



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**

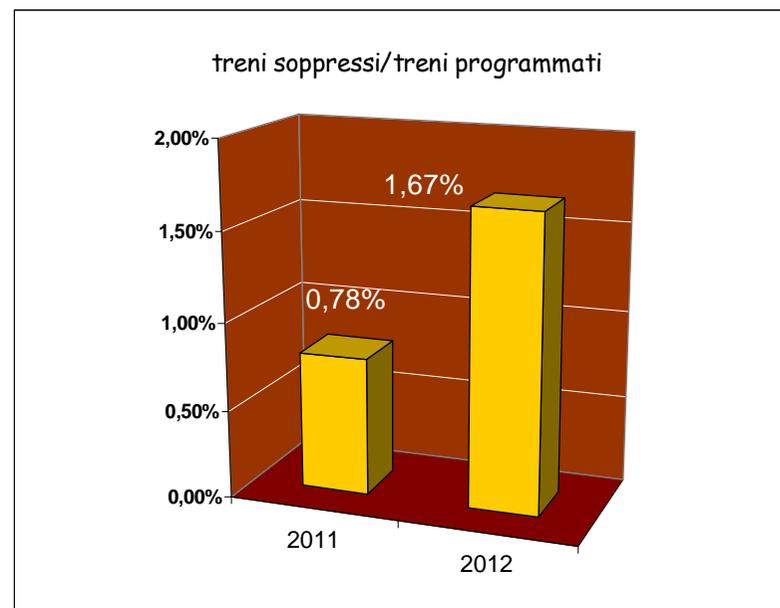
Regolarità: treni soppressi

- 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

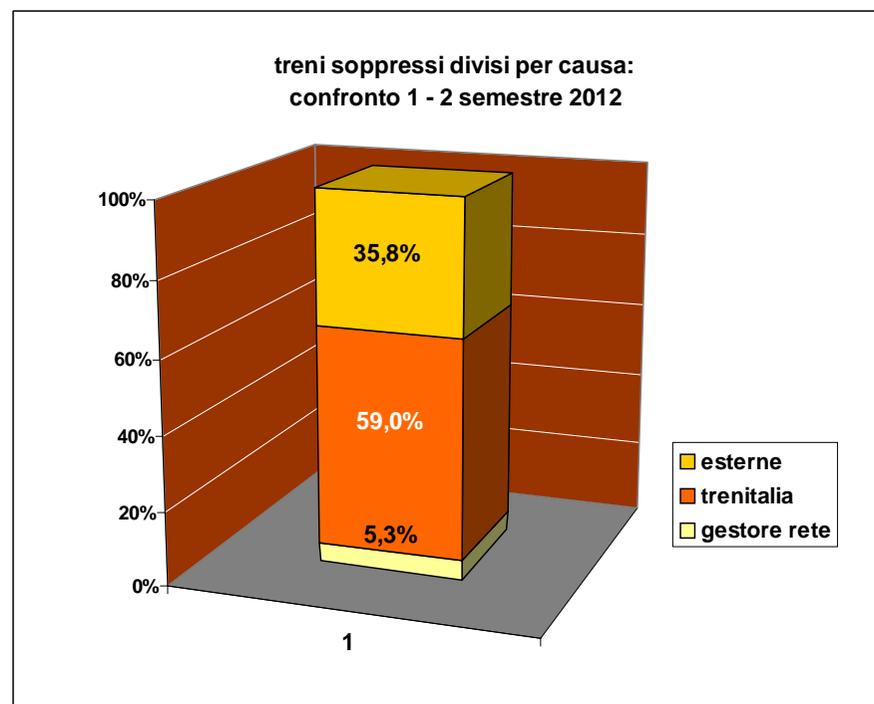
Regolarità: confronto 2011 - 2012

<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**

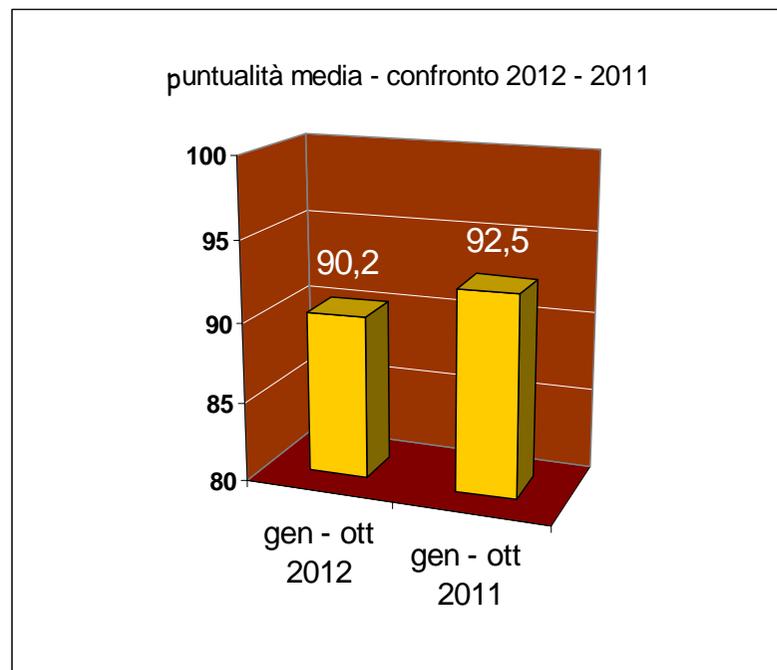
Puntualità: treni in arrivo a destino con non oltre 5' di ritardo

- 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

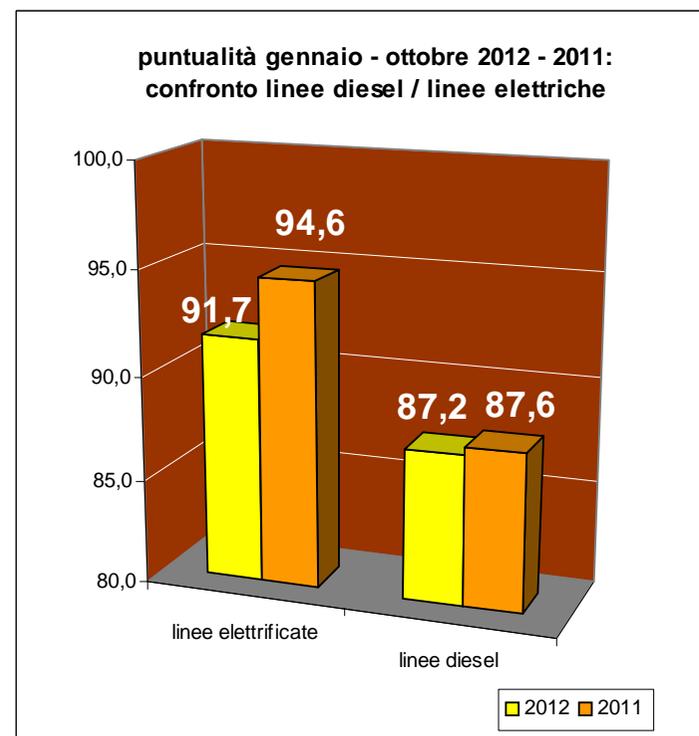


Il dato regionale la puntualità

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.

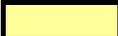
Rimborsi abbonati Pegaso

- 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
Firenze - Siena - Grosseto	3,0	3,9	2,7	2,5	4,5	6,0	5,2	3,5	3,8	4,9
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 bounu 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

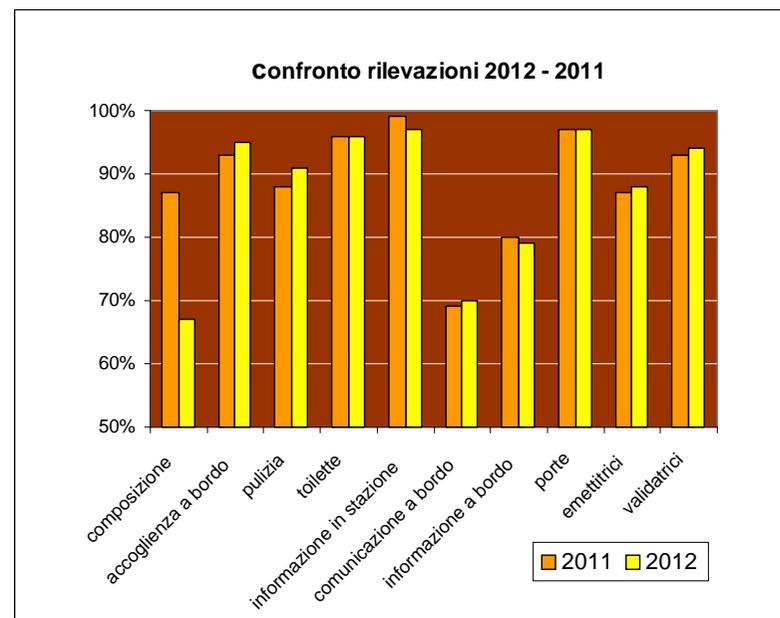
Il servizio in regione l'ispettorato

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*

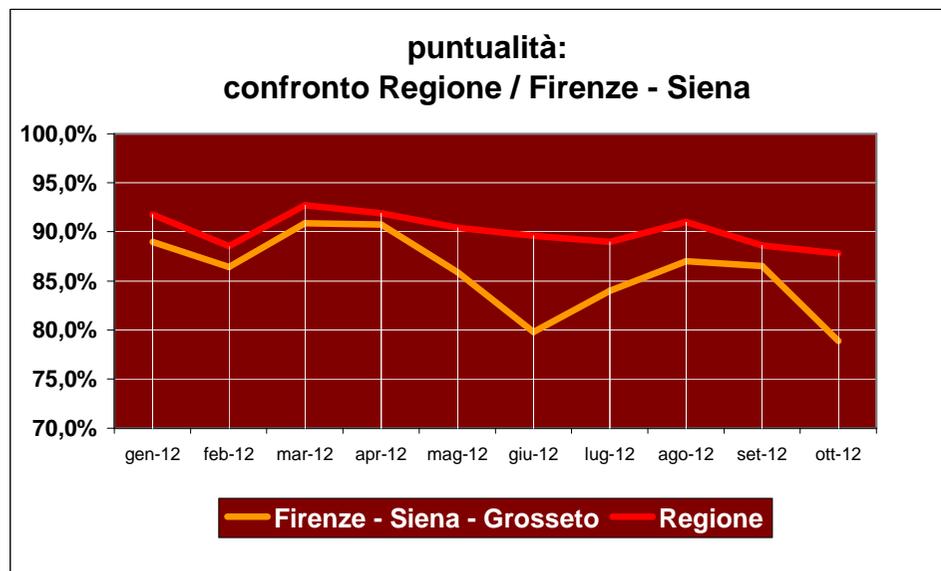
La relazione Firenze Siena Grosseto **la puntualità**

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.