



**LA TOSCANA
CHE SI MUOVE**
TERRITORIO, TRASPORTI, INFRASTRUTTURE

Piano Regionale Integrato Infrastrutture Mobilità

La qualificazione del trasporto pubblico

-

Il ferro, la gomma, la continuità territoriale

Riccardo Buffoni

*Responsabile
Settore Trasporto Pubblico Locale
Regione Toscana*



Regione Toscana

Auditorium di Sant'Apollonia – Firenze – 1 Ottobre 2019

IL TRASPORTO PUBBLICO IN TOSCANA

Treni



Bus



Traghetti



TRASPORTO FERROVIARIO

TRENITALIA

Durata: 2015 – 2020 con estensione al 2023



TFT

Durata: 2015 – 2020 con estensione al 2023



TFT- IL CONTRATTO

	Corrispettivo lordo	Ricavi	Servizi
2015	6,3 M €	1,5 M €	0,7 Milioni Km
2016	6,6 M €	1,5 M €	0,7 Milioni Km
2017	7,3 M €	1,4 M €	0,7 Milioni Km
2018	7,9 M €	1,8 M €	0,7 Milioni Km
2019	7,9 M €	- - -	0,7 Milioni Km



TRENITALIA – IL CONTRATTO

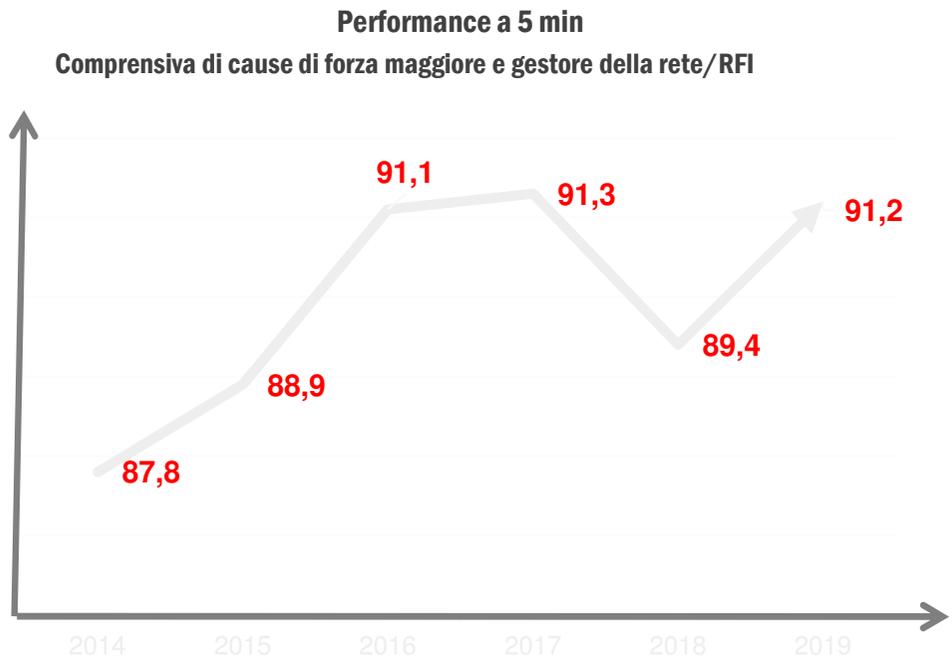
	Corrispettivo lordo	Ricavi	Servizi
2015	233,3 M €	145,0 M €	21,9 Milioni Km
2016	234,5 M €	147,2 M €	22,0 Milioni Km
2017	235,8 M €	163,5 M €	21,6 Milioni Km
2018	235,9 M €	169,9 M €	22,4 Milioni Km
2019	235,9 M €	- - -	22,4 Milioni Km



TRENITALIA - PUNTUALITÀ

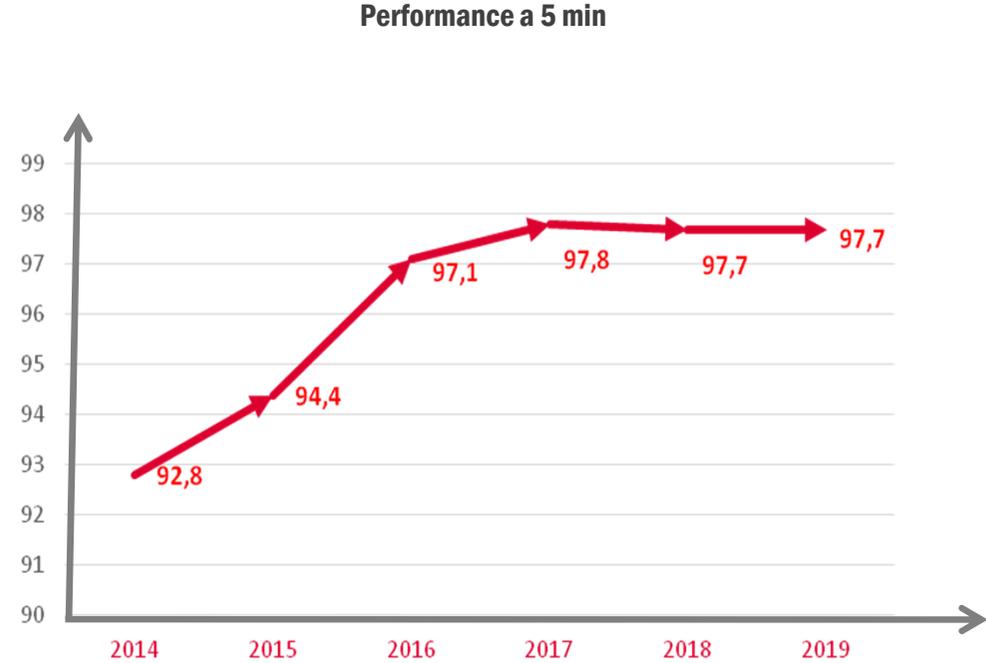
dal 2014 al 2019 (dati al 25 Agosto)

Puntualità percepita dall'utente



2014 - 2019
+3,4 punti

Puntualità Trenitalia



2014 - 2019
+4,9 punti

TRENITALIA - PUNTUALITÀ DELLE LINEE

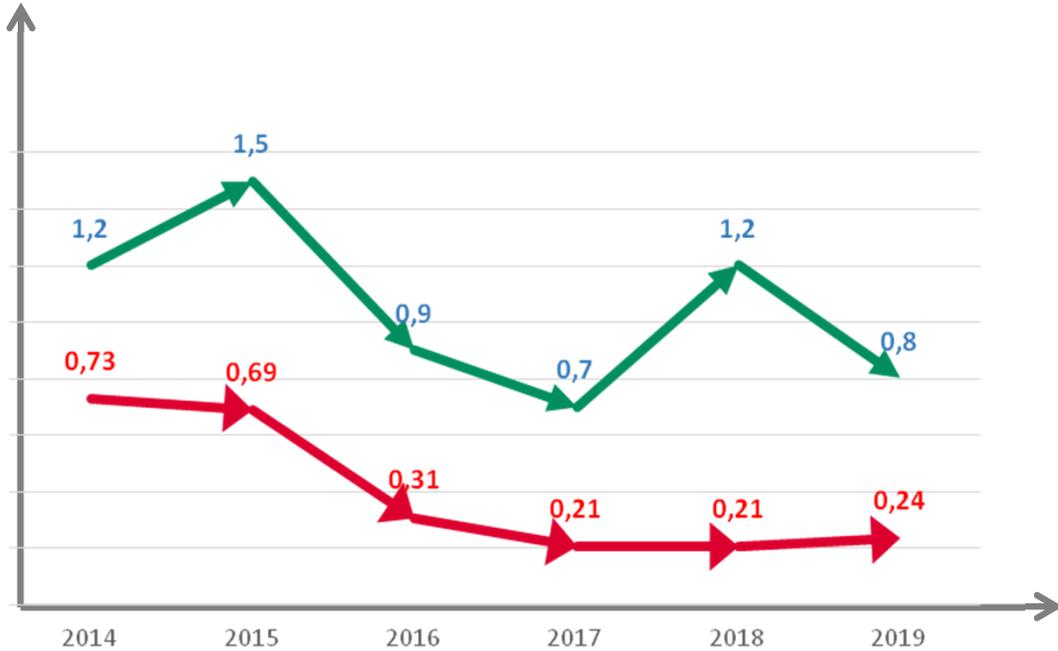
Confronto dal 1 gennaio al 25 agosto

PUNTUALITA' REALE	2019	2018	DELTA
Firenze - Pisa	92,9	92,1	0,8
Firenze - Siena	91,8	92,5	-0,7
Siena - Grosseto	88,3	87,7	0,6
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	89,3	84,8	4,6
(GE) La Spezia - Pisa (tirrenica nord)	84,9	77,6	7,3
Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (tirrenica sud)	92,9	91,9	1,0
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	93,0	90,5	2,5
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	91,5	92,4	-0,9
Pistoia_Porretta	95,1	93,3	1,8
(FI) Prato - Bologna	87,8	92,5	-4,8
Firenze - BorgoS.L. (via Pontass.) - Faenza	92,7	91,0	1,7
Firenze - BorgoS.L. (via Vaglia) - Faenza	94,4	92,0	2,3
(FI) Siena - Chiusi	90,8	88,8	2,0
Parma_La Spezia (Livorno)	85,1	81,1	3,9
Totale Regione	91,2	89,4	1,8

PUNTUALITA' TRENITALIA	2019	2018	DELTA
Firenze - Pisa	98,3	98,2	0,1
Firenze - Siena	96,7	97,1	-0,4
Siena - Grosseto	95,5	95,7	-0,2
Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)	98,0	97,7	0,3
(GE) La Spezia - Pisa (tirrenica nord)	97,4	97,5	-0,1
Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (tirrenica sud)	97,9	98,0	-0,1
Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	98,7	98,2	0,5
(LI) Pisa - Lucca - Aulla	97,3	97,8	-0,6
Pistoia_Porretta	98,6	98,6	0,0
(FI) Prato - Bologna	96,3	98,3	-2,0
Firenze - BorgoS.L. (via Pontass.) - Faenza	97,6	96,9	0,7
Firenze - BorgoS.L. (via Vaglia) - Faenza	97,6	97,8	-0,2
(FI) Siena - Chiusi	96,4	96,3	0,2
Parma_La Spezia (Livorno)	96,6	97,1	-0,5
Totale Regione	97,7	97,7	0,0



TRENITALIA – CANCELLAZIONI



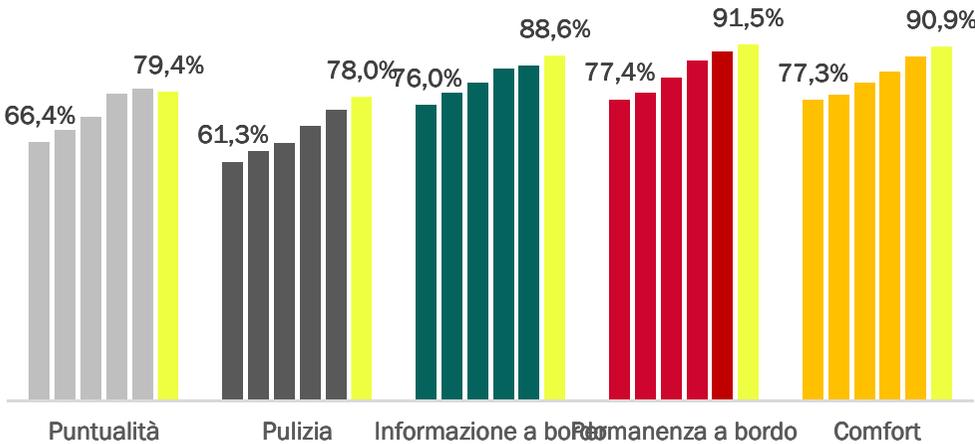
Cancellazioni relative alla sola Divisione Passeggeri Regionale hanno seguito un trend più spinto:
-63,9% (2019 vs 2014)

- Cancellazioni dovute a Trenitalia
- Cancellazioni Totali (causa Divisione Passeggeri Regionale, RFI, altri operatori e cause forza maggiore)

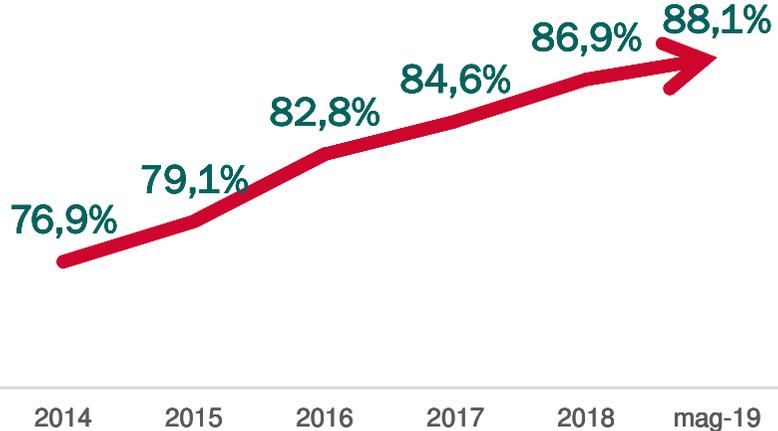
% Cancellazioni altri operatori Europei			
Trenitalia	2018	SNC	
Divisione Passeggeri Regionale	SNCF	UK	B
1,5%	2%	3,9%	2%

TRENITALIA – CUSTOMER EXPERIENCE

CUSTOMER SATISFACTION



VIAGGIO NEL SUO COMPLESSO



Aumento della customer satisfaction su tutte le dimensioni, con punte di **+27,2%** nel caso della **Pulizia** e **+19,6%** per la **Puntualità** (2019 vs 2014).

La **customer satisfaction** complessiva del viaggio è aumentata di oltre **+14,6%** (2019 vs 2014).



IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Segnalazioni al numero verde regionale

	Numero
2015	1.928
2016	984
2017	992
2018	1.159
2019 (primo semestre)	439



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

Numero Verde
800-570 530



IL NUOVO CONTRATTO CON TRENITALIA

Piano investimenti da 1,2 miliardi € comprendente il rinnovo pressoché totale della flotta con mezzi di nuova generazione (Rock, Pop, nuovi treni bimodali, treni 200Km/h) ad alto livello di servizio: complessivamente 100 nuovi treni, di cui 86 entro il 2023.

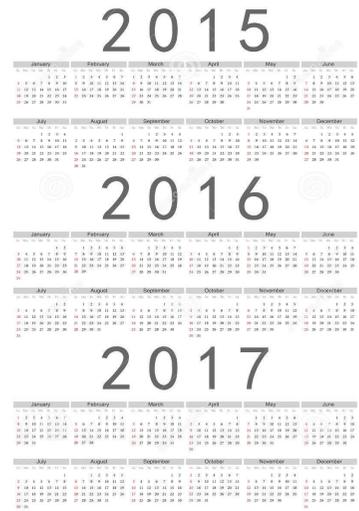
Corrispettivo e tariffe: corrispettivo “flat” nei primi 5 anni di contratto (circa 235 mil€); incremento delle tariffe limitato al solo contributo inflattivo annuo dovuto per legge.

Qualità del servizio: adeguamento alle nuove indicazioni dell’Autorità di Regolazione Trasporti per le condizioni minime di qualità percepita dagli utenti (ad es. puntualità calcolata su standard B1 - non più standard B - e sulle stazioni principali - non più a destino) mantenendo le impostazioni dell’attuale contratto ove superiori. Miglioramento dell’informazione all’utenza.

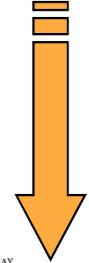
Bonus pendolari: revisione del bonus pendolari su obiettivi maggiormente sfidanti per Amministrazione e Gestore.



TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



**Obblighi di servizio
Incertezza
Mancanza di investimenti**



**Contratto Ponte
Certezza
Riattivazione investimenti**



TPL - IL CONTRATTO PONTE

Durata: 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2019

Corrispettivo lordo

2018 = 299,4 milioni euro, di cui 48,7 risorse Enti Locali

2019 = 303,5 milioni euro, di cui 49,2 risorse Enti Locali

Ricavi

2018 = 103,8 milioni euro

2019 = 44,5 milioni euro (primo semestre)

Km e Ore servizi

2018 = 108,1 milioni km + 49.566 ore (flessibili e funicolari)

2019 = 109,8 milioni km + 58.205 ore (flessibili e funicolari)



TPL - RINNOVO DELLA FLOTTA

Previsti nel contratto	Già acquisiti o in corso
229	363 di cui: <ul style="list-style-type: none">- 270 già acquistati- 93 in corso di acquisto



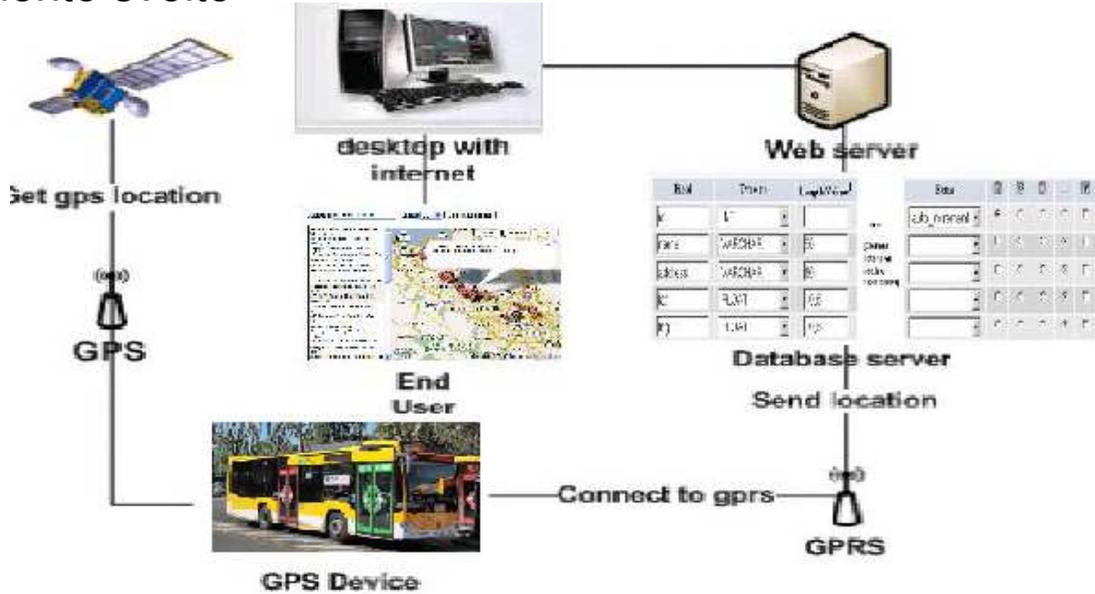
Attivato l'acquisto di ulteriori n. 83 bus attraverso convenzione CONSIP per l'anno 2020 + n. 1 bus per il lotto debole



TPL - TELECONTROLLO DELLA FLOTTA

AVM previsti nel contratto	AVM consuntivo 2018
97% della flotta	97% della flotta

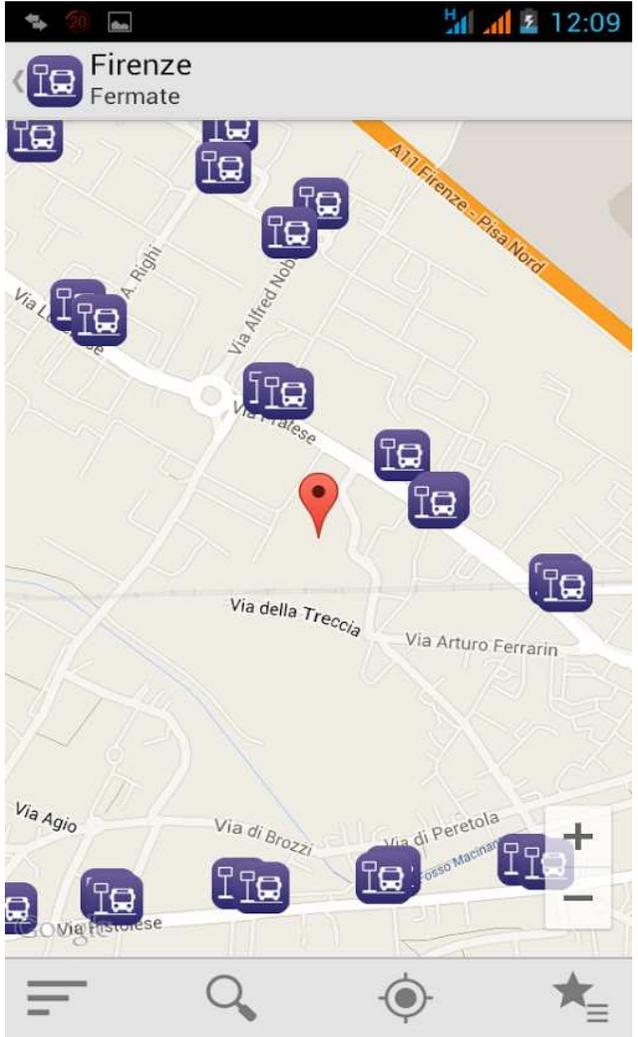
- Gestione in tempo reale dei servizi urbani e extraurbani
- Produzione del diario della regolarità
- Analisi dei dati e controllo del servizio effettivamente svolto
- Pubblicazione sulle App Android – iOS
- Pubblicazione sulle paline elettroniche



TPL - APP PER SMARTPHONE (Android e iOS)



TESEO attiva nei bacini di:
Livorno
Pisa
Massa Carrara
Lucca
Pistoia
Prato
Empoli



ATAF 2.0 attiva nell'area metropolitana di Firenze e nell'area MIV

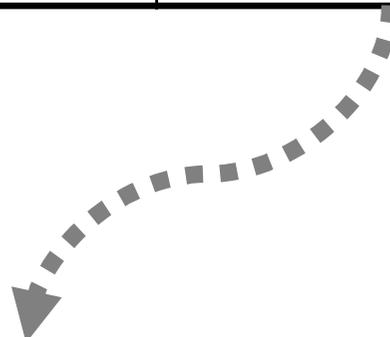
TIEMME MOBILE attiva nei bacini di:

Arezzo
Siena
Piombino
Grosseto



TPL - ANALISI DEI SERVIZI NEL 2018

Servizi Programmati ad inizio 2018	Servizi Programmati aggiunti nel corso del 2018	Modifiche Temporanee nel corso del 2018	Consuntivo dei servizi effettivamente svolti nel 2018
108.172.687 Km	108.429.962 Km + 257.275 km (+ 0,24%)	- 590.284 km (- 0,54%)	107.839.678 Km - 333.009 Km (- 0.30%)



Servizi non effettuati per cause interne	Servizi non effettuati per cause esterne	Servizi effettuati per eventi straordinari ed imprevedibili
<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza del personale • Guasto o mancanza del mezzo • Sciopero aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantieri, manifestazioni • Incidente del mezzo • Sciopero generale 	<ul style="list-style-type: none"> • Corsa plurima • Eventi straordinari o imprevedibili a carattere di urgenza
- 377.479 km (- 0,35%)	- 419.895 km (- 0,39%)	+ 207.090 km (+ 0,19%)



TPL - SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

- ❖ **Smart Card** = carte intelligenti “a microchip”, con validazione di prossimità (contactless)

Sulla smart card vengono memorizzati i titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti) ed il credito trasporti (borsellino elettronico)



Livorno, Pisa, Lucca,
Pistoia, Prato,
Prato extraurbano



Arezzo, Siena, Poggibonsi,
Colle di Val d'Elsa, Piombino,
Grosseto, San Vincenzo



Firenze

- ❖ **Carta di credito**

Firenze, Grosseto, Castiglione della Pescaia, Siena



TPL - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Segnalazioni al numero verde regionale

	Numero
2015	6.615
2016	6.057
2017	5.348
2018	5.876
2019 (primo semestre)	2.648



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

Numero Verde
800-570 530



TPL – LA GARA UNICA

La gara come strumento per realizzare gli obiettivi della riforma del TPL, avviata con la LR 65/2010, e per completare le azioni del PRIIM.

Quindi un miglioramento dell'offerta dei servizi in termini di:

- **Efficacia**
- **Efficienza**
- **Qualità**



TPL – IL NUOVO CONTRATTO DELLA GARA UNICA

Rinnovo del parco: 2.100 nuovi autobus, con un rinnovo del parco attuale di oltre il 70% che porterà l'età media a 7 anni.

Paline elettroniche: migliore informazione all'utenza con oltre 1.000 nuove paline intelligenti per l'informazione in tempo reale.

Disabilità e PMR: particolare attenzione a tutti gli aspetti che favoriscono l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture per i disabili ed ai PMR, nel rispetto delle norme europee (Reg. 181/2011) - fruibilità delle informazioni, assistenza nelle principali autostazioni, formazione del personale addetto, acquisto di mezzi dotati di sistemi per il trasporto e l'accessibilità.

Progetto bici: parte integrante della rete degli itinerari ciclabili di interesse regionale è la possibilità di accedervi con il mezzo pubblico; al concessionario è richiesto l'attrezzaggio dei bus e la partecipazione alla progettazione integrata.



TRASPORTO MARITTIMO

TOREMAR

Servizi garantiti per l'arcipelago con oltre 20.000 corse annue

Investimenti per rinnovamento della flotta

Durata: 2012 – 2023



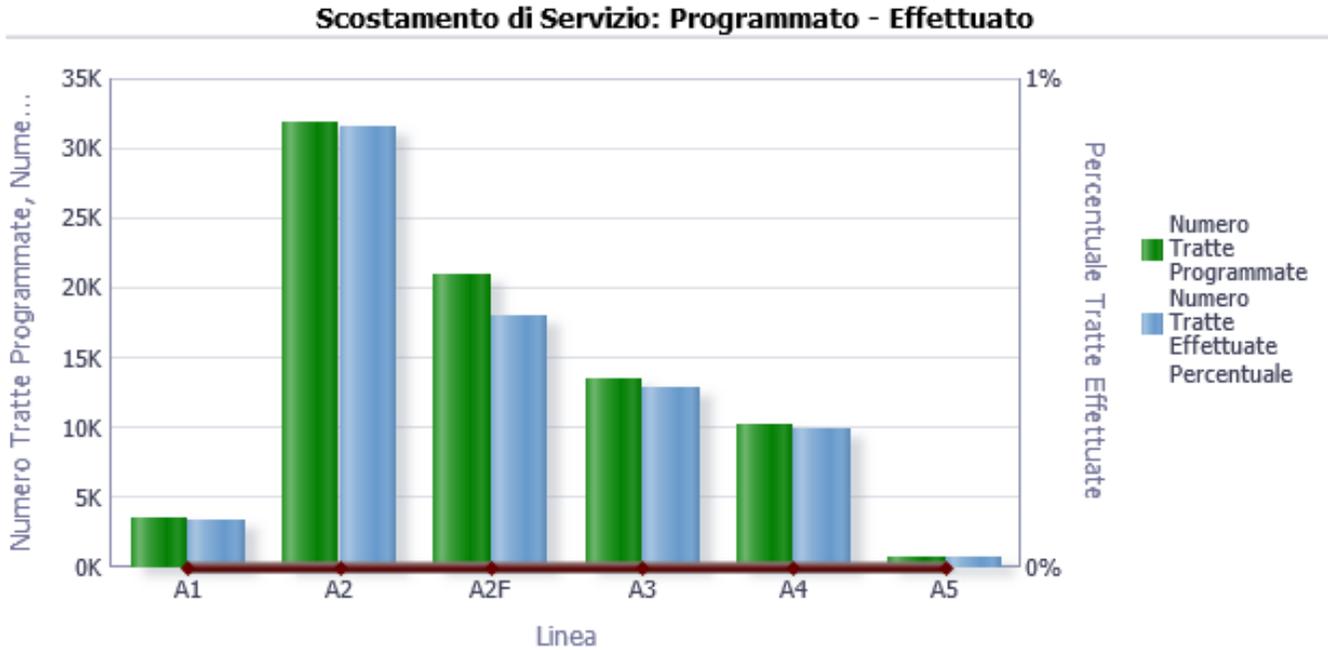
TOREMAR – IL CONTRATTO

	Corrispettivo lordo	Ricavi	Servizi
2015	14,8 M €	26,2 M €	245.851 Miglia nautiche
2016	14,8 M €	26,5 M €	245.242 Miglia nautiche
2017	14,9 M €	27,2 M €	245.217 Miglia nautiche
2018	15,1 M €	28,5 M €	245.517 Miglia nautiche
2019	15,1 M €	- - -	245.545 Miglia nautiche



TOREMAR - SERVIZI EFFETTUATI DAL 2015 AL 2018

Tratte Programmate	Tratte Effettuate	Tratte Soppresse per cause di forza maggiore	Tratte Soppresse per cause non di forza maggiore
81.188	76.778 94,6%	3.469 4,3%	941 1,1%



TOREMAR - PASSEGGERI DAL 2015 AL 2018

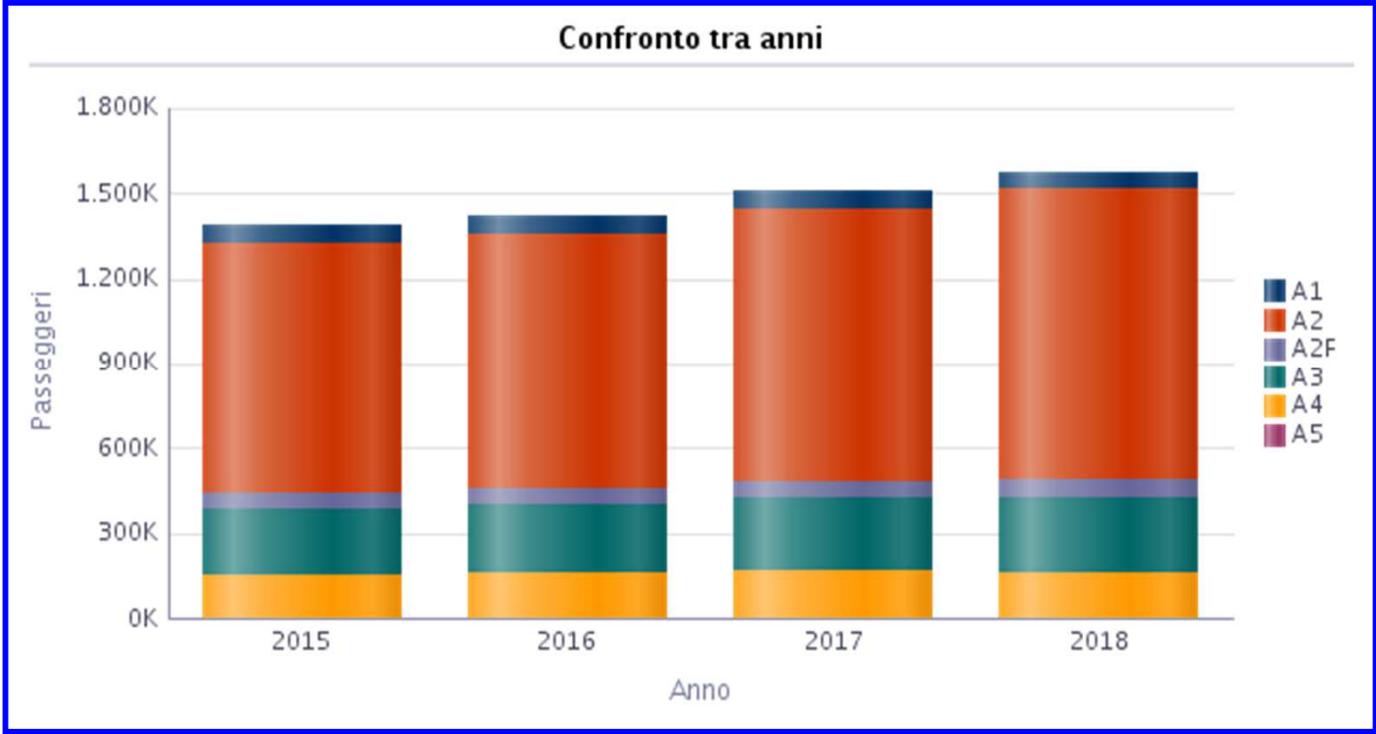
Passeggeri: 5.895.521

Auto: 1.264.391

Moto: 92.384

Bus e Camper: 56.371

Camion: 215.837



TOREMAR - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Segnalazioni al numero verde regionale

	Numero
2015	36
2016	30
2017	19
2018	21
2019 (primo semestre)	14



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

Numero Verde
800-570 530





**LA TOSCANA
CHE SI MUOVE**

TERRITORIO, TRASPORTI, INFRASTRUTTURE

Piano Regionale Integrato Infrastrutture Mobilità

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Riccardo Buffoni

Responsabile

Settore Trasporto Pubblico Locale

Regione Toscana

