gli utenti del treno regionale in Toscana", novembre 2012

Tabella 21.7

I primi risultati del 2013

PARTE QUINTA

I primi risultati del 2013

I primi risultati del 2013

Sembra utile concludere questa valutazione a consuntivo del servizio ferroviario svoltosi nel 2012 con una attenzione ai primi risultati registrati nel 2013.

Alcune delle situazioni più critiche del 2012 sono state oggetto di studio ed approfondimento per chiarirne le dinamiche e individuare eventuali soluzioni. A distanza di quattro mesi è possibile verificare, anche se solo parzialmente, gli esiti degli interventi attuati a partire da dicembre: dal confronto con i dati sulla regolarità del servizio dei primi tre mesi del 2013 con gli stessi dati del 2012, sono individuabili segnali di ripresa, pur considerando che dato 2012 è fortemente viziato dalla nevicata di febbraio.

Il miglioramento è ancora più evidente se il confronto viene fatto in riferimento all'ultimo periodo del 2012, novembre e dicembre in particolare.

I primi risultati del 2013

22. La regolarità

Il livello delle soppressioni, si stabilizza su valori decisamente più bassi rispetto allo stesso periodo del 2011 (1,3% sul totale dei programmati rispetto al 2,6% registrato nei primi mesi del 2011); tenuto conto tuttavia che sul 2011 hanno pesato considerevolmente le forti nevicate di febbraio, il valore 2012 è ancora troppo alto rispetto alla media registrata ad es. nel 2011 (0,75%).

Permangono pesanti le soppressioni sulle linee 2 (Firenze - Pisa - Livorno) e 5 (Firenze - Lucca - Viareggio), pari ad oltre il 2% sul programmato.

Notevolmente sotto la media regionale del 1,3% le soppressioni sulle linee 1 (Firenze - Arezzo - Chiusi) e in particolare sulla Faentina e sulla Borgo S.Lorenzo, con una percentuale di soppressioni di poco superiori al 0,2%.

I primi risultati del 2013

22. la Regolarità

Confronto 2012 - 2013

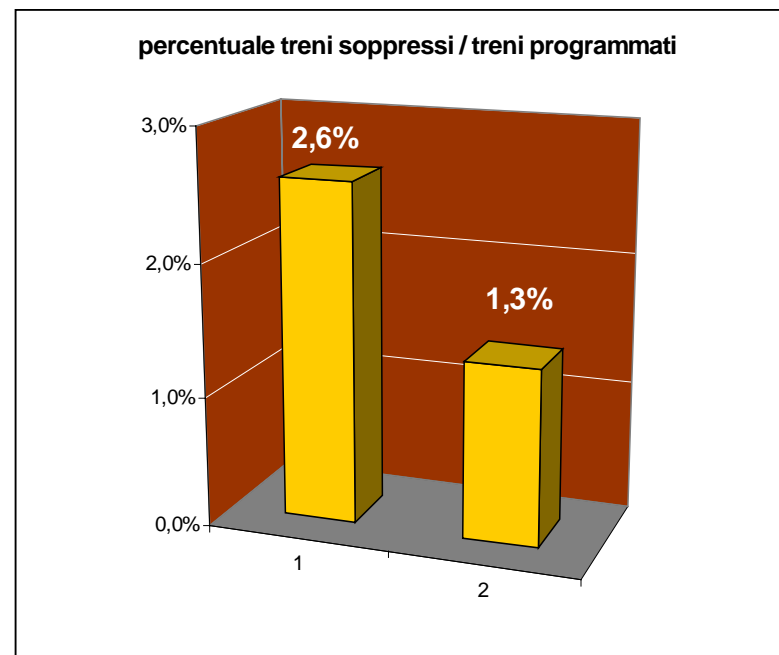
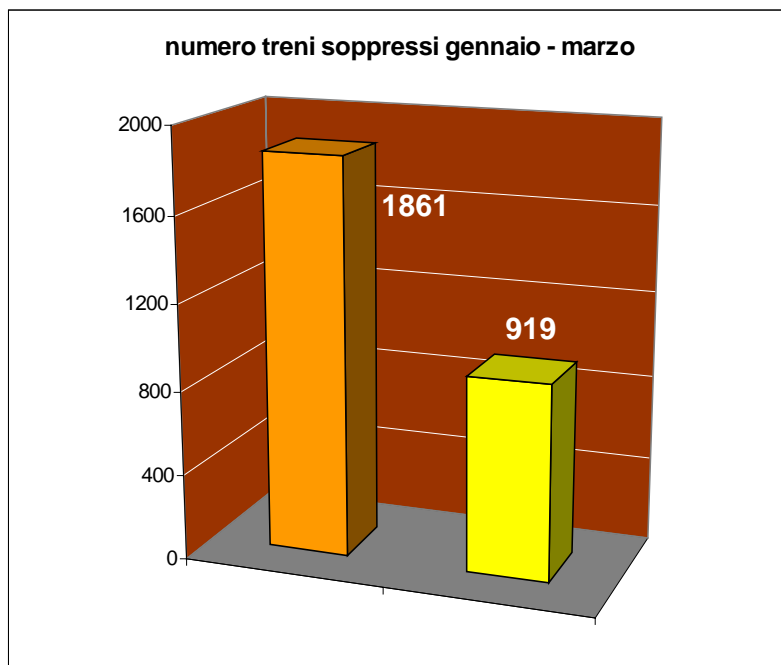


Tabella 22.1

I primi risultati del 2013

22.la Regolarità

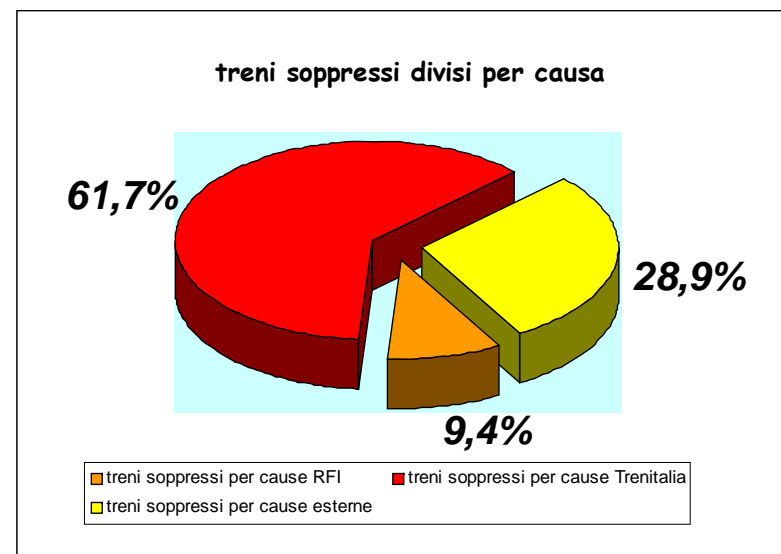
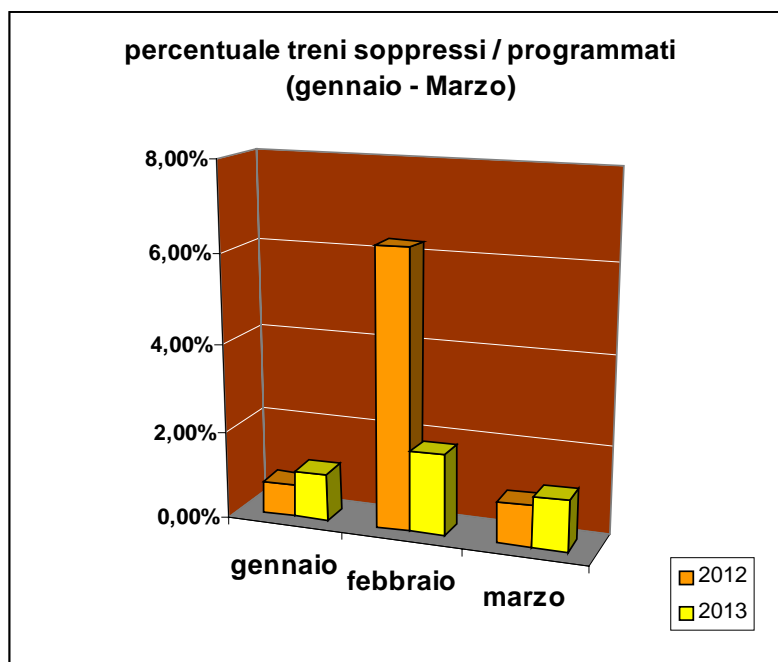


Tabella 22.2

I primi risultati del 2013

22. la Regolarità

Percentuale treni soppressi/programmati per linea

Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	0,60%
Firenze - Pisa	2,19%
Firenze - Siena - Grosseto	0,83%
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	1,02%
Firenze - Lucca - Viareggio	2,30%
(FI) Prato - Bologna	1,37%
Firenze - - Faenza	0,27%
Firenze - Borgo SL	0,22%
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	1,50%
(GE) La Spezia - Pisa	0,95%
Pistoia - Porretta	1,25%
(FI) Siena - Chiusi	0,50%
Parma - La Spezia (LI)	0,56%
media regione	1,34%

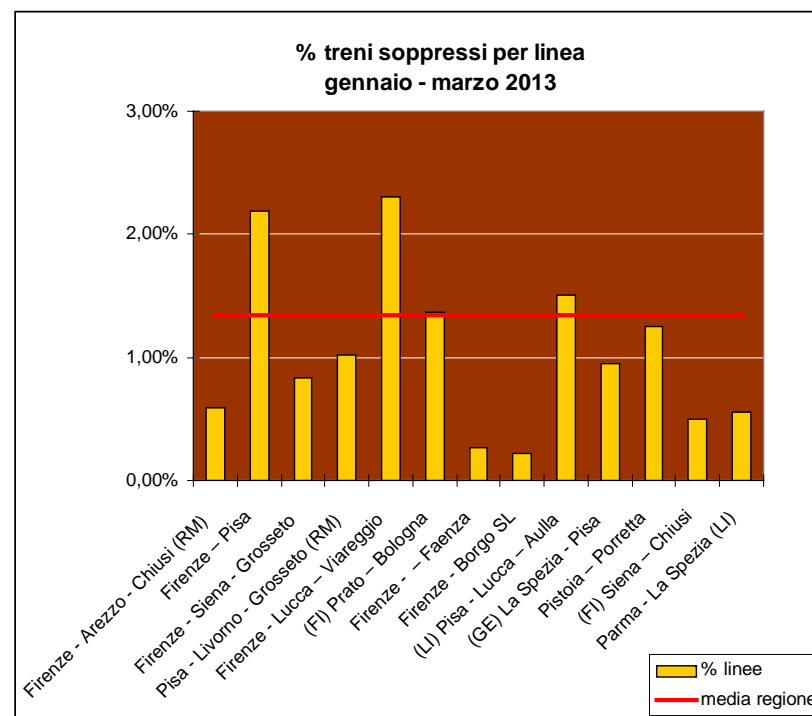


Tabella 23.3

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

23. La puntualità media regionale

nel periodo gennaio - marzo è in crescita (1 punto percentuale sullo steso periodo del 2012); in particolare sono in ripresa le linee non elettrificate (+2,4% sul 2012), risultato conseguito in parte grazie agli interventi puntuali operati al cambio orario 2012, in particolare sulla Lucca - Aulla e sulla FI - Empoli - Siena: quest'ultima, pur essendo in calo rispetto allo stesso periodo del 2012, presenta una buona ripresa rispetto ai mesi invernali).

Dai grafici di andamento della singole linee si rileva il miglioramento, già evidente a partire da gennaio.

Tra le linee in maggiore crescita vi sono la 7 - Faentina, la 8 - Valdisieve e la 9 - Lucca / Aulla che nel primo trimestre 2013 ha segnato una puntualità vicina al 90%, a fronte di una media 2012 di 84,4%.

Presentano invece una puntualità in diminuzione le linee 1 - Aretina, 2 - Senese, in particolare la 12 - Siena - Chiusi e 13 - Pontremolese, queste ultime scese al di sotto del 90%.

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

Confronto 2012 - 2013

gennaio - marzo

	2012	2013	
<i>intera regione</i>	90,6	91,7	+1,1

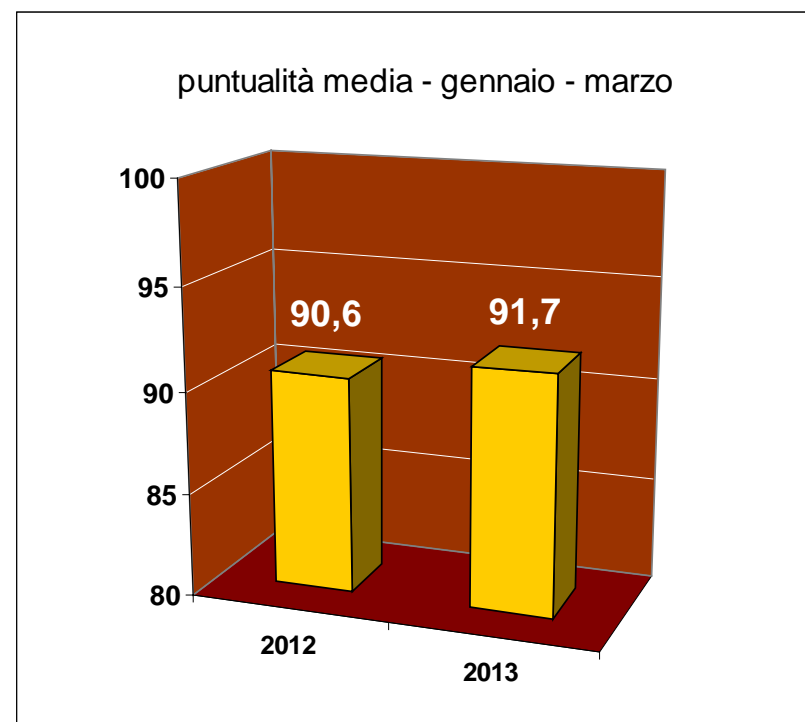


Tabella 23.1

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

Confronto 2012 - 2013

gennaio - marzo

	2012	2013	
gennaio	91,7	91,0	-0,7
febbraio	88,6	91,8	+3,2
marzo	91,3	92,3	+1

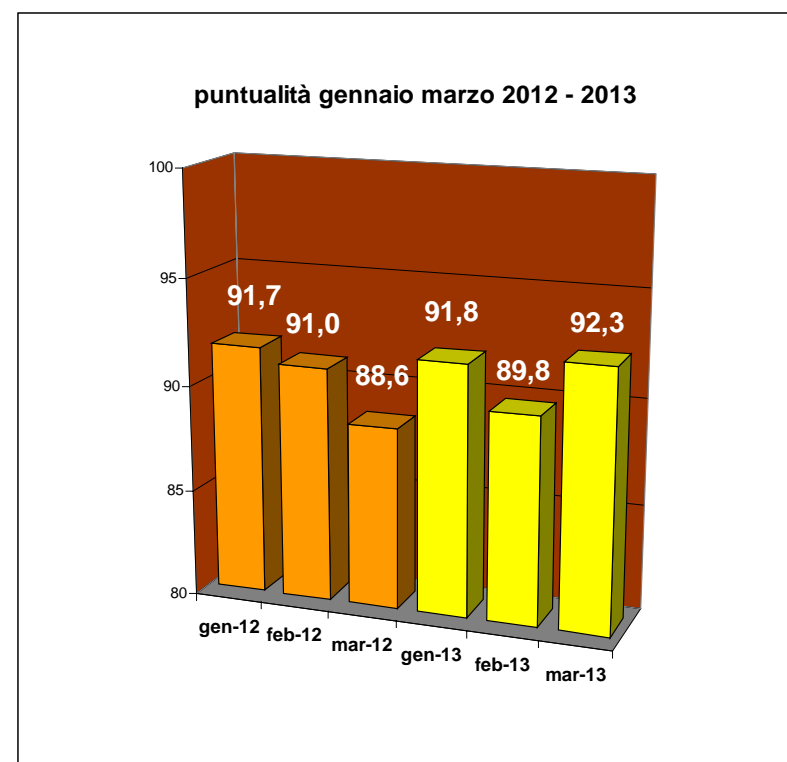


Tabella 23.2

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

Confronto 2012 - 2013

gennaio - marzo

	2012	2013	
linee elettrificate	91,9	92,5	+0,6
linee diesel	87,5	89,9	+2,4

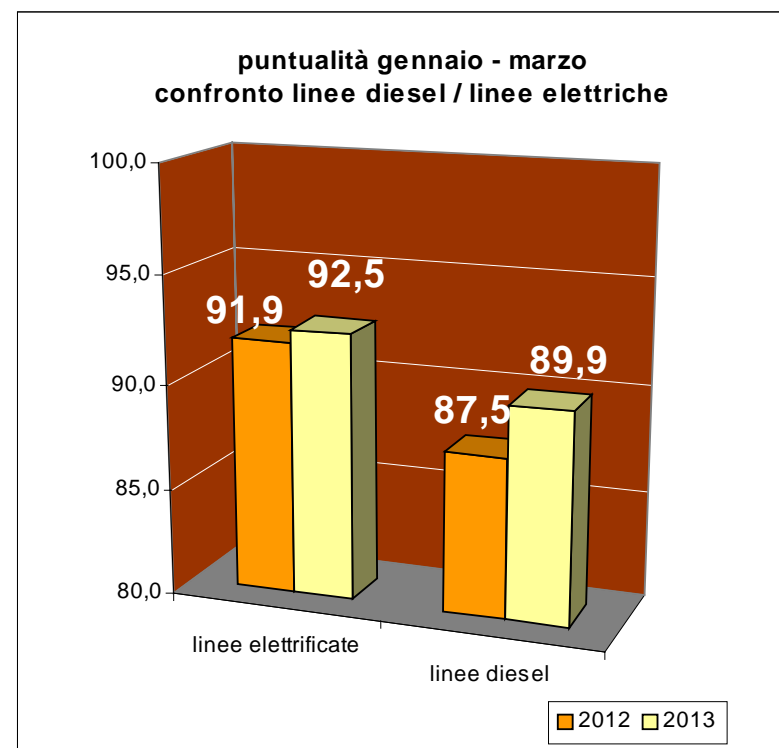


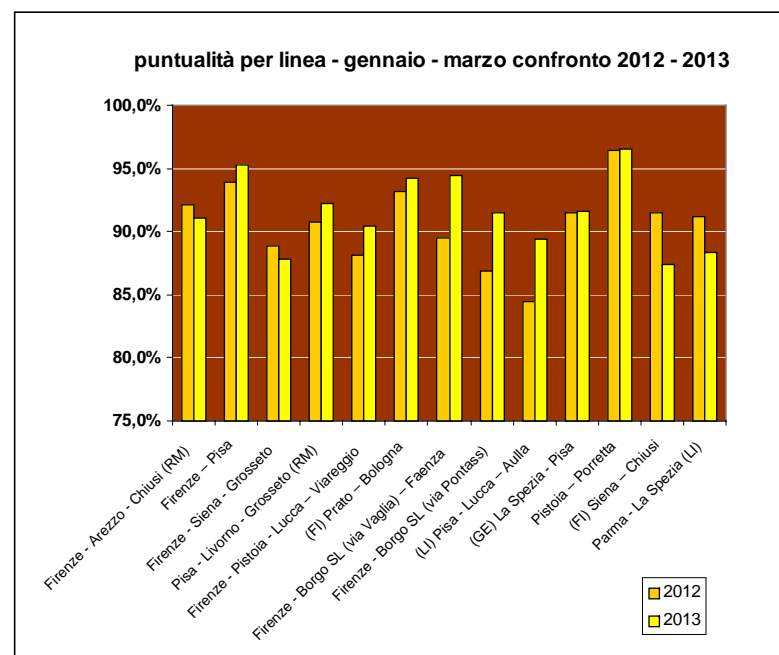
Tabella 23.3

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

Puntualità per linea - media gennaio / marzo

	2012	2013
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	92,1%	91,1%
Firenze - Pisa	93,9%	95,3%
Firenze - Siena - Grosseto	88,8%	87,8%
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	90,8%	92,2%
Firenze - Lucca - Viareggio	88,1%	90,5%
(FI) Prato - Bologna	93,2%	94,2%
Firenze - - Faenza	89,5%	94,4%
Firenze - Borgo SL	86,9%	91,5%
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	84,4%	89,4%
(GE) La Spezia - Pisa	91,5%	91,6%
Pistoia - Porretta	96,4%	96,6%
(FI) Siena - Chiusi	91,4%	87,4%
Parma - La Spezia (LI)	91,2%	88,3%
media regione	90,6%	91,7%



I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

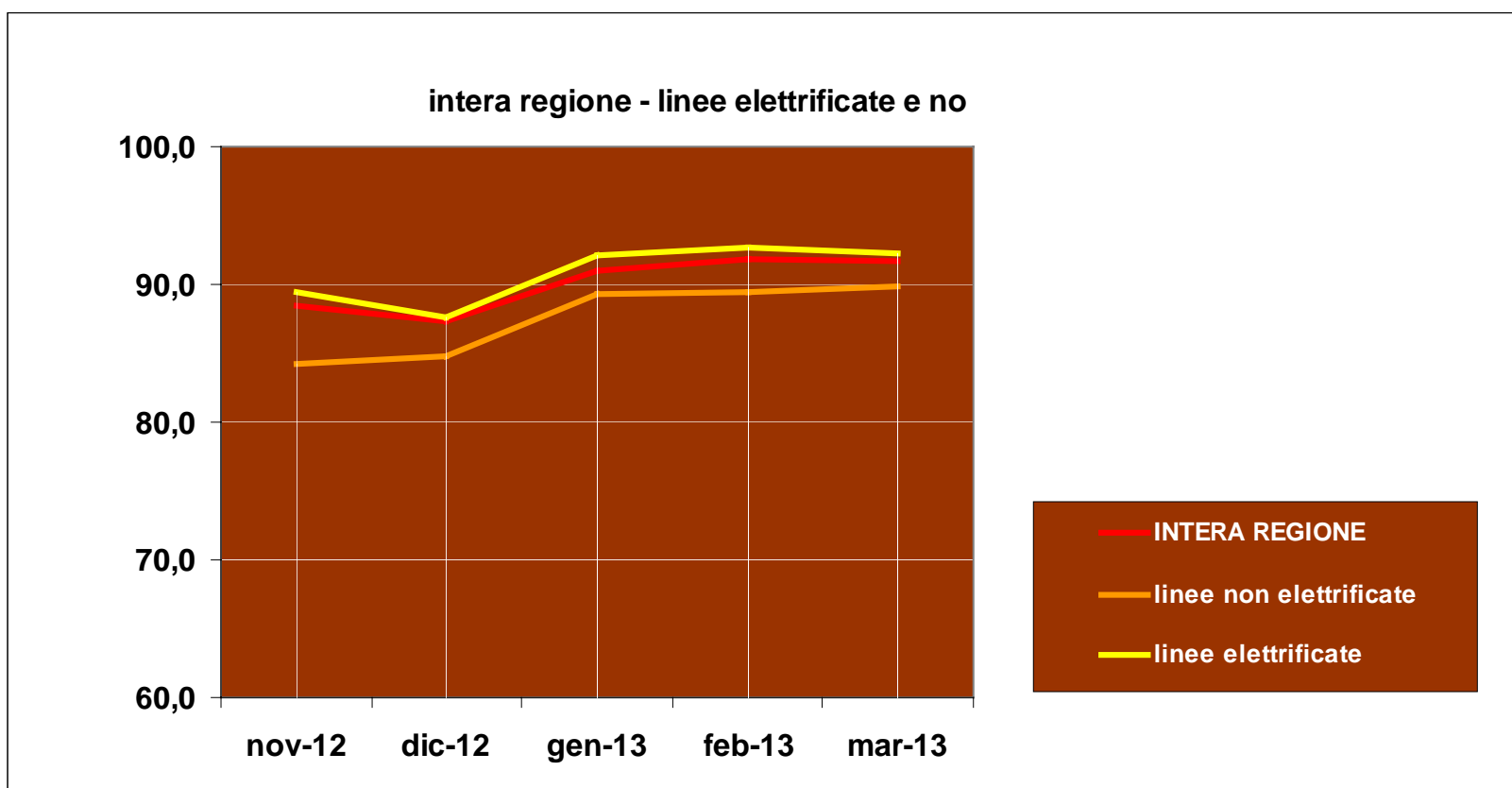


Tabella 23.5

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

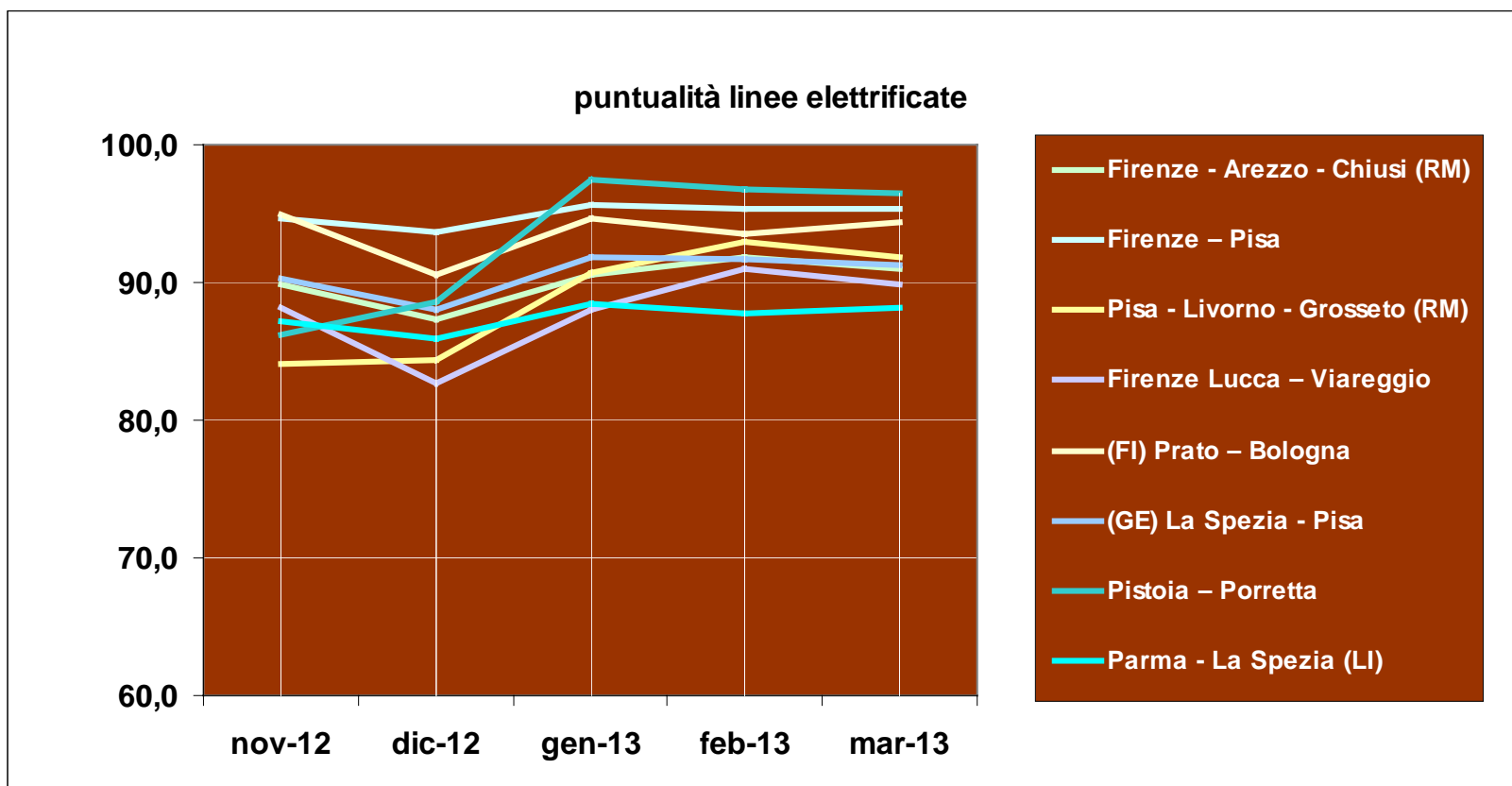


Tabella 23.6

I primi risultati del 2013

23. la Puntualità

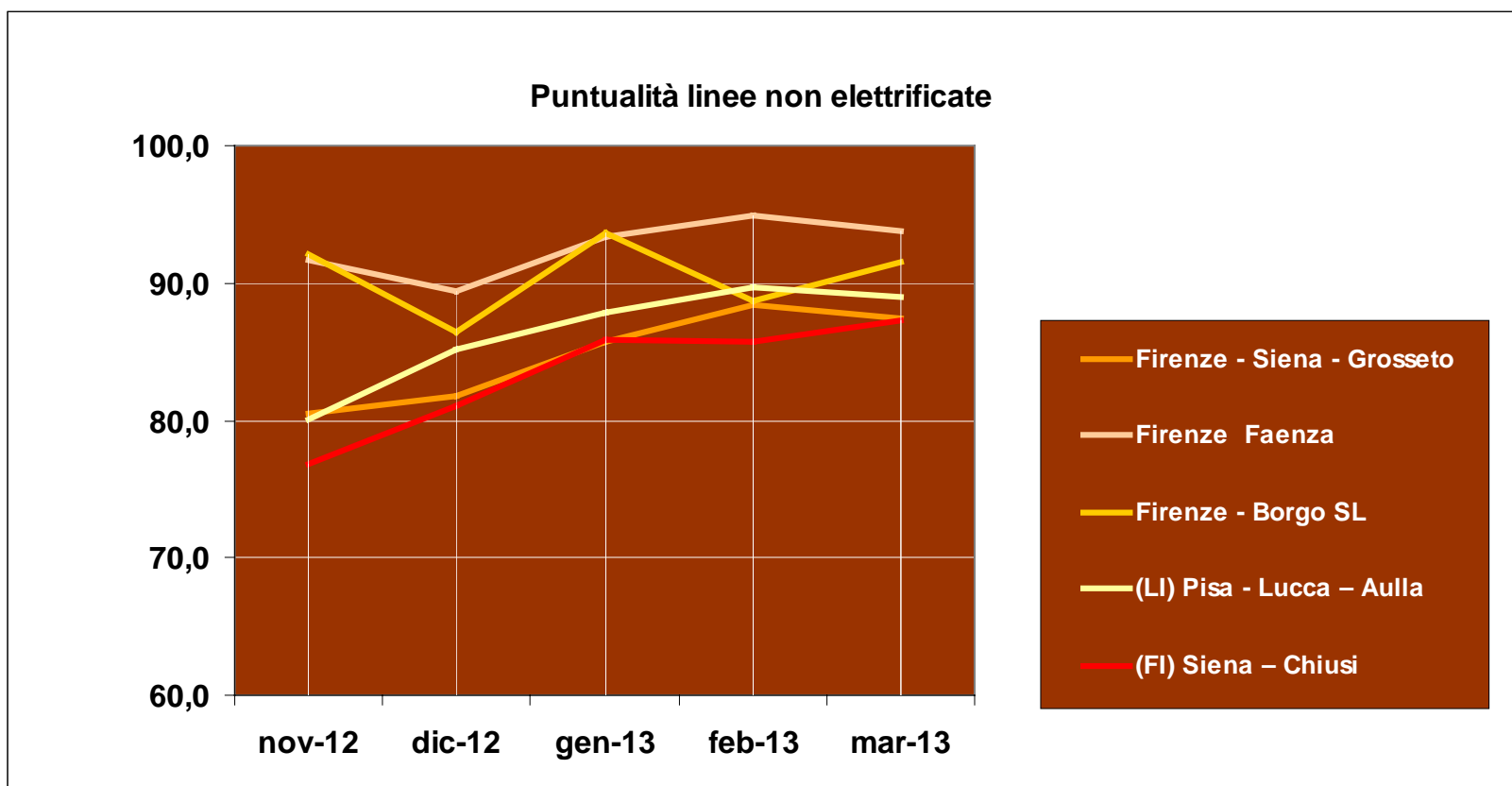


Tabella 23.7

Il materiale prodotto è stato elaborato e predisposto dall'Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale" della Regione Toscana sulla base dei dati di monitoraggio acquisiti nei termini previsti dal Contratto di Servizio. Aggiornamento Aprile 2013 .

"Gli utenti del treno regionale in Toscana"

Indagine campionaria 2012

Iniziativa promossa da: Direzione Generale Politiche Territoriali, Ambientali e per la Mobilità - Area di Coordinamento Trasporto Pubblico Locale e Area di Coordinamento Mobilità e Infrastrutture



REGIONE
TOSCANA

**Viaggi in autobus e treno?
hai reclami e suggerimenti?
chiama la Regione Toscana**

NUMEROVERDE
800-570530

trasporti Regionali



**reclami su disservizi
segnalazioni e suggerimenti
informazioni sulle tariffe Pegaso
per autobus urbani, extraurbani e treni regionali**

NUMEROVERDE
800-570530

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 - 19.00
numeroverdetpl@regione.toscana.it

trasporti Regionali