

# **Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse (ART Delibera n.16 - Misura 7)**

Contratto di Servizio Trenitalia - Regione Umbria anni 2018-2032

(Rif. art. 5, punto 9 del contratto)

## **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 – “Disciplina delle prestazioni”, 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, con 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 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 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 la Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 25 luglio 2017) *“Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi della DPR”*, seguita poi, a livello territoriale, dalla Istruzione di Processo n. 21 del 25/09/2017 *“Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi e dei servizi ferroviari subaffidati”* della Direzione Regionale Umbria.

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/AD del luglio 2008 *“Sistema di Soccorso: gestione dei mezzi di soccorso attrezzati e dei relativi interventi per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell'infrastruttura ferroviaria”*, integrata dalla Direzione Tecnica di Trenitalia con la Disposizione Esercizio Impresa Ferroviaria (DEIF) 34.6, revisionata a novembre 2017 - *“Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anomalie che ne impediscono il proseguimento”*.

Per l'individuazione dei fornitori dell'autoservizio sostitutivo, Trenitalia, tramite Busitalia Sita Nord, ha avviato procedure aperte con prequalifica, allo scopo di individuare gli operatori interessati ad espletare autoservizi sostitutivi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali, anche parziali. Tali procedure negoziali prevedono una fase di rilancio con cadenza semestrale allo scopo di garantire l'aggiornamento della classifica dei fornitori interessati.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, per il trasporto sia del personale Trenitalia che dei clienti, la Direzione Regionale Umbria di Trenitalia vi provvede direttamente.

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) ovvero al personale individuato come “reperibile”, che provvede a richiedere l'intervento al Fornitore di Autoservizi, individuato con gara ad evidenza pubblica ovvero con altra procedura comunque nel rispetto della normativa vigente.

## **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, nei seguenti casi:

1. Se la corsa successiva è programmata entro 30 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate in gestione operativa;
2. Se la corsa successiva è programmata oltre 30 minuti dalla corsa soppressa - normalmente entro 60 minuti e comunque non oltre 85 minuti - come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate

in gestione operativa, laddove questa soluzione assicuri comunque il più tempestivo arrivo a destinazione rispetto all'autoservizio (considerata la somma del tempo di invio dei mezzi sul luogo richiesto e del maggior tempo di percorrenza su strada piuttosto che su ferrovia).

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, laddove le relazioni di viaggio dei passeggeri interessati consentano di differenziare in tal senso.

Con riferimento al tempo di attesa del servizio sostitutivo, si condivide con la Regione 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 l'autoservizio di sostituzione, 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 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, soprattutto in afflusso e deflusso dal capoluogo di regione, che condizionano significativamente 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 (anche nel caso di utilizzo del treno successivo, ancorché non previsto entro i 30 minuti) ad esempio tra Fossato di Vico e Foligno e tra Foligno e Terni;
- la presenza di eventuali cantieri stradali;
- la stagionalità/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, in un percorso progressivo, il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sia posto pari a:

- linea FR 1:
  - 60 minuti
  - 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalle stazioni di Foligno, Spoleto, Terni, Perugia, nella fascia oraria 7:00 – 20:00
  - 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalla stazione di Assisi e Orvieto, nella fascia oraria 7:00 – 14:00
  
- linee FR 2:
  - 60 minuti;
  - 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalle stazioni di Foligno, Spoleto, Terni, Perugia, nella fascia oraria 7:00 – 20:00
  - 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalla stazione di Assisi, nella fascia oraria 7:00 – 14:00

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 l'intervento di 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.

Nei casi delle stazioni e delle fermate di Allerona, Bastia, Nera-Montoro, Passignano sul Trasimeno, Perugia Capitini, Perugia Silvestrini, Perugia Università, San Liberato, Torricella, il servizio sostitutivo non può essere erogato in corrispondenza della stazione/fermata ferroviaria, per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale o inaccessibilità connessa alla viabilità, in assoluto o in relazione alla dimensione degli automezzi sostitutivi utilizzati. Il punto di fermata del servizio sostitutivo, condiviso con la Regione, viene fissato in questi casi nella più prossima fermata autorizzata dall'ente concedente i servizi TPL e viene adeguatamente comunicato in stazione tramite informazioni statiche alla clientela (affissioni in bacheca).

Nei casi delle stazioni di Alviano e Tuoro sul Trasimeno il servizio sostitutivo è erogato in corrispondenza della stazione ferroviaria, pur non essendo presenti fermate di autobus di linea.

La Regione si farà promotrice con le amministrazioni competenti affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza e segnaletica in punti di fermata prossimi alla stazione/fermata ferroviaria, laddove distanti o attualmente inesistenti. 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 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;
- 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](http://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 all'art. 11

## **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, vengono distribuiti, a bordo o in stazione all'arrivo, generi di conforto. La Direzione Regionale Umbria di Trenitalia ha stipulato contratti di fornitura con esercizi pubblici di generi di conforto da attivare all'occorrenza.

In caso di anomalità prolungata, la Direzione Regionale Umbria di Trenitalia predispone anche presidi di informazione ed assistenza, ricorrendo alle squadre di controlleria antievasione.

## **Interventi di sviluppo**

*Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse (ART Del. 16 – Misura 7)  
Contratto di Servizio Trenitalia – Regione Umbria anni 2018 – 2032*

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: 4-10 anni (2021-2027)

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: 10 -15 anni (2027-2032)

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, superando la rete di vendita a terra; 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 Contratto di Servizio vigente.

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 di Gestione del Contratto.

**Trenitalia DR Umbria**  
**Indicazione dei punti di fermata degli autoservizi sostitutivi del servizio ferroviario**  
**per ognuna delle stazioni / fermate ferroviarie nel territorio regionale**

Nome Località	Punti Fermata
ALLERONA - CASTEL VISCARDO	Fermata bus di linea Via Giosuè Carducci (90m circa dalla stazione)
ALVIANO	Parcheggio antistante stazione (fermata ad hoc per servizi sostitutivi del servizio ferroviario)
ASSISI	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
ATTIGLIANO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
BAIANO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
BASTIA	Fermate bus di linea Via Firenze (400m circa dalla stazione)
CAMPELLO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
CASTIGLIONE DEL LAGO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
ELLERA CORCIANO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
FABRO-FICULLE	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
FOLIGNO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
FOSSATO DI VICO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
GAIFANA	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
GUALDO TADINO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
MAGIONE	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
NARNI	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
NERA MONTORO	Fermate bus di linea su Via Ortana (350m circa dalla stazione)
NOCERA UMBRA	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
ORVIETO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	Fermate bus di linea su Via Andrea Costa (50m circa dalla stazione)
PERUGIA	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
PERUGIA CAPITINI	Fermate bus di linea di Via Centova (250m circa dalla stazione)
PERUGIA PONTE SAN GIOVANNI	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
PERUGIA SILVESTRINI	Fermate bus di linea di Via Dottori nei pressi del sottopasso "Silvestrini" (220m circa dalla fermata ferroviaria)
PERUGIA UNIVERSITA'	Fermate bus di linea di fronte all'uscita della fermata "Università" (260m circa dalla fermata ferroviaria)
SAN LIBERATO	Fermate bus di linea su Viale del Lavoro (200m circa dalla fermata ferroviaria )
SPELLO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
SPOLETO	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
TERNI	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
TORRICELLA	Fermate bus di linea su Viale del Lavoro (100m circa dalla fermata ferroviaria)
TREVI	Fermata bus di linea di fronte alla stazione
TUORO	Parcheggio antistante stazione (fermata ad hoc per servizi sostitutivi del servizio ferroviario)