

## Resoconto dell'incontro con i pendolari e le associazioni dei consumatori tenuto il **10 maggio 2012 a Rufina – Palazzo Comunale**

Il 10 maggio 2012, alle ore 17 a Rufina, presso il palazzo comunale, si è svolto un incontro con i pendolari dei servizi ferroviari della linea "Valdisieve" e le associazioni dei consumatori, avente come argomento il servizio ferroviario regionale con particolare riferimento alla suddetta linea

con il seguente O.d.G.:

Verifica andamento delle linee negli ultimi mesi, monitoraggio e criticità registrate

Analisi criticità puntuali

Varie ed eventuali.

L'iniziativa si colloca nell'ambito degli incontri periodici di confronto con gli utenti abituali del treno, previsti dal Contratto di Servizio con Trenitalia a tutela dell'utenza del servizio ferroviario.

All'incontro sono stati invitati ed hanno partecipato:

utenti e pendolari della linea Valdisieve ;

Giuseppe Notaro, vicepresidente Federconsumatori

Mauro Pinzani sindaco di Rufina

Francesco Casini consigliere comunale Rufina

Vito Maida assessore trasporti comune Rufina

Manuele Pieraccioni, vicesindaco Comune di Pelago

Aleandro Murras sindaco di Londa

Sono presenti A.Marini, M.Nocchi, D.Ghelardini, A.Dondoli, M.Zazzeri in rappresentanza della Regione Toscana;

R.Sampieri, in rappresentanza di Trenitalia.

**Murras** – Porge il saluto agli intervenuti. Ricorda che queste riunioni hanno lo scopo di fare il punto della situazione sul servizio ed ascoltare lamentele e proposte degli utenti. Ricorda che la linea è stata inaugurata quasi 100 anni fa nel 1913, e che essa è tecnologicamente arretrata, anche se il servizio è comunque reso in modo costante; la linea Valdisieve costituisce un "anello ferroviario" con la linea Faentina (a lungo interrotta) e la tratta Pontassieve-Firenze. Ribadisce l'importanza della linea e del suo mantenimento per il territorio

**Nocchi** - Porge il saluto dell'Assessore regionale ai trasporti ricordando come questa iniziativa si collochi nell'ambito del programma di incontri periodici di

confronto con i pendolari, previsto dal Contratto di Servizio con Trenitalia. Ricorda inoltre che il servizio ferroviario viene costantemente monitorato da un nucleo di ispettori regionali.

Il confronto di oggi avviene tuttavia in un contesto di tagli generalizzati delle risorse per i servizi pubblici, cui si sommano aumenti del costo carburanti che colpiscono le persone: probabilmente anche quest'aspetto ha contribuito all'aumento del 7% delle frequentazioni sui treni. Si attendono da quest'incontro interventi e proposte degli utenti, cui si cercherà di dare risposta.

## **Marini**

Con l'ausilio di diapositive illustra l'andamento dei servizi relativamente alla linea Valdisieve; le diapositive vengono date in copia a disposizione dei presenti, con l'intesa che verranno anche inoltrate per email agli intervenuti che lasceranno i loro recapiti.

L'andamento del servizio viene illustrato con un focus in particolare sui seguenti aspetti e maggiori punti di criticità riscontrati:

-caratteristiche della linea (diapositiva n.3)

-affidabilità (diapositiva n.4) che risulta buona rispetto alla media delle soppressioni su base regionale;

-puntualità (diapositive n 5, 15,16) essa è più alta delle altre linee diesel, ma più bassa della media totale della rete regionale. Nei mesi precedenti le linee diesel hanno avuto un calo della puntualità, ma sulla linea della Valdisieve i problemi sono stati contenuti; ultimamente c'è stato un miglioramento. A causa dei ritardi nei primi 3 mesi del 2012 su questa linea vi è stata l'attribuzione del "bonus" di rimborso ritardi. A partire dal mese di MAGGIO 2012, il diritto al rimborso è stato esteso ai possessori di carta PEGASO, i quali avranno diritto ad un bonus pari al 15% per l'abbonamento mensile ed al 7,5% di 1/12 per gli abbonamenti annuali, relativamente alla sola tariffa extraurbana.

-frequentazioni (diapositive n 6, 24,25) – vi è stato un aumento di frequenza

-altre criticità riscontrate (diapositiva n 7)

accentuarsi dei ritardi nei primi mesi del 2012, con puntualità in calo rispetto al 2011;

- criticità in arrivo per alcuni treni pendolari con ritardi di oltre 15';
- problemi al materiale rotabile con soste prolungate in linea e forti ritardi in arrivo;
- problemi di affollamento (diapositiva 27) nella tratta Rufina - Firenze; I dati sull'affollamento dei treni si desumono dalle ispezioni mirate del nucleo ispettivo: nel periodo 9 gennaio - 2 febbraio, si sono riscontrate situazioni più frequenti di affollamento, (> 100% di presenze a bordo) sul R11984, sul R11666 (3 volte ciascuno) e sul R11978, nella tratta Rufina - Firenze. In particolare il R11984 - Borgo SL 6.32 Firenze SMN 7.45 - è compreso fra i 20 treni regionali più critici per affollamento per i quali

viene verificato giornalmente il rispetto della composizione. Nel corso del 2011 il treno è risultato decurtato di una o più vetture solo per 6 giorni (2% della programmazione annua). Nei primi 3 mesi del 2012 il treno ha circolato in composizione ridotta solo a gennaio (nessuna decurtazione a febbraio e marzo). Da rilevare che la composizione del treno (7 vetture oltre al locomotore) è comunque la massima ammissibile nella tratta Pontassieve - Borgo S.Lorenzo

Illustra interventi previsti\effettuati per il miglioramento (diapositive 29, 30)  
E' in corso di completamento l'intervento di sostituzione delle attuali vetture PR e MD circolanti sulla linea con le vetture MD interamente ristrutturate (intervento di *face-lift*). L'intervento comporta il rinnovo completo di 4 composizioni circolanti, in parte già in circolazione a partire dallo scorso anno; il completamento dell'intervento è previsto a breve.

Entro il prossimo mese di giugno è prevista la totale sostituzione delle apparecchiature obliterate presenti nelle stazioni e fermate della linea.

Entro fine anno verranno inoltre sostituite le apparecchiature emittitrici con le nuove di ultima generazione, in grado di fornire qualunque tipologia di titolo di viaggio, compresi quelli per la lunga percorrenza. Il rinnovo del materiale rotabile che, oltre a migliorare il comfort di viaggio, riduce molti dei problemi all'origine di ritardi e soppressioni. Sono allo studio interventi puntuali per ridurre i conflitti nella tratta SMN - CM; la completa soluzione potrà aversi solo a sottoattraversamento AV/AC completato. I limiti tecnici della linea non consentono di potenziare le composizioni attualmente più affollate.

Ricorda infine il contact center regionale per i reclami dell'utenza del TPL, invitando i presenti a rivolgersi ad esso

Sampieri - Trenitalia

Ricorda che Trenitalia ha cambiato società appaltatrice di servizi di pulizia, che ha portato al miglioramento della situazione, percepito anche dagli utenti come risulterebbe dalla indagine di customer satisfaction  
Adesso il materiale sulla linea è quasi completamente rinnovato ed a giugno entreranno in servizio sui treni a minore frequentazione, oggi effettuati con automotrice, nuovi treni "Minuetto"; come anticipato dalla Regione è in corso la sostituzione di obliterate e emittitrici con nuovi modelli

**La parola passa quindi ai presenti in sala, con numerosi interventi che hanno riguardato i molteplici problemi che interessano la linea**

**Utente A)** - Lamenta che l'assistenza disabili è fatta in modo troppo "rigido" bisogna contattare le ferrovie con largo anticipo.

Protesta che i treni della linea si attestano ai binari 17\18 della stazione FI SMN molto lontani dall'ingresso, specie per lui che ha un handicap; chiede introduzione di un sistema tipo **"tapis roulant" per favorire l'accesso ai binari 17\18 o almeno di rendere più accessibili i due binari (richiesta effettuata dalla generalità dei presenti)**

**Lamenta l'abbandono delle piccole stazioni non più presenziate e sporche, come quella di Dicomano**

**Nocchi** – rileva che le stazioni sono gestite da RFI con la quale la Regione non ha un contratto di servizio come con Trenitalia; RFI non è neanche tenuta ad intervenire a questi incontri, però le criticità rilevate nelle stazioni vengono segnalate a RFI; rileva che in altre linee lo stato delle stazioni è anche peggiore

**Sampieri** –Rileva che finché non verrà fatto il sottoattraversamento a Firenze per i treni AV si dovranno utilizzare i binari 17\18, dove non è possibile mettere treni con più di 5 vetture, come quelli della linea Valdiseve (per altre linee i treni sono in genere più lunghi): se non si usassero i binari 17\18 si farebbero meno treni

**Assessore trasporti Comune Rufina:** lamenta l'ora di convocazione della riunione, dovrebbe essere fatta più tardi per partecipare più pendolari. A suo avviso ritardi e soppressioni sono fastidiosi ma l'inconveniente peggiore è la **mancanza di informazione tempestiva in caso di disservizio**, perché non permette all'utente di prendere misure alternative in tempo utile.

Lamenta che in inverno il **riscaldamento** dei treni non funziona, a suo avviso non viene fatta manutenzione. Propone che gli **EE.LL. prendano in gestione le stazioni** per mantenerle bene. **Propone che il Comune di Rufina gestisca la locale stazione se questa viene ceduta in comodato gratuito.**

Lamenta che ai binari 17\18 di FI SMN adesso ci sono solo i treni delle linee Valdiseve\Faentina mentre prima vi attestavano anche i treni della linea Aretina **.(Sampieri ribadisce che a quei binari attestano solo treni "corti")** La partenza dai binari 17\18 è molto difficoltosa, anche per distanza notevole da fermata tramvia.

Contesta l'attendibilità dei dati su puntualità e lamenta comunque eccessivi ritardi.

**Nocchi** – risponde che i dati sulla puntualità sono certificati, che sono stati immessi treni nuovi\rinnovati su questa linea prima che su altre. Sottolinea che se ci saranno richieste esplicite da parte delle amministrazioni di prendersi carico della gestione delle stazioni, la Regione cercherà di aiutare il contatto tra ente ed RFI

**Sampieri** – risponde che in Toscana, in particolare in Garfagnana sono state date diverse stazioni in comodato gratuito, il comune deve fare richiesta a RFI **(assessore Rufina precisa che ha già fatto richiesta ad RFI senza avere risposta)**

**Sindaco Rufina** - Lamenta che i binari della linea in certi luoghi passano molto vicino alle case e che quindi sarebbe **opportuna maggiore attenzione e tempestività negli interventi di manutenzione ordinaria, anche per il taglio della vegetazione, da parte di RFI.**

**Le informazioni in caso di forte ritardo o soppressione** non vengono fatte alle stazioni, così gli utenti attendono a lungo un treno senza sapere niente: la comunicazione in tempo reale è essenziale

Chiede una migliore **gestione delle corrispondenze tale da permettere che chi viene dalla Valdiseve possa prendere a Pontassieve i treni “di cintura” che vanno dal Valdarno a Firenze Castello.**

Apprezza il miglioramento delle pulizie sui treni

Apprezza il lavoro del contact center, che piace all'utenza del TPL

Lamenta anch'egli il **difficile accesso ai binari 17\18 di FI SMN**, specie per i disabili: il tragitto dai binari all'uscita è troppo lungo, chiede se si può fare per tale percorso un **servizio navetta per disabili.**

(a questo proposito **Sampieri risponde** che non è possibile al momento fare interventi infrastrutturali sui binari 17\18, come ha fatto notare RFI).

A suo avviso altro problema grave per la linea è la **vetustà delle motrici: se non si cambiano il problemi di guasti e ritardi permarrà**

**Sampieri** –la soluzione di far partire i treni dai binari 17\18 è un problema per Trenitalia ma ribadisce che finchè non viene fatto il sottoattraversamento a Firenze per i treni AV si dovranno utilizzare i binari 17\18 e il problema permarrà. **Proveranno ad armonizzare gli orari per permettere le coincidenze tra treni di Valdiseve e “treni di cintura”, ma senza il sottoattraversamento i problemi non spariranno (proteste dei presenti che lamentano il fatto che FS favorisce l'AV a danno dei treni pendolari)**

**Utente B** – **rileva** che è inutile cambiare le vetture se si lasciano le motrici vecchie che a volte si incendiano; chiede chiarimenti sull'esatto luogo della linea dove si determinano i ritardi

**Sampieri** – **Nota che il problema della carenza di informazioni** è sentito su molte linee, perlopiù dipende da RFI che a volte non riesce a far mutare una segnalazione audio standard con una straordinaria in caso di disservizio; essa però sta lavorando per migliorare il servizio

**Utente C** – Vuole **maggiore pubblicizzazione degli orari di treni e bus, delle coincidenze e delle possibilità di interscambio** o di alternative al treno; chiede **miglioramento e armonizzazione degli orari bus e treno per evitare sovrapposizioni**

**Sampieri – Con l’orario di giugno dovrebbe essere più agevole la realizzazione delle coincidenze a Pontassieve**

**Utente D – Vorrebbe che alle stazioni di Fi Rifredi e Pontassieve vi fossero più informazioni sui possibili percorsi tra le due stazioni (coincidenze, ecc)**

**Marini – le mancate informazioni in tempo reale in caso di disservizi sono un notevole problema** perché non permettono di prendere contromisure efficaci all’utente; è un problema che dura da anni., ed è dovuto anche al fatto che il disservizio non è possibile comunicarlo velocemente. Le informazioni in stazione sono fatte da RFI, gestore di rete e stazioni, col quale ci confrontiamo spesso, e dal quale ci attendiamo miglioramenti. A bordo treno le informazioni le dà Trenitalia: le informazioni audio sono date col sistema “oboe” che spesso non funziona, e ciò determina l’applicazione di penalità contrattuali a carico di Trenitalia; anche qui, si attende un miglioramento.

Rileva che i reclami degli utenti fatti al contact center è utile per avere informazioni sullo stato del servizio, e sono di input per effettuare ispezioni “mirate”; le ispezioni infatti non possono controllare la generalità dei treni ma solo un campione, su molteplici aspetti, tra i quali può rientrare anche una rilevazione sul rispetto dell’orario

**Sindaco di Londa - Ricorda i principali fattori di criticità già espressi nel corso dell’incontro.**

**Chiede l’introduzione di motrici diesel nuove**

**Chiede soluzione per migliorare l’accessibilità dei treni della Valdisieve, facendone partire qualcuno anche dai binari 14\15\16, che a volte sono vuoti a FI SMN, anziché solo dai 17\18, attraverso una migliore gestione del traffico di stazione**

Sottolinea il problema delle informazioni in stazione e a bordo, vorrebbe più solerzia da parte dei capostazione.

Chiede un miglioramento della tecnologia della linea, specie scambi e incroci di treni più veloci

**Marini e Sampieri affermano che per migliorare lo stato delle informazioni in stazioni e la migliore gestione ed i binari a FI SMN si dovrà lavorare con RFI**

**Marini – sottolinea la difficoltà nel reperimento di locomotive diesel, prodotte da poche industrie; per gli altri problemi (informazioni, scambi, comodato stazioni) l’interlocutore è RFI con la quale la Regione non ha un contratto di servizio come con Trenitalia; RFI non è neanche tenuta ad intervenire a questi incontri anche se spesso invitata, però le criticità rilevate nelle stazioni vengono segnalate a RFI;**

-

Utente E) chiede , invece di cambiare le motrici, di elettrificare la linea  
Marini – risponde che anche l'eventuale elettrificazione è di competenza di RFI;  
comunque i costi sarebbero alti ed in periodo di tagli di risorse è molto difficile  
che avvenga, anche se al riguardo sono state fatte in passato diverse ipotesi  
ed impegni a livello istituzionale

Nocchi – Rimarca che purtroppo al momento i servizi ferroviari ed  
automobilistici non dialogano molto, ma è in itinere la gara per l'affidamento del  
servizio TPL gomma ad unico gestore in Toscana, il che semplificherà  
comunque l'interlocuzione tra vettori

L'incontro si chiude alle 19.00 circa.