

Allegato 1 al verbale del comitato di gestione del 21.1.2020

Contratto di Servizio con la Regione Marche

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

ex Delibera ART 16/2018 - Misura 7

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.

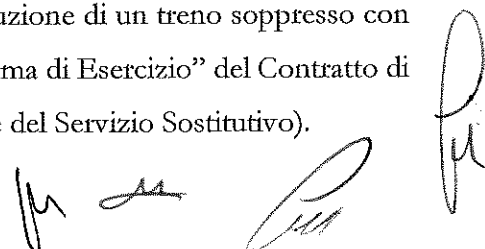
In particolare il piano definisce:

- 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. 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, 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 stati 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 e della disponibilità degli stessi.

Procedure adottate – documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezza 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).

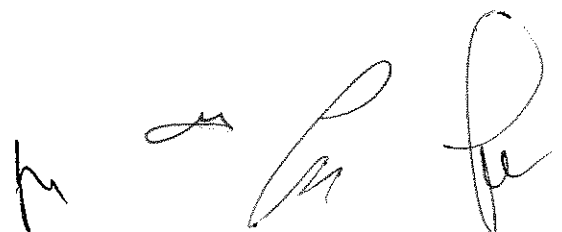
Con riferimento ai servizi sostitutivi è stata emessa dalla Divisione Passeggeri Regionale (DPR) di Trenitalia l'Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 25 luglio 2017) “*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi della DPR*”, seguita poi a livello di Direzione Regionale Marche dall'Istruzione Operativa n. 3 aggiornata a Maggio 2018 “*Gestione degli autoservizi*”.

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 dell'Amministratore Delegato del luglio 2019 “*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 in caso di interruzioni e soppressioni accidentali, anche parziali del servizio, si avvale di operatori secondo le procedure previste dal Codice degli Appalti di cui al D.Lgs 50/2016 e successive modifiche e integrazioni.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, Trenitalia acquista 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.

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.

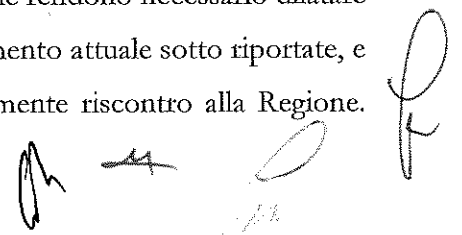
Tale allegato è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo se è programmata entro 60 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate. 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 (30 minuti) del servizio sostitutivo disposto dalla Delibera ART 16/2018, la Regione prende atto che Trenitalia ha motivato le ragioni che le rendono necessario dilatare tali tempi fino 60 minuti, in ragione delle condizioni del contesto di riferimento attuale sotto riportate, e richiede a Trenitalia di allinearvisi progressivamente, dandone periodicamente riscontro alla Regione.




L'alternativa di dotarsi di una rete di stazioni autobus pronte all'intervento non è stata al momento ritenuta perseguibile in ragione degli obiettivi di efficienza definiti dalla Delibera ART 120/2018 nonché considerando il rapporto costi/benefici per la clientela finale, dato l'alto livello di affidabilità del servizio erogato da Trenitalia.

In particolare, in base alla procedura vigente, 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 difficoltà nel reperire gli autobus necessari a garantire il servizio sostitutivo è più che proporzionale al numero dei passeggeri presenti a bordo;
- la frammentarietà delle imprese di trasporto su gomma operanti nel territorio rende difficile individuare le imprese 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 rendono lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul posto dei servizi sostitutivi;
- i percorsi stradali, in determinati bacini di traffico ferroviario, rendono più lungo il viaggio stradale rispetto a quello ferroviario;
- la stagionalità/giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;
- l'orario della richiesta di intervento, 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.

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR in accordo con il Personale di Bordo (PdB) 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 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 non è possibile perché distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nell'allegato 1 "*Punti di fermata dei bus sostitutivi dalla stazione/fermata ferroviaria*", è riportata 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 sostitutivi, il punto di fermata del servizio sostitutivo è stato individuato nella più prossima area utile. Laddove nemmeno ciò sia possibile, 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.

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

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.

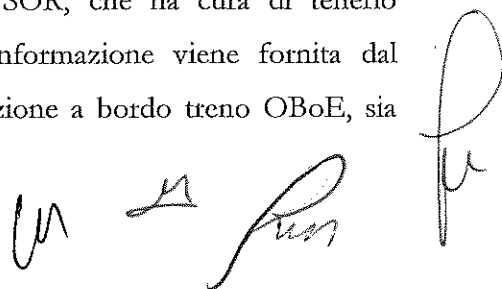
In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato dalla SOR.

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

Al verificarsi dell'anomalia alla circolazione o in occasione di ogni singolo disservizio, Trenitalia avvisa tempestivamente la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, a bordo dei treni e a terra, laddove presente personale, 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; ai passeggeri, 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 e l'indicazione delle modalità di sostituzione; 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 e da Trenitalia laddove presenti postazioni di *customer care*;
- 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, 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.

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.

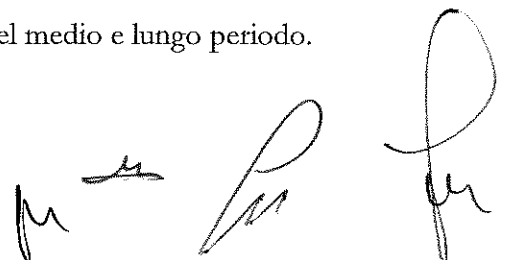
Qualora il treno resti fermo in linea per oltre 60 minuti, laddove possibile, Direzione Regionale distribuisce, a bordo o in stazione all'arrivo, generi di conforto.

In caso di anomalità prolungata, la Direzione Regionale predispone anche presidi di informazione ed assistenza.

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: (2023 - 2029)

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: (2030 - 2033)

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata sia sempre più diffusa, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

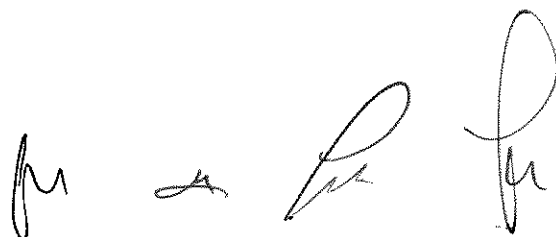
Costi e modalità di finanziamento

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del vigente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito della Stessa.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

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 Tecnico di Gestione del Contratto.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, cursive letters, located in the bottom right corner of the page.

ALLEGATO 1 - Punti di fermata dei bus sostitutivi

STAZIONE	PUNTO DI FERMATA
ALBACINA	piazzale di stazione
ANCONA	piazzale di stazione
ANCONA TORRETTE	piazzale di stazione
ASCOLI PICENO	piazzale di stazione
CAMERANO ASPIO	piazzale di stazione
CASTELFERRETTI	piazzale di stazione
CASTELPLANIO-CUPRAMONTANA	piazzale di stazione
CASTELRAIMONDO-CAMERINO	Piazza della Repubblica
CERRETO D'ESI	S.s. 256 n. civ. 13 (farmacia)
CHIARAVALLE	piazzale di stazione
CIVITANOVA MARCHE-MONTEGRANARO	Corso Umberto I ingresso st.FS civ. 144
COLLI DEL TRONTO	piazzale di stazione
CORRIDONIA-MOGLIANO	C. Comm. V. Bramante
CUPRAMARITTIMA	piazzale di stazione
FABRIANO	piazzale di stazione
FALCONARA MARITTIMA	piazzale di stazione
FALCONARA STADIO	piazzale di stazione
FANO	piazzale di stazione
GAGLIOLE	Str. Provinciale loc. Selvalagli - punto fermata bus di linea
GENGA-S.VITTORE TERME	piazzale di stazione
GROTTAMMARE	piazzale di stazione
JESI	piazzale di stazione
LORETO	piazzale di stazione
MACERATA	piazzale di stazione
MACERATA FONTESCODELLA	Via Roma fronte n.civ 358 (Ferm. Urbana APM)
MALTIGNANO	via del commercio fermata autobus linea
MARINO DEL TRONTO-FOLIGNATO	via della stazione fermata autobus
MAROTTA-MONDOLFO	piazzale di stazione
MARZOCCA	piazzale di stazione
MATELICA	S.s. 256 n. civ. 16

MONSAMPOLO DEL TRONTO	sp 235 centro
MONTECAROTTO-CASTELBELLINO	piazzale di stazione
MONTECOSARO	Ex S.S. 77 n.civ. 28
MONTEMARCIANO	piazzale di stazione
MONTEPRANDONE	sp 235
MORROVALLE-MONTE S.GIUSTO	Scalo ex S.S. 485 n. civ 24 (tabaccheria)
OFFIDA CASTEL DI LAMA	piazzale di stazione
OSIMO-CASTELFIDARDO	piazzale di stazione
PALOMBINA	piazzale di stazione
PANTIERE DI CASTELBELLINO	piazzale di stazione
PEDASO	piazzale di stazione
PESARO	piazzale di stazione
POLLENZA	S.s. 77 bivio Pollenza (bar)
PORTO D'ASCOLI	ss 16
PORTO RECANATI	piazzale di stazione
PORTO S.ELPIDIO	piazzale di stazione
PORTO S.GIORGIO FERMO	piazzale di stazione
POTENZA PICENA-MONTELUPONE	piazzale di stazione
S.BENEDETTO DEL TRONTO	piazzale di stazione
S.CLAUDIO	Ex S.S. 485 bv stazione
S.FILIPPO	S.S. 81 inizio via Erasmo Mari
S.SEVERINO MARCHE	Via Mazzini (Staz.)
SENIGALLIA	piazzale di stazione
SERRA S.QUIRICO	piazzale di stazione
SPINETOLI COLLI	piazzale di stazione
SPINETOLI VILLA S.PIO X	ss, via Molino
TOLENTINO	piazzale di stazione
URBISAGLIA-SFORZACOSTA	Ex s.s. 77 n.civ. 87
VARANO	piazzale di stazione

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including a large signature that appears to be 'R' and several smaller initials.