



il nuovo contratto per il trasporto ferroviario in Toscana

Incontro con il Comitato Regionale Consumatori Utenti
e con i pendolari della Toscana

Firenze 3 dicembre 2015



Indice:

1. Un percorso coordinato e partecipato
2. Il nuovo contratto di servizio
3. Affidabilità e qualità del servizio
4. la tutela dei viaggiatori
5. il controllo e la vigilanza



1.un percorso coordinato e partecipato

L'intesa con Trenitalia

L'intesa con RFI

L'accordo sulla qualità



Abbiamo sottoscritto:

intesa preliminare con Trenitalia nel 2014

intesa preliminare con RFI nel 2015

accordo con Trenitalia sugli indicatori per lo svolgimento del servizio nel 2015

stiamo concludendo:

con RFI la stipula dell'Accordo Quadro

con Trenitalia la stipula del contratto di servizio ponte



l'intesa con Trenitalia sottoscritta a ottobre 2014

preliminare alla stipula del Contratto di servizio ha definito:

- Il piano investimenti
- I contenuti economici
- La qualità dei servizi
- La tutela degli utenti



l'intesa con RFI sottoscritta ad aprile 2015

preliminare alla stipula dell'Accordo Quadro: ha individuato:

le situazioni più critiche di ciascuna linea

il quadro delle possibili soluzioni migliorative

l'estensione del monitoraggio oltre che ai regionali, anche ai servizi di LP / AV

un pacchetto di interventi a favore dei viaggiatori

il quadro degli investimenti previsti sulla rete e nelle stazioni



L'accordo sulla qualità sottoscritto ad aprile

abbiamo implementato il quadro di riferimento per la stipula del Contratto ponte in relazione agli indicatori strutturali / qualitativi del servizio:

puntualità e affidabilità / composizione / climatizzazione
controlli, ispezioni, incentivazioni all'impresa (penali e premi)
azioni a favore dei viaggiatori



2.il nuovo contratto di servizio

I numeri

Gli obiettivi

La struttura del contratto



I numeri del contratto:

- 22 milioni di treni/Km anno
- investimenti per 169 milioni di Euro
- durata 6 anni
- corrispettivo 235 MEuro fisso a parità di servizio per tutti gli anni
- un valore complessivo di 2,5 Mld in 6 anni



Il contratto, in accordo con il RE 1370/2007, prevede il mantenimento per l'intero periodo dell'equilibrio economico tra costi del servizio, ricavi da traffico, corrispettivo della Regione: esso trova il momento di verifica nel Piano Economico Finanziario, predisposto dall'impresa, che garantisce in merito ad una gestione efficiente ed efficace da parte dell'impresa e:

- **a Trenitalia una giusta remunerazione in assenza di sopra o sotto compensazioni;**
- **alla Regione, il controllo su corrispettivo e tariffe al pubblico.**



Il mantenimento del giusto equilibrio economico contratto è necessario anche al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza (rapporto tra ricavi da tariffa e costi d'esercizio) e di efficacia (incremento dei viaggiatori), posti dal dl 95/2012 e dal DPCM del marzo 2013, per l'attribuzione alle regioni da parte dello Stato della parte premiante di Fondo Nazionale Trasporti pari al 10% del totale.

Per la Toscana questo equivale ad un monte risorse di circa 43 milioni di Euro su un totale di FNT di 434 milioni di Euro.



Obiettivi prioritari:

una maggiore affidabilità del servizio (regolarità e puntualità)

una migliore qualità del viaggio,

tutela e diritti dei viaggiatori,



I contenuti:

Il contratto si compone di sette parti:

La prima parte riguarda la durata, gli obblighi di servizio e i diritti in esclusiva.

La durata: è fissata in 6 anni.

Gli obblighi di servizio pubblico sono connessi all'esercizio in esclusiva del servizio secondo precisi parametri di quantità e di qualità.

In questa parte del contratto sono inoltre disciplinati il subaffidamento del servizio e in particolare le modalità di effettuazione della programmazione del servizio, annuale e in corso d'orario, le variazioni temporanee (prevalentemente le soppressioni non programmate), la gestione dei servizi sostitutivi.



La seconda parte «valore del contratto» attiene gli aspetti economici con particolare riferimento alla gestione dell'equilibrio economico del contratto mediante il Piano Economico Finanziario / Conto Economico Regionale, con particolare riferimento alla classifica dei «rischi» in carico all'impresa ed alle modalità di rimodulazione / riequilibrio economico del piano nel caso in cui, a consuntivo, si determini un sostanziale scostamento dalle previsioni del PEF stesso.

L'articolato descrive le modalità di erogazione del corrispettivo e di pagamento del canone di accesso alla infrastruttura (pedaggio).

La parte terza descrive il programma di investimenti in carico all'impresa, associato ad un cronoprogramma di attuazione (nello specifico allegato), concatenato alla durata del contratto.

Il contratto con Trenitalia



Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

La quarta parte attiene il sistema tariffario anche in questo caso sostenuto da un ampio e articolato allegato.

La quinta parte del contratto, descrive in modo articolato la qualità dei servizi richiesta, con riferimento ad indicatori che trovano la loro esatta descrizione in uno specifico allegato, il loro monitoraggio, le modalità di vigilanza e di controllo, le misure di incentivazione, penali e i premi, connesse.

Sono descritte in particolare le modalità, di effettuazione dei controlli da parte dell'ispettorato di vigilanza, di notifica delle penali, le modalità di confronto con le associazioni dei consumatori e dei pendolari nella fase di monitoraggio delle prestazioni.



La sesta parte è relativa agli obblighi dell'impresa nei confronti dei viaggiatori e comprende le modalità di presentazione dei reclami e di risposta agli stessi, gli obblighi attinenti la formazione della carta dei servizi, gli obblighi verso le persone a mobilità ridotta e con disabilità, l'informazione ai viaggiatori.

La settima parte contiene le disposizioni finali.



3. affidabilità e qualità del servizio

gli indicatori di prestazione
gli standard di qualità



Affidabilità e qualità del servizio sono obiettivi del contratto rivolti principalmente agli utilizzatori del servizio, siano essi utenti abituali o no: per essi è richiesto forte l'impegno di Regione e Trenitalia



L'affidabilità del servizio

si misura prevalentemente sulla qualità ed efficienza del materiale rotabile.

Per migliorare in affidabilità e qualità del servizio, occorre intervenire prioritariamente sul rinnovo del materiale rotabile, il quale è spesso all'origine dei principali disservizi registrati.

Obiettivo primario della Regione è quindi ridurre drasticamente l'età media dei rotabili.

Ad un primo impegno di Trenitalia per 89 milioni, ha fatto seguito un ulteriore impegno fino ad un totale di 169 milioni di investimenti in materiale rotabile che consentirà di incrementare ulteriormente il materiale nuovo in circolazione



Quali investimenti?

Oggi in Toscana, **l'80% dei viaggiatori utilizza i treni di ultima generazione di una flotta rinnovata per il 50%**, grazie a 10 anni di investimenti da parte di Trenitalia, sostenuti dal cofinanziamento della Regione.

La tipologia del materiale, adeguata al servizio, ottimizza le prestazioni:

- le linee con maggiore domanda (Aretina, Pisana, Lucca - Viareggio) utilizzano composizioni a doppio piano con più capacità, riducendo i fenomeni di affollamento presenti.
- Le linee non elettrificate, in fascia oraria pendolare, vedono l'impiego di materiale leggero di nuova generazione (Minuetto e Swing), oltre a composizioni pesanti (in Valdisieve e nel Senese), con carrozze rinnovate (face - lift)
- I servizi in area metropolitana sono effettuati in parte con i nuovi treni Jazz.



Obiettivo della Regione è proseguire tale rinnovo attraverso:

- **il completamento della flotta Vivalto:** alle composizioni oggi circolanti con materiale Vivalto (35 circa) con il piano previsto si ne aggiungeranno ulteriori 4 - 5 composizioni.
- **il completamento del parco dei treni Swing,** in modo da garantire la copertura della Garfagnana e un maggiore utilizzo nell'area Senese
- **l'acquisto di nuove locomotive diesel** in sostituzione delle 445 (obsolete), per le linee non elettrificate a forte domanda della Valdisieve e del Senese,
- **Il rinnovo del parco Media Distanza** attraverso interventi di refitting (ristrutturazione pesante)
- **l'attrezzaggio ERTMS** per i regionali in direttissima: i nuovi obiettivi di sicurezza per l'intera rete europea impongono l'estensione graduale dell'attrezzaggio della rete con il sistema ERTMS (per ora limitato in Italia alla sola tratta AV), a cominciare dalla Direttissima: per questo motivo è necessario l'attrezzaggio anche del materiale regionale.



Per misurare l'affidabilità del servizio sono stati individuati tre **indicatori strutturali di prestazione: puntualità, regolarità, offerta posti,**

i quali rispondono all'esigenza primaria del viaggiatore di disporre di servizi efficienti, puntuali e sufficienti a soddisfare la domanda.

Gli indicatori di prestazione, con i quali si misura anche il livello quantitativo del servizio reso, sono soggetti a verifiche periodiche da parte della Regione attraverso la tecnologia messa a disposizione dal gestore della rete (Piattaforma Integrata di Circolazione) che consente di verificare puntualmente un quantitativo di treni non altrimenti controllabile (800 treni giornalieri, 22.000 treni-mese, oltre 240.000 treni in un anno, per un complessivo di oltre 22 milioni di treni*km programmati).

Indice di puntualità

È prevista la crescita progressiva dell'indice di puntualità di ciascuna linea con l'obiettivo di avere al 2019 di una puntualità media non inferiore a 93%.

Condizionanti tale crescita saranno tra l'altro gli interventi di rinnovo del materiale rotabile e di adeguamento dell'infrastruttura (impegno di RFI) che dovranno portare ad una progressiva risoluzione delle criticità oggi presenti.



Indice di regolarità

La misura della regolarità di ciascuna linea (treni soppressi) è determinata in funzione dei minuti di servizio non svolti rispetto a quelli programmati (come per i bonus).

Come per la puntualità l'indice obiettivo è crescente nei vari anni.

Tra i fattori determinanti la regolarità vi è la qualità del materiale rotabile



Indice del rispetto dei posti offerti (composizione)

I treni soggetti al controllo giornaliero sulla composizione **salgono da 20 a 100** e comprendono quelli maggiormente affollati, con un indice di affollamento superiore a 70%, di norma in fascia pendolare.

di essi, per ogni giorno Trenitalia è chiamata al rispetto del numero dei posti offerti come da programma.

I treni inclusi nell'elenco sono soggetti a verifiche annuali anche attraverso il contributo dei viaggiatori che già nella prima definizione si sono espressi nella **“stanza della partecipazione”** sul portale **Muoversi in Toscana**.



Sono stati individuati altresì indicatori di qualità che rispondono alla giusta necessità del viaggiatore di avere informazione esauriente, di viaggiare con carrozze accessibili, pulite e confortevoli in periodi caldi e freddi, di accedere a servizi igienici funzionali e puliti, di potere esporre in modo chiaro e semplificato i propri reclami, di viaggiare in piena sicurezza.



Gli indicatori di qualità che più direttamente interessano gli utilizzatori del servizio, sono commisurati a livelli standard di servizio predefiniti e periodicamente verificati in corso di viaggio dal personale dell'ispettorato regionale.

Tra di essi in particolare:

la pulizia, la comunicazione a bordo treno, l'informazione a bordo e in stazione, il comfort di viaggio, la climatizzazione ed il riscaldamento, la funzionalità delle toilette, l'accoglienza a bordo, la vendita presso le biglietterie, attraverso le emettitrici, la vendita a bordo treno.



Sul tema della qualità dell'offerta, si sottolineano tre temi, di notevole rilievo, su cui abbiamo puntato in particolare:

- accessibilità alle persone a mobilità ridotta e con disabilità
- trasporto della bici a bordo treno
- nuovi canali di informazione



accessibilità alle persone a mobilità ridotta e con disabilità

nell'ambito del piano di investimenti in nuovo materiale rotabile è previsto l'impegno di Trenitalia perché nell'arco del contratto il numero dei treni "accessibili" in circolazione ogni giorno raggiunga il 75% di quelli programmati.

Il che vuole dire che 3 treni su 4 saranno abilitati al trasporto di persone con disabilità ed avranno la postazione per carrozzella ed il bagno adeguato.

inoltre, per non vanificare l'impegno di rinnovo del materiale rotabile, l'intesa con RFI prevede un programma di ampliamento del circuito PMR, di abbattimento barriere architettoniche e innalzamento marciapiedi sincrono con il rinnovo del materiale rotabile anch'esso accessibile.



Bici in treno

per favorire la mobilità sostenibile e l'intermodalità treno - bici, sono stati contrattualizzati nuovi incentivi che hanno trovato attuazione già a partire dal 1 novembre scorso:

acquisto di abbonamento annuale valido nelle fasce di morbida e per i week end e festivi per trasporto bici a bordo a prezzo agevolato 50 euro;

abbonamento annuale valido per i soli week end e festivi a per trasporto bici a bordo a prezzo agevolato di 20 euro;

trasporto delle bici garantito per gruppi organizzati (più bici dei posti normalmente disponibili sul treno);



Bici in treno

Inoltre è in corso l'erogazione del bonus per l'acquisto di una bici pieghevole (valore 150 Euro), per i possessori di abbonamento annuale regionale.

Il bando, uscito nei giorni scorsi, ha avuto immediata risposta e stiamo erogando i primi contributi a chi ha acquistato una bici pieghevole delle caratteristiche indicate nel bando ed ha i requisiti richiesti (abbonamento annuale in corso o abbonamenti mensili del valore complessivo minimo superiore a euro 150.)



i nuovi canali di informazione:

Il miglioramento della qualità dei servizi passa attraverso il rinnovamento dei mezzi e l'incremento della puntualità, **ma passa anche attraverso un'informazione corretta e tempestiva.**

Nel contratto è previsto l'accesso alle banche dati di Trenitalia in grado di alimentare gli strumenti di informazione predisposti dalla Regione:

- **il portale 'Muoversi in Toscana'**, che raccoglie tutte le informazioni sul trasporto ferroviario e su gomma, compreso lo speciale 'Pendolari in treno' che raccoglie informazioni utili e aggiornamenti sul traffico ferroviario.
- **la stanza della partecipazione** dove i cittadini possono essere interattivi e segnalare situazioni critiche e proporre idee e soluzioni (
- **Le App** in grado aiutare l'utente a pianificare il suo viaggio, per dagli in tempo reale la posizione dei mezzi pubblici che sta aspettando, per informarlo su disagi, cambi di programma o altri imprevisti.



4.1a tutela dei viaggiatori

La sicurezza a bordo treno
Il bonus abbonati



Sicurezza a bordo treno: tre iniziative ed azioni di spicco, che trovano conferma nel contratto di servizio

- **La Convenzione fra Trenitalia e le Forze dell'Ordine** che prevede il libero accesso ai treni da parte delle Forze dell'Ordine, in cambio della disponibilità ad intervenire per prevenire o reprimere reati.

120 gli interventi effettuati nei primi 6 mesi del 2015 cui si aggiungono quelli della Polizia Ferroviaria con l'identificazione di circa 900 persone da gennaio a giugno.

- **un piano articolato e coordinato antievasione**, predisposto da Trenitalia e in corso di attuazione, finalizzato ad intervenire in modo coordinato e strutturato sul problema della evasione tariffaria e del fattore sicurezza a bordo treno, con l'attivazione di un pool nazionale antievasione di circa 70 unità, già operativo in Toscana.



- **Nuove tecniche di controllo** quali il potenziamento e l'estensione e del sistema di videosorveglianza, già presente e funzionante a bordo dei treni Swing e Jazz, anche a bordo delle carrozze non di ultima generazione e l'installazione dei varchi di accesso controllati a Firenze SMN come nelle principali stazioni nazionali.

Inoltre

- È stata costituita ed è operativa una «**Cabina di Regia**» regionale per coordinare e monitorare le iniziative per migliorare la sicurezza ferroviaria, fra Prefettura di Firenze, le Prefetture della Toscana, la Regione Toscana, il Dipartimento Toscano della Polfer, la Direzione regionale di RFI e la Direzione regionale di Trenitalia.



Il bonus per abbonati

L'attuale bonus per gli abbonati viene esteso ai possessori di abbonamento sovraregionale purché residenti in Toscana:

il rilascio viene esteso ad es. alle intere tratte Prato – Bologna, Firenze – Faenza, Firenze – Roma etc.

L'indice di riferimento diventa «*indice di affidabilità*» e viene calcolato «in positivo»: ad es. l'attuale indice 4% diventa 96%, l'indice 3% diventa 97% e così via.

L'indice minimo ammissibile diventa dunque 96%, al di sotto del quale è concesso il bonus.



L'indice di riferimento minimo viene progressivamente elevato nel corso di durata del contratto

I ritardi per le tratte interregionali ai fini del calcolo dell'indice, sono rilevati nelle stazioni del percorso più significative per i pendolari (non più quella di destino del treno)

Ad es. per la linea Firenze Arezzo Roma la stazione di Montevarchi, per la linea Pisa Grosseto Roma la stazione di Grosseto, per la linea Prato Bologna la stazione di Bologna.



In aggiunta al bonus per ritardi e soppressioni verrà attribuito un

Bonus stagionale per la climatizzazione

La climatizzazione delle vetture nei periodo caldi è un parametro di qualità irrinunciabile

dopo l'esperienza dello scorso luglio, quando il malfunzionamento dell'aria condizionata a bordo dei treni ha portato pesantissimi disagi ai viaggiatori della nostra regione, si è stabilito di **estendere il diritto al bonus anche a chi subisce disagi pesanti dovuti alla mancata o carente climatizzazione.**

nel nuovo contratto, tra l'altro, è stato prolungato di un mese il periodo di obbligo di funzionamento della climatizzazione estesa dal 1 giugno al 30 settembre.



5.il controllo e la vigilanza



**il controllo capillare del prodotto
contrattuale è alla base di una gestione
efficace del contratto di servizio stesso.**



il monitoraggio del servizio offerto
è obbligatorio e necessario per conoscere il servizio ma anche per:

- garantire il livello della qualità erogata;
- verificare il rispetto degli standard;
- applicare le penali;
- individuare i punti critici del servizio;
- analizzarne le cause ed eliminare i disservizi;
- offrire risposte mirate ed esaurienti al Contact Center.
- Verificare rispetto RE 1370/2007 e parametri art.16bis e DPCM 11 marzo 2013



il monitoraggio è dunque il risultato di una **conoscenza** puntuale, strutturata e continuativa del servizio per

- **Acquisire informazioni**
- **Gestire informazioni**
- **Restituire informazioni**



Quali strumenti per acquisire le informazioni?

Costituzione di una **banca dati del servizio** che attesti della qualità erogata attraverso;

- **Ispezioni e controlli** sul campo: 100 ispettori regionali
- **Contact center**: il filo diretto con chi viaggia per fornire informazioni, gestire i reclami dei cittadini, accogliere i suggerimenti;
- **Strumenti interattivi** a disposizione dei viaggiatori (App etc.)
- **Conferenze tecniche** periodiche per verifica dettagliata dei punti critici del servizio, analisi tecnica delle cause all'origine delle criticità, definizione dei provvedimenti da assumere per ridurre ed eliminare i disservizi.



- **Indagini di soddisfazione degli utenti**, la qualità percepita attraverso il giudizio di chi viaggia:
Di norma indagini biennali (l'ultima nel 2015 in corso di completamento) con l'obiettivo di conoscere le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti, abbonati e occasionali, riguardo il servizio ferroviario regionale.
- **Indagini periodiche mirate** per una verifica del grado di soddisfazione in relazione a temi e situazioni specifiche.



Quali strumenti per gestire le informazioni?

L'osservatorio regionale per il tpl gestisce e aggiorna le banche dati sui servizi di trasporto pubblico locale.

Tra le informazioni gestite:

- l'orario programmato e le sue variazioni temporanee

- la dotazione di materiali (impianti, mezzi)

- i rilievi di frequentazione

- Le banche dati economico/gestionali (venduto, bilanci, reclami etc.)



Come restituire le informazioni?

- **Contact center**
- **Incontri con gli utenti**
- **Portale della Mobilità**
- **spazi informativi in tempo reale**, travel planner, area social per la partecipazione degli utenti
- **«Muoversi in Toscana»** applicazione con accesso ad:
 - orari di treni, bus, tram e traghetti, calcolo del percorso di viaggio, notizie in tempo reale sulla circolazione, informazioni aggiornate su scioperi, eventi etc.
- **Canali di erogazione:**
 - web, notiziari televisivi e radio, social (Facebook, Twitter, ...),



Il numero degli ispettori a bordo treno passa da 50 a 100
per una maggiore tempestività ed efficacia nei controlli

Un'intesa sottoscritta con la Regione Umbria consente di estendere i controlli sulla qualità a bordo treno anche ai treni dell'Umbria che interessano la Toscana.

Sono in corso i questi giorni i contatti per la messa a punto operativa della azione che mira a garantire pari diritti anche ai viaggiatori della direttrice Aretina che utilizzano i treni Firenze - Foligno.