



Contratto di servizio Regione Toscana-Trenitalia

controllo e monitoraggio delle prestazioni

consuntivo 2011

indice

il servizio ferroviario 2011 in Toscana

un anno per punti

- 1 la rimodulazione dei servizi
 - 2 il sistema dei Regionali Veloci
 - 3 sintesi dei risultati d'esercizio
- #### Analisi del livello generale del servizio
- 4 il 2010 in sintesi
 - 5 la regolarità
 - 6 la puntualità
 - 7 la frequentazione
 - 8 i controlli ispettivi
 - 9 i fattori di qualità
 - 10 le penali

Analisi del livello del servizio per relazioni di traffico

- 11 la regolarità
- 12 la puntualità
- 13 la frequentazione per linea

Analisi delle criticità puntuali del servizio

- 14 treni critici per puntualità
- 15 treni critici per affollamento
- 16 i regionali veloci
- 17 treni di competenza dell'Umbria

I rapporti con l'utenza del servizio

- 18 il contact center
- 19 i bonus per gli abbonati
- 20 il piano di miglioramento 2011
- 21 gli incontri con i pendolari

Il servizio ferroviario in Toscana

Il servizio ferroviario in Toscana

lunghezza rete 1.477 km

elettrificata km 876,7

non elettrificata km 600,7

semplice binario km 753,9

doppio binario km 723,5

treni*km anno 22.886.673

n. treni*anno 286.521

viaggiatori*anno 60.000.000

numero treni*giorno feriale medio 846

viaggiatori*giorno nelle stazioni toscane 184.300

corrispettivo erogato € 238.471.623

Un anno per punti

Il 2011 si è caratterizzato per gli effetti e le conseguenze sull'intero sistema del trasporto pubblico locale, delle manovre operate dal Governo che hanno tagliato drasticamente le risorse destinate all'intero comparto e in particolare sul trasporto ferroviario

Di conseguenza la Regione Toscana ha dovuto avviare un programma teso a ridurre il fabbisogno contrattuale in termini di spesa, agendo sui servizi, prevedendone sia la riduzione, sia la trasformazione con bus sostitutivi: si è intervenuti comunque nelle fasce orarie non pendolari e su quelli a minore frequentazione al fine di contenere le inevitabili ricadute in termini di disagi per i viaggiatori.

Nell'arco del 2011 sono stati quindi attuati alcuni primi provvedimenti di rimodulazione che hanno interessato la linea Porrettana e l'Aretina: i provvedimenti assunti sono stati preceduti da una lunga ed accurata fase di studio e di analisi sistematica delle possibili criticità, tesa a ridurre al massimo i disagi per i viaggiatori abituali e le conseguenze che gli interventi di riduzione / rimodulazione del servizio o sostituzione bus / treno avrebbero comportato, garantendo loro tutte le possibili alternative di viaggio.

Un anno per punti

1. La rimodulazione dei servizi

I provvedimenti di rimodulazione dei servizi attuati nel corso del 2011 hanno riguardato:

la linea Porrettana

in essa è stato ridotto in modo consistente il numero dei treni, con particolare riguardo a quelli a scarsa frequentazione e la loro sostituzione con autobus.

Contestualmente alla riorganizzazione del servizio, a partire da marzo, è stato costituito un tavolo fra Regione, amministratori locali, rappresentanze dei cittadini, per un confronto permanente sulle problematiche della linea.

la linea Aretina

con un intervento di sistema che ha ridotto di una missione lenta il servizio su Arezzo, agendo su servizi a scarsa frequentazione e riallineando gli orari della altre missioni; il risultato, ha portato ad una ottimizzazione dei.

Un anno per punti

2. Il sistema dei Regionali Veloci

Il 2011 è stato anche l'anno in cui ha avuto ulteriore sviluppo il progetto Regionali Veloci, avviato nel 2010, per la velocizzazione dei collegamenti fra i principali centri della Regione e Firenze attraverso l'introduzione di treni veloci, con tempi di percorrenza ridotti rispetto agli altri servizi e concorrenziali rispetto agli altri mezzi di trasporto, pubblico e privato, con limitato numero di fermate intermedie o servizi no-stop, collocati in fasce orarie mirate.

Il progetto, già attivo sulle linee Pisana e Aretina, è stato ulteriormente implementato sulle linee:

Tirrenica Sud

sono stati introdotti a partire dal mese di aprile, due treni fast, il primo (RV34102/3130) in partenza da Grosseto alle 6,57, e arrivo a Firenze alle 9,32; con un tempo di percorrenza di 2h35', risulta di gran lunga il più veloce collegamento fra i due capoluoghi; il secondo (RV34103/3115), in partenza da Firenze alle 15,28 e arrivo a Grosseto alle 18,05, ha anch'esso un tempo di percorrenza (2h07') assolutamente concorrenziale. I due treni, sulla Tirrenica, effettuano fermate solo a Follonica, Campiglia M., Livorno e Pisa..

Un anno per punti

2. Il sistema dei Regionali Veloci

Siena - Firenze

a partire da dicembre sono stati introdotti due treni fast: il primo (R3022) in partenza da Siena alle 6,29 e arrivo a Firenze alle 7,37 (tempo di percorrenza 1h08'), il secondo in partenza da Firenze alle 18,40 e arrivo a Siena alle 19,48 (tempo di percorrenza 1h08').

Ai due treni fast sono state assegnate le fermate a Empoli e FI Rifredi; al contempo sono stati assunti provvedimenti puntuali per garantire il mantenimento del livello di servizio in orario pendolare nelle stazioni intermedie non servite dai RV.

Pistoia - Firenze

a partire da dicembre sono stati introdotti due treni fast: il primo (RV6641) in partenza da Pistoia alle 7,03 e arrivo a Firenze alle 7,33, il secondo (RV6634) in partenza da Firenze alle 17,56 e arrivo a Pistoia alle 18,56, con un tempo di percorrenza di 30' e fermata a Prato Centrale.

Un anno per punti

3. Sintesi dei risultati d'esercizio

2011 le luci

- Maggiore puntualità media a livello regionale + 1,4%
- Minore numero di soppressioni in rapporto al programmato: - 0,22%
- Crescita delle prestazioni:
Velocità commerciale in crescita: Aretina + 0,7 km/h, Pisana + 1,4 km/h, Tirrenica sud + 0,3 km/h
soppressioni in calo su Pisana -0,33%, Tirrenica sud - 0,67%, Viareggio - 0,36%, Lucca-Aulla - 0,55%
puntualità in crescita sulla Aretina + 6,3%, Pisana + 5,4%, Prato-Bologna + 4,2%, Tirrenica Nord + 3,2%
- Crescita dei viaggiatori: presenza nelle stazioni: + 7,5%
- a partire da giugno l'indice di riferimento per il bonus abbonati è stato ridotto a 4,0%, riducendo la soglia che consente di accedere al bonus.

Un anno per punti

3. Sintesi dei risultati d'esercizio

2011 le ombre

- Calo delle prestazioni delle linee non elettrificate; bassa puntualità, problemi di affollamento per:
 - Malfunzionamento o scarsa compatibilità dell'orario con sistema di sicurezza SSC;
 - Carenza di materiale rotabile per problemi di manutenzione: ritardi nelle forniture per le Aln con conseguenze su tutte le linee toscane non elettrificate; la situazione si sta normalizzando da circa un mese.
- Situazione difficile in particolare sulla:
 - Siena - Firenze - soppressioni + 0,4%, puntualità - 3,6%,
 - Siena - Chiusi - soppressioni + 0,1%, puntualità - 2,7%,
 - Faentina, puntualità - 2,1%
 - Lucca - Aulla, puntualità 85%, decurtazioni frequenti
- Per tale motivo, per i mesi di giugno e luglio, in concomitanza con i maggiori disagi, il bonus abbonati è stato elevato a 50% del prezzo dell'abbonamento.

PARTE PRIMA

Analisi del livello generale del servizio

Analisi del livello generale del servizio

4. il 2010 in sintesi

Programma d'esercizio 2011 - consuntivo per mese

	<i>n.treni</i>	<i>treni*km programmati</i>	<i>ore programmate</i>
GENNAIO	24.195	1.929.591	32.270
FEBBRAIO	22715	1.797.002	30.117
MARZO	24678	1.966.900	32.908
APRILE	23778	1.900.818	31.767
MAGGIO	24715	1.981.949	33.101
GIUGNO	23595	1.917.552	32.019
LUGLIO	24001	1.958.994	32.643
AGOSTO	23422	1.886.296	31.317
SETTEMBRE	23789	1.869.050	31.398
OTTOBRE	24238	1.915.668	32.169
NOVEMBRE	23493	1.860.016	31.225
DICEMBRE	23902	1.902.838	31.711
2011	286.521	22.886.673	382.645

Tabella 4.1

Analisi del livello generale del servizio

4. il 2010 in sintesi

Programma d'esercizio 2011 - consuntivo per linea

	<i>n.treni</i>	<i>treni*km programmati</i>	<i>ore programmate</i>
<i>Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)</i>	34607	4.460.826	69.596
<i>Firenze - Pisa</i>	69207	4.769.902	74.532
<i>Firenze - Siena - Grosseto</i>	24508	2.282.928	37.062
<i>Pisa - Livorno - Grosseto (RM)</i>	17930	2.681.374	36.046
<i>Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio</i>	37140	2.346.408	46.760
<i>(FI) Prato - Bologna</i>	10770	473.706	6.747
<i>Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza</i>	13816	838.645	15.908
<i>Firenze - Borgo SL (via Pontass)</i>	12720	666.878	15.412
<i>(LI) Pisa - Lucca - Aulla</i>	24864	1.164.467	25.469
<i>(GE) La Spezia - Pisa</i>	15765	1.236.063	22.242
<i>Pistoia - Porretta</i>	4772	189.791	4.102
<i>(FI) Siena - Chiusi</i>	8832	772.263	11.684
<i>Parma - La Spezia (LI)</i>	11590	1.003.421	17.085
INTERA REGIONE	286.521	22.886.673	382.645

Tabella 4.1

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

2. Il controllo della affidabilità del servizio: la regolarità

L'attività di controllo sullo svolgimento del servizio comprende la verifica dei dati quantitativi del servizio svolto.

E' svolta dalla Regione previa acquisizione periodica dal sistema PIC WEB dei dati relativi al rispetto del programma d'esercizio: il dato comprende i treni soppressi in assenza di servizio sostitutivo, (compresi i treni con ritardi in partenza superiori a 60', ritenuti comunque soppressi), quelli soppressi per sciopero, i treni soppressi e adeguatamente sostituiti.

Le tabelle seguenti riporta il confronto fra i treni*km programmati e quelli soppressi, questi ultimi suddivisi per cause di interruzione: dovute al gestore della rete (RFI), cause dipendenti dall'Impresa ferroviaria (Trenitalia), cause esterne e di forza maggiore: *(tabelle e grafici 5.1 - 5.6)*

NB Le cause sono identificate e suddivise in base alla "Codifica cause di ritardi e soppressioni", allegato 6 al Contratto di Servizio

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

- Il dato emergente è la riduzione del numero dei treni soppressi nel corso del 2011 rispetto a quelli soppressi nel 2010 sia in numero assoluto - 2154 vs 2827 - sia in rapporto al programmato - 0,75% rispetto al 0,97% del 2010.
- Da segnalare comunque che il 2011 non registra crisi particolari del servizio come invece si è verificato nel 2010 con le pesanti soppressioni dovute alla nevicata del mese di dicembre.
- L'andamento 2011 si presenta migliore nella prima parte dell'anno, mentre nel secondo semestre le soppressioni riprendono quota - oltre 200 il mese - per rientrare poi a fine anno - novembre e dicembre - circa 150 soppressioni per mese.
- Fra le cause di soppressione, quelle ascrivibili a Trenitalia rimangono di gran lunga le più frequenti - oltre il 68% dei treni - e di queste la maggior parte dovute a problemi del materiale rotabile.
- Il *grafico 5.7* illustra l'andamento delle soppressioni distribuite nel corso del 2011, a seconda della causa; il picco di quelle dovute a Trenitalia si registra nei mesi estivi: in questi mesi si sono registrati tra l'altro i forti problemi legati alla manutenzione del materiale diesel che, oltre a ritardi e affollamento, ha determinato la cancellazione di numerosi convogli sulle linee non elettrificate.

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

	treni soppressi/treni programmati
anno 2010	0,97%
anno 2011	0,75%
	- 0,22%

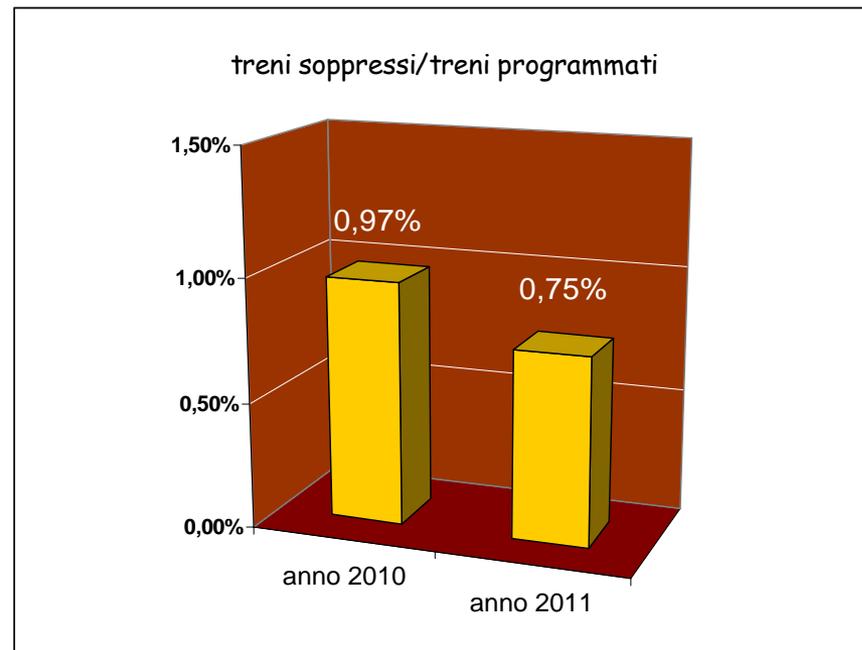
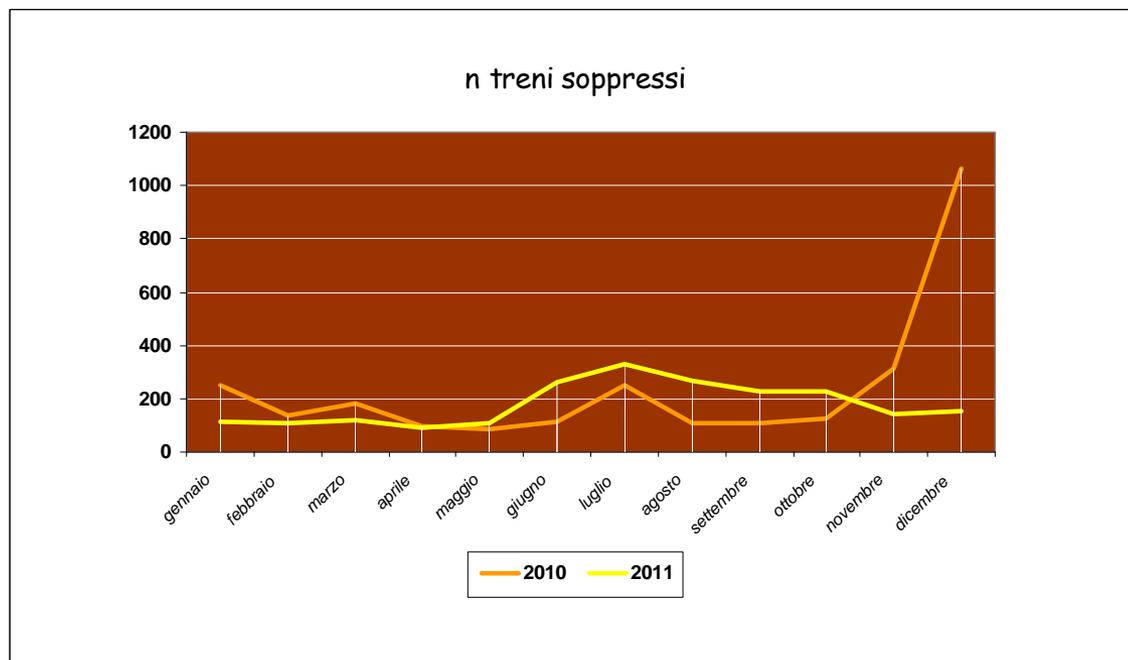


Tabella 5.1

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità



	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
2010	251	137	180	94	88	111	251	106	107	123	314	1065
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

I treni*km soppressi divisi per causa

	<i>totale treni*km programmati</i>	<i>totale treni*km soppressi</i>		<i>treni*km soppressi per causa RFI</i>		<i>treni*km soppressi per causa Trenitalia</i>		<i>treni*km soppressi per causa esterna</i>	
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>b/a</i>	<i>c</i>	<i>c/b</i>	<i>d</i>	<i>d/b</i>	<i>e</i>	<i>e/b</i>
<i>gennaio</i>	1.929.591	5.810	0,30%	513	8,8%	4.870	83,8%	427	7,4%
<i>febbraio</i>	1.797.002	5.433	0,30%	1.223	22,5%	3.593	66,1%	617	11,4%
<i>marzo</i>	1.966.900	6.390	0,32%	359	5,6%	3.401	53,2%	2.630	41,2%
<i>aprile</i>	1.900.818	4.660	0,25%	221	4,7%	2.999	64,4%	1.439	30,9%
<i>maggio</i>	1.981.949	5.960	0,30%	141	2,4%	3.446	57,8%	2.374	39,8%
<i>giugno</i>	1.917.552	11.987	0,63%	524	4,4%	9.533	79,5%	1.930	16,1%
<i>luglio</i>	1.958.994	22.705	1,16%	255	1,1%	12.815	56,4%	9.635	42,4%
<i>agosto</i>	1.886.296	15.219	0,81%	667	4,4%	11.915	78,3%	2.636	17,3%
<i>settembre</i>	1.869.050	11.906	0,64%	438	3,7%	7.578	63,6%	3.890	32,7%
<i>ottobre</i>	1.915.668	11.398	0,59%	412	3,6%	6.618	58,1%	4.368	38,3%
<i>novembre</i>	1.860.016	6.879	0,37%	586	8,5%	4.796	69,7%	1.497	21,8%
<i>dicembre</i>	1.902.838	7.189	0,38%	1.099	15,3%	4.660	64,8%	1.430	19,9%
	22.886.673	115.537	0,50%	6.439	5,6%	76.224	66,0%	32.873	28,5%

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

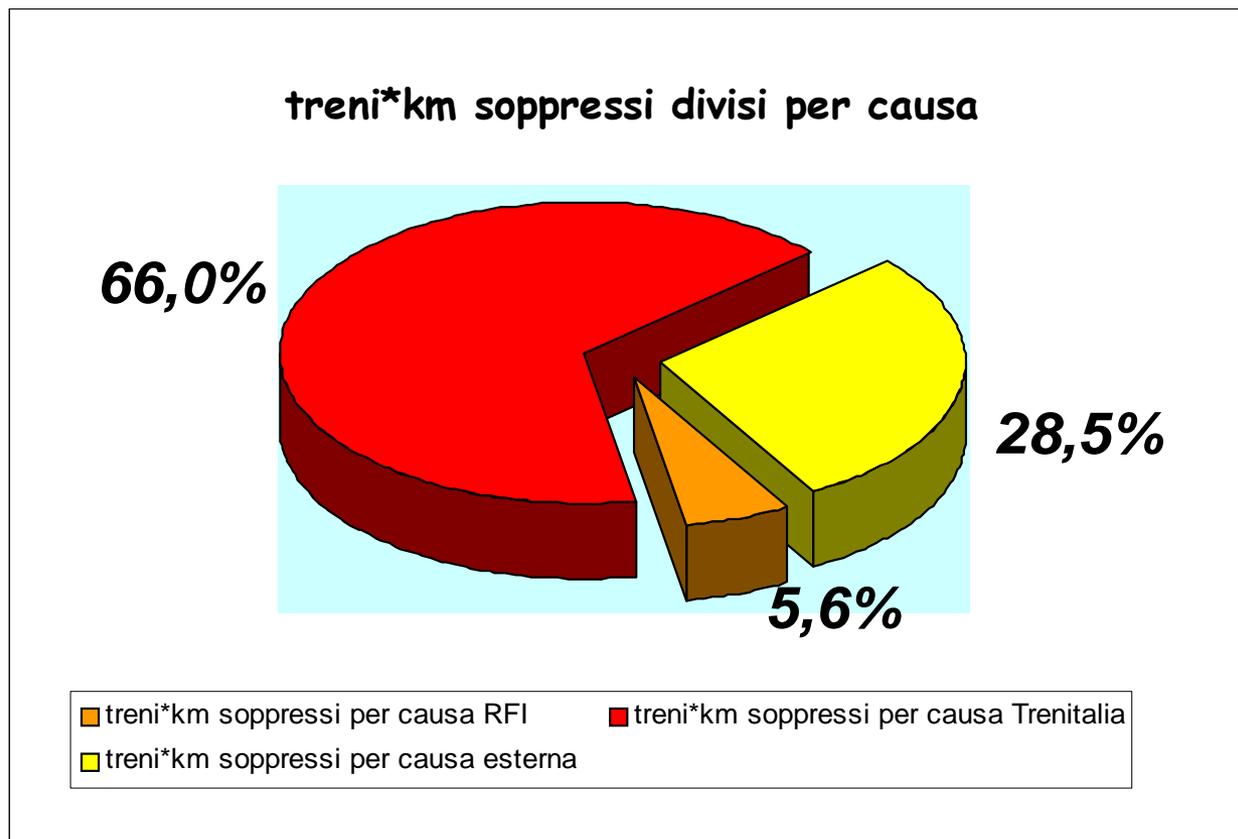


Tabella 5.4

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

I treni soppressi divisi per causa

	totale treni programmati		totale treni soppressi		treni soppressi per cause RFI		treni soppressi per cause Trenitalia		treni soppressi per cause esterne	
	a	b	b/a	c	c/b	d	d/b	e	e/b	
gennaio	24.195	113	0,47%	16	14,2%	84	74,3%	13	11,5%	
febbraio	22.715	106	0,47%	24	22,6%	68	64,2%	14	13,2%	
marzo	24.678	120	0,49%	10	8,3%	63	52,5%	47	39,2%	
aprile	23.778	90	0,38%	8	8,9%	49	54,4%	33	36,7%	
maggio	24.715	106	0,43%	4	3,8%	58	54,7%	44	41,5%	
giugno	23.595	264	1,12%	16	6,1%	206	78,0%	42	15,9%	
luglio	24.001	332	1,38%	7	2,1%	243	73,2%	82	24,7%	
agosto	23.422	270	1,15%	9	3,3%	220	81,5%	41	15,2%	
settembre	23.789	230	0,97%	11	4,8%	167	72,6%	52	22,6%	
ottobre	24.238	228	0,94%	12	5,3%	130	57,0%	86	37,7%	
novembre	23.493	142	0,60%	17	12,0%	93	65,5%	32	22,5%	
dicembre	23.902	153	0,64%	21	13,7%	93	60,8%	39	25,5%	
	286.521	2.154	0,75%	155	7,2%	1.474	68,4%	525	24,4%	

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

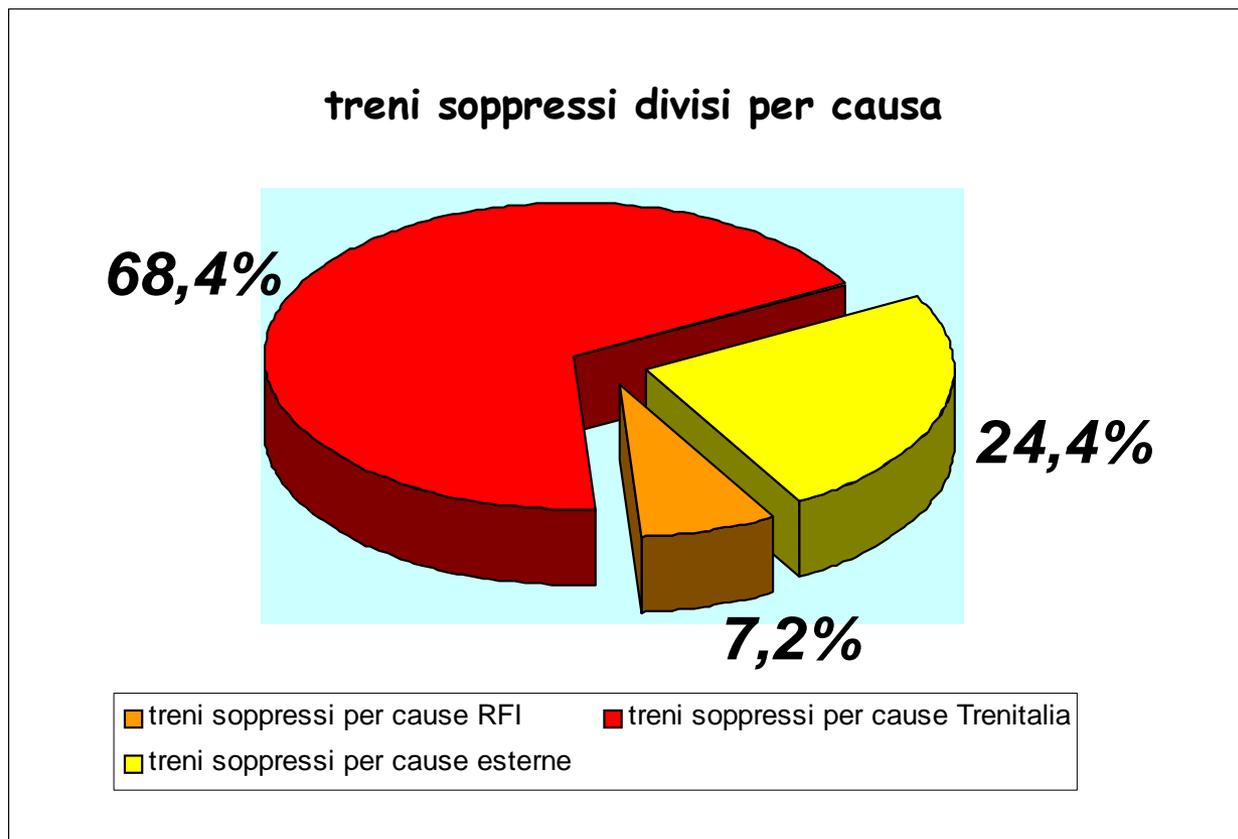


Tabella 5.6

Analisi del livello generale del servizio

5. la regolarità

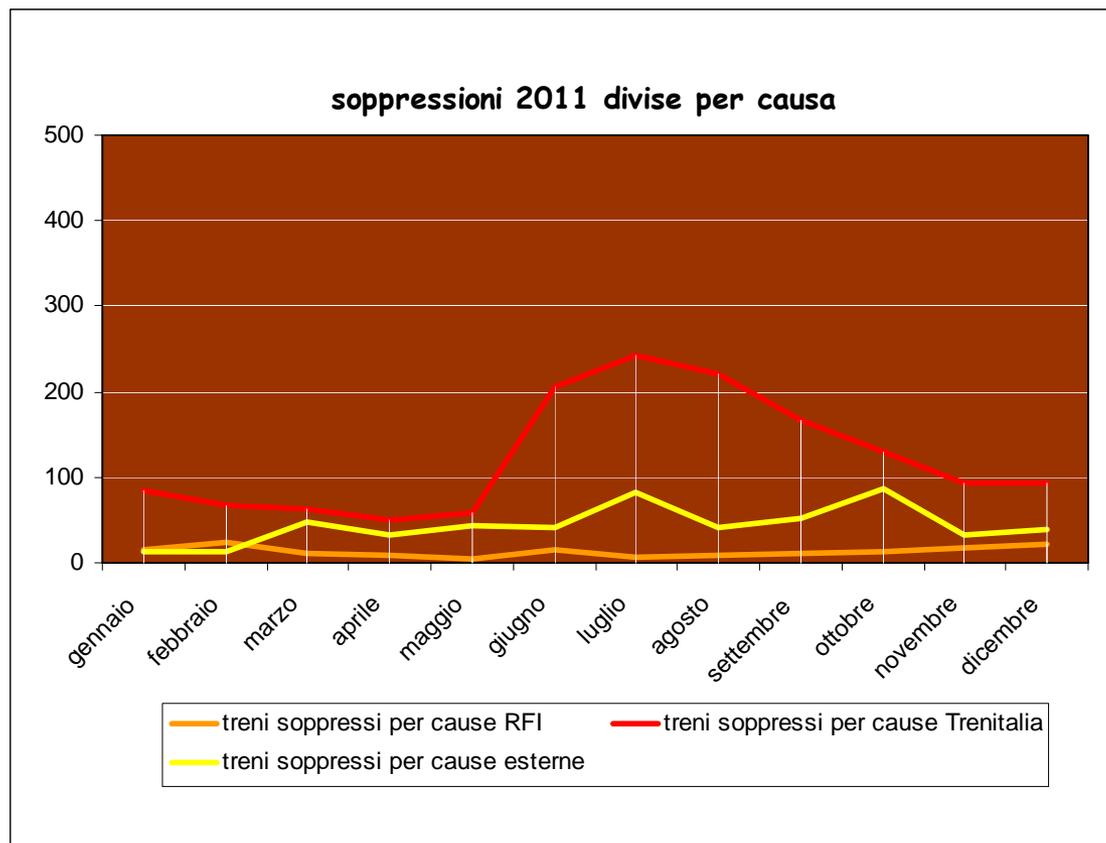


Tabella 5.7

Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità

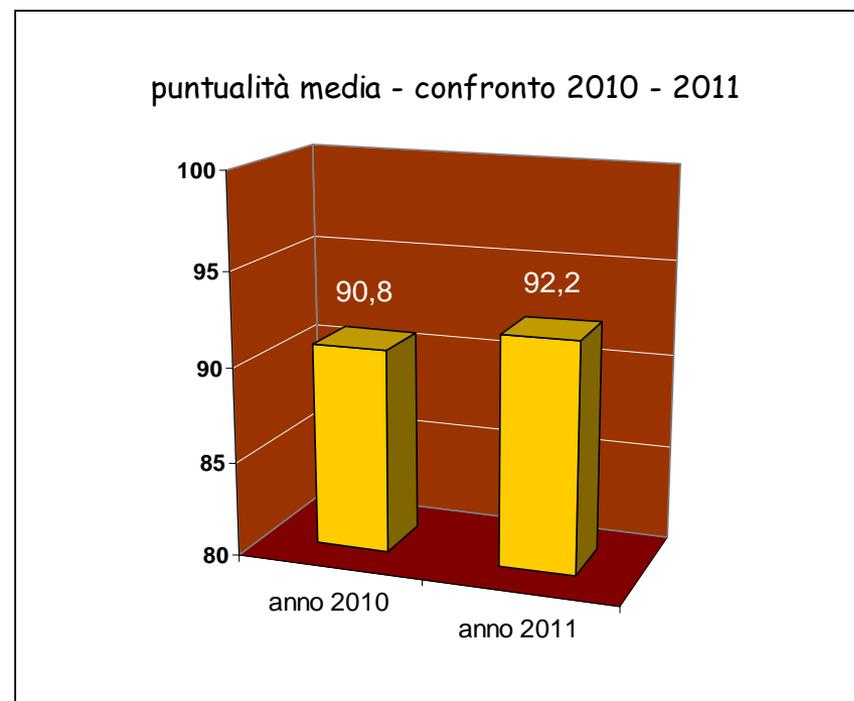
3. L'affidabilità del servizio: la puntualità

- La puntualità è misurata sulla base della percentuale di treni in arrivo a destino entro i 5' dall'orario programmato.
- Il contratto prevede un livello standard minimo di prestazione in crescita nel corso dei sei anni di contratto; i primi due anni pari a 88%, gli anni seguenti, a partire dal 2011, con un indice in crescita di 0,5 punti per anno fino al 90% del 2014; lo standard è misurato mensilmente e in caso di non raggiungimento, è prevista una penale.
- L'andamento medio della puntualità del 2011 (*tabella 6.1 - 6.2*) si presenta in sensibile crescita rispetto al 2010, passando dal 90,8% al 92,2%, con una crescita di 1,4%; nel corso dell'anno lo stesso dato si conferma costantemente al di sopra di quello registrato nel corso del 2010, con una sola flessione del mese di agosto.
- ad una sensibile crescita dell'indice di puntualità delle linee elettrificate - si contrappone tuttavia un netto calo di quelle non elettrificate: la *tabella - grafico 6.3* evidenzia il diverso andamento della puntualità delle linee elettriche rispetto a quelle diesel: le diesel presentano una accentuata e progressiva criticità, con una puntualità media che passa dal 91% del 2009 al 87% nel 2011.

Analisi del livello generale del servizio

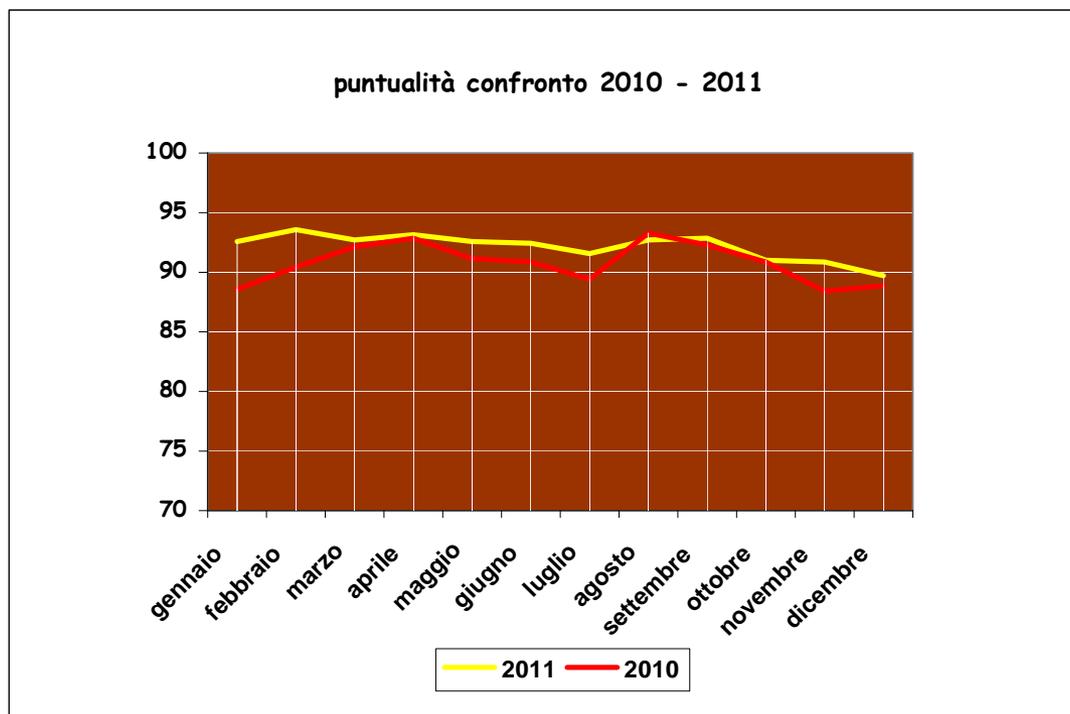
6. la puntualità

	puntualità media
<i>anno 2010</i>	90,8
<i>anno 2011</i>	92,2
	+ 1,4



Analisi del livello generale del servizio

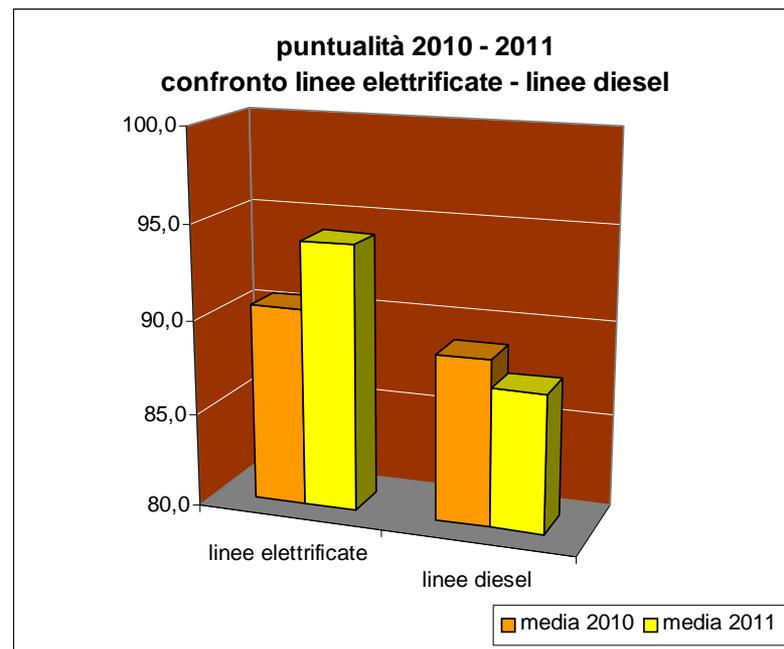
6. la puntualità



	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
2010	88,6	90,5	92,1	92,8	91,2	90,8	89,5	93,3	92,3	90,8	88,5	88,9

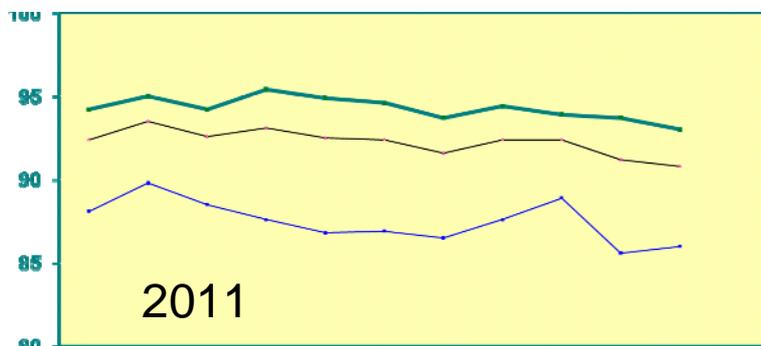
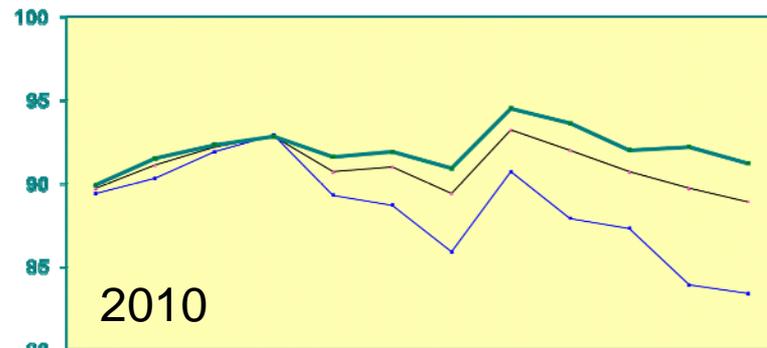
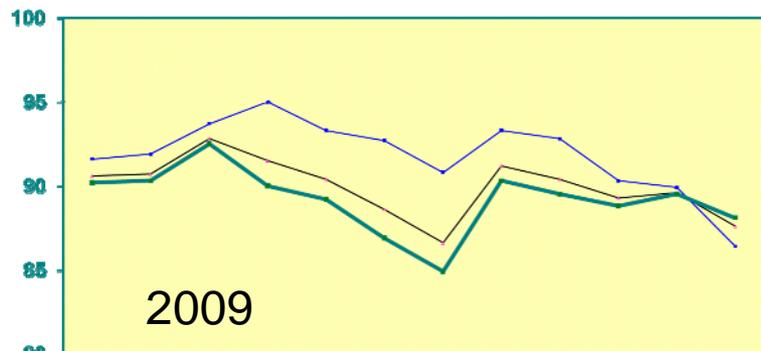
Tabella 6.2

	media 2010	media 2011	
linee elettrificate	90,5	94,1	+ 3,6
linee diesel	88,9	87,4	-1,5



Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità



Confronto puntualità linee elettriche - linee diesel

	puntualità media		
	2009	2010	2011 (*)
<i>diesel</i>	91,8	88,5	87,6
<i>elettriche</i>	89,2	92,0	94,4
<i>tutti i treni</i>	89,9	91,0	92,3

(*) fino al 20 novembre

Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità

la puntualità dei treni pendolari

Particolare attenzione è rivolta ai treni in fascia pendolare, quelli in arrivo fra le 6.00 e le 9.00 e in partenza fra le 17.00 e le 19.00 nelle cosiddette "stazioni porta": la puntualità di ciascuno di essi viene controllata puntualmente e quotidianamente in transito nelle stazioni di Firenze SMN, Pisa, Lucca, Arezzo, Siena e Borgo S. Lorenzo.

Nel caso in cui siano verificati ritardi superiore a 15' sono previste penali contrattuali.

I risultati del controllo sono illustrati nella *tabella e grafico 6.4*: nel 2011 i ritardi registrati nelle stazioni porta sono risultati inferiori di circa il 17% (1723 a fronte di 2068).

Analisi del livello generale del servizio

6. la puntualità

	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
2010	186	169	151	138	184	184	236	117	130	148	159	266	2068
2011	146	103	146	116	127	127	154	150	135	163	149	207	1723

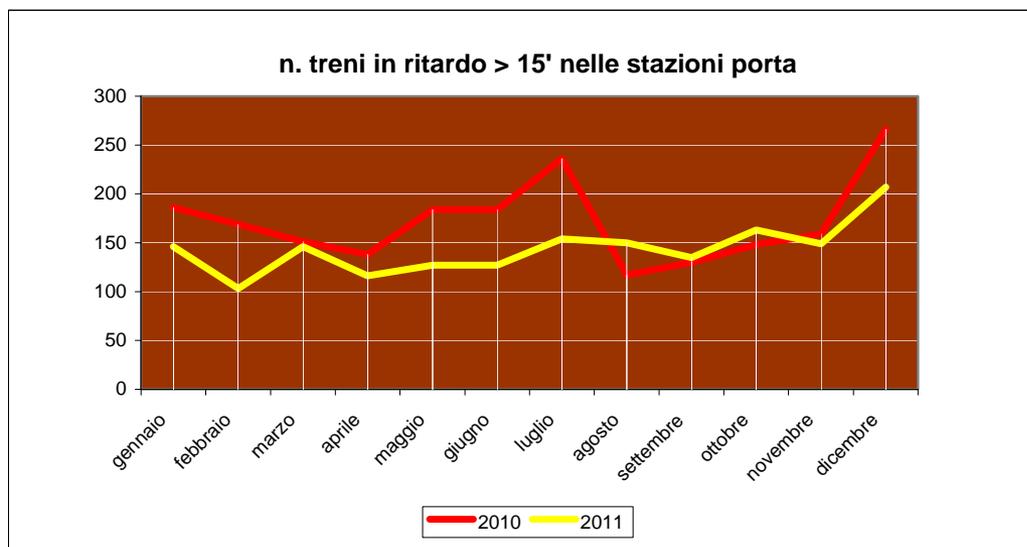


Tabella 6.5

Analisi del livello generale del servizio

7. La frequentazione del servizio

4. La frequentazione del servizio: i passeggeri trasportati

La rilevazione dei passeggeri trasportati è effettuata, per contratto, due volte nell'arco dell'anno (per il periodo invernale una settimana nel mese di novembre, per il periodo estivo una settimana nel mese di luglio); a queste si è aggiunta una ulteriore rilevazione nel mese di marzo.

Il dato complessivo relativo ai passeggeri in transito nel marzo 2011 nelle sole stazioni della Toscana è in sensibile crescita rispetto al medesimo periodo del 2010, + 7,5% (n.184.000 passeggeri); il dato non comprende i passeggeri presenti nelle stazioni fuori della Regione che comunque si servono di treni regionali della Toscana.

Il dato complessivo dei viaggiatori che giornalmente abbiano utilizzato i treni del servizio regionale toscano, comprese quindi le percorrenze fuori dai confini regionali (treni per Roma, La Spezia, Milano etc.) è quindi stimabile in oltre 200.000.

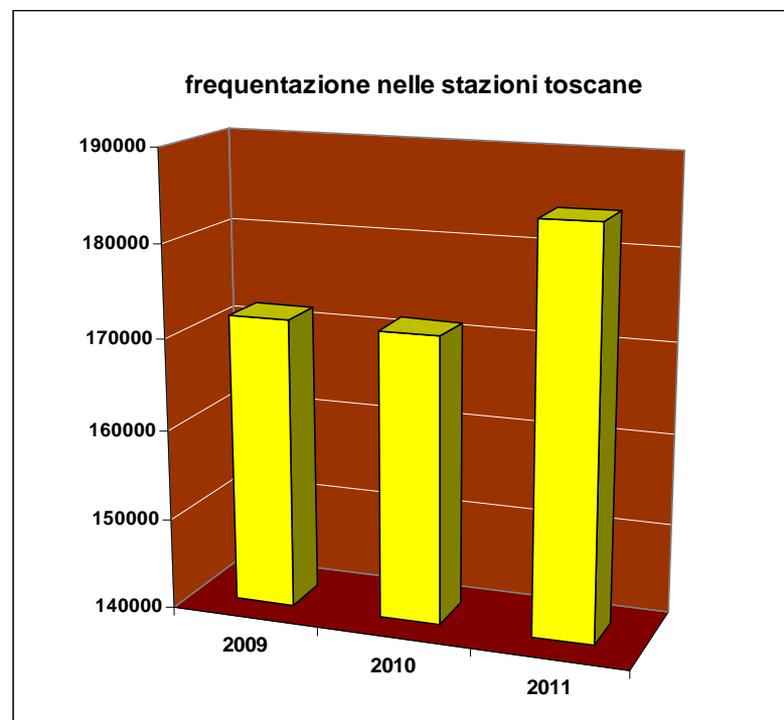
Analisi del livello generale del servizio

7. La frequentazione del servizio

frequentazione nelle stazioni toscane

(media saliti/discesi - rilevazione del mese di marzo)

2009	2010	2011
171.869	171.447	184.280
	-0,2%	7,5%



Analisi del livello generale del servizio

8. I controlli ispettivi

5. I controlli ispettivi

Il controllo puntuale del servizio offerto è necessario per garantire il livello della qualità erogata e:

- verificare il rispetto degli standard;
- applicare penali;
- individuare i punti critici del servizio;
- analizzarne le cause ed eliminare i disservizi;
- offrire risposte mirate ed esaurienti al Contact Center.

il controllo dei fattori di qualità del viaggio è affidato all'*Ispettorato Regionale dei Trasporti* formato una selezione di personale specificamente preparato ed aggiornato.

Analisi del livello generale del servizio

8. I controlli ispettivi

Le ispezioni sul campo effettuati quotidianamente dal nucleo ispettivo regionale, consistono principalmente nel controllo degli aspetti qualitativi del servizio, riguardanti in particolare:

- il rispetto della composizione
- l'accoglienza a bordo
- la pulizia
- le toilette
- la climatizzazione ed il riscaldamento
- l'informazione (in stazione e a bordo treno)
- il funzionamento delle porte
- funzionamento delle emettitrici e delle validatrici

il contratto prevede controlli puntuali sugli aspetti di qualità (pulizia, climatizzazione, informazione, composizione, etc.) su di un campione minimo di 500 treni (con particolare attenzione a quelli in fascia pendolare) e di 80 stazioni ogni 6 mesi.

Dalla *tabella - grafico 8.1* che quantifica il numero dei controlli effettuati emerge la forte crescita di questi ultimi rispetto a quelli effettuati nel 2010 -16.000 a fronte di 11.700, con un incremento del 37%.

La *tabella - grafico 8.2* indica il numero dei controlli effettuati divisi per ambito: nel 30% dei casi l'attenzione è stata posta sugli aspetti legati al comfort di viaggio (pulizia, climatizzazione, arredi etc.), e all'informazione mentre nel 28% dei casi si è controllato l'informazione sia alle fermate che a bordo del treno.

Analisi del livello generale del servizio

8. I controlli ispettivi

ispezioni effettuate

anno 2010	11.723
anno 2011	16.007

+37%

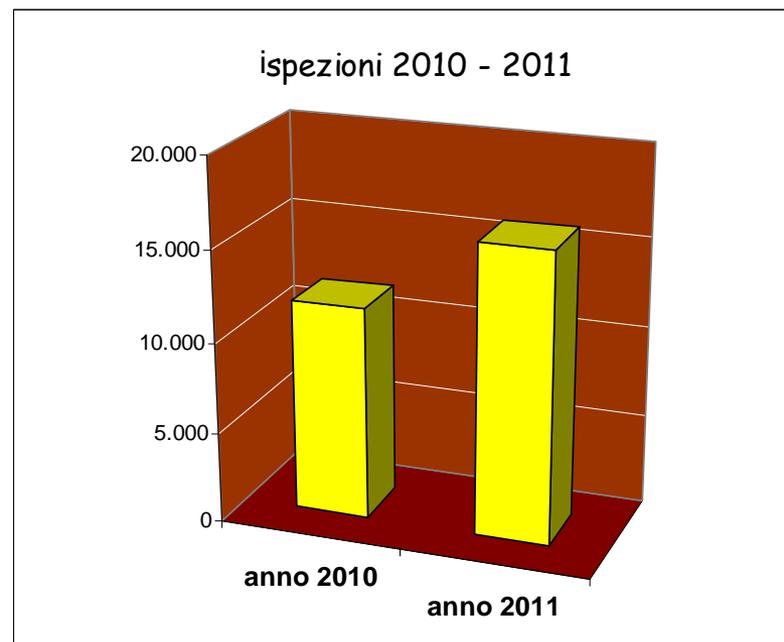


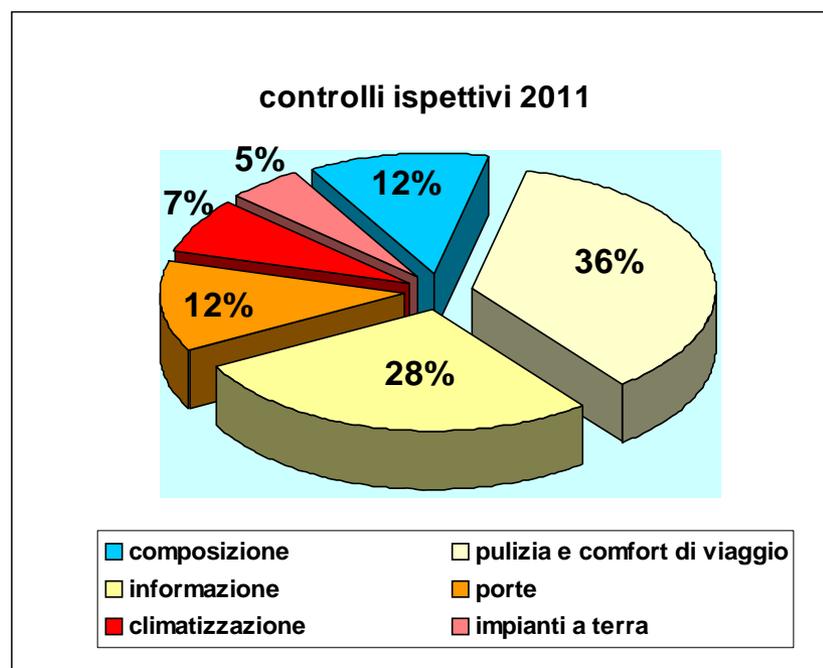
Tabella 8.1

Analisi del livello generale del servizio

8. I controlli ispettivi

controlli ispettivi 2011

	n.controlli	
composizione	1.909	12%
pulizia e comfort di viaggio	5.761	36%
informazione	4.434	28%
porte	1.942	12%
climatizzazione	1.159	7%
impianti a terra	802	5%
totale controlli	16.007	



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

Analisi del livello generale del servizio

9. I fattori di qualità

6. I fattori di qualità

Sono quelli previsti dal contratto e rilevati nel corso delle ispezioni dal personale regionale componente il nucleo ispettivo.

Per ciascuno di essi il contratto prevede uno standard minimo di prestazione (riscontri positivi) in termini percentuali: il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di penali contrattuali.

Le *tabelle - grafico 9.1 - 9.2* riporta, per ciascuna voce, lo standard medio annuale rilevato e quello previsto dal contratto, mentre la *tabella - grafico 9.3* riporta a confronto le rilevazioni del 2010 e quelle del 2011.

Dal confronto si rileva un sostanziale miglioramento per quasi tutte le voci indicate, Si rileva una sostanziale omogeneità delle prestazioni rilevate, con l'eccezione dell'informazione a bordo treno (indicazioni sul percorso di viaggio e altre informazioni scritte) peggiorate nettamente (- 16%).

NB. climatizzazione e riscaldamento sono stati rilevati nei rispettivi periodi di funzionamento (tre mesi ciascuno).

Analisi del livello generale del servizio

9. I fattori di qualità

		<i>standard rilevato</i>	<i>standard contrattuale</i>	<i>differenze</i>
composizione	composizione	78%	98%	-20%
pulizia e comfort di viaggio	accoglienza a bordo	94%	90%	4%
	pulizia	88%	90%	-2%
	toilette	96%	98%	-2%
climatizzazione	climatizzazione	81%	92%	-11%
	riscaldamento	92%	98%	-6%
informazione	informazione in stazione	99%	98%	1%
	comunicazione a bordo	71%	92%	-21%
	informazione a bordo	78%	95%	-17%
porte	porte	97%	95%	2%
impianti a terra	emettitrici	89%	80%	9%
	validatrici	93%	80%	13%

Tabella 9.1

Analisi del livello generale del servizio

9. I fattori di qualità

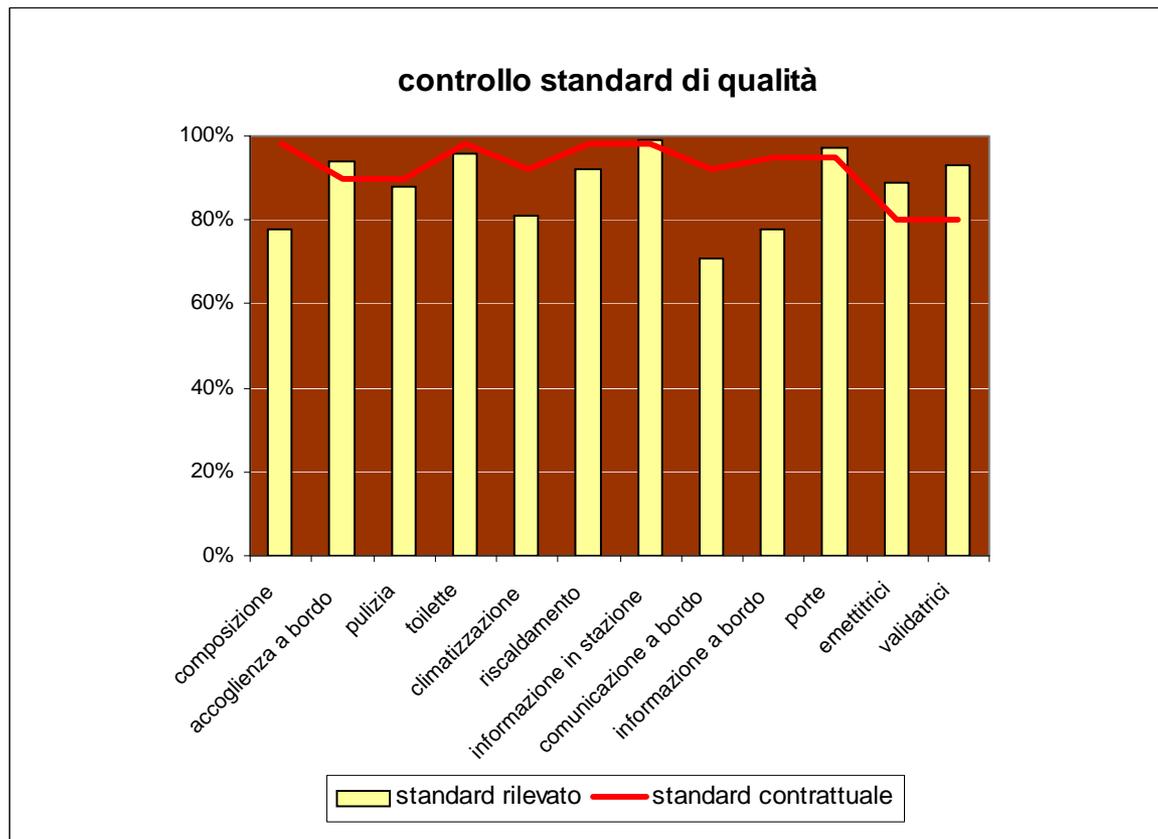


Tabella 9.2

Analisi del livello generale del servizio

9. I fattori di qualità

confronto rilevazioni 2011 - 2010

	2010	2011	2011-2010
composizione	82%	78%	-4%
accoglienza a bordo	91%	94%	3%
pulizia	89%	88%	-1%
toilette	95%	96%	1%
climatizzazione	82%	81%	-1%
riscaldamento	89%	92%	3%
informazione in stazione	92%	99%	7%
comunicazione a bordo	66%	71%	5%
informazione a bordo	94%	78%	-16%
porte	96%	97%	1%
emettitrici	83%	89%	6%
validatrici	87%	93%	6%

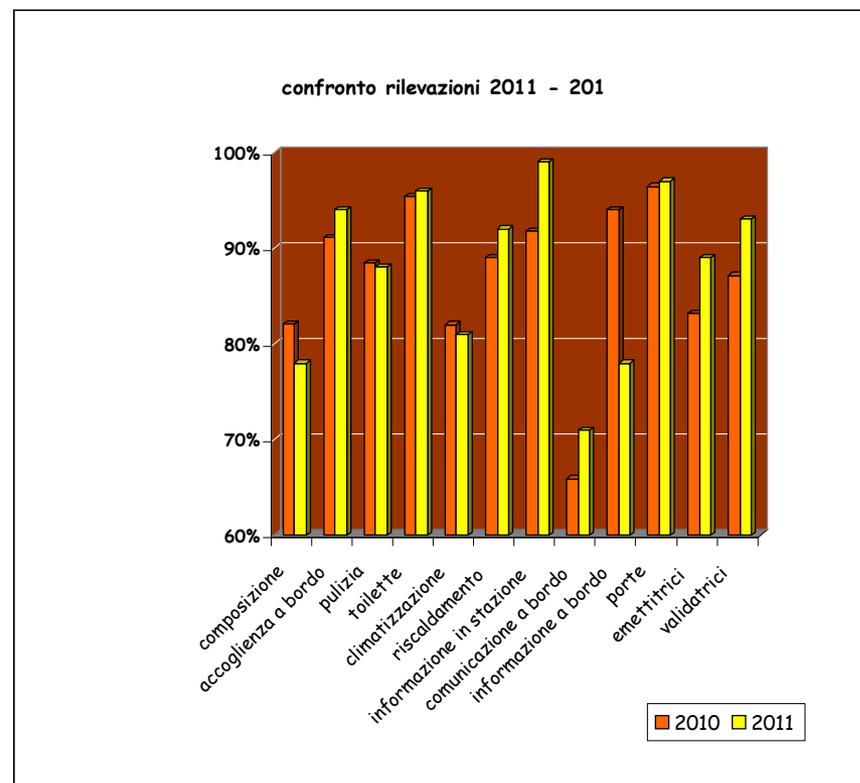


Tabella 9.3

Analisi del livello generale del servizio

10. le penali

Sono state definite le penali contrattuali per l'anno 2011 sono in corso di definizione.

Di esse una parte una parte considerevole - stimate in oltre 548.000 Euro - sono il risultato del programma ispettivo (aspetti qualitativi del servizio inferiori ai livelli standard prestabiliti), mentre circa 422.000 sono conseguenza di carenze nelle prestazioni del servizio (soppressioni, ritardi, decurtazioni etc.), per un totale di circa 970.000 Euro.

Il dato più consistente è quello relativo al mancato rispetto delle composizione dei treni, che nel complesso ammonta a 347.000 Euro di penale; esso è conseguenza dei problemi alla manutenzione dei rotabili che hanno determinato nel corso dell'anno forti e persistenti riduzioni nella composizione del materiale circolante.

Da segnalare che il superamento dell'indice obiettivo di 90,5%, relativo alla puntualità complessiva (92,2% per il 2011), ha comportato per Trenitalia, a norma di contratto, l'accesso ad un premio pari a € 12.000, da scontarsi dalle penali.

PARTE SECONDA

Analisi del livello di servizio per relazione di traffico

Analisi del servizio per relazione di traffico

le relazioni della Toscana

n.	n. stazioni / fermate in Toscana	lunghezza della linea in Toscana (l)	n. treni gfm	numero treni	treni*km	ore di percorrenza	velocità media km/h
1	19	151	98	34.607	4.460.826	69.596	64,1
2	16	81	200	69.207	4.769.902	74.532	64,0
3	22	199	73	24.508	2.282.928	37.062	61,6
4	31	199	55	17.930	2.681.374	36.046	74,4
5	25	101	111	37.140	2.346.408	46.760	50,2
6	3	37	34	10.770	473.706	6.747	70,2
7	14	70	42	13.816	838.645	15.908	52,7
8	12	54	38	12.720	666.878	15.412	43,3
9	29	114	78	24.864	1.164.467	25.469	45,7
10	9	76	46	15.765	1.236.063	22.242	55,6
11	6	40	12	4.772	189.791	4.102	46,3
12	11	89	26	8.832	772.263	11.684	66,1
13	5	41	33	11.590	1.003.421	17.085	58,7
TOTALE			846	286.521	22.886.673	382.645	58,9

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

la regolarità

Per un opportuno confronto del dato a livello regionale, che tenga conto del diverso peso di ciascuna linea, Le *tabella 11.2* evidenzia in termini percentuali il peso di ciascuna linea in treni*km rispetto all'intero servizio regionale (livello del servizio programmato) ed il peso delle soppressioni di ciascuna linea rispetto alle soppressioni dell'intero servizio regionale.

La tabella è illustrata nel *grafico 11.3* dove la il livello di servizio per linea è rappresentato da aste, mentre la distribuzione percentuale delle soppressioni di ciascuna relazione è rappresentato da una linea continua: in evidenza le linee dove, in percentuale sul totale regionale, il livello del servizio prevale sulle soppressioni registrate nel corso dell'anno e, viceversa, le relazioni dove le soppressioni, in percentuale, superano al livello servizio.

Quest'ultimo è il caso delle linee 3 - FI - SI - GR, 5 - FI - Viareggio e 10 - SP - PI: risultano decisamente positive le relazioni 2 - FI - PI, la 7 e la 8 - Faentina via Vaglia e via Pontassieve.

Le *tabelle 11.4 - 11.17* 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

linea	n. treni programmati	n. treni soppressi	%	livello di servizio programmato	livello delle soppressioni
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	34.607	266	0,8%	12,1%	12,3%
Firenze - Pisa	69.207	432	0,6%	24,2%	20,1%
Firenze - Siena - Grosseto	24.508	349	1,4%	8,6%	16,2%
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	17.930	106	0,6%	6,3%	4,9%
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	37.140	380	1,0%	13,0%	17,6%
(FI) Prato - Bologna	10.770	52	0,5%	3,8%	2,4%
Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza	13.816	49	0,4%	4,8%	2,3%
Firenze - Borgo SL (via Pontassieve)	12.720	66	0,5%	4,4%	3,1%
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	24.864	183	0,7%	8,7%	8,5%
(GE) La Spezia - Pisa	15.765	143	0,9%	5,5%	6,6%
Pistoia - Porretta	4.772	13	0,3%	1,7%	0,6%
(FI) Siena - Chiusi	8.832	48	0,5%	3,1%	2,2%
Parma - La Spezia (LI)	11.590	67	0,6%	4,0%	3,1%
INTERA REGIONE	286.521	2.154	0,8%	100,0%	100,0%

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

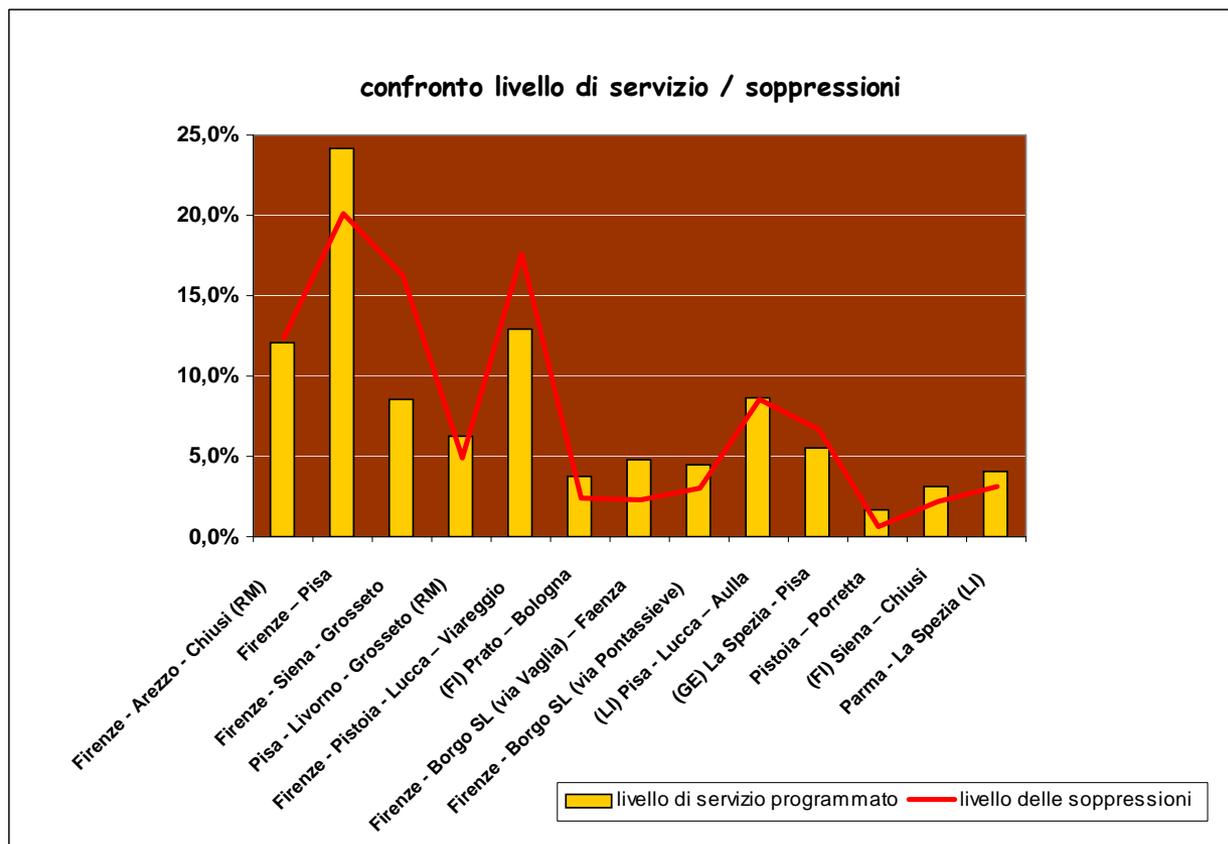
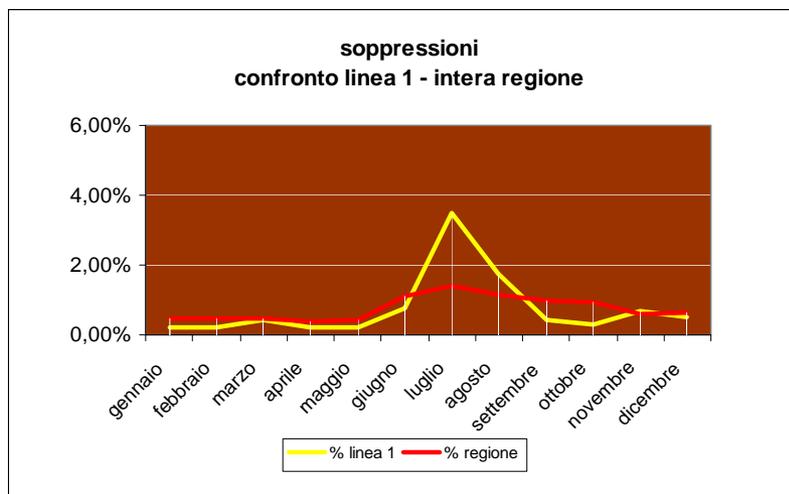


Tabella 11.3

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 1. Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)



linea 1 Firenze - Arezzo - Chiusi - Roma

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	2.994	7	0,23%
febbraio	2.856	6	0,21%
marzo	3.131	13	0,42%
aprile	2.999	6	0,20%
maggio	3.130	7	0,22%
giugno	2.987	23	0,77%
luglio	2.944	103	3,50%
agosto	2.777	49	1,76%
settembre	2.804	12	0,43%
ottobre	2.697	8	0,30%
novembre	2.618	18	0,69%
dicembre	2.656	14	0,53%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.4

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 1. Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)

rispetto al 2010 sono cresciute le soppressioni: a fronte di un servizio che copre il 12,3% del servizio regionale, si sono avuti 12,1% di soppressioni.

L'andamento è stato caratterizzato da un'impennata di cancellazioni nel periodo estivo, con un picco a luglio (oltre 100 treni soppressi, pari al 3,50% del programmato))

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 2 memorario Firenze - Pisa

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	5.763	27	0,47%
febbraio	5.328	18	0,34%
marzo	5.875	38	0,65%
aprile	5.670	15	0,26%
maggio	5.890	14	0,24%
giugno	5.706	51	0,89%
luglio	5.900	63	1,07%
agosto	5.912	37	0,63%
settembre	5.758	71	1,23%
ottobre	2.697	34	1,26%
novembre	2.618	39	1,49%
dicembre	2.656	25	0,94%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Linea 2. Firenze - Pisa

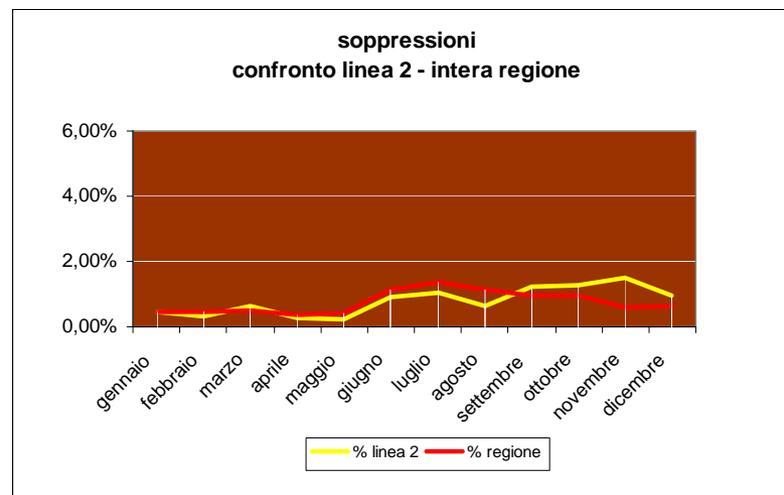


Tabella 11.6

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 2.Firenze - Pisa

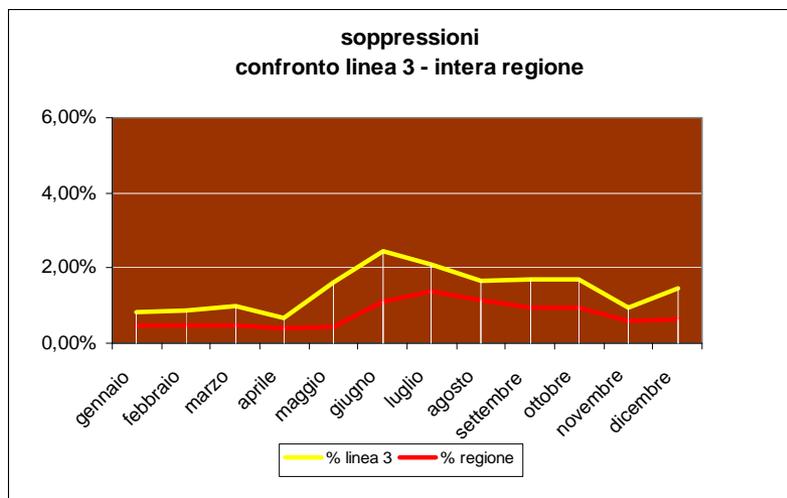
La relazione ha presentato nel corso del 2010 una percentuale media di soppressioni inferiore al livello del servizio programmato (20% di soppressioni, 23% del servizio).

L'andamento del 2011 è in linea con la media regionale, con una punta massima registrata a novembre.

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 3. Firenze - Siena - Grosseto
(Piombino)



linea 3 Firenze - Siena - Grosseto

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	2.039	17	0,83%
febbraio	1.916	17	0,89%
marzo	2.103	21	1,00%
aprile	2.030	14	0,69%
maggio	2.103	34	1,62%
giugno	2.038	50	2,45%
luglio	2.095	44	2,10%
agosto	1.884	31	1,65%
settembre	2.062	35	1,70%
ottobre	2.103	36	1,71%
novembre	2.030	19	0,94%
dicembre	2.105	31	1,47%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.7

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 3. Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)

andamento critico della relazione per le soppressioni, in forte incremento rispetto al 2010, tendenza già riscontrata nel corso dell'anno precedente.

Costantemente sopra la media regionale, segna una maggiore criticità nei mesi estivi con un picco a giugno (50 treni pari al 2,5% del servizio)

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

4 Tirrenica sud: Pisa - Livorno - Grosseto - Roma

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	1.528	1	0,07%
febbraio	1.436	8	0,56%
marzo	1.581	3	0,19%
aprile	1.525	17	1,11%
maggio	1.594	5	0,31%
giugno	1.402	4	0,29%
luglio	1.366	17	1,24%
agosto	1.368	9	0,66%
settembre	1.476	21	1,42%
ottobre	1.578	9	0,57%
novembre	1.527	7	0,46%
dicembre	1.549	5	0,32%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Linea 4. Pisa - Livorno - Grosseto (RM)

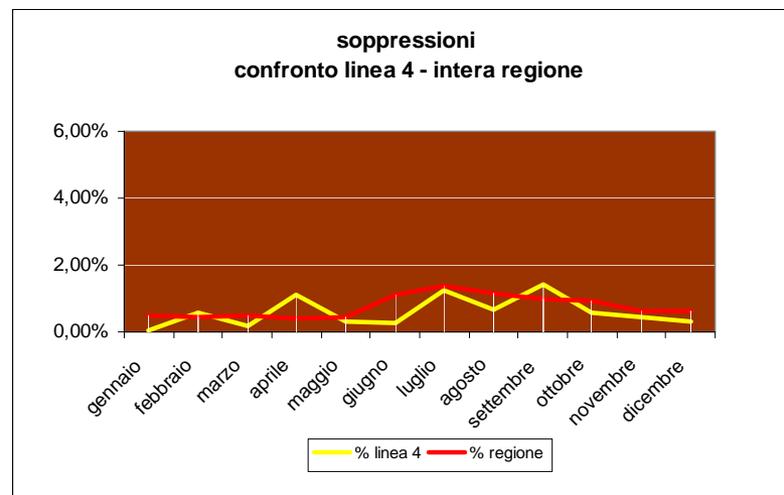


Tabella 11.8

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 4.Pisa - Livorno - Grosseto (RM)

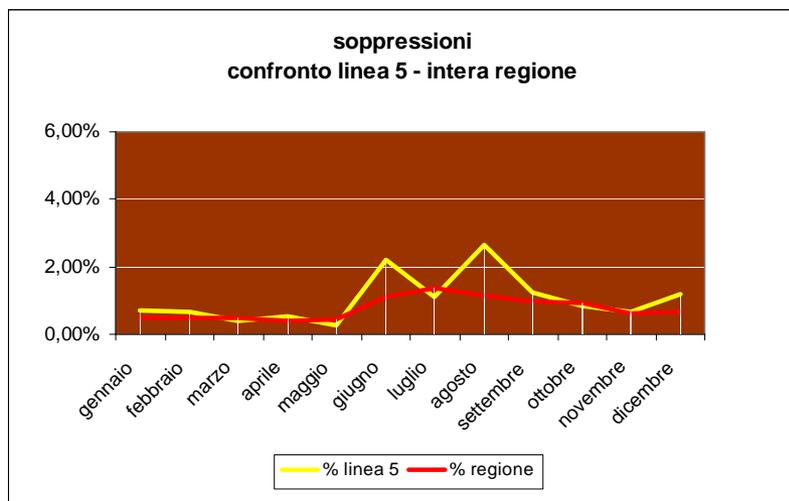
Soppressioni nel 2011 mediamente inferiori alla media regionale.

A fronte di un livello del servizio pari al 6,3% del livello regionale, sono corrisposte interruzioni pari al 4,9% (negativo quindi).

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	3.084	22	0,71%
febbraio	2.891	19	0,66%
marzo	3.183	12	0,38%
aprile	3.070	16	0,52%
maggio	3.185	8	0,25%
giugno	3.068	67	2,18%
luglio	3.114	34	1,09%
agosto	3.013	80	2,66%
settembre	3.121	38	1,22%
ottobre	3.180	26	0,82%
novembre	3.073	21	0,68%
dicembre	3.155	37	1,17%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.9

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 5. Firenze - Pistoia - Lucca -
Viareggio

La linea mantiene un indice piuttosto elevato di soppressioni, con un andamento medio inferiore a quello regionale e picchi negativi a giugno e agosto.

A fronte di un livello di servizio pari al 13%% di quello regionale, sono corrisposte soppressioni pari al 16,6%% del livello registrato a livello regionale.

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

linea 6 Firenze - Prato - Bologna

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	882	3	0,34%
febbraio	848	0	0,00%
marzo	930	4	0,43%
aprile	890	5	0,56%
maggio	932	2	0,21%
giugno	906	9	0,99%
luglio	924	9	0,97%
agosto	818	2	0,24%
settembre	916	1	0,11%
ottobre	924	10	1,08%
novembre	896	4	0,45%
dicembre	904	3	0,33%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Linea 6. (FI) Prato - Bologna

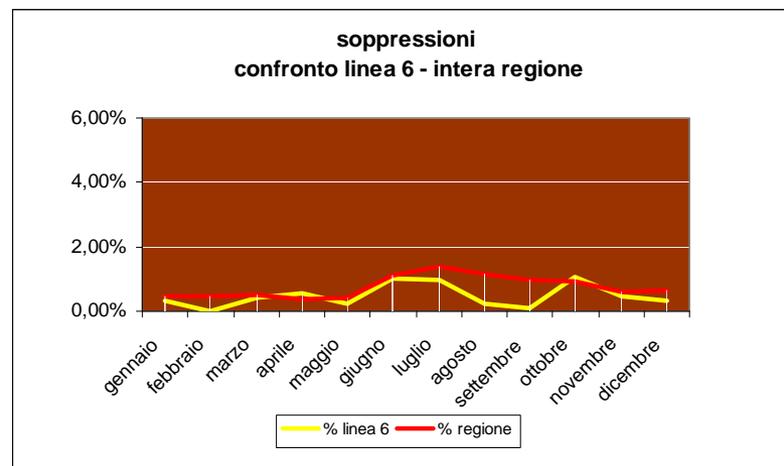


Tabella 11.10

Analisi del servizio per relazione di traffico

7. la regolarità

Linea 6. (FI) Prato - Bologna

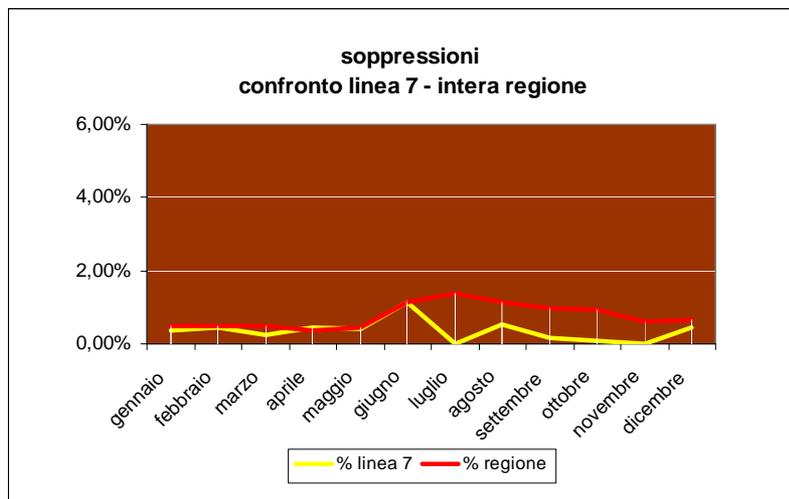
la linea presenta un andamento decisamente positivo, costante nel corso dell'anno.

A settembre un solo treno soppresso:
3,8% il peso della relazione a livello regionale, 2,4 il peso percentuale delle soppressioni

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 7. Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza



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

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	1.127	4	0,35%
febbraio	1.076	5	0,46%
marzo	1.179	3	0,25%
aprile	1.135	5	0,44%
maggio	1.180	5	0,42%
giugno	1.150	13	1,13%
luglio	1.192	0	0,00%
agosto	1.155	6	0,52%
settembre	1.160	2	0,17%
ottobre	1.177	1	0,08%
novembre	1.135	0	0,00%
dicembre	1.150	5	0,43%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.11

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 7. Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza

La linea ha registrato un sensibile miglioramento dal punto di vista delle soppressioni, registrando valori inferiori alla media regionale: punta massima registrata a giugno con 13 soppressioni.

A luglio e novembre non si sono avute cancellazioni.

A fronte di un livello di servizio pari al 4,8% del servizio regionale, si sono avute interruzioni pari al 2,3%, inferiori al 2011

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

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

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	1.043	4	0,38%
febbraio	988	7	0,71%
marzo	1.083	3	0,28%
aprile	1.045	1	0,10%
maggio	1.084	4	0,37%
giugno	1.050	14	1,33%
luglio	1.088	11	1,01%
agosto	1.087	2	0,18%
settembre	1.064	6	0,56%
ottobre	1.083	4	0,37%
novembre	1.045	4	0,38%
dicembre	1.060	6	0,57%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Linea 8. Firenze -Borgo SL (via Pontassieve) Faenza

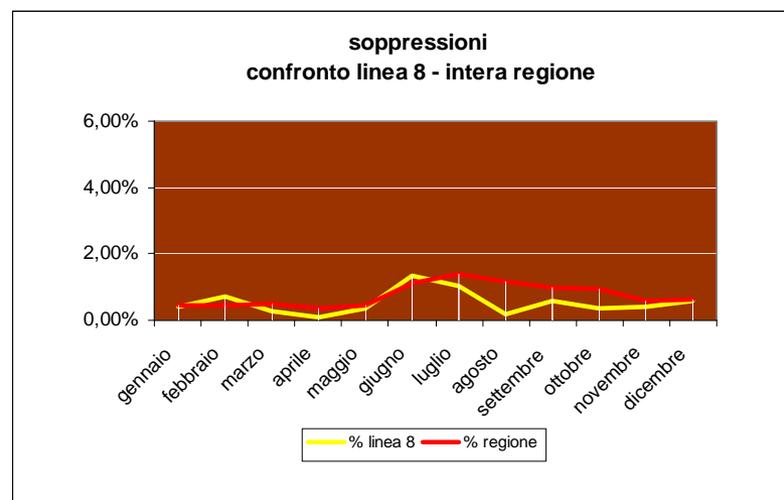


Tabella 11.12

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 8. Firenze -Borgo SL (via Pontassieve) Faenza

L'andamento della relazione registra una regolarità in linea con la media regionale.

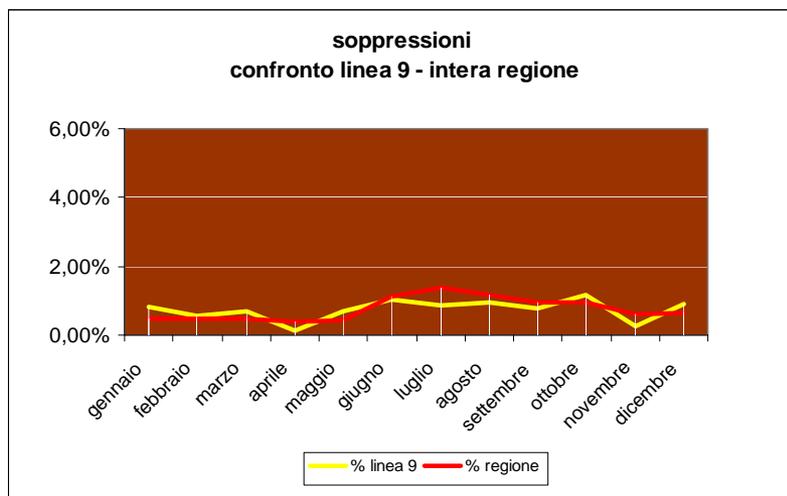
Il livello delle interruzioni in termini percentuali è risultato pari al 3,1% del livello regionale, mentre il servizio è risultato pari al 4,4%.

Anche in questo caso la punta negativa a giugno con 14 soppressioni.

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	2.079	17	0,82%
febbraio	1.988	11	0,55%
marzo	2.176	15	0,69%
aprile	2.095	3	0,14%
maggio	2.178	15	0,69%
giugno	1.963	20	1,02%
luglio	1.936	17	0,88%
agosto	1.908	18	0,94%
settembre	2.061	16	0,78%
ottobre	2.171	25	1,15%
novembre	2.150	6	0,28%
dicembre	2.159	20	0,93%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.13

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 9. (LI) Pisa - Lucca - Aulla

Nel corso del 2011, l'andamento della regolarità è risultato più positivo nella prima parte dell'anno, con un contenuto peggioramento nella seconda metà, in linea tuttavia con l'indice medio regionale

La media di affidabilità della linea risulta in crescita rispetto al 2010: a fronte di un servizio pari in termini percentuali al 8,7% si sono avute interruzioni pari al 8,5% del livello regionale.

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	1.313	3	0,23%
febbraio	1.220	4	0,33%
marzo	1.341	4	0,30%
aprile	1.295	4	0,31%
maggio	1.343	3	0,22%
giugno	1.297	4	0,31%
luglio	1.341	15	1,12%
agosto	1.343	21	1,56%
settembre	1.312	17	1,30%
ottobre	1.341	53	3,95%
novembre	1.297	12	0,93%
dicembre	1.322	3	0,23%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Linea 10. (GE) La Spezia - Pisa

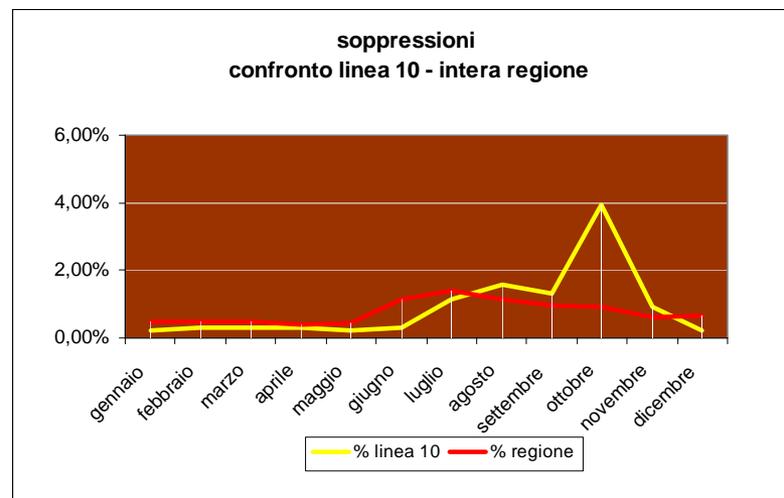


Tabella 11.14

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 10. (GE) La Spezia - Pisa

la relazione presenta un andamento irregolare nel corso dell'anno: ad una fase decisamente positiva nei primi sei mesi dell'anno, segue un netto peggioramento con un forte incremento delle soppressioni.

Il culmine si ha nel mese di ottobre, con 53 treni soppressi pari al 4% del servizio.

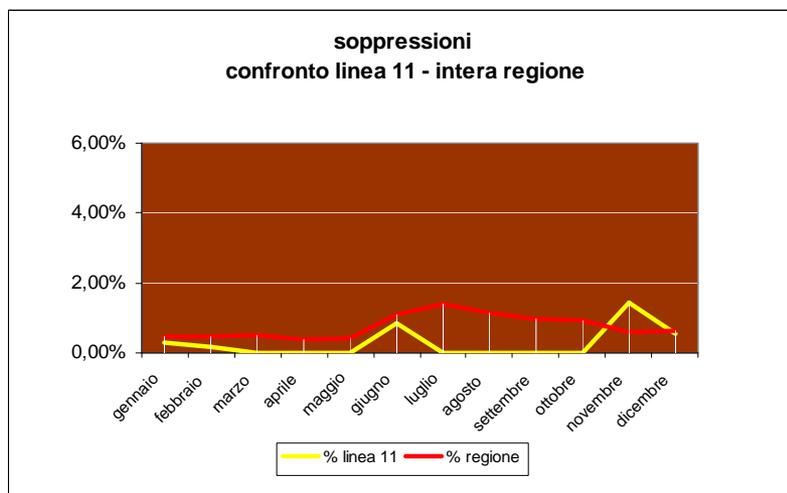
Fra novembre e dicembre l'indice rientra poi nella normalità.

La linea ha registrato il 6,6% delle soppressioni a livello regionale a fronte di un servizio pari al 5,5%.

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	647	2	0,31%
febbraio	586	1	0,17%
marzo	358	0	0,00%
aprile	345	0	0,00%
maggio	358	0	0,00%
giugno	350	3	0,86%
luglio	362	0	0,00%
agosto	362	0	0,00%
settembre	348	0	0,00%
ottobre	357	0	0,00%
novembre	345	5	1,45%
dicembre	354	2	0,56%

intera regione

	<i>n.treni programmati</i>	<i>n.treni soppressi</i>	<i>%</i>
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.15

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 11. Pistoia - Porretta

andamento decisamente positivo della regolarità 2011, in relazione della forte riduzione del servizio operata con la rimodulazione del mese di febbraio

Pochi i treni soppressi nel corso dell'anno,

A fronte di un servizio pari al 1,7% del servizio regionale, le soppressioni sono risultate pari al 0,6%.

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

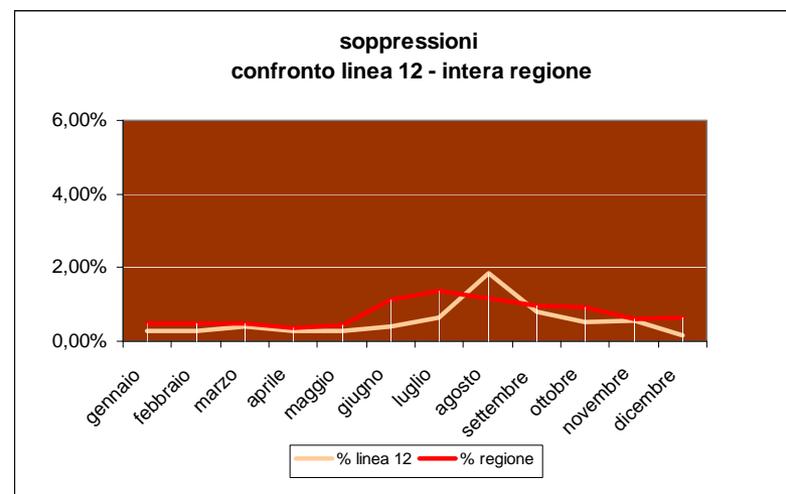
linea 12 Siena - Chiusi

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	735	2	0,27%
febbraio	688	2	0,29%
marzo	756	3	0,40%
aprile	730	2	0,27%
maggio	756	2	0,26%
giugno	730	3	0,41%
luglio	756	5	0,66%
agosto	756	14	1,85%
settembre	740	6	0,81%
ottobre	756	4	0,53%
novembre	730	4	0,55%
dicembre	699	1	0,14%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Linea 12. Siena - Chiusi



Analisi del servizio per relazione di traffico

7. la regolarità

Linea 12. (FI) Siena - Chiusi

Andamento irregolare delle soppressioni nel corso dell'anno: decisamente migliore nella prima parte fino a giugno (2 - 3 treni soppressi per mese), in netto peggioramento nel periodo estivo, in concomitanza con le difficoltà sul materiale rotabile (fornitura ricambi e manutenzione).

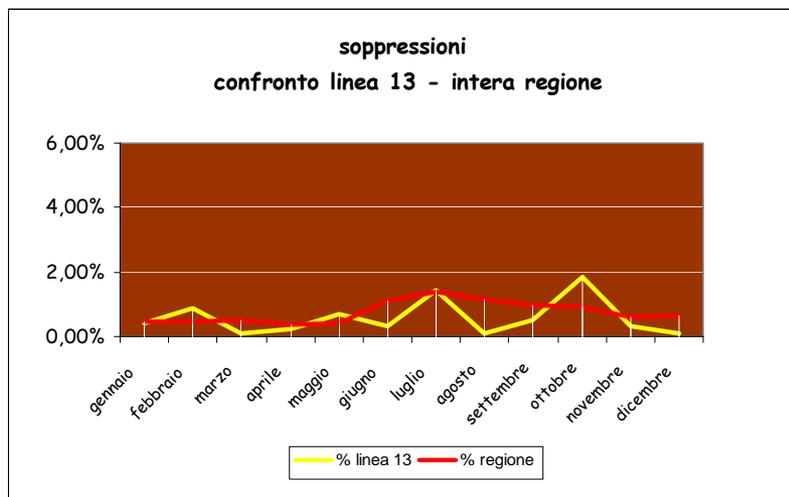
A partire da settembre - ottobre il graduale rientro nella normalità

Servizio pari al 3,1%, soppressioni pari al 2,2% del dato regionale.

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	961	4	0,42%
febbraio	892	8	0,90%
marzo	981	1	0,10%
aprile	949	2	0,21%
maggio	982	7	0,71%
giugno	948	3	0,32%
luglio	983	14	1,42%
agosto	1.033	1	0,10%
settembre	959	5	0,52%
ottobre	982	18	1,83%
novembre	948	3	0,32%
dicembre	972	1	0,10%

intera regione

	n.treni programmati	n.treni soppressi	%
gennaio	24.195	113	0,47%
febbraio	22.715	106	0,47%
marzo	24.678	120	0,49%
aprile	23.778	90	0,38%
maggio	24.715	106	0,43%
giugno	23.595	264	1,12%
luglio	24.001	332	1,38%
agosto	23.422	270	1,15%
settembre	23.789	230	0,97%
ottobre	24.238	228	0,94%
novembre	23.493	142	0,60%
dicembre	23.902	153	0,64%

Tabella 11.17

Analisi del servizio per relazione di traffico

11. la regolarità

Linea 13. Parma - La Spezia (LI)

La linea presenta un andamento delle soppressioni irregolare nel corso 2011 con u due picchi negativi a luglio e ottobre.

Nei restanti mesi l'indice si è mantenuto entro una sostanziale regolarità in analogia a quello medio regionale

Percentuale di servizio 4%: di soppressioni 3,1%

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

8. Puntualità

Il fattore misurato per il controllo della puntualità è la percentuale di treni in arrivo a destino entro i 5' dall'orario programmato.

La *tabella 12.1 / grafico 12.2* riportano il valore medio 2010 della puntualità di ciascuna linea: tale valore nel grafico è rappresentato con istogrammi gialli e confrontato con il valore medio regionale registrato nel 2010 (linea rossa), pari a 92,2%

Il *grafico 12.3* confronta per ciascuna relazione i valori di puntualità registrati nel 2011 con quelli del 2010: la puntualità media risulta in forte crescita per le linee 1. FI - AR - Roma, 2. FI - PI, 6. Prato - Bologna, 11. Porrettana e 13. Pontremolese; in tutti gli altri casi si registrano lievi oscillazioni, ad esclusione delle relazioni 3. FI - SI e 12. SI - Chiusi, dove il peggioramento è evidente.

Le *tabelle e grafici 12.4 - 12.13* riportano l'andamento di puntualità di ogni relazione registrato nel corso dell'anno.

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

	puntualità media 2011
FI - AR - Chiusi (RM)	94,9
FI - PI	95,9
FI - SI - GR	88,5
PI - LI - GR (RM)	93,5
FI - PT - LU - Viareggio	91,1
(FI) PO - BO	95,0
FI - Vaglia - Borgo SL - Faenza	85,4
FI - Pontassieve - Borgo SL	91,4
(LI) PI - LU - Aulla	85,3
(GE) SP - PI	93,4
PT - Porretta	97,0
(FI) SI - Chiusi	86,2
PR - SP (LI)	92,2

Tabella 12.1

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

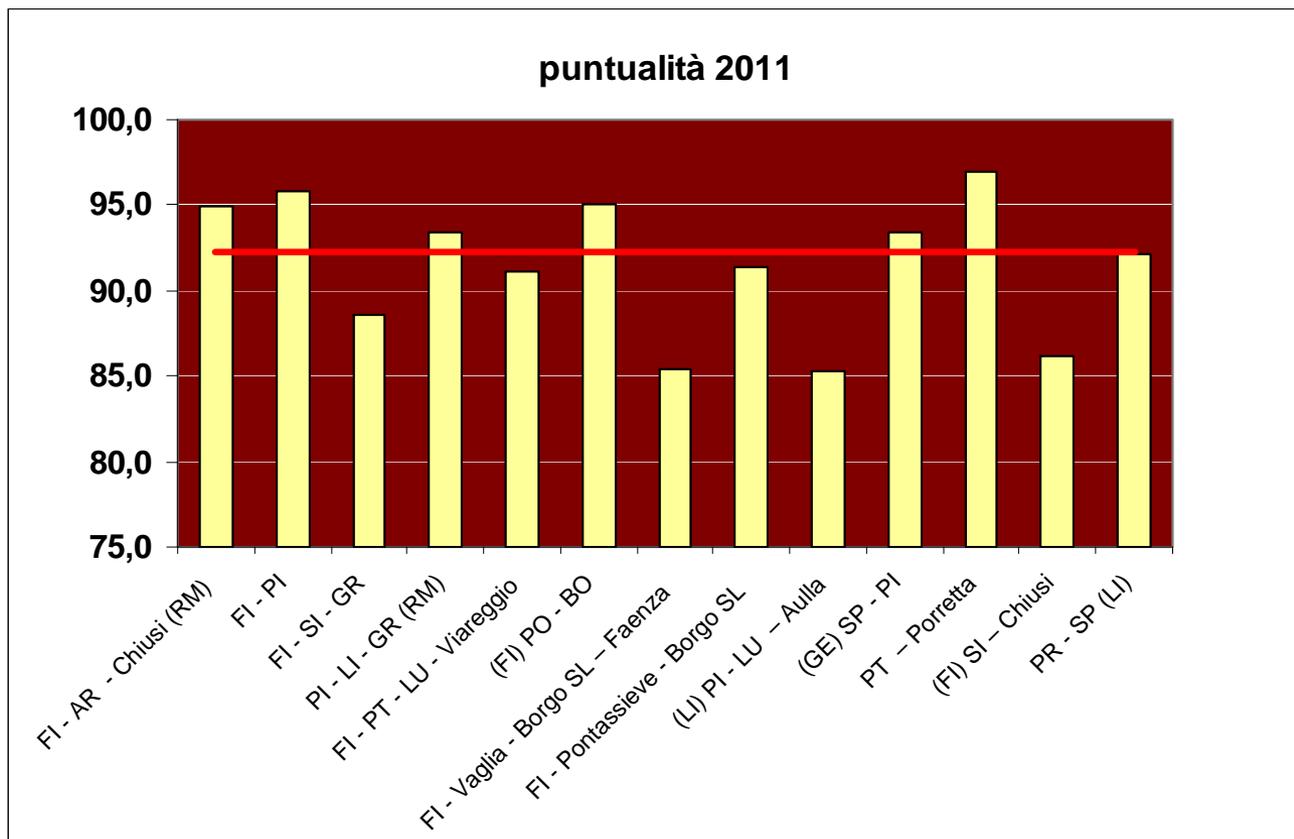


Tabella 12.2

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

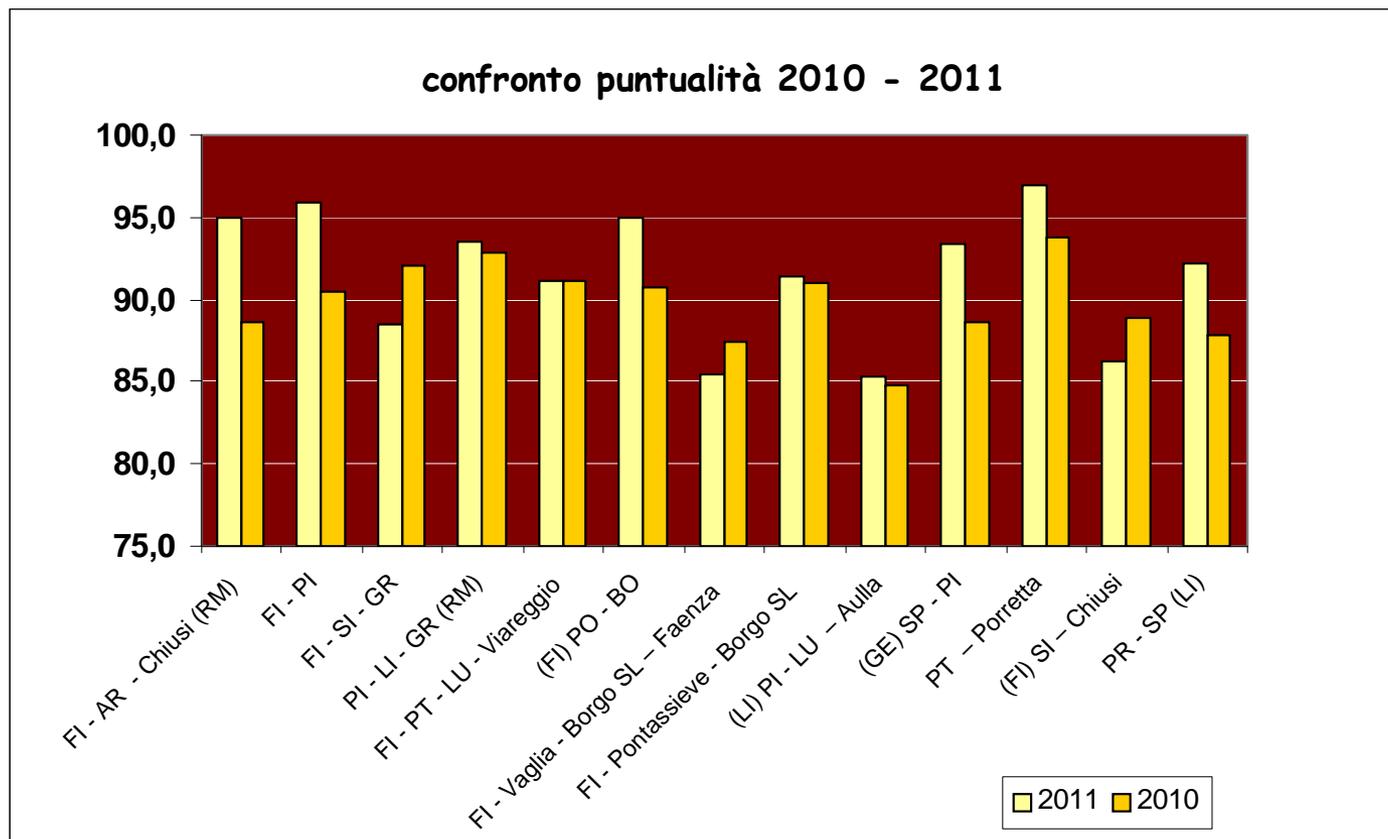


Tabella 12.3

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

	gen-11	feb-11	mar-11	apr-11	mag-11	giu-11	primo semestre
FI - AR - Chiusi (RM)	96,3	96,0	94,6	96,1	96,1	95,2	95,7
FI - PI	96,3	96,7	96,0	97,5	96,3	96,1	96,5
FI - SI - GR	90,8	91,4	92,3	91,0	90,4	91,1	91,2
PI - LI - GR (RM)	94,3	95,9	95,9	96,2	94,4	93,2	95,0
FI - PT - LU - Viareggio	88,6	91,0	91,1	91,9	92,9	93,0	91,4
(FI) PO - BO	95,2	96,0	94,6	95,6	95,5	92,3	94,8
FI - Vaglia - Borgo SL – Faenza	85,9	89,6	84,8	83,3	83,1	81,6	84,7
FI - Pontassieve - Borgo SL	93,8	94,4	93,1	91,9	92,9	89,2	92,5
(LI) PI - LU – Aulla	82,3	85,7	84,8	85,2	81,7	83,6	83,9
(GE) SP - PI	94,1	94,3	93,7	92,8	92,9	93,7	93,6
PT – Porretta	94,5	97,6	99,4	97,3	99,1	99,4	97,5
(FI) SI – Chiusi	92,4	90,7	89,5	85,1	88,9	87,7	89,0
PR - SP (LI)	93,4	92,6	92,7	93,8	93,1	94,0	93,3
inritera regione	92,5	93,5	92,8	93,1	92,6	92,4	92,8

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	secondo semestre	2011
FI - AR - Chiusi (RM)	93,9	97,8	94,4	93,8	93,7	91,5	94,2	95,1
FI - PI	94,9	95,9	96,6	95,9	95,7	92,5	95,3	95,9
FI - SI - GR	87,2	89,3	88,5	84,4	84,0	81,9	85,8	88,5
PI - LI - GR (RM)	91,1	93,3	92,8	92,5	93,0	88,8	91,9	93,5
FI - PT - LU - Viareggio	92,6	91,6	92,1	90,7	88,8	89,4	90,8	91,1
(FI) PO - BO	95,1	96,6	94,5	93,6	96,4	94,9	95,1	95,0
FI - Vaglia - Borgo SL – Faenza	80,9	80,1	89,5	88,5	89,1	88,5	86,1	85,4
FI - Pontassieve - Borgo SL	88,8	92,1	93,7	90,5	88,0	88,8	90,3	91,4
(LI) PI - LU – Aulla	89,3	88,9	87,9	85,0	84,3	85,2	86,7	85,3
(GE) SP - PI	90,7	92,9	94,7	93,0	94,1	93,6	93,1	93,3
PT – Porretta	99,7	98,1	97,9	95,5	91,9	93,3	96,1	96,9
(FI) SI – Chiusi	83,9	84,9	85,0	79,1	82,5	84,8	83,3	86,2
PR - SP (LI)	92,7	90,7	91,2	89,1	91,0	91,5	91,1	92,2
inritera regione	91,57	92,7	92,8	91,1	90,9	89,7	91,5	92,2

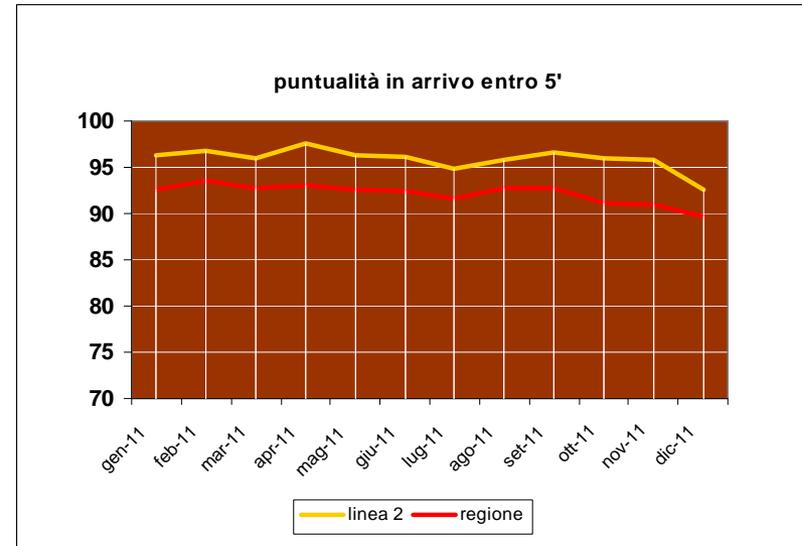
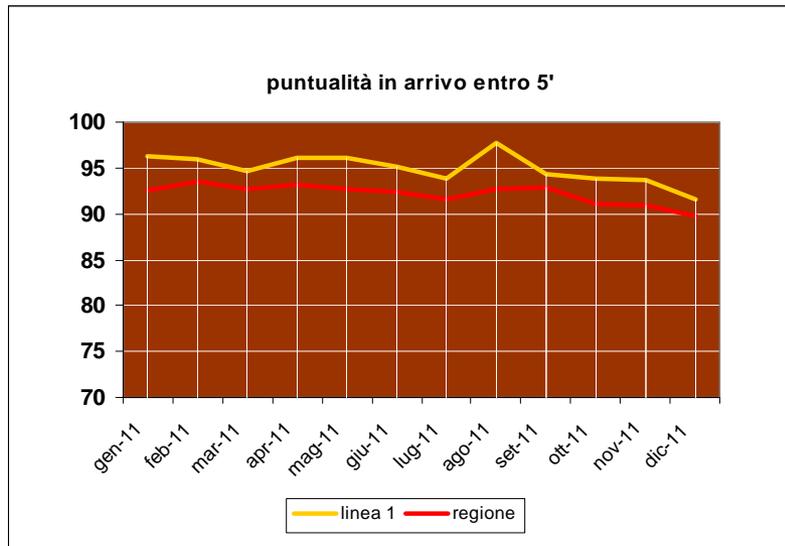
Tabella 12.5

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

8. la puntualità

Linea 1. Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)

La linea ha registrato nel corso del 2011, una sensibile crescita di puntualità, con valori decisamente superiori a quelli medi regionali.

La media dell'anno 2011 a destino si attesta ad oltre 94%, con valori più elevati nel primo semestre e un leggero calo a dicembre.

Permangono criticità soprattutto sui treni dispari della fascia pomeridiana in direzione Roma, nel Valdarno, (vedi andamento dei singoli treni) dove si registrano punte di ritardo superiori alla media.

Linea 2. Firenze - Pisa

Andamento positivo della linea nel corso del 2011, costantemente superiore alla media regionale.

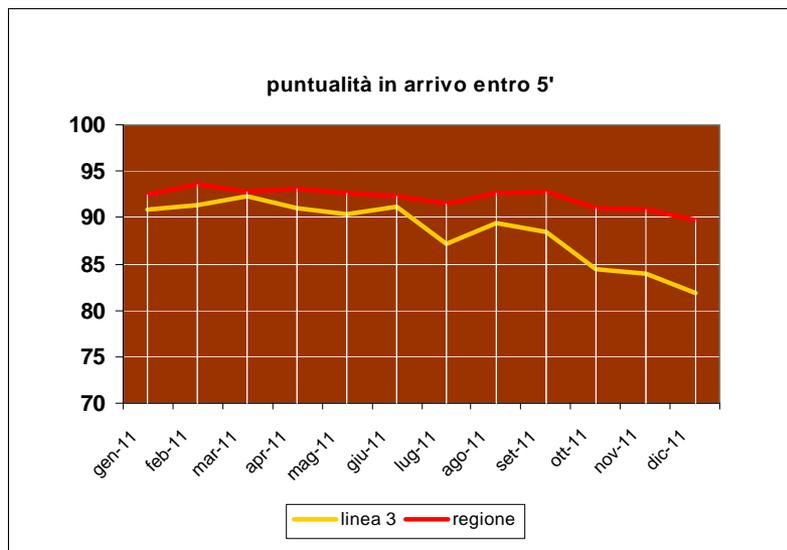
La puntualità si è sempre mantenuta superiore al 93%, con una punta ad aprile del 97%.

Un leggero calo nel mese di dicembre superiore comunque al 90%.

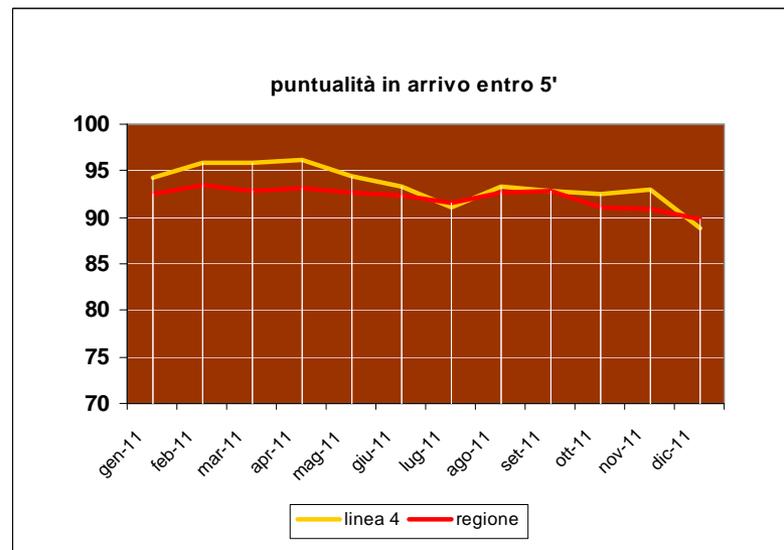
Analisi del servizio per relazione di traffico

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 3. Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)

Decisamente critico l'andamento della puntualità registrato nel 2011, con un netto peggioramento nell'ultima parte dell'anno.

La media del 2011, 85,8%, è infatti sensibilmente inferiore a quella del 2010 (90,5%), con un calo consistente a partire da luglio e picco negativo a dicembre (81%).

Linea 4. Pisa - Livorno - Grosseto (RM)

Il valore della puntualità nel corso del 2011 (93,5%), analogamente a quello del 2010, risulta superiore alla media regionale.

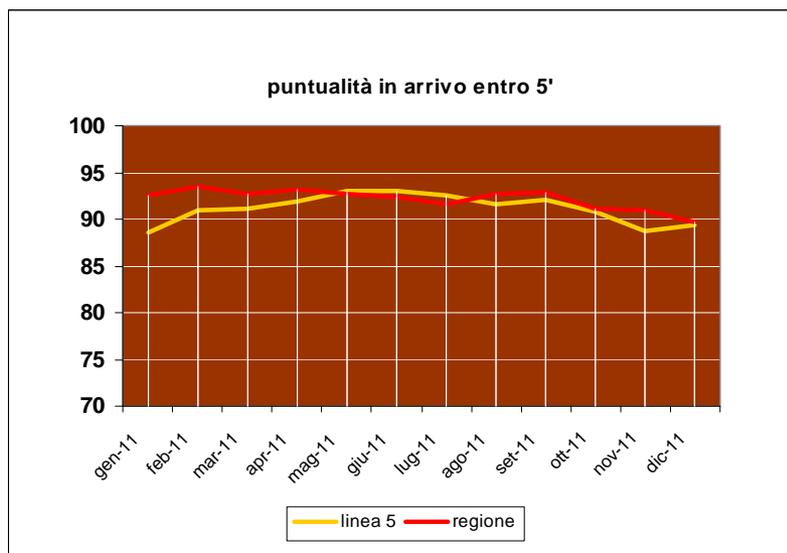
A partire da luglio si registra un calo dell'indice che tocca il suo minimo a dicembre (88%).

Le migliori prestazioni fra febbraio e aprile con oltre il 95%.

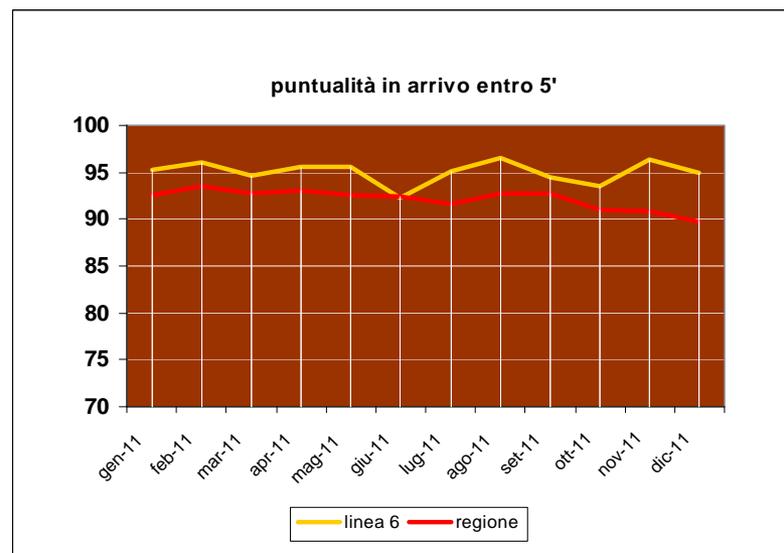
Analisi del servizio per relazione di traffico

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 5. Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio

La linea consolida un buon livello di puntualità, raggiunto lo scorso anno, in linea con la media regionale (91%).

In crescita all'inizio dell'anno, presenta una progressiva lieve flessione a partire da ottobre; il valore rimane comunque elevato, considerando le difficoltà della linea a binario unico ed l'elevato livello di traffico presente (per numero di treni è la seconda linea dopo la Firenze - Pisa).

Linea 6. (FI) Prato - Bologna

Livello di puntualità elevata nel corso di tutto l'anno, decisamente superiore alla media regionale, con punte superiori a 96% e un picco negativo a giugno (comunque superiore a 92%)

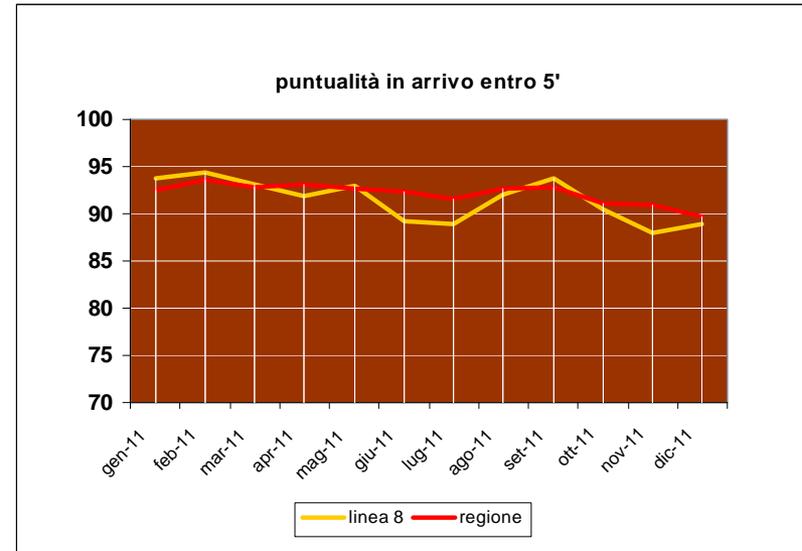
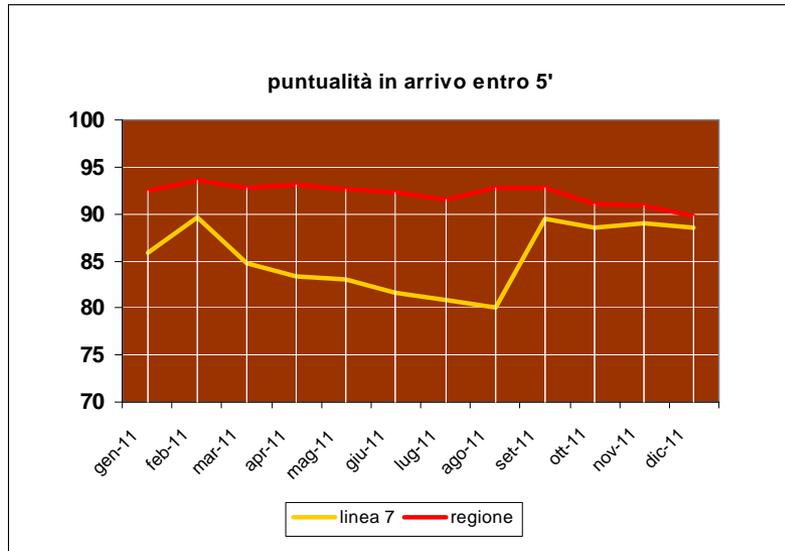
La media dei valori 2011 è stata di 95%.

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 7. Firenze - Borgo SL (via Vaglia) - Faenza

L'andamento 2011 è segnato da una diffusa criticità che tocca il suo minimo a agosto con un valore di 80%.

Tra i fattori determinanti l'andamento negativo, il sistema di sicurezza marcia treno (SSC), che, per le limitazioni di velocità imposte, non permette di recuperare eventuali ritardi, l'attivazione del telecomando nella stazione di Faenza, oltre al considerevole incremento di viaggiatori che rende insufficienti i tempi di sosta programmati.

A seguito degli interventi puntali operati a partire da ottobre, la puntualità ha avuto una notevole ripresa, e a fine anno si è di nuovo attestata su valori compatibili con la media regionale.

Linea 8. Firenze -Borgo SL (via Pontassieve) Faenza

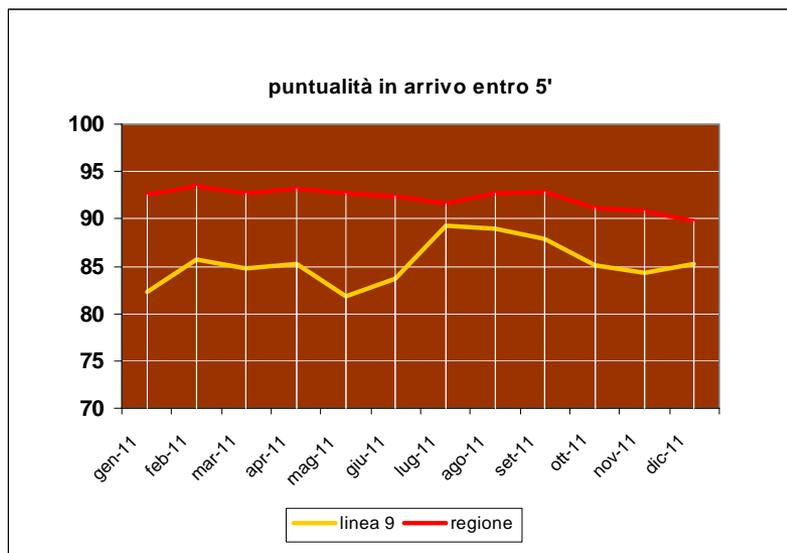
L'andamento della puntualità è allineato a quello medio regionale, pur con due picchi negativi, fra luglio/agosto e a novembre (88% circa)

Il valore medio dell'indice è risultato 91,4%, con punte massime di oltre 93%, segnate a febbraio e settembre.

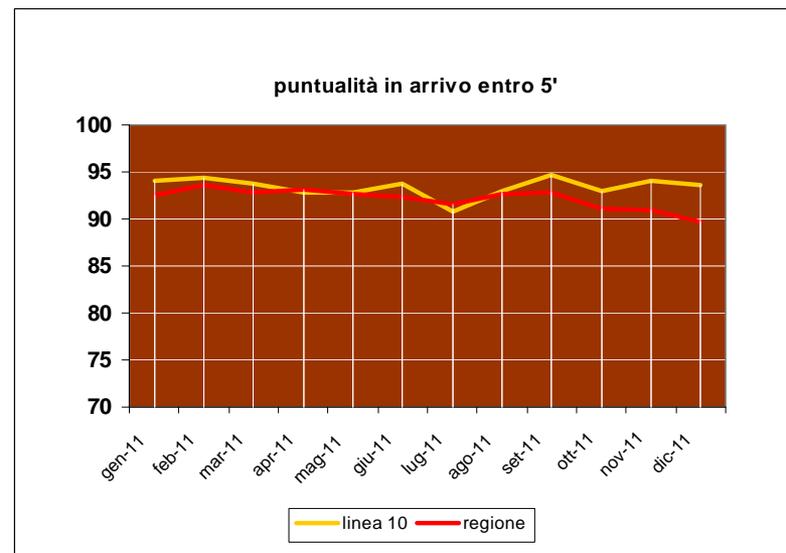
Analisi del servizio per relazione di traffico

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 9. (LI) Pisa - Lucca – Aulla

La criticità sorta lo scorso anno, si conferma per tutto il 2011, con un andamento della puntualità decisamente basso rispetto alla media regionale; (86,7).

Come nel caso della Faentina e di tutte le linee non elettrificate, la puntualità è fortemente condizionata, dal sistema di sicurezza SSC, ma anche delle difficoltà emerse a primavera, nel materiale rotabile (rifornimenti ricambi e manutenzione treni).

A luglio una temporanea ripresa dell'indice di puntualità, seguita da un nuovo calo fra ottobre e novembre: a dicembre si attesta a 85%.

Linea 10. (GE) La Spezia - Pisa

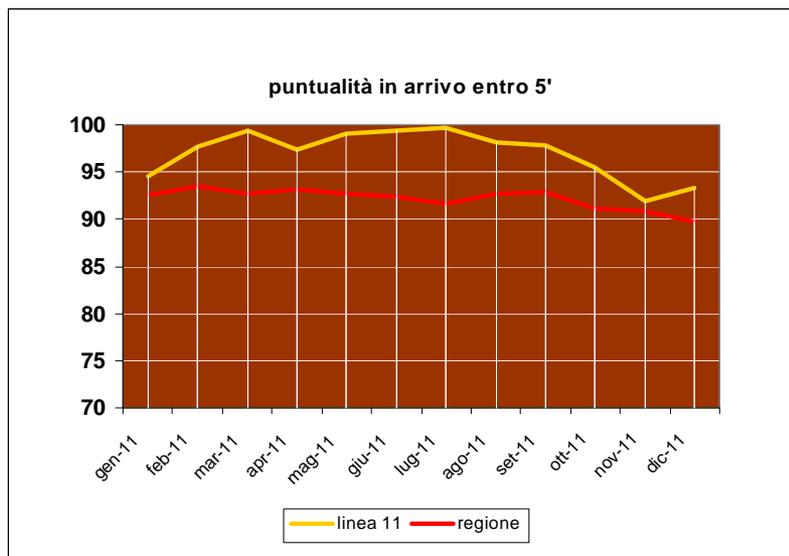
La linea mantiene in modo costante il buon livello di puntualità già raggiunto a partire dal mese di luglio dello scorso anno; l'indice medio si attesta a oltre 93%, mediamente migliore di quello regionale.

Valore massimo a settembre con 95%.

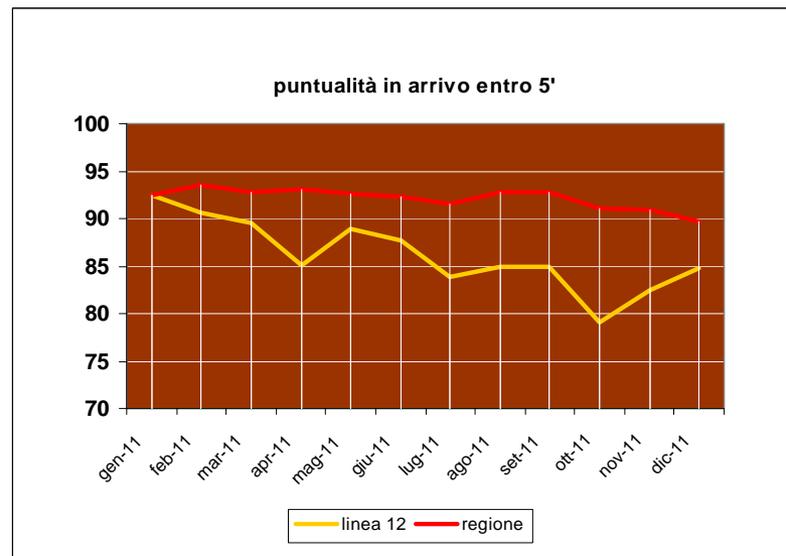
Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 11. Pistoia - Porretta



Linea 12. (FI) Siena - Chiusi



Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 11. Pistoia - Porretta

Nel 2011, anche a seguito della rimodulazione del servizio che ha ridotto drasticamente il numero dei treni, la puntualità della linea si è attestata a valori elevati, superiori anche a quelli storicamente sempre registrati.

Il valore medio per il 2011 è infatti del 97%, con punte di 99% registrate fra maggio e luglio.

Linea 12. (FI) Siena - Chiusi

La puntualità della linea conferma il deciso peggioramento registrato lo scorso anno, con un ulteriore progressivo calo nella seconda metà dell'anno.

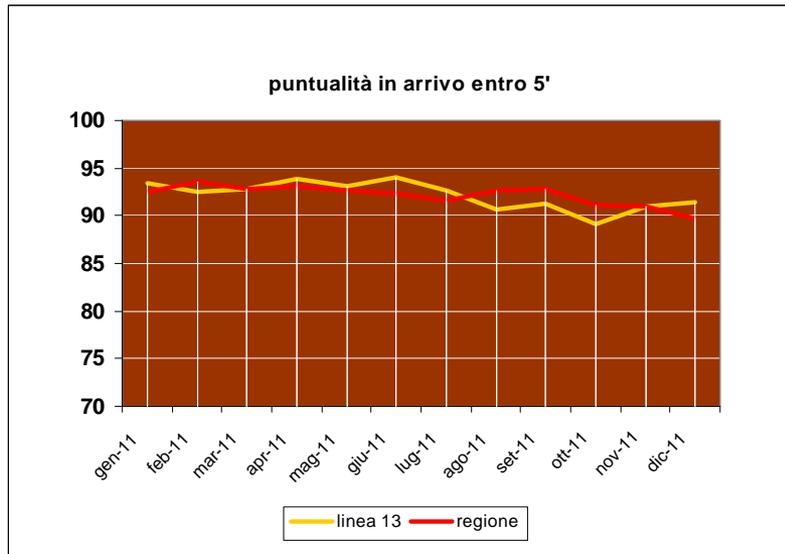
Il valore medio dell'indice è risultato pari a 83% (il peggiore a livello regionale), con punta negativa a ottobre (79%) e una leggera ripresa a partire da ottobre.

Tra le cause, oltre al sistema di sicurezza SSC che determina rallentamenti e ritardi, pesa notevolmente la crisi del materiale rotabile (vedi scheda faentina e Lucca - Aulla), che ha caratterizzato in particolare il periodo precedente l'estate.

Analisi del servizio per relazione di traffico

12. la puntualità

Linea 13. Parma - La Spezia (LI)



La linea, complessa per il tipo di traffico interregionale, mantiene il livello di puntualità raggiunto lo scorso anno mantenendosi su valori analoghi a quelli medi regionali.

La media dell'anno è stata di 92,2%, analoga alla media regionale

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

9. La frequentazione

Il controllo sui viaggiatori saliti / discesi è effettuato dal personale viaggiante di Trenitalia in due periodi dell'anno; in inverno (mese di rilevazione marzo) e in estate (mese di rilevazione luglio): si è poi aggiunta una terza rilevazione svolta nel mese di novembre.

Le *tabelle / grafici 13.1 - 13.17* indicano, i passeggeri/treno per stazione di ciascuna linea; il dato assoluto dei viaggiatori in transito nelle stazioni è misurato in rapporto al numero di treni in transito.

Le tabelle e i grafici mettono a confronto i dati relativi alla rilevazione del mese di marzo degli anni 2009, 2010, 2011.

La crescita dei passeggeri trasportati nel 2011, evidenziata in valore assoluto nella precedente *tabella 7.1* si può riscontrare, in rapporto al numero dei treni, distribuita in modo pressoché omogeneo nelle varie linee..

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 1. Firenze - Arezzo – Chiusi (RM)

	mar-09	mar-10	mar-11
FI CAMPO MARTE	31	32	32
FI ROVEZZANO	2	2	3
COMPIOBBI	2	2	2
SIECI	5	5	5
PONTASSIEVE	23	22	24
S.ELLERO	3	3	3
RIGNANO S.ARNO	8	8	9
INCISA	8	8	8
FIGLINE VALDARNO	24	23	27
S.GIOVANNI V.NO	20	19	21
MONTEVARCHI T.	21	20	22
BUCINE	4	5	5
LATERINA	3	3	3
PONTICINO	4	4	4
AREZZO	39	40	43
CASTIGL.FIORENT.	14	13	13
CAMUCIA CORTONA	11	22	11
TERONTOLA	14	13	14
CHIUSI C.T.	15	15	17

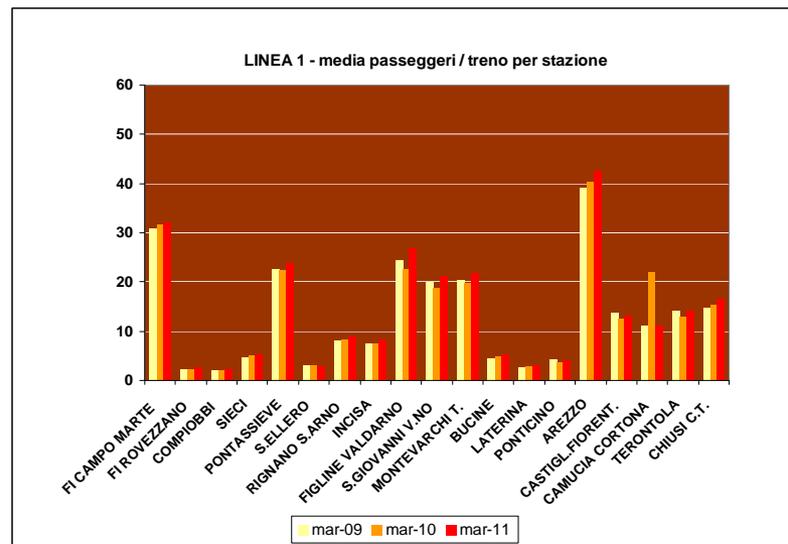


Tabella 13.1

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 2. Firenze - Pisa C. - Pisa Aeroporto

	mar-09	mar-10	mar-11
FI RIFREDI	43	40	45
FIRENZE P.PRATO	10	13	17
LE PIAGGE	4	5	7
S.DONNINO	1	1	2
SIGNA	21	19	19
LA STRA A SIGNA	10	10	14
MONTELUPO	10	10	13
EMPOLI	37	36	40
S.MINIATO FUCECC	16	15	17
S.ROMANO	16	16	19
PONTERA C. T.	34	33	35
CASCINA	8	7	7
S.FREDIANO A S.	4	3	4
NAVACCHIO	6	6	6
PISA C.le	51	50	54
PISA BIN.AEROP.	15	16	19

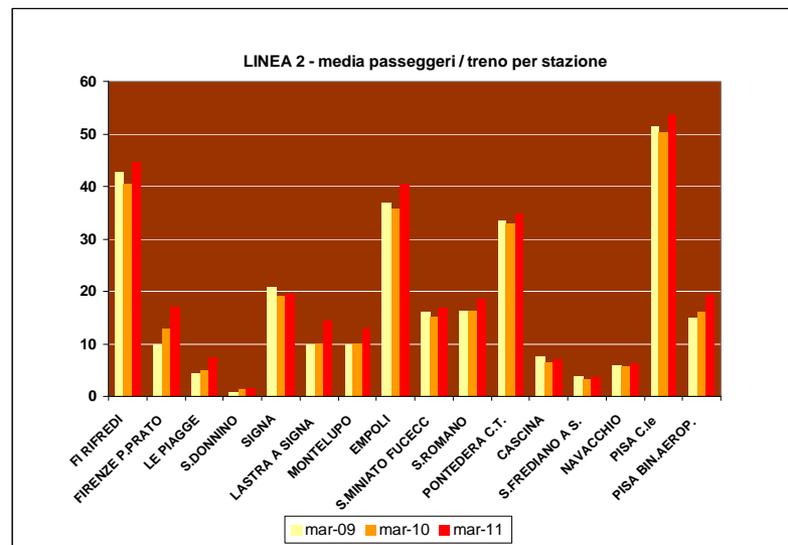


Tabella 13.2

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 3. Firenze - Empoli – Siena

	mar-09	mar-10	mar-11
EMPOLI	37	36	40
PONTE A ELSA	4	3	4
GRANAIOLO	2	2	3
CASTELFIORENTINO	25	23	24
CERTALDO	20	20	22
BARBERINO V.E	1	2	2
POGGIBONSI	18	17	19
CASTELLINA CH.	3	3	3
BADESSE	1	1	1
SIENA	29	29	29

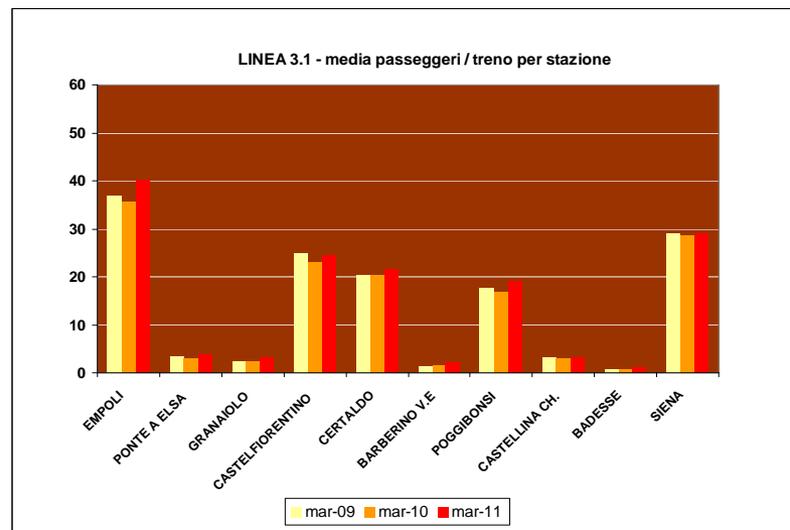


Tabella 13.3

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 3_2. Siena - Grosseto

	mar-09	mar-10	mar-11
SIENA	29	29	29
SIENA ZONA IND.	0	0	0
PONTE A TRESSA	1	1	1
MONTERONI D'ARB.	3	3	3
BUONCONVENTO	9	8	8
MURLO	0	0	0
MONTE ANTICO	1	1	1
CIVITELLA	1	1	1
ROCCASTRADA	0	1	1
STICCIANO	3	3	2
MONTEPESCALI	3	3	3
GROSSETO	24	23	26

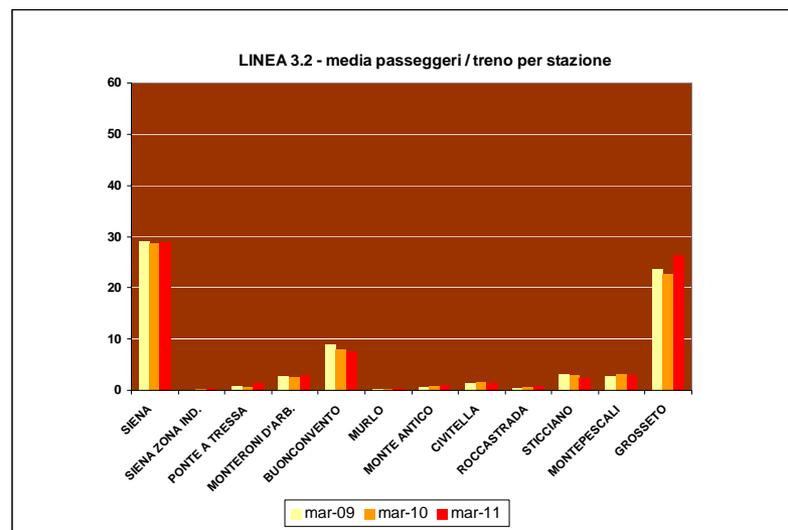


Tabella 13.4

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 4. Pisa - Livorno - Grosseto (RM)

	mar-09	mar-10	mar-11
PISA C.le	51	50	54
LIVORNO C.LE	46	48	51
ANTIGNANO	1	1	1
QUERCIANELLA	2	2	2
CASTIGLIONCELLO	4	4	4
ROSIGNANO	17	18	19
VADA	2	2	2
CECINA	23	23	24
BOLGHERI	2	1	2
CASTAGNETO C.	9	9	9
S. VINCENZO	9	10	10
CAMPIGLIA M.MA	17	16	19
VIGNALE RIOTORTO	2	2	2
FOLLONICA	18	21	21
SCARLINO	4	3	3
GAVORRANO	4	4	3
MONTEPESCALI	3	3	3
GROSSETO	24	23	26
TALAMONE	1	1	1
ALBINIA	4	4	5
ORBETELLO	13	13	16
CAPALBIO	4	4	6

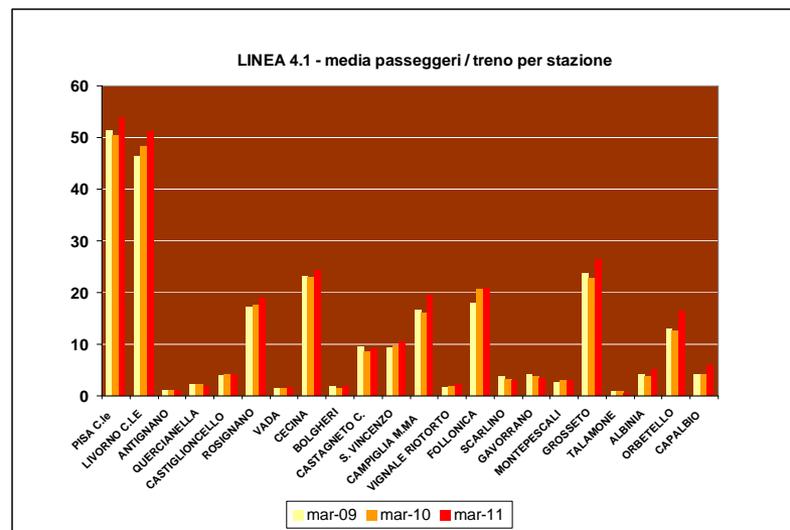


Tabella 13.5

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 4_1. Cecina - Saline di Volterra

	mar-09	mar-10	mar-11
<i>CECINA</i>	23	23	24
<i>RIPARBELLA</i>	2	1	1
<i>CASINO DI TERRA</i>	3	2	2
<i>PONTE GINORI</i>	2	2	2
<i>VOLTERRA SALINE</i>	10	8	7

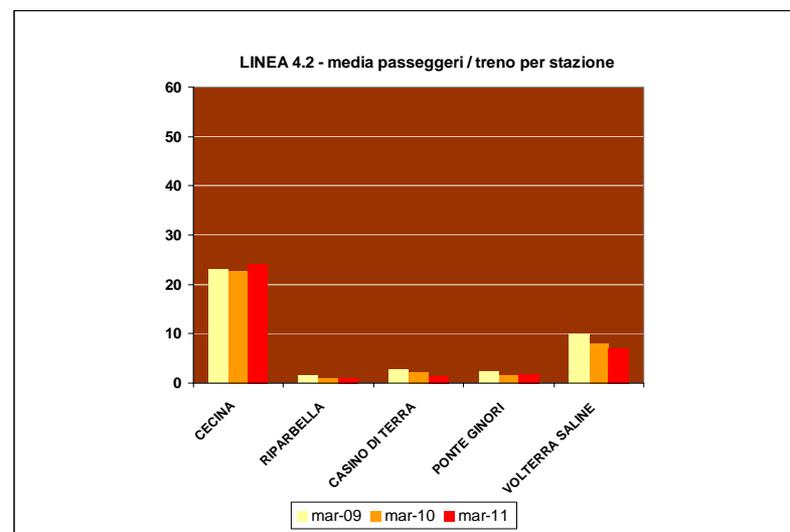


Tabella 13.6

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 4_2. Campiglia M. - Piombino

	mar-09	mar-10	mar-11
CAMPIGLIA M.MA	17	16	19
POPOLONIA	1	0	0
PIOMBINO	9	8	8
PIOMB.BIN.MARE	12	10	12

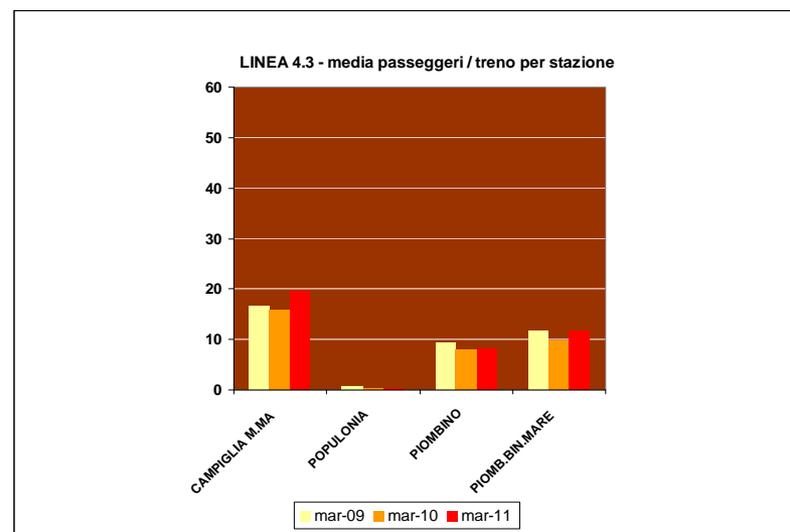


Tabella 13.7

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 5. Firenze - Pistoia - Lucca – Viareggio

	mar-09	mar-10	mar-11
FI RIFREDI	43	40	45
FI CASTELLO	5	5	5
ZAMBRA	4	4	4
SESTO FIORENTINO	15	15	17
IL NETO	4	4	5
PRATIGNONE	5	4	5
CALENZANO	5	5	6
PRATO C.LE	41	41	44
PRATO P.SERRAGL.	28	26	27
PRATO BORGONUOVO	11	10	11
MONTALE AGLIANA	14	14	16
PISTOIA	36	36	41
SERRAVALLE PIST.	2	3	3
MONTECATINI T.	30	28	31
MONTECATINI C.	23	22	23
BORGO A BUGGIANO	5	5	6
PESCIA	20	20	20
MONTECARLO S.SAL	2	2	2
ALTOPASCIO	11	11	11
PORCARI	3	4	4
TASSIGNANO	2	3	3
LUCCA	35	32	35
NOZZANO	1	1	1
BOZZANO	4	3	4
VIAREGGIO	36	33	35

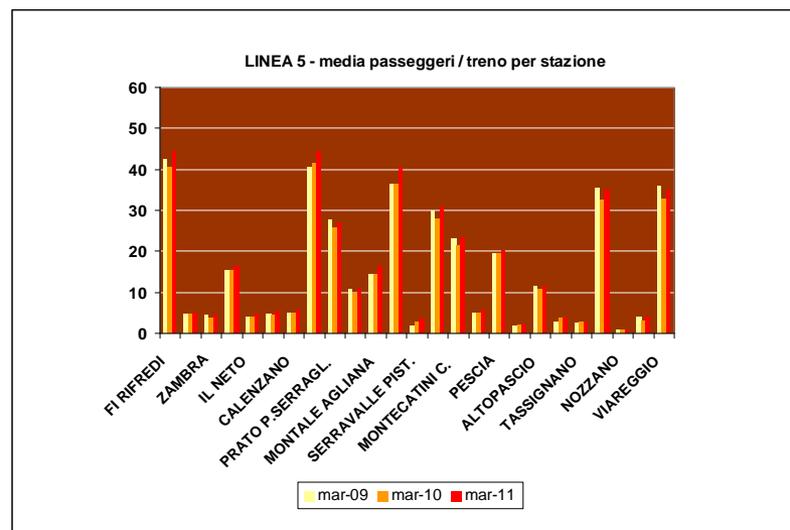


Tabella 13.8

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

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

	mar-09	mar-10	mar-11
PRATO C.LE	41	41	44
VAIANO	6	5	6
VERNIO	7	5	7

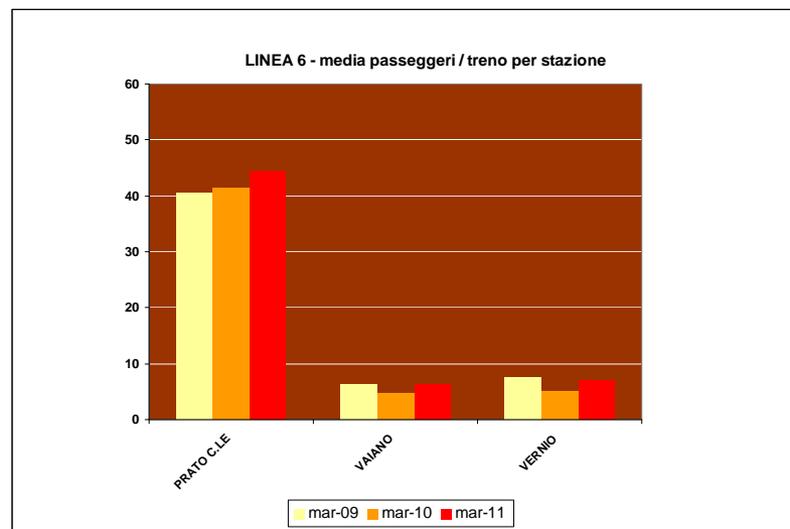


Tabella 13.9

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

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

	mar-09	mar-10	mar-11
FI CAMPO MARTE	31	32	32
LE CURE	9	6	9
FIRENZE S.MARCO	7	8	10
PIAN DEL MUGNONE	1	1	1
FIESOLE CALDINE	2	3	3
VAGLIA	2	2	2
CAMPOMIGLIAIO	1	1	1
S.PIERO A SIEVE	9	9	10
BORGIO S.L.	13	16	15
RONTA	2	2	2
CRESPINO D.LAM.	2	1	1
BIFORCO	3	3	2
MARRADI	13	13	13
POPOLANO	4	3	3

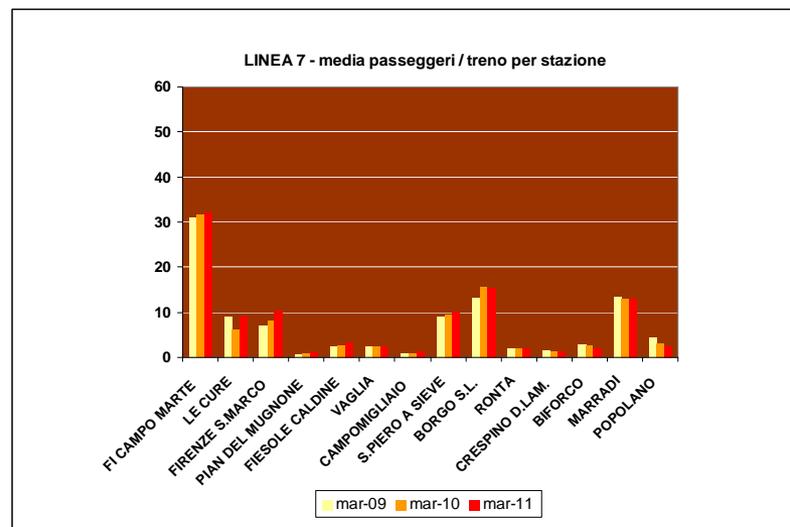


Tabella 13.10

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

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

	mar-09	mar-10	mar-11
FI CAMPO MARTE	31	32	32
FI ROVEZZANO	2	2	3
COMPIOBBI	2	2	2
SIECI	5	5	5
PONTASSIEVE	23	22	24
RUFINA	16	15	18
SCOPETI	2	2	2
CONTEA LONDA	10	9	11
DICOMANO	12	11	13
VICCHIO	10	10	10
BORGO S.L.RIMOR.	5	5	5
BORGO S.L.	13	16	15

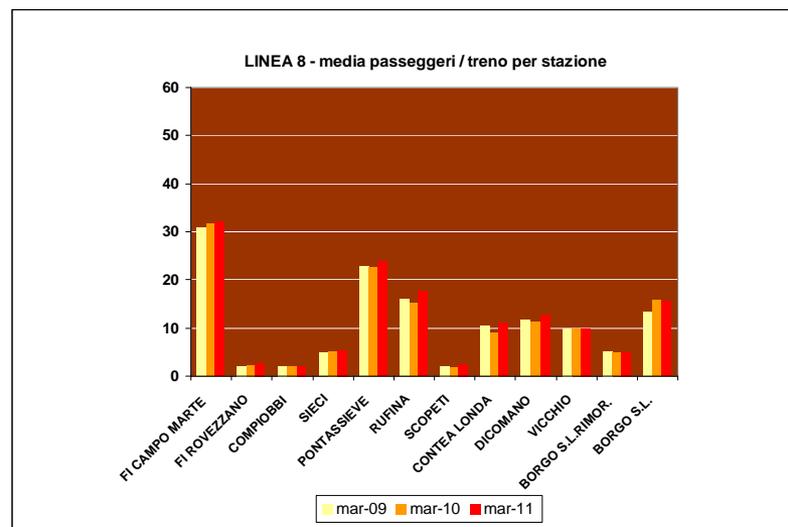


Tabella 13.11

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 9. Lucca - Piazza al Serchio - Aulla

	mar-09	mar-10	mar-11
LUCCA	35	32	35
S. PIETRO A VICO	3	3	3
PONTE A MORIANO	4	4	5
DIECIMO-PESCAGL.	4	3	4
BORGO A MOZZANO	5	4	6
BAGNI DI LUCCA	5	5	6
GHIVIZZANO-COR.	4	3	4
FORNACI DI BARGA	7	6	7
BARGA-GALLICANO	8	9	10
CASTELVECCHIO P.	1	1	1
FOSCIANDORA-CES.	1	1	1
CASTELNUOVO GAR.	17	13	16
VILLETTA S. ROM.	2	2	2
POGGIO CAREGGINE	1	1	1
CAMPORGIANO	2	2	2
PIAZZA AL SERCH.	11	10	12
MINUCCIANO P. C.	4	3	4
EQUI TERME	2	1	1
MONZONE	2	2	2
GRAGNOLA	2	2	3
F.ROMETTA-SOLIE.	2	1	2
CALDINE	2	3	3
LUNIGIANA	12	10	11

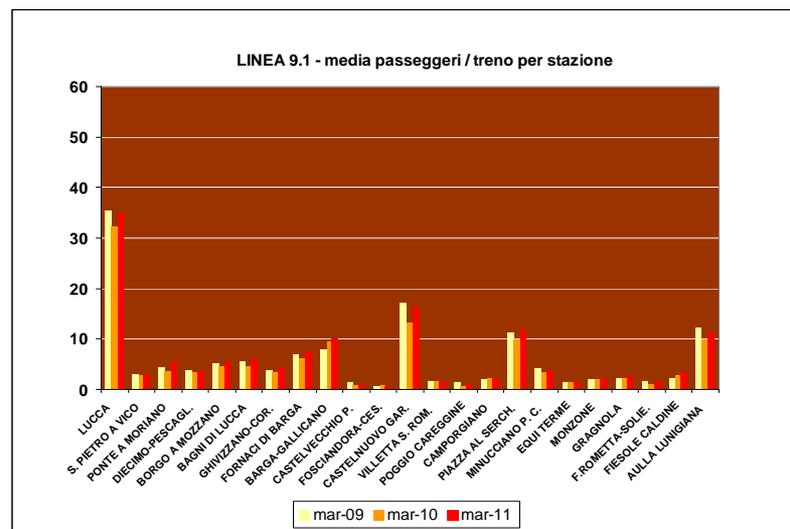


Tabella 13.12

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 9_1 Lucca - Pisa C.

	mar-09	mar-10	mar-11
LUCCA	35	32	35
RIPAFRATTA	3	3	3
RIGOLI	1	1	1
S.GIULIANO TERME	4	4	5
PISA S.ROSSORE	37	30	36
PISA C.le	51	50	54

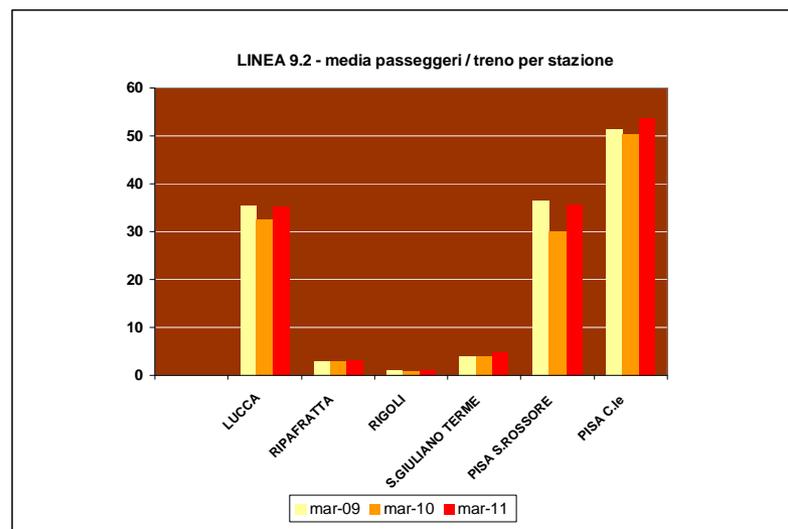


Tabella 13.13

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

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

	mar-09	mar-10	mar-11
PISA C.le	51	50	54
PISA S.ROSSORE	37	30	36
TORRE DEL LAGO	7	7	8
VIAREGGIO	36	33	35
CAMAIORE LIDO C.	4	3	4
PIETRASANTA	12	10	11
FORTE DEI MARMI	13	12	13
MASSA CENTRO	28	23	27
CARRARA AVENZA	26	21	24

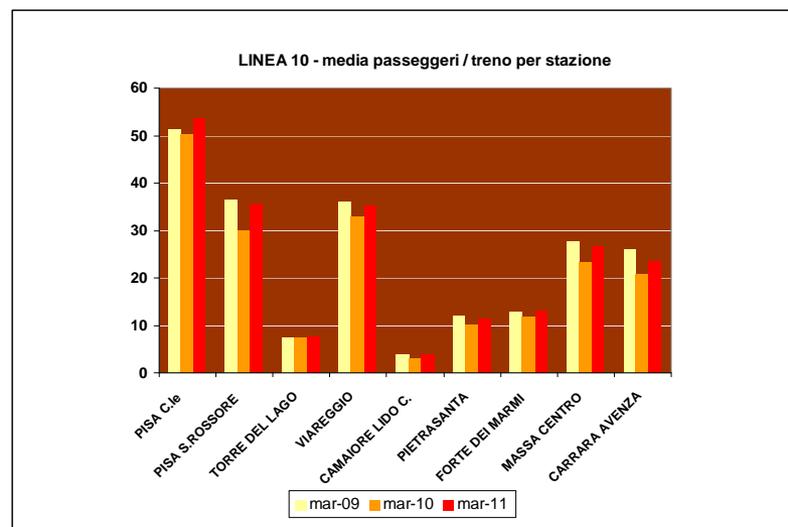


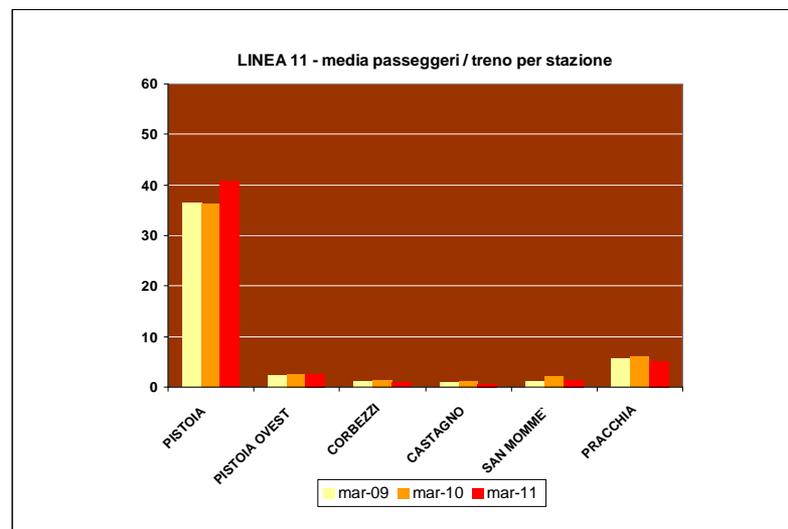
Tabella 13.14

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 11. Pistoia - Porretta

	mar-09	mar-10	mar-11
<i>PISTOIA</i>	36	36	41
<i>PISTOIA OVEST</i>	2	3	3
<i>CORBEZZI</i>	1	1	1
<i>CASTAGNO</i>	1	1	1
<i>SAN MOMME'</i>	1	2	1
<i>PRACCHIA</i>	5	6	5



Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 12. Siena - Chiusi CT

	mar-09	mar-10	mar-11
SIENA	29	29	17
ARZIA	1	1	1
CASTELNUOVO BER.	1	1	1
ASCIANO M.O.M.	14	15	13
ASCIANO	3	3	3
RAPOLANO TERME	2	2	2
RIGOMAGNO	0	0	9
SINALUNGA	6	6	0
TORRITA DI SIENA	5	4	14
MONTEPULCIANO	4	4	4
CHIUSI C.T.	15	15	17

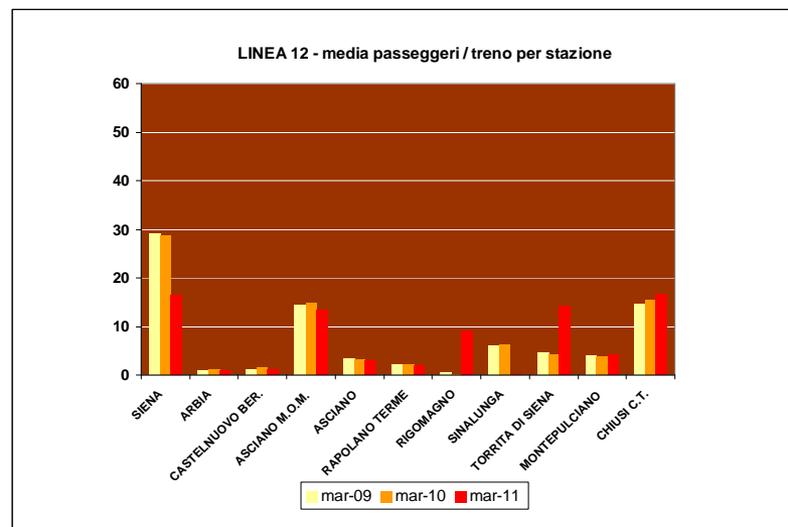


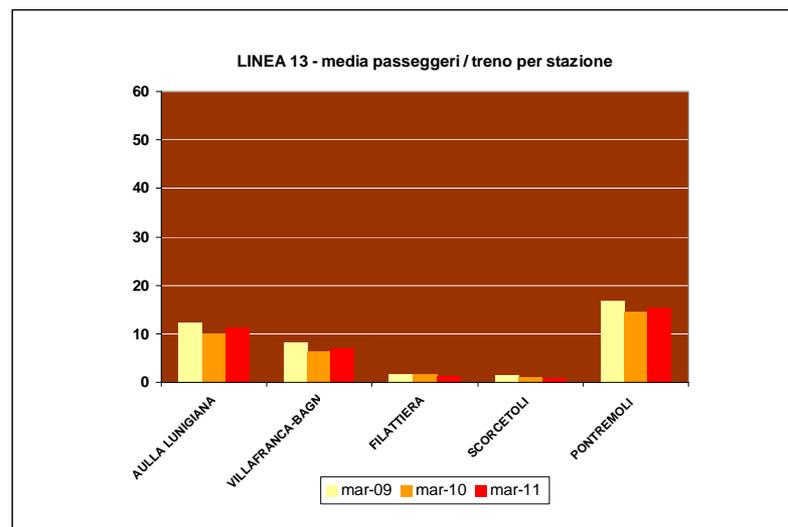
Tabella 13.16

Analisi del servizio per relazione di traffico

13. la frequentazione

Linea 13. Parma - La Spezia

	mar-09	mar-10	mar-11
AULLA LUNIGIANA	12	10	11
VILLAFRANCA-BAGN	8	6	7
FILATTIERA	2	2	1
SCORCETOLI	2	1	1
PONREMOLI	17	14	15



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

10. Treni critici per puntualità

Attraverso l'analisi incrociata delle segnalazioni al Contact Center e dei dati di puntualità e regolarità dei treni che rivestono maggiore interesse, si sono individuati quelli maggiormente critici che nel corso del 2010 hanno originato maggiori disservizi (*tabelle 14.1 - 14.42*)

La criticità è misurata in funzione dell'importanza del treno, in quanto in fascia pendolare o particolarmente frequentato.

Essi sono attentamente monitorati con l'intento di analizzare le cause dei disservizi riscontrati e proporre possibili percorsi tecnici di miglioramento.

La verifica sulle prestazioni è costantemente aggiornata, in relazione al permanere o meno delle criticità riscontrate.

Da sottolineare che, sulla scorta del permanere di situazioni critiche relativamente a treni particolarmente importanti e frequentati, Trenitalia ha predisposto un piano di contingenza con lo scopo di contrastare le conseguenze del verificarsi di anomalie (ritardi in particolare) ai treni in "fascia pendolare" in partenza nelle prime ore del mattino con interventi in tempo reale (ad es. materiale di scorta).

Analisi delle criticità puntuali del servizio

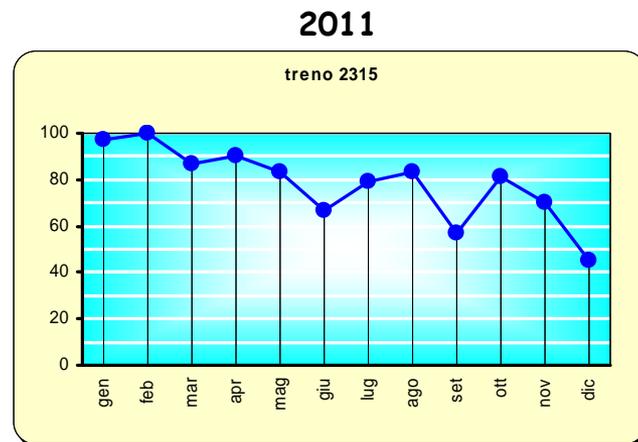
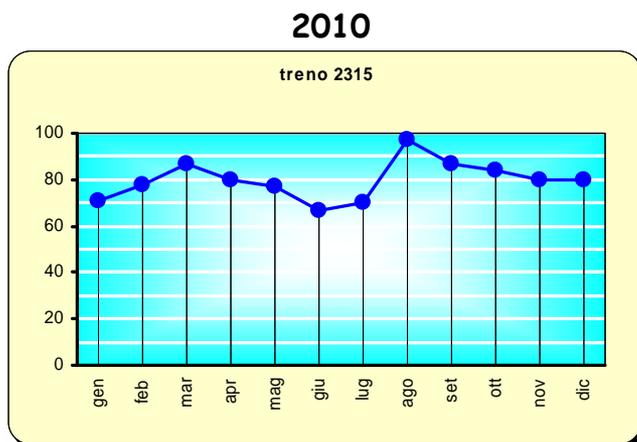
14. Treni critici per puntualità

	treno	linea	scheda	pag
2315	Firenze S.M.N. 17.13 - Roma T.21.23	1	2	111
2317	Firenze S.M.N. 19.13 - Roma T.23.19	1	3	112
3164	Chiusi C.T. 5.42 - Firenze S.M.N.7.39	1	4	113
3168	Chiusi CT 6.35 - Firenze SMN 7.55	1	5	114
6604	Chiusi C.T. 6.05 - Pistoia 8.38	1	6	115
11669	Firenze S.M.N. 17.35 - Chiusi C.T. 20.28	1	7	116
11798	Arezzo 5.55 / Pistoia 8.08	1	8	117
11803	Prato 17.05 - Chiusi C.T. 19.38	1	9	118
3030	Grosseto 5,00 - Siena 7,50	3	10	119
6868	Buonconvento 7,06 - Empoli 8,52	3	11	120
11747	Firenze SMN 6,28 / Grosseto 9,20	3	12	121
11751	Firenze SMN 16,10/ SIENA 17,38	3	13	122
11756	Siena 7.02 - Firenze SMN 7,50	3	14	123
11777	Firenze SMN 18.10 / SIENA 19.38	3	15	124
3023	Viareggio 5,45 - Firenze SMN 7,52	5	16	125
3025	Viareggio 6,30 - Firenze SMN 8,07	5	17	126
3027	Lucca 6,56 - Firenze SMN 8,33	5	18	127
3029	Viareggio 7,14 - Firenze SMN 8,52	5	19	128
3040	Firenze SMN 6,02 - Pisa 8,25	5	20	129
3041	Viareggio 8.09 - Firenze SMN 9.50	5	21	130

	treno	linea	scheda	pag
3044	Firenze SMN 7,08 - Viareggio 8,49	5	22	131
3080	Firenze SMN 17,38 - Lucca 19,21	5	23	132
6605	Pistoia 6,40 - Firenze SMN 7.28	5	24	133
11521	Bologna 6,45 - Firenze - 8,22	6	25	134
6806	Faenza 6,10 - Firenze SMN 8,00	7	26	135
6808	Faenza 8,20 - Firenze SMN 10,11	7	27	136
21420	Borgo SL 8,32 - Firenze SMN 9,11	7	28	137
21452	Borgo SL 6,50 - Firenze SMN 7,29	7	29	138
21474	Borgo SL 8,01 - Firenze SMN 8,42	7	30	139
21479	Firenze SMN 17.40 - Faenza 19.35	7	31	140
21481	Firenze SMN 18,40 - Borgo SL 19,20	7	32	141
11978	Borgo SL 7,24 - Firenze SMN 8.42	8	33	142
11982	Borgo SL 6.08 - Firenze SMN 7.24	8	34	143
11984	Borgo SL 6,35 - Firenze SMN 7,45	8	35	144
11993	Firenze SMN 17.55 - Borgo SL 19.08	8	36	145
6769	Pisa 13,43 Piazza al Serchio 15,28	9	37	146
6837	Pisa 17,50 Aulla 20,03	9	38	147
6957	Minucciano 7,12 - Pisa 9,12	9	39	148
6961	Piazza al Serchio 8,16 - Lucca 9,25	9	40	149
6969	Aulla 12.52 - Pisa 15.42	9	41	150

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1



R2315

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

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

PEGGIORAMENTO

criticità: mancato rispetto orario, affollamento

affollamento: presente fino a Monteverchi con punte a Figline V. di 650 - 750 presenze, in forte calo nelle tratte successive.

Il treno è compreso fra i treni critici per affollamento; nel 2010 n.49 decurtazioni (13%% del periodo di circolazione).

ritardi: le cause si riscontrano nell'affollamento e nei problemi di incarrozzamento rispetto al 2010 la puntualità risulta in calo, con un peggioramento alla fine dell'anno (punte critiche settembre e dicembre).

Più critica la situazione del Valdarno ed alla stazione di Arezzo, dove la puntualità media 2011 non supera il 73% (risultato migliore 76%)

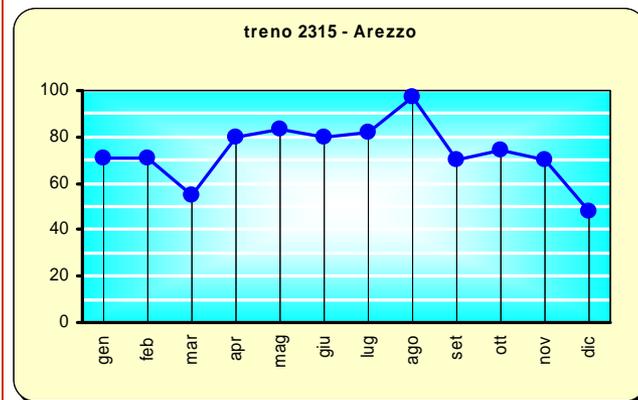
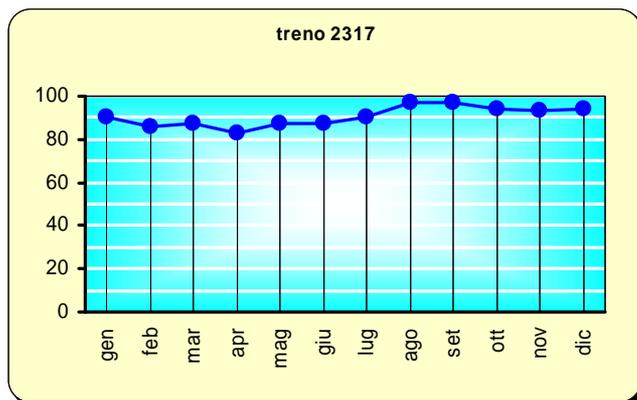


Tabella 14.2

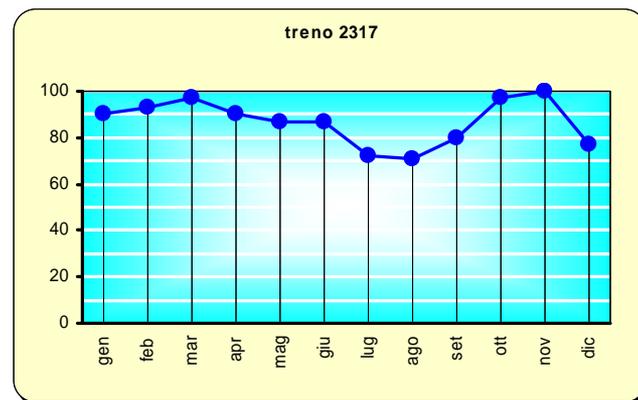
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1

2010



2011



R2317

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

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

PEGGIORAMENTO

criticità mancato rispetto orario

affollamento presente fino a Montevarchi con punta a Figline V. di 450 - 600 presenze a bordo.

Ritardi: rispetto al 2010, la situazione è decisamente peggiorata; da tenere conto che fra luglio e settembre il treno sconta la situazione di emergenza di Roma Tiburtina (incendio sala controllo). Puntualità media 2011 87%.

Situazione nel Valdarno e Arezzo più critica; la puntualità media si attesta a 73% con una punta a dicembre del 47%)

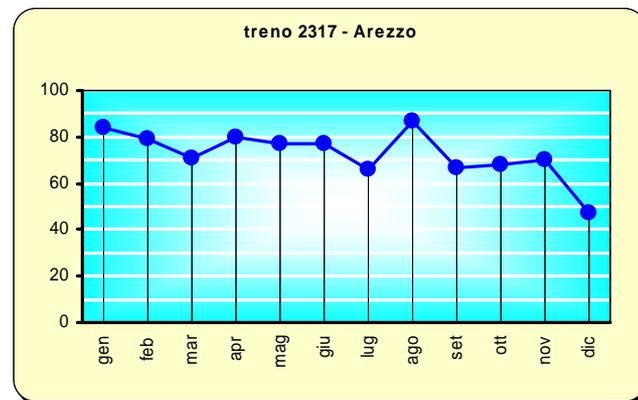
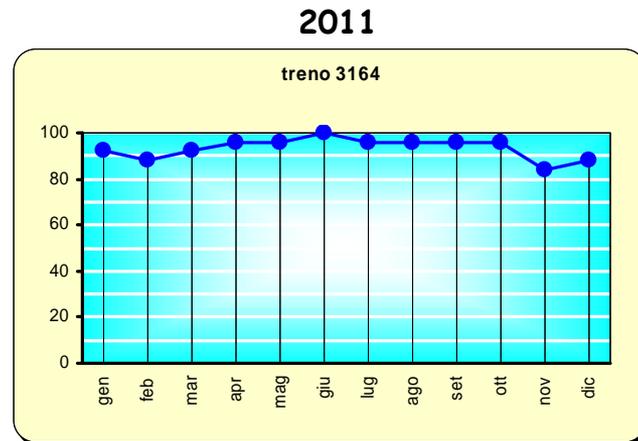
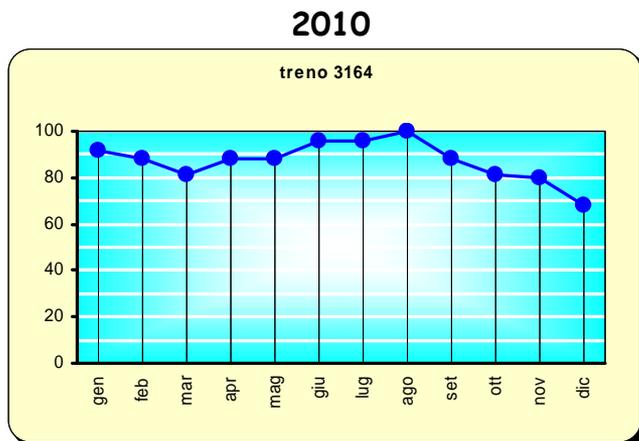


Tabella 14.3

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1



R3164

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

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

MIGLIORAMENTO

treno con la massima composizione (12 vetture) in arrivo a FI SMN

Criticità: mancato rispetto orario

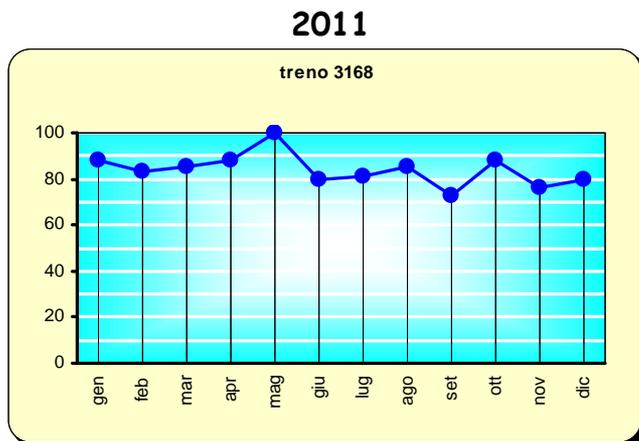
ritardi: rispetto al 2010, l'andamento è indubbiamente positivo, con un leggero calo a fine anno

nel 2011 non si sono avuti reclami consistenti

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalie di viaggio.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1



R3168

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

materiale turno E464, n. ___ MDVC, posti offerti n. ___

n.15 reclami per ritardi nel 2011

treno Regionale Veloce istituito nel 2010

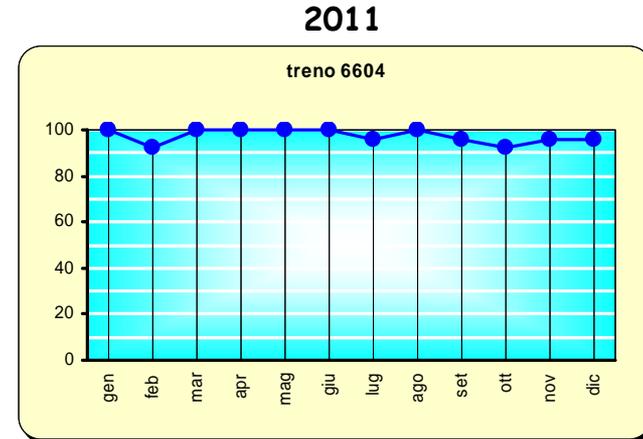
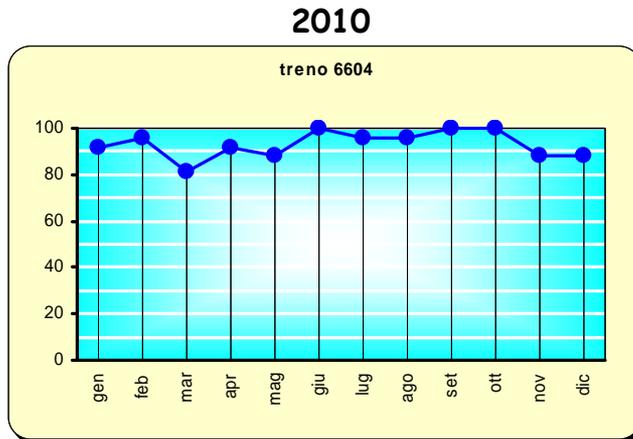
Criticità: mancato rispetto orario

l'andamento della puntualità nel 2011 si presenta in modo alterno con una punta del 100% a maggio ed un picco negativo del 73% a settembre; in media la puntualità 2011 è stata del 84%

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalie di viaggio

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1



R6604

Chiusi C.T. 6.05 - Pistoia 8.38

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

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario

ritardi: rispetto all'andamento 2010 la puntualità è cresciuta con una media annua del 97%%

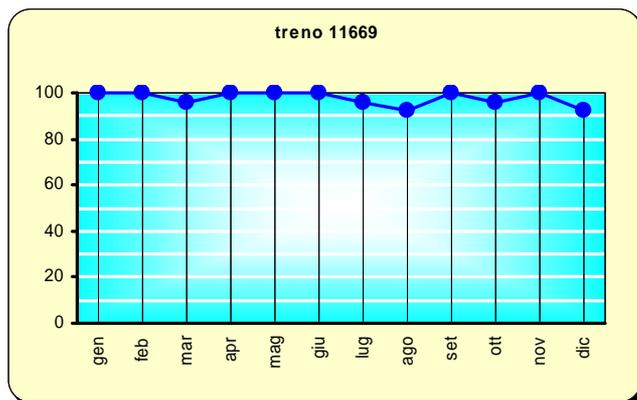
si prosegue il monitoraggio in considerazione della forte frequentazione (nel Valdarno punte e Figline V. di 700 - 850 presenze a bordo) il treno è critico anche per affollamento; nel coro del 2011 ha viaggiato 23 giorni in composizione ridotta (8%)

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalie di viaggio.

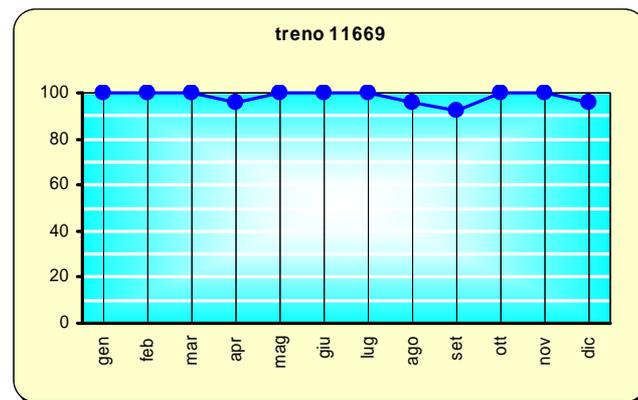
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1

2010



2011



R11669

Firenze S.M.N. 17.35 - Chiusi C.T. 20.28
materiale turno E464, n.6 MDVC, posti offerti n.460

STABILE

criticità: mancato rispetto orario

la puntualità registrata in arrivo a destino (Chiusi) si mantiene elevata (media 2011 98%): resta invece critica la situazione nel Valdarno e ad Arezzo dove la puntualità 2011 si è attestata a una media di 82%, con andamento discontinuo nel corso dei mesi.

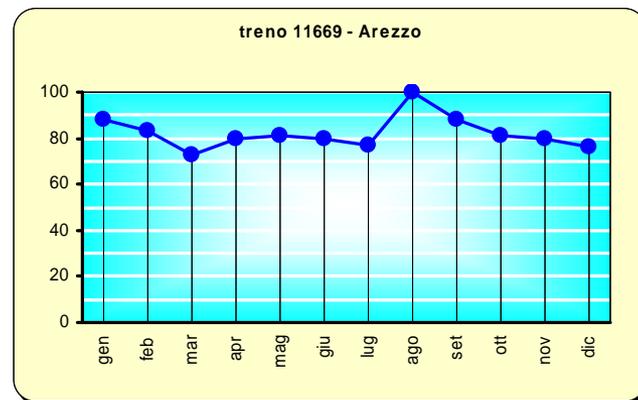
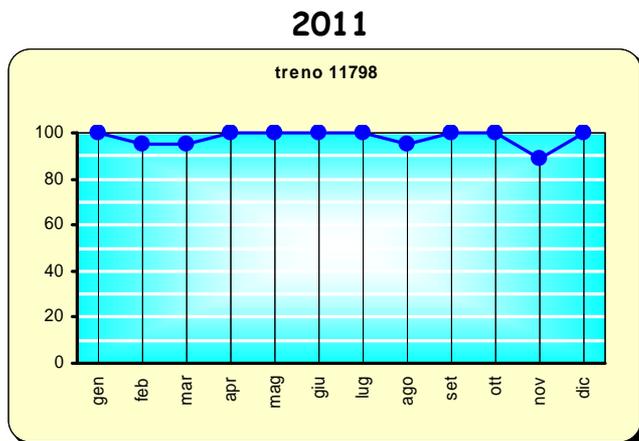


Tabella 14.7

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1



R11798

AREZZO 5.55 / PISTOIA 8.08

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

n. 20 reclami per ritardi nel 2011

criticità: mancato rispetto orario

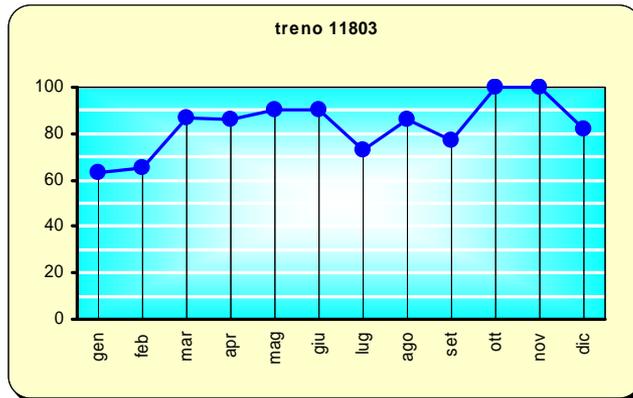
l'andamento della puntualità nel corso del 2011 si è mantenuto su livelli elevati, con una puntualità media di 98%, punte di 100% e un picco negativo a novembre di 89%.

Il treno non manifesta particolari criticità di sistema.

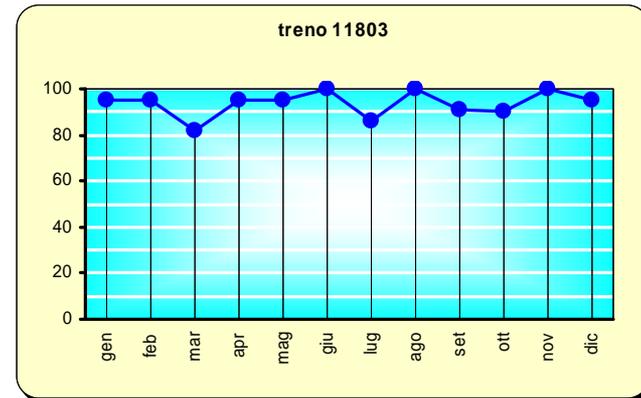
Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 1

2010



2011



R11803

Prato 17.04 - Chiusi C.T. 19.38

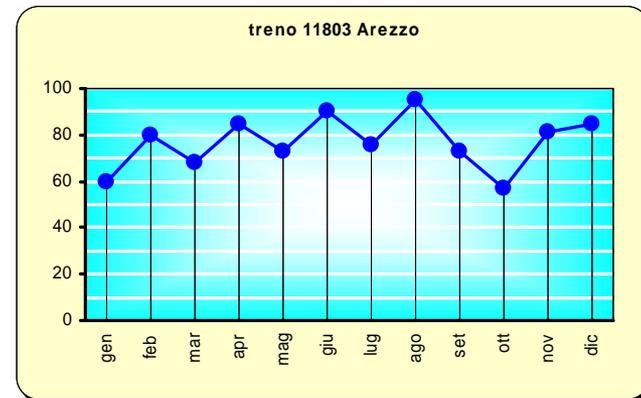
materiale turno E464, n.6 mdvc, posti offerti n.460

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario per ritardi dovuti a conflitto con AV a CM.

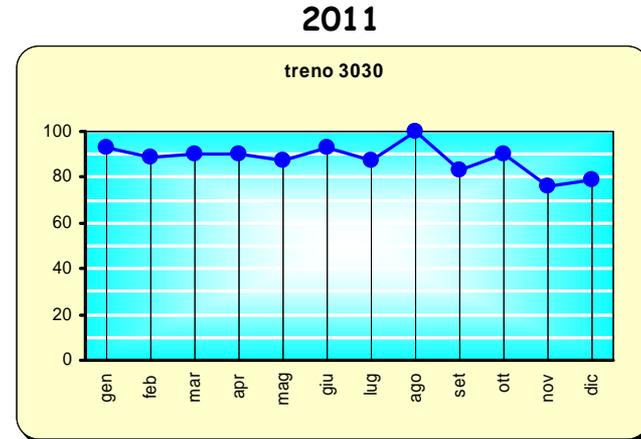
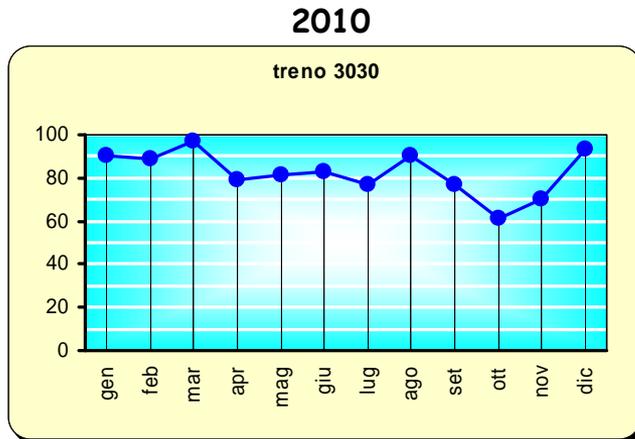
Rispetto al 2010 l'andamento è sensibilmente migliorato, con una puntualità media del 94% (con due punte negative a marzo e luglio) rispetto alla media 2010 che risultava del 84%.

La puntualità nel Valdarno e nella stazione porta di Arezzo, si mantiene a 77% (media 2011); picco negativo a ottobre con 57%.



Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



R3030

GROSSETO 5,00 - SIENA 7,50

materiale turno: 5 MDVC, posti offerti 396

n.33 reclami per ritardi nel 2011

MIGLIORAMENTO

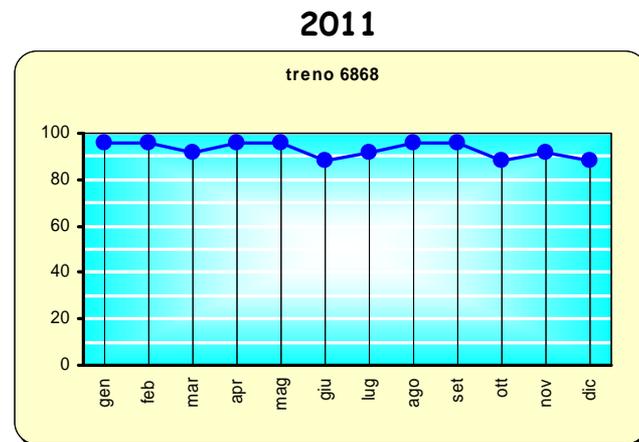
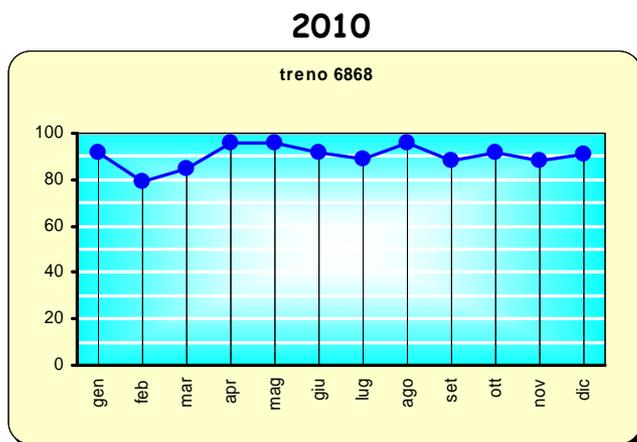
criticità: ritardi frequenti.

Rispetto al 2010 la puntualità risulta in crescita sensibile (88%) sia pure con un calo nella parte finale (novembre - dicembre < 80%)

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalie di viaggio.

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

n.10 reclami per ritardi nel 2011; n.15 reclami per affollamento

Criticità segnalate e riscontrate: ritardi frequenti, sovraffollamento

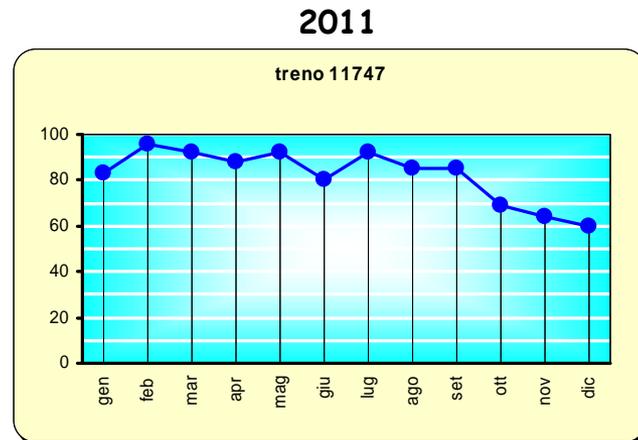
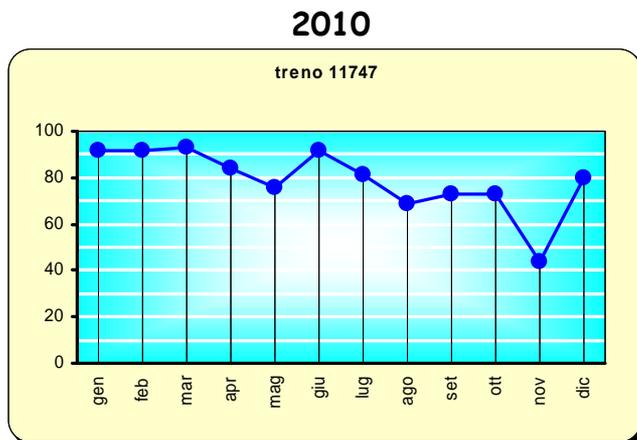
Ritardi: andamento del 2011 pressoché uguale a quello del 2010, con un lieve miglioramento e una media di 93% a fronte di 90% registrato nel 2010.

Le criticità segnalate sono da ascrivere a situazioni specifiche contingenti in corso di superamento.

Questione da tenere nella massima considerazione il mantenimento della composizione del treno la cui criticità maggiore resta l'affollamento.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 3



R11747

FIRENZE SMN 6,28 / GROSSETO 9,20

materiale turno 5 MDVC, posti offerti n. 396

n.35 reclami per ritardi nel 2011

STABILE

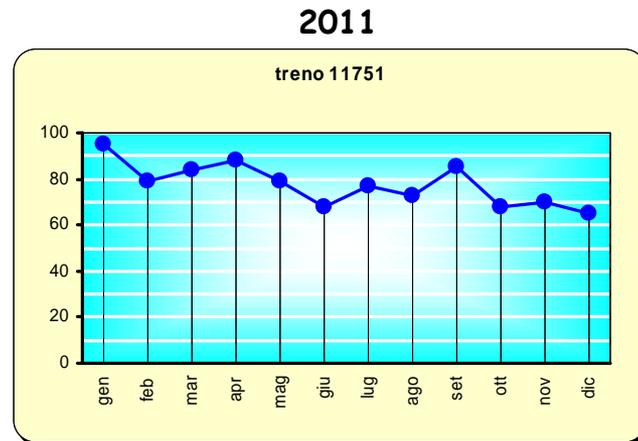
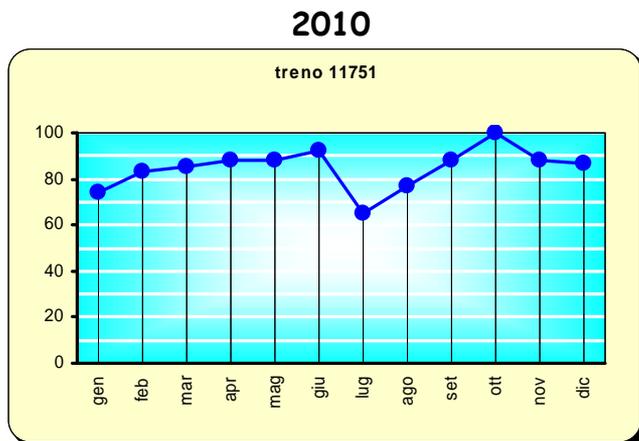
Criticità: ritardi

La puntualità rispetto al 2010, sia pure migliorata nei primi 9 mesi dell'anno, ha avuto un forte calo nei mesi di ottobre/dicembre ed una media annuale di 82% (media 2010 79%)

necessario mantenere il monitoraggio sul treno in considerazione anche dei livelli di elevata frequentazione (media > 200) .

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

n.28 reclami per ritardi nel 2011

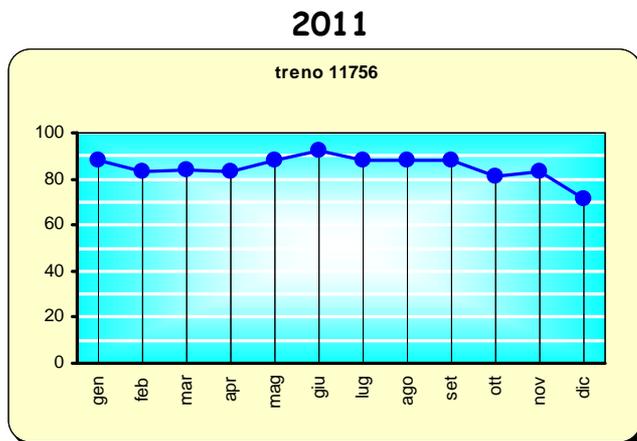
PEGGIORAMENTO

Criticità: ritardi

L'andamento della puntualità nel 2011 risulta nel complesso inferiore al 2010: dopo un avvio positivo, si è avuto un calo progressivo fino alla fine dell'anno. Puntualità media 2011 78% con punte negative fra ottobre e dicembre (media 2010 85%) necessario mantenere il monitoraggio del treno

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

n.16 reclami per ritardi nel 2011

criticità: mancato rispetto orario

La puntualità nel corso del 2011 si attesta su valori non buoni (85%), inferiori anche rispetto alla media della relazione Firenze - Siena, risultata pari nel 2011 a 88%.

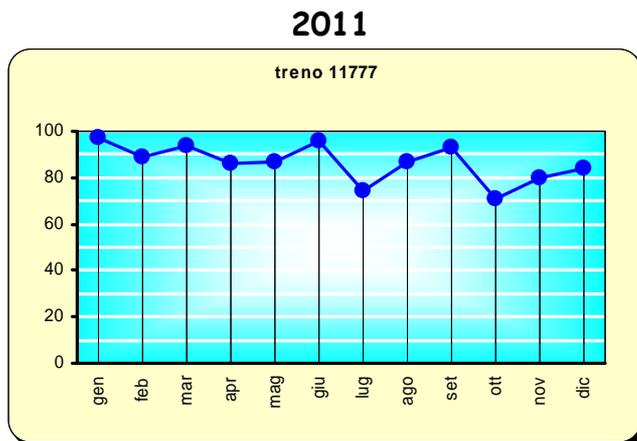
Ad un andamento costante nel corso dell'anno (variazioni mensili comprese fra 80 - 90%), fa riscontro un peggioramento a fine anno con un valore di dicembre pari a 71%

probabile incidenza sul risultato di dicembre il nuovo assetto della linea con l'introduzione del RV del mattino per Firenze)

necessario costante monitoraggio

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

n. 16 reclami per ritardi nel 2011

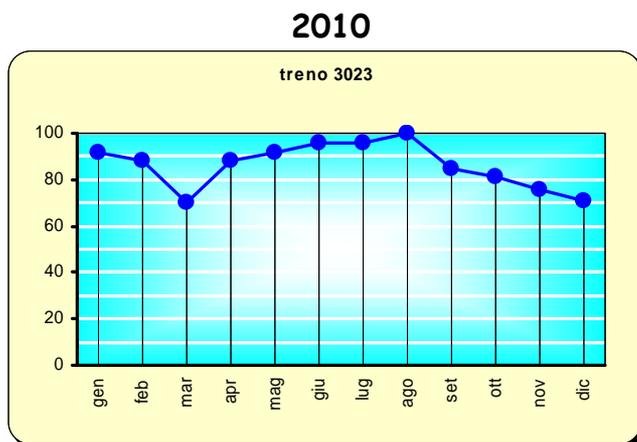
puntualità 2010 con andamento alterno nei vari mesi, punte elevate a marzo e giugno (95%) e picco negativo a ottobre (71%).

Recupero di puntualità a fine anno. Il treno precede di 30' il nuovo RV3101.

Proseguire il monitoraggio in considerazione dell'importanza del treno e del livello elevato di frequentazione.

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

MIGLIORAMENTO

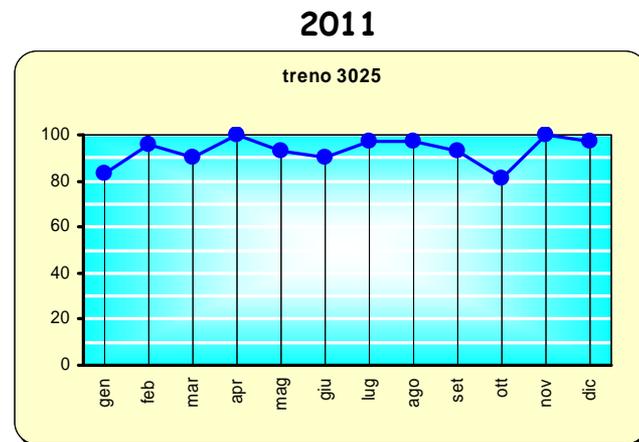
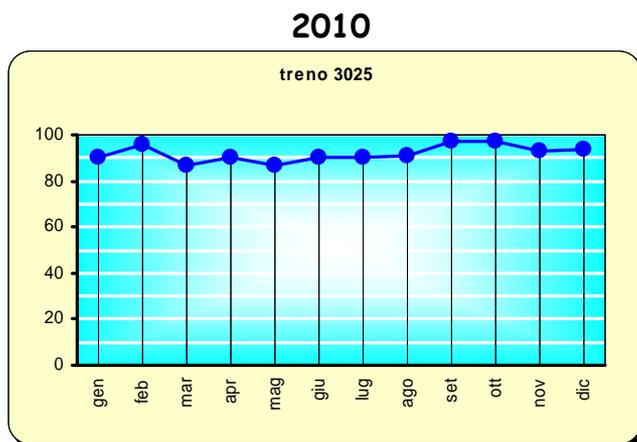
criticità: mancato rispetto orario

la situazione dei ritardi nel 2011 risulta sensibilmente migliorata rispetto al 2010; a fronte di un avvio piuttosto incerto, nella seconda parte dell'anno si registra un sensibile miglioramento, con punte di 100% a novembre e dicembre (media 2011 91% a fronte del 86% registrato nel 2010)

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalità di viaggio.

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

n.13 reclami per ritardi nel 2011

STABILE

Criticità: mancato rispetto orario

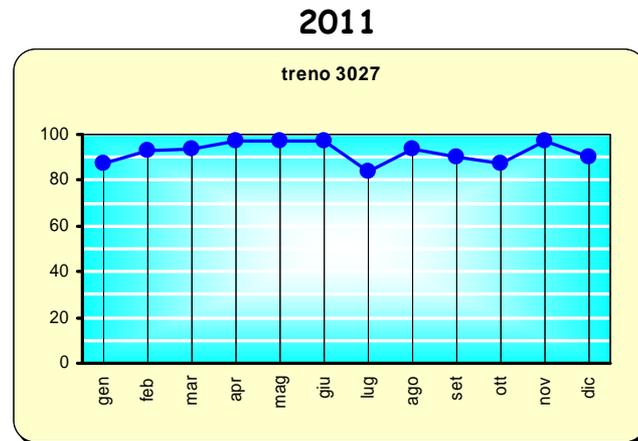
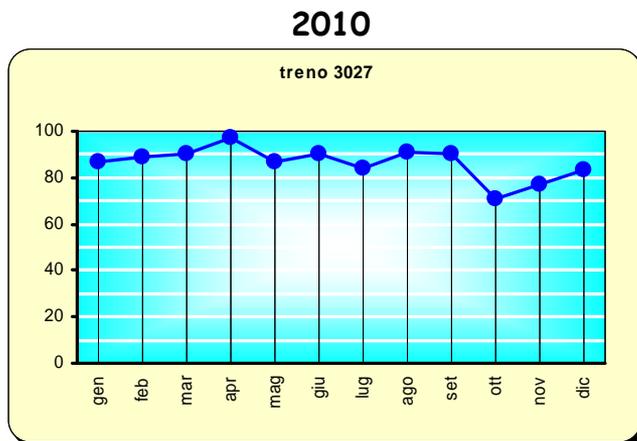
l'andamento della puntualità nel 2011 è lievemente migliore rispetto a quello del 2010, con una media annua di 93% (media 2010 92%); una sola punta negativa a ottobre (81%): rimangono, ma in misura minore, difficoltà per l'innesto a FI SMN.

Il treno risulta critico anche per affollamento; nel corso del 2011 è stato decurtato solo 8 volte (2%)

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalie di viaggio.

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

n.24 reclami per ritardi nel 2011

MIGLIORAMENTO

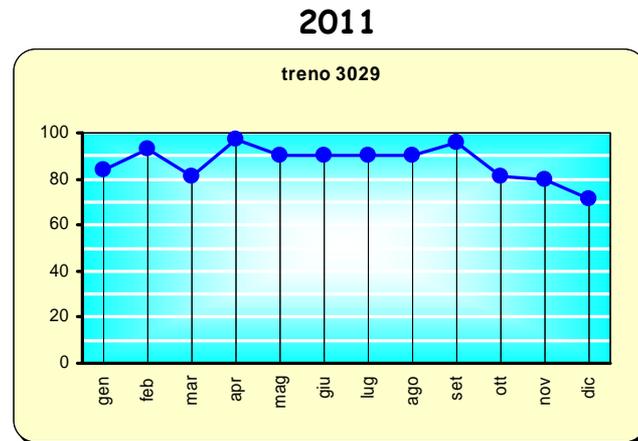
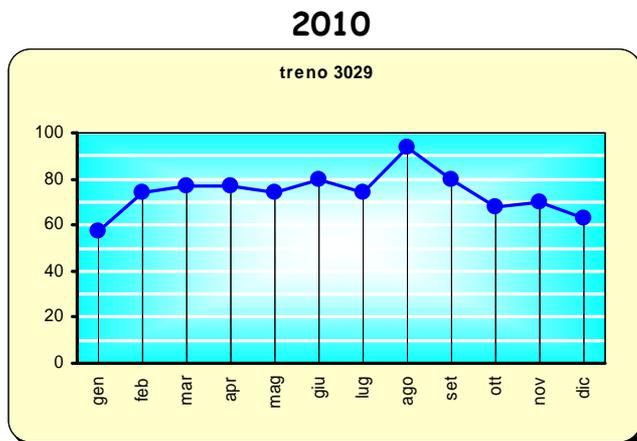
Criticità: mancato rispetto orario

andamento del 2011 decisamente in crescita rispetto al 2010 con una media annua del 92% (media del 2010 86%); si registra un calo momentaneo a luglio, ma punte del 97% a primavera e a novembre.

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalità di viaggio

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

n.15 reclami per ritardi nel 2011

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario

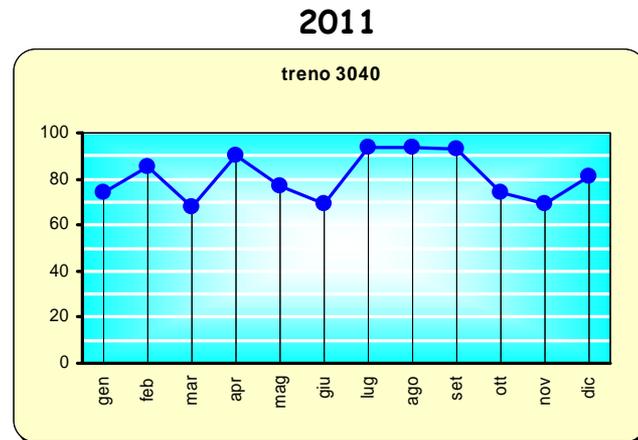
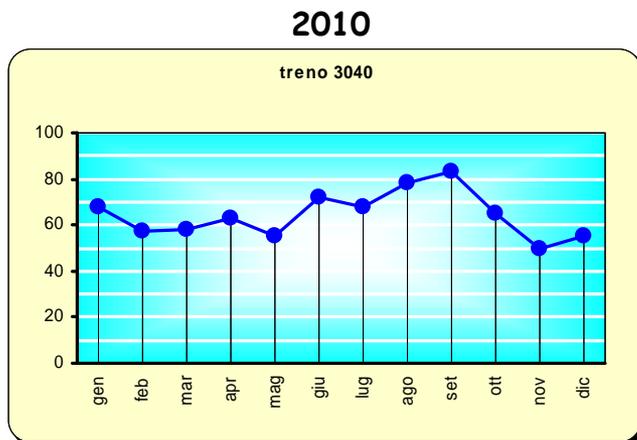
ritardi: puntualità in netta crescita rispetto al 2010, pur restando al di sotto della media, con 87% (nel 2010 puntualità media 74%): preoccupante calo gli ultimi tre mesi dell'anno (a dicembre 71%).

Treno compreso fra i treni critici per affollamento: nel corso del 2011 ha circolato con composizione ridotta per 96 giorni (26%) determinando numerosi reclami.

Il treno è stato incluso nel Piano di Contingenza di Trenitalia, rosa dei treni monitorati periodicamente, per i quali sono previsti interventi immediati per ridurre, all'occorrenza, le conseguenze di anomalie di viaggio.

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

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario

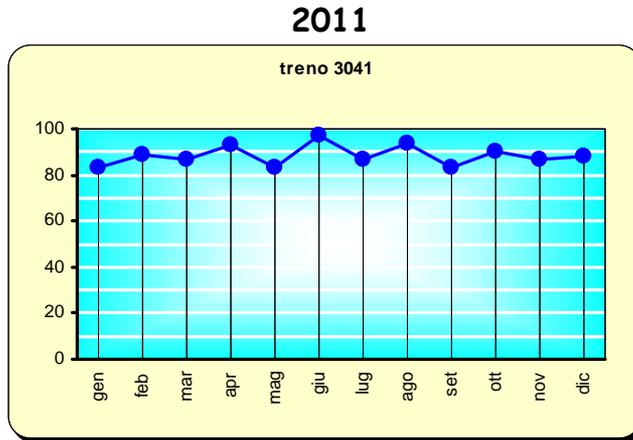
si riscontra un sensibile miglioramento rispetto alla puntualità del 2010, resta tuttavia critica la situazione generale che, a fronte di una media 2011 di 81%, a marzo, giugno e novembre segna valori inferiori a 70% : il treno paga molti incroci nella tratta PT - LU (precedenza a treni dispari verso FI): la puntualità media nel 2010 è stata del 64,4%.

Il miglioramento può essere ascritto alla attività di presidio degli incrocianti attuata nel corso del 2010

Ulteriore miglioramento può essere ottenuto attraverso una revisione nell'assetto complessivo della linea.

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

n.19 reclami per ritardi nel 2011

criticità: mancato rispetto orario

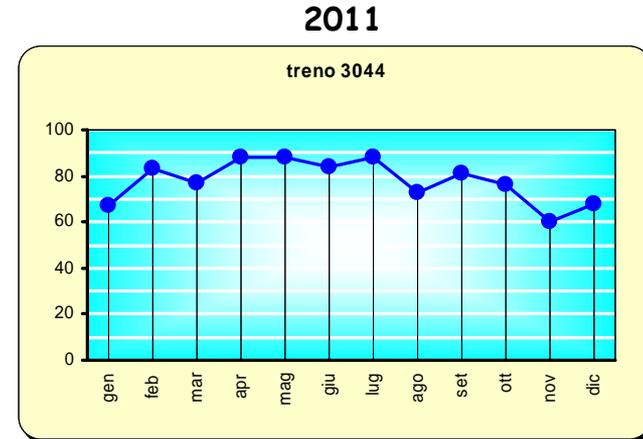
andamento della puntualità nel corso del 2011 a fasi alterne, con picco positivo a giugno (97%) e una media annua del 88% (inferiore alla media di linea risultata pari a 91%).

Il treno sconta una fascia oraria particolarmente difficile per la presenza di incrocianti (R3044 alla stazione di Lucca) spesso in ritardo; si determina un effetto domino con ricadute negative sull'andamento dell'intero servizio.

Un miglioramento può essere ottenuto attraverso una revisione nell'assetto complessivo della linea..

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

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario,

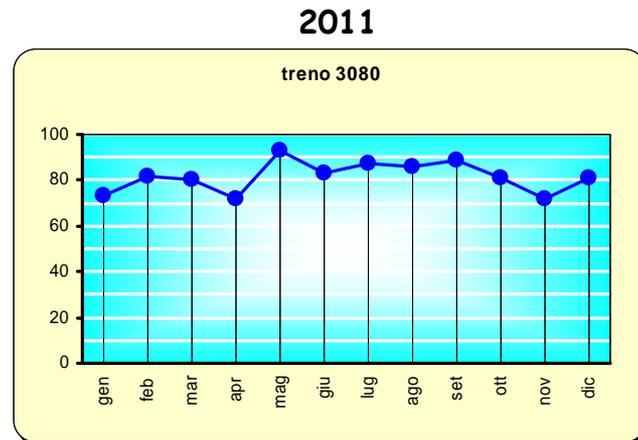
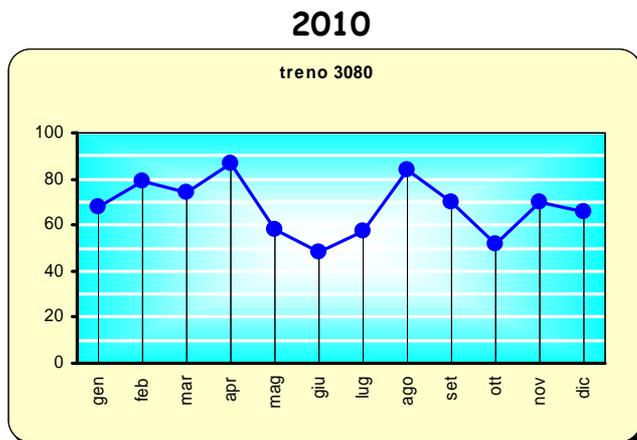
nel corso del 2011 si registra un sensibile miglioramento della puntualità, con una stabilizzazione dei valori verso l'alto: puntualità media in arrivo a Viareggio di 78% (nel 2010 55,4%); il treno paga molti incroci nella tratta PT - LU come il R3040 (precedenza a treni dispari verso FI). Non si rilevano comunque le picche negative che hanno caratterizzato il 2010.

L'attività di presidio degli incrocianti operata nel corso del 2011 ha dato qualche buon risultato

Un ulteriore miglioramento può essere ottenuto attraverso una revisione nell'assetto complessivo della linea

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

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario, affollamento

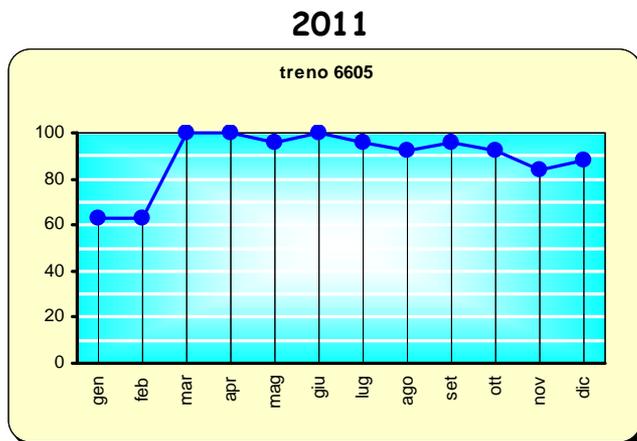
nel corso del 2011 il treno ha registrato sensibile miglioramento raggiungendo una puntualità media di 82% (nel 2010 68%) , con punte negative a aprile e novembre, ma anche 93% a maggio..

compreso fra i treni critici per affollamento e conseguenti problemi di incarozzamento registrati fino a Pistoia.

Il treno ha subito 118 decurtazioni nel corso del 2011, in pratica un giorno su tre ha circolato con composizione ridotta.

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

n.19 reclami per ritardi nel 2011

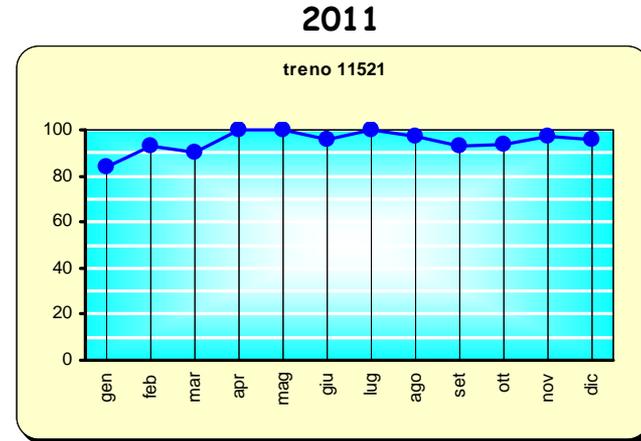
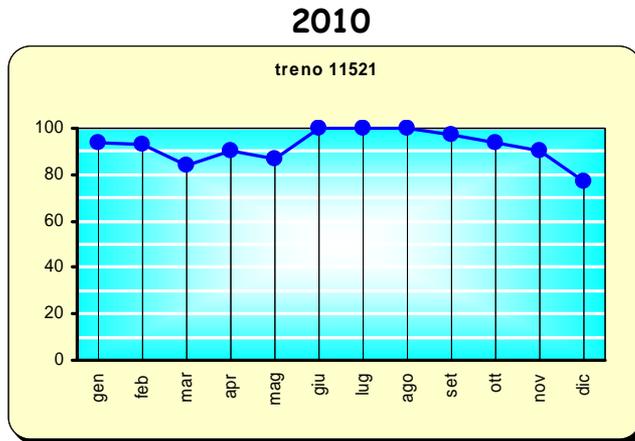
criticità: mancato rispetto orario

l'andamento della puntualità nel corso del 2011 si presenta buono (media 89%), con punte molto elevate (100% fra marzo e giugno); notevole la crescita di puntualità segnata a partire da marzo; a gennaio e febbraio si era attestata al 63%.

Le criticità sembrano superate.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 6



R11521

Bologna 6,45 - Firenze - 8,24

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

MIGLIORAMENTO

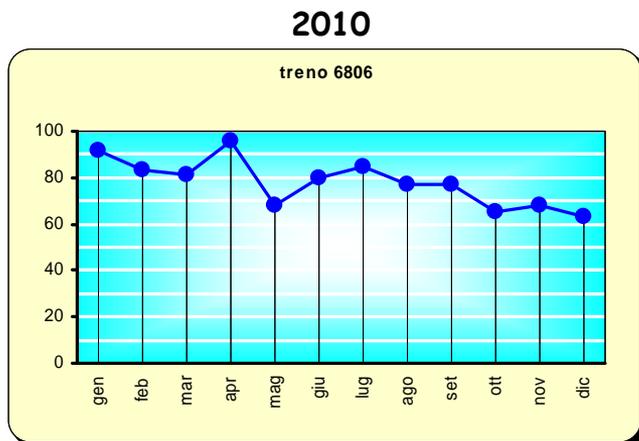
Criticità: ritardi:

si riscontra un buon miglioramento della puntualità rispetto al 2010, con una puntualità media pari a 95% (puntualità media del 2010 92%)

il treno non sembra presentare più elementi di criticità

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R6806

FAENZA 6,02 - FIRENZE SMN 8,01

materiale turno 3 Aln 668, posti offerti n. 204

n.165 reclami per ritardi nel 2011

PEGGIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario

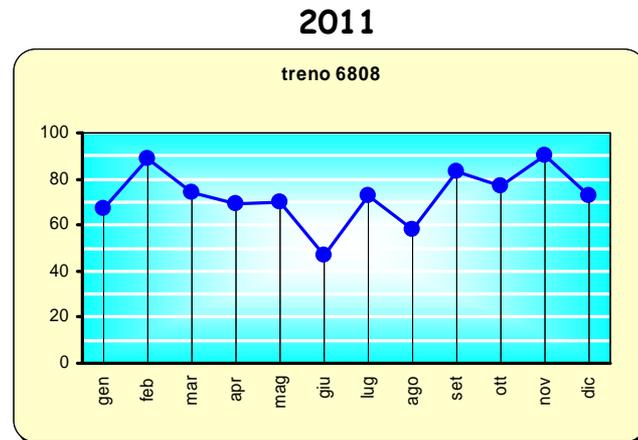
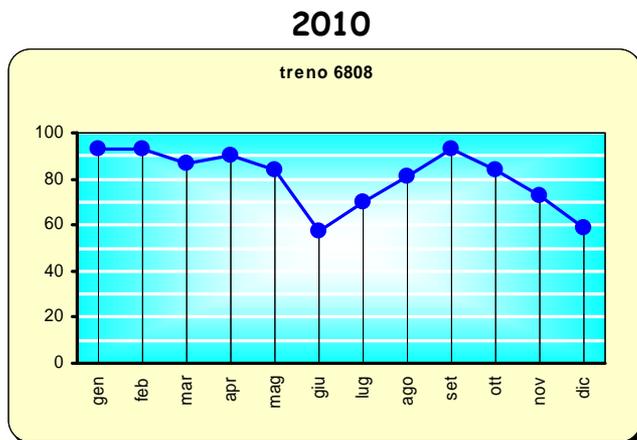
ritardi: il 2011 registra un peggioramento nell'andamento della puntualità (media 71% a fronte del 78% registrato nel corso del 2010), con punte di criticità al di sotto del 70%.

Da settembre sono in atto provvedimenti puntuali per tentare di recuperare la puntualità che la momento rimane bassa. Tra le cause del peggioramento registrato vi è il sistema di sicurezza SSC con limitazioni di velocità imposte che non permettono di recuperare eventuali ritardi, problemi di incroci.

Il treno è compresi fra i treni critici per affollamento: ha viaggiato con composizione ridotta per un totale di 14 giorni (5%)

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R6808

FAENZA 8,20 - FIRENZE SMN 10,11

materiale turno 2Minuetto, posti offerti n. 298

PEGGIORAMENTO

Criticità: problemi di ritardo

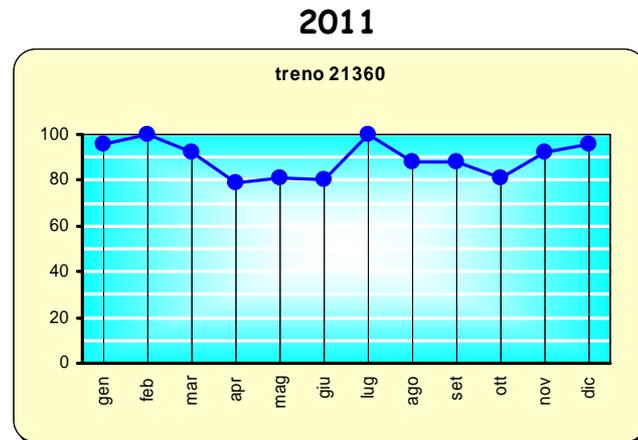
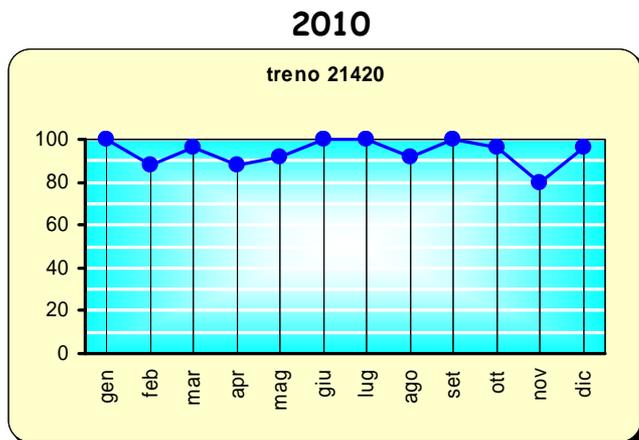
l'andamento nel 2011 è peggiorato sensibilmente rispetto a quello del 2010; oltre a registrare una media inferiore (72% a fronte dell'80% del 2010), l'andamento è stato molto discontinuo con punte buone (febbraio - novembre 90%) ma punte anche molto basse (a giugno 47%).

tra le cause dei ritardi il sistema di sicurezza SSC con limitazioni di velocità imposte che non permettono di recuperare eventuali ritardi;

Il treno presentava inoltre casi ripetuti di sovraffollamento dovuti a presenza di turisti e di scolaresche; la composizione del treno è stata pertanto raddoppiata e oggi viaggia con Minuetto in doppia composizione.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21360 (nel 2010 R21420)

(FAENZA 7.22) - BORGIO SL 8.32 - FIRENZE SMN 9.11

materiale turno Minuetto, posti offerti n. 149

n.20 reclami per ritardi nel 2011

PEGGIORAMENTO

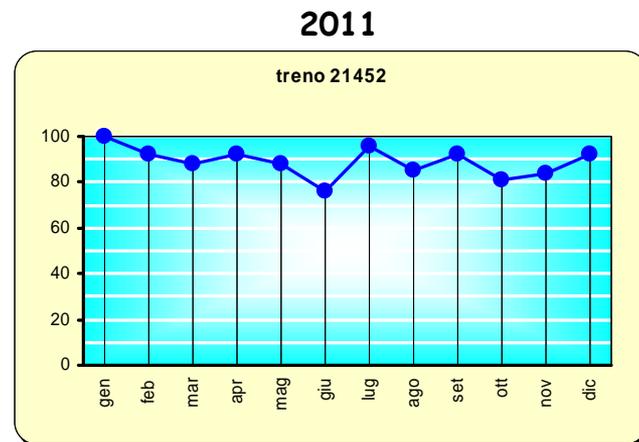
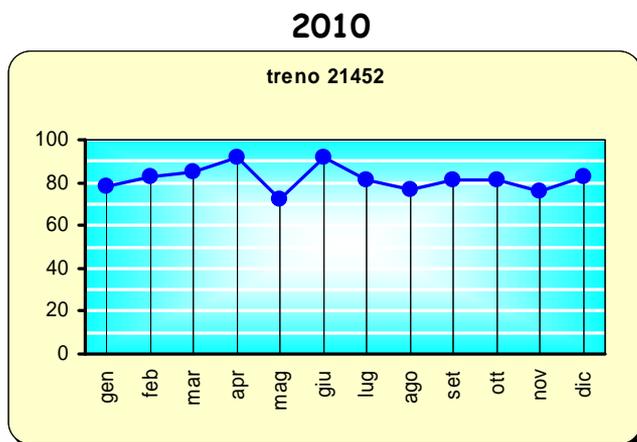
Criticità: mancato rispetto orario

l'andamento della puntualità nel corso del 2011 risulta peggiorato rispetto al 2010, con una media del 89% a fronte del 94% registrato nel 2010: si registra un miglioramento nella parte finale dell'anno (96% a dicembre).

Treno compresi fra i treni critici per affollamento: ha viaggiato 1 solo giorno in composizione ridotta (0,3%)

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21452

BORGIO SL 6.48 - FIRENZE SMN 7.33

materiale turno 2 AIn, posti offerti n. 136

MIGLIORAMENTO

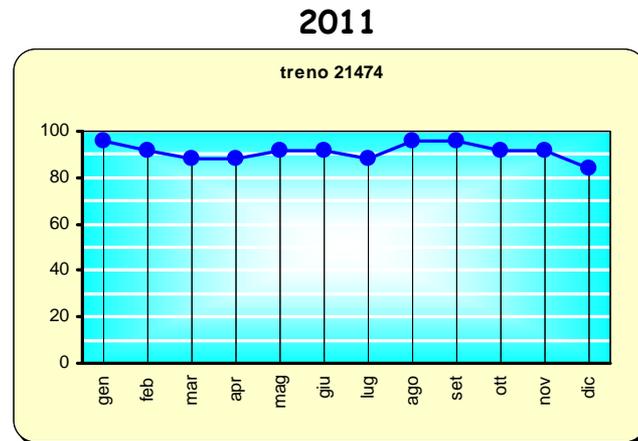
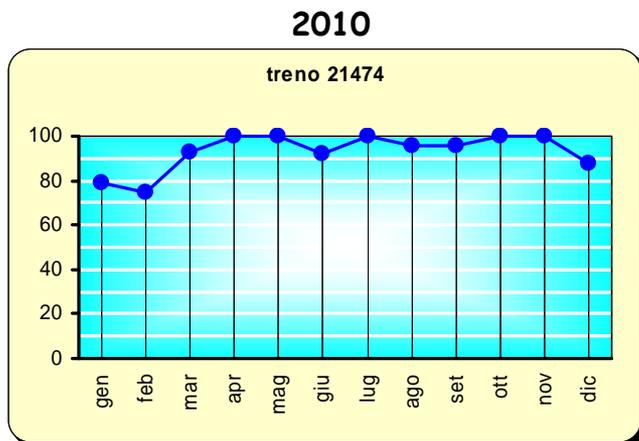
Criticità: mancato rispetto orario; affollamento

la puntualità media nel corso del 2011 è risultata pari a 89% a fronte del 82% registrato nel corso del 2010; rimangono comunque picche di puntualità bassa (a giugno 76%).

opportuno proseguire il monitoraggio in considerazione dell'alta frequentazione del treno.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21474

BORGO SL 8.01 - FIRENZE SMN 8.42

materiale turno 2 Aln 668, posti offerti n. 136

n.21 reclami per ritardi nel 2011

STABILE

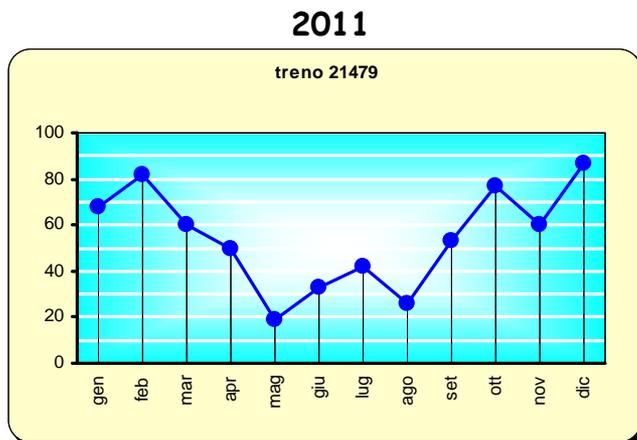
Criticità: mancato rispetto orario

l'andamento della puntualità nel 2011 è stabile su valori elevati, in analogia al 2010 (puntualità media 91%; nel 2010 93%); alcuni ritardi dovuti al materiale rotabile ed il sistema di sicurezza SSC sono all'origine della caduta di puntualità, a dicembre in particolare.

Treno ad alta frequentazione: opportuno proseguire il monitoraggio

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21479

Firenze SMN 17.40 - FAENZA 19.35

materiale turno n.5 AIn, posti offerti n. 340; n.2 Minuetto diesel, posti offerti 298

n.14 reclami per ritardi nel 2011

criticità: mancato rispetto orario

puntualità nel 2011 molto bassa, con una media del 55% ma punte a maggio e agosto intorno al 20%.

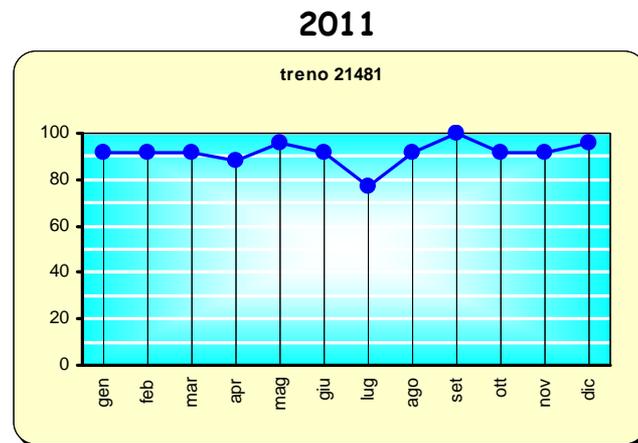
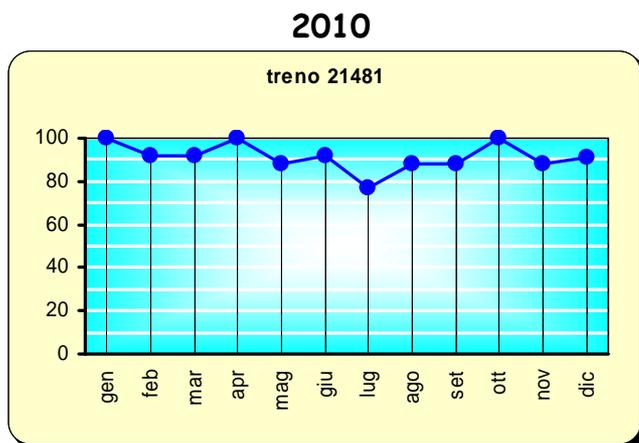
In alcuni casi i ritardi dovuti al materiale rotabile, in altri sistema di sicurezza SSC; l'andamento nei primi sette mesi è stato veramente critico.

una prima ripresa di puntualità si è avuta a ottobre, anche a seguito degli interventi puntuali attuati per migliorare le prestazioni della linea sono all'origine della caduta di puntualità; a dicembre sembra consolidarsi la ripresa (87%)

necessario proseguire il monitoraggio)

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 7



R21481

FIRENZE SMN 18.40 - BORGO SL 19.20

materiale turno 2 AIn, posti offerti n. 136

n.21 reclami per ritardi nel 2011

STABILE

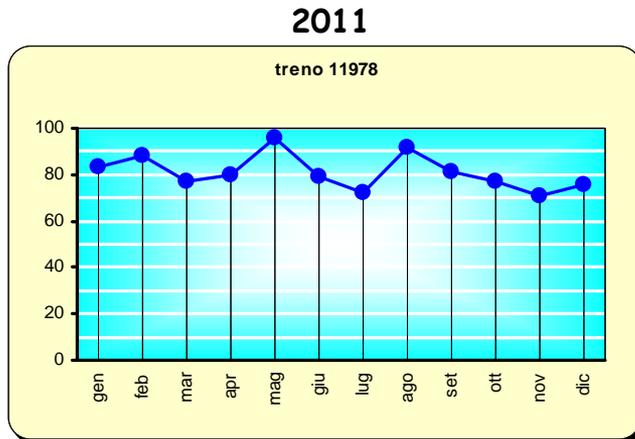
Criticità: mancata puntualità

andamento puntualità nel 2011 sostanzialmente analogo a quello del 2010 (puntualità media 92%, nel 2010 91%); un solo picco di ritardi nel mese di luglio (77%), ma anche un risultato buono a settembre (100%).

Treno ad alta frequentazione: necessario proseguire il monitoraggio

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 PR, posti offerti n. 396

n.38 reclami per ritardi nel 2011

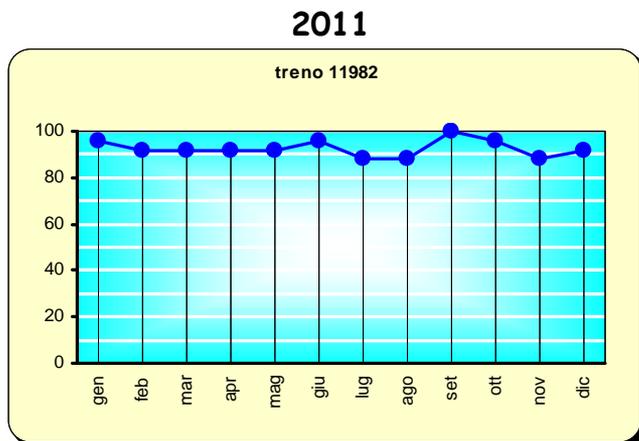
criticità: mancato rispetto orario

ritardi nel corso del 2011 non rilevanti ma costanti nel corso dell'anno, con punte negative a luglio e novembre (poco sopra il 70%) e una media 2011 pari a 81%: leggera ripresa a dicembre, ma molto al di sotto della media della relazione risultata 91%.

Necessario proseguire il monitoraggio.

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 PR, posti offerti n. 396

n.31 reclami per ritardi nel 2011

criticità: mancato rispetto orario

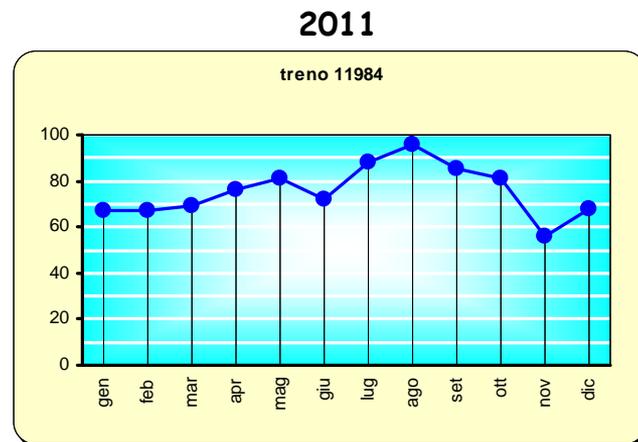
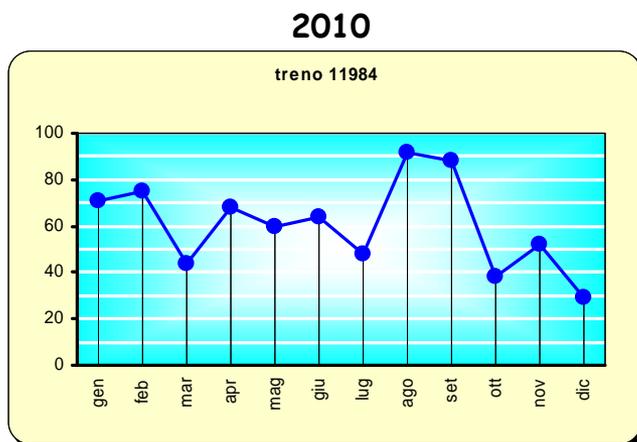
il primo treno importante del mattino in arrivo da Borgo SL, presenta un andamento della puntualità abbastanza elevato, con punte del 100% a settembre e una media del 2011 pari a 93%, superiore alla media della relazione.

I ritardi sembrano doversi ascrivere a situazioni contingenti e non a problemi di sistema.

Possono ritenersi superati.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8



R11984

BORGO SL 6.32 - FIRENZE SMN 7,45

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

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario; affollamento

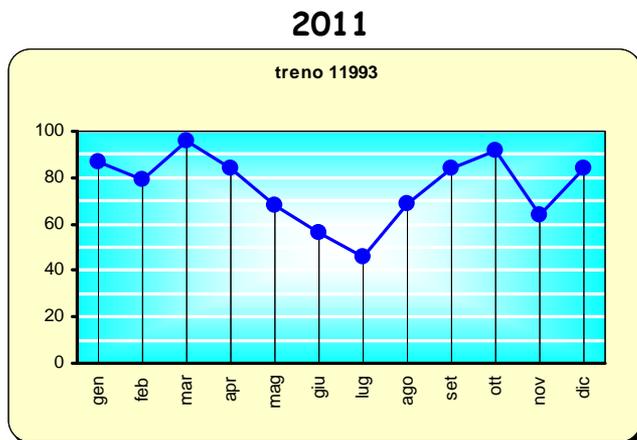
L'andamento della puntualità 2011 risulta sensibilmente migliore del 2010; oltre ad una crescita della puntualità (media 2011 78% a fronte del 61% del 2010), si riscontra una stabilizzazione nel tempo (a parte un picco negativo a novembre (56%), che garantisce maggiore affidamento del treno.

Il treno è compreso fra i treni critici per affollamento; nel corso del 2011 è stato decurtato 6 volte (2%)

in considerazione della alta frequentazione del treno (oltre 500 presenze a bordo) è necessario mantenere il livello di attenzione.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 8



R11993

Firenze SMN 17.55 - Borgo SL 19.08

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

n.33 reclami per ritardi nel 2011

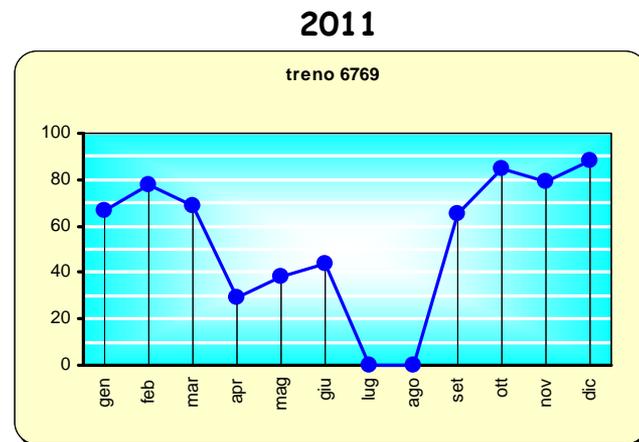
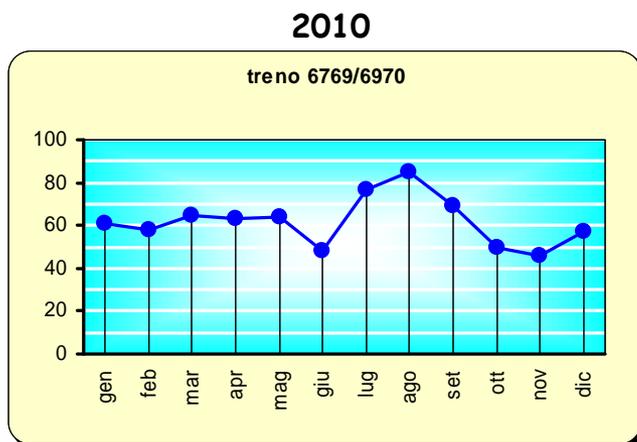
Criticità: mancato rispetto orario

andamento critico della puntualità nel 2011, con difficoltà accentuate nella parte centrale dell'anno (a luglio il picco negativo con 46%) e una media complessiva di 76% (inferiore alla media della relazione pari a 91%).

Le difficoltà sembrano risolversi alla fine dell'anno (a dicembre 84%), è opportuno tuttavia proseguire il monitoraggio fino a soluzione definitiva.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



R6769/6970

PISA 13,43 PIAZZA AL SERCHIO 15,28

materiale turno n. 4AIn, posti offerti n. 252

PEGGIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario; affollamento

l'andamento del 2011 risulta sensibilmente peggiore del 2010, con una puntualità media del 54%2010 e un picco negativo ad aprile con 38%. Non circola a luglio ed agosto.

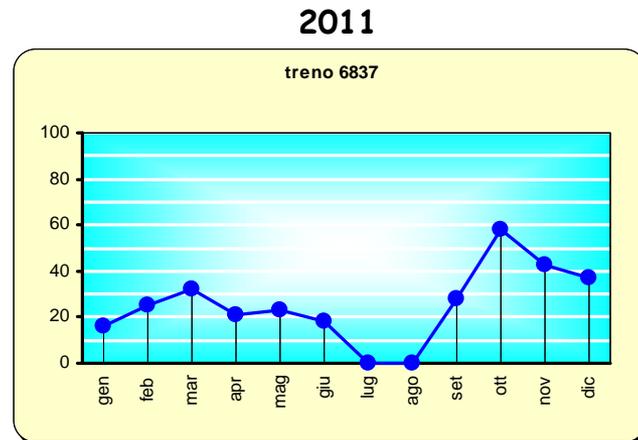
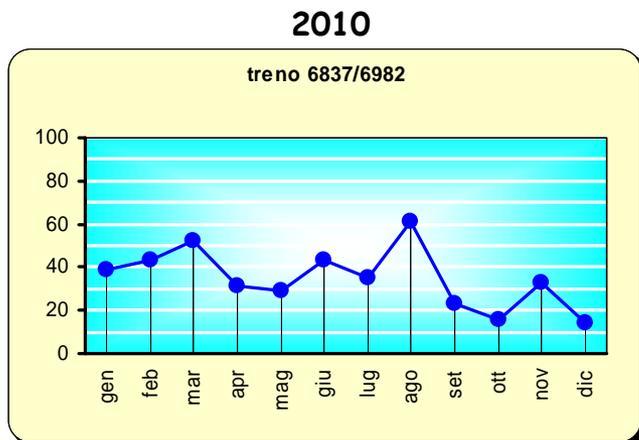
cause: guasti al materiale rotabile, ritardi nella manutenzione, attivazione del sistema SSC.

In programma interventi sulla programmazione e puntuali per singoli treni e di sistema per il miglioramento della puntualità della linea (rimodulazione delle tracce, interventi sugli orari e sulle fermate etc).

;

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



R6837/6982

PISA 17,50 AULLA 20,03

materiale turno n. 4AIn, posti offerti n. 262

PEGGIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario; affollamento

la situazione della puntualità nel 2011 risulta sensibilmente peggiore che nel 2010, con una media del 31% (media 2010 35%) : puntualità critica nel corso di tutto l'anno con punte negative a gennaio e giugno inferiore a 20%.

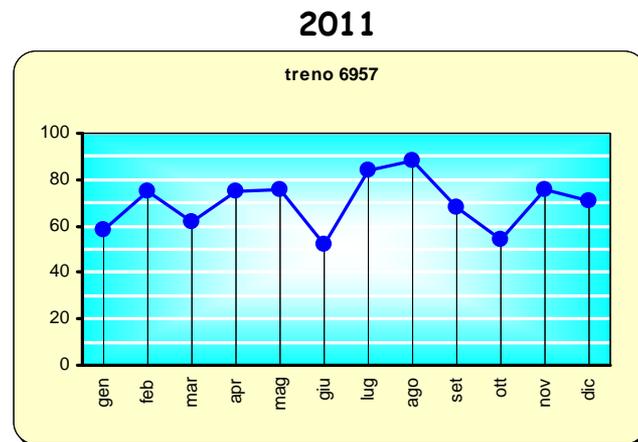
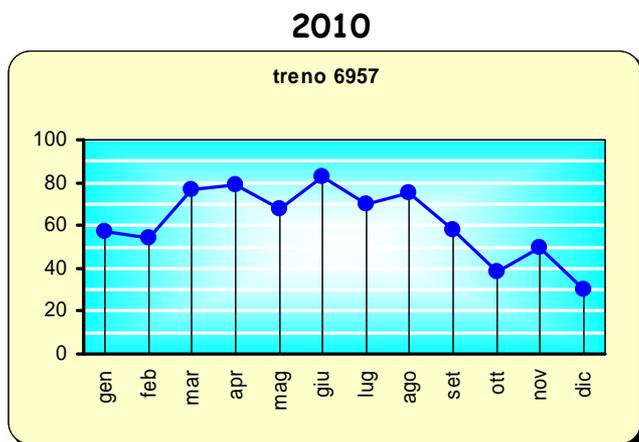
cause: guasti al materiale rotabile, ritardi nella manutenzione, attivazione del sistema SSC.

In programma interventi sulla programmazione e puntuali per singoli treni e di sistema per il miglioramento della puntualità della linea (rimodulazione delle tracce, interventi sugli orari e sulle fermate etc).

il treno è compreso fra quelli critici per affollamento: nel 2011 ha subito 136 decurtazioni: un giorno su tre ha circolato con composizione ridotta

Analisi delle criticità puntuali del servizio

14. Treni critici per puntualità - linea 9



R6957

MINUCCIANO 7.12 - PISA 9,12

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

MIGLIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario; affollamento

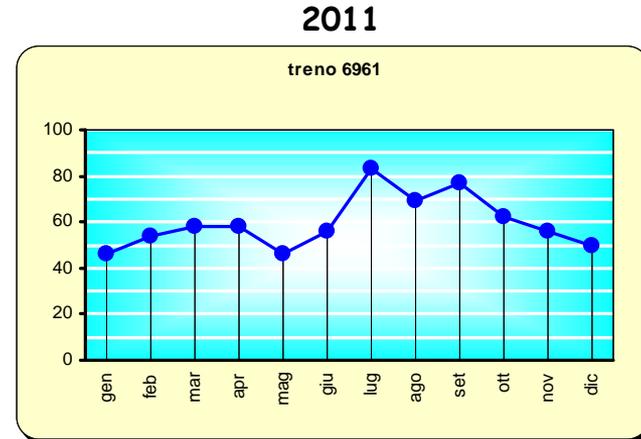
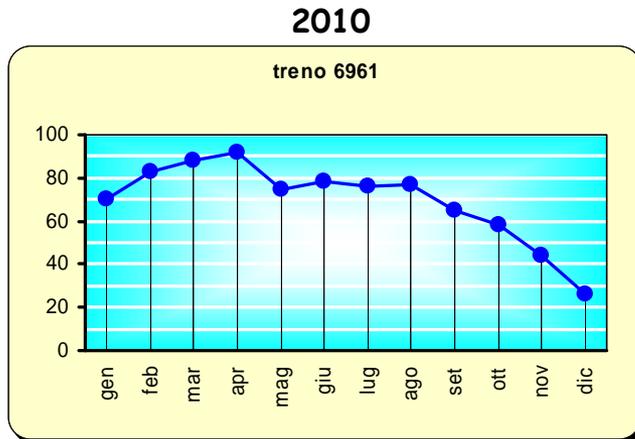
L'Andamento dei ritardi nel 2011 registra un buon miglioramento, pur restando assolutamente insufficiente 2010: puntualità media 2011 70% (a fronte di una media 2010 del 61%): con punte negative a giugno e ottobre inferiori a 60%.

cause: guasti al materiale rotabile, ritardi nella manutenzione, attivazione del sistema SSC

In programma interventi sulla programmazione e puntuali per singoli treni e di sistema per il miglioramento della puntualità della linea (rimodulazione delle tracce, interventi sugli orari e sulle fermate etc).

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. 3 Aln, posti offerti n. 189

PEGGIORAMENTO

Criticità: mancato rispetto orario

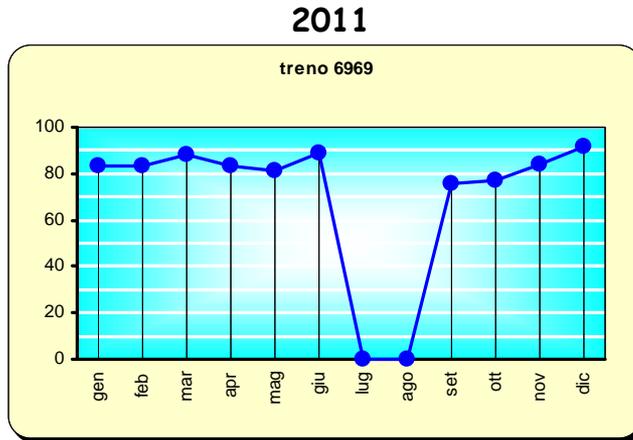
l'andamento nel 2011 registra un peggioramento rispetto al 2010 (media 60%; nel 2010 media 69%): la puntualità si presenta in calo con punte negative a gennaio e maggio e nonostante una prestazione positiva a luglio (83%)

cause: guasti al materiale rotabile, ritardi nella manutenzione, attivazione del sistema SSC

In programma interventi sulla programmazione e puntuali per singoli treni e di sistema per il miglioramento della puntualità della linea (rimodulazione delle tracce, interventi sugli orari e sulle fermate etc).

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

n.19 reclami per ritardi nel 2011

Criticità: mancato rispetto orario

la puntualità nel corso del 2011 risulta mediamente pari a 84%, in linea alla media della relazione Lucca Aulla (85%); a settembre ottobre il picco inferiore (76%), e una ripresa alla fine dell'anno (dicembre 92%).

Tra le cause vi sono guasti al materiale rotabile, attivazione del sistema di sicurezza SSC.

In programma interventi sulla programmazione e puntuali per singoli treni e di sistema per il miglioramento della puntualità della linea (rimodulazione delle tracce, interventi sugli orari e sulle fermate etc).

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Treni critici per affollamento

11. Treni critici per affollamento: il rispetto della composizione

Il contratto individua n. 20 treni (*tabella 15.1*) particolarmente critici per affollamento, per i quali è richiesto il rispetto della composizione programmata: il mancato rispetto della composizione comporta l'applicazione di una penale.

La *tabella 15.2* indica per ciascun treno il numero dei giorni in cui ha circolato in composizione ridotta, in rapporto ai giorni di circolazione annui (che può variare in base alla periodicità del treno - da permanente, a solo festivo, a solo feriale etc.).

Il risultato è stato reso poi nel grafico che rappresenta l'incidenza dei giorni in cui non è stata rispettata la composizione (vetture chiuse o mancanti), sui giorni di programmazione: in alcuni casi tale incidenza è pari ad oltre il 30% del totale dei giorni di circolazione.

Rispetto al 2010 si rileva in molti casi un sensibile peggioramento (*tabella grafico 15.3*) soprattutto nei treni utilizzati sulle linee non elettrificate, situazione dovuta in molti casi a problemi di manutenzione del materiale rotabile che ha ridotto per un lungo periodo il materiale circolante.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Treni critici per affollamento

treni critici per affollamento	stazione partenza	h	stazione arrivo	h
11810	Montevarchi	17.15	Pistoia	19.08
2315	Firenze SMN	17.13	Roma	21.23
11798	Arezzo	5.57	Pistoia	8.08
6604	Chiusi	6.05	Pistoia	8.38
3147	Firenze SMN	18.28	Livorno	19.50
11708 (23370)	Pisa A.	6.53	Firenze SMN	8.22
3141	Firenze SMN	16.28	Livorno	17.50
11756	Siena	7.02	Firenze SMN	8.55
3032	Orbetello	6.52	Firenze SMN	10.05
3025	Viareggio	6.30	Firenze SMN	8.06
3029	Viareggio	7.14	Firenze SMN	8.52
3080	Firenze SMN	17.38	Lucca	19.21
6609	Pistoia	7.55	Firenze CM	8.51
6581	Bologna	6.10	Firenze CM	7.51
6806	Faenza	6.10	Firenze SMN	8.01
21420 (21360)	Faenza	7.22	Firenze SMN	9.11
11984	Borgo SL	6.35	Firenze SMN	7.45
6953	Piazza Serchio	6.15	Pisa c.le	8.12
24701 (6837-6982)	Pisa	17.50	Aulla	20.03
11841	La Spezia	6.57	Pisa	8.14

Tabella 15.1

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Treni critici per affollamento

	n. giorni circolazione	n.giorni composiz. ridotta	%
R11810	281	87	31,0%
R2315	365	49	13,4%
R11798	252	4	1,6%
R6604	304	23	7,6%
R3147	365	98	26,8%
R23370	304	119	39,1%
R3141	304	13	4,3%
R11756	304	8	2,6%
R3032	304	49	16,1%
R3025	365	8	2,2%
R3029	365	96	26,3%
R3080	365	118	32,3%
R6609	304	71	23,4%
R6581	272	0	0,0%
R6806	304	14	4,6%
R21360	304	1	0,3%
R11984	304	6	2,0%
R6953	365	197	54,0%
R6837	365	136	37,3%
R11841	304	135	44,4%

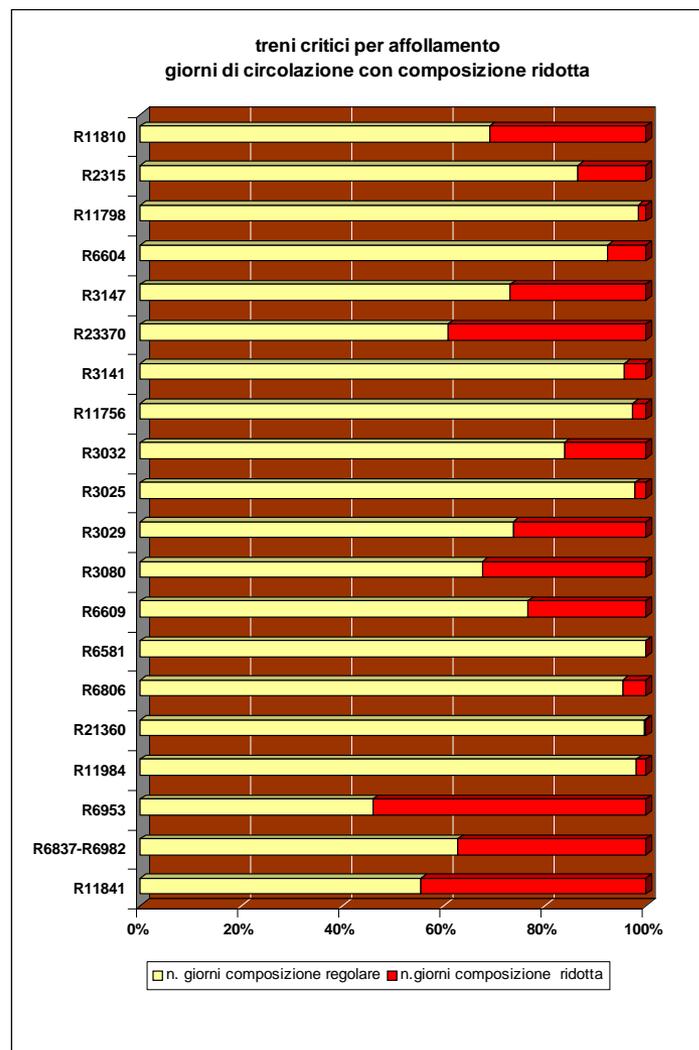


Tabella 15.2

Analisi delle criticità puntuali del servizio

15. Treni critici per affollamento

Confronto con il 2010

Alcuni treni hanno subito nel 2011 un numero di decurtazioni di molto superiore al 2010; è il caso del R6953 e del R6837, treni della linea Pisa - Lucca - Aulla, la cui criticità, emersa anche nell'incontro con i pendolari, è dovuta a forti ritardi nella manutenzione delle AIn per la mancanza di sale revisionate.

La situazione sta lentamente rientrando nella normalità, ma la criticità è stata elevata.

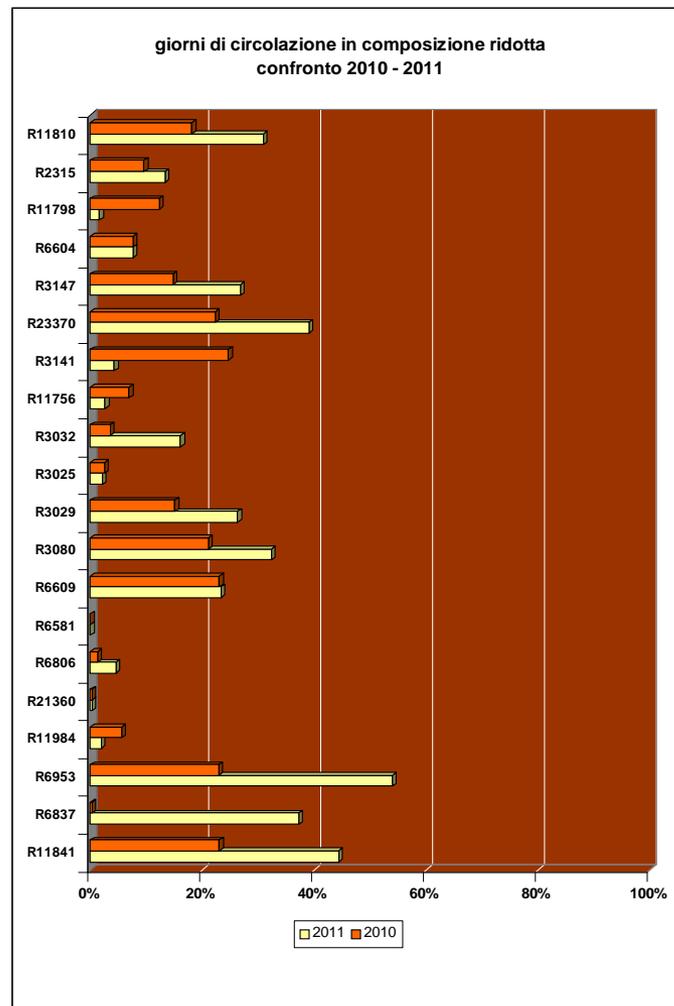


Tabella 15.3

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I 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.	19.52
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	16.50	Chiusi	18.15

linea Pisa - Livorno - Grosseto (RO)

treno	stazione partenza	ora	stazione arrivo	ora
3130 / 34102	Grosseto	6.57	FI SMN	9.32
3115 / 34103	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

Tabella 16.1

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

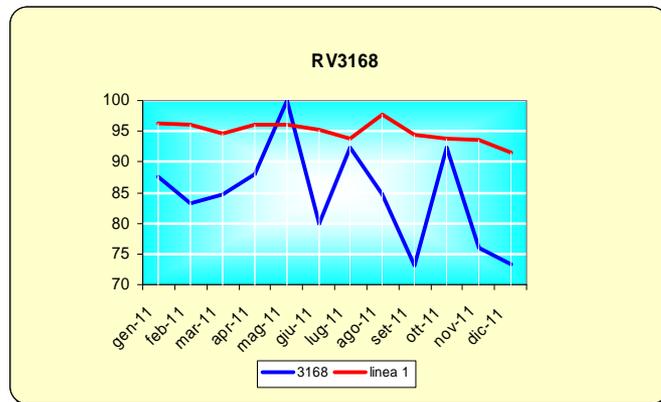
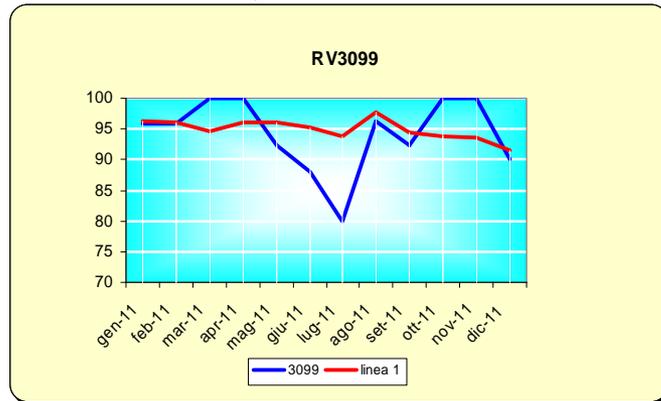
Sono riportate di seguito le tabelle di rilevazione relative a puntualità e livello di frequentazione dei treni Regionali Veloci, registrate nel corso del 2011.

Per il servizio Siena - Firenze e Pistoia - Firenze, avendo preso avvio nel mese di dicembre con il nuovo orario, il dato non è stato riportato in quanto, dato il breve periodo, non risulta significativo.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

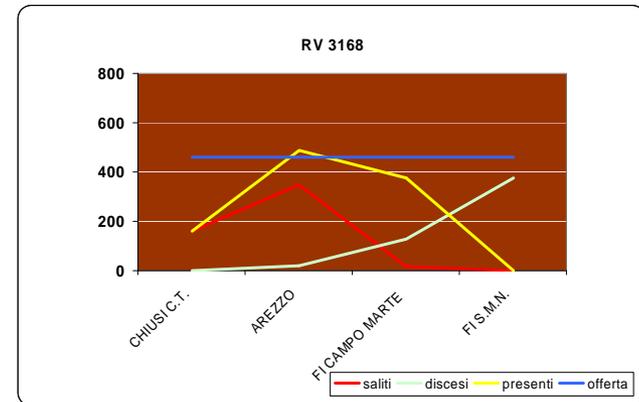
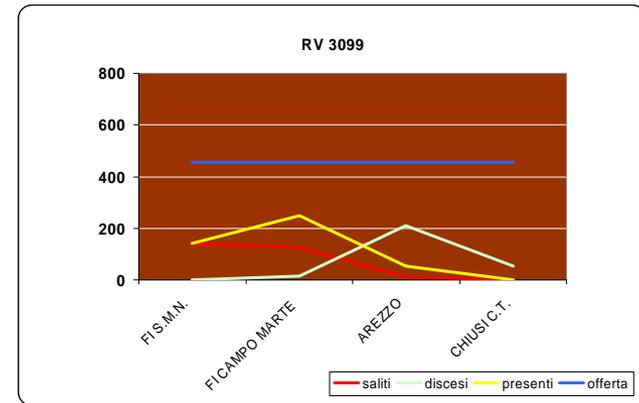
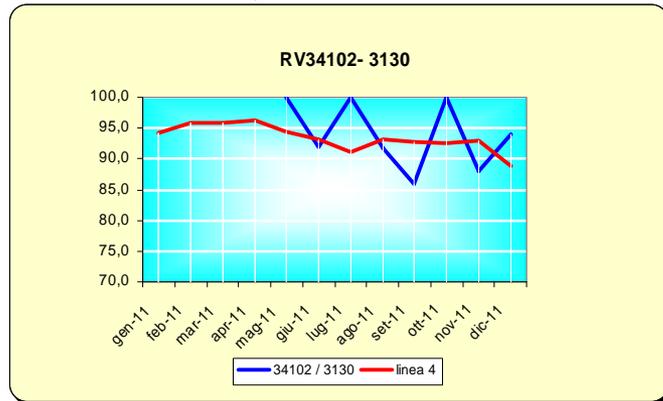


Tabella 16.2

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

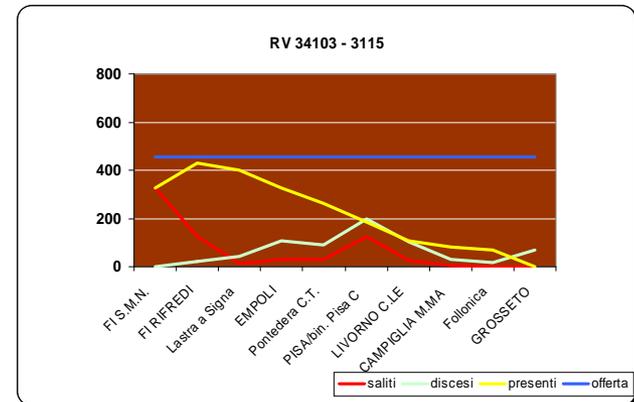
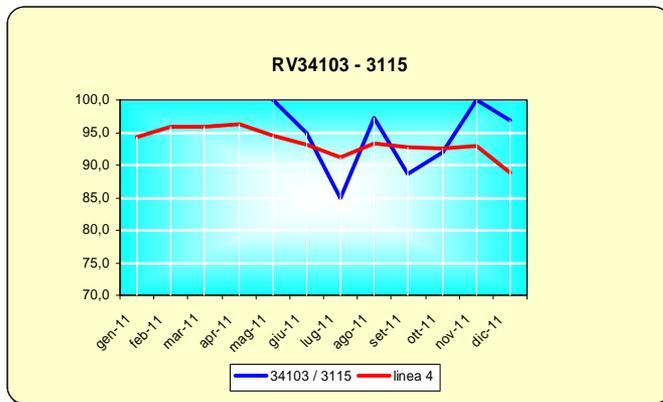
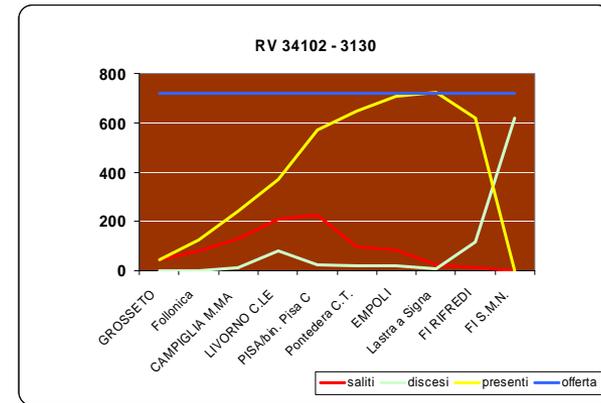
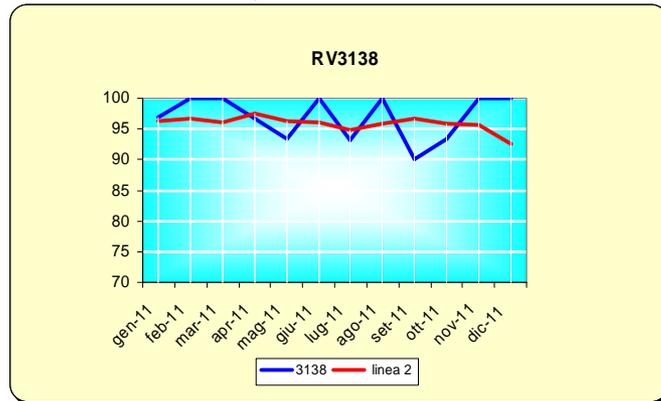


Tabella 16.3

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

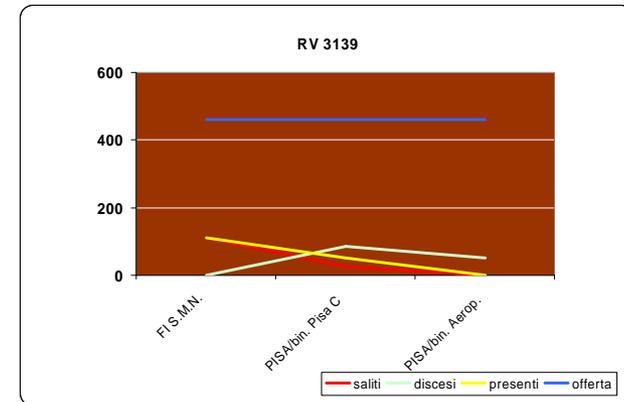
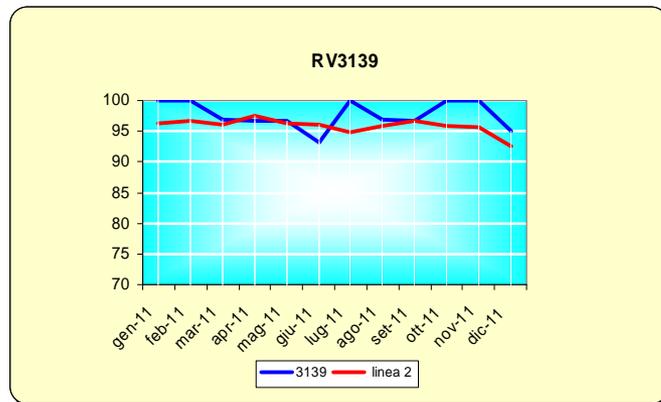
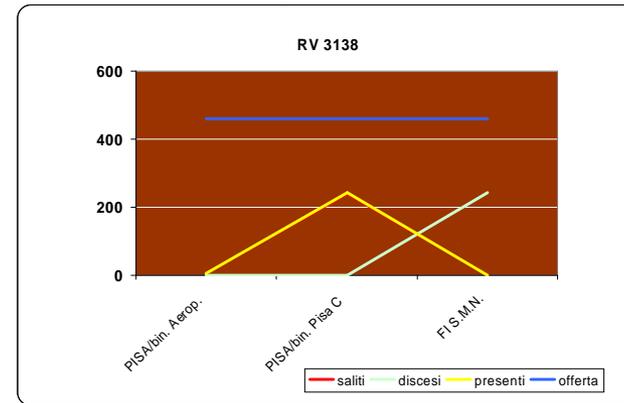
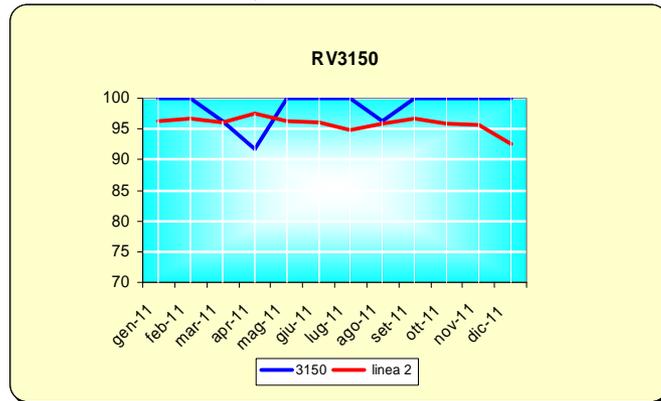


Tabella 16.4

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

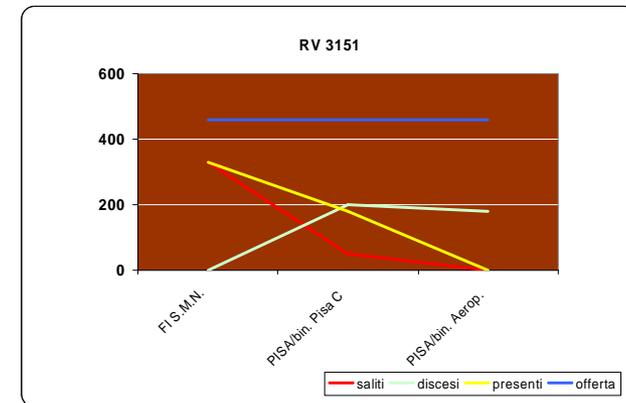
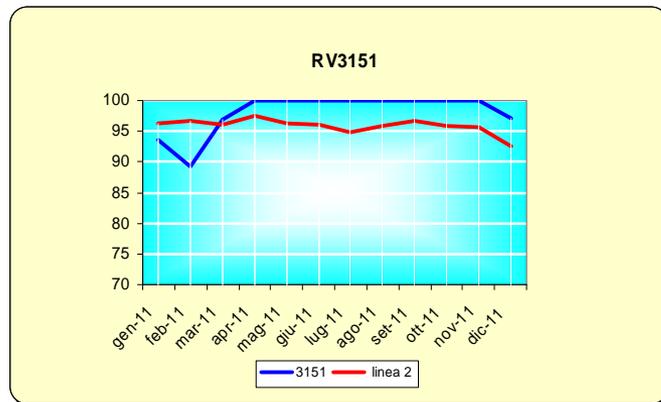
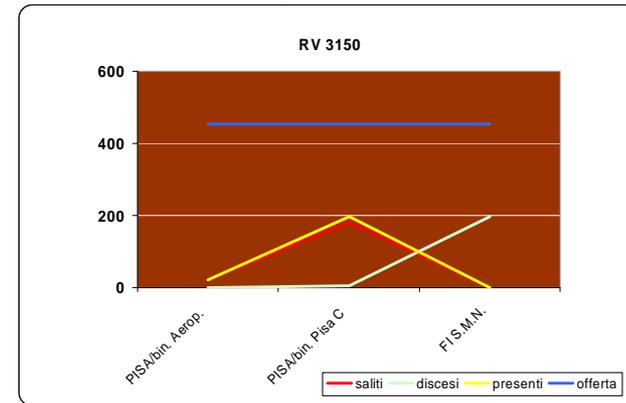
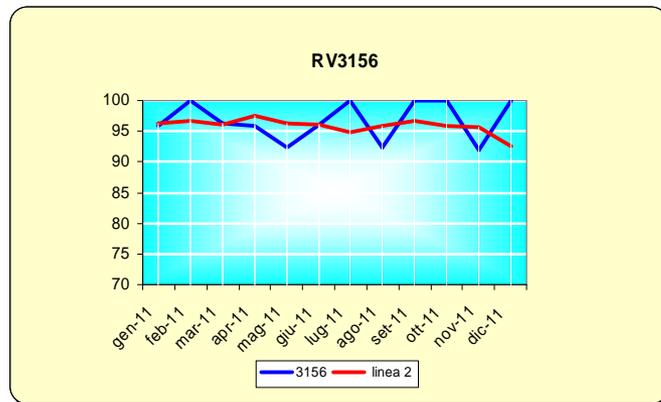
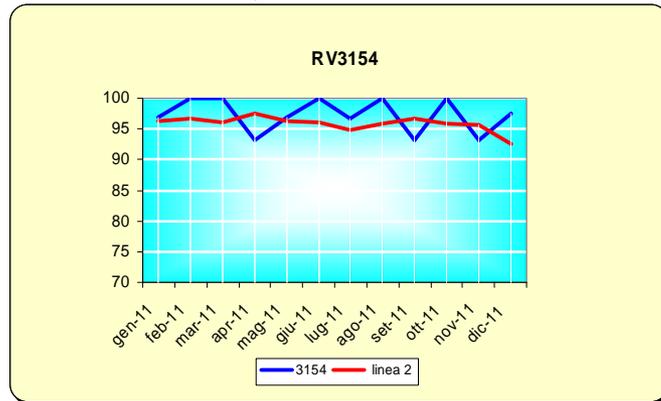


Tabella 16.5

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

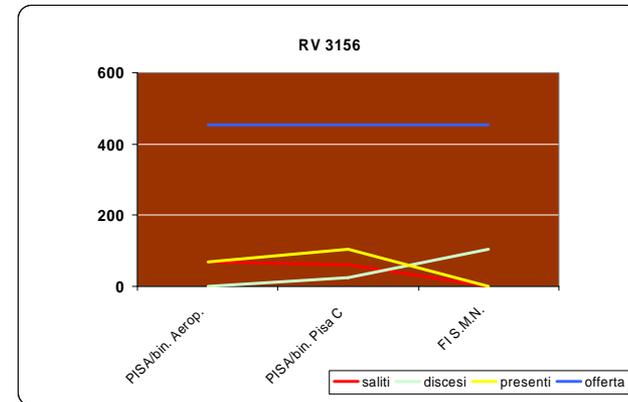
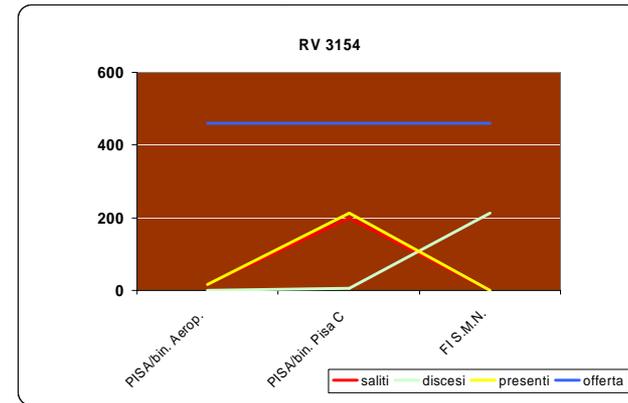
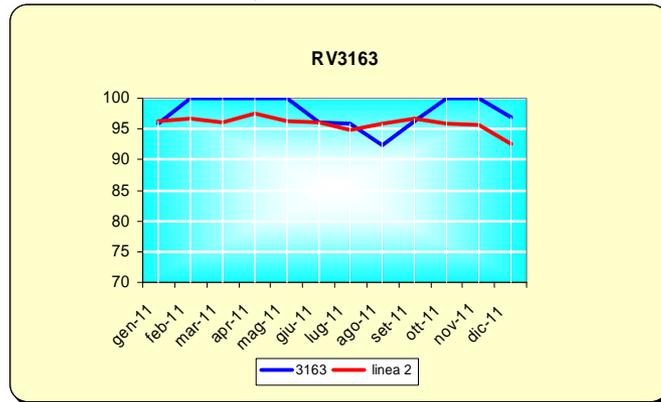


Tabella 16.6

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

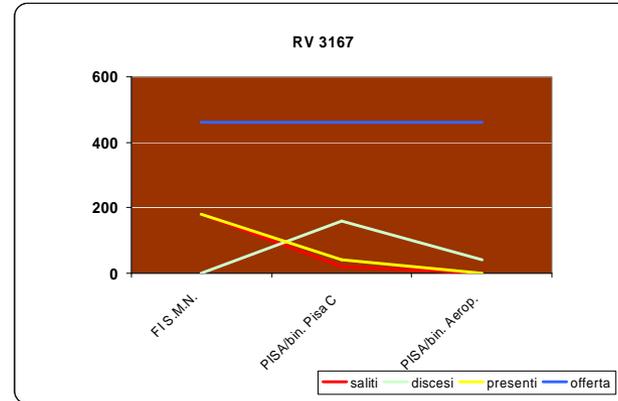
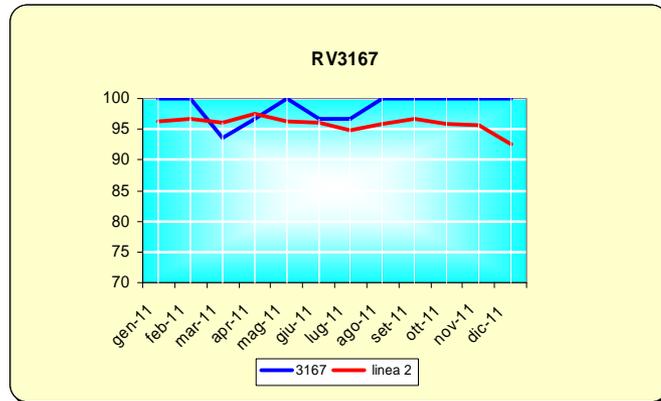
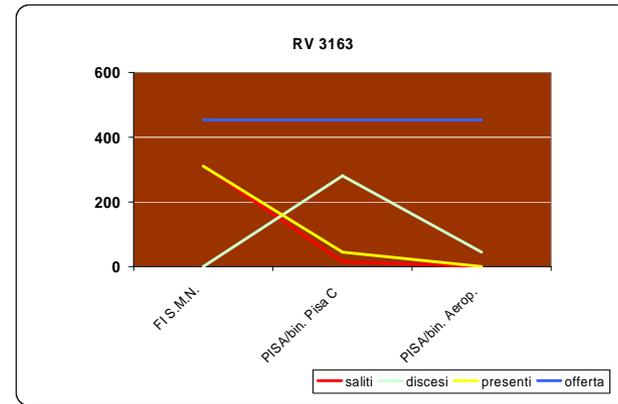
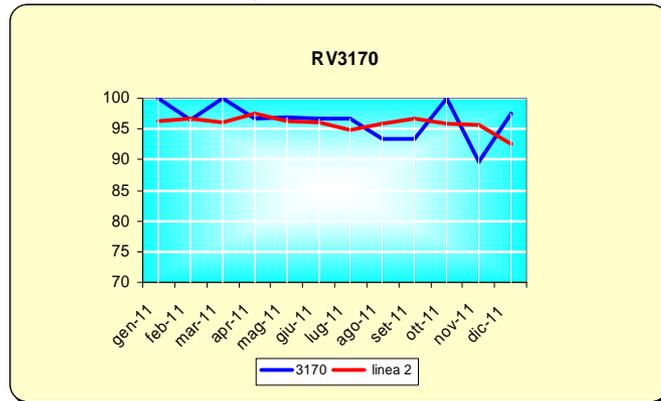


Tabella 16.7

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

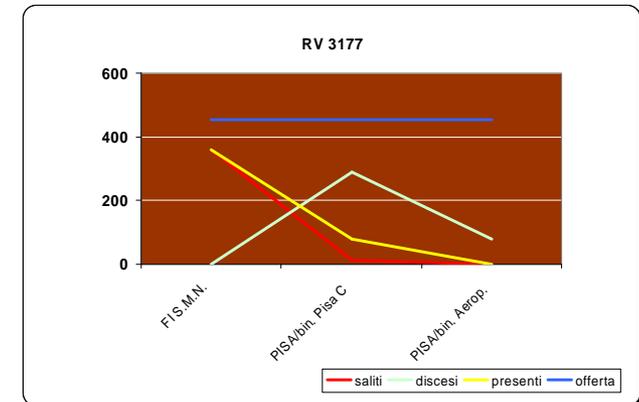
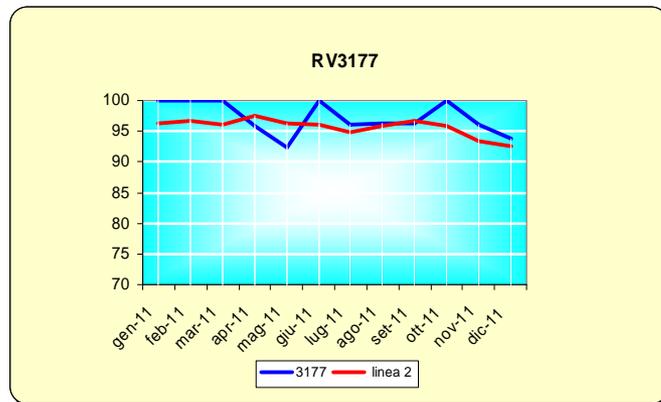
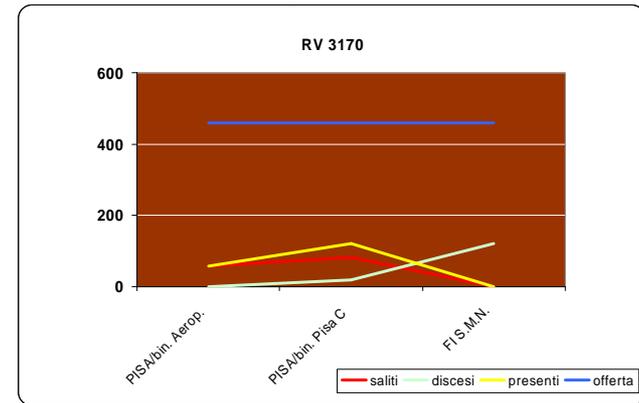
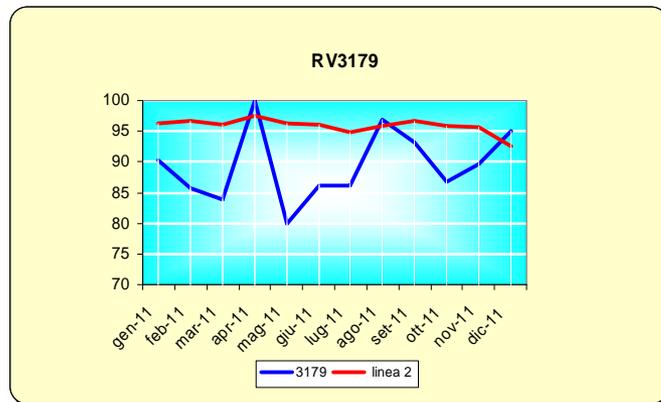
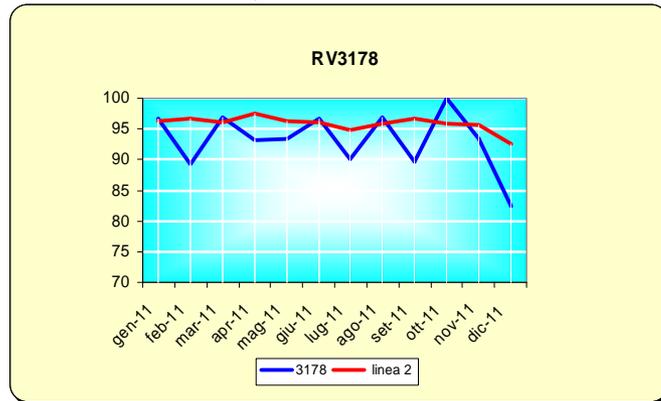


Tabella 16.8

Analisi delle criticità puntuali del servizio

16. I Regionali Veloci

puntualità



frequentazione

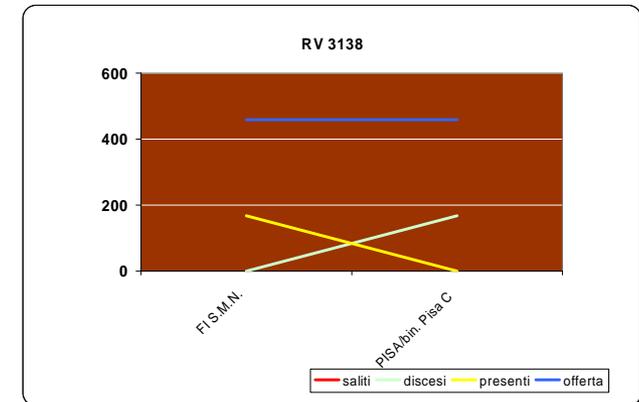
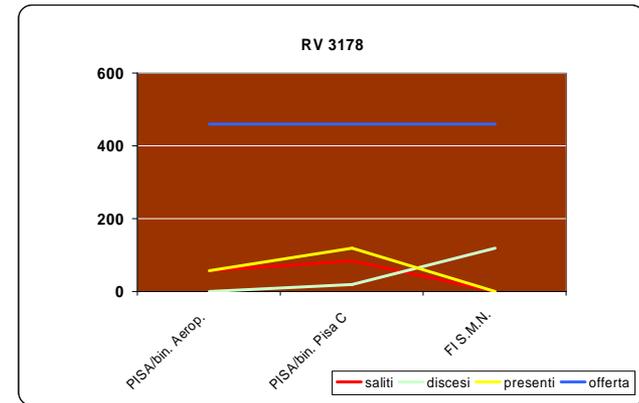


Tabella 16.9

Analisi delle criticità puntuali del servizio

17. I treni di competenza dell'Umbria

12. 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 in termini di puntualità: contrariamente a tutti gli altri treni la cui puntualità è controllata a destino, la puntualità dei 6 treni Firenze - Foligno è misurata nella stazione di Terontola, ultima stazione prima del confine regionale.

La puntualità dei treni dell'Umbria risulta analoga a quella dei treni della Toscana che percorrono la Linea 1 (*tabella 17.1*)

La *tabella 17.2* riporta in dettaglio la puntualità del R3152 e del R3165; più regolare il primo, con una sola caduta a settembre, più alterno il secondo con qualche punta inferiore a 90%.

Analisi delle criticità puntuali del servizio

17. I treni di competenza dell'Umbria

	treni toscana	treni umbria
<i>gennaio</i>	96,1%	96,6%
<i>febbraio</i>	96,1%	94,8%
<i>marzo</i>	94,5%	93,9%
<i>aprile</i>	96,1%	95,9%
<i>maggio</i>	96,3%	94,0%
<i>giugno</i>	95,2%	95,0%
<i>luglio</i>	94,2%	89,7%
<i>agosto</i>	95,6%	92,8%
<i>settembre</i>	94,3%	94,1%
<i>ottobre</i>	93,8%	92,4%
<i>novembre</i>	93,5%	92,4%
<i>dicembre</i>	91,5%	93,2%

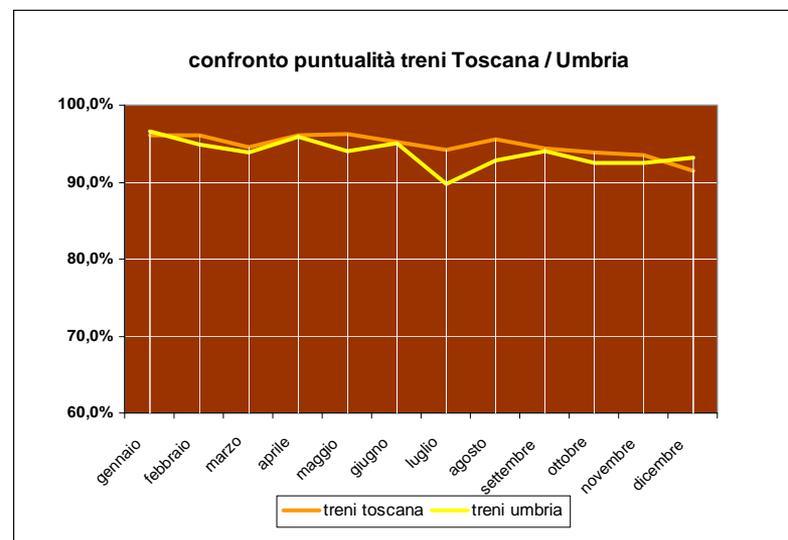


Tabella 17.1

Analisi delle criticità puntuali del servizio

17. I treni di competenza dell'Umbria

	R3152	R3165
<i>gennaio</i>	100%	94%
<i>febbraio</i>	100%	93%
<i>marzo</i>	96%	90%
<i>aprile</i>	96%	97%
<i>maggio</i>	100%	90%
<i>giugno</i>	100%	90%
<i>luglio</i>	96%	83%
<i>agosto</i>	96%	97%
<i>settembre</i>	85%	97%
<i>ottobre</i>	96%	90%
<i>novembre</i>	96%	93%
<i>dicembre</i>	92%	88%

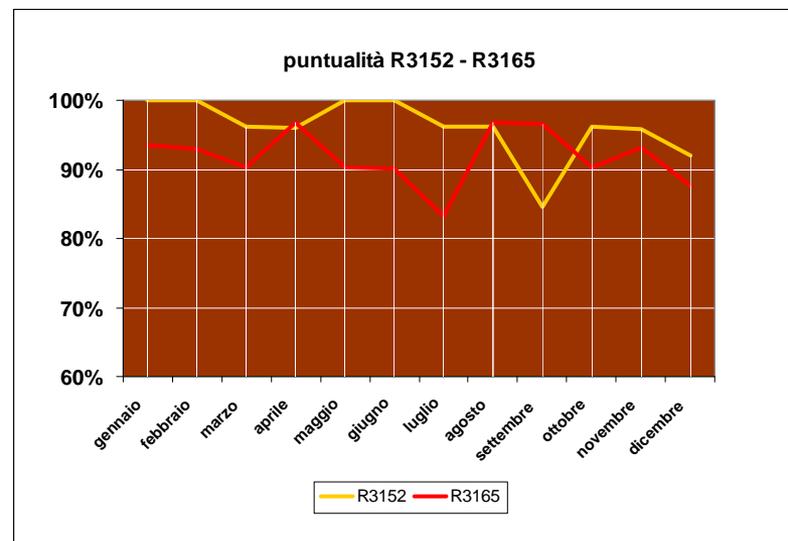


Tabella 17.2

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 si alimentano anche con il rapporto quotidiano con gli utenti *attraverso Il Contact Center della Mobilità*

Numero verde gratuito da telefoni fissi e cellulari

Orario apertura dal lunedì al venerdì 8,00 -19,00

Operatori dedicati sul TPL orario 8,00 -16,00

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 Memorario 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 2010
TOTALE CONTATTI
9.460

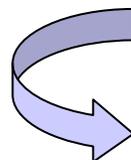
BUS 6.152

TRENO 3.298

Nel 2011
TOTALE CONTATTI
8.406 (- 11%)

"BUS": 5.208 (- 15%)

"TRENO": 3.198 (- 3%)



"di cui TRENITALIA: 3.133

Tabella 18.1

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

Nel 2010 i contatti al numero verde sono cresciuti del 43% rispetto a quelli registrati nel 2009 (3.308 vs 1.875) (*tabella 89*).

La campagna 2009 di comunicazione del numero verde, con distribuzione di card nelle stazioni e nelle rivendite titoli di viaggio ed una campagna radiofonica nei mesi di giugno e luglio 2009 ha certamente contribuito a diffondere la conoscenza del Contact Center, incrementando gli utenti del numero verde.

Tuttavia si può immaginare che tale incremento (in tutto i contatti del 2010 sono stati quali 10.000 in confronto ai poco più di 7.000 del 2009) sia conseguenza di una maggiore insoddisfazione dei viaggiatori a causa del peggioramento del servizio (ferroviario ma anche di autobus), così come di un maggiore apprezzamento ed efficacia del numero verde, giunto al suo sesto anno di funzionamento.

anno	numero contatti (solo Trenitalia)	media settimanale
2005 (27 settimane)	1731	64
2006	2364	45
2007	1391	27
2008	1540	30
2009	1875	35
2010	3308	63

Tabella 18.2

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

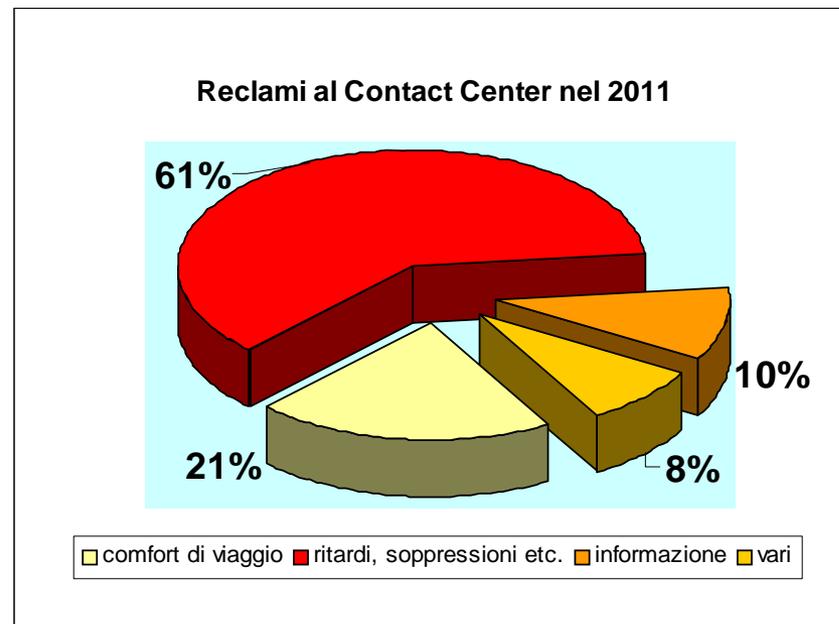
- la *tabella / grafico 18.3* evidenzia l'incidenza percentuale dei reclami per ritardi-soppressioni rispetto agli altri tipi di reclami (oltre il 60%),
- Reclami che comunque, rispetto al 2010, per la prima volta, segnano una sia pur lieve diminuzione nel numero (- 3%) (*tabella 18.4*),
- la distribuzione nel corso dell'anno dei contatti è segnata da punte di massima nel mese di luglio (in concomitanza con la fase acuta di crisi del materiale rotabile), nei mesi autunnali e a dicembre, al cambio orario. (*tabella 18.5*)
- Nella attribuzione per ciascun treno, dei reclami, si evidenzia la pesante incidenza dei ritardi sugli altri reclami: in alcuni casi eclatante, come per il R6806 Faenza Firenze. (*tabella 18.6*)

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

Reclami al Contact Center nel 2011

	n.reclami	
comfort di viaggio	646	21%
ritardi, soppressioni etc.	1.913	61%
informazione	310	10%
vari	264	8%
totale reclami	3133	

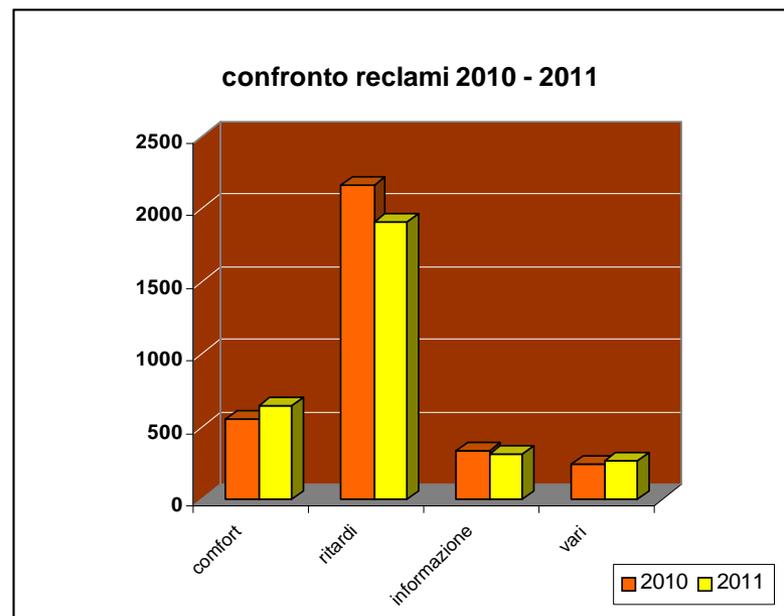


I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

- Nel 2011 si ha una lieve diminuzione del numero dei reclami che passano da 3308 a 3133.
- Aumentano comunque i reclami relativi al comfort (affollamento), mentre segnano un leggero calo quelli relativi all'andamento del servizio (ritardi e soppressioni)

	numero contatti	media settimanale
2005 (6 mesi)	1731	64
2006	2364	45
2007	1391	27
2008	1540	30
2009	1875	35
2010	3308	63



I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

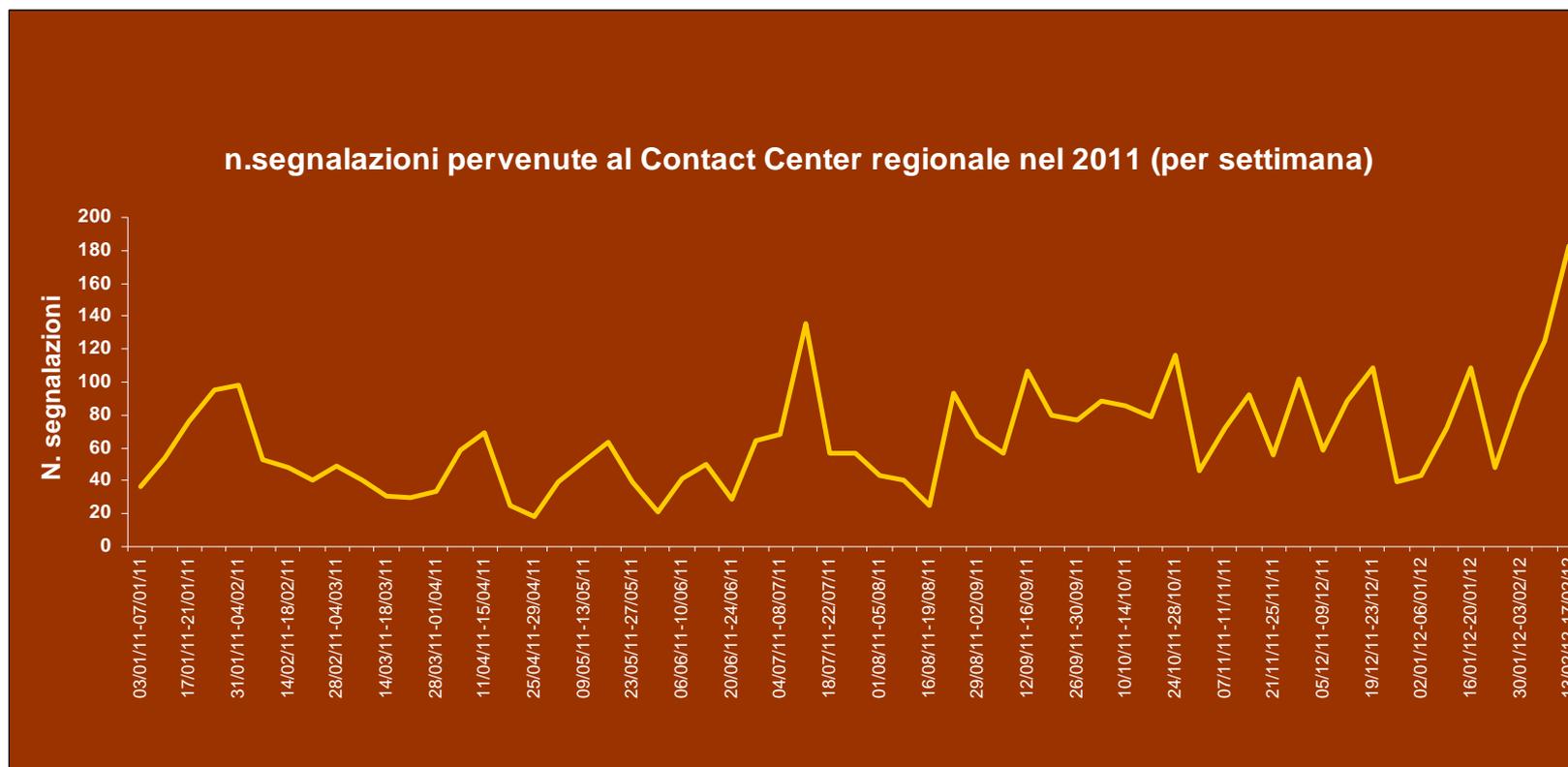


Tabella 18.5

I rapporti con l'utenza del servizio

18. il contact center

i treni con maggiori reclami perventi al contact center nel 2011

linea	Codice treno	Tratta	Totale reclami	di cui per			
				ritardi, soppressioni etc.	informazioni in tempo reale	comfort, pulizia etc.	vari
1	3168	Chiusi C.T. - Firenze SMN	24	15	0	9	0
1	11798	Arezzo - Pistoia	27	20	0	7	0
2	11747	Firenze SMN - Grosseto	43	35	4	4	0
3	3030	Grosseto - Firenze SMN	42	33	3	5	2
3	6868	Buonconvento - Empoli	31	10	1	20	0
3	11751	Firenze SMN - Siena	35	28	5	2	0
3	11756	Siena - Firenze SMN	20	16	3	1	0
3	11777	Firenze SMN - Siena	24	16	2	6	0
5	3025	Viareggio - Firenze SMN	22	13	2	7	0
5	3027	Lucca - Firenze SMN	37	24	2	11	0
5	3029	Viareggio - Firenze SMN	27	15	2	10	0
5	3041	Viareggio - Firenze SMN	27	19	2	6	0
5	6605	Pistoia - Firenze SMN	32	19	2	11	0
7	6806	Faenza - Firenze SMN	179	165	6	7	1
7	6808	Faenza - Firenze SMN	40	21	2	16	1
7	21360	Borgo S.L. - Firenze SMN	23	20	0	3	0
7	21474	Borgo S.L. - Firenze C.M.	26	21	4	1	0
7	21479	Firenze C.M. - Faenza	30	14	2	13	1
7	21481	Firenze SMN - Borgo S.L.	37	21	6	8	2
8	11978	Borgo S.L. - Firenze SMN	44	38	1	5	0
8	11982	Borgo S.L. - Firenze SMN	33	31	2	0	0
8	11993	Firenze SMN - Borgo S.L.	49	33	6	10	0
9	6969	Aulla - Pisa C.le	22	19	2	1	0
	6906	Chiusi C.T. - Siena	20	8	0	12	0

Tabella 18.6

I rapporti con l'utenza del servizio

19. il bonus di rimborso per abbonati

14. Il bonus di rimborso per abbonati

Nel 2011 hanno beneficiato dei bonus di rimborso gli abbonati di 7 linee, tra queste in modo reiterato quelli delle linee non elettrificate, che nel corso dell'anno sono risultate le più critiche.

In particolare la linea Lucca Aulla ha avuto riconosciuto il bonus per ben 10 mesi, seguita dalla Faentina e dalla Siena - Chiusi (rispettivamente con 5 e 4 mesi di bonus).

Nel corso del 2011 l'indice di riferimento per l'attribuzione del bonus è stato ridotto da 4,2 a 4,0, estendendo quindi le possibilità di attribuzione; inoltre nei mesi di giugno e luglio la percentuale di rimborso, di norma pari al 20%, è stata elevata a 50%, in considerazione dei gravi disagi dovuti alle carenze di materiale rotabile.

Ad aprile è stato riconosciuto un bonus straordinario - sconto sull'abbonamento di aprile - in favore di tutti gli abbonati, a compensazione dei disagi sofferti a seguito della nevicata eccezionale del 17 - 18 dicembre 2010.

Il consuntivo dei rimborsi operati nel corso del 2011 in favore degli abbonati è in corso di definizione e sarà completato entro il prossimo mese di marzo.

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 massimo previsto)

	gen-11	feb-11	mar-11	apr-11	mag-11	giu-11	lug-11	ago-11	set-11	ott-11	nov-11	dic-11
FI - AR - Chiusi (RM)	1,5	1,0	1,1	1,0	0,9	1,4	2,2	1,6	1,3	0,9	1,2	1,7
FI - PI	2,6	1,8	1,8	1,4	1,6	2,0	2,2	2,2	2,3	2,0	1,9	2,2
FI - SI - GR	2,8	2,6	2,5	2,6	2,8	4,0	4,5	3,6	3,7	4,3	3,7	4,3
PI - LI - GR (RM)	1,3	1,6	0,8	0,9	1,3	1,1	1,9	1,3	1,7	1,4	1,5	1,8
FI - PT - LU - Viareggio	3,0	2,8	2,8	2,5	2,2	3,3	3,0	3,5	2,9	2,6	3,4	3,1
(FI) PO - BO	5,5	2,8	3,8	3,3	2,7	5,0	3,4	2,6	3,2	4,2	3,0	3,7
FI - Vaglia - Borgo SL - Faenza	3,0	3,3	3,7	4,9	5,1	5,4	5,0	5,0	3,1	3,2	3,1	3,8
FI - Pontassieve - Borgo SL	2,2	2,6	2,6	2,4	2,6	4,4	4,4	2,6	2,7	3,2	3,5	3,4
(LI) PI - LU - Aulla	3,8	4,7	4,8	4,5	6,0	5,0	3,9	4,1	4,5	5,8	4,7	5,5
(GE) SP - PI	2,0	1,8	1,9	1,8	2,0	1,7	3,3	3,1	2,1	2,2	1,8	1,8
PT - Porretta	1,3	3,0	2,2	2,6	2,5	2,9	2,0	2,2	2,5	3,2	5,8	5,4
(FI) SI - Chiusi	1,3	2,1	2,7	3,5	2,7	3,3	4,2	4,5	4,7	5,2	3,9	3,2
PR - SP (LI)	2,7	2,0	1,6	1,9	2,6	1,7	2,3	1,7	2,5	2,9	2,0	1,9

<i>indice 4,2</i>	<i>indice 4,0</i>
-------------------	-------------------

linee tutto o parte non elettrificate

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

	2010	2011
FI - AR - Chiusi (RM)	1,4	1,2
FI - PI	2,2	1,9
FI- SI - GR	2,3	2,9
PI - LI - GR (RM)	1,2	1,2
FI - PT- LU- Viareggio	3,8	2,8
(FI) PO - BO	4,3	3,9
FI - Vaglia - Borgo S.L. - Faenza	3,4	4,2
Firenze - Pontassieve - Borgo S.L.	2,9	2,8
(LI) PI -LUa - Aulla	4,5	4,8
(GE) SP - PI	3,3	1,9
PT - Porretta	4,4	2,4
(FI) SI - Chiusi	2,6	2,6
PR - SP (LI)	3,8	2,1

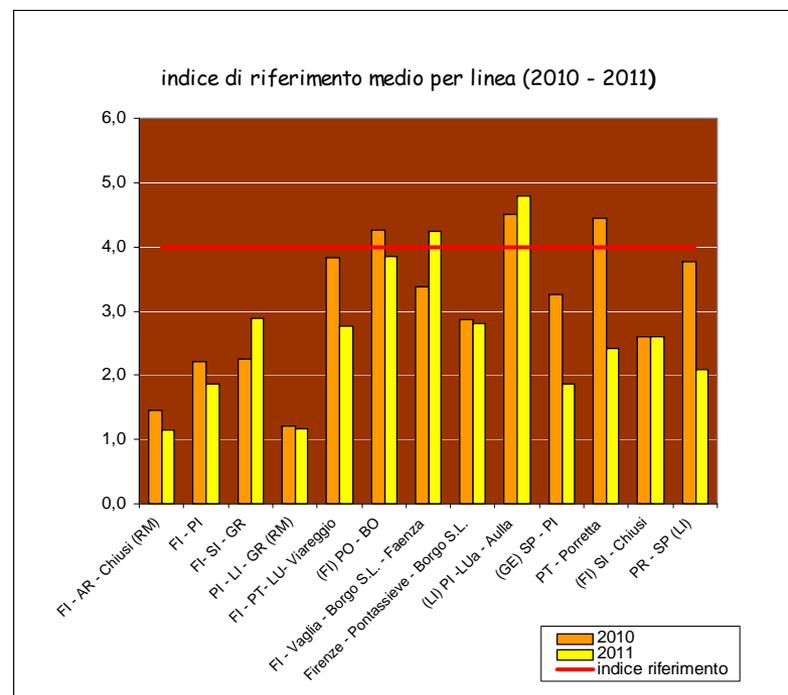


Tabella 19.2

I rapporti con l'utenza del servizio

21. Il piano di miglioramento

Nel 2011 è stato definito e predisposto un piano per il miglioramento della qualità del viaggio, attuato nel corso dell'anno: esso è finalizzato a garantire maggiore assistenza ai passeggeri, più attenzione alle pulizie ed alla sicurezza: inoltre è stato avviato il piano di rinnovo delle emettitrici di titoli di viaggio a terra,

progetto prevenzione sicurezza a bordo treno:
personale Trenitalia - pubblico ufficiale

Nell'ambito della sicurezza a bordo treno e della prevenzione delle aggressioni, è stato istituito un processo comunicativo con manifesti informativi in stazione e a bordo, per informare la clientela che, nello svolgimento delle attività proprie del Capo Treno, quindi nell'atto della controlleria, lo stesso riveste il ruolo di PUBBLICO UFFICIALE, come da DPR 753/2000.i

I rapporti con l'utenza del servizio

20. Il piano di miglioramento

task force assistenza ai viaggiatori in caso di criticità ed eventi particolari

A partire da ottobre 2011 è stata istituita una Task Force adibita all'assistenza ai viaggiatori da attivarsi nel caso di eventi occasionali particolarmente critici per la circolazione (ad esempio di carattere meteorologico, forza maggiore, occupazione di stazione, intervento di autorità giudiziaria, guasti in linea di una certa portata, ecc.), che possono generare ritardi di oltre 2 ore per la circolazione, nonché in caso di evenienze prevedibili che possono generare criticità (ad esempio quelli di carattere turistico/folcloristico, riorganizzazioni sostanziali dell'offerta orario, interruzioni programmate), per prestare assistenza a chi si trova coinvolto in tali circostanze.

La task force opera nell'ambito delle stazioni / fermate, da lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

I rapporti con l'utenza del servizio

20. Il piano di miglioramento

installazione nuove macchine emettitrici automatiche



Il progetto prevede l'installazione di 169 nuove emettitrici automatiche ETS 105.

Inizialmente saranno installate in 108 impianti coprendo anche località attualmente sprovviste di questo tipo di servizio.

Le ETS erogano: biglietti e abbonamenti del servizio regionale, biglietti del servizio nazionale, compreso prenotazioni eurostar/intercity, ritiro prenotazione online come le altre emettitrici installate dalla Divisione Passeggeri.

Sono state inoltre ripensate le "localizzazioni", per migliorarne l'accesso da parte dei viaggiatori.

Attualmente ne sono state installate 12 (8 a Firenze SMN - 2 a Firenze CM.- 2 a Firenze Rifredi).

I rapporti con l'utenza del servizio

20. Il piano di miglioramento

interventi per la qualità a bordo

Nel corso dell'anno 2011 DRT ha provveduto a rinnovare l'intero parco delle vetture rivestendo tutte le sedute con tessuto in ecopelle in modo sia da migliorare il decoro che la facilità di pulizia.

Come da art. 23 del Regolamento Europeo 1371/2007 e da art. 18 del Contratto di Servizio con la Regione Toscana sono stati individuati ed appositamente contrassegnati dei posti riservati a bordo treno per persone a mobilità ridotta.

Da settembre 2011 su un campione di treni sono stati installati erogatori di profumo. Un informale monitoraggio ha dimostrato l'efficacia del prodotto utilizzato pertanto è stato previsto il proseguo della sperimentazione fino a giugno 2012.

I rapporti con l'utenza del servizio

20. Il piano di miglioramento

pulitore a bordo - SPRINT

Ha preso avvio a fine 2011 il progetto Servizio di Pulitore a Bordo denominato "SPRINT" (Servizio di Pulitore Regionale IN Treno), attivato su 30/40 treni regionali con l'obiettivo di migliorare sensibilmente la pulizia delle carrozze e, il comfort del viaggio.

I pulitori saranno attivi soprattutto il pomeriggio. Saliranno nelle stazioni capolinea e resteranno a bordo per una media di 45 minuti. Avranno anche il compito di riferire al capotreno eventuali richieste di informazioni da parte dei viaggiatori.

Ciascun pulitore (identificabile dalla divisa e da un cartellino) sarà dotato di un cellulare di servizio per comunicare con la sala operativa regionale, per chiedere un intervento di pulizia a fermo (nel caso si imbatta in situazioni di forte degrado) o essere contattato in caso di necessità.

Un "ispettore delle pulizie", controllerà che ciascun treno sia opportunamente pulito prima della partenza

I rapporti con l'utenza del servizio

20. Il piano di miglioramento

piano di contingenza

E' stato predisposto anche per l'anno 2012 un "Piano di contingenza", per ridurre le criticità ai treni in "fascia pendolare" in partenza nelle prime ore del mattino.

Il piano è stato condiviso con RFI, per coordinare le necessarie prescrizioni di movimento. ·

- Linea Viareggio - Firenze SMN: treno 3023, in partenza da Viareggio alle ore 5.45;
- Linea Viareggio - Firenze SMN: treno 3025, in partenza da Viareggio alle ore 6.26;
- Linea Viareggio - Firenze SMN: treno 3029, in partenza da Viareggio alle ore 7.14;
- Linea Viareggio - Firenze SMN: treno 3027, in partenza da Lucca alle ore 6.56;
- Linea Viareggio - Firenze SMN: fast 6641, in partenza da Pistoia alle ore 7.00;
- Linea Chiusi - Firenze SMN: treno 3164, in partenza da Chiusi alle ore 5.42;
- Linea Chiusi - Firenze SMN: fast 11680, in partenza da Chiusi alle ore 7.53;
- Linea Chiusi - Firenze SMN: treno 6604, in partenza da Chiusi alle ore 6.05;
- Linea Chiusi - Firenze SMN: treno 3168, in partenza da Chiusi alle ore 6.27;
- Linea Chiusi - Firenze SMN: treno 2304; in partenza da Chiusi alle ore 7.50;
- Linea Chiusi - Firenze SMN: treno 11998, in partenza da Chiusi alle ore 6.20;
- Linea Borgo S.L. - Firenze SMN: treno 6802, in partenza da Borgo SL alle ore 5.39;
- Linea Chiusi - Siena: fast 6904 in partenza da Chiusi alle ore 6.45;
- Linea Grosseto - Siena - Firenze: fast 3022 in partenza da Grosseto alle ore 5.00.

I rapporti con l'utenza del servizio

20. gli incontri con i pendolari

Linea Pisa - Livorno - Grosseto (RO) - Tirrenica sud

L'incontro si è svolto il 25 ottobre 2011 a Cecina, presenti in sala nella quasi totalità utenti pendolari della Cecina - Saline

sono prospettati i molteplici problemi della linea, tra di essi:

- eccessive soppressioni dei treni e sostituzione con bus
- stato di abbandono delle stazioni / fermate e mancanza di informazioni
- scarso coordinamento tra bus e treni
- viene rilevato come la frequente soppressione dei treni e sostituzioni col bus sia ascrivibile a carenze di materiale rotabile dovute a problemi nella manutenzione dei treni (in conseguenza a forti ritardi nella fornitura delle ruote) e le cui conseguenze si hanno su tutte le linee toscane
- il percorso bus, parallelo al treno, permette il collegamento fra i due capolinea in modo più veloce che altrove contenendo i disagi per gli utenti che pure esistono. il problema è tuttavia in corso di soluzione.

I rapporti con l'utenza del servizio

21. gli incontri con i pendolari

Linea Pisa - Lucca - Aulla

L'incontro si è svolto il 24 novembre 2011 a Piazza al Serchio

gli interventi mettono in luce i problemi della linea Lucca - Aulla,

- ritardi e soppressioni, aumentati ad ottobre, in linea con l'andamento negativo delle linee non elettrificate, a causa del sistema di sicurezza SSC, di problemi di interconnessione a Lucca, di guasti al materiale rotabile
- affollamento dovuto a ridotte composizioni dei treni (problemi nella manutenzione alle vetture Aln con ritardi dovuti in buona parte alla mancata fornitura delle sale revisionate)
- si prevede stretta sui tempi di manutenzione dei treni per il recupero dell'arretrato e tempi rapidi di immissione in esercizio del materiale revisionato per garantire le composizioni previste.
- Viene formato un tavolo tecnico con il compito di proporre e dare corso a interventi ed azioni possibili sulla programmazione - puntuale e di sistema - per il miglioramento della puntualità (rimodulazione delle tracce, interventi sugli orari e sulle fermate poco utilizzate etc.)

I rapporti con l'utenza del servizio

21. gli incontri con i pendolari

Linee FI - Empoli - Siena - Grosseto, Siena - Chiusi

L'incontro si è svolto il 5 dicembre 2011 a Siena.

Sono accuratamente illustrati i problemi che interessano la linea Firenze - Siena e Siena - Chiusi:

- soppressioni, ritardi considerevoli, più frequenti sulla Firenze - Siena - Grosseto: cause dei ritardi: l'introduzione del sistema di sicurezza SSC (*Sistema Supporto Condotta*), - tratte SI-Chiusi e SI-GR (la situazione è migliore fra SI - Empoli per doppio binario), ritardata uscita dei materiali dal deposito di Siena, dovuta alle difficoltà di manutenzione, guasti dovuti alla maggiore usura dei mezzi per la ridotta disponibilità di materiale rotabile
- sovraffollamento per composizioni ridotte dei treni, più frequenti sulla Siena - Chiusi, dovute a problemi di manutenzione delle macchine diesel, (ritardo di mesi nella fornitura delle sale da parte del solo fornitore di Trenitalia): si prevede che in 3 mesi la situazione possa tornare alla normalità.
- Nel corso dell'incontro viene illustrato il piano di velocizzazione della linea che prende avvio l'11 dicembre.

Contratto di servizio Regione Toscana-Trenitalia-consuntivo 2011



REGIONE TOSCANA

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

trasporti Regionali

NUMEROVERDE
800-570530



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

trasporti Regionali

NUMEROVERDE
800-570530

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

*Il materiale prodotto è stato predisposto dal
"Settore Trasporto Pubblico Locale" della Regione Toscana - marzo 2012*