



Il contratto di servizio Trenitalia

Incontro con i pendolari della Toscana

Firenze 19 dicembre 2016



il trasporto ferroviario in Toscana

1. Il nuovo contratto di servizio 2015 – 2023
2. L'andamento del servizio 2015 – 2016
3. Nuove prospettive per il servizio

1. Il nuovo contratto di servizio 2015 – 2023



Numeri

- 22 milioni di treni* Km anno
- investimenti per 294 milioni di Euro
- durata 6 anni oltre proroga di 3 anni prevista dal RE (CE)1370/2007 in ragione degli investimenti
- corrispettivo **235,9 MEuro dal 2017 costante** a parità di servizio per tutti gli anni
- un valore complessivo di **2,5 Mld in 6 anni**



Obiettivi

- affidabilità del servizio (regolarità e puntualità)
- migliore qualità del viaggio,
- tutela e diritti dei viaggiatori,
- gestione efficiente ed efficace da parte dell'impresa,
- mantenimento di un equilibrio economico tra costi del servizio, ricavi da traffico, corrispettivo contrattuale,



Investimenti

294 milioni per il rinnovo della flotta a fronte di 89 milioni previsti dall'Intesa 2014 per:

- il completamento della flotta Vivalto: ulteriori 4 - 5 composizioni.
- Il completamento del parco dei treni Jazz
- L'acquisto di nuove composizioni diesel
- L'acquisti di nuovi elettrotreni di ultima generazione

Ulteriori investimenti per:

- Il rinnovo del parco Media Distanza refitting (face - lift)
- l'attrezzaggio ERTMS per i regionali in direttissima



Investimenti: i nuovi treni

materiale nuovo

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jazz 5 casse	15		5						
Jazz 4 casse			1						
Vivalto			24						
DMU	2				5	6			
Elettrotreni AC					4				

investimenti

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jazz 5 casse	100,5		33,5						
Jazz 4 casse			5,7						
Vivalto			36						
DMU	7				34,5	41,4			
Elettrotreni AC					36				



Segnali di qualità

- accessibilità **dei treni alle Persone a Mobilità Ridotta**: 75% dei treni programmati accessibili **entro 2023**
- climatizzazione a bordo: bonus aggiuntivo
- bici sui treni: bonus bici e abbonamenti scontati
- La sicurezza a bordo treno: **convenzione** FFOO
- Il bonus abbonati: estensione del diritto **al bonus agli abbonati sovraregionali**
- Controlli stringenti: ispettorato ampliato a 100 ispettori
- Coinvolgimento utenti



Inoltre:

Portale “Muoversi in Toscana”

6.000 accessi mensili (media) nel 2016

Nel 2017 sono previsti ulteriori sviluppi del portale con l’attivazione e/o il potenziamento dei canali di comunicazione:

- Treni News
- account “muoversintoscana” su Whatsapp e sui social network Facebook e Twitter
- numero verde regionale
- notiziario audio e video disponibile su web, radio e tv
- App per ricevere informazioni e per inviare segnalazioni da parte degli utenti



È in corso di sviluppo il sistema di

vendita dei titoli di viaggio PEGASO su web.

Il progetto prevede l'utilizzo della Tessera Sanitaria, già in possesso di tutti i cittadini toscani.

L'avvio è previsto nei prossimi mesi.



CONTACT CENTER DELLA MOBILITA'

Nuovo contratto 2016 – 2021 di supporto alla gestione delle segnalazioni degli utenti con Overture s.r.l.:

5 operatori dedicati formati sui servizi TPL

Orario di servizio

lunedì – venerdì 8.00 – 18.00

Contatti da:

- **Numero verde 800.570.530**
- **APP. pendolari Regione Toscana**
- **e.mail – numeroverdetpl@regione.toscana.it**

2. L'andamento del servizio 2015 – 2016



Si consolida la ripresa iniziata negli anni precedenti.

Il 2016 registra un sensibile miglioramento delle prestazioni e della qualità.

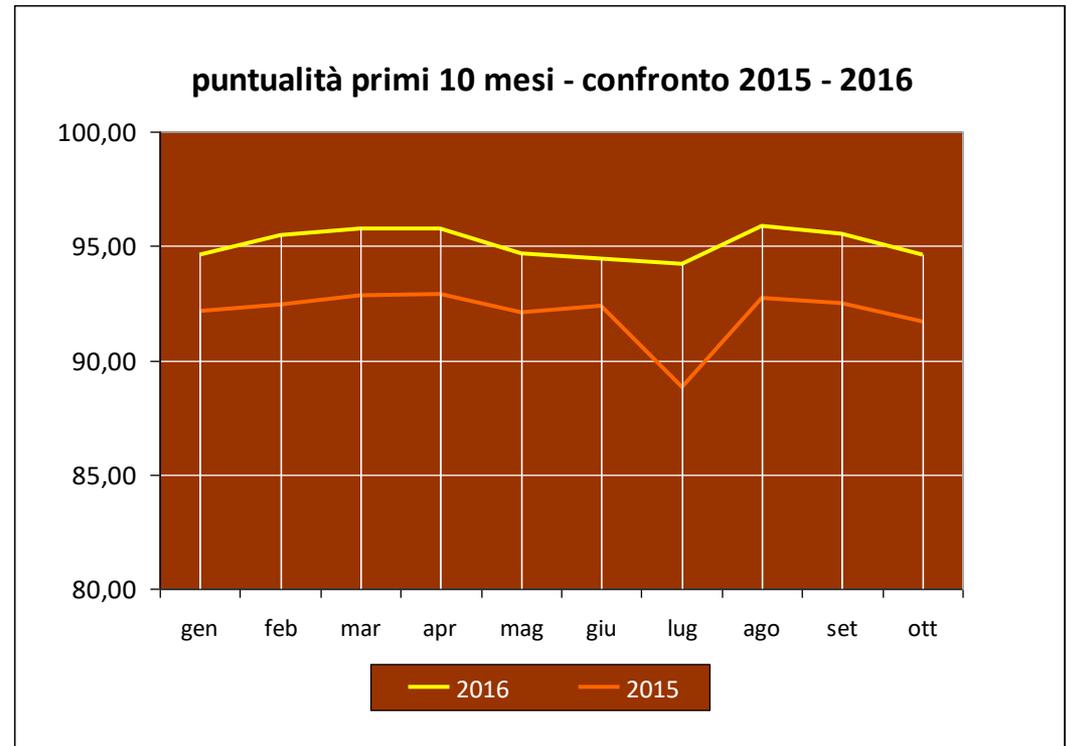
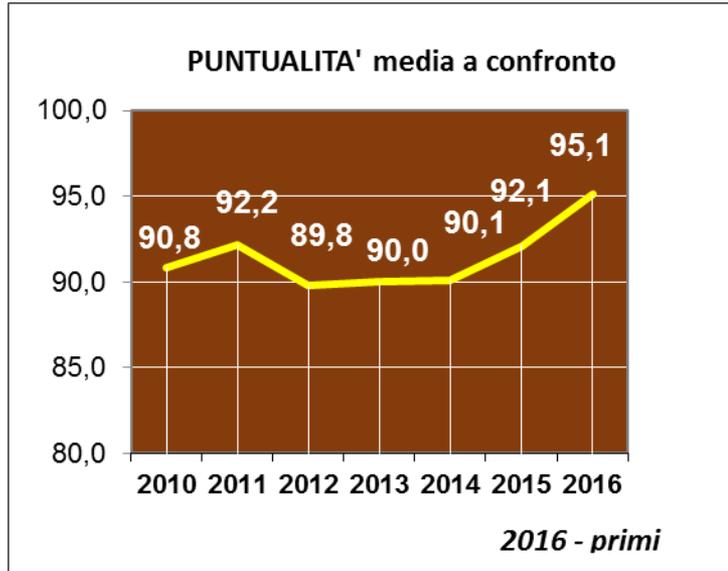
I fattori sotto esame:

- Puntualità
- Regolarità
- Composizione
- Frequentazione
- Ispezioni
- Qualità del viaggio
- Contact Center e Reclami
- Climatizzazione
- Bonus abbonati

Performances 2015 – 2016

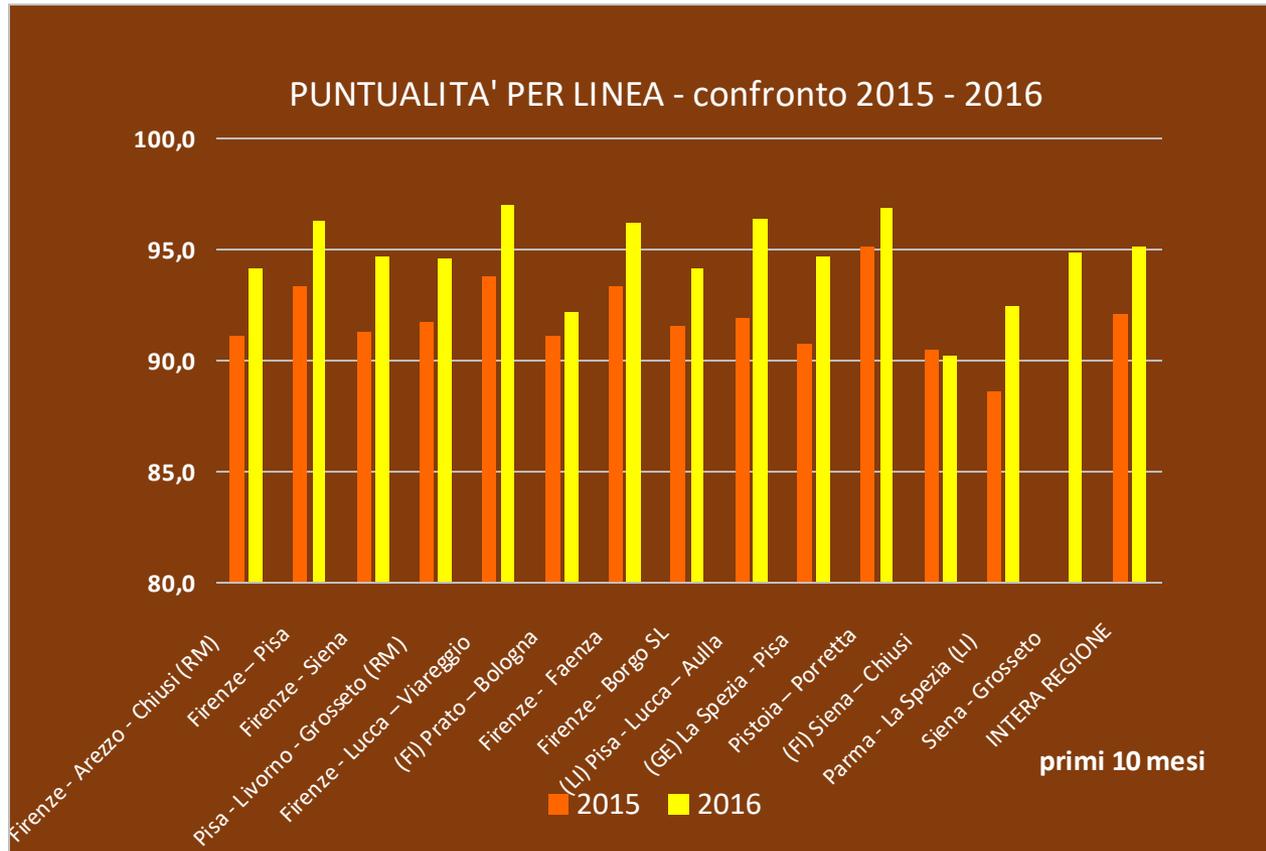


Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

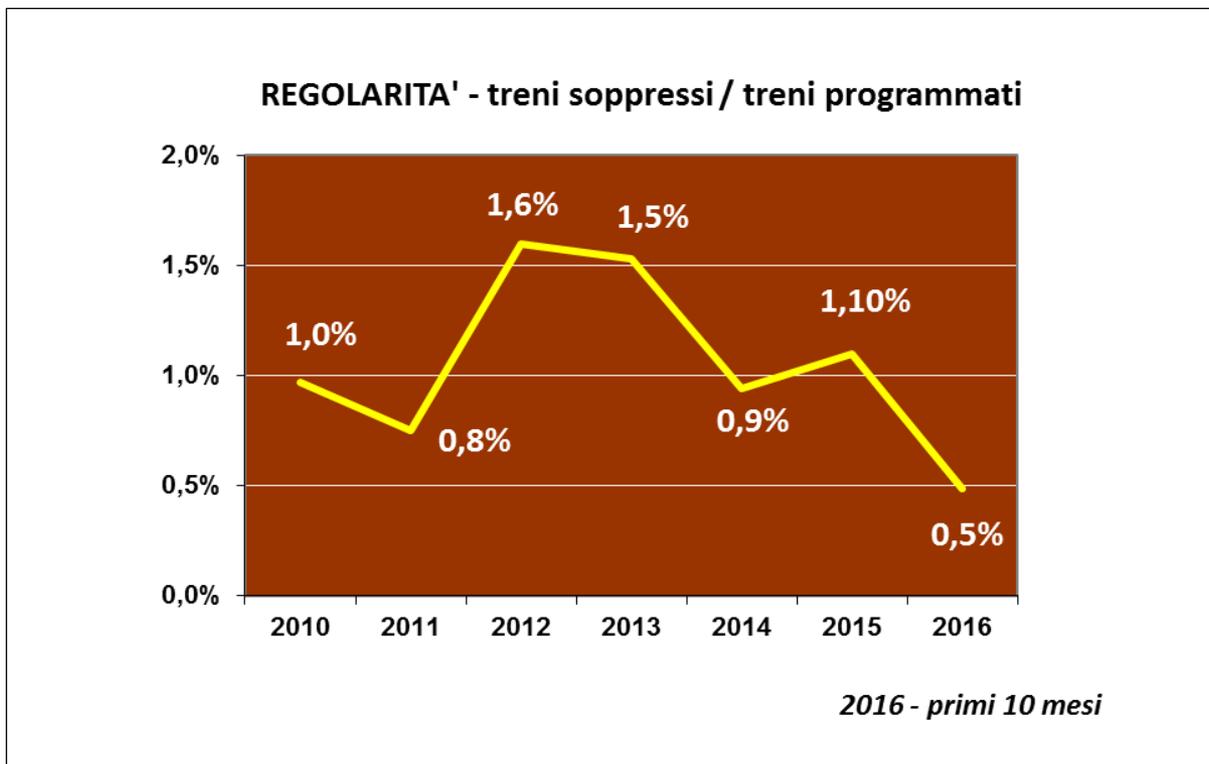


La puntualità
escluse cause esterne e di altre imprese ferroviarie

Performances 2015 - 2016



La puntualità per linea
escluse cause esterne e di altre imprese ferroviarie

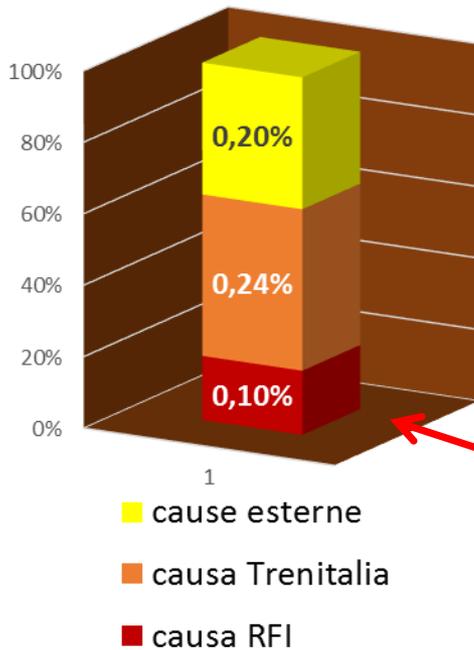


La regolarità

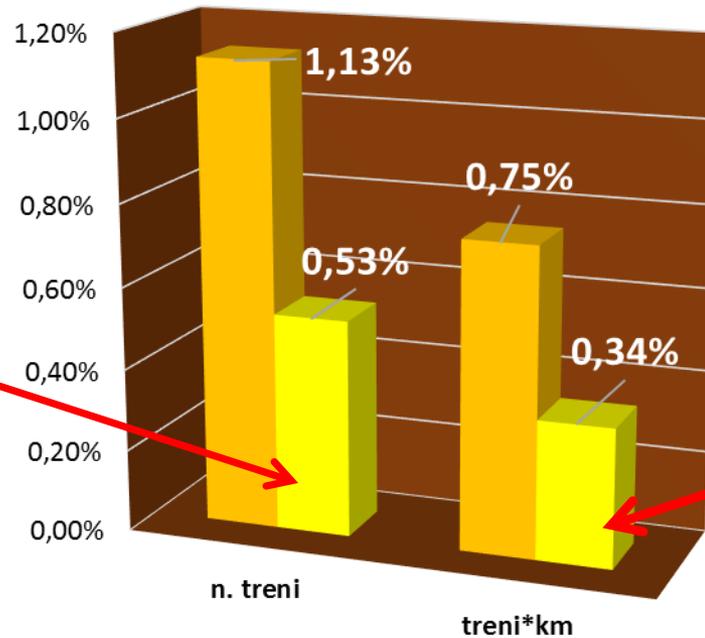
Numero dei treni soppressi / numero dei treni programmati

Performances 2015 - 2016

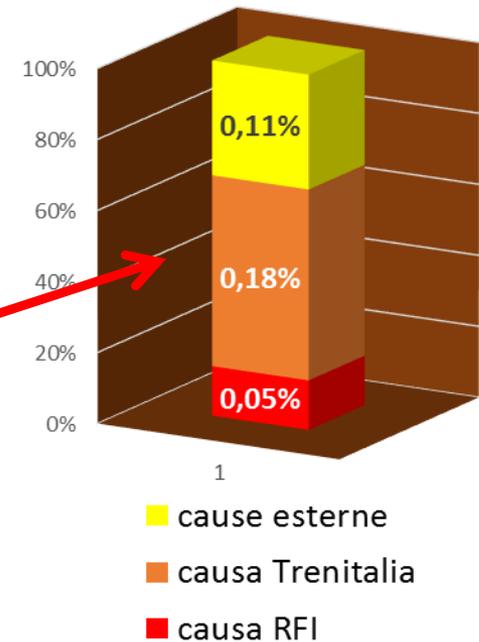
TRENI soppressi



SOPPRESSIONI 2016 - primi 10 mesi



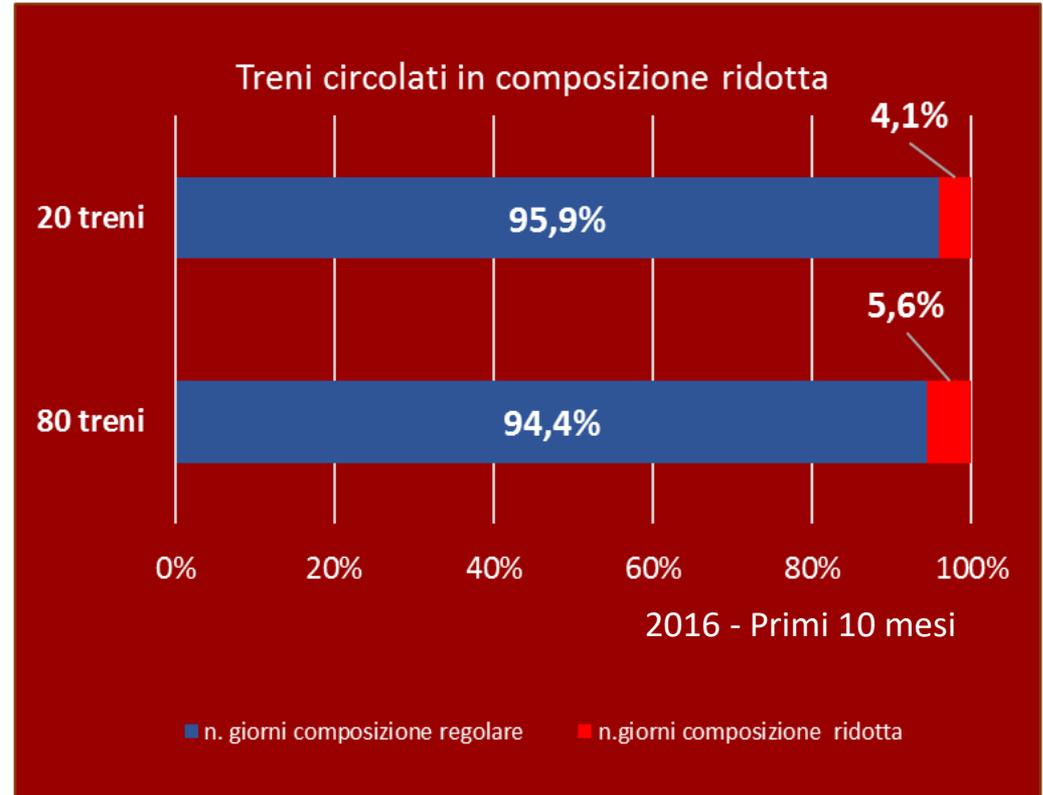
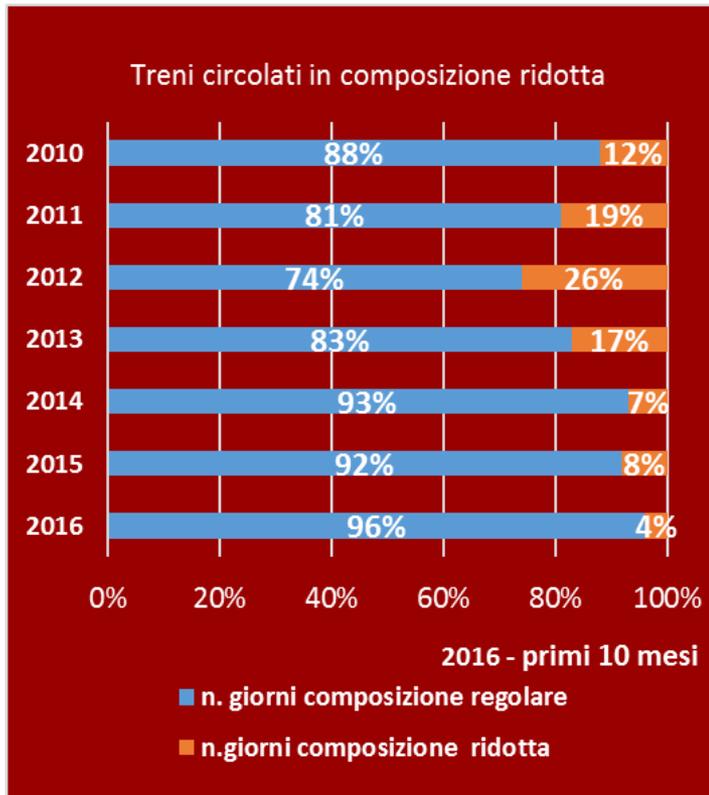
TRENI*KM soppressi



Treni soppressi: le cause

Performances 2015 - 2016

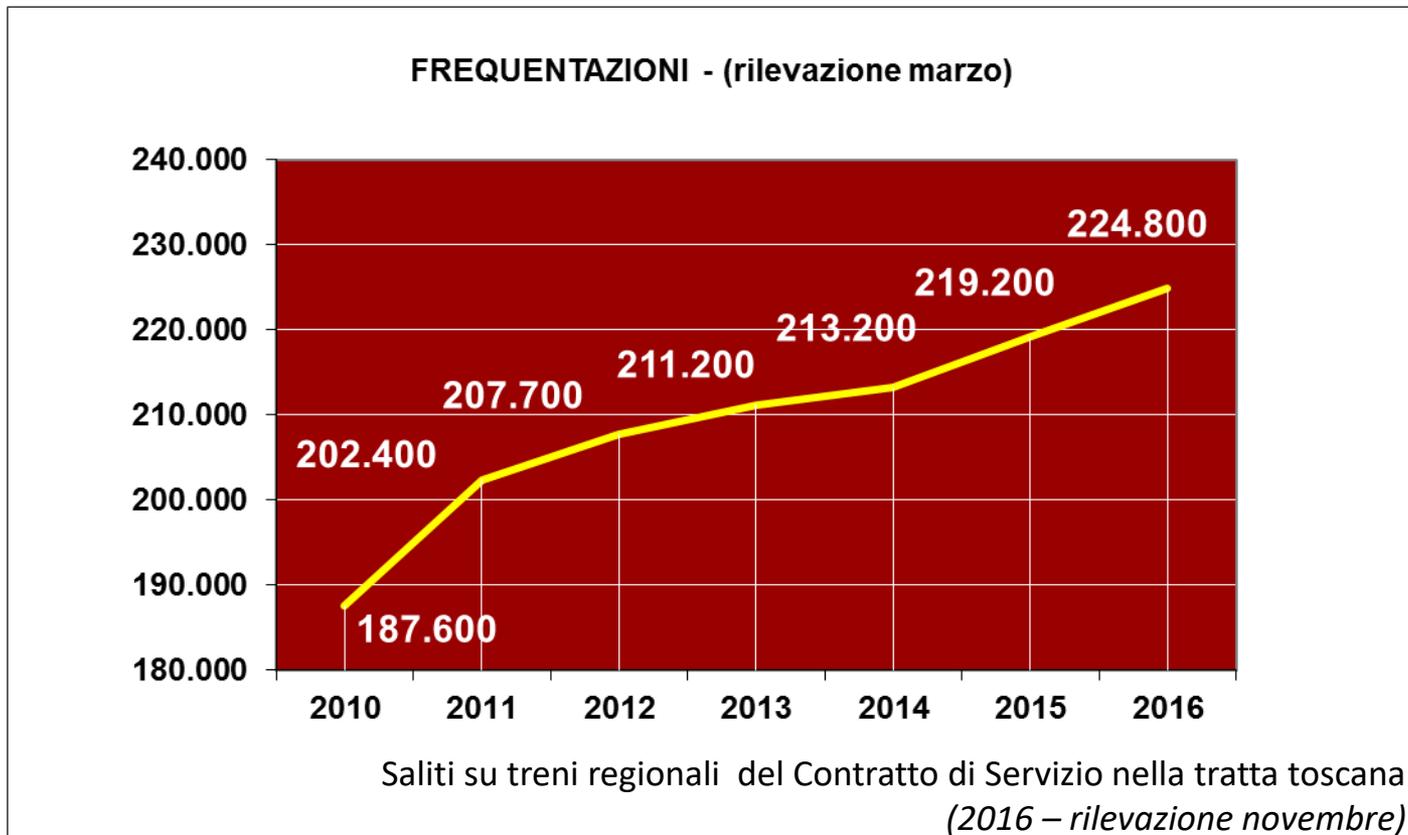
Composizione e offerta posti: a confronto i giorni di circolazione regolare e quelli di circolazione con offerta posti ridotta



20 treni più affollati

Intero campione 20 + 80 treni

Performances 2015 - 2016



Frequenzazioni: costante incremento

2016 – 2014: in due anni + 5% **2016 – 2010:** in sei anni + 20%

Ispezioni:

100 ispettori regionali;

Nei primi 6 mesi oltre 1.500 treni controllati

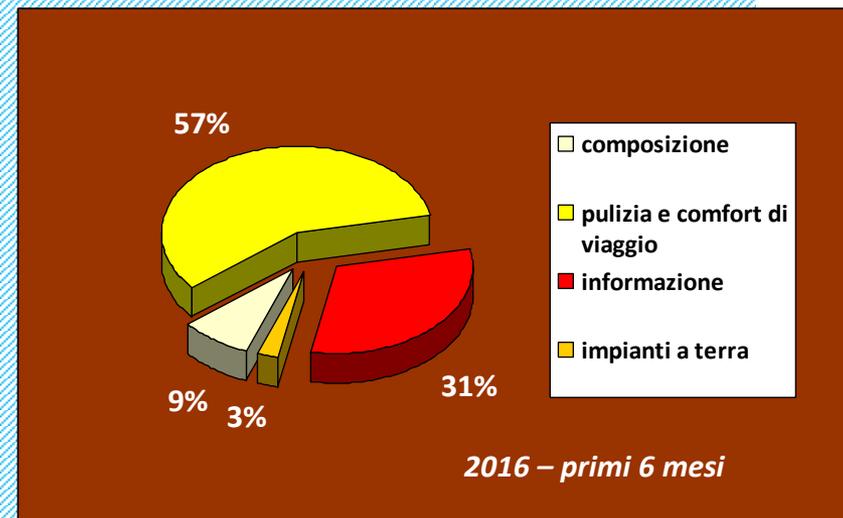
10.000 controlli puntuali;

Rilevazioni su rispetto orario, frequentazioni, servizi sostitutivi.

Risultati nei primi 6 mesi:

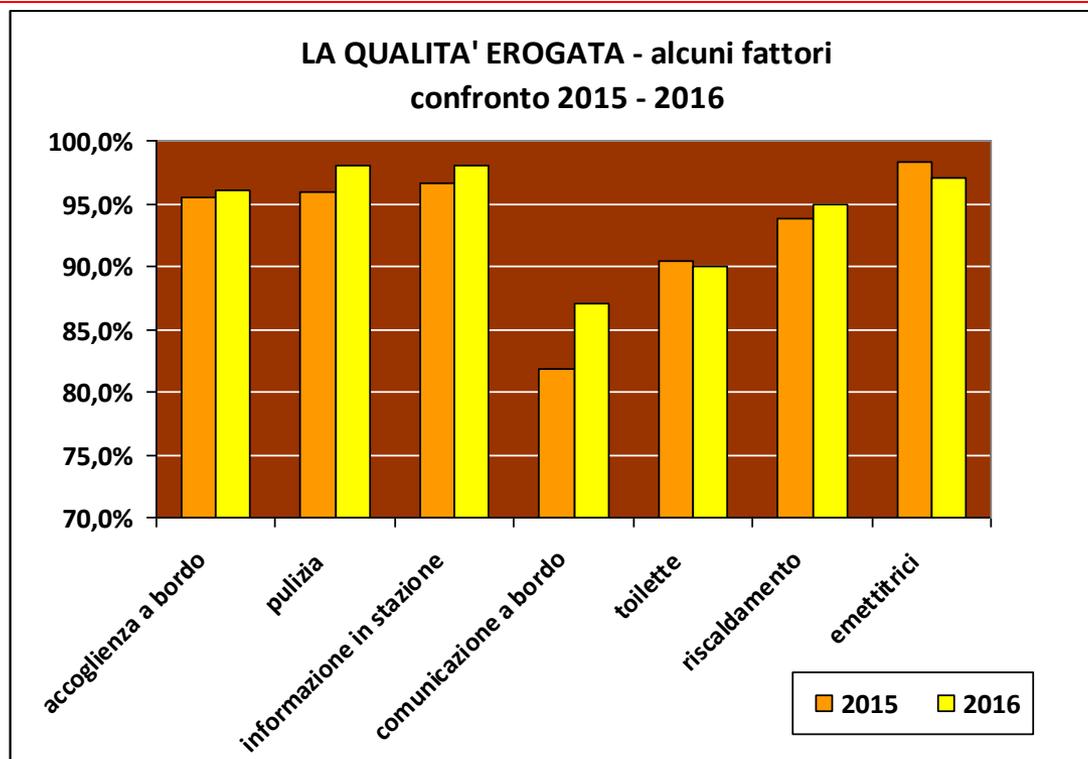
controlli effettuati:

	2015		2016
	1 sem	2 sem	1 sem
composizione	1.438	1.397	887
pulizia e comfort di viaggio	4.540	6.860	5.873
informazione	2.216	3.419	3.207
impianti a terra	561	530	264
	8.755	12.206	10.231





Qualità del viaggio: i risultati delle ispezioni, confronto 2015 - 2016

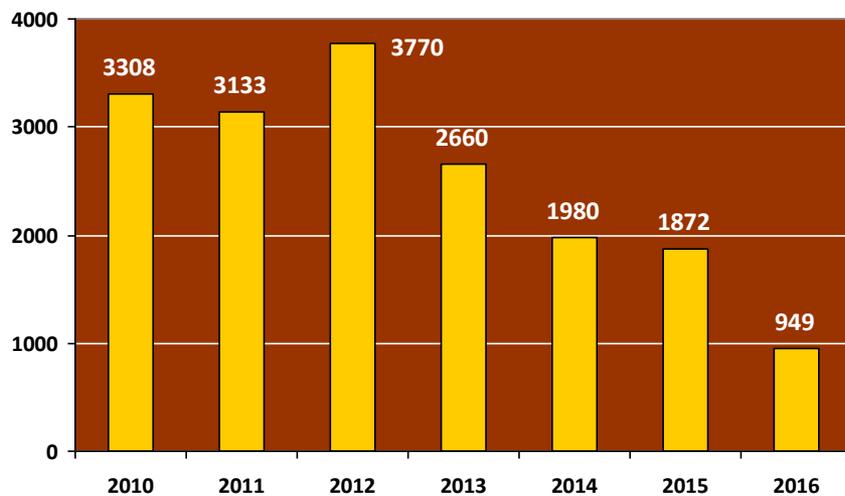


Performances 2015 - 2016



Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Contact Center - numero contatti per anno



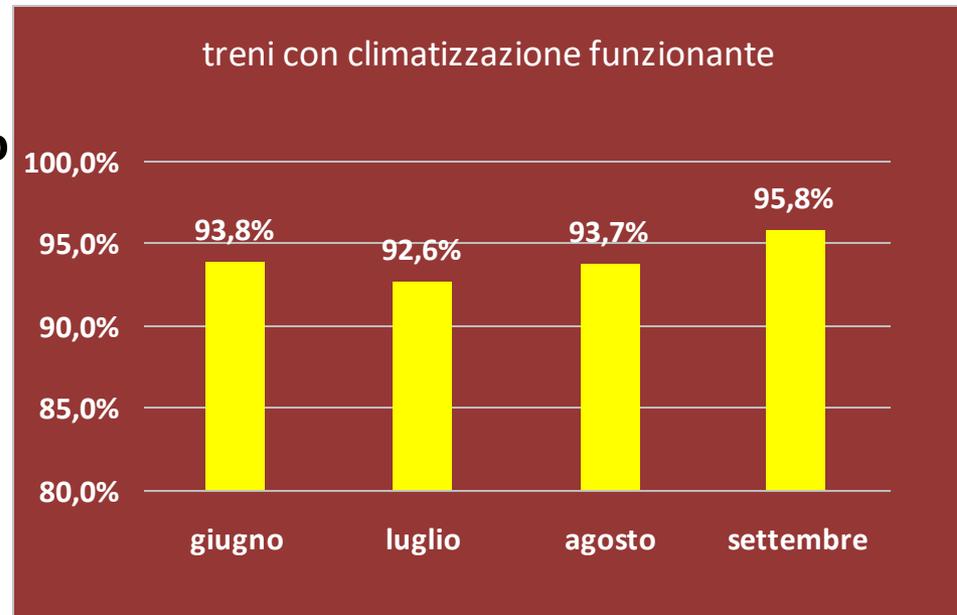
	2015	2016
comfort	455	196
ritardi / soppressioni	1046	473
informazione	156	90
titoli di viaggio	47	66
vari	168	124
Totale	1872	949

I reclami al Contact Center della Regione



Climatizzazione

Percentuale di funzionamento della climatizzazione a bordo dei 100 treni più affollati in circolazione negli orari più caldi nel periodo estivo.





Bonus ordinario e Bonus clima: indicatori medi 2016 per linea

	bonus ordinario (1)		
	2015	2016	delta
Firenze – Arezzo – Chiusi (Roma)	98,2%	99,3%	1,0%
Firenze – Pisa - Livorno	98,1%	99,3%	1,2%
Firenze – Empoli - Siena	97,4%	98,8%	1,4%
Pisa – Livorno – Grosseto (Roma)	98,5%	99,3%	0,8%
Firenze –Lucca – Viareggio	97,5%	99,4%	1,9%
(Firenze) Prato – Bologna	94,6%	98,4%	3,8%
Firenze – Faenza	97,7%	99,2%	1,6%
Firenze – Borgo S.L.	97,3%	99,0%	1,7%
Pisa – Lucca - Aulla	96,7%	99,0%	2,4%
(Genova) La Spezia - Pisa	97,5%	99,0%	1,5%
Pistoia – Porretta	96,4%	99,3%	2,9%
Siena – Chiusi	97,3%	98,0%	0,7%
Pisa - La Spezia - Parma (MI) (BG)	97,0%	98,8%	1,8%
Siena - Grosseto		98,9%	

(1) media primi 10 mesi

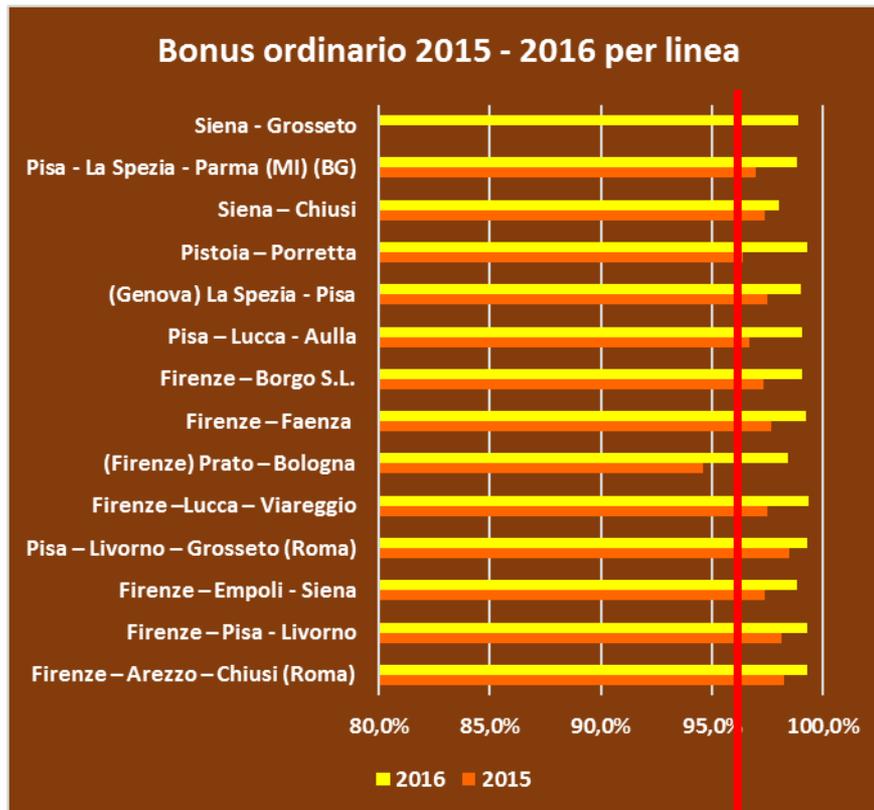
Livello minimo 96,2%

	bonus clima (2)
Firenze – Arezzo – Chiusi (Roma)	93,5%
Firenze – Pisa - Livorno	94,5%
Firenze – Empoli - Siena	93,5%
Pisa – Livorno – Grosseto (Roma)	91,9%
Firenze –Lucca – Viareggio	95,4%
(Firenze) Prato – Bologna	91,9%
Firenze – Faenza	96,1%
Firenze – Borgo S.L.	93,7%
Pisa – Lucca - Aulla	94,2%
(Genova) La Spezia - Pisa	92,6%
Pistoia – Porretta	91,5%
Siena – Chiusi	95,3%
Pisa - La Spezia - Parma (MI) (BG)	91,5%
Siena - Grosseto	92,9%

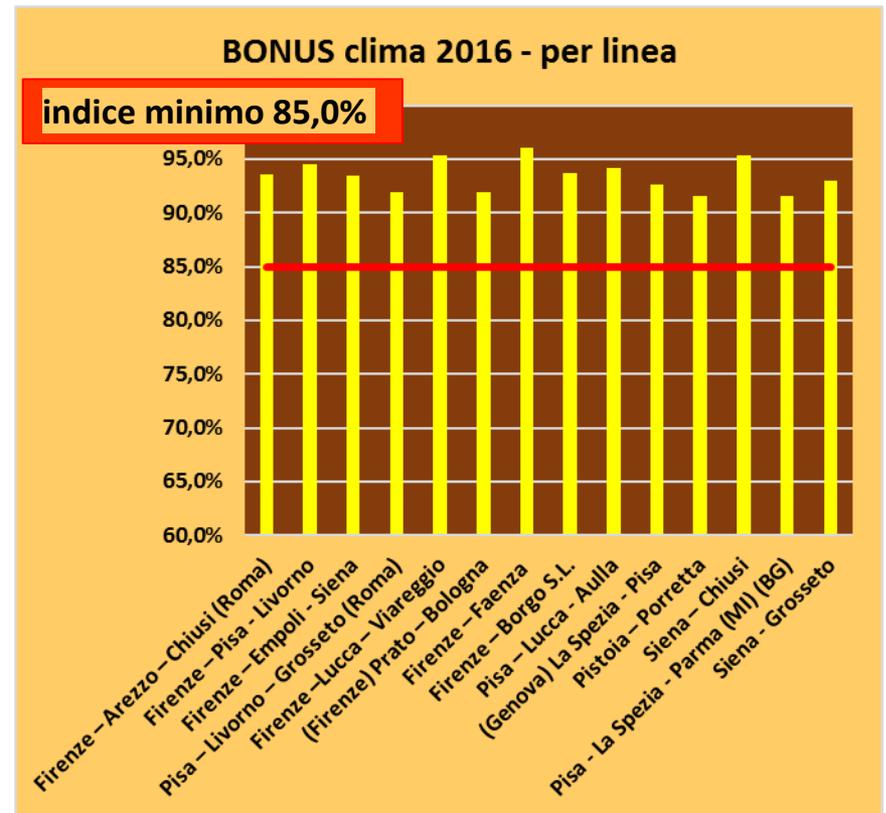
(2) media 4 mesi

Livello minimo 85,0%

Bonus ordinario e Bonus clima: indicatori medi 2016 per linea



indice minimo 96,2%



Bonus ordinario e Bonus clima: calcolo degli indici

Indice di affidabilità

$$\frac{(P-S2) - R - S1}{(P - S2)}$$

- P = n. minuti programmati
- R = n. minuti di ritardo > 5 escluso FM e altre IF
- S1 = n. minuti soppressi causa Trenitalia e RFI
- S2 = n. minuti soppressi per FM e altre IF
- FM = cause forza maggiore + causa imputabile a terzi + lavori programmati + scioperi fino a 3 ore successive.
- IF = altre Imprese Ferroviarie

indice minimo 96,2%

Indice di climatizzazione

$$\frac{(\text{n. treni con imp. clima funzionante}) * 100}{\text{n. treni controllati a campione}}$$

applicata ad un campione di treni, rappresentativo dei treni circolanti per ciascuna linea, equamente divisi tra le due tipologie di materiali:

- 1. Vivalto, Minuetto, Jazz, Swing
- 2. Treni a materiale diversi, Ale, Aln

indice minimo 85,0%

3. Nuove prospettive per il servizio



- La Giunta Regionale intende modificare il proprio orientamento per l'affidamento dei servizi ferroviari, stabilendo di procedere ad un nuovo affidamento diretto del servizio a Trenitalia, ai sensi dell'art. 5 paragrafo 6 del Regolamento (CE) 1370/2007, mediante la sottoscrizione di un nuovo contratto di servizio di durata quindicennale, di cui gli ultimi cinque anni in ragione di ulteriori investimenti di entità significativa previsti dal contratto stesso, nel rispetto comunque della durata massima stabilita dal suddetto Regolamento (CE).
- Si ritiene inoltre opportuno sottoscrivere un'intesa che impegni le parti preliminarmente alla stipula del nuovo contratto di servizio in merito ai contenuti essenziali dello stesso



I tempi:

- Oggi decisione della Giunta Regionale con approvazione del testo di Intesa da sottoscrivere:
- 23 dicembre: sottoscrizione dell'Intesa con Trenitalia
- 31 dicembre: preavviso alla CE del nuovo affidamento
- Entro il 2017 (primi 2018) sottoscrizione del nuovo contratto con Trenitalia