AGENZIA Mobilità REGGIO EMILIA

RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DI RIPROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI EFFETTUATI NEL 2015 - RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI PREVISTI NEL DECRETO MINISTERIALE ART.5 COMMA 2 DPCM 11/03/2013

1. Strategia della Riprogrammazione.....2

1.1. La politica per la mobilità 2

1.2. Scelte strategiche previste ed effettuate.....6

1. Strategia della Riprogrammazione

1.1. La politica per la mobilità

Il Piano di riprogrammazione dei servizi di TPL del bacino di Reggio Emilia, in linea con quanto previsto dal DPCM 11 marzo 2013 e dalla Delibera Giunta Regionale n° 912/2013 del 02/07/2013, prevede, a partire dall'orario invernale 2013 e per i successivi anni 2014 e 2015, una riorganizzazione dei servizi con l'obiettivo di perseguire le seguenti azioni strategiche:

- Integrazione modale ferro-gomma
- Integrazione tariffaria
- Razionalizzazione/Ottimizzazione dell'offerta di servizio
- Incremento del numero dei viaggiatori e miglioramento del Load Factor
- Miglioramento del rapporto ricavi/costi
- Mantenimento o Decremento controllato dei Livelli Occupazionali (LO)
- Aumento della qualità del servizio

In riferimento a quanto previsto nel piano di riprogrammazione si riportano i risultati raggiunti nell'anno 2015

Integrazione modale ferro-gomma

Il progetto di trasferimento di quote di utenza da gomma a ferro ha riscontrato numerosi problemi, ma anche nel 2015 sono state attivate integrazioni, in particolare il collegamento Rubiera – Reggio Emilia, una sorta di metropolitana di superficie che permette collegamenti giornalieri con Reggio Emilia per pendolari e studenti rubieresi.

Pure evidenziando il fatto che le tariffe, nonostante l'avvio di STIMER, non sono ancora integrate con Trenitalia, si è, comunque, continuato a migliorare l'integrazione ferro-gomma sia attraverso la concentrazione di tutti i mezzi extraurbani presso il centro interscambio mobilità, che permette uno scambio diretto dei passeggeri dal treno ai bus urbani ed extraurbani, sia grazie all'istituzione di nuovi collegamenti tra la stazione dell'Alta Velocità Mediopadana e il centro città.

Integrazione tariffaria

Al fine di facilitare l'introduzione dell'integrazione tariffaria sul modello STIMER e per consentire l'adozione della tariffa obiettivo, contenendo l'impatto negativo sull'utenza dovuto alla situazione congiunturale del paese, a dicembre 2015 è stato approvato l'adeguamento alla tariffa obiettivo regionale 2013 degli abbonamenti extraurbani mensili ed annuali: le nuove tariffe sono entrate in vigore a gennaio 2016.

Inoltre, a seguito di specifica convenzione tra le società SETA e TPER, siglata in data 31-08-2015 e valida fino al 31-12-2017, gli abbonati TPER che utilizzano il servizio ferroviario Parma-Suzzara possono usufruire congiuntamente anche dei servizi bus extraurbani SETA.

Dopo alcuni mesi di diretta comunicazione agli utenti, è stato attivato definitivamente, con il supporto di campagne informative, l'obbligo di convalida a bordo dei titoli di viaggio con la relativa sanzione, sancita dall'art.40 della legge Regionale 20 del 13 dicembre 2011: questo rappresenta un ulteriore passo verso l'integrazione tariffaria e il clearing tra i diversi gestori.

Razionalizzazione/Ottimizzazione dell'offerta di servizio

Le razionalizzazioni dei servizi a scarsa utenza sono state calibrate al fine di contenere i disservizi e i disagi all'utenza. Questi interventi hanno riguardato prevalentemente le corse programmate in zone e in periodi dell'anno (sabato pomeriggio, vacanza scolastica, servizio estivo ridotto) a bassa domanda di mobilità e/o servizi sui quali si è riscontrata scarsa frequentazione.

In parallelo a questi interventi sono state attivate corse a supporto delle linee che richiedevano maggior servizio e alcuni prolungamenti di linee al fine di poter servire un maggior numero di utenza.

Inoltre, è stato ultimato il percorso di ristrutturazione delle percorrenze delle linee urbane al fine di migliorare la regolarità del servizio e la puntualità dello stesso. Questa ristrutturazione, partita nel 2014 con la linea urbana n. 2, è proseguita con le linee urbane nn. 1 -10 - 11 - 12 – 13; già dopo i primi mesi, si sono riscontrati esiti positivi sia da parte degli utenti che da parte degli autisti.

Incremento del numero dei viaggiatori e miglioramento del Load Factor

A differenza dell'azione relativa alla riprogrammazione dei servizi, che riguarda scelte di esclusiva competenza di Agenzia e/o Enti Locali, l'obiettivo di aumentare il numero dei viaggiatori dipende da una molteplicità di fattori, come ad esempio la qualità del servizio erogato, un'efficace azione di contrasto ai passeggeri non paganti e le azioni commerciali e di marketing finalizzate a promuovere il servizio: attività che vedono direttamente coinvolto il Gestore. Ciò premesso, nel 2015 si è raggiunto l'obiettivo con un incremento dei passeggeri, in particolare sui servizi extraurbani.

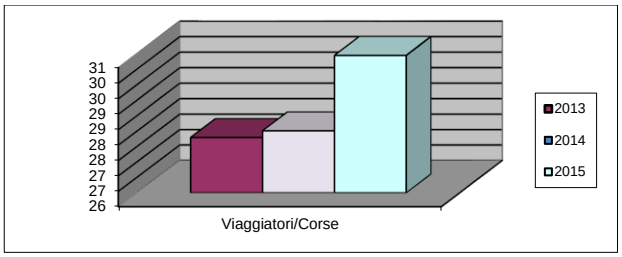
In merito a questo aspetto vediamo, nel dettaglio, l'indicatore **Incremento Numero dei Passeggeri (NP)**

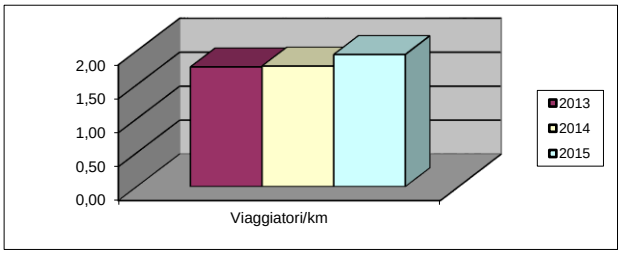
Il numero dei passeggeri è aumentato significativamente in valore assoluto e, da una analisi più attenta e comparata, il "load factor" consente di individuare come il servizio sia diventato più efficiente col passare degli anni, a conferma del corretto approccio programmatorio adottato.

Np_{2013} = 15.862.737

Np_{2014} = 15.979.570

NP_{2015} = 17.507.945





"load factor" (fattore di riempimento)

	2013	2014	2015	2013/2015
Vett*km	9.000.444	9.000.142	9.000.237	0,0%
Viaggiatori	15.862.737	15.979.570	17.507.945	10,4%
Corse	570.666	570.452	575.003	0,8%
Viaggiatori/Corse	27,80	28,01	30,45	9,5%
Viaggiatori/km	1,76	1,78	1,95	10,4%

Miglioramento del rapporto ricavi/costi

Prosecuzione delle azioni di efficientamento con l'obiettivo di migliorare il rapporto ricavi di esercizio/costi. In particolare per questo indicatore, il gestore ha un ruolo determinante per il positivo raggiungimento dell'obiettivo, attraverso politiche di governo aziendali tese al miglioramento delle performances economiche. Anche nel 2015 troviamo una situazione di miglioramento rispetto agli anni precedenti.

In merito a questo aspetto vediamo, nel dettaglio, l'indicatore **Incremento o mantenimento del Rapporto Ricavi/Costi (RC)**

	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015
R	€ 6.969.523,07	€ 7.264.967,47	€ 7.813.123,65
C	€ 18.201.019,96	€ 18.201.019,96	€ 18.900.654,68
I	€ 456.750,00	€ 474.825,26	€ 636.911,31
RC	0,28	0,29	0,30

Mantenimento o Decremento controllato dei Livelli Occupazionali (LO)

Dopo l'incremento registrato nel 2014, si conferma nel 2015 un lieve incremento occupazionale; riportiamo di seguito l'indicatore **Mantenimento o Decremento controllato dei Livelli Occupazionali (LO)**

	2013	2014	2015
Addetti TPL SETA	257	265	273
Di cui Autisti	192	194	202

Aumento della qualità del servizio

Prosecuzioni di azioni di monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del trasporto pubblico urbano ed extraurbano al fine di individuare le azioni per il miglioramento del servizio.

Tale monitoraggio si realizza ogni anno attraverso una rilevazione di customer satisfaction.

Nel 2015 i risultati ottenuti mostrano un buon incremento passando da una media di 6,7 a 7,2: questo risultato in aumento è, la conseguenza di molteplici investimenti effettuati nel corso dell'anno sia dal punto di vista dei mezzi che da quello della rete a terra; di seguito riportiamo i principali interventi.

In merito alla rete delle fermate, oltre alla manutenzione ordinaria, sono state attivate due campagne di pulizia straordinaria a ridosso dell'inizio dei servizi estivo e invernale; inoltre con il 2015 è iniziata la riqualificazione delle fermate urbane e la messa in sicurezza delle stesse nei pressi dei poli scolastici cittadini.

Per quanto riguarda la flotta, da gennaio 2015 i mezzi urbani sono stati oggetto di un piano di manutenzione straordinaria; inoltre, al fine di migliorare la qualità del servizio, a settembre 2015, sono stati acquistati 10 nuovi

autobus a basso impatto ambientale (SOLARIS URBINO 12) da 95 posti con motorizzazione Euro 6, in servizio sulle linee urbane.

A contribuire al miglioramento del servizio offerto ha avuto ruolo significativo anche l'introduzione della vendita a bordo sulle tratte delle linee extraurbane; infatti la bigliettazione in vettura presenta indubbi vantaggi, sia come servizio che incentiva l'uso dei mezzi pubblici, anche da parte degli utenti non abituali, sia come strumento di contrasto all'evasione tariffaria.

1.2. Scelte strategiche previste ed effettuate

Collegamento Stazione Mediopadana AV

La nuova stazione ferroviaria Mediopadana, che rappresenta l'unica fermata in linea dell'Alta Velocità nel tratto Milano - Bologna, sorge a circa 4 chilometri a nord del centro di Reggio Emilia.

Per garantire gli spostamenti dei passeggeri da e per la Stazione sono stati ampliati diversi servizi:

- Aumento delle corse della linea urbana n.5, che collega la stazione centrale FS (importante fermata d'interscambio) con la stazione Mediopadana e le zone nord e sud della città.
- Nuovo collegamento con la linea urbana n.9, che collega il centro città con la stazione Mediopadana
- Servizio Taxi con posizionamento di stalli specifici
- Integrazione alle autorizzazione NCC per aumentare il servizio in stazione Mediopadana

Con questi interventi si è garantito il servizio a tutti gli utenti del servizio ferroviario Alta Velocità ampliando, pertanto, il potenziale di viaggiatori sul TPL.

Nuova fermata Papa Giovanni Paolo II

La principale novità del servizio urbano è stata l'attivazione della nuova fermata di piazzale Papa Giovanni Paolo II caratterizzata da una corsia completamente separata dal traffico veicolare della circonvallazione e dotata di apposito semaforo. Questa nuova fermata ha reso più sicuro e agevole il tragitto per recarsi al Polo Scolastico attiguo, migliorando la fruibilità delle linee urbane nn.1, 2, 4 e 9.

Interventi per la sicurezza alle fermate

A seguito di attenta analisi del grado di sicurezza delle fermate, effettuata con la finalità di individuare l'idoneità delle stesse ai sensi delle vigenti norme, sono stati attuati interventi migliorativi con l'obiettivo di incrementarne la fruibilità da parte degli utenti del trasporto pubblico e della strada.

Razionalizzazione servizi extraurbani nell'area di confine tra i bacini di Reggio Emilia e Modena

Nel corso del 2014, al fine di razionalizzare i servizi extraurbani di confine tra i bacini di Modena e Reggio Emilia, sono stati realizzati diversi interventi che, nel corso del 2015 si sono ultimati con l'unificazione delle singole fermate sulle tratte in comune.

Integrazione tra i bacini di Reggio Emilia e Modena

Oltre 1000 interventi di sopralluogo e manutenzione di infrastrutture di fermata nel territorio reggiano, svolti dai tecnici di aMo (Agenzia Mobilità Modena) nell'anno 2015. E' questo il risultato dell'Accordo di collaborazione per la manutenzione delle fermate, siglato nel 2013, tra l'Agenzia per la mobilità di Reggio Emilia e quella di Modena, in attuazione del patto generale stipulato tra le Agenzie di Reggio, Modena e Piacenza, nel 2011, per massimizzare la cooperazione tra le società responsabili dei diversi bacini provinciali. Questo terzo anno

di cooperazione ha portato ottimi risultati in quanto è migliorata la collaborazione e la sinergia tra le due agenzie.

Comunicazione innovativa

Informare il cittadino in ogni punto, in ogni momento e con qualsiasi mezzo circa i servizi offerti e, soprattutto, sulle variazioni di mobilità è l'obiettivo comune dell'Agenzia per la Mobilità e degli enti locali.

Tale obiettivo è raggiungibile con la ricerca di un sistema in grado di gestire la comunicazione multimediale presso punti strategici d'interscambio al fine di informare gli utenti in tempo reale attraverso l'integrazione dei processi informatizzati.

Nel 2015, in merito alla comunicazione in tempo reale del passaggio dei mezzi (Progetto GIM), sono state attivate tutte le paline a messaggio variabile e collaudato il sistema. Per quanto riguarda, invece, una comunicazione innovativa e dinamica che informi il cittadino su aspetti differenti dal passaggio dei bus sono state identificate le fermate principali in cui poter valutare diverse tipologie di strumentazioni adatte a questo tipo di comunicazione: ad oggi sono ancora in corso valutazione in merito alle modalità di gestione delle informazioni.

Pianificazione e controllo con ausilio della tecnologia AVM ed infomobilità

Pianificazione, con ausilio della tecnologia AVM, dei tempi di interscambio e monitoraggio del servizio erogato ancor più preciso e dettagliato al fine di poter migliorare tempestivamente la qualità del servizio.

Ad oggi, Agenzia non accede direttamente a tutti i dati prodotti dal sistema satellitare, ma sono in fase di definizione i contratti per la trasmissione e l'utilizzo dei dati per la progettazione del servizio.

La strumentazione, in particolare le paline alle fermate, è completamente funzionante e trasmette tutte le informazioni necessarie all'utenza.

Ad oggi le installazioni sono state ultimate, ma sono previste, per l'anno 2016, altre nuove installazioni in alcune fermate urbane, quali la fermata d'interscambio urbana Caserma Zucchi, la stazione Mediopadana e il Centro Interscambio Mobilità extraurbana, in quanto maggiori punti di aggregazione dell'utenza per la loro specifica funzione.

Bigliettazione elettronica

Il sistema di bigliettazione elettronica regionale Stimer permette di monitorare in modo puntuale il numero di passeggeri che utilizzano i servizi di trasporto pubblico locale con un elevato livello di dettaglio delle singole validazioni (tipologia di servizio, linea, percorso, corsa, fermata, data, ora, ecc.) effettuate dall'utenza ad ogni accesso ai bus.

Nel corso del 2015 è stata ultimata l'installazione di terminali conducenti per la vendita a bordo integrata sull'intera flotta.

Tutti i 160 mezzi che circolano lungo la rete viaria provinciale, infatti, sono dotati di nuovi terminali elettronici di bigliettazione, grazie ai quali l'autista ha sempre la possibilità di emettere il titolo di viaggio esatto per la tratta prescelta dall'utente, con un leggero sovrapprezzo rispetto all'acquisto a terra, come previsto.

E’ importante notare che, grazie al sistema regionale di bigliettazione integrata Stimer, è possibile acquistare biglietti anche per relazioni di viaggio diverse dalla linea extraurbana su cui si sta viaggiando, ed è altresì possibile acquistare biglietti per viaggi al di fuori del territorio reggiano (ad esempio per Parma, Modena, Piacenza), purché per tratte coperte dall’azienda che esercisce il trasporto pubblico locale, Seta SpA di Modena.

In prospettiva, poi, sarà addirittura possibile acquistare biglietti per viaggiare in uno qualunque dei 9 bacini provinciali regionali, sempre grazie al sistema integrato di tariffazione Stimer. I nuovi terminali elettronici di bordo, insomma, possono essere paragonati ad una vera e propria rivendita mobile.