

Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse – Misura 7

Secondo periodo

Contratto di Servizio Regione Lazio - Trenitalia

Obiettivi ed impegni

Il Piano è relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un “adeguato servizio sostitutivo”, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse.

In particolare, il Piano definisce:

- le casistiche di disservizio;
- le procedure adottate e le modalità organizzative;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e alla Regione Lazio;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

Casistiche di disservizio

Con riferimento all’art. 5 del Contratto di Servizio, si individuano due casistiche di disservizio che determinano differenti modalità di sostituzione:

- interruzione di linea: programma di sostituzione; laddove sia necessaria una rimodulazione dell’offerta, è definito un programma di esercizio straordinario, messo a punto da Trenitalia e, laddove possibile, concordato con la Regione Lazio, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell’interruzione stessa;
- soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, sostituito da treno successivo e/o autoservizio, laddove non sostituito da treno successivo. I casi in cui è possibile

prevedere la sostituzione di un treno soppresso con quello successivo sono individuati dall'allegato 1 "Programma di Esercizio" del Contratto di Servizio, come meglio si dirà nel prosieguo (§ Programmazione del Servizio Sostitutivo).

L'autoservizio sostitutivo del treno soppresso può prevedere il ricorso ad autobus, a taxi e al Noleggio con Conducente (NCC), in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori.

Procedure adottate – documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ, laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Con riferimento agli autoservizi è stata emessa dalla Direzione Business Regionale (DBR) di Trenitalia la Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 03 settembre 2021) "*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi presso le Direzioni Regionali e Provinciali della DBR*", recepita dalla Direzione Regionale Lazio con propria Istruzione Operativa.

Inoltre, in merito all'informazione alla clientela a bordo treno, la DBR ha emesso la Circolare n. 1/2009 "*Attribuzioni del personale di accompagnamento*", aggiornata nel 2012, che individua modalità e tempi di informazione alla clientela, per garantirne la completezza e la tempestività.

Contratto di Servizio tra Regione Lazio e Trenitalia Periodo 2018-2032

Per il recupero di un treno fermo in linea Trenitalia ha emesso la Comunicazione Organizzativa 281 dell'Amministratore Delegato del luglio 2008 "*Sistema di Soccorso: gestione dei mezzi di soccorso per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell'infrastruttura ferroviaria del Gestori RFP*", integrata dalla Direzione Tecnica di Trenitalia con la Disposizione Esercizio Impresa Ferroviaria (DEIF) 34.7, revisionata a maggio 2019 - "*Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anomalie che ne impediscono il proseguimento*".

Trenitalia affida a Busitalia Rail Service, partecipata al 100% da Busitalia Sita Nord, impresa del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Spa, gli autoservizi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali anche parziali, qualora Busitalia Rail Service non riesca a svolgere direttamente il servizio si avvale di fornitori sub-affidatari individuati tra gli iscritti ad un Sistema di Qualificazione ai sensi dell'art. 128 del Codice Appalti.

In caso di indisponibilità dei vettori iscritti al Sistema di Qualificazione e in considerazione della necessità di sopperire all'emergenza in tempi rapidi, Busitalia Rail Service ricorre anche ad altri operatori qualificati del settore.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, si acquistano servizi diretti dai gestori autorizzati presso le località interessate. In particolare, per il trasporto con taxi, nel Lazio è stato sottoscritto un contratto con una società che opera nel territorio, nel quale sono state previste tariffe predeterminate sugli spostamenti che hanno come origine/destinazione Roma (tutte le stazioni), Campoleone e Ciampino.

L'attivazione degli autoservizi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni, e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Sala Operativa Regionale (SOR), che provvede all'individuazione dei Fornitori di Autoservizi.

Programmazione del Servizio Sostitutivo

Il Contratto di Servizio, all'allegato 1 "Programma di Esercizio", individua in funzione del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva i treni che possono essere sostituiti, in caso di soppressione, con il treno successivo.

Tale allegato è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo se è programmata entro 60 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate.

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, la SOR programma e gestisce l'autoservizio, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio.

In particolare:

- numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;
- condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti al servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle persone con mobilità ridotta (PMR), nonché garantire equivalenti servizi di assistenza;
- copertura di tutte le fermate previste dal treno soppresso;
- organizzazione, laddove possibile, del servizio sostitutivo differenziato, in ragione della lunghezza del percorso del treno soppresso, con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso.

Con riferimento al tempo di attesa del servizio sostitutivo, si condivide con la Regione Lazio l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento con quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018 che le condizioni del contesto di riferimento attuale non rendono fattibile.

In particolare, occorre tener conto che, in base alla procedura in uso, il macchinista - con la modulistica e la strumentazione attualmente a disposizione - ha bisogno di almeno 15 minuti per poter accertare l'effettiva impossibilità del treno a proseguire. Una volta confermati il fermo e la necessità di sostituzione, la SOR attiva la procedura di individuazione del servizio sostitutivo: individuata la disponibilità, il Fornitore si attiva con l'invio dei mezzi sul luogo richiesto da cui far partire il servizio di autosostituzione, che potrebbe essere anche molto distante dal luogo dove stazionano i mezzi da utilizzare per la sostituzione.

Inoltre, è opportuno considerare che sono numerosi i fattori che intervengono per rendere dilatato e - in molti casi indeterminabile a priori - il tempo di intervento, come:

- l'eventuale numerosità dei passeggeri a bordo, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo;
- la scarsa capillarità dei depositi autobus delle imprese di trasporto su gomma operanti nel territorio, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che, soprattutto nel caso dei maggiori centri urbani e delle località turistiche nei periodi di maggiore affluenza, rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostitutivi;

Contratto di Servizio tra Regione Lazio e Trenitalia
Periodo 2018-2032

- i percorsi stradali che, in determinati bacini di traffico ferroviario, rendono più lungo il viaggio stradale rispetto a quello ferroviario (del treno successivo, ancorché non previsto entro i 30 minuti);
- la stagionalità, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;
- l'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida con la fascia di maggior utilizzo dei bus da parte dello stesso Fornitore per propri servizi o orari notturni, non consente un intervento tempestivo.

Alla luce di quanto sopra è stato, pertanto, condiviso con la Regione Lazio che il tempo di intervento per il triennio 2022-2024 sia mantenuto pari a 60 minuti per le linee:

- FR1 (linee FL1 Orte – Fiumicino Aeroporto, FL3 Roma – Cesano/Viterbo, Leonardo express),
- FR2 (linee FL2 Roma – Tivoli/Avezzano, FL5 Roma – Civitavecchia/Grosseto, FL6 Roma-Cassino/Caserta, FL7 Roma – Formia/Napoli)
- FR3 (linee FL4 Roma – Albano, FL4 Roma – Velletri, FL4 Roma – Frascati, FL8 Roma – Nettuno, Viterbo – Orte, Avezzano – Roccasecca, Terni – Rieti – L'Aquila, Roma – Vigna Clara).

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR in accordo con il Personale di Bordo si attiva affinché si effettui, laddove possibile, il trasbordo in linea, oppure il trasbordo su autobus sostitutivo o il ricorso ad un locomotore di soccorso che consenta di far arrivare il treno nella prima stazione utile, dove i viaggiatori potranno proseguire con il viaggio.

Modalità di accesso al servizio sostitutivo

Gli autoservizi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "*Autoservizi Trenitalia*". Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nell'allegato 1 "Punti di fermata degli autoservizi distanti dalla stazione/fermata ferroviaria", è riportato il punto di fermata del servizio sostitutivo in corrispondenza della stazione/fermata ferroviaria. In caso di assenza del livello minimo di sicurezza stradale o di inaccessibilità connessa alla viabilità, in assoluto o in relazione alla dimensione degli automezzi, il punto di fermata del servizio sostitutivo è stato individuato nella più prossima area utile. Laddove nemmeno ciò sia possibile, la Regione Lazio si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza e segnaletica in punti di fermata prossimi alla stazione/fermata ferroviaria.

L'accesso al servizio sostitutivo è garantito, con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito.

Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, Trenitalia predispone un servizio dedicato con Taxi/NCC.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato da Trenitalia.

Modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e alla Regione Lazio

Al momento dell'avvenimento che determina l'anomalia alla circolazione, si avvisa la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela viene informata:

- a bordo treno: il capo treno riceve le informazioni dalla SOR, che ha cura di tenerlo costantemente aggiornato sulla situazione; per i passeggeri a bordo del treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti;

- in stazione: l'informazione viene fornita dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso annunci sonori e i monitor, laddove presenti;
- attraverso il sistema di informazione "*smart caring*", disponibile tramite App Trenitalia, previa attivazione delle notifiche per i treni di interesse, che consente di essere informati sulle condizioni di viaggio su tutta la linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio;

- sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infotraffico” presente sulla *homepage* del sito t.com e tramite l’App di Trenitalia, ove è possibile verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale, l’andamento del proprio treno, possibili interruzioni di linea, cancellazioni nonché l’istituzione di eventuali servizi bus.

La modalità di comunicazione alla Regione Lazio segue quanto definito nel Contratto di servizio.

Al fine di migliorare l’informazione relativa ai punti di fermata dei bus di Trenitalia, la Regione Lazio e la Direzione Regionale Trenitalia hanno avviato un progetto di mappatura del territorio come di seguito riportato:

1. laddove il punto di fermata del bus Trenitalia coincide con il piazzale di stazione/fermata, è stata affissa una locandina negli spazi interni dedicati all’informazione. Nell’avviso alla clientela viene riportato il punto di fermata dei bus Trenitalia;
2. laddove il punto di fermata del bus Trenitalia coincide con quello di un altro vettore, si è proceduto a chiedere l’autorizzazione per posizionare il cartello informativo Trenitalia sulla palina del vettore;
3. nei restanti casi, le Parti procedono a coinvolgere gli Enti territoriali di competenza al fine di migliorare la segnaletica relativa ai bus.

Condizioni di assistenza ai passeggeri

In caso di anomalità alla circolazione, la prima assistenza a bordo dei treni viene fornita dal personale di bordo, mentre nelle stazioni e fermate presenziate è effettuata dal personale di vendita e/o assistenza.

Qualora il treno maturi un ritardo di oltre 60 minuti, laddove possibile, vengono messi a disposizione dei clienti, a bordo o in stazione all’arrivo, generi di conforto.

In caso di anomalità prolungata, la Direzione Regionale predispone anche presidi di informazione ed assistenza, anche ricorrendo, laddove possibile, alle squadre di Customer Care Regionale.

Da maggio 2021 è attivo il canale *Instagram* “Trenitalia Regionale” dove, 7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 21, è dedicato un servizio di *Social Caring* per rispondere ai clienti che, tra le altre, necessitano di informazioni su anomalità di circolazione e servizi bus.

Durata del Piano

Contratto di Servizio tra Regione Lazio e Trenitalia
Periodo 2018-2032

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024.

Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con la Regione Lazio nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

ALLEGATO 1 - Tabella “Punti di fermata degli autoservizi distanti dalla stazione/fermata”

STAZIONE	PUNTO DI FERMATA
Acqua Acetosa	Fermata Cotral su via dei Laghi distributore Q8 alt. incrocio
Anguillara	Incrocio via Mainella con via della stazione
Anzio Colonia	SS 601 km 38
Aprilia	via Nettunense fermata Cotral altezza stazione
Bracciano	Fermata cotral via dei Pasqualetti
Campo di Carne	via Nettunense altezza stazione
Canetra	Bivio stazione su SS4
Capocroce	via Consolare Seconda presso ex distributore Agip
Caprarola	P. Martiri della libertà
Casabianca	Fermata Cotral su via dei Laghi altezza via Napoli
Castel Gandolfo	Via Cardinale Merry del Val (SP216) fermata linea bus Cotral altezza via Antonio Gramsci
Castel Madama	Bivio stazione su SS5 Tiburtina
Castel Sant'Angelo	Bivio stazione su SS4 Salaria
Cittaducale	Bivio stazione su SS Salaria vecchia
Colle Mattia	Assimilato con il punto di fermata di Colonna Galleria
Compre S. Vincenzo	NO
Contigliano	Bivio SP45, via Tiburzi
Corchiano	Bivio Fabrica di Roma
Fabrica di Roma	Via degli Eroi cons. agrario
Fidene	Via S. Leo, altezza stazione FS
Fontana Liri	Stabilimento militare
Fontanarosa-Cervaro	NO
Frascati	P. Marconi
Frasso	NO
Gallese Bassanello	SP315 bivio Gallese
Gallese in Teverina	SP150 altezza bivio via della Stazione
Gavotti	NO
Gemelli	Altezza fermata ATAC Pineta Sacchetti/Gemelli
Greccio	Bivio stazione su SP
Grotte S. Stefano	Bivio stazione angolo via Calabria e via Sicilia
Isola Liri	Via Arpino bivio stazione
La Fiora	Incrocio tra SS Appia e via Migliara 57
Labro-Moggio	Bivio stazione su SP
Lido di Lavinio	Via Nettunense altezza stazione
Madonna del Piano	Via Cassia bivio stazione Capranica-Sutri
Manziana-Canale Monterano	Incrocio via dei Platani e via Canale
Marechiaro	SS601 fermata Cotral km 37
Monterotondo-Mentana	Piazza Aldo Moro fermata Cotral
Padiglione	Via Nettunense altezza stazione

Contratto di Servizio tra Regione Lazio e Trenitalia
 Periodo 2018-2032

Pantanella	Fermata Schiaffini su via Romana altezza via delle Pantanelle
Pianabella di Montelibretti	SP35 parcheggio stazione FS
Poggio Fidoni	Bivio SP45 v. Larghetto
Rocca di Corno	Bivio stazione
Rocca di Fondi	NO
Roma Balduina	Altezza fermata ATAC largo Damiano Chiesa
Roma Monte Mario	Fermata ATAC stazione Monte Mario
Roma Nomentana	Viale Etiopia 8, altezza stazione FS
Roma Tuscolana	Altezza fermata ATAC su via Monselice
Ronciiglione	v. Magenta v. Capranica e circonvallazione
Roviano	Bivio Roviano paese su SS5 Tiburtina
Ruderi di Sibilla	NO
S. Eurosia	Incrocio v. Rioli e v. S. Eurosia
Santopadre	NO
Sassone	Altezza incrocio via dei Laghi con via del Sassone
Serenissima	Fermata ATAC su via Serenissima adiacente stazione FS
Settebagni	Via Salaria, altezza bivio stazione FS
Sipicciano	Bivio stazione loc. Pisciarello
Sipicciano S. Nicola	NO
Sorgenti del Peschiera	NO
Stimigliano	Via Lambruschina, altezza bivio stazione
Tivoli	Bivio v. Mazzini – SS5 Tiburtina
Tre Croci	Piazza Europa
Velletri	Piazzale stazione, viale Oberdan, viale Salvo d'Acquisto
Vetralla	Incrocio SS Cassia con via della stazione
Vicovaro	Bivio stazione su SS5 Tiburtina
Vigna Clara	Fermata Atac Flaminia/Vigna Clara FS
Villetta	Fermata Cotral su via Giovanni Paolo II altezza ASL