



## *Contratto di servizio Regione Toscana-Trenitalia*

### ***linea Firenze - Siena - Grosseto***

*risultati delle prestazioni - interventi per il miglioramento*

**Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: 17 dicembre 2012**



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## **Analisi del servizio**

**risultati delle prestazioni**

## **Interventi per il miglioramento**

**interventi gestionali**

**interventi sulla puntualità**

**rinnovo materiale rotabile**



## **Il dato regionale** **la regolarità**

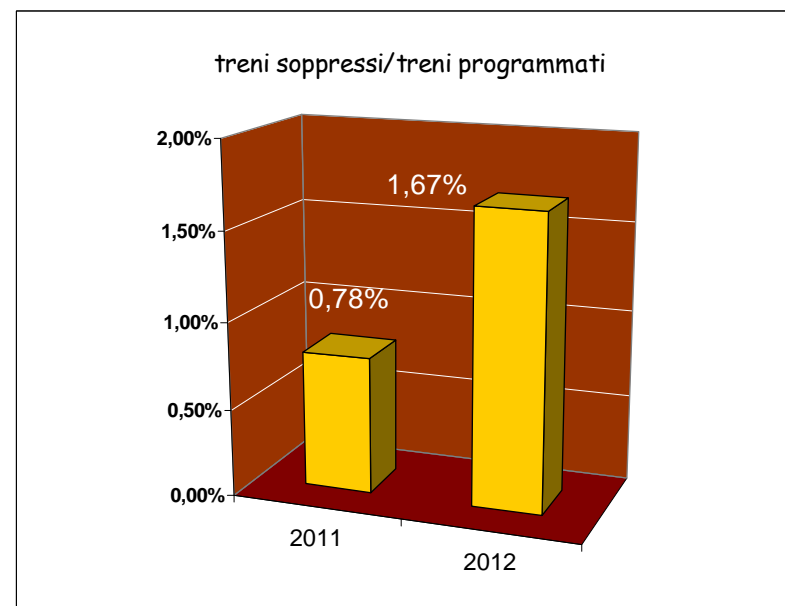
### **Regolarità: treni soppressi**

- Nei primi 10 mesi 2012 si registra un peggioramento rispetto allo stesso periodo del 2011 - 1,67% di treni soppressi rispetto a 0,78% registrato nello stesso periodo nel 2011.
- Pesano in particolare le soppressioni dovute alle nevicate di febbraio e attuate sulla base del “piano neve”, con riduzione offerta tracce (oltre 1.000 treni cancellati).
- Se si escludono queste ultime, il livello delle soppressioni (1,16%) risulta comunque superiore a quello dello scorso anno
- La principale causa di soppressione rimane comunque il materiale rotabile: prevalgono infatti le cancellazioni dovute a guasti o indisponibilità del materiale rotabile.

**Il dato regionale**  
la regolarità

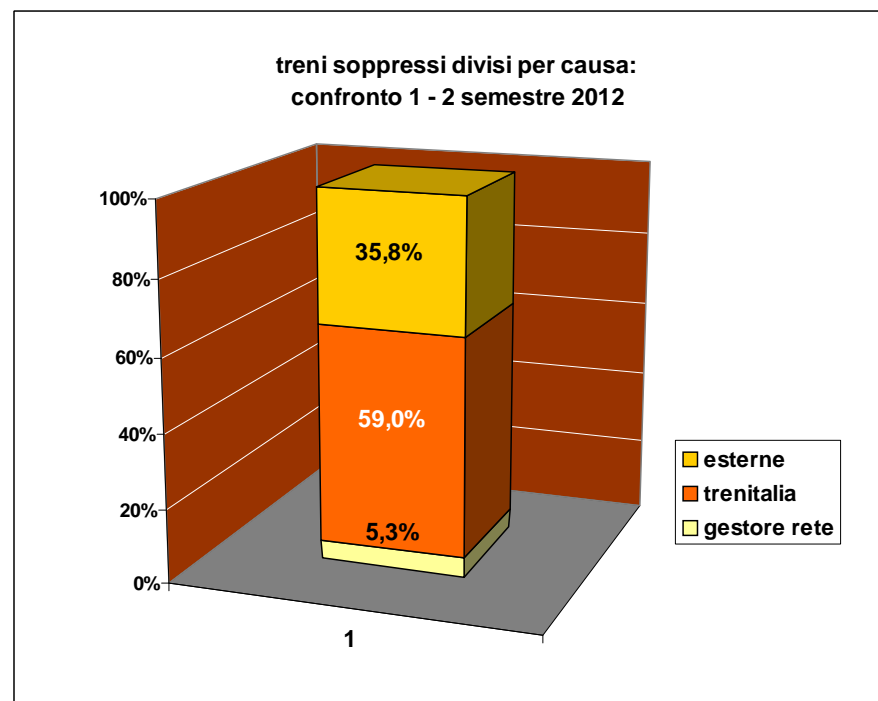
**Regolarità: confronto**  
**2011 - 2012**

<i>primi 10 mesi</i>	treni soppressi/treni programmati
2011	0,78%
2012	1,67%



## *Il servizio in regione* la regolarità

### Regolarità: le cause delle soppressioni





Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***Il dato regionale*** **la puntualità**

### **Puntualità: treni in arrivo a destino con non oltre 5' di ritardo**

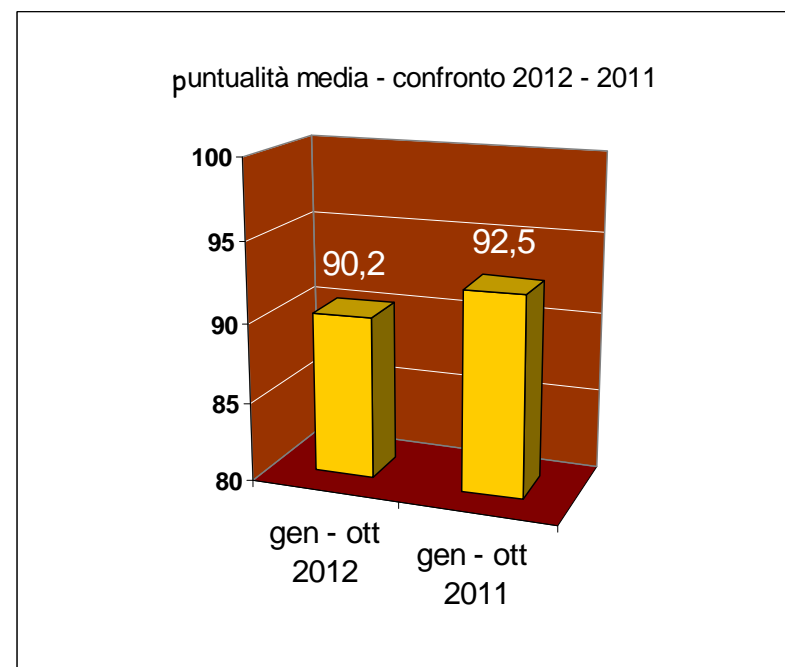
- Nel corso dei primi 10 mesi del 2012 la puntualità media regionale presenta una tendenziale diminuzione di oltre 2 punti rispetto al 2011.
- Rimane critica la puntualità delle linee diesel, quasi 5 punti al di sotto di quella delle linee elettrificate; tuttavia la differenza si assottiglia, a causa del calo contestuale della puntualità delle linee elettrificate che scende di quasi 3 punti rispetto al 2011.
- Tra le relazioni più critiche, al di sotto dello standard medio contrattuale di 89%, vi sono la Firenze - Siena - Grosseto e la Lucca - Aulla.

## Il dato regionale la puntualità

### Puntualità: confronto 2011 - 2012

	puntualità media
<i>gen - ott 2012</i>	90,2
<i>gen - ott 2011</i>	92,5

**- 2,3**

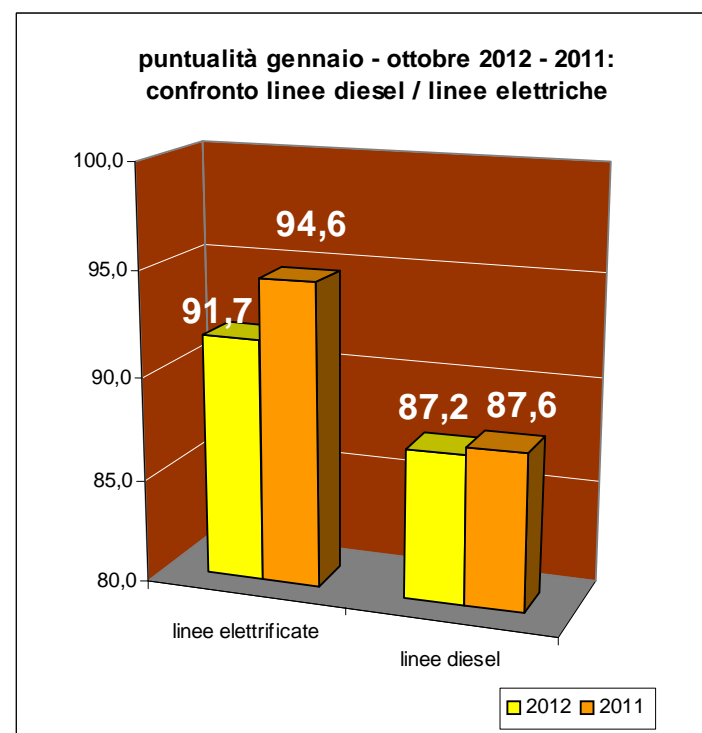


## Il dato regionale la puntualità

### Puntualità: confronto linee elettrificate - linee diesel

media gennaio - ottobre

	2012	2011	
linee elettrificate	91,7	94,6	-2,9
linee diesel	87,2	87,6	-0,4







Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***Il dato regionale*** **la puntualità**

### **I bonus per gli abbonati**

- Significativo è il dato dei bonus agli abbonati.
- il superamento dell'indice di riferimento (4%), con attribuzione del bonus, si è verificato molto più frequentemente sulle linee non elettrificate: la linea FI - SI - GR ha usufruito del bonus per 4 mesi nel corso del 2012.

### **Rimborsi abbonati Pegaso**

- A partire da maggio, usufruiscono del bonus anche gli abbonati regionali Pegaso.
- Questi ultimi, sulla relazione Firenze, Siena - Grosseto, sono circa 1.700, su un totale regionale di oltre 12.500.

## Il dato regionale la puntualità

### I bonus per gli abbonati

Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	1,5	2,0	1,5	1,3	1,7	2,5	2,6	2,2	1,3	2,4
Firenze - Pisa	2,2	3,6	2,3	2,1	2,1	2,8	3,8	2,7	2,1	2,3
<b>Firenze - Siena - Grosseto</b>	<b>3,0</b>	<b>3,9</b>	<b>2,7</b>	<b>2,5</b>	<b>4,5</b>	<b>6,0</b>	<b>5,2</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>4,9</b>
Pisa - Livorno - Grosseto (RM)	1,4	2,9	1,3	1,7	2,3	1,7	2,3	1,7	1,8	1,9
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	3,4	4,4	3,9	3,6	3,2	3,6	5,0	4,1	3,9	5,4
(FI) Prato - Bologna	3,9	8,1	2,8	2,4	3,5	3,8	2,8	2,2	3,2	4,5
Firenze - Borgo S.L. Faenza	2,8	6,1	2,4	2,4	3,0	3,4	4,2	3,2	2,7	2,4
Firenze - Borgo S.L.	4,1	4,4	4,0	2,8	2,9	3,2	4,1	2,1	2,8	2,7
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	4,1	6,6	6,3	4,4	4,4	5,0	5,2	4,8	5,1	5,2
(GE) La Spezia - Pisa	1,6	3,5	2,3	1,9	2,8	2,6	3,5	2,2	1,9	2,6
Pistoia - Porretta	3,1	4,3	2,9	4,3	3,6	2,7	3,3	3,1	3,1	4,3
(FI) Siena - Chiusi	3,1	2,7	1,6	2,1	3,8	4,9	4,2	3,7	3,4	5,2
Parma - La Spezia (LI)	2,2	4,0	2,3	2,4	2,7	2,6	2,8	3,2	3,1	3,5

 linee in tutto in parte non elettrificate

a partire da maggio usufruiscono del bonu anche gli abbonati Pegaso



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***Il servizio in regione*** **l'ispettorato**

### **Rilevazioni Ispettorato dei trasporti:**

Tra i fattori di qualità rilevati dall'Ispettorato regionale nel corso dei primi sei mesi del 2012, quello più carente riguarda il rispetto della composizione dei treni, inferiore di 20 punti a quello registrato nel 2011: il 33% dei treni sulla rete regionale ha circolato con meno vetture rispetto a quanto programmato.

Nei primi 11 mesi del 2012, su oltre 300 uscite ispettive, 50 hanno riguardato la linea Firenze \ Siena.11

Sulla stessa linea sono stati eseguiti circa 340 controlli a bordo treno e in stazione per controllo orari, composizione, saliti \ discesi, pulizie, etc.

Penali comminate nel primo semestre: 312.000 Euro

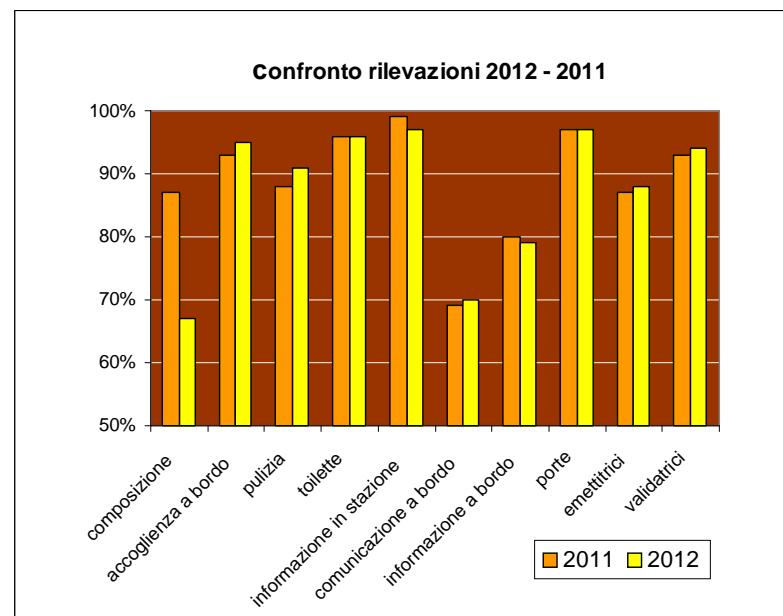
## Il servizio in regione l'ispettorato

### Le rilevazioni dell'Ispettorato: confronto 2011 - 2012

Primo semestre 2012

confronto rilevazioni 2012 - 2011 primo semestre

	2011	2012	
composizione	87%	67%	-20%
accoglienza a bordo	93%	95%	2%
pulizia	88%	91%	3%
toilette	96%	96%	0%
informazione in stazione	99%	97%	-2%
comunicazione a bordo	69%	70%	1%
informazione a bordo	80%	79%	-1%
porte	97%	97%	0%
emettitrici	87%	88%	1%
validatrici	93%	94%	1%





Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **la regolarità**

### **Regolarità: treni soppressi**

- I dati della regolarità della linea Firenze - Siena - Grosseto risultano critici fra maggio e luglio; i treni soppressi hanno superato il **2%** dei treni programmati (56 treni soppressi a giugno, 57 a luglio)
- la situazione migliora progressivamente a partire da agosto per stabilizzarsi fra settembre e ottobre intorno a 1,3%. (30 treni soppressi/mese)
- Rispetto allo scorso anno il dato medio risulta in crescita: 1,8% di soppressioni nei primi 10 mesi del 2012, 1,5% nel 2011.
- Anche qui ha un peso la riduzione delle tracce dovuta alla attuazione del piano neve che nel caso della FI - SI, ha prodotto circa 70 soppressioni nel solo mese di febbraio



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

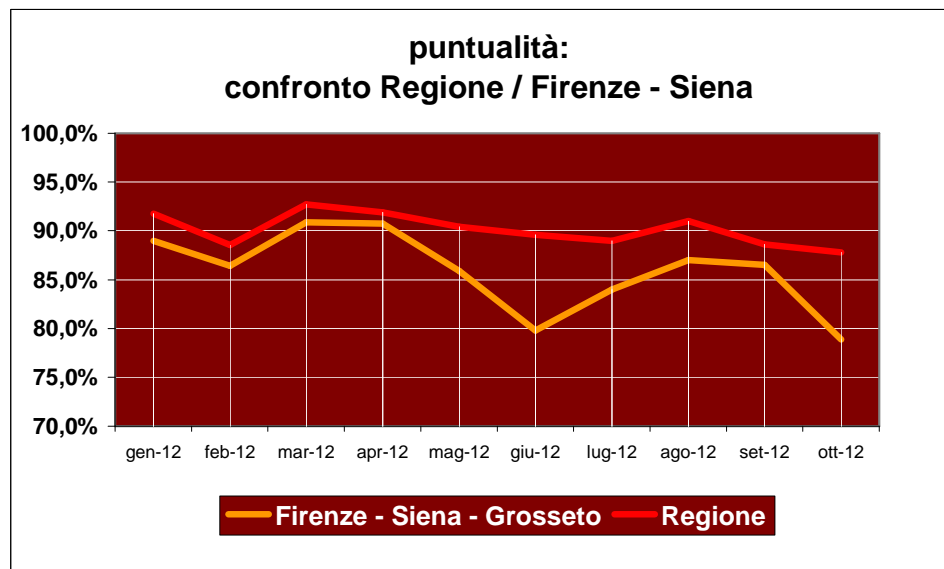
## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **la puntualità**

### **Puntualità: treni in arrivo a destino con non oltre 5' di ritardo.**

- La puntualità della linea (media primi 10 mesi 86,4%) risulta inferiore rispetto a quella regionale (90,4%)
- Risulta in calo rispetto allo stesso periodo del 2011 (89,6%).
- La maggiore criticità si è registrata a giugno, con una puntualità di 79,8% e a ottobre con 78,9%, record negativo per il 2012.
- Analogamente, ad ottobre, la puntualità dei maggiori treni in fascia pendolare, salvo rare eccezioni, subisce una netta flessione.

## La relazione Firenze Siena Grosseto la puntualità

**Puntualità:  
confronto linea 3 -  
intera Regione**



Firenze - Siena - Grosseto  
Regione

	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12	lug-12	ago-12	set-12	ott-12
Firenze - Siena - Grosseto	89,0%	86,4%	90,9%	90,8%	85,9%	79,8%	84%	87%	86,5%	78,9%
Regione	91,7%	88,6%	92,7%	91,9%	90,4%	89,6%	89%	91%	88,6%	87,8%



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **la puntualità**

**Puntualità: aggiornamento al mese di novembre 2012** *(dati in corso di verifica)*

Regione: puntualità media 88%

FI - SI - GR: puntualità media 81%.

Quest'ultimo conferma a novembre il forte calo già registrato a ottobre.

Dei ritardi registrati sulla linea FI - Empoli Siena:

l'80% circa sono ascrivibili a cause dipendenti da Trenitalia o RFI, il rimanente 20% a cause esterne.





Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **il contact center**

### **Reclami al Contact Center della Regione**

- La criticità della situazione è attestata dai reclami dei pendolari al numero verde regionale.
- Fino ad oggi sono stati oltre 770 i reclami pervenuti al Contact Center relativi alla linea Firenze - Siena - Grosseto, quasi tutti concentrati su ritardi e soppressioni.
- Nei soli mesi di ottobre e novembre si sono avuti oltre 160 reclami che hanno avuto come riferimento la linea: due treni - R11753 (*Empoli 7,26 - Siena 8,40*) R11747 (*Firenze 6,28 - Grosseto 9,20*) risultano di gran lunga i più reclamati.

## La relazione Firenze Siena Grosseto il contact center

*treni con maggior numero di reclami pervenuti al Contact Center nel 2012*

Codice treno	Tratta treno	Totale reclami	Mancato rispetto orario	Comfort, affollamento...	Informazioni in tempo reale
11747	Firenze SMN - Grosseto	93	86	2	5
11753	Empoli - Siena	69	67	1	1
3024	Siena - Firenze SMN	56	52	2	2
11744	Grosseto - Firenze SMN	34	31	3	-
23475	Empoli - Siena	32	20	12	-
11778	Siena - Firenze SMN	31	27	2	2
11794	Siena - Empoli	28	24	3	1
6868	Buonconvento - Empoli	26	11	14	1
11772	Siena - Firenze SMN	25	23	-	2
23474	Siena - Empoli	25	24	1	-
11777	Firenze SMN - Siena	23	21	2	-
11751	Firenze SMN - Siena	20	16	3	1
11755	Firenze SMN - Siena	19	17	2	-
23419	Empoli - Siena	19	14	5	-
11766	Siena - Empoli	19	16	1	2
6876	Siena - Firenze SMN	17	16	1	-
11775	Empoli - Siena	17	15	-	2



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## **Interventi per il miglioramento - introdotti con il cambio orario di dicembre**

- **interventi gestionali**
- **interventi sulla puntualità**
- **rinnovo materiale rotabile**



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **Interventi gestionali**

- **Disponibilità di un materiale di scorta diesel a FI Osmannoro**
- **Macchinista di Riserva dalle 4.00 a Siena:**  
cura gli accessori a treni in partenza progressivamente e allerta la Sala Operativa su eventuali tardate presentazioni e/o problemi ai mezzi
- **Macchinista di Riserva di rinforzo dalle 11.00 alle 18.00 a Siena**  
si interfaccia con Sala Operativa per eventuali problemi
- **Addetto ai turni di rinforzo a Firenze dalle 13.00 alle 21.00**  
verifica tutti i treni in partenza da Siena, da Firenze SMN e da Osmannoro, verificandone la congruità con la corretta presentazione del personale
- **Addetto ai turni del Bordo Pisa**  
verifica presenza Capitreno ai treni in partenza da Siena al primo mattino



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **Interventi gestionali**

- **Istruttore presente a FI SMN dalle 16 alle 19 (feriali)**  
per presidiare partenza in orario dei treni
- **Messa a punto di un Piano di contingenza concordato con RFI**  
per l'attestazione a FI Rifredi di alcuni treni con ritardo superiore a 25 minuti per permettere la ripartenza in orario da FiRifredi del treno corrispondente. I viaggiatori per Siena partiranno da FI SMN per FI Rifredi con il treno per Viareggio allo stesso orario (minuto 10). RFI dovrà curare una adeguata informazione.
- **Personale reperibile**  
che verrà utilizzato per assistenza clientela a FI SMN in caso di circolazione perturbata per informare e assistere la clientela.
- **Presenza fissa dalle 13 alle 21 di un bus**  
pronto a partire nelle stazioni di Empoli e Siena



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

***La relazione Firenze Siena Grosseto***  
**Interventi sulla puntualità**

**Obiettivo**

- **Migliorare la puntualità e l'andamento dei treni critici in fascia pendolare**



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto*** **Interventi puntualità**

### **Analisi criticità per la Valdelsa**

- **Congestione nodo di Empoli** con una successione di molti servizi a 5-7 minuti tra loro in fascia pendolare (R23375/76, R11750, R3100, R3022)
- **R 3024** (*Si 6.15 – FI SMN 7.52*): traccia troppo stretta
- **R 11752** (*SI 6.39 – FI SMN 8.27*): sosta a Granaiole e arrivo in ritardo a Firenze
- **R 3101** (*FI SMN 18.40 – SI 19.48 - GR 21.15*) ingresso sulla linea Empoli – Siena in ritardo per conflitto con altri treni



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto***

### **Interventi puntualità: congestione del nodo di Empoli**

#### **Distanziamento treni in arrivo e in partenza nel nodo di Empoli nella fascia 6.30 - 7.50**

in dettaglio:

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





Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto***

### **Interventi puntualità: miglioramento R3024**

#### **Interventi per regolarizzare l'arrivo a Firenze SMN del R3024:**

R3024 (Si 6.15 – Pogg.si 6.39 - Fi SMN 7.52): anticipo da Poggibonsi di 6', anticipo da Empoli di 4', in modo da distanziarlo da altri treni e ridurre interferenze; arrivo invariato a FI SMN

R3022: piccole modifiche d'orario per consentire modifica traccia del R3024.

R11747: anticipato per consentire le modifiche al R3022.



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto***

**Interventi puntualità:  
miglioramento R11752**

### **Gli interventi per regolarizzare l'arrivo a Firenze SMN del R11752:**

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



Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: *17 dicembre 2012*

## ***La relazione Firenze Siena Grosseto***

### **Interventi puntualità: miglioramento RV3101**

#### **Gli interventi per regolarizzare andamento del RV 3101:**

- RV3101 (FI SMN 18.40-Grosseto 21.15): anticipo partenza da FI SMN di 4', arrivo a Siena anticipato di 1'
- Fusione dei treni R23476 e R6824 in un unico treno
- Soppressione R23479 (Empoli 21.27- Siena 22.39) Cmax 38. Ultimo servizio treno R11783 (Empoli 22.08 – SI 23.14 )
- Modifiche ai treni R23475, R11781, R23478.



## Incontro con i pendolari di Castelfiorentino: 17 dicembre 2012

### Rinnovo Materiale rotabile

#### Materiale pesante

E' stato completato l'intervento di rinnovo del parco sulla relazione, sostituendo le p.r. in circolazione con nuove vetture m.d. rinnovate negli arredi (*face lift*) conseguendo un netto miglioramento della qualità del viaggio.

#### Materiale leggero

In mancanza di investimenti statali sul materiale rotabile diesel leggero, la Regione si è mossa con risorse proprie per acquisire nuovi convogli diesel, che entreranno in esercizio a partire dal 2013.

#### Risultato finale

Con l'arrivo dei 10 treni diesel nuovi, il completamento delle forniture di treni ristrutturati ('facelift'), e la presenza di treni Minuetto, oltre il 70% dei servizi nelle linee toscane diesel sarà coperto con treni nuovi, recenti, o comunque ristrutturati.