



| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 1 DI 16 |


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

| <u>Rev.</u> | <u>Motivo della revisione</u> | <u>Elaborazione</u> | <u>Data</u> |
|--------------------|--------------------------------------|--|--------------------|
| 00 | Prima Emissione | Ferrotramviaria SpA – Divisione Trasporto | 14/02/2022 |

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 2 DI 16 |

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1 OBIETTIVI ED IMPEGNI | 3 |
| 2 CASISTICHE DI DISSERVIZIO | 4 |
| 3 PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO | 5 |
| 4 PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO..... | 6 |
| 5 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SOSTITUTIVO | 8 |
| 6 MODALITA' DI GESTIONE DELLA RELATIVA INFORMATIVA E DELLE COMUNICAZIONI AGLI UTENTI E ALLA REGIONE | 9 |
| 7 CONDIZIONI DI ASSISTENZA AI PASSEGGERI | 10 |
| 8 INTERVENTI DI SVILUPPO | 11 |
| 9 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO | 12 |
| 10 MONITORAGGIO | 13 |
| 11 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI | 14 |
| 12 ALLEGATI..... | 15 |
| 13 ALLEGATO 1 – PUNTI DI FERMATA DEI BUS SOSTITUTIVI DISTANTI DALLA STAZIONE/FERMATA FERROVIARIA..... | 16 |


| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 3 DI 16 |

1 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.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 4 DI 16 |

2 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 Ferrotramviaria - Divisione Trasporto e, laddove possibile, concordato con la Regione, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell'intervento stessa;
- Soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, sostituito da 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 stati individuati nell'Allegato 1A "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 e della disponibilità degli stessi.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 5 DI 16 |

3 PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO


Ferrotramviaria - Divisione Trasporto ha assunto la decisione di implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione Integrato ed un Sistema di Gestione della Sicurezza (laddove con “Integrato” e “Sicurezza” si intendono per il primo salute e sicurezza sul lavoro e per il secondo sicurezza di esercizio)

Entrambi i Sistemi, per i propri ambiti di competenza come sopra brevemente descritti, sono conformi sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO9001, OHSAS 18001, e sono stati implementati da Ferrotramviaria – Divisione Trasporto 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 la salute e la sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Per il recupero di un treno fermo in linea Ferrotramviaria – Divisione Trasporto ha emesso la seguente disposizione: Disposizione di Esercizio n. 07/2021 del 10 dicembre 2021.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, Ferrotramviaria – Divisione Trasporto acquista direttamente tali servizi.

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.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 6 DI 16 |

4 PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO

Il Contratto di Servizio, all'Allegato 1A "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 30 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 sostituzioni in prosecuzione nel caso di sostituzione con treni limitati in determinate località (ad es. Corato).

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, la SO 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.

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 SO 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:

- la 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;


| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 7 DI 16 |

- le condizioni di traffico che, soprattutto per l'area metropolitana di Bari, e nella provincia della BAT, 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;
- 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;
- linee FR 2: 60 minuti.


Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SO in accordo con il Personale di Bordo si attiva affinché si effettui, laddove possibile, al trasbordo in linea, oppure al trasbordo su autobus sostitutivo o al 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.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 8 DI 16 |

5 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SOSTITUTIVO

I bus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "Servizio sostitutivo Ferrotramviaria – Divisione Trasporto". 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 cui all'allegato 1 [Punti di fermata dei bus sostitutivi distanti dalla stazione/fermata ferroviaria] al presente Piano, 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. L'impossibilità di servizio sostitutivo, condivisa con la Regione, è adeguatamente comunicata alla clientela, con apposita nota in orario e in stazione. La Regione si farà promotrice con l'amministrazione competente 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. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus o in caso di mancata reperibilità di autobus del Fornitore per la salita di PMR, viene predisposto dalla SO un servizio dedicato con Taxi/NCC.


| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 9 DI 16 |

6 MODALITA' 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 SO, 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, 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 Ferrotramviaria – Divisione Infrastruttura attraverso annunci sonori e i monitor, laddove presenti;

La modalità di comunicazione alla Regione segue quanto definito nel Contratto di servizio all'art. 5.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 10 DI 16 |

7 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, in stazione all'arrivo, generi di conforto.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 11 DI 16 |

8 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). Pertanto, di seguito si espongono i possibili interventi di sviluppo nel medio e lungo periodo.

Medio termine: 4-6 anni (2026 - 2028)


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 -11 anni (2032 -2033)

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.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 12 DI 16 |


9 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 in appositi incontri tra le Parti, che dovranno individuare le ulteriori forme di compensazione.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 13 DI 16 |


10 MONITORAGGIO

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati annualmente nell'ambito di appositi incontri tra le Parti.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 14 DI 16 |

11 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI


Il presente piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di appositi incontri tra le Parti.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 15 DI 16 |

12 ALLEGATI

Di seguito si riporta l'elenco degli allegati alla presente procedura:

- **Allegato 01:** Punti di fermata dei bus sostitutivi distanti dalla stazione/fermata ferroviaria.

| | | |
|---|---|--|
|  | PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE | FT DT PI01 REV00 14-02-2022 |
| | | PAGINA 16 DI 16 |

13 ALLEGATO 1 – PUNTI DI FERMATA DEI BUS SOSTITUTIVI DISTANTI DALLA STAZIONE/FERMATA FERROVIARIA

- **BARI - QUINTINO SELLA:**
 - **Pari:** Via Scipione Crisanzio angolo Via De Rossi.
 - **Dispari:** Via Quintino Sella angolo Corso Italia.
- **BARI - BRIGATA BARI:** Via Francesco Crispi angolo Via Brigata Bari.
- **BARI - FRANCESCO CRISPI:** Via Francesco Crispi c/o Stazione di Servizio Q8easy.
- **FESCA SAN GIROLAMO:**
 - **Pari:** Via Napoli fronte Autoclub Group.
 - **Dispari:** Via Napoli c/o Autoclub Group.
- **PALESE:** Via Nazionale c/o rotatoria antecedente la Stazione di Palese.
- **SOVERETO:**
 - **Pari:** Strada Comunale Terlizzi-Sovereto al n° 32.
 - **Dispari:** Strada Comunale Terlizzi-Sovereto fronte n° 32.
- **TERLIZZI:** Via Madonna delle Grazie al n° 39.
- **RUVO:**
 - **Pari:** Via Alessandro Scarlatti al n° 138/a.
 - **Dispari:** Via Alessandro Scarlatti fronte n° 134.
- **ANDRIA:** Via Giacomo Ceruti c/o Terminal Bus.
- **BARLETTA SCALO:** Via Andria c/o Stazione di servizio IP.
- **BARLETTA CENTRALE:** Via Guglielmo Marconi al n° 51.