

La qualità ferroviaria in Emilia - Romagna

Laura Brugnolo
Servizio Ferrovie



Convegno

“Verso il nuovo PRIT - Qualità & TPL: dalla certificazione della qualità alla qualità certificata dei servizi

Bologna, 24 novembre 2009





Il servizio ferroviario in Emilia-Romagna

- **1400 km** di rete ferroviaria di cui **350** di competenza regionale
- **265** stazioni/fermate
- oltre **260.000** treni circolanti all'anno di competenza regionale
- un servizio che supera i **17 milioni** di treni*km per un corrispettivo di oltre **103 milioni** di euro
- **167.000** spostamenti/giorno su ferrovia. Più di **38 milioni** passeggeri/anno
- piano per investimenti infrastruttura regionale: **200 milioni** di euro
- piano straordinario per rinnovo materiale rotabile regionale: **200 milioni** di euro
- **investimenti per** rinnovo materiale rotabile Trenitalia e riqualificazione infrastruttura



La qualità del servizio ferroviario: il punto di vista della Regione

- **monitoraggio** della qualità erogata
- **programmazione** dei servizi ferroviari e degli interventi infrastrutturali
- **investimenti** per il materiale rotabile e per la riqualificazione del servizio
- rapporto con gli **utenti**
- **obiettivi** di miglioramento del servizio reso all'utenza



Anno 2000: l'avvio

- delega alle Regioni delle funzioni programmatiche, amministrative e di finanziamento
 - ◆ trasferimento alla Regione delle **9 linee ex concesse e ex G.C.G**
 - ◆ **14.424.919 treni*km** di servizio ferroviario acquisiti dallo Stato

- sottoscrizione con FS SpA dell'**Accordo "Progetto Qualità"** per rinnovo del materiale rotabile (30 milioni di euro)

- **Accordi di Programma** 1997/2000 danno avvio interventi per riqualificazione ed accessibilità stazioni (34 milioni di euro)



Anno 2001: l'inizio

- **Contratti di Servizio a carattere sperimentale** (Trenitalia, FER, ACT, ATCM)
 - ◆ definizione di **quantità, qualità e corrispettivo** del servizio
 - ◆ definizione di **parametri, standard e riduzioni di corrispettivo**
 - ◆ messa a punto di un **metodo di rilevazione** e individuazione dei fuori standard quanto più possibile oggettivo e condiviso
 - ◆ **verifica** del rispetto dei parametri contrattuali per calibrarne gli standard
- avvio sito web www.ferroviaer.it e del numero verde

Anni 2002 – 2003: si parte

- **Contratti di Servizio biennali** recepiscono i risultati dei primi Contratti
 - ◆ si incrementano gli standard percentuali di puntualità
 - ◆ si introducono eventi singoli di disservizio per puntualità ed affidabilità
 - ◆ si articolano le cause di disservizio (comfort, pulizia)



Monitoraggio della qualità del servizio ferroviario: caratteristiche

- competenza **diretta** della Regione
- non efficienza del ciclo produttivo delle Imprese ma il prodotto verso l'utenza
- adeguamento dei parametri, degli standard e del metodo alle esigenze **dell'utenza**
- **continuo confronto con le Imprese Ferroviarie**
 - ◆ metodo di rilevazione oggettivo (scheda di rilevazione, documentazione fotografica, controlli incrociati dei dati)
 - ◆ valutazione critica dei singoli casi rilevati e dell'applicazione dei fuori standard
 - ◆ verifica dei dati dichiarati dalle Imprese Ferroviarie



Monitoraggio della qualità del servizio ferroviario: modalità di esecuzione

- **puntualità e affidabilità**: monitoraggio dell'universo dei treni a contratto
- rilevazione **qualità** erogata sui **treni** e nelle **stazioni**: punto di vista dell'utente
 - ◆ **pulizia** treni e stazioni: svincolata dai cicli di pulizia delle Aziende
 - ◆ **monitoraggio sul campo**: rilevazioni effettuate da personale regionale e da una società esterna (selezionata nel 2007 con gara europea) in qualsiasi momento del viaggio
 - ◆ penalizzati singoli treni e stazioni
 - ◆ **campagne** di monitoraggio
 - sopralluoghi in **tutte** le **stazioni** più volte all'anno
 - campione di **treni** rilevati per ogni campagna superiore al **90%** di tutti quelli circolanti nel giorno medio feriale (circa 750)



Anno 2004: si procede

- **Atto Integrativo** per la proroga del Contratto di Servizio 2002/2003 di **Trenitalia**
 - ◆ introduzione di nuovi parametri per la qualità
 - ◆ concordato con gli utenti l'elenco dei **Treni Rilevanti**: circa 60 treni, circolanti in fascia pendolare e a frequentazione elevata, monitorati per eventi singoli di disservizio
 - puntualità nelle stazioni con maggior afflusso
 - riduzione del numero di carrozze
 - ◆ disciplinata l'informazione in stazione relativa all'acquisto dei biglietti a bordo treno
- riapertura dell'intera linea Casalecchio – Vignola
- la linea Modena – Sassuolo si attesta a Modena C.le



Anni 2005 – 2006: gli anni bui

- incidente di Bolognina: la qualità è **sicurezza**

- riassetto dei servizi sulla direttrice Piacenza – Bologna - Rimini
 - ◆ **agevolazioni tariffarie** per l'accesso ai treni IC
 - ◆ calo della puntualità: **mese gratuito** agli abbonati utilizzando il 50% delle “penali” di Trenitalia anni 2003 e 2004

- si avvia la costituzione del **CRUFER** (Comitato regionale degli utenti ferroviari dell'Emilia-Romagna) attuata formalmente nel 2008

- avvio sito web www.pendolarier.it e della newsletter dedicati ai pendolari. “Viaggiatreno” è accessibile agli utenti



Anni 2007 – 2009: la ripresa

- **gara europea a lotto unico** per l'affidamento dei servizi ferroviari regionali
 - ◆ maggior integrazione fra i servizi
 - ◆ sinergia fra le Imprese Ferroviarie per un servizio migliore
- dal 1° luglio 2008 un unico Contratto di Servizio con **C.T.I.** (Consorzio Trasporti Integrati) di durata triennale
 - ◆ elevati gli standard di qualità e le riduzioni di corrispettivo
 - ◆ introdotta la premialità per miglioramento standard di puntualità
 - ◆ estensione alla rete regionale della disciplina dei treni rilevanti
- **mese gratuito** agli abbonati utilizzando il 50% delle “penali” di Trenitalia anni 2005 - 2007
- costituzione di una **società unica** di gestione della rete ferroviaria regionale



Monitoraggio della qualità del servizio ferroviario: i risultati/1

- aumento dei **servizi**: da 14,4 mln di treni*km a 17,14 mln nel 2009 (+ 19%) e ulteriori incrementi nel 2010 (>7%)
- crescono i **passengeri**: dal 1998 ad oggi + 41 % su tutto il sistema ferroviario e dal 2006 + 18,4% di abbonati
- **puntualità** migliora con standard sopra la media nazionale (94,4% per arrivi di tutti i treni circolanti nelle 24 ore entro 5')
- aumenta gradimento utenza per piccole **stazioni** della rete nazionale
- nuovo **materiale rotabile** in servizio
- si alzano gli standard **infrastrutturali** della rete regionale
- aumenta il coinvolgimento degli **utenti** e l'informazione



Monitoraggio della qualità del servizio ferroviario: risultati/2

- aumento dei **controlli** da parte della Regione
(2002: 375 stazioni - 1319 treni /2008: 580 stazioni – 2821 treni)
- crescita dei parametri, degli standard e delle “penali” contrattuali
- efficientamento delle Imprese Ferroviarie
 - ◆ certificazione qualità
 - ◆ strumenti di controllo sulla produzione del servizio

Riduzioni di corrispettivo

per Trenitalia e secondo semestre 2008 compreso CTI

anno	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
milioni di euro	0,99	1,21	1,22	2,33	1,65	1,25	1,34



Monitoraggio della qualità del servizio ferroviario: conclusioni e prossimi passi

- non bastano le sanzioni: la qualità costa
- incidenza degli atti vandalici
- è necessario aumentare la collaborazione fra Regione, Imprese, Utenti e EELL
- continuano i controlli ma si sta attivando un metodo per cercare di ridurre i tempi di eliminazione dei disservizi. Partito in forma sperimentale anche con RFI
 - ◆ segnalazione in tempo reale delle criticità / definizione dei tempi di ripristino/ controllo ed eventuale riduzione di corrispettivo
 - ◆ riorganizzazione del personale regionale: nucleo di **Ispettori**
- integrale recepimento del **Regolamento comunitario n. 1371 del 2007** –
“Obblighi e diritti passeggeri nel trasporto ferroviario”
 - ◆ maggior responsabilizzazione delle Imprese Ferroviarie verso gli utenti con particolare riguardo a: persone a mobilità ridotta, informazioni e ritardi

Grazie per l'attenzione



Direzione Generale Reti infrastrutturali, Logistica e Sistemi di mobilità
Viale Aldo Moro, 30 – 40127 Bologna
Tel. 051 5273711-12
Fax 051 5273450
dgmobilitaetrasporti@regione.emilia-romagna.it

