

Il Trasporto Pubblico Locale in Toscana, con particolare riferimento al trasporto ferroviario d'interesse regionale e locale (TPF)

Indagine conoscitiva

Relazione conclusiva

Gennaio 2013

Settima commissione consiliare “Mobilità e Infrastrutture”

Viabilità - Trasporti - Opere idrauliche - Lavori pubblici - Infrastrutture, porti e aeroporti - Reti telematiche - Protezione civile – Casa

Componenti

Mattei Fabrizio - **Presidente**

Santini Giovanni - **Vicepresidente**

Bambagioni Paolo - **Segretario**

Ammirati Paolo Enrico

Fedeli Giuliano

Ferri Jacopo Maria

Ruggeri Marco

Componenti del gruppo di lavoro per l'indagine:

Bambagioni Paolo - **Coordinatore**

Fedeli Giuliano

Santini Giovanni

Indice

PREMESSA	5
<u>1. LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE</u>	
1.1 Il programma approvato dall'Ufficio di Presidenza	7
1.2 Il programma operativo definito dalla settima commissione	9
1.3 Integrazione del programma e proroga del termine di conclusione	11
1.4 Strumenti operativi	11
<u>2. IL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE SU FERRO: LA REALTÀ TOSCANA</u>	
2.1 Inquadramento economico finanziario	15
2.2 La realtà toscana a confronto con il quadro nazionale	17
2.3 La rete ferroviaria toscana (estensione e caratteristiche)	17
2.4 La rete delle stazioni ferroviarie toscane	20
2.5 Il quadro normativo e amministrativo	23
<u>3. I RISULTATI DELL'INDAGINE: CRITICITÀ EMERSE</u>	
3.1 Considerazioni Generali	25
3.2 Termini generali dei contratti di gestione	28
3.3 L'infrastruttura ferroviaria e le stazioni	29
3.4 I servizi a terra	30
3.5 Il materiale rotabile	31
3.6 I rapporti con l'utenza	32
3.7 Gli esiti dei sopralluoghi	38
3.8 I progetti a supporto dell'informazione agli utenti - infomobilità	41
<u>4. CONCLUSIONI</u>	
4.1 Considerazioni generali	43
4.2 Indirizzi e proposte operative	44

Allegati

- 1 Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario d'interesse regionale e locale – Regione Toscana – Trenitalia S.p.A. (aggiornamento giugno 2012)**
- 2 Contratto di Servizio – controllo e monitoraggio delle prestazioni - 2011
- 3 Intesa fra Regione Toscana e gli Enti Locali sul TPL – Giugno 2012
- 4 Penali e performance di regime – Gestore della rete
- 5 Contratti di servizio – l'accesso all'infrastruttura ferroviaria
- 6 Carta dei servizi – Rete ferroviaria italiana
- 7 La sicurezza della circolazione ferroviaria – Agenzia Nazionale Sicurezza Ferroviaria
- 8 Infomobilità e accessibilità territoriale
- 9 Rapporto Pendolaria 2011
- 10 Estratti delle trascrizioni realizzate dalla Settima Commissione Consiliare durante le audizioni sull'indagine
- 11 Rassegna stampa
- 12 Documenti presentati a seguito delle audizioni sull'indagine
- 13 Accesso all'infrastruttura ferroviaria

Premessa

Le problematiche del Trasporto Pubblico Locale, con particolare riferimento al trasporto su ferro, regionale e locale: questo è l'oggetto dell'indagine della **settima commissione permanente "Mobilità e Infrastrutture"** del Consiglio Regionale della Toscana.

La scelta di realizzare un approfondimento sui temi riguardanti il Trasporto Pubblico e ai problemi di coloro che si spostano da un luogo all'altro della Toscana è nata dopo una serie di segnalazioni, incontri e audizioni che la stessa commissione aveva avuto con amministratori locali, comitati pendolari e utenti del servizio ferroviario nel 2011 e nei primi mesi 2012.

Durante questi incontri, organizzati sulla base di segnalazioni e a seguito di numerose informazioni pubblicate dai media, sono state illustrate situazioni di precarietà e disservizi sulla qualità del servizio offerto, con ripercussioni talvolta anche gravi: una serie di carenze, molte delle quali imputabili all'infrastruttura ferroviaria, al soggetto gestore Trenitalia S.P.A. (che copre la quasi totalità del servizio), al gestore della rete ferroviaria (RFI) e comunque a comportamenti i cui termini sono definiti dal contratto di gestione attualmente in vigore.

Sono questi i motivi per cui la settima commissione ha ritenuto realizzare i necessari approfondimenti: l'obiettivo dell'indagine è stato finalizzato all'analisi e alla verifica del contratto di servizio Regione – Trenitalia d'interesse regionale e locale attualmente in essere (2009-2014), considerate alcune criticità registrate del trasporto pubblico ferroviario locale e regionale in Toscana, ponendosi quale fine ultimo quello di formulare proposte per migliorare e rendere più cogente il contratto di servizio attuale e suggerire proposte di modifica e/o integrazioni per il futuro.

La settima commissione ha proposto all'ufficio di presidenza la realizzazione dell'indagine le cui risultanze sono contenute in questa relazione conclusiva.

1. LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

1.1 Il programma approvato dall'Ufficio di Presidenza

Il Programma dell'indagine (che detta i modi di realizzazione fissandone obiettivi, tempi e strumenti) è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza (U.P.) del Consiglio Regionale, ai sensi dell'art. 50 del Regolamento interno. L'U.P. ha approvato il programma in data 29 marzo 2012.

Il gruppo di lavoro ha visto l'impegno di alcuni consiglieri membri della settima commissione: **Giuliano Fedeli (Vicepresidente dell'assemblea legislativa e componente della VII commissione), Giovanni Santini (Vicepresidente VII commissione) e Paolo Bambagioni (Segretario VII commissione)**. Quest'ultimo ha coordinato i lavori, sviluppandone le iniziative.

L'assistenza tecnica è stata curata dal **settore assistenza generale alle Commissioni Terza, Quarta, Sesta e Settima**. L'indagine non ha richiesto impegni finanziari specifici.

Indagine conoscitiva sul TPL in Toscana, con particolare riferimento al Trasporto pubblico locale ferroviario d'interesse regionale e locale (TPF)

La Settima Commissione consiliare "Mobilità e Infrastrutture" è incaricata di svolgere un'indagine conoscitiva sul TPL in Toscana, con particolare riferimento al trasporto pubblico locale ferroviario d'interesse regionale e locale.

Obiettivo dell'indagine è l'analisi e la verifica del contratto di servizio Regione – Trenitalia d'interesse regionale e locale attualmente in essere (2009-2014) e delle eventuali inadempienze da parte di Trenitalia, considerate le molte criticità del trasporto pubblico ferroviario locale e regionale in Toscana registrate. L'indagine si pone anche l'obiettivo di formulare proposte per migliorare e rendere più cogente il contratto di servizio attuale e suggerire proposte di modifica e/o integrazioni per il futuro.

Temi oggetto dell'indagine

- Avere un quadro aggiornato delle procedure relative al bando di gara, in relazione al contratto di servizio Regione – Trenitalia d'interesse regionale e locale attualmente in essere (2009-2014);
- Il contratto di servizio Regione – Trenitalia d'interesse regionale e locale (2009-2014);
- Acquisizione dei risultati di studi, indagini, verifiche effettuate dalla Giunta regionale sul TPF locale e regionale e dei monitoraggi del servizio effettuati;
- Verifica dei parametri di qualità del servizio erogato agli utenti pendolari del servizio pubblico ferroviario locale e regionale;

Strumenti

Saranno promosse audizioni con:

- Trenitalia e RFI,
- Assessore regionale ai trasporti
- dirigenti e funzionari della Giunta regionale
- OO. SS. Regionali del settore trasporti
- associazioni di categoria
- associazioni di consumatori e utenti
- altre eventuali audizioni che si rendessero necessarie nel corso dell'indagine.

Saranno organizzate visite e/o sopralluoghi:

- su alcune tratte ferroviarie
- altre iniziative che si rendessero necessarie nel corso dell'indagine.

Relazione finale

Al termine dell'indagine conoscitiva la Settima Commissione dovrà redigere una dettagliata relazione da cui far emergere criticità osservazioni, suggerimenti, proposte per successive iniziative.

Tempi di svolgimento dell'indagine conoscitiva

L'indagine conoscitiva dovrebbe svolgersi presumibilmente nel corso dell'anno corrente e si concluderà comunque entro il 31 ottobre 2012.

Impegno finanziario (articolo 50, comma 2, del regolamento interno del Consiglio regionale)

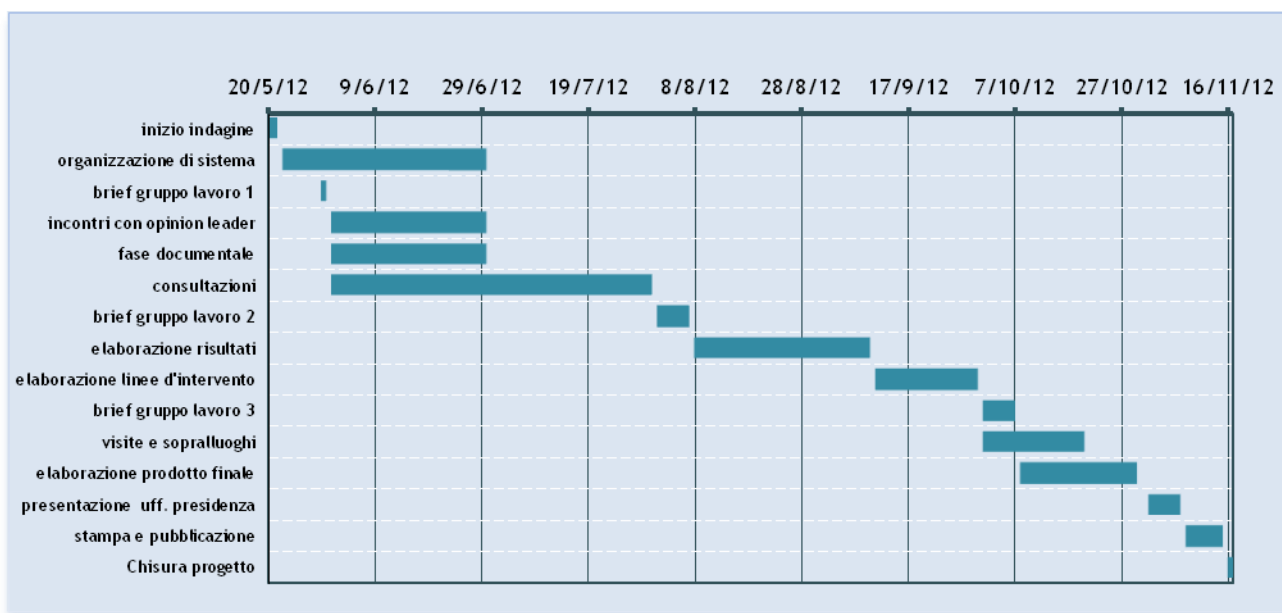
Non è richiesto alcun impegno finanziario ulteriore rispetto al normale svolgimento delle sedute di Commissione.

La Settima Commissione consiliare si riserva la possibilità di proporre aggiornamenti e/o integrazioni al presente programma - sia operativo sia finanziario – debitamente motivati

1.2 Il programma operativo definito dalla settima commissione

Il gruppo di lavoro ha presentato il programma operativo alla commissione il 1 giugno 2012, fissandone i termini di realizzazione, le azioni e i tempi (crono-programma) e definendo gli strumenti (audizioni, ispezioni, ricerca documentale ecc.). Il documento è stato approvato dalla commissione nella seduta del 6 giugno 2012.

Evento	Inizio	Fine	Durata
inizio indagine	20/05/2012	22/05/2012	2
organizzazione di sistema	23/05/2012	30/06/2012	38
Briefing gruppo lavoro 1	30/05/2012	31/05/2012	1
incontri con opinion leader	01/06/2012	30/06/2012	29
fase documentale	01/06/2012	30/06/2012	29
consultazioni	01/06/2012	31/07/2012	60
Briefing gruppo lavoro 2	01/08/2012	07/08/2012	6
elaborazione risultati	08/08/2012	10/09/2012	33
elaborazione linee d'intervento	11/09/2012	30/09/2012	19
Briefing gruppo lavoro 3	01/10/2012	07/10/2012	6
visite e sopralluoghi	01/10/2012	20/10/2012	19
elaborazione prodotto finale	08/10/2012	30/10/2012	22
presentazione uff. presidenza	01/11/2012	07/11/2012	6
stampa e pubblicazione	08/11/2012	15/11/2012	7
Termine progetto	16/11/2012	17/11/2012	1



CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE TOSCANA – TRENITALIA SPA
 TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
 D'INTERESSE REGIONALE E LOCALE 2009 - 2014
 Elementi Contrattuali

Temi del Contratto	Rif. Contratto o Articolo	Rif. Allegati	gruppo 1	gruppo 2	Gruppo 3	gruppo 4	gruppo 5	gruppo 6	Gruppo 7
oggetto del contratto	3		x	x					
durata del contratto	4		x	x					
termini e modalità di esecuzione	5	2,3,4,5	x	x					
programmazione e sviluppo del servizio	6		x	x			x		
variazioni del servizio e comportamenti da adottare	7	2,6,4,7	x	x			x		
interruzione dei servizi e servizio minimo garantito (serv. Sostitutivi, straordinari)	8,9		x	x	x	x	x	x	x
determinazione del corrispettivo	10		x	x					
erogazione del corrispettivo	11	2,3	x	x					
canone di accesso alla struttura	13		x	x					
investimenti e rinnovo del materiale rotabile	14	9	x	x	x	x	x	x	
Integrazione dei servizi rotaia gomma			x	x		x		x	
verifica del contratto			x	x	x				
Modifiche al contratto			x	x					
Modifiche agli allegati			x	x					
gestione delle tariffe	15	7,8	x	x					
qualità dei servizi	16	10			x	x		x	
informazioni ai viaggiatori	17	4,1	x	x	x	x		x	
miglioramento dell'accessibilità	18				x	x	x	x	
azioni a favore dei viaggiatori e partecipazione degli utenti	19	12, 11,8 (mob. management)	x	x	x	x	x	x	x
parametri e monitoraggio	20	7,4			x	x		x	
vigilanza e premialità	21	4,11	x	x					
Sistema premiante	22	4	x	x					
comitato tecnico di gestione	23	9	x	x					
interpretazione, controversie, risoluzione e clausola fiscale	24,25,26		x	x					

AUDIZIONI PROGRAMMATE

Audizione	Soggetto	Titolo
gruppo 1	Regione Toscana	Assessore, Responsabile di contratto, supporto giuridico per gli aspetti contrattuali
gruppo 2	FF.SS – RFI, Leader Opinion	Responsabile del contratto, altri soggetti, membri e specialisti terzi nominati nel comitato tecnico di gestione del contratto (da verificare)
gruppo 3	Altri soggetti	CRCU (Comitato reg.le Cons. utenti), Difensore Civico, ANCI, Leader Opinion
gruppo 4	Ass. consumatori (carta servizi FFSS)	ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, Cittadinanza Attiva Onlus, CODACONS, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI ACLI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, MOVIMENTO CONSUMATORI, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
gruppo 5	OO.SS. Trasporti	Uil, Ugl, Faisa, Cisl, CGIL filit
gruppo 6	Comitati pendolari	Pendolari Valdarno Direttissima, Mugello Attaccati al treno, Città di Arezzo, altri (da verificare)
gruppo 7	Forze dell'Ordine	Polizia Ferroviaria

1.3 Integrazione del programma e proroga del termine di conclusione.

Durante la realizzazione dell'indagine e su iniziativa del gruppo di lavoro, la Commissione ha ritenuto apportare alcune modifiche rispetto al programma iniziale, integrandone i contenuti con un'iniziativa da realizzare nella fase finale dell'indagine. Lo scopo è stato quello di realizzare un incontro con i soggetti che hanno dato il loro contributo nel corso delle audizioni: gli stessi soggetti che, tramite il loro intervento, hanno permesso l'acquisizione d'informazioni utili per analizzare a fondo tutte le problematiche oggetto dell'indagine. L'Ufficio di Presidenza ha successivamente concesso l'integrazione, prorogando il termine dei lavori al 30 novembre 2012.

1.4 Strumenti operativi

In base al programma approvato dall'Ufficio di Presidenza, l'indagine è stata sviluppata tramite la realizzazione di audizioni, sopralluoghi, e con l'organizzazione di un incontro finale. Durante l'indagine sono state acquisite altre informazioni e pubblicazioni (interamente allegate), che costituiscono supporto documentale all'indagine.

Le **audizioni** hanno rappresentato lo strumento principale dell'indagine e sono state realizzate invitando le parti direttamente coinvolte dall'attività contrattuale della Regione Toscana (es. Trenitalia S.p.A.), e gli enti e le istituzioni che operano quotidianamente nel sistema ferroviario (Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria, difensore civico ecc.): tramite le audizioni è stato possibile acquisire una serie d'informazioni che hanno permesso di approfondire le problematiche. Ai soggetti invitati è stato chiesto di esporre e illustrare spunti per la discussione con il fine di prevedere proposte, modifiche e integrazioni per la futura contrattazione. Con questo metodo, la commissione ha inteso realizzare anche alcuni focus su temi specifici (es. sicurezza del viaggiatore a bordo treno e nelle stazioni) senza perdere di vista gli obiettivi principali fissati¹.

¹ Audizioni di ANSF (Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria) e Polizia Ferroviaria

AUDIZIONI SVOLTE			
Data	Soggetto invitato	Soggetto intervenuto	Doc
20 giugno	Regione Toscana – Area di coordinamento Trasporto pubblico locale	Dott. Saverio Montella – G.R.	SI
4 luglio	Regione Toscana – Area di Coord. Mobilità e Infrastrutture.	Dott. Walter Pratesi – G.R.	SI
	Difensore Civico della Toscana.	Difensore Civico Dott.ssa Lucia Franchini Dott. Salvatore Mancuso	SI
	Associazioni Consumatori e Utenti.	Dott. Sandrini – Adiconsum Dott.ssa Cassi - MDC Firenze	SI
18 luglio	Settore e Tutela dei Consumatori utenti - D.G. Diritti di cittadinanza e coesione sociale – Giunta Reg.	Antonella Turci – G.R. Paolo Caldesi – G.R.	
	Organizzazioni sindacali settore Trasporti.	Gianfranco Conti - FILT/CGIL Toscana. Stefano Boni - FILT/CISL Toscana. Paolo Fantappiè – UIL Trasporti	
	Comitati dei pendolari: Valdarno Direttissima, Città di Arezzo, Mugello, attaccati al treno.	Maurizio Da Re - Valdarno Direttissima. Cristina Tarchiani - Mugello Attaccati al treno.	
1 agosto	Polizia Ferroviaria - Compartimento della Toscana.	Dott. Vincenzo Spinosi - Dirigente superiore Polizia di Stato.	SI
	Comitati dei pendolari: Valdichiana, Città di Arezzo	Dott. Sandro Pintus - Valdichiana. Dott. Sergio Lorenzetti - Valdichiana. Dott. Guido Pasquetti - Arezzo	SI
19 settembre	Comitati dei pendolari: Valdelsa, Linea Chiusi-Siena	Non svolte per assenza dei soggetti	SI
3 ottobre	Trenitalia S.p.A. - Amministratore Delegato	Ing. Francesco Cioffi – Trenitalia. Ing. Gianluca Scarpellini – Trenitalia	
14 novembre	Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. – Amministratore Delegato	D.ssa Nannina Ruiu - RFI	SI
	Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria – (ANSF) - Direttore	Ing. Alberto Chiovelli - ANSF	SI

Sono stati eseguiti anche alcuni **sopralluoghi** dai consiglieri partecipanti al gruppo di lavoro, puntualmente realizzati tramite l'affiancamento del servizio ispettivo istituito dalla Giunta Regionale per le verifiche e il monitoraggio del contratto. In questa fase si è potuto acquisire elementi conoscitivi sui controlli eseguiti periodicamente dagli ispettori, con particolare riferimento agli standard qualitativi dei servizi offerti da Trenitalia S.p.A., secondo quanto previsto dal contratto vigente.

I sopralluoghi hanno anche permesso di entrare maggiormente nel merito di argomenti che sono stati evidenziati durante le audizioni.

SOPRALLUOGHI SVOLTI			
Data	Tratta	Consigliere	sopralluogo
14 novembre 2012	B.Taro – Pisa - Firenze	Santini	- Treno numero 23377 - da Viareggio (7:15) a Firenze SMN (8:47)
15 novembre 2012	Firenze - Empoli	Bambagioni	- Treno numero 3105 - Signa (7:12) a Empoli (7:29)
	Grosseto - Firenze	Bambagioni	- Treno numero 3102 - da Empoli (8:04) a Firenze SMN (8:32)
	Empoli-Firenze	Bambagioni	- Treno numero 23353 - da Firenze(9:53) a Signa (10:11)
23 novembre 2012	Firenze- Grosseto	Fedeli	- Treno numero 11721 - da FI SMN (11:28) a Campiglia (13:46)
26 novembre 2012	Campiglia -Firenze	Fedeli	- Treno numero 3104 - da Livorno (7:30) - Firenze (9:07)

L'**incontro finale** realizzato per presentare i risultati dell'indagine, nella ricerca di una condivisione dei temi principali, si è tenuto in data 28 novembre.

La ricerca di elementi condivisi da inserire nel documento finale ha costituito un punto di fondamentale importanza, tenendo presente che la commissione ha sempre chiesto la realizzazione d'interventi costruttivi e propositivi, allo scopo di favorire lo scambio d'idee fra i vari soggetti che hanno partecipato ai lavori.

Si precisa che i dati ufficiali che emergono dal controllo, monitoraggio e vigilanza delle prestazioni previste dal contratto con Trenitalia, sono stati considerati solo in parte; ciò in considerazione dell'opportunità di realizzare un intervento scevro dalla produzione documentale prevista dal contratto.

E' inoltre possibile che alcuni dati riportati nella relazione non siano perfettamente allineati con quanto emerge dai report e dai dati ufficiali pubblicati da Regione Toscana, Trenitalia S.p.A. e RFI S.p.A.: ciò in considerazione delle diverse fonti e dei tempi di acquisizione degli stessi.

Contratto Regione Toscana - Trenitalia SpA - Art. 20
(Dati di esercizio e parametri di monitoraggio economico – gestionali)

1. Le parti effettuano il monitoraggio del presente Contratto, attraverso l'analisi dei dati di esercizio, gestionali ed economici, di cui all'allegato 7, all'interno di incontri tecnici periodici, da tenersi almeno ogni due mesi, al fine di: verificare l'andamento del servizio; individuare le criticità e le eventuali azioni correttive; fornire elementi utili per gli incontri di cui al precedente art.19; redigere il documento di sintesi opportunamente vistato dal Comitato Tecnico di Gestione che darà seguito all'erogazione della rata di saldo del corrispettivo di cui di cui all'art.11.
2. La Regione provvede al monitoraggio della circolazione attraverso l'utilizzo del sistema informatizzato PicWeb. Trenitalia cura gli adempimenti presso Rete Ferroviaria Italiana affinché la Regione sia abilitata alla consultazione via Internet dei Sistemi informativi di circolazione di Rete Ferroviaria Italiana con il profilo di accesso del "Committente/Cliente di Impresa Ferroviaria". Per la durata del presente Contratto e per l'eventuale sua proroga, il servizio di consultazione per una sola postazione sarà a carico di Trenitalia.
3. Trenitalia si impegna a compilare e conservare presso i propri Uffici, su supporto informatico, per il periodo di vigenza del presente Contratto, la documentazione concernente la produzione giornaliera del servizio, la produzione progressiva del servizio aggiornata al giorno precedente e la motivazione degli scostamenti della produzione programmata.
4. Trenitalia è tenuta a redigere ed a rendere disponibile al personale regionale incaricato delle ispezioni la documentazione contenente gli orari programmati di partenza/arrivo e la composizione del treno.
5. Trenitalia rende disponibili, inoltre, i dati relativi alla frequentazione del servizio da parte dell'utenza, con cadenza semestrale; tale rilevazione, limitatamente a parti di servizio, potrà essere effettuata straordinariamente da Trenitalia su richiesta della Regione previa valutazione congiunta tra le Parti.
6. Trenitalia si impegna a rispondere tempestivamente alle richieste di informazioni del Contact Center della Regione, attraverso personale reperibile, nei casi di rilevanti anomalie del servizio.
7. Trenitalia si impegna ad effettuare indagini della qualità percepita dall'utenza relativamente ai fattori di qualità indicati all'allegato "4"; i relativi dati sono certificati da parte di Trenitalia e trasmessi alla Regione.
8. Le Parti condividono che un sottoinsieme significativo dei dati di monitoraggio possa essere reso pubblico con regolarità, in modo da garantire la dovuta trasparenza nei confronti degli utenti, in attuazione di quanto disposto dalla citata Legge n.244/2007. I dati oggetto di pubblicazione riguardano prioritariamente gli indicatori di qualità di cui all'art.16, i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza, il consuntivo statistico dei reclami presentati e della frequentazione dei treni.
9. Le Parti concordano sulla riservatezza delle informazioni acquisite in base al Contratto e di limitarne l'uso ai fini della gestione dello stesso, delle verifiche previste in sede nazionale e della pianificazione e programmazione dei servizi di trasporto pubblico d'interesse regionale. Le informazioni non potranno, comunque, essere utilizzate per ledere le capacità concorrenziali di Trenitalia. Le Parti tuttavia riconoscono come non lesivi di tale capacità i dati resi disponibili secondo quanto previsto al precedente comma, nonché tutti gli altri dati necessari a garantire la libera concorrenza all'interno degli atti di gara per l'affidamento dei servizi.

2. IL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE SU FERRO: LA REALTÀ TOSCANA

2.1 Inquadramento economico finanziario

La Giunta Regionale ha fornito il quadro (aggiornamento all'1 novembre 2012) relativo al Trasporto Pubblico Locale.

Il costo del Trasporto Pubblico locali in Toscana è stimato, per il 2012 in 738 milioni di Euro di cui:

- circa 360 milioni, per il trasporto su gomma
- circa 378 milioni, per il trasporto su ferro

Parte dell'importo è coperto dai ricavi provenienti da tariffa. La restante parte è quantificabile in 515 milioni, ovvero il fabbisogno in termini di sussidio pubblico così suddivisi:

- circa 254 milioni, per il trasporto su gomma
- circa 261 milioni per il trasporto su rotaia (il contratto Trenitalia S.p.A. ne stima 254)

Per la copertura del fabbisogno la Regione interviene per:

- TPL su gomma 200 milioni di euro
- Contratto Trenitalia S.p.A. 209 milioni di euro

Le differenze sono coperte con:

- 54 milioni per la gomma (Enti Locali - servizi aggiuntivi)
- 45 milioni per il ferro (quale quota attribuita direttamente a Trenitalia S.p.A. dallo Stato).

Mentre per il TPL su gomma la copertura del fabbisogno è totale, per il trasporto su ferro sono ancora da finanziare 164 milioni (209 – 45):

Le disponibilità previste per il 2012 sul bilancio Regionale all'1 novembre 2012 sono pari a 128 milioni di Euro. La differenza per Trenitalia è dovuta esclusivamente al mancato riparto delle risorse del Fondo Nazionale Trasporti (1200 milioni), che per la Toscana valgono circa 145 milioni: una volta assegnate tali risorse andranno a sommarsi all'importo già stanziato determinando un eventuale possibile avanzo.

Servizi Ferroviari (fonte Giunta Regionale)

capitoli di bilancio	2010	2011	2012	
			Disponibilità iniziale	Assestato
32032	195.528.689,00	188.528.689,00	192.318.689,00	124.056.074,18
32048	17.000.000,00	17.000.000,00	17.000.000,00	4.464.311,00
totali	212.528.689,00	205.528.689,00	209.318.689,00	128.520.385,18

Il gruppo di lavoro ha costatato le criticità in merito all'attuale disponibilità di risorse per il trasporto pubblico in generale e per quello ferroviario in particolare: le risorse trasferite dallo Stato alle Regioni sono state in un primo tempo fortemente ridimensionate e, solo i successivi assestamenti di bilancio, ne hanno ripristinato i valori. Il finanziamento del Trasporto pubblico locale si regge sostanzialmente su due pilastri, una quota parte statale e una in capo alle regioni. Per quanto riguarda la prima (circa 1600 milioni di Euro su base nazionale) 1200 milioni sono trasferiti alle regioni (145 per la Toscana): i restanti 400 sono direttamente trasferiti a Trenitalia.

Con la proposta di legge di stabilità attualmente in discussione il governo interviene sul tema del trasporto pubblico locale assumendo una posizione più chiara su tre punti fondamentali:

- la quantità di risorse totali da attribuire al Fondo Nazionale Trasporti;
- la fiscalizzazione di tali risorse a partire dal 2015;
- la definizione di criteri di premialità per l'attribuzione del 40% del Fondo Nazionale Trasporti

La norma non consente in questo momento di definire con certezza le ripercussioni sul bilancio regionale; sarà un successivo DPCM, assunto d'intesa con la conferenza Stato Regioni, a determinare le relative quote; resta il fatto che il fondo da fiscalizzare (dal 2015 in poi) è proposto a 1.600 milioni e ripristina una quota consistenze di risorse specifiche per il TPL che erano già state assicurate nel 2010. La materia è connessa alla legge di stabilità (art. 16 bis del DDL 6 luglio 2012 n. 95, convertito con L.135 del 2012) attualmente in discussione. Al momento non si hanno quindi certezze su come avverrà il concorso finanziario del nuovo fondo nazionale né è dato sapere l'aliquota da applicare sulle accise del gasolio per autotrazione e della benzina che dovrebbero intervenire in dotazione del fondo stesso.

2.2 La realtà toscana a confronto con il quadro nazionale

La Toscana può vantarsi di essere citata fra le realtà più funzionali rispetto al livello del servizio di TPL su ferro di altre regioni. Ciò non vuol dire che il sistema toscano garantisce la soddisfazione degli utenti, ma sicuramente, nei suoi contenuti essenziali, se ne rileva un migliore punto di partenza rispetto agli standard medi nazionali dei servizi offerti. Il dato deriva dalla lettura di alcuni documenti, fra cui è opportuno citare il rapporto annuale pubblicato da Legambiente *Pendolaria 2011*, e da una serie di relazioni qualificate acquisite durante le audizioni.

Pendolaria, seppur riferito a dati statistici sulle attività dell'anno 2011, fornisce una serie d'indicazioni relative al raffronto delle varie *governance* regionali sul TPL su ferro: le informazioni reperibili evidenziano i livelli di efficienza delle varie regioni, sulla base di una lettura comparata di indici in parte relativi alla struttura della rete ferroviaria, in parte ai termini contrattuali e alla qualificazione del servizio degli enti gestori del servizio.

Gli elementi descritti da *Pendolaria* sono stati confermati durante le audizioni, laddove si è evidenziato il buon livello di *dinamicità del sistema regionale Toscano*, riconosciuto da più parti, nella continua ricerca della qualificazione dei servizi all'utenza.

2.3 La rete ferroviaria toscana (estensione e caratteristiche)

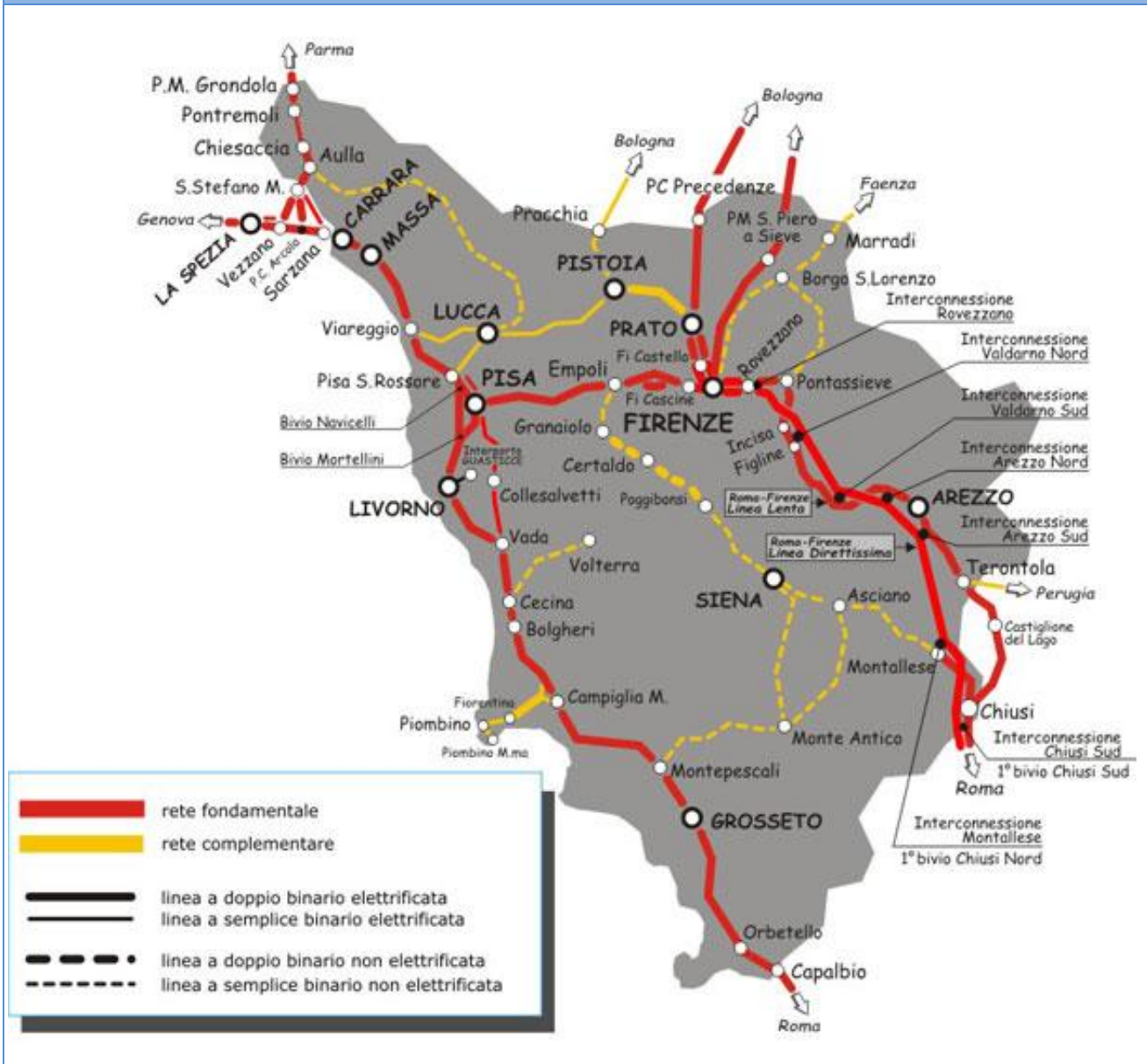
Altro dato interessante che rafforza la situazione toscana rispetto al quadro nazionale facendo della nostra regione una realtà di rilievo, è dato dall'estensione della rete ferroviaria che, con oltre 1.500 Km. di rete, si pone al terzo posto tra le regioni Italiane (dopo Lombardia e Piemonte). La rete è arricchita dalla presenza di numerose strutture dedicate alla manutenzione del materiale rotabile.

In definitiva, la Toscana si conferma come una realtà regionale che si attesta sopra la media nazionale in quasi tutti i parametri indicati da *Pendolaria* per il Trasporto pubblico locale su ferro. Sia dal punto di vista strutturale che nella gestione del servizio, è stato affermato che *“le condizioni di produzione in Toscana sono sicuramente tra le migliori rilevabili nelle varie regioni italiane”*.

La rete Toscana – alcuni dati (fonte pendolaria)	
estensione della rete ferroviaria regionale	Km. 1.561
Numero abbonati	53.300
Viaggiatori/giorno	232.000

Al momento dell'audizione realizzata con la Giunta Regionale (luglio 2012) sono stati forniti i dati seguenti: l'offerta di servizio ferroviario in Toscana è di 22 milioni e 800. 000 chilometri l'anno, corrispondenti a un utilizzo quotidiano di 286. 000 chilometri. Sulla rete sono presenti **140 treni circolanti** (122 effettivi più le scorte utilizzabili) con la realizzazione di oltre 800 corse al giorno. La media dei passeggeri rilevata è intorno ai 200. 000, corrispondenti a 100. 000 utenti del TPL su Ferro che utilizzano quotidianamente il servizio.

Caratteristiche della rete ferroviaria regionale toscana



La rete Toscana – soggetti gestori del TPL
Km. di percorrenza - fonte pendolaria – rilevazione anno 2011

Trenitalia S.p.A.	23.111.000
Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A.	79.000
Totale	23.192.000

Caratteristiche della rete ferroviaria regionale toscana (le cifre)
(fonte RFI - dati aggiornati al 30 giugno 2012)

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO	1.479 km
CLASSIFICAZIONE	
Linee fondamentali	767 km
Linee complementari	665 km
Linee di nodo	47 km
TIPOLOGIA	
Linee a doppio binario	792 km
Linee a semplice binario	687 km
ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	976 km
- Linee a doppio binario	765 km
- Linee a semplice binario	211 km
Linee non elettrificate (diesel)	503 km
LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI BINARI	2.271 km
linea convenzionale	2.233 km
linea AV	38 km
IMPIANTI FERROVIARI	
Stazioni con servizio viaggiatori	181

2.4 - La rete delle stazioni ferroviarie toscane

Classificazione delle stazioni ferroviarie (fonte RFI)				
Stazione	Comune/Località	Pr	Gestore	Cat.
Arezzo	Arezzo	AR	Centostazioni	gold
Bucine	Bucine	AR	RFI	bronze
Camucia Cortona	Cortona	AR	RFI	silver
Castiglion Fiorentino	Castiglion Fiorentino	AR	RFI	silver
Laterina	Laterina	AR	RFI	bronze
Montevarchi-Terranuova	Montevarchi	AR	RFI	silver
Ponticino	Laterina	AR	RFI	bronze
S.Giovanni Valdarno	S.Giovanni Valdarno	AR	RFI	silver
Terontola-Cortona	Cortona	AR	RFI	silver
Barberino di Val d'Elsa	Barberino di V.d'Elsa	FI	RFI	bronze
Biforco	Marradi	FI	RFI	bronze
Borgo S.Lorenzo	Borgo S.Lorenzo	FI	RFI	silver
Borgo S.Lorenzo-Rimorelli	Borgo S.Lorenzo	FI	RFI	bronze
Calenzano	Calenzano	FI	RFI	silver
Campomigliaio	S.Piero a Sieve	FI	RFI	bronze
Castelfiorentino	Castelfiorentino	FI	RFI	silver
Certaldo	Certaldo	FI	RFI	silver
Compiobbi	Fiesole	FI	RFI	bronze
Contea-Londa	Dicomano	FI	RFI	silver
Crespino del Lamone	Marradi	FI	RFI	bronze
Dicomano	Dicomano	FI	RFI	silver
Empoli	Empoli	FI	RFI	gold
Fiesole-Caldine	Fiesole	FI	RFI	bronze
Figline Valdarno	Figline Valdarno	FI	RFI	silver
Firenze Campo di Marte	Firenze	FI	RFI	gold
Firenze Castello	Firenze	FI	RFI	silver
Firenze Porta Prato	Firenze	FI	RFI	silver
Firenze Rifredi	Firenze	FI	RFI	gold
Firenze Rovezzano	Firenze	FI	RFI	silver
Firenze S.Marco Vecchio	Firenze	FI	RFI	silver
Firenze Santa Maria Novella	Firenze	FI	GrandiStazioni	Platin.
Firenze Statuto	Firenze	FI	RFI	silver
Granaiole	Castelfiorentino	FI	RFI	bronze
Il Neto	Sesto Fiorentino	FI	RFI	bronze
Incisa	Incisa Valdarno	FI	RFI	silver
Lastra a Signa	Lastra a Signa	FI	RFI	silver
Le Cure	Firenze	FI	RFI	bronze
Le Piagge	Firenze	FI	RFI	silver
Marradi-Palazzo sul Senio	Marradi	FI	RFI	silver
Montelupo-Capraia	Montelupo	FI	RFI	silver
Pian del Mugnone	Fiesole	FI	RFI	bronze
Pontassieve	Pontassieve	FI	RFI	silver
Ponte a Elsa	S.Miniato	FI	RFI	bronze
Popolano di Marradi	Marradi	FI	RFI	bronze
Pratignone	Calenzano	FI	RFI	bronze
Rignano sull'Arno-Reggello	Rignano sull'Arno	FI	RFI	silver
Ronta	Borgo S.Lorenzo	FI	RFI	bronze
Rufina	Rufina	FI	RFI	silver
S. Donnino Badia	Campi Bisenzio	FI	RFI	silver
S.Ellero	Pelago	FI	RFI	silver
S.Piero a Sieve	S.Piero a Sieve	FI	RFI	silver
Scopeti	Rufina	FI	RFI	bronze
Sesto Fiorentino	Sesto Fiorentino	FI	RFI	silver
Sieci	Pontassieve	FI	RFI	silver
Signa	Signa	FI	RFI	silver
Vaglia	Vaglia	FI	RFI	bronze
Vicchio	Vicchio	FI	RFI	silver
Zambra	Sesto Fiorentino	FI	RFI	silver

Classificazione delle stazioni ferroviarie (fonte RFI)

Stazione	Comune/Località	Pr	Gestore	Cat.
Albinia	Orbetello	GR	RFI	silver
Capalbio	Capalbio	GR	RFI	silver
Civitella Paganico	Civitella Paganico	GR	RFI	bronze
Follonica	Follonica	GR	RFI	silver
Gavorrano	Gavorrano	GR	RFI	bronze
Grosseto	Grosseto	GR	Centostazioni	gold
Monte Antico	Civitella Paganico	GR	RFI	bronze
Montepescali	Montepescali	GR	RFI	bronze
Orbetello-Monte Argentario	Orbetello	GR	RFI	silver
Roccastrada	Roccastrada	GR	RFI	bronze
Scarlino	Scarlino	GR	RFI	bronze
Sticciano	Roccastrada	GR	RFI	bronze
Talamone	Orbetello	GR	RFI	silver
Antignano	Livorno	LI	RFI	bronze
Bolgheri	Bibbona	LI	RFI	bronze
Campiglia Marittima	Campiglia Marittima	LI	RFI	silver
Castagneto Carducci-Donoratico	Castagneto Carducci	LI	RFI	silver
Castiglioncello	Rosignano M.ma	LI	RFI	silver
Cecina	Cecina	LI	RFI	silver
Livorno Centrale	Livorno	LI	Centostazioni	gold
Piombino	Piombino	LI	RFI	silver
Piombino Marittima	Piombino	LI	RFI	silver
Populonia	Populonia	LI	RFI	bronze
Quercianella-Sonnino	Livorno	LI	RFI	silver
Rosignano	Rosignano M.ma	LI	RFI	silver
S.Vincenzo	S.Vincenzo	LI	RFI	silver
Vada	Rosignano M.ma	LI	RFI	silver
Vignale Riotorto	Piombino	LI	RFI	bronze
Altopascio	Altopascio	LU	RFI	silver
Bagni di Lucca	Bagni di Lucca	LU	RFI	bronze
Barga-Galliciano	Barga	LU	RFI	silver
Borgo a Mozzano	Borgo a Mozzano	LU	RFI	bronze
Camaiole Lido-Capezzano	Camaiole	LU	RFI	bronze
Camporgiano	Camporgiano	LU	RFI	bronze
Castelnuovo di Garfagnana	Castelnuovo di Garf.	LU	RFI	silver
Castelvecchio Pascoli	Barga	LU	RFI	bronze
Diecimo-Pescaglia	Borgo a Mozzano	LU	RFI	bronze
Fornaci di Barga	Barga	LU	RFI	bronze
Forte dei Marmi-Seravezza-Querce	Forte dei Marmi	LU	RFI	silver
Fosciandora-Ceserana	Fosciandora	LU	RFI	bronze
Ghivizzano-Coreglia	Ghivizzano	LU	RFI	bronze
Lucca	Lucca	LU	Centostazioni	gold
Massarosa-Bozzano	Massarosa	LU	RFI	bronze
Nozzano	Nozzano	LU	RFI	bronze
Piazza al Serchio	piazza al Serchio	LU	RFI	silver
Pietrasanta	Pietrasanta	LU	RFI	silver
Poggio-Careggine-Vagli	Camporgiano	LU	RFI	bronze
Ponte a Moriano	Lucca	LU	RFI	bronze
Porcari	Porcari	LU	RFI	bronze
S.Pietro a Vico	Lucca	LU	RFI	bronze
Tassignano-Capannori	Capannori	LU	RFI	bronze
Torre del Lago Puccini	Viareggio	LU	RFI	silver
Viareggio	viareggio	LU	RFI	gold
Villetta S.Romano	S.Romano in Garf.	LU	RFI	bronze
Aulla Lunigiana	Aulla	MS	RFI	silver
Carrara-Avenza	Carrara	MS	RFI	silver
Equi Terme	Casola in Lunigiana	MS	RFI	bronze
Filattiera	Filattiera	MS	RFI	bronze
Fivizzano-Gassano	Fivizzano	MS	RFI	bronze
Fivizzano-Rometta-Soliera	Fivizzano	MS	RFI	bronze
Gagnola	Fosciandora	MS	RFI	bronze
Massa Centro	Massa	MS	Centostazioni	silver

Classificazione delle stazioni ferroviarie (fonte RFI)

Stazione	Comune/Località	Pr	Gestore	Cat.
Minucciano-Pieve-Casola	Minucciano	MS	RFI	bronze
Monzone-Monte dei Bianchi-Iso.	Fivizzano	MS	RFI	bronze
Pontremoli	Pontremoli	MS	RFI	silver
Scorzetoli	Filattiera	MS	RFI	bronze
Villafranca-Bagnone	Villafranca Lunigiana	MS	RFI	silver
Cascina	Cascina	PI	RFI	silver
Casino di Terra	Guardistallo	PI	RFI	bronze
Navacchio	Cascina	PI	RFI	bronze
Pisa Aeroporto	Pisa	PI	RFI	silver
Pisa Centrale	Pisa	PI	Centostazioni	Platin.
Pisa S.Rossore	Pisa	PI	RFI	silver
Ponte Ginori	Montecatini V Cecina	PI	RFI	bronze
Pontedera -Casciana Terme	Pontedera	PI	RFI	silver
Rigoli	S.Giuliano Terme	PI	RFI	bronze
Ripafratta	S.Giuliano Terme	PI	RFI	bronze
Riparbella	Riparbella	PI	RFI	bronze
S.Frediano a Settimo	Cascina	PI	RFI	bronze
S.Giuliano Terme	S.Giuliano Terme	PI	RFI	silver
S.Miniato-Fucecchio	S.Miniato	PI	RFI	silver
S.Romano-Montopoli-S.Croce	Montopoli in v.Arno	PI	RFI	silver
Volterra-Saline-Pomarance	Volterra	PI	RFI	bronze
Prato Borgonuovo	Prato	PO	RFI	silver
Prato Centrale	Prato	PO	Centostazioni	gold
Prato Porta al Serraglio	Prato	PO	RFI	silver
Vaiano	Vaiano	PO	RFI	silver
Vernio-Montepiano-Cantagallo	Vernio	PO	RFI	silver
Biagioni-Lagacci	Biagioni di Granaglio.	PT	RFI	bronze
Borgo a Buggiano	Borgo a Buggiano	PT	RFI	bronze
Castagno	Castagno	PT	RFI	bronze
Corbezzi	Corbezzi	PT	RFI	bronze
Molino del Pallone	Molino del Pallone	PT	RFI	bronze
Montale-Agliana	Montale	PT	RFI	silver
Montecarlo-S.Salvatore	Montecarlo	PT	RFI	bronze
Montecatini Centro	Montecatini	PT	RFI	silver
Montecatini Terme-Monsummano	Montecatini	PT	RFI	silver
Pescia	Pescia	PT	RFI	silver
Pistoia	Pistoia	PT	Centostazioni	gold
Pistoia Ovest	Pistoia	PT	RFI	bronze
Ponte della Venturina	Ponte della Venturina	PT	RFI	bronze
Pracchia	Pracchia	PT	RFI	bronze
S.Mommè	S.Mommè	PT	RFI	bronze
Serravalle Pistoiese	Serravalle Pistoiese	PT	RFI	bronze
Arbia	Asciano	SI	RFI	bronze
Asciano	Asciano	SI	RFI	bronze
Asciano-Monte Oliveto Maggiore	Asciano	SI	RFI	silver
Badesse	Badesse	SI	RFI	bronze
Buonconvento	Buonconvento	SI	RFI	bronze
Castellina in Chianti-Monteriggioni	Castellina in Chianti	SI	RFI	silver
Castelnuovo Berardenga	Castelnuovo Berard.	SI	RFI	bronze
Chiusi-Chianciano Terme	Chiusi	SI	RFI	silver
Montepulciano	Montepulciano	SI	RFI	silver
Monteroni d'Arbia	Monteroni d'Arbia	SI	RFI	bronze
Murlo	Murlo	SI	RFI	bronze
Poggibonsi-S.Gimignano	Poggibonsi	SI	RFI	silver
Ponte a Tressa	Monteroni d'Arbia	SI	RFI	bronze
Rapolano Terme	Rapolano Terme	SI	RFI	bronze
Rigomagno	Sinalunga	SI	RFI	bronze
Siena	Siena	SI	Centostazioni	gold
Siena Zona Industriale	Siena	SI	RFI	bronze
Sinalunga	Sinalunga	SI	RFI	silver
Torrita di Siena	Torrita di Siena	SI	RFI	bronze

2.5 Il quadro normativo e amministrativo

La Giunta Regionale ha fornito il quadro normativo e amministrativo in base al quale la Regione Toscana interviene sul settore, con un aggiornamento al 1 novembre 2012.

Normativa comunitaria

- Regolamento (CE) n.1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 (relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n.1191/69 e (CEE) n.110/70 con il quale si prevede una disciplina transitoria fino al 3 dicembre 2019 data entro la quale non sono previsti vincoli riguardo all'affidamento diretto);
- Regolamento (CE) n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, (relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario).

Normativa nazionale

- Legge 15 Marzo 1997, n.59 "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed Enti locali, per la riforma della Pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa" e successive modificazioni e integrazioni;
- D.Lgs. 19 Novembre 1997, n.422, "Conferimento alle Regioni ed agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale a norma dell'articolo 4 comma 4 della legge 15 marzo 1997 n. 59" in applicazione dell'art.4, comma 4 della legge n.59/1997 e D.Lgs. 20 Settembre 1999, n.400;
- D.Lgs. 8 Luglio 2003, n.188 "Attuazione delle direttive 2001/12 CE, 2001/13 CE, 2001/14 CE";
- Decreto 5 agosto 2005 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – attuativo dell'articolo 1, comma 5 del D.Lgs. 188/2003;
- Legge 24 dicembre 2007, n.244, che all'art. 2, comma 461, fissa le disposizioni che l'Autorità competente è tenuta ad applicare in sede di stipula dei contratti di servizio per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti;
- D.Lgs. 10 Agosto 2007 , n. 162 - Attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie.
- Legge 23 luglio 2009, n. 99: "Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia"
- Legge 30 luglio 2010 n. 122 di conversione del decreto legge 5 maggio 2010 n. 78 "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e competitività economica" – Art. 14 riduzione dei trasferimenti erariali relativi all'insieme delle Regioni a statuto ordinario, di 4,0 miliardi di euro per il 2011 e di 4,5 miliardi di euro per il 2012 e successivi anni
- decreto legge 6 luglio 2012 n. 95 (Spending Review) - articolo 16, comma 2, riduzione delle risorse dovute, a qualunque titolo, dallo Stato alle Regioni a statuto ordinario (compreso compartecipazione alle accise sui carburanti) di 700 milioni di euro per l'anno 2012 e per 1.000 milioni di euro a decorrere dall'anno 2013.

Normativa regionale

- Legge Regionale 31 luglio 1998, n. 42 "Norme per il trasporto pubblico locale";
- Legge regionale 29 dicembre 2010 n. 65 "Bilancio di previsione per l'anno finanziario 2011 e pluriennale 2001/2013 (evidenzia fra l'altro, l'intento di attivare, unitamente alle riduzioni necessarie per fare fronte al taglio delle risorse operato dalle manovre finanziarie statale, azioni e misure idonee ad ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi di trasporto pubblico locale, relative sia alla rimodulazione dell'offerta che alle modalità di produzione del servizio).

Atti amministrativi regionali di rilievo (2010-2011)

- DGR 1050/2010, relativa al programma di velocizzazione dei servizi ferroviari regionali;
- DGR 1160/2010, relativa alla rimodulazione dei servizi;
- DGR 1172/2011, modificata con DGR 1248/2011 (con la quale, considerato il perdurare dell'incertezza dell'entità dei finanziamenti statali, è adottato un primo complesso di azioni per determinare un'ulteriore riduzione del corrispettivo a favore di Trenitalia S.p.A., a partire dall'anno 2012 intervenendo sia sul versante degli introiti, attraverso una manovra tariffaria, sia su quella dei costi del contratto).

Atti amministrativi regionali dell'ultimo anno (2012)

- Delibera n. 493 del 04/06/2012 Oggetto: Primi indirizzi per la gara del trasporto pubblico locale del lotto unico regionale.
- Delibera n. 612 del 10/07/2012 Oggetto: Modifiche alla delibera della G.R. N. 493 del 04/06/2012 recante: "Primi indirizzi per la gara del trasporto pubblico locale del Lotto Unico Regionale"
- Delibera n. 721 del 06/08/2012 Oggetto: Analisi delle reti di tpl regionale ed individuazione degli ambiti di attuazione dell'art. 14 della l.r. 42/98 (servizi autorizzati)
- Delibera n. 750 del 10/08/2012 Oggetto: Rimodulazione dei contratti di servizio Regione Toscana - Trenitalia Spa e Regione Toscana - T.F.T. S.p.a. . Incremento titoli di viaggio.
- Delibera n. 859 del 01/10/2012 Oggetto: Ulteriore rimodulazione del Contratto di Servizio Regione Toscana - Trenitalia SpA.
- Delibera n. 891 del 08/10/2012 Oggetto: Approvazione schema di convenzione tra Regione Toscana e Trenitalia SpA per l'acquisto in nome e per conto della Regione Toscana, l'immissione in servizio e la gestione di nuovo materiale rotabile diesel.
- Delibera n. 963 del 29/10/2012 Oggetto: Indirizzi per l'esecutività della DGR 859 del 1/10/2012 " Ulteriore rimodulazione del contratto di servizio Regione Toscana - Trenitalia SpA " .

3. I RISULTATI DELL'INDAGINE: CRITICITÀ EMERSE

3.1 Considerazioni Generali

Le caratteristiche che stanno distinguendo l'attuale stato di crisi economica e finanziaria nazionale e internazionale da più parti evocata con la straordinarietà con cui la stessa si sta manifestando, hanno portato a drastici tagli di risorse pubbliche, anche in settori strategici quale quello del trasporto pubblico locale, alimentando il clima d'indebolimento generale.

E' prevedibile che le ricadute della crisi sulle famiglie tendano a modificare le abitudini sulle quali in passato si è impostato il sistema di mobilità collettiva. Se da un lato il ricorso all'uso del mezzo pubblico è un dato in crescita per il prossimo futuro dall'altro, i tagli che si sono sviluppati sui chilometri di percorrenza costituiscono fattore limitante all'utilizzo dei mezzi collettivi per la mobilità.

Se il momento economico e finanziario fosse diverso con possibilità di ricorrere a maggiore utilizzo di risorse pubbliche, a fronte dell'aumento di una diffusa richiesta di mobilità collettiva, potrebbero essere valutate politiche per sanare quelle carenze infrastrutturali e per le quali investimenti idonei potrebbero trovare ampia giustificazione nei benefici sociali a favore della cittadinanza. Nel caso del trasporto regionale su ferro, laddove sono presenti alcuni esempi evidenti (tratte ferroviarie non elettrificate e/o comunque a strada ferrata unica) la possibilità di sostenere impegni economici a carattere pluriennale sono sempre più dubbie. Le caratteristiche orografiche della Toscana complicano ulteriormente le capacità di realizzazione di grossi interventi a sostegno della rete infrastrutturale.

Oggi si parla invece di riorganizzazione dei servizi ed è palese come la percezione da parte dell'utente sia quella d'interpretare in accezione negativa il concetto di razionalizzazione parificando la stessa al concetto di diminuzione del servizio offerto. La tendenza alla continua e progressiva contrazione di risorse pubbliche disponibili e al conseguente spostamento dei costi sostenuti verso i cittadini consolida questa sensazione. In un momento in cui la scarsità di risorse è argomento all'ordine del giorno, è necessario proporre e mettere in conto la necessità di fare scelte, sicuramente difficili, ma che possono veramente influire sull'ammodernamento del sistema, uscendo dalle logiche gestionali ormai obsolete e legate al recente passato.

Il programma d'inizio legislatura citava ad esempio la necessità di razionalizzare il servizio di trasporto pubblico regionale su ferro, studiando l'allestimento per la creazione di un sistema gomma/ferro e con la possibile introduzione d'iniziative che potessero integrare tutte le variabili legate al pendolarismo e alla ricerca della massima integrazione fra tutti i sistemi di mobilità collettiva, pubblica e privata. Ne sono un esempio tutti i progetti legati alla qualificazione del sistema e soprattutto le iniziative dedicate ai "Sistemi di trasporto Intelligenti": iniziative che una volta in funzione, possono permettere, anche a seguito dei

processi di riorganizzazione, una serie di opportunità sui diversi modi di trasporto in relazione alle strutture urbane e suburbane consentendo agli utenti una più puntuale informazione e un uso coordinato e intelligente delle reti di trasporto disponibile.

Proprio il Piano Regionale di sviluppo, sul tema dei servizi di trasporto pubblico locale indica quale fattore strategico, *“l’attuazione al processo di velocizzazione dei servizi ferroviari, qualificando il trasporto pubblico locale su gomma, riprogettando le reti, introducendo nuovi sistemi di monitoraggio e valutazione delle prestazioni, individuando un rinnovato modello di governance orientato a un processo aggregativo dell’ambito ottimale di gestione nonché dei livelli di governo, prevedendo un rafforzamento del ruolo regionale in termini di programmazione e vigilanza.”*

Il quadro prospettato inizialmente, che prevedeva un progetto complessivo di riordino del trasporto pubblico locale (bus, treno) con l’opportunità di allestire una gara unica che comprendesse ferro e gomma e la possibilità di stabilire fin dal primo momento un’unica tariffazione, non ha avuto ancora compimento e si è progressivamente modificato in virtù di una situazione ancora molto eterogenea con cui in passato sono stati organizzati e gestiti i diversi sistemi di trasporto, cui si sarebbe aggiunta una prevalenza della componente ferroviaria nel determinare le condizioni di concorrenza. In questo senso, nell’ottica di una razionalizzazione delle risorse disponibili con omogeneità di trattamento per tutti i cittadini e del mantenimento di un adeguato livello del servizio di TPL, la possibilità di intravedere un unico gestore e un bacino unico sul quale operare viene vista positivamente. Analogamente la messa a punto di un sistema di tariffazione unica per tutte le modalità di trasporto, rappresenta uno strumento fondamentale per la riforma del Trasporto Pubblico Locale.

Non vi è ombra di dubbio, (ciò emerge dalle ripetute segnalazioni realizzate dagli utenti, dai comitati pendolari, dalle Associazioni di consumatori e dal Difensore civico), che vi sono ampi margini di miglioramento che il Trasporto Pubblico locale regionale Toscano può realizzare. E’ però un dato ormai acquisito che l’eventuale riorganizzazione (di fatto già in atto) non possa che puntare innanzi tutto a una più radicale intermodalità, dove l’utilizzo del trasporto su gomma sia sempre più riservato ai territori mancanti di infrastruttura su ferro e facendo leva sull’eventuale interscambio bus/treno per il raggiungimento della sede lavorativa e/o scolastica. In questo senso la gara unica per la gestione di alcuni servizi era stata vista come una sfida positiva nella logica del mantenimento di servizi tenendo presente, d’altro canto, che la divisione su più lotti sulla quale s’intende operare, dovrebbe permettere il superamento di una barriera d’ingresso alla nuova gara da parte di gestori diversi da Trenitalia S.p.A..

Inoltre, le idonee condizioni di produzione rilevate in Toscana potrebbero influire positivamente sulla scelta di altre compagnie in virtù di eventuali interessi legati alla partecipazione alla gara: l’iter della procedura, con la pubblicazione dell’avviso di manifestazione d’interesse da parte degli operatori con scadenza lo scorso 31 ottobre, vede attualmente 7 manifestazioni d’interesse da parte di diversi operatori.

In virtù dei tagli già realizzati sulle tratte, anche tramite rimodulazioni al contratto, ci troviamo in una fase nella quale sarebbe ancora troppo precoce svolgere considerazioni definitive. Il riassetto organizzativo generale e la diminuzione generalizzata del servizio di trasporto pubblico locale (interpretazione valida sia per tutti i sistemi di trasporto) porterà sicuramente a un cambiamento nelle abitudini di coloro che per motivi principalmente di studio o di lavoro usufruiscono del servizio (maggiore permanenza nel luogo di studio o di lavoro, diversa organizzazione all'interno delle famiglie ecc.). E' presumibile che gli attuali monitoraggi sul numero degli utenti e sul tipo di movimentazione collettiva, subiscano variazioni proprio in questo periodo, nel quale è già avviata la fase di riprogrammazione contrattuale. Sempre in merito al trasporto pubblico legato ai vari sistemi di mobilità è opportuno un richiamo all'intesa sottoscritta il 25 maggio 2012 tra la Regione Toscana e gli Enti Locali in merito ad una nuova rete delle linee bus toscane, rinviando questo tema alla raccomandazione per una maggiore intermodalità degli attuali sistemi disponibili. Per quanto riguarda la specificità del sistema ferro, si ricorda che solo nel 2011, risulta una diminuzione dell'utilizzo della rete pari a circa 500.000 chilometri, dato che percentualizzato rispetto ai Km. di percorrenza totali (circa 23.000), corrispondono ad una contrazione del 2%: una diminuzione dell'offerta complessiva che per la prima volta, da oltre un decennio, è in controtendenza rispetto alla disponibilità di Km. disposta dalla Regione Toscana.

E' opportuno anche prendere in considerazione le iniziative riguardanti il progetto Treni Regionali Veloci, avviato a dicembre 2010 e che ha trovato ulteriore sviluppo nel 2011. L'iniziativa è volta al collegamento rapido (treni fast) dei capoluoghi di provincia con il capoluogo toscano.

Le relazioni che sono state interessate da questo tipo di collegamento sono state ad oggi:

1. **Pisa Aeroporto - Pisa C.- Firenze**, attiva dal dicembre 2010, per la quale alcuni treni "lenti" sono stati sostituiti con 6 coppie biorarie dirette Pisa A. - Firenze SMN (tempo di percorrenza PI C. - FI SMN, 49', tempo di percorrenza PI Aeroporto - FI SMN 1 h);
2. **Chiusi - Arezzo - Firenze**, attiva dal dicembre 2010, (una coppia / giorno mattina pomeriggio con tempi di percorrenza AR - FI SMN 48', Chiusi - FI SMN 1 h 20');
3. **Grosseto - Pisa - Firenze**, attiva da aprile 2011, (una coppia / giorno con tempi di percorrenza GR - PI 1h 32', GR - FI 2 h 35');
4. **Siena – Firenze**, a partire dal dicembre 2011;
5. **Siena - Chiusi**, a partire dal dicembre 2011;
6. **Pistoia - Prato - Firenze**, a partire dal dicembre 2011;

In questo caso sulla base dei dati forniti e dall'esposizione della Giunta Regionale, l'effetto legato alla velocizzazione del servizio di Trasporto (il cui costo è determinato in base al tempo di utilizzo su base oraria) ha determinato un ridimensionamento del corrispettivo sostenuto da Regione Toscana a fronte di una maggiore offerta.

In considerazione che siamo nella prima fase d'attuazione del progetto Treni Regionali Veloci la commissione fa presente che non necessariamente il collegamento veloce deve riguardare i capoluoghi di provincia, ma potrebbe interessare altre città più significative dal punto di vista della mobilità ferroviaria.

3.2 Termini generali dei contratti di gestione

I rapporti della Regione Toscana per il Trasporto Pubblico su ferro sono esclusivamente con due soggetti gestori: il primo è Trenitalia S.p.A., che assorbe il 95% delle risorse. L'altro contratto viene stipulato con La Ferroviaria Italiana S.p.A., ed è diviso in parti distinte in relazione alla gestione del servizio di trasporto (eseguito da Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A.) e alla gestione della rete (eseguito da Rete Ferroviaria Toscana S.p.A.): i tre contratti, (due di gestione del servizio e quello relativo alla gestione della linea Stia /Arezzo e Arezzo/Sinalunga), sono di tipo prestazionale.

La Regione Toscana non entra nel merito delle politiche industriali del gestore ma controlla il servizio offerto basandosi sugli impegni contrattuali di fornitura impostati su determinati standard qualitativi (obblighi di servizio). In definitiva è opportuno sapere che il costo del servizio in base alle norme comunitarie deve essere in parte coperto dal corrispettivo contrattuale (sussidio a copertura degli obblighi di servizio relativi e degli obblighi tariffari) sul quale viene imposta una tariffa a titolo di compensazione.

Il prossimo affidamento, in assegnazione tramite espletamento di gara, potrà prevedere un'assegnazione su più lotti, in modo da limitare le barriere all'ingresso a eventuali soggetti che potrebbero operare in concorrenza. In presenza di più gestori del servizio la Toscana vedrebbe modificato il proprio ruolo da controllore del servizio offerto sulla base di standard contrattuali a garante, nei confronti dell'utenza di una uniformità di trattamento garantita da più gestori.

CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE TOSCANA – TRENITALIA SPA TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO D'INTERESSE REGIONALE E LOCALE 2009 - 2014 Elenco delle relazioni di traffico oggetto del Servizio	
1.	Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)
2.	Firenze – Pisa
3.	Firenze - Siena - Grosseto (Piombino)
4.	Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (Tirrenica sud)
5.	Firenze - Pistoia - Lucca – Viareggio
6.	(FI) Prato – Bologna
7.	Firenze - Borgo SL (via Vaglia) – Faenza
8.	Firenze - Borgo SL (via Pontassieve) – Faenza
9.	(LI) Pisa - Lucca – Aulla
10.	(GE) La Spezia - Pisa (Tirrenica nord)
11.	Pistoia – Porretta
12.	(FI) Siena – Chiusi
13.	Parma - La Spezia (LI)

3.3 L'infrastruttura ferroviaria e le stazioni

Come già accennato, la rete ferroviaria regionale si estende per circa 1500 Km., un dato che colloca la Regione Toscana fra le Regioni più servite dalla rete infrastrutturale, le cui caratteristiche sono già state oggetto di breve illustrazione nel capitolo precedente.

La commissione ha individuato alcuni aspetti che incidono pesantemente sui disservizi segnalati:

- il tipo di rete (elettrificata o non elettrificata, linea a binario semplice o doppio);
- la manutenzione della rete infrastrutturale;
- la gestione dei servizi in stazione.

Sul primo aspetto il livello dell'infrastruttura incide in modo sostanziale sulla qualificazione dei servizi. Per stessa affermazione da parte della struttura tecnica della Giunta Regionale la gestione del servizio diventa particolarmente difficoltosa nel caso di linea a binario unico o non elettrificata, incidendo nelle criticità rilevate sul sovraffollamento, la puntualità, ritardi e soppressioni, rinnovo del materiale rotabile: questo tema, unito al ritardo delle forniture previste del materiale rotabile (treni diesel), sono oggetto di continue e sempre più pressanti segnalazioni da parte di alcuni comitati pendolari.

Nel caso della **manutenzione della rete** la commissione ha anche rilevato una serie di perplessità concernenti il ridimensionamento dell'organizzazione interna sugli interventi programmati previsti sulle linee, con dirette ricadute su livelli del servizio.

La responsabilità diretta per la gestione della rete infrastrutturale non attiene a Trenitalia S.p.A. ma a Rete Ferroviaria Italiana (RFI S.p.A.): durante i lavori è stato più volte chiarito che non esiste alcun rapporto contrattuale diretto fra la Regione Toscana e R.F.I. S.p.A., cui sono affidati i binari e la regolazione del traffico. Le funzioni del gestore della rete sono regolate da un contratto di programma con lo Stato (che è anche proprietario della rete). La responsabilità e la vigilanza sulla gestione è in carico allo Stato che ne è responsabile.

La commissione, per quanto riguarda la manutenzione della rete (visita linea, verifica e manutenzione degli scambi, degli impianti elettrici ecc) il suo aggiornamento tecnologico e le regole con cui sono assegnate le tracce al gestore del servizio, osserva che:

- il mantenimento di un adeguato livello d'intervento sulla rete deve rappresentare un elemento di massima attenzione;
- vi è uno squilibrio tra investimenti e aggiornamenti tecnologici per l'alta velocità rispetto alla rete ferroviaria regionale e locale;

- le difficoltà nell'attribuzione delle responsabilità dei disservizi fra Trenitalia S.p.A. che R.F.I. S.p.A. è da registrare come elemento di criticità del contratto in essere, anche in considerazione del fatto che ambedue le imprese fanno parte del gruppo Ferrovie dello Stato.

3.4 I servizi a terra

In merito ai servizi interni alle stazioni ferroviarie, il contratto prevede precisi riferimenti sulla vendita dei titoli di viaggio, sull'organizzazione dei servizi sostitutivi, sulla gestione delle informazioni e altri supporti per l'utenza fra cui i servizi per disabili.

La quasi totalità delle stazioni ferroviarie sono gestite da **RFI S.p.A.** mentre, le stazioni che fanno capo ai capoluoghi provinciali sono gestite da **Centostazioni S.p.A.**, eccetto Firenze – Santa Maria Novella nella quale opera **Grandistazioni S.p.A.**

Sui problemi relativi ai servizi per l'utenza in stazione la commissione ha avuto modo di annotare, anche in questo caso una serie di disservizi illustrati dagli utenti.

Sempre in merito all'utilizzo dei servizi a terra realizzati all'interno delle stazioni, l'indagine si è concentrata sul tema della sicurezza (security) dei passeggeri: su questo tema appare di estremo interesse la documentazione fornita dalla Polizia Ferroviaria, un contributo di particolare interesse riguardo ai problemi di sicurezza pubblica e sociale.

Durante le audizioni sono stati svolti accenni alla necessità d'implementare i sistemi di controllo e sicurezza all'interno delle stazioni anche in modalità interforze, in considerazione che questi luoghi stanno sempre di più trasformandosi in ricettacoli di ripari e accampamenti notturni, con presenze particolarmente "scomode" agli utenti, soprattutto nelle ore notturne, laddove si è verificata la presenza di minori abbandonati o sfruttati, indigenti, persone con disagio personali e/o sociali, esercizio di mestieri irregolari.

In proposito si registra anche un recente accordo fra Regione Toscana e Ferrovie S.p.A. (15 ottobre 2012) con il quale è prevista la possibilità di realizzare una serie d'interventi nei luoghi delle stazioni per sviluppare azioni di sostegno sociale. In accordo con ANCI Toscana e le singole amministrazioni locali è previsto un progetto regionale (2012-2014) che interesserà inizialmente le stazioni di Firenze (Santa Maria Novella, Campo di Marte, Rifredi) e quelle di Pisa, Prato, Livorno, Viareggio.

Per quanto riguarda la sicurezza, l'indagine ha avuto modo anche di prendere atto della "Convenzione finalizzata all'incremento del fattore sicurezza a bordo treno nell'ambito della Regione Toscana", che

costituisce allegato al documento contrattuale (num. 12 - contratto FF.SS./Regione Toscana) quale elemento per le “azioni a favore dei viaggiatori e partecipazione degli utenti” di cui all’art. 19².

3.5 Il materiale rotabile

Le questioni relative al materiale rotabile, alla manutenzione e al rinnovo dello stesso sono emerse con forza durante le audizioni e rappresenta elemento di particolare rilievo.

Attualmente sono circolanti in Toscana 122 convogli. Gli accordi contrattuali con Trenitalia prevedono un forte rinnovamento del parco mezzi: la Toscana è una regione che, nella trattativa con Trenitalia, ha ottenuto il maggiore numero di nuovi convogli: l’indagine ne da atto ed è stato appreso che questo rinnovamento (maggiore rispetto a altre realtà) è dovuto al fatto che la Regione ha integrato economicamente il corrispettivo per gli acquisti contribuendo alla fornitura di nuovi mezzi per oltre 190 milioni di Euro per l’acquisto di nuovi mezzi. Il contratto di servizio prevede l’impegno per la Regione Toscana a inserire nel prossimo bando di gara l’obbligo per il subentrante ad acquisire il materiale rotabile messo in esercizio con il contributo della Regione (art. 14).

La commissione ha rilevato il ritardo con il quale sta entrando in esercizio il nuovo materiale rotabile rispetto ai tempi stabiliti motivo per cui Trenitalia sta sostenendo penali. Tra i motivi sono state segnalate le difficoltà di Ansaldo Breda nel rispetto dei tempi di fornitura verso Trenitalia S.p.A.

La messa in esercizio (entro la fine del contratto, nel 2014) prevede la copertura di 150 vetture. Il programma di consegna delle vetture prevede:

- 32 vetture nel 2012;
- 60 vetture nel 2013;
- 58 vetture nel 2014.

A oggi sono state consegnate 3 composizioni, per un totale di 18 vetture e si prevede la consegna delle restanti 14 fra i mesi di dicembre 2012 e gennaio 2013.

L’indagine ha preso inoltre atto dell’impegno della Regione Toscana per garantire l’entrata in esercizio in tempi più rapidi possibili di almeno 10 composizioni di treni diesel da inserire prioritariamente nelle tratte non elettrificate e in sostituzione del materiale rotabile obsoleto.

Sulla **manutenzione dell’esistente** sono state fatte alcune considerazioni che hanno palesemente affermato che una cattiva e/o la mancata manutenzione su mezzi considerati obsoleti, è causa dei continui disservizi lamentati e rappresenta, in termini di qualificazione del servizio un forte elemento di debolezza:

² La convenzione si riferisce al personale delle Forze dell’Ordine, coinvolge più corpi di Polizia (Ministero dell’Interno Dipartimento della P.S., il Comando Regione Carabinieri Toscana, il Comando Regionale Toscana Guardia di Finanza, il Provveditorato Regionale dell’Amministrazione Penitenziaria e il Comando Regionale Corpo forestale dello Stato)

pulizia, climatizzazione, sicurezza a bordo, supporto per handicap ecc. sono solo alcuni temi citati con maggiore frequenza sia dai comitati pendolari, sia dalle organizzazioni sindacali.

Seppure non attinente agli obiettivi dell'indagine il gruppo di lavoro ha costatato che in Toscana vi sono almeno quattro centri dove viene realizzata la manutenzione, che in uno di questi (Osmannoro) è presente una delle più grandi tornerie su scala nazionale e che gli altri centri sono tutti attivi. Pur non potendo entrare nel merito delle politiche industriali di Trenitalia, durante le audizioni sono emersi alcuni aspetti che preme ricordare:

- il buon livello di qualificazione professionale espresso dalle maestranze toscane, attualmente dipendenti di Trenitalia S.p.A.;
- la progressiva esternalizzazione dei servizi di manutenzione;
- il mancato *turn over* del personale nei settori della manutenzione;

L'indagine non può che prendere atto della scelta industriale intrapresa, ma è da rilevare che il possesso del materiale rotabile e la garanzia rispetto alla manutenzione, sia essa svolta direttamente o esternalizzata, può rappresentare elemento di qualificazione notevole.

Il problema della titolarità d'uso delle strutture utilizzabili per la manutenzione del materiale rotabile non è di poco conto e rappresenta un forte elemento di criticità nel momento in cui, un eventuale nuovo soggetto gestore del servizio, si affacci sul mercato del trasporto regionale toscano.

Sul tema specifico del materiale rotabile e della sicurezza, è da rilevare l'intervento di comitati pendolari, richiamando attenzione al rispetto dell'art.12 del DPR 753/80, *"L'orario e la composizione dei treni nonché l'orario o il numero delle corse degli altri mezzi di trasporto sono stabiliti in relazione alle esigenze del traffico in modo che il servizio sia adeguato alla normale affluenza di viaggiatori e alla richiesta di trasporto delle merci, tenuto conto delle caratteristiche tecniche degli impianti, del materiale mobile e delle necessità dell'esercizio con particolare riguardo alla sicurezza. Inoltre, le aziende esercenti adotteranno tutte le possibili misure per fronteggiare le maggiori esigenze del traffico in determinati periodi o in eccezionali circostanze"*.

3.6 I rapporti con l'utenza

L'indagine ha permesso di venire a contatto con forme aggregative (Associazioni consumatori e comitati pendolari) strutture a tutela, quali il Comitato Regionale Consumatori Utenti (CRCU) e Soggetti istituzionali a difesa dei cittadini (Difensore civico).

Le audizioni realizzate con queste categorie hanno fatto emergere molti spunti di discussione e di valutazione per quanto attiene le segnalazioni sui disservizi, le anomalie contrattuali, l'interdipendenza fra gestione della rete e gestione del servizio nonché sulle specificità di problemi in alcune tratte regionali,

quest'ultime con particolare riferimento a quelle non elettrificate, laddove sono in uso treni a trazione diesel.

Una considerazione di carattere generale è che non è stato rilevato alcun punto di contatto fra i soggetti che dovrebbero direttamente o indirettamente farsi portatori degli interessi collettivi della popolazione pendolare: se da un lato si assiste all'azione delle numerose associazioni di consumatori, che trovano il loro coordinamento regionale nel CRCU, dall'altra, i problemi quotidiani e una marcata attenzione sugli aspetti cogenti sulle tematiche contrattuali e sul rispetto degli impegni della Regione e di Trenitalia sono rappresentati dai comitati dei pendolari. In ultimo, ma di non minore importanza è l'attività del difensore civico, legittimato a intervenire sui temi del trasporto ai sensi dell'art. 4 della L.R.19/2009, proprio perché il servizio erogato ha una valenza pubblica.

Il Settore della Giunta Regionale incaricato di seguire i lavori del CRCU³, esplica la propria azione tramite la realizzazione di un punto di raccordo per tutte le Associazioni di Consumatori che compongono il comitato, ai fini di far predisporre, fra l'altro, Carte dei Servizi che siano adeguate: nella fattispecie si ricorda che la Carta dei Servizi di Trenitalia S.p.A. rappresenta parte integrante e allegato del contratto di servizio. L'intento del CRCU è quello di allestire delle vere e proprie linee guida per la scrittura di Carte dei Servizi che siano sempre più rispondenti allo scopo con cui sono nate: la Carta di Servizio di Trenitalia attiene alla casistica da assoggettare a servizi sussidiati con risorse pubbliche, sui quali opera un soggetto privato gestore.

In questo caso è doverosa una riflessione in merito all'opportunità d'introdurre elementi nel contratto di servizio che derivino da Carte di Servizi di Enti che operano comunque nel sistema ferroviario e che devono offrire garanzie agli utenti che ne utilizzano il servizio, secondo precisi standard e parametri di riferimento: è il caso di RFI S.p.A., dotata di una propria Carta di Servizi cui si rinvia alla lettura dell'allegato specifico. I temi trattati dalla Carta dei Servizi di RFI hanno un forte grado d'interrelazione rispetto a impegni contrattuali inseriti nel contratto Regione Toscana – Trenitalia.

La commissione rileva la necessità di favorire iniziative volte a garantire uno standard qualitativo adeguato a garanzia del diritto del viaggiatore, anche per quegli aspetti non direttamente legati al servizio di trasporto (es. manutenzione e pulizia delle stazioni, informazione in tempo reale nelle stazioni) con sufficienti livelli di garanzia del diritto del viaggiatore. A titolo esemplificativo si riportano alcuni temi citati dalla Carta dei Servizi RFI e corrispondenti a temi contrattuali.

³ Il Comitato Regionale Consumatori Utenti è considerato organo di supporto all'attuazione delle politiche regionali di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti (art. 2 della legge regionale n. 9/2008 "*Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti*"). La legge può considerarsi l'espressione delle competenze regionali in materia di educazione e informazione dei consumatori sancite in modo espresso - per la prima volta - dall'art. 145 del Codice del consumo.

Carta dei Servizi
Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.
Estratto di alcuni temi trattati dal documento

Attività previste da RFI

La gestione delle stazioni

Gli interventi per la valorizzazione e l'accessibilità

Le nuove stazioni AV/AC

RFI Station Manager e i servizi per le Persone a Ridotta Mobilità

RFI on line e le iniziative digitali

Fattori di qualità e indicatori

Sicurezza del viaggio (Safety)

Sicurezza personale e patrimoniale in stazione (Security)

Integrazione modale

Pulizia e condizioni igieniche

Comfort del viaggio (in stazione)

Informazioni al pubblico

Servizi aggiuntivi a terra

Servizi ai viaggiatori con disabilità

Altro caso di come le attività di soggetti diversi da Trenitalia siano strettamente attinenti a servizi previsti dal contratto di gestione è ben identificabile nella lettura dell'art. 18 (Piano per il miglioramento dell'accessibilità): fra i vari adempimenti previsti dal piano operativo delle azioni per migliorare l'accessibilità dei servizi ferroviari per le persone con ridotte capacità fisiche e sensoriali si cita esplicitamente:

- il miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per disabili nelle stazioni;
- l'informazione al pubblico sia a terra che a bordo del treno (redatta e collocata per consentirne la migliore leggibilità, e dovrà contenere i riferimenti utili all'accesso ai servizi per clientela disabile);
- l'informazione stampata a terra e a bordo che dovrà contenere i riferimenti utili all'accesso ai servizi per clientela disabile;
- l'informazione vocale a terra e a bordo che dovrà risultare comprensibile nella dizione e nel livello sonoro.

Sempre in merito ai problemi dei disabili, durante gli incontri sono state rilevate segnalazioni puntuali e specifiche riguardanti il tema delle persone con ridotte capacità fisiche e sensoriali, i cui documenti costituiscono allegato della relazione.

Nei vari interventi e nella documentazione pervenuta da parte delle Associazioni di consumatori ai fini dell'indagine si registra comunque il richiamo al rispetto dall'articolo 2, comma 461 della Legge n. 244/2007⁴, la disposizione finalizzata per un coinvolgimento diretto di associazioni e singoli cittadini in un ruolo di partenariato delle istituzioni nei sistemi di valutazione e controllo dei servizi offerti alla comunità, con la verifica del rispetto di standard quanti-qualitativi previsti da impegni contrattuali o Carte dei Servizi.

Indipendentemente dai rapporti contrattuali e dalla specificità dei temi legati al trasporto pubblico, rimane la netta sensazione che il lavoro riguardante la redazione delle Carte dei Servizi sia ancora frutto di logiche legate esclusivamente al rispetto di obblighi di legge, anziché di un'evoluzione positiva dei rapporti fra Enti e fruitori dei servizi, nell'ottica di un miglioramento progressivo delle condizioni generali di partenza su cui si fondano i livelli qualitativi previsti contrattualmente.

Sulla materia riguardante la tutela degli utenti le Associazioni dei consumatori rivendicano un ruolo specifico, da concretizzare con la creazione di tavoli paritetici che permettano, in via extragiudiziale, la possibilità di stabilire specifiche e adeguate sanzioni per disagi e danni arrecati agli utenti per reiterate carenze in base alla gravità delle medesime (soppressione dei treni, ritardi, condizioni qualitative del viaggio, ecc.). La previsione di una commissione paritetica che affronti il contenzioso gestore/utenti - a prescindere dalle penali previste dal contratto - è stata ampiamente sollecitata dalle associazioni di consumatori anche la fine di definire precisi standard di riferimento per sanzioni, disagi e danni e stabilirne le procedure d'intervento. La logica in cui ci si muove è quella dell'adozione di politiche di *policy making*, tramite l'istituzione di rapporti puntuali e diretti con gli utenti di servizio pubblico.

Andando comunque oltre agli impegni previsti dalle carte dei servizi, il contratto prevede l'impegno di Regione e Trenitalia a incontrare periodicamente i cittadini pendolari e i loro rappresentanti che avvengono prevalentemente nelle zone d'interesse, con lo scopo di ascoltare le problematiche che vengono dal territorio, illustrare l'attività della regione per la risoluzione dei problemi e, più in generale, per realizzare un confronto diretto con i portatori d'interesse collettivo.

⁴ "al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti a applicare le seguenti disposizioni":

- l'emanazione di una Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con Associazioni dei consumatori e delle imprese, contenente gli standard di qualità e quantità, le modalità accesso informazioni e reclamo e procedure conciliative e giudiziarie e di ristoro parziale o totale;
- consultare obbligatoriamente le associazioni dei consumatori;
- verificare periodicamente, con la partecipazione associazioni dei consumatori e utenti, adeguatezza parametri qualitativi e quantitativi del servizio, ma ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte;
- monitorare permanentemente il rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori.

Il quadro che appare in merito a ruoli e rappresentanze, fa emergere alcune perplessità sul reale livello di rappresentanza delle associazioni consumatori, tenendo presente che la specificità del tema che vede coinvolti in modo assiduo e quotidiano numerosi comitati pendolari. Il ruolo espresso dai comitati ha permesso, soprattutto nell'ultimo periodo, di far emergere in modo puntuale e sistematico tutte le anomalie riscontrate in virtù degli impegni contrattuali e degli eventuali disservizi. I comitati pendolari, anche tramite l'utilizzo dei moderni mezzi di comunicazione sono riusciti a produrre una mole d'informazioni particolarmente utili, documentazione e informazione prodotta al di fuori delle carte contrattuali, dei report attinenti al monitoraggio e alla vigilanza sulla fornitura dei servizi. L'evoluzione dei *social network* e dei sistemi di comunicazione introdotti dagli stessi, stanno mettendo in discussione il livello di rappresentanza espressa dalle Associazioni di consumatori, rispetto a quella emergente rappresentata dai comitati.

Durante le audizioni gli stessi comitati hanno presentato una serie di annotazioni, recuperate dall'indagine, ed elaborate per svolgere osservazioni e valutazioni sul prossimo rinnovo contrattuale. Per gli altri approfondimenti si rinvia ai documenti inviati dai comitati pendolari del Valdarno, della Valdichiana, del Mugello: in questa documentazione, indipendentemente dalla specificità delle problematiche legate alla tratta, sono segnalate una serie di proposte in virtù di una migliore tutela della qualità del servizio.

I comitati hanno segnalato, fra l'altro, l'utilità del numero verde regionale:



Il servizio è preposto alla raccolta e analisi dei reclami degli utenti del trasporto pubblico locale ferroviario e su gomma: l'iniziativa è finalizzata a creare uno strumento di comunicazione diretta con gli utenti per la segnalazione di disservizi, informazioni, o per la presentazione di eventuali suggerimenti.



Dall'incontro con il difensore civico regionale ulteriori elementi relativi ai rapporti con l'utenza e alla risoluzione delle controversie. Il difensore civico è *"...legittimato a intervenire, ai sensi dell'art.4 della L.R.19/09, proprio perché il servizio erogato ha una valenza pubblica: la disciplina di settore è sì privatistica, ma trova il suo fondamento e limite in un apparato regolatorio di natura pubblicistica. Il suo compito è quello di valutare il corretto svolgimento del contratto di servizio stipulato fra Gestore ed utente (dal momento della stipula fino alla sua cessazione), nonché di verificare il rispetto degli standard di qualità previsti dalle varie Carte di Servizio."*

Durante l'audizione il Difensore civico è intervenuto su più aspetti, suggerendo la previsione di un rimborso del biglietto ferroviario causato dai ritardi fino anche a un risarcimento del *danno esistenziale* così come previsto in altri settori e sulla base d'inadempienze contrattuali dimostrabili e di come siano previsti eventuali automatismi per indennizzi in caso d'inadempienza sistematica e ripetuta. Questi aspetti influiscono in non poco conto nel rapporto fra soggetto gestore e utente, determinandone uno squilibrio a favore del primo.

Un ulteriore caso emblematico rilevato dal Difensore Civico della Regione Toscana: è quello della richiesta di indennità prevista dalla carta dei servizi in caso di ritardo: il prezzo del biglietto Pisa Firenze è di 7,10 (al momento dell'audizione). Il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto, nella fattispecie circa 1,80 /1,90 Euro, ma l'imponibile destinato all'indennità è per tariffe il cui importo sia almeno 16 Euro, in quanto la stessa non può essere inferiore a 4 Euro: in questo caso, ci si interroga su quale sia la rispondenza fra Carta dei Servizi e Contratto con Trenitalia e, nel caso specifico, quali siano le tratte toscane interessanti il trasporto pubblico regionale che superano i 16 Euro.

In conclusione la commissione constata che sarebbe necessaria la partecipazione dei diversi soggetti ad un tavolo unico al quale sia assicurata la partecipazione di tutte le parti in causa che secondo le proprie competenze/esperienze possano effettivamente rappresentare gli interessi dell'utenza.

3.7 Gli esiti dei sopralluoghi

Si riportano gli esiti dei sopralluoghi effettuati con l'ausilio del servizio ispettivo regionale (Area di Coordinamento per il Trasporto Pubblico Locale della Direzione Generale politiche territoriali, ambientali e per la mobilità della Giunta Regionale).

Ispezioni realizzate
<p style="text-align: center;">mercoledì 14 novembre, con consigliere SANTINI (Ispettore Ghelardini - Dondoli per l'area coordinamento "TPL" della Giunta)</p> <p>Controllo sul treno 23377 B.Taro – Firenze – Sopralluogo a bordo da Viareggio a Firenze. Il treno risulta composto da 5 vetture (su 6 previste da programma esercizio) - Il treno NON risulta comunque mai affollato; il treno è quasi pieno nel tratto Viareggio\Pisa S.Rossore, quindi si "scarica" leggermente fino alla stazione di Empoli; tra Empoli e Firenze Rifredi il treno torna ad essere quasi pieno ma non affollato.</p> <p>Da controllo effettuato su una vettura a campione, questa risulta con arredi danneggiati (sedili, porte interne, cestini portarifiuti) e con sistema di comunicazione sonora regolarmente funzionante. Le toilette risultano non utilizzabili oltre ad essere decisamente degradate.</p> <p>Il treno parte da Viareggio praticamente in orario (7.16 anziché 7.15) ed arriva a Firenze SMN con 3' di ritardo (8.50 anziché 8.47)</p>
<p style="text-align: center;">giovedì 15 novembre, con consigliere BAMBAGIONI (Ghelardini e Dondoli per l'area coordinamento "TPL" della Giunta - Nistri Consiglio Regionale)</p> <p>Controllo sul treno 3102 Grosseto-Firenze; Sopralluogo a bordo da Empoli (p. prevista 8.04) a Firenze SMN. (a. previsto 8.32) Il treno risulta composto da 7 vetture (su 8 previste da programma esercizio) - Il treno risulta affollato lungo tutto il tratto controllato, da Empoli fino a Firenze SMN, sebbene molte persone siano scese a Firenze Rifredi; rilevate molte persone salite alle stazioni di Empoli e Lastra a Signa.</p> <p>Da controllo effettuato su una vettura a campione, questa risulta con arredi sostanzialmente in ordine (notati danni ai sedili molto esigui) e con sistema di comunicazione sonora regolarmente funzionante.</p> <p>Il treno parte da Empoli con 5' di ritardo (8.09 anziché 8.04) e arriva a Firenze SMN con 3' di ritardo (8.35 anziché 8.32)</p>
<p style="text-align: center;">venerdì 23 novembre, con consigliere FEDELI (Ghelardini e Dondoli per l'area coordinamento "TPL" della Giunta)</p> <p>Controllo sul treno 11721 Firenze SMN\Grosseto. Sopralluogo a bordo da Firenze (p. prevista 11.28) a Campiglia M.ma (arrivo previsto 13.46). Il treno risulta composto da 6 vetture come da programma esercizio)- Il treno NON risulta mai affollato; comunque il treno presenta una buona affluenza in partenza da Firenze SMN: risulta quasi pieno a Pisa, poi da Livorno si "scarica" leggermente.</p> <p>Da controllo effettuato su una vettura a campione, questa risulta con arredi danneggiati (ai sedili del compartimento viaggiatori e della toilette, e con pavimento del vestibolo d'accesso danneggiato) e con sistema di comunicazione sonora regolarmente funzionante.</p> <p>Il treno parte da Firenze SMN praticamente in orario (11.29 anziché 11.28) risulta in orario sulla tratta Firenze-Pisa, poi ha 4-5 minuti di ritardo sulla tratta Pisa-Campiglia, da dove riparte alle 13.51 anziché alle 13.47.</p> <p>Le operazioni di pulizia a bordo (controllo effettuato su una vettura a campione) eseguite a Firenze risultano adeguate.</p>
<p style="text-align: center;">lunedì 26 novembre, con consigliere FEDELI (Ghelardini - Dondoli per l'area coordinamento "TPL" della Giunta)</p> <p>Controllo sul treno 3104 Campiglia-Firenze. Sopralluogo a bordo da Livorno (p. prevista 7.30) a Firenze SMN (a. previsto 9.07). Il treno risulta composto da 6 vetture come da programma esercizio) - Il treno risulta con tutti posti a sedere occupati nei tratti da Livorno a Pisa e da Empoli a Firenze Rifredi; rilevata una buona affluenza anche nel tratto Pisa\Empoli; Da controllo effettuato su una vettura a campione, questa risulta con arredi danneggiati(ai sedili, allo specchio della toilette, ai pavimenti) e con sistema di comunicazione sonora regolarmente funzionante. Il treno arriva a Livorno con 3' di ritardo (7.30 anziché 7.27) e vi riparte con 2' di ritardo (7.32 anziché 7.30), poi è sostanzialmente in orario, con arrivo a FI SMN alle 9.08 anziché 9.07).</p>

La commissione ha avuto modo di costatare come sia realizzata l'ispezione e gli strumenti adottati per il controllo sul servizio realizzato da Trenitalia S.p.A.: è chiaro che le ispezioni effettuate non possano fornire riferimenti validi per le considerazioni di merito. Sono invece un valido strumento di valutazione le analisi periodiche contrattualmente previste e che sono rese pubbliche.

Sono molti i disservizi e le questioni da risolvere: rimane la considerazione che, mentre la cattiva gestione dei problemi legati al Trasporto pubblico locale e alla gestione del servizio trova immediata amplificazione nei media (non potrebbe essere diversamente), le questioni riguardanti soluzioni e/o eventuali migliorie apportate al sistema non trovano altrettanto livello di comunicazione.

Controlli semestrali servizio ferroviario Trenitalia – anno 2010						
aspetto qualità	1°sem 2010	% qualità adeguata prevista\effettiva	penale	2°sem 2010	% qualità adeguata prevista\effettiva	penale
pulizia	729	90\92	-----	645	90\85	20.000
composizione\affollamento	642	98\81	68.000	817	98\83	60.000
informazione a terra	101	98\92	24.000	106	98\92	24.000
informazione a bordo				966	95\94	4.000
riscaldamento	370	98\89	36.000			
climatizzazione				350	90\82	32.000
accessibilità toilette	839	98\96	8.000	781	98\95	12.000
apertura porte esterne	846	95\97	-----	804	95\96	-----
arredi di bordo	878	90\94	-----	910	90\89	4.000
funzionamento emettitrici	108	80\81	-----	121	80\85	-----
funzionamento obliterate	243	80\86	-----	278	80\88	-----
comunicazione a bordo	559	90\65	100.000	630	90\67	92.000
nel corso del 2010 applicate anche penali di 4.000 euro complessive per mancato funzionamento pedane disabili						

Controlli semestrali servizio ferroviario Trenitalia - anno 2011

aspetto qualità	1°sem 2011	% qualità adeguata prevista\effettiva	penale	2°sem 2011	% qualità adeguata prevista\effettiva	penale
pulizia	775	90\88	8.000	695	90\89	4.000
composizione\affollamento	934	98\87	44.000	975	98\71	108.000
informazione a terra	111	98\99	-----	102	98\98	-----
informazione a bordo	1106	95\80	60.000	1366	95\77	72.000
riscaldamento	549	98\92	24.000			
climatizzazione				610	92\81	44.000
accessibilità toilette	1030	98\96	8.000	906	98\96	8.000
apertura porte esterne	1035	95\97	-----	907	95\98	-----
arredi di bordo	1197	90\93	-----	1158	90\95	-----
funzionamento emettitrici	154	80\87	-----	122	80\93	-----
funzionamento obliterate	259	80\93	-----	247	80\94	-----
comunicazione a bordo	980	92\69	92.000	769	92\73	76.000

nel corso del 2011 applicate anche penale di 50 euro per ritardate risposte a numero verde regionale reclami TPL

Controlli semestrali servizio ferroviario Trenitalia - anno 2012 (primo semestre)

aspetto qualità	1° semestre 2012	% qualità adeguata prevista\effettiva	penale
pulizia	688	90\91	-----
composizione\affollamento	898	98\67	124.000
informazione a terra	115	98\97	4.000
informazione a bordo	813	95\79	64.000
riscaldamento	551	98\94	16.000
climatizzazione			
accessibilità toilette	759	98\96	8.000
apertura porte esterne	763	95\97	-----
arredi di bordo	1055	90\95	-----
funzionamento emettitrici	144	80\88	-----
funzionamento obliterate	307	80\94	-----
comunicazione a bordo	749	94\70	96.000

Si riporta il quadro riassuntivo delle penali attribuite a Trenitalia a seguito dei controlli sopra indicati.

Controlli semestrali servizio ferroviario Trenitalia

	2010	2011	1° SEMESTRE 2012
NUMERO CONTROLLI	11.723	15.987	6.842
PENALI TOTALI (euro)	488.000	548.050	312.000

Alle penali sopra indicate va aggiunto il sistema di penalità/premialità applicato sulla base del contratto vigente direttamente operate da parte della Giunta Regionale

Contratto Regione Toscana - Trenitalia S.p.A. – penalità (*) – premialità 2011		
	2010	2011
Puntualità 0-5		-€ 12.000 (**)
Puntualità treni in fascia pendolare a Firenze SMN, Pisa, Lucca, Arezzo, Siena e Borgo S. Lorenzo	€ 165.440	€ 137.840
Treni soppressi oltre 3 volte nel mese, per cause Trenitalia / RFI	€ 4.000	€ 75.000
Soste “anomale” superiori a 45’, fuori dalle stazioni/fermate	€ 34.500	€ 22.500
Composizione ridotta dei treni critici per affollamento (n. 20 treni in lista)	€ 94.400	€ 187.000
Totale	€ 298.340	€ 410.340
(*) penali applicate per mancato rispetto degli standard (**) nel 2011, il superamento di un punto dell'indice obiettivo di puntualità (90,5%), ha comportato l'applicazione di un premio pari a € 12.000 Le modifiche del servizio in fase di gestione, comprese le variazioni dovute a soppressioni, hanno comportato la riduzione del corrispettivo pari a 1,1 milioni di Euro nel 2012 e 2,9 milioni di Euro nel 2011.		

3.8 I progetti a supporto dell'informazione agli utenti - infomobilità

Particolarmente interessanti le informazioni in merito ai progetti legati all'infomobilità che si legano a tutto il processo di riorganizzazione e intermodalizzazione dei vari mezzi a uso dei pendolari toscani.

Queste iniziative nascono, fra l'altro, dall'Osservatorio Regionale della Mobilità e dei Trasporti, (legge 42/1998 sul trasporto pubblico): l'Osservatorio di fatto si configura come un sistema informativo che raccoglie, integra e gestisce le banche dati e le informazioni relative tutte le tipologie di TPL definendone anche gli standards e le specifiche tecniche con cui i vari sistemi sono immessi nella rete informativa. Già da alcuni anni questo lavoro ha permesso di avere un archivio unico e integrato su base regionale, e utilizzato nei così detti progetti di infomobilità per i quali viene data la possibilità di informare il cittadino. E' interessante, anche se in via di sviluppo, il portale denominato “**Muoversi in Toscana**” inaugurato all'inizio di questa legislatura. Questo portale web rende possibile la consultazione di tutte le modalità di trasporto e consente ottenere il livello intermodale indicando luogo di partenza e arrivo, con i vari cambi che sono necessari. Dagli anni 2009 e 2010, è stato dato avvio a ulteriori progetti che invece riguardavano l'infomobilità in tempo reale, ossia conoscere lo stato del traffico e dei mezzi pubblici durante lo spostamento. Questi strumenti rappresentano una fonte straordinaria per lo sviluppo di quell'intermodalità auspicata (ferro/gomma).

4. CONCLUSIONI

4.1 Considerazioni generali

L'indagine ha potuto constatare il quadro generale del Trasporto Pubblico Locale, con uno specifico riferimento al trasporto ferroviario.

Nel quadro delle problematiche generali non v'è dubbio che alcune di queste trovino fondamento nell'attuale situazione economica per la quale, le ripetute contrazioni dei trasferimenti dallo Stato alle Regioni, l'insistenza di una lunga fase di recessione e le relative manovre tendenti a ristabilire l'equilibrio della finanza pubblica, hanno sensibilmente ridimensionato il quadro economico d'intervento su un servizio essenziale e che, già a partire dal 2010 ne ha progressivamente indebolito i termini di realizzazione⁵. Anche durante le ultime fasi dell'indagine, nel momento della redazione della relazione conclusiva, la discussione attualmente in corso sul futuro sistema di finanziamento del Trasporto pubblico locale, il clima d'incertezza relativo alle disponibilità finanziarie e le recenti azioni volte al riallineamento e rimodulazione contrattuale non permettono di avere un punto di riferimento sui quali poter impostare previsioni e strategie d'intervento.

Nonostante ciò, questo è bene evidenziarlo, la necessità di realizzare un'indagine che riguardasse in particolar modo il trasporto su ferro, è figlia di segnalazioni e difficoltà denunciate anche in periodi meno sospetti e che trovano specifici riferimenti nel contratto di gestione e nel rapporto Regione Toscana – Trenitalia.

Negli ultimi anni si assiste anche a una profonda modifica del rapporto fra Regione Toscana, gestore del servizio e fruitori dello stesso: se nel primo decennio del 2000 le prime controversie fra utenti e gestori del servizio erano organizzate con regole ancora non ben definite e comunque con preciso riferimento all'operato delle associazioni di consumatori, negli ultimi anni si sono moltiplicati i gruppi dedicati al Trasporto pubblico nati con modalità spontanea e in base alle problematiche di tratte specifiche (comitati pendolari): oltre alla loro specificità, i comitati pendolari sono sicuramente interpreti di una comunicazione efficace. Si parla quindi di gruppi destrutturati giuridicamente ma di buon livello mediatico che realizzano un'informazione e una denuncia in tempo reale, sempre più puntuale e sistematica ogni qualvolta si verificano i problemi.

L'indagine realizzata quindi in un momento tanto strategico per le politiche regionali legate alla mobilità e basate su una costante rivisitazione dei servizi di TPL, ha comunque inteso aprire un fronte di discussione,

⁵ Il Piano Regionale di Sviluppo (PRS), strumento orientativo delle politiche regionali presentato all'inizio della legislatura riporta " non aiuta neanche l'ambiguità delle politiche nazionali che, improvvisamente, getta interi settori economici nell'incertezza (es. *omissis*...riduzione e poi parziale reintegro dei fondi per la cultura, per il trasporto pubblico locale ...*omissis*) senza che siano state peraltro avviate riforme strutturali ...".

non solo nel rapporto con i comitati pendolari - per altro già coinvolti negli incontri previsti dal contratto realizzati in loco da Trenitalia e Regione Toscana – ma anche con tutti i soggetti che operano nel sistema ferroviario.

Di seguito, sono sintetizzate le considerazioni finali e alcuni suggerimenti per migliorare e rendere più cogente l'attuale rapporto contrattuale e proporre, per la prossima fase di contrattazione alcune linee d'indirizzo alla Giunta Regionale.

4.2 Indirizzi e proposte operative

Dal lavoro della commissione, sono emerse alcune osservazioni condivise che, alla luce dell'attuale esperienza di gestione del contratto in essere, devono necessariamente essere inserite nel prossimo contratto, per avere la possibilità concreta di evitare il ripetersi di molte delle disfunzioni registrate e segnalate:

1- Chiarezza nelle responsabilità

L'indagine ha fatto emergere che non vi è un forte livello di definizione nelle attribuzioni di responsabilità sui tanti disservizi segnalati. E' opportuno che la definizione dei ruoli e delle responsabilità da attribuire ai soggetti che operano nel sistema del TPL siano maggiormente identificati. Il nuovo contratto dovrà precisare meglio (anche a livello di penalità) che il servizio, pur affidato a Trenitalia o ad altre aziende, utilizza la rete infrastrutturale e che RFI non può esimersi dalle proprie responsabilità nei confronti della Regione Toscana, vista l'alta percentuale di disservizi derivanti dalla gestione della rete.

2 – I parametri di qualità

La definizione dei parametri di qualità, sulla base della quale sono elevate sanzioni, deve essere implementata, ampliata e meno tollerante.

3 – Il sistema ispettivo

Rispetto all'attuale contratto in vigore stipulato nel 2009, potrebbero essere assunti migliori elementi per la vigilanza sul rispetto contrattuale: un esempio è quello riguardante il controllo sulla composizione dei treni (numero di vetture con verifica dei posti effettivi rispetto a quelli previsti dal programma d'esercizio). Questo dato potrebbe essere recuperato direttamente dai dati in possesso del soggetto gestore della rete, così come avviene per quelli disponibili sulla puntualità del mezzo: si desume che anche altri dati sensibili alla vigilanza contrattuale potrebbero essere automaticamente acquisiti.

4 - Un sistema di penali più incisivo

L'aumento delle penali a carico dei soggetti gestori, potrebbe rappresentare una soluzione per ottenere una maggiore efficacia del servizio. La materia è stata molto dibattuta in sede di audizioni e in considerazione della possibilità di avere più soggetti gestori di uno stesso servizio la necessità di creare standard di riferimento rispetto alla qualità dello stesso appare un aspetto cogente. La commissione invita a considerare l'ipotesi di modulare le penali in relazione alle diverse fasce orarie con una maggiore incidenza negli orari di maggior utilizzo delle tratte.

5- Il miglioramento del sistema contrattuale

Nel considerare gli sforzi con cui la Regione Toscana ha cercato di operare fino ad oggi con logica d'equilibrio contrattuale e mantenere un produttivo dialogo con Trenitalia, risulta comunque chiaro che il gestore risente ancora di un atteggiamento di tipo monopolistico, anziché provvedere al progressivo miglioramento richiesto da una normale impresa privata che intenda mantenere la propria quota di mercato.

6 - Assicurare un rinnovo dei rotabili che migliori la qualità dell'offerta

Quella del materiale rotabile costituisce una delle principali questioni legate alla qualità dell'offerta. L'assenza di finanziamenti statali deve portare a una riflessione sulla necessità di destinare una quota del corrispettivo a garanzia di un rinnovo che recuperi l'attuale gap e consenta poi il mantenimento di un livello costante di ringiovanimento del parco circolante.

7 – Controlleria, percezione della sicurezza, assistenza e servizi all'utente a bordo treno

Lo scarso servizio di controlleria introduce altri aspetti che, se migliorati, potrebbero contribuire seppur indirettamente al miglioramento del rapporto fra gestore e utente. Oltre all'evidente mancato introito da parte del soggetto gestore è necessario adottare soluzioni per aumentare il livello di percezione della sicurezza da parte del viaggiatore utente e diminuire la sensazione d'ingiustizia sostenuta da colui che si dota regolarmente del titolo di viaggio. Per quanto questo aspetto non rappresenti un "parametro di qualità" sono da auspicare forme di garanzia in tal senso. Si tratta in definitiva di incrementare l'assistenza a bordo, effettiva e percepibile dall'utente, che da un lato svolga funzioni di controllo e dall'altro possa migliorare l'assistenza a bordo in risposta ai bisogni dell'utenza.

8 - Maggiori occasioni di confronto con l'utenza

I soggetti portatori d'interessi collettivi dei pendolari dovrebbero avere maggiori occasioni di confronto comuni (Associazioni, CRCU, Difensore civico, comitati pendolari): la sensazione del gruppo di lavoro che ha seguito l'indagine è quella di una netta separazione delle attività di soggetti che dovrebbero canalizzare le istanze degli utenti e contribuire alla costruzione della Carta dei Servizi. Per questo motivo si propone una maggiore attenzione al coinvolgimento di coloro, che a vario titolo, seguono i rapporti fra Regione Toscana, gestore del servizio e utenza. Si propongono incontri semestrali tra Regione Toscana, Trenitalia S.p.A., Comitati dei Pendolari, Associazioni di Consumatori e Difensore Civico, all'interno della commissione consiliare competente.

9 - Maggiore attenzione alla Carta dei Servizi

Si rileva una maggiore necessità di informare gli utenti del servizio di TPL sulla carta dei servizi di Trenitalia S.p.A., che costituisce uno degli allegati contrattuali. Analogamente si ritiene opportuna la verifica attenta sulla sua applicazione e al rispetto dei punti soggetti agli adeguamenti imposti dal codice del consumo e sui seguenti argomenti: diritti e doveri del viaggiatore, le procedure per i reclami, l'eventuali procedure di conciliazione, l'accessibilità ai viaggiatori con ridotte capacità fisiche e sensoriali e ai recenti adeguamenti imposti dal codice del consumo.

In particolare si propone che nel prossimo contratto regionale la Carta dei Servizi diventi uno strumento di tutela reale per gli utenti del servizio ferroviario toscano: ciò significa, ad esempio, che in caso di soppressione di un treno, Trenitalia S.p.A., oltre a rispondere economicamente alla Regione Toscana per il mancato servizio intervenga economicamente nei confronti degli utenti.

10 - Il Numero Verde

La commissione ravvisa l'utilità del numero verde quale elemento di segnalazione dei disservizi in un raccordo diretto fra Regione e utenti. Allo stesso tempo si rileva l'insoddisfazione nelle risposte che sono fornite da Trenitalia.

11 - Una diversa operatività della struttura regionale incaricata

E' stato rilevato come possa modificarsi il ruolo della Regione Toscana, nel caso in cui vi siano affidamenti di più lotti a soggetti diversi. L'eventuale ingresso nel mercato del TPL regionale e locale da parte di operatori terzi, potrebbe cambiare sostanzialmente le modalità organizzative con cui viene realizzato il lavoro di monitoraggio e controllo. In tal senso e nel caso in cui detta modalità si verifichi, la commissione chiede di conoscere come siano organizzati i processi interni per la "governance" del settore.

12 - Maggiore incisività nella gestione dei servizi previsti dal piano operativo “azioni per migliorare l’accessibilità dei servizi ferroviari per le persone con ridotte capacità fisiche e sensoriali”.

Le segnalazioni in merito all’argomento sono state esaustive e ben prospettate. E’ indubbio che risulta necessario acquisire una maggiore attenzione su questo livello contrattuale. A titolo costruttivo, questi elementi di qualificazione del servizio potrebbero essere inseriti con maggiore incidenza nelle *check list* utilizzate dagli ispettori in sede regionale, con particolare rispondenza ai servizi ferroviari da espletare anche a terra.

13 - Puntualità dei treni in arrivo, monitoraggio sui tempi di percorrenza e sulle fermate intermedie

La proposta potrebbe essere applicata in via sperimentale nell’ultimo periodo di vigenza dell’attuale contratto: la segnalazione fatta da alcuni comitati pendolari intende controllare i tempi di percorrenza, non solo alle stazioni di partenza e arrivo, ma anche in quelle di passaggio rilevando i tempi di salita e discesa degli utenti.

14 - Sovraffollamento e declassamento delle carrozze di prima classe

In caso di sovraffollamento potrebbe essere opportuno prevedere la possibilità di declassamento delle carrozze di prima classe, anche al fine di migliorare le condizioni di viaggio per i pendolari. Entrando nel merito, ci s’interroga sulle effettive esigenze per le quali sono previste diverse classi di viaggio in alcune tratte ferroviarie (prima e seconda) adottate per un trasporto pubblico locale e regionale che deve rispondere a problematiche diverse.

15 - Miglioramento del rapporto contrattuale per le tratte interregionali

La problematica sulla necessità di ottenere un maggiore peso contrattuale sulle tratte interregionali è stata sottoposta con decisione nel corso delle audizioni. La commissione, nel segnalare tale ipotesi, sollecita la Giunta per verificarne l’effettiva fattibilità, tenendo presente l’opportunità di valutare il rapporto contrattuale in virtù dei chilometri percorsi all’interno delle tratte regionali.

RISOLUZIONE n. 176

approvata nella seduta del Consiglio regionale del 30 gennaio 2013 collegata alla relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva svolta dalla Settima Commissione consiliare (Il Trasporto Pubblico Locale in Toscana, con particolare riferimento al trasporto ferroviario d'interesse regionale e locale "TPF").

Il Consiglio regionale

Ricordato che, ai sensi dell'articolo 50, commi 1 e 2, del regolamento interno del Consiglio regionale 12 gennaio 2010, n. 12 (Regolamento interno dell'Assemblea legislativa regionale), l'Ufficio di Presidenza, in data 3 aprile 2012, ha approvato il programma operativo e finanziario dell'indagine conoscitiva relativa al trasporto pubblico locale in Toscana, con particolare riferimento al trasporto ferroviario d'interesse regionale e locale (TPF), proposto dalla Settima Commissione consiliare "Mobilità e infrastrutture";

Considerato che obiettivi dell'indagine erano, sia l'analisi e la verifica del contratto di servizio Regione – Trenitalia S.p.A., d'interesse regionale e locale, attualmente in essere (2009 – 2014), e delle eventuali inadempienze da parte di Trenitalia S.p.A. considerate le molte criticità registrate nel trasporto pubblico ferroviario locale e regionale in Toscana, sia la formulazione di proposte per migliorare e rendere più cogente il contratto di servizio stesso e suggerire proposte di modifica e/o integrazioni per il futuro;

Udita la relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva svolta dalla Settima Commissione consiliare nella seduta odierna del Consiglio regionale;

Preso atto dell'attività svolta dal gruppo di lavoro costituito dai commissari della Settima Commissione consiliare, dei molti contributi informativi, conoscitivi e documentali, acquisiti nel corso delle audizioni svolte dalla Commissione stessa, nonché della relazione conclusiva e dell'ampia documentazione a corredo prodotta;

Approva

la relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva consiliare (Il Trasporto Pubblico Locale in Toscana, con particolare riferimento al trasporto ferroviario d'interesse regionale e locale "TPF");

Invita

la Giunta regionale

a tener conto delle risultanze dell'indagine e, in particolare, delle criticità emerse per quanto riguarda il contratto di gestione, l'infrastruttura ferroviaria, i servizi a terra e i rapporti con l'utenza, nonché degli indirizzi e delle proposte operative contenute nel capitolo 4 della relazione conclusiva all'indagine stessa, con particolare riferimento alle modifiche da apportare al nuovo contratto di servizio fra Regione Toscana e Trenitalia S.p.A., a garanzia della qualità dell'offerta;

a produrre una progettualità che permetta l'adeguamento delle linee complementari di primaria importanza, quali Viareggio-Firenze e Siena-Firenze, alle linee fondamentali;

ad estendere il progetto "Treni Regionali Veloci" ai capoluoghi di provincia di Lucca e Massa Carrara;

a riferire presso la Settima Commissione consiliare in merito al trasporto pubblico su gomma per individuare le tratte sottoutilizzate ed ottenere un contenimento dei costi, provvedendo, contemporaneamente, ad implementare il servizio nelle aree orograficamente più difficili al fine di garantire un accesso più funzionale all'interscambio con il trasporto ferroviario;

Impegna

la Settima Commissione consiliare

a svolgere incontri semestrali con Regione Toscana, Trenitalia S.p.A., Rete Ferroviaria Italiana (RFI), comitati dei pendolari, associazioni di consumatori e Difensore civico regionale, al fine di favorire maggiori occasioni di confronto comuni fra i vari soggetti che dovrebbero canalizzare le istanze degli utenti e contribuire al miglioramento della carta dei servizi.

Il presente atto è pubblicato integralmente sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della medesima legge l.r. 23/2007.

