

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

Contratto di Servizio con la Regione Toscana

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

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, concordato con la Regione, nei termini previsti dal contratto, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell’interruzione stessa;
- soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, con un treno successivo, anche straordinario e/o autoservizio sostitutivo, laddove non sostituito da treno successivo. I casi in cui è possibile prevedere la sostituzione di un treno soppresso con quello successivo sono individuati all’allegato 2 “*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 *“Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi programmati”* dell'11 ottobre 2017 e dalla Istruzione Operativa *“Gestione autoservizi non programmati per cause accidentali”* del 28 settembre 2017.

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) 34.6, revisionata a novembre 2017 - *“Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anormalità che ne impediscono il proseguimento”*.

La Regione prende atto dell'adozione da parte di Trenitalia delle sopracitate procedure.

Trenitalia affida a Busitalia Rail Service, partecipata al 100% da Busitalia Sita Nord, impresa del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, gli autoservizi sostitutivi 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 di operatori qualificati del settore.

Nel caso di ricorso a NCC, sono state esperite gare a procedure aperte, nel caso di ricorso a taxi 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), d'intesa con il reperibile commerciale, che provvede all'individuazione dei Fornitori di Autoservizi, sulla base dell'albo fornitori.

Programmazione del Servizio Sostitutivo

Il Contratto di Servizio, nel programma di esercizio- allegato 2 al contratto, 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 programma è 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. Nel programma 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, o un treno straordinario, 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, l'obiettivo del presente Piano è 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 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;
- 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;
- il rispetto delle ore di guida e di riposo degli autisti previste dalla Direttiva (CE) n. 561/2006.

Alla luce di quanto sopra il tempo di intervento per il primo periodo regolatorio per ciascuna linea classificata (FR1, FR2, FR3) è posto pari a 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, 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

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 alla Tabella 1 “Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata” del presente Piano, il servizio sostitutivo viene erogato in punti di fermata distanti dalla stazione/fermata, per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale o per inaccessibilità connessa alla viabilità, in assoluto o in relazione alla dimensione degli automezzi sostitutivi.

Il punto di fermata del servizio sostitutivo, condiviso con la Regione, viene fissato in questi casi nella più prossima fermata autorizzata dall’ente concedente i servizi TPL. La Regione 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, laddove distanti o attualmente inesistenti.

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 dalla SOR 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 dalla SOR.

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 capotreno 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 dei canali di "*Muoversi in Toscana*" così come previsto nel Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Regione Toscana, Trenitalia ed RFI;
- a tutti, consultando il sito www.viaggiatreneo.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 -articolo 5.

Condizioni di assistenza ai passeggeri

In caso di anormalità 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 generi di conforto a bordo o all'arrivo in stazione.

In caso di anormalità prolungata, la Direzione Regionale predispone anche presidi di informazione ed assistenza, ricorrendo al personale di Customer Care regionale.

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo del primo periodo regolatorio

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti per il primo periodo regolatorio sono ricompresi, nel PEF del Contratto di Servizio.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario del contratto.

Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico, aggiornato al termine del primo periodo regolatorio e condiviso con la Regione Toscana nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto.

Tabella 1 - Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata

Stazione	Punto di fermata
Arbia	Passaggio Livello (edicola) - dir. Chiusi
Arbia	Passaggio Livello pensilina TM - dir. Siena
Asciano	Via Martiri della Libertà, bv stazione
Barberino VE	S.S. bv. Stazione
Borgo S. Lorenzo Rimorelli	V.le Kennedy palina TPL (BSL 211)
Brisighella	SR 302 bv. Stazione fermata SITA
Cascina	Bivio stazione FS angolo via Cei
Casino di Terra	SR 68 palina CTT 1803 in direzione Cecina
Casino di Terra	SR 68 palina CTT 1844 in direzione Volterra
Castelfiorentino	S.S. bv. Stazione
Castellina Marittima	Palina ATL bv. Stazione
Castiglion Fiorentino	Bv. Stazione
Certaldo	S.S. bv. Stazione
Compiobbi	P.zza Mazzini
Contea-Londa	S.S. bivio stazione fermata Sita
Dicomano	Via Vittorio Veneto Palina TPL (DIC025) direzione Borgo San Lorenzo
Dicomano	Via Vittorio Veneto Palina TPL (DIC031) direzione Pontassieve
Fauglia	Palina CPT davanti bar (loc. Acciaio)
Figline Valdarno	S.S. bivio Stazione
Firenze Campo Marte	Uscita stazione Via Mannelli
Firenze Castello	Bv. Stazione
Firenze Rifredi	Via R. Giuiliani angolo Via dello Steccuto (dir. Firenze SMN)
Firenze Rifredi	Via V. de Gama prossimità sottopasso stazione FS (dir. Prato)
Firenze SMN	Tunnel atrio biglietteria

Firenze Statuto	Davanti alla stazione
Fognano	SR 302 bv. Stazione fermata SITA
Incisa Valdarno	S.S. bivio Stazione
Montale/Agliaia	Oltre sottopasso via Pratese - ponte alla trave
Montevarchi	P. Vittorio Veneto fermata Sita (Le Logge)
Orciano paese	Fermata scuolabus P.zza della Chiesa
Prato P.Serraglio	PIAZZA CIARDI PALINA LAM
Ponte a Elsa	S.S. bv. Stazione
Ponte Ginori	SR 68 palina CPT B0971 per Cecina
Ponte Ginori	SR 68 palina CPT B2136 per Volterra
Popolano M	SR 302 bv. Stazione fermata SITA
Rapolano	Bivio stazione
Rignano Sull'arno	S.S. 69 bivio S. Clemente
Riparbella	SR 68 palina CTP 2591
Rufina	Fermata S.S. bivio stazione palina TPL (RUF 069)
S. Martino	SR 302 bv. Stazione fermata SITA
S.Cassiano	SR 302 bv. Stazione fermata SITA
S.Ellero	S.S. bivio Stazione
S.Giovanni Valdarno	P. Carlo A. dalla Chiesa (davanti Coop)
Santa Luce	Palina ATL bv. Stazione
Scopeti	S.S. bivio stazione
Sesto Fiorentino	Parcheggio stazione
Sieci	P.zza Albizi
Siena	Piazzale antistante fabbricato viaggiatori (farmacia)
Strada Casale	SR 302 bv. Stazione fermata SITA
Vada	Via D. Garibaldi fermata ATL
Vicarello	Palina CPT
Vicchio	SP551 palina TPL (VIC052) in direzione Borgo San Lorenzo
Vicchio	SP551 palina TPL (VIC053) in direzione Pontassieve.