

## **ALLEGATO 13**

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

Contratto di Servizio con Agenzia della Mobilità Piemontese

#### **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 prevista dal titolo di 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 all'Agenzia;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

#### **Casistiche di disservizio**

Con riferimento all'art. 13 del presente Contratto di Servizio, si individuano tre casistiche di disservizio che determinano differenti modalità di sostituzione:

1. interruzione di linea programmata: Trenitalia predispone una rimodulazione dell'offerta concordata con l'Agenzia che può prevedere anche l'utilizzo di autobus e il conseguente aggiornamento dei sistemi di vendita, non appena tecnicamente fattibile;
2. soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, sostituito da treno successivo 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 dall'allegato 1 “Programma di Esercizio”, come meglio si dirà nel prosieguo (§ Programmazione del Servizio Sostitutivo).

3. Interruzione di linea accidentale: Trenitalia predispone un programma di servizi sostitutivi adeguato a garantire la mobilità degli utenti per tutto il periodo dell'interruzione e fino alla ripresa del servizio programmato.

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 dei mezzi.

## **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.

Trenitalia affida a Busitalia Rail Service (BIRS), partecipata al 100% da Busitalia Sita Nord, impresa del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Spa, 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, e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Sala Operativa Regionale (SOR).

## **Programmazione del Servizio Sostitutivo**

Il Contratto di Servizio, all'allegato 1 "Programma di Esercizio", individua per le casistiche di disservizio di cui ai punti 2 e 3 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, di massima e salvo eccezioni, 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, 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 l'Agenzia 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 capillarità degli operatori, in relazione alle caratteristiche della Regione, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che 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, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;
- l'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida o 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 l'Agenzia che, in un percorso progressivo, il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sia 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 (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 con il viaggio.

### **Modalità di accesso al servizio sostitutivo**

I bus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante “*Servizio sostitutivo Trenitalia*” e, ove possibile, con l'indicazione della destinazione. 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.

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 mancanza del livello minimo di sicurezza stradale. L'impossibilità di servizio sostitutivo, condivisa con l'Agenzia, è adeguatamente comunicata alla clientela in stazione. L'Agenzia si farà promotrice con le Amministrazioni competenti 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 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 all'Agenzia**

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; 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 e al sistema monitor di bordo, 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, e da Trenitalia, laddove presenti postazioni di Customer Care;
- alla clientela registrata al 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 trenitalia.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 all'Agenzia segue quanto definito nel testo contrattuale.

## **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, Trenitalia attiva il numero verde gratuito dedicato all'informazione alla clientela e la Direzione Regionale predispone presidi di informazione ed assistenza, anche ricorrendo, laddove possibile, al personale di Customer Care Regionale.

Da maggio 2021 è attivo il canale *Instagram* “Trenitalia Regionale” e da giugno 2022 è attivo il canale Facebook “Il Regionale di Trenitalia” 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 sostitutivi.

## **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).

Per gli interventi di più lungo periodo, 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; 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 presente Contratto di Servizio.

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 presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti derivanti dall'articolo 8 (cfr PEF/CER) 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 a 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 Tecnico di Gestione del Contratto, durante il quale saranno trattati ad esempio le eventuali criticità monitorate o le proposte migliorative da attuare.

## **Revisione ed aggiornamenti**

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso tra le Parti.

**ALLEGATO 1 - Tabella “Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata”**

<b>STAZIONE</b>	<b>PUNTO DI FERMATA</b>
Belgirate	Bivio FS. SS33
Bistagno	SS30 ang. C.so Carlo Testa (PL)
Bolzano Novarese	Bivio FS, SS229 via per Gozzano
Borgo Revel	S.S.31 altezza sottopasso
Lesegno	Via Nazionale, Bivio Stazione FS
Merana	SS30 prossimità stazione FS
Trinita` B. V.	bivio FS s.s.28
Vaprio d`Agogna	SS229 bivio FS via Novara