

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

Misura 7 della Delibera ART 16/2018

Aggiornamento per il periodo 2025 - 2027

Obiettivi ed impegni

Il presente Piano d'intervento viene adottato ai sensi della Misura 7 della Delibera ART n. 16/2018 e, per il periodo 2025-2027, intende definire le azioni da attivare e i 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.

Pertanto, tale Piano definisce le linee guida per la gestione operativa dei servizi sostitutivi in casi emergenziali, sia dovuti a criticità relative al materiale rotabile che all'indisponibilità non prevedibile dell'infrastruttura ferroviaria.

Non sono oggetto del presente Piano i servizi bus programmati in orario e/o programmati in caso di interruzioni sia previste che non prevedibili, che comportino variazione in corso d'orario (VCO), la cui riprogrammazione viene condivisa con l'Ente Affidante, tenendo conto della domanda di trasporto attesa, della fattibilità tecnica e della sostenibilità economica.

In particolare, il Piano definisce:

- le casistiche di disservizio;
- le procedure adottate;
- le modalità operative - Gestione del servizio sostitutivo;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni ai passeggeri e all'Ente Affidante (EA);
- le condizioni di assistenza e diritti dei passeggeri;
- monitoraggio.

Casistiche di disservizio

Con riferimento all'art. 5 del Contratto di Servizio, si dettagliano le due casistiche di disservizio:

- soppressione totale o parziale delle corse derivante da una problematica tecnica del rotabile o da una causa esterna non prevedibile, che comporti la mancata partenza (soppressione totale) o la limitazione della percorrenza del treno (soppressione parziale);
- interruzione temporanea della linea: dovuta ad un qualunque evento non prevedibile, che comporti variazioni o cancellazioni temporanee dell'offerta ferroviaria, senza l'attivazione di variazione in corso d'orario (VCO) e riprogrammazioni.

Tenuto conto delle suddette casistiche si determinano due modalità di sostituzione in gestione operativa dalle Sale operative regionali in raccordo con la Sala operativa centrale regionale:

- la sostituzione del treno soppresso, anche parzialmente, viene garantita con treno successivo e/o autoservizio sostitutivo, laddove non sostituito da treno successivo, nei termini di cui meglio si dirà nel prosieguo (§ Modalità operative - Programmazione del servizio sostitutivo) e comunque in coerenza con il programma di esercizio.
- la sostituzione in caso di interruzione temporanea della linea ferroviaria viene garantita da Trenitalia attraverso la rimodulazione dell'offerta, in gestione operativa, anche con l'attivazione di servizi bus e/o altri servizi su gomma.

Procedure adottate

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).

Con riferimento ai servizi sostitutivi, Trenitalia ha previsto delle procedure di interfaccia e controllo degli autoservizi in ambito regionale, all'informazione alla clientela a bordo treno e al sistema di soccorso in caso di treno fermo in linea.

In caso di interruzioni soppressioni accidentali, Trenitalia attiva il servizio sostitutivo considerato più idoneo in relazione ai servizi disponibili:

- nel caso di autoservizi con bus dedicati Trenitalia si rivolge emergenzialmente a Busitalia Rail Service, impresa del gruppo Ferrovie dello Stato SpA, la quale svolge detti servizi direttamente o avvalendosi di altri operatori qualificati del settore;
- nel caso di ricorso a servizi taxi/NCC svolti da gestori autorizzati o altri servizi di TPL esistenti, si acquistano servizi diretti presso le località interessate dalle emergenze.

Modalità operative - Gestione 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 via emergenziale, con il treno successivo, ovvero indica, in caso di impossibilità di adeguata sostituzione con treno successivo, il ricorso ad un servizio sostitutivo su gomma, così come una modalità di gestione mista.

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.

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, Trenitalia attiva il servizio sostitutivo, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio, quali:

- 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 disabilità e persone a ridotta mobilità (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 l'EA 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:

- nei casi di problema tecnico del materiale rotabile, in base alla procedura in uso, il macchinista può accertare l'effettiva impossibilità del treno a proseguire in non meno di 15 minuti. Una volta confermati il fermo e la necessità di sostituzione, RFI adotta i provvedimenti di circolazione per limitare gli effetti dell'anormalità e definisce le modalità del pronto intervento. Trenitalia, di concerto, attiva la procedura di individuazione del servizio sostitutivo in base a quanto previsto dalle procedure in uso: 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;
- nei casi di interruzione della linea, con particolare riferimento al periodo immediatamente successivo al verificarsi dell'interruzione, in base alle procedure in uso, il coordinamento delle attività di ripristino della circolazione è in capo a RFI, responsabile della programmazione di tali attività. A seguito di quanto definito da RFI, Trenitalia avvia le attività di assistenza e richiesta dei servizi sostitutivi per mezzo delle Sale Operative e Customer Room Territoriali come previsto dalle procedure in uso. In caso di eventi rilevanti è prevista, da parte della Sala Operativa Trenitalia, la supervisione dell'attivazione dei servizi sostitutivi ed eventuale integrazione di tutte le attività messe in campo.

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, in particolari orari e/o periodi dell'anno, 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 i collegamenti con alcuni centri urbani ed in determinate fasce orarie, 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 dal programma di esercizio 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 l'EA che il tempo di intervento per il triennio sia posto pari a 60 minuti per la FR1 e la FR2.

Modalità di accesso al servizio sostitutivo

I passeggeri, dopo essere stati informati circa la modalità di sostituzione del servizio, vengono indirizzati al punto di fermata del servizio sostitutivo su gomma dal personale di Trenitalia (biglietterie, Customer Care Regionale, capotreno, ecc.), dagli annunci in stazione da specifiche informazioni statiche in stazione, riportanti il punto di fermata dell'autobus; detti punti sono altresì pubblicati sul sito web di Trenitalia.

Detto punto di fermata, viene individuato, laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, nei pressi 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 individuato nella più prossima area utile. La Regione si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza e segnaletica nei punti di fermata sopra citati al fine di migliorare il posizionamento dei punti di fermata attualmente distanti dal fabbricato viaggiatori.

Il bus che espleta il servizio sostitutivo è normalmente identificabile da un'apposita segnaletica riportante "*Servizio sostitutivo Trenitalia*". L'accesso al servizio sostitutivo è garantito, con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito.

Per le persone con disabilità e/o a ridotta mobilità (PRM), Trenitalia, tenuto conto delle specifiche esigenze della persona, può garantire la prosecuzione del viaggio e l'arrivo destinazione anche con 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 a carico di Trenitalia.

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

Trenitalia in caso di anomalità della circolazione avvisa la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela viene informata in stazione, a bordo treno, attraverso la pubblicazione di informazioni sul sito e l'invio di informazioni ai device:

A bordo 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 cura per le persone con disabilità uditiva.

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 visivi e, laddove presenti, dagli operatori di biglietteria e di Customer Care Regionale.

Pubblicazione di informazioni sul sito:

Trenitalia pubblica le informazioni sui canali aziendali di Trenitalia quali: sito internet, App, Call center e risponde alle richieste Social.

Con particolare riferimento ai canali digitali, il sito web di Trenitalia è stato implementato con la nuova sezione 'Notizie Infomobilità', da cui si accede [alla pagina Infomobilità - Viaggiatreno](#), 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 emergenziali con bus e/o la riprogrammazione dei servizi (programma di esercizio straordinario). Le informazioni vengono aggiornate almeno ogni 15 minuti, in base all'evoluzione della situazione, e corredate dalle relative motivazioni, nonché da informazioni circa le modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi.

Invio di informazioni:

- il sistema di informazione “smart caring”, disponibile tramite App Trenitalia: la clientela può attivare l'invio gratuito 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;
- il sistema di informazione “smart caring evoluto” per tutti i clienti che hanno acquistato un biglietto digitale regionale e lasciato un contatto telefonico o e-mail in fase di acquisto del biglietto: in caso di cancellazioni o ritardi i clienti ricevono informazioni personalizzate per il proseguimento del viaggio e a rimborsi e indennizzi. Particolare attenzione è rivolta a passeggeri con disabilità che hanno contattato la Sala Blu, che ricevono informazioni personalizzate rispetto alle modalità di prosecuzione del viaggio;

La Regione viene informata secondo le modalità definite nel contratto di servizio.

Condizioni di assistenza e diritti dei passeggeri

In caso di anomalità della 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.

Trenitalia, inoltre, mette in campo le seguenti attività di assistenza, tramite:

- sito e App, fornendo informazioni in tempo reale sulla circolazione e in merito ad eventuali rimborsi e indennizzi spettanti;
- call center e canali social, fornendo assistenza in tempo reale, raccogliendo le segnalazioni e le richieste dei passeggeri, e risolvendo le problematiche segnalate;
- Personale a bordo e in stazione:
 - qualora il treno maturi un ritardo pari o superiore a 60 minuti, laddove possibile, mettendo a disposizione dei passeggeri generi di conforto;
 - eventuale pernottamento se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni e/o servizi sostitutivi;
 - attraverso il presidio di Customer Care Regionale nelle stazioni previste;
- 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.

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

I diritti dei passeggeri degli autoservizi oggetto del presente Piano sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 782/2021. Pertanto, nei casi sopra descritti (par. “Casistiche di disservizio”) e con ritardi pari o superiori a 60 minuti, il passeggero può scegliere tra:

- rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, oltre ad avere la possibilità di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
- proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte da Trenitalia, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, anche con servizi sostitutivi.

Qualora tali soluzioni non siano comunicate da Trenitalia al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della cancellazione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.

Laddove il passeggero decida di proseguire il viaggio, viene riconosciuto un indennizzo da ritardo pari a:

- 25% del prezzo del biglietto, in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto, in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

L'indennizzo viene erogato per valori non inferiori a 4 euro.

Dal 1° gennaio 2025, per i biglietti digitali regionali l'indennizzo da ritardo è riconosciuto in via automatica, senza necessità da parte del passeggero di avanzare la richiesta. Laddove l'indennizzo sia dovuto, viene corrisposto in via automatica sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto del biglietto. Sono interessati dalla funzione di indennizzo automatico i biglietti digitali regionali con l'intera soluzione di viaggio eseguita da Trenitalia.

Trenitalia, inoltre, riconosce alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) un indennizzo nella misura del 50% del biglietto singolo, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con treno non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.