

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

### **Contratto di Servizio con la Regione Marche**

#### **Obiettivi ed impegni**

Conformemente a quanto previsto nella sezione “Revisione ed aggiornamenti” del presente Piano per il periodo 2019-2021, condiviso ed approvato in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto del 21 gennaio 2020, si è proceduto ad aggiornare lo stesso per il triennio 2022-2024.

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 Marche;
- 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 Marche, 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, 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 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 Divisione 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 Marche 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.

## Contratto di Servizio tra Regione Marche e Trenitalia Periodo 2019-2033

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 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 affida a Busitalia Rail Service, 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 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 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, 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, in considerazione del precedente piano approvato per gli anni 2019-2021, 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, come già richiesto nel precedente piano dandone periodicamente riscontro alla Regione.

L'alternativa di dotarsi di una rete di stazioni autobus pronte all'intervento non è stata 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.

Trenitalia, al fine di migliorare i tempi di autosostituzione, nell'ambito del contratto con il fornitore, ha introdotto criteri più stringenti per lo svolgimento dell'intervento di autosostituzione.

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 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 per i collegamenti con le località maggiormente decentrate, 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 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 ed in ragione del perdurare delle condizioni pandemiche e dei conseguenti impatti nella gestione dei costi del servizio, è stato, pertanto, condiviso con la Regione che il tempo di intervento per il triennio 2022-2024 possa essere mantenuto pari a 60 minuti per la FR1 e la FR2.

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR in accordo con il 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*". 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 "Punti di fermata dei bus sostitutivi distanti dalla stazione/fermata ferroviaria", è riportato 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, 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.

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 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, 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, 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*;
- 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.

## **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 presidi 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 nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

### **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.

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 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”**

<b>STAZIONE</b>	<b>PUNTO DI FERMATA</b>
CASTELRAIMONDO - CAMERINO	Piazza della Repubblica
CERRETO D'ESI	SS 256 n. civ. 13 (farmacia)
CIVITANOVA MARCHE - MONTEGRANARO	Corso Umberto I ingresso stazione FS n. civ. 144
CORRIDONIA - MOGLIANO	C. Comm. Via Bramante
GAGLIOLE	SP loc. Selvalagli - punto fermata bus di linea
MACERATA FONTESCODELLA	Via Roma fronte n. civ 358 (punto fermata bus di linea)
MALTIGNANO	Via del Commercio (fermata bus di linea)
MARINO DEL TRONTO - FOLIGNANO	Via della Stazione (fermata bus di linea)
MATELICA	SS 256 n. civ. 16
MONSAMPOLO DEL TRONTO	SP 235 centro
MONTECOSARO	Ex SS 77 n. civ. 28
MONTEPRANDONE	SP 235
MORROVALLE - MONTE S. GIUSTO	Scalo ex SS 485 n. civ. 24 (tabaccheria)
POLLENZA	SS 77 bivio Pollenza (bar)
PORTO D'ASCOLI	SS 16
S. CLAUDIO	Ex SS 485 bivio stazione
S. FILIPPO	SS 81 inizio Via Erasmo Mari
SPINETOLI VILLA S. PIO X	SS Via Molino
URBISAGLIA - SFORZACOSTA	Ex SS 77 n. civ. 87