

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

Contratto di Servizio con la Regione Lazio

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;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

Casistiche di disservizio

Con riferimento all’art. 11 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, 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 sostitutivo del treno soppresso, anche parziale, 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 ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, 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).

Con riferimento ai servizi sostitutivi è stata emessa dalla Divisione Passeggeri Regionale (DPR) di Trenitalia la Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 25 luglio 2017) “*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi della DPR*”, seguita poi a livello di Direzione Regionale dalla Istruzione Operativa 70 “*Gestione degli autoservizi nella Direzione Regionale Lazio*”.

Inoltre, in merito all’informazione alla clientela a bordo treno, DPR 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.

Per il recupero di un treno fermo in linea Trenitalia ha emesso la Comunicazione Organizzativa 281/AD del luglio 2008 “*Sistema di Soccorso: gestione dei mezzi di soccorso attrezzati e dei relativi interventi per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell’infrastruttura ferroviaria*”, integrata dalla Direzione Tecnica di Trenitalia con la Disposizione Esercizio Impresa Ferroviaria (DEIF) 34 e rv- “*Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anomalie che ne impediscono il proseguimento*”.

Per l’individuazione dei fornitori del servizio autosostitutivo, Trenitalia, tramite Busitalia Sita Nord, ha avviato procedure aperte con prequalifica, allo scopo di individuare gli operatori interessati ad espletare servizi autosostitutivi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali, anche parziali. Tali procedure negoziali prevedono una fase di rilancio con cadenza semestrale allo scopo di garantire l’aggiornamento della classifica dei fornitori interessati.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, si acquistano servizi diretti.

L’attivazione degli autoservizi sostitutivi, 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), con raccordo con il reperibile commerciale, che provvede all’individuazione dei Fornitori di Autoservizi, sulla base della classifica risultante dalle gare esperite.

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 30 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate. Nell'allegato sono anche previste eventuali sostituzioni parziali.

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 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 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:

- la numerosità dei passeggeri a bordo, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo (es. un treno soppresso che trasporta 1.000 persone necessita di circa 20 bus);
- la frammentarietà delle imprese di trasporto su gomma operanti nel territorio, che rende difficile poter individuare una sola impresa in grado di supplire con l'adeguata numerosità di autobus;
- 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 in caso di grandi città, rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostitutivi;
- 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/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 che, in un percorso progressivo, il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sia posto pari a:

- linea FR 1: 60 minuti
- linea FR 2: 60 minuti
- linea FR 3: 60 minuti

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, al trasbordo in linea, oppure al trasbordo su autobus sostitutivo o al 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

I bus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "*Servizio sostitutivo 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.

Nei casi delle stazioni e delle fermate di cui all'allegato 1 al presente Piano, il servizio sostitutivo viene erogato in punti di fermata distanti dalla stazione/fermata oppure non può essere erogato per la

manca del livello minimo di sicurezza stradale. L'impossibilità di servizio sostitutivo, condivisa con la Regione, è adeguatamente comunicata alla clientela in stazione. La Regione si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, al fine di superare l'esclusione descritta.

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 e, pertanto, per quanti in possesso di biglietto di prima classe è previsto il rimborso della differenza. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dal Reperibile Commerciale 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 dal Reperibile Commerciale.

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

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;
- alla clientela registrata al sistema di informazione "*Smart caring*", 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;

- a tutti, attraverso la messaggistica di twitter, account della DR Lazio è infotreno Lazio@TIRegionale;
- a tutti, consultando il sito www.viaggiatreno.it, ove è possibile seguire in tempo reale l'andamento dei treni e si possono ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

La modalità di comunicazione alla Regione segue quanto definito nel Contratto di servizio all'art.11.

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 da parte del personale di vendita e/o assistenza.

Qualora il treno resti fermo in linea per oltre 60 minuti, laddove possibile, vengono distribuiti, 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, ricorrendo alle squadre di controlleria antievasione.

Interventi di sviluppo

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Pertanto, di seguito si espongono i possibili interventi di sviluppo nel medio e lungo periodo.

Medio termine: 4-10 anni (2021 - 2027)

Sulla scorta delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo dell'informazione, che saranno oggetto di una definizione puntuale nella prima revisione del Piano.

Linee di sviluppo:

- sviluppo della comunicazione attraverso i social network;
- sviluppo di una modalità di informazione dinamica e georeferenziata, che consenta un rapporto personalizzato con il singolo cliente;

Lungo termine: 10 -15 anni (2028 – 2032)

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata prenda sempre più piede, fino a diventare di fatto l'unico

canale di informazione. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico, superando la rete di vendita a terra; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del piano.

Costi e modalità di finanziamento

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

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di medio e lungo termine potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati annualmente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

Allegato 1

Nome	Punto di fermata
Acqua Acetosa	Ferm. Cotral su via dei Laghi distributore Q8 alt. incrocio
Anguillara	Incrocio Via Mainella con Via della stazione
Anzio Colonia	S.S. 601 km 38
Aprilia	V. Nettunense ferm. CO.TRA.L. alt. staz.
Bracciano	P. Pasqualetti
Campo di Carne	V. Nettunense alt. staz.
Canetra	Bivio stazione su S.S.4
Capocroce	NO
Caprarola	P. Martiri d. Liberta'
Casabianca	NO
Castel Gandolfo	Fermata Cotral su SP216 alt. incrocio con Via Antonio Gramsci
Castel Madama	Bv. staz. su S.S.5 Tiburtina
Castel S. Angelo	Bv. staz. su S.S. 4 Salaria
Cittaducale	Bivio stazione su S.S. Salaria vecchia

Colle Mattia	NO
Compre S.Vincenzo	NO
Contigliano	Bv. S.P.45, V. Tiburzi
Corchiano	Bv. Fabrica di Roma
Fabrica di Roma	V. 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	S.P. 315 bv. Gallese
Gallese in Teverina	SP 150 altezza bivio via della Stazione
Gavotti	NO
Gemelli	Altezza fermata ATAC Pineta Sacchetti/Gemelli
Greccio	Bv. staz. su S.P.
Grotte S.Stefano	Bv. stazione, ang. V. Calabria e V. Sicilia
Isola Liri	V. Arpino bv. Staz
La Fiora	Incrocio fra SS Appia e via Migliara 57
Labro-Moggio	Bv. staz. su S.P.
Lido di Lavinio	V. Nettunense alt. staz.
Madonna del Piano	V. Cassia bv. staz. Capranica-Sutri
Manziana-Canale Monterano	Incrocio v. dei Platani e v. Canale
Marechiaro	S.S. 601 ferm. CO.TRA.L. km 37
Marino Laziale	Parcheggio su Via Cave di Peperino alt. incrocio Via dei Lag
Monterotondo-Mentana	Piazza Aldo Moro fermata CO.TRA.L
Padiglione	V. Nettunense alt. staz.
Pantanello	Ferm. Schiaffini su via Romana alt. Via delle Pantanelle
Piana Bella di Montelibretti	SP35 parcheggio stazione FS
Poggio Fidoni	Bv. S.P.45 V. Larghetto
Rocca di Corno	Bv. staz.
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
Ronciglione	V. Magenta v. Capranica e Circonvallazione
Roviano	Bv. Roviano paese su S.S.5 Tib
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	NO
Settebagni	Via Salaria, altezza bivio stazione FS
Sipicciano	Bv. staz. loc. Pisciarellino

Sipicciano S.Nicola	NO
Sorgenti del Peschiera	NO
Stimigliano	Via Lambruschina, altezza bivio Stazione
Tivoli	Bv. V. Mazzini - S.S.5 Tiburtina
Tre Croci	Piazza Europa
Velletri	Piazzale stazione, Viale Oberdan, Viale Salvo D'Acquisto
Vetralla	Incrocio SS Cassia con via della stazione
Vicovaro	Bv. staz. su S.S.5 Tiburtina
Villetta	Fermata Cotral su Via Giovanni Paolo II alt. ASL