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

Contratto di Servizio con la Regione Siciliana

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 Siciliana;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

Casistiche di disservizio

Con riferimento all'art. 10 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 Siciliana, 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 da 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 dall'allegato 1 "Programma di Esercizio", 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 ai servizi sostitutivi 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 Sicilia 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.

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 RFI*", 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 anormalità 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 S.p.A., 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 operatori qualificati del settore.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, si acquistano servizi diretti dai gestori autorizzati presso le località interessate.

L'attivazione degli autoservizi sostitutivi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni, è a cura di Trenitalia, 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 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 caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, Trenitalia 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 (PRM), 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 Siciliana 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, si conferma che occorre tener conto del fatto 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, Trenitalia 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 per l'area metropolitana di Palermo, Messina e Catania, rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostituitivi;
- i percorsi stradali che, in determinati bacini di traffico ferroviario come ad esempio la Palermo-Agrigento, 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 che il tempo di intervento per il triennio 2022-2024 sia mantenuto pari a:

- 60 minuti per la linea FR1;
- 60 minuti per la linea FR2;
- 45 minuti per la linea FR3.

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 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.

Nell'allegato 1 al presente Piano ("Punti di fermata dei bus sostitutivi diversi dal piazzale della stazione/fermata ferroviaria"), sono riportati i casi di stazioni e fermate, in cui il servizio sostitutivo

viene erogato in punti di fermata distanti dalla stazione/fermata oppure non viene erogato per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale o per inaccessibilità dell'impianto ferroviario connessa alla viabilità stradale. L'impossibilità di servizio sostitutivo, condivisa con la Regione, è adeguatamente comunicata alla clientela, con apposita nota in orario e in stazione.
Pertanto, 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, la Regione si farà nuovamente 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 PRM con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto da Trenitalia 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

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 sostitutivi.

La modalità di comunicazione alla Regione segue quanto definito nel Contratto di Servizio all'art. 10 ("Flessibilità del programma di esercizio").

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

Con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace ed efficiente il processo di assistenza alla clientela, nel corso dell'anno 2022, è operativa la Customer Room Regionale, una struttura operativa per il presidio delle attività di informazione e *customer care* svolte nei singoli territori regionali che, operando a stretto contatto con le relative Sale Operative Regionali, coordina le

attività dei presìdi di personale sul territorio e dell'informazione al pubblico sui canali aziendali, con particolare riferimento *all'Infomobilità* e al supporto dei flussi di *social media caring*.

I costi di tale importante innovazione strategica di *customer centricity* non sono ricompresi nel PEF e pertanto verranno gestiti nel confronto annuale PEF-CER.

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 anormalità di circolazione e servizi sostitutivi.

Durata del Piano

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 Siciliana 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.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come eventuali ulteriori sviluppi 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 periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

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

Nome	Punti Fermata
ACATE	STATALE 115, KM 285.800, PRESSI RISTORANTE
ACQUAVIVA-CASTELTERMINI	PIAZZALE DELLA LOCALITA' DI SERVIZIO*
ACQUEDOLCI-S.FRATELLO	STATALE 113, INCROCIO STRADA PER STAZIONE
Alì Terme	STATALE 114 IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
ALTAVILLA MILICIA	PIAZZALE DELLA LOCALITA' DI SERVIZIO*
BAGHERIA	AL PASSAGGIO A LIVELLO DI STAZIONE
BALESTRATE	VIA GESU'GRANDE - IN PROSSIMITA' DEL CIVICO 23
CAPO D'ORLANDO-NASO	PIAZZA TRIFILO
CASTELDACCIA	NON POSSIBILE
CATANIA EUROPA	PIAZZA EUROPA
CATANIA OGNINA	NON POSSIBILE
CATANIA PICANELLO	NON POSSIBILE
CONTESSE	NON POSSIBILE
DONNAFUGATA	INGRESSO AL CASTELLO
FALCONARA	SULLA STATALE 115, BAR PIAZZALE
FALCONE	STATALE 113, IN CORRISPONDENZA STAZIONE
FIUMEFREDDO DI SICILIA	VIA REGINA DEL CIELO, PIAZZETTA LIMITROFA AL PASSAGGIO A LIVELLO SU SS120
FIUMETORTO	NON POSSIBILE
FONTANE BIANCHE	NON POSSIBILE
FURCI	SULLA STATALE, PIAZZA DEL PAESE
GELA ANIC	STABILIMENTO ANIC
Gioiosa Marea	SULLA STATALE 113 PANORAMICA IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
GRAMMICHELE	VIA G. GENTILE, a 70 METRI DALLA STAZIONE
GUARDIA-MANGANO-S.VENERINA	VIA PALUZZA (PROSEGUIMENTO CON VIA VECCHIA POZZILLO)
PALERMO IMPERATORE FEDERICO	VIA IMPERATORE FEDERICO (DI FRONTE LA FERMATA FS)
LETOJANNI	VIA VITTORIO EMANUELE (DI FRONTE STAZIONE)

LICATA	CORSO SERROVIRA, IN CORRISPONDENZA STAZIONE FERROVIARIA
MARAUSA	SP21, IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
MASCALI	VIA SCALO ANGOLO VIA NUOVA STAZIONE
MODICA	VIALE MEDAGLIE D'ORO, TRA I CIVICI 49 e 59
MONTEMAGGIORE BELSITO	NON POSSIBILE
MOZIA-BIRGI	PIAZZALE DELLA LOCALITA' DI SERVIZIO*
NIZZA DI SICILIA	SULLA STATALE, IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
NOVARA-MONTALBANO-FURNARI	SULLA STATALE, IN CORRISPONDENZA DELLA STRADA DI ACCESSO IN STAZIONE
PACECO	VIA MARSALA (SS115) INCROCIO VIA STAZIONE*
PACE DEL MELA	VIA NAZIONALE, ANGOLO CON VIA STAZIONE
Palermo Cardillo-Zen	VIA TOMMASO NATALE, IN CORRISPONDENZA DEL N° CIVICO 91
Palermo Centrale	USCITA STAZIONE PIAZZA CUPANI
Palermo Fiera	PONTE DI VIALE AUTONOMIA SICILIANA
Palermo Guadagna	PIAZZA GUADAGNA
PALERMO LA MALFA	VIA UGO LA MALFA, DI FRONTE ENTE MINERARIO
PALERMO LOLLI	VIA DANTE, IN CORRISPONDENZA N° CIVICO 170
Palermo Palazzo Reale-Orleans	PRESSI FERMATA AST - LARGO G. LA GRUTTA
Palermo Sferracavallo	SS 113 ANTISTANTE PIAZZALE DI STAZIONE
Palermo Tommaso Natale	PIAZZA TOMMASO NATALE, ANGOLO VIA BERGAMOTTO
Palermo Vespri	VIA DEL VESPRO (PRESSO FERMATA AMAT) IN CORRISPONDENZA UNIVERSITA STUDI COMPLESSO DIDATTICO
POLLINA-S.MAURO CASTELVERDE	NON POSSIBILE
PONTE SANTO STEFANO	NON POSSIBILE
PONTE SCHIAVO	NON POSSIBILE
PUNTA RAISI	ACCESSO AEROPORTO: PRESSI STALLO BUS - LATO ARRIVI
ROCCALUMERA-MANDANICI	SUL LUNGOMARE, IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
S. Alessio Siculo-Forza D'Agrò	SULLA STATALE, IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
S.GIORGIO	INCROCIO TRA STRADA PROVINCIALE 134 E VIA MESSINA
S. MARCO D'ALUNZIO-TORRENOVA	VIA B. CAPUTO, ANGOLO CON SP 162 "LOCALITA' QUATTRO CANTI"
S.NICOLA (TONNARA)	STATALE 113, IN CORRISPONDENZA STAZIONE
S.TERESA DI RIVA	STATALE 114, IN CORRISPONDENZA DELLA STAZIONE
SAN PAOLO	STRADA STATALE 114

SPADAFORA	INCROCIO TRA SP 55 e VIA CONTRADA ACQUAVENA
TEMPIO VULCANO	NON POSSIBILE
TERRENOVE	VIA CONTRADA TERRENOVE, IN CORRISPONDENZA STAZIONE FS
TORREGROTTA	INCROCIO TRA VIALE LATERIZI e SP 59
TRABIA	STATALE 113, IN CORRISPONDENZA STAZIONE
VALLEDOLMO	PIAZZALE DELLA LOCALITA' DI SERVIZIO*
VILLAFRANCA TIRRENA-SAPONARA	STATALE 113, IN CORRISPONDENZA STAZIONE
ZAPPULLA	VIA ZAPPULLA AL TERMINE DEL MARCIAPIEDE

Allegato 1 a "Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse"
*
Negli impianti di Acquaviva-Casteltermini, Altavilla Milicia, Paceco, Valledolmo e Mozia-Birgi, il servizio sostitutivo può essere attivato in punto di fermata presso la località di servizio a condizione di impiegare veicoli di ridotta capacità. Pertanto, i provvedimenti di sostituzione del servizio ferroviario saranno valutati di volta in volta da parte della Sala Operativa Regionale, in ragione della effettiva frequentazione dei treni in sostituzione e della disponibilità di veicoli a ridotta capacità