



FERROVIE DEL NORD BARESE

Titolo

GESTIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO DURANTE PERTURBAZIONI DELLA CIRCOLAZIONE

IS.16 Revisione 0 del 27/11/2014

| EMISSIONE | VERIFICA | APPROVAZIONE |
|---|--|---|
| MICHELANGELO MONNO  | GAETANO PAVONCELLI  GIULIO ROSELLI  | MICHELE RONCHI  |

Art. 1. Premessa

Al fine di definire compiti e responsabilità in caso di particolari anomalie alla circolazione dei treni, e con l'obiettivo di rendere più efficace e tempestiva l'informazione fornita ai viaggiatori in tali frangenti, si emanano le seguenti istruzioni operative suddivise in quattro fasi :

1. prima comunicazione interna di anomalie della circolazione;
2. comunicazione interna delle cause e dei tempi di ripristino delle normali condizioni di circolazione;
3. informazione ai viaggiatori presenti nelle stazioni, fermate ed a bordo dei treni;
4. comunicazione verso terzi aventi contatti con l'utenza (*info point*).

Art. 2. Prima comunicazione interna di anomalie della circolazione.

Al verificarsi di anomalie che causi ritardo, ad uno o più treni, superiore ai 10 minuti il personale che rilevi l'anomalia dovrà provvedere a darne immediata comunicazione, nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari.

In ogni caso, dovrà inoltre fornire immediata comunicazione sull'accaduto a :

- *Dirigente Coordinatore Centrale* in turno, in caso di anomalie legate agli impianti ferroviari ;
- addetto alla *Sala Operativa* in turno, in caso di anomalie legate al *materiale rotabile* ferroviario.

Tale comunicazione avverrà in forma verbale tramite i telefoni aziendali ad uso del personale (oltre che secondo le modalità scritte (dispacci di servizio) già previste da norme e regolamenti aziendali).

Il DCC e l'addetto alla *Sala Operativa* provvederanno al costante scambio reciproco di informazioni, al fine del coordinamento delle più corrette comunicazioni da fornire successivamente ai viaggiatori. Il flusso informativo dovrà essere costante ad ogni aggiornamento sull'andamento della circolazione ferroviaria.

Il *Dirigente Coordinatore Centrale* in turno e l'addetto alla *Sala Operativa* in turno costituiscono infatti le figure di riferimento responsabili, ciascuna per le incombenze proprie della rispettiva Divisione, di generare e coordinare l'informazione ai viaggiatori in caso di perturbazioni alla circolazione.

Art. 3. Comunicazione interna delle cause e dei tempi di ripristino delle normali condizioni di circolazione

Il DCC e l'addetto alla *Sala Operativa*, in relazione alle informazioni disponibili ricevute dal personale coinvolto nell'evento, prenderanno coscienza delle cause dell'anomalia e, ove possibile, dei probabili tempi di ripristino avvalendosi anche del *SW train graph*. I medesimi si aggiorneranno costantemente sullo sviluppo degli eventi onde conseguire un continuativo monitoraggio del servizio e della circolazione ferroviaria.

Art. 4. Informazione ai viaggiatori presenti nelle stazioni, fermate ed a bordo dei treni

Si precisa, per quanto segue, che ci si dovrà avvalere tanto di MESSAGGI (es.: scorrevoli sui monitor) quanto di ANNUNCI (direttamente diramati dal personale tramite microfono oppure riprodotti con sintetizzatore vocale da testo digitato su tastiera).

Non appena in possesso delle prime informazioni riguardo all'evento occorso, i responsabili sopra individuati cureranno la trasmissione di una prima informazione al pubblico con l'obiettivo di rendere noto l'evento che sta procurando ritardi alla circolazione e rassicurare sull'impegno in corso per minimizzare il disagio all'utenza (esempio : "A causa di , i treni potrebbero subire ritardi. A breve

saranno fornite ulteriori informazioni”). In tale fase non sarà indicato il tempo di ripristino della normale circolazione.

La prima informazione dovrà essere diffusa:

- Dal Dirigente Coordinatore Centrale attraverso la funzione GESTIONE AVVISI (disponibile sull'intranet) a tutte le *località di servizio* della linea interessate.
Il DCO, mediante il sistema IAP, diramerà analogo annuncio alle *località di servizio* gestite dal predetto sistema nell'area comandata in DCO.
Chi presenza le *località di servizio* non attrezzate con il sistema ANNUNCI VOCALI AUTOMATICI (ad oggi: Terlizzi, Ruvo, Corato, Andria e Barletta Scalo) provvederà alla diffusione della prima informazione attraverso l'impianto di *diffusione sonora*, dopo aver preso atto di essa attraverso lo scorrevole disponibile sull'M8 “on line”.
- Dall'addetto alla Sala Operativa mediante comunicazione telefonica ai *capi treno* interessati.

Non appena entrati in possesso delle informazioni più dettagliate in ordine alla marcia dei treni:

- o Il Dirigente Coordinatore Centrale diffonderà le ulteriori informazioni con le stesse modalità strumentali di cui al precedente capoverso. Inoltre, nel caso in cui egli presti servizio presso la Stazione *Bari Centrale*, diffonderà le nuove informazioni anche ai viaggiatori ivi presenti. Il DCC, inoltre, provvederà a contattare il Dirigente della *Divisione Infrastruttura* (con il quale manterrà un contatto costante).

Il DCC e gli operatori delle stazioni/fermate coinvolte si prodigheranno per fornire al pubblico gli opportuni annunci, di seguito schematicamente indicati:

- Nel caso di ritardi alla circolazione dirameranno il seguente annuncio: *“A causa di anomalità alla circolazione dei treni tra le stazioni di STAZIONE e di STAZIONE tutti i treni subiranno un ritardo stimato in (NUMERO) minuti. Si prevede il ripristino della normale circolazione tra circa (NUMERO) minuti. Ferrotramviaria si scusa per il disagio”*.
- Qualora siano state disposte soppressioni, il DCC inserirà nell'M8 “on line” tale provvedimento, onde conseguire la generazione automatica dei messaggi audio.
Inoltre, diramerà il seguente annuncio: *“A causa di anomalità alla circolazione dei treni tra le stazioni di STAZIONE e di STAZIONE il/i seguente/i treno/i diretto/i a LOCALITA' (passante per AEROPORTO/passante per PALESE/MACCHIE) verrà/verranno soppressi. Ferrotramviaria si scusa per il disagio”*.
- Nel caso di soppressioni a seguito delle quali sia stato disposto il servizio automobilistico sostitutivo i DCC dirameranno il seguente annuncio: *“A causa di anomalità alla circolazione dei treni tra le stazioni di STAZIONE e di STAZIONE il/i seguente/i treno/i diretto/i a LOCALITA' verrà/verranno soppressi e sostituiti con servizio automobilistico che si renderà operativo tra circa NUMERO minuti presso il piazzale antistante la stazione di LOCALITA'”. Ferrotramviaria si scusa per il disagio”*.
- o L'addetto alla Sala Operativa provvederà a darne avviso:
 - a tutti i treni coinvolti tramite i *capi treno* i quali, a loro volta, provvederanno a darne annuncio al pubblico.
 - alla struttura *Relazioni con la Clientela*, la quale darà avvio al flusso informativo descritto nel successivo Art. 5;
 - ai viaggiatori, nel caso in cui il DCC ne sia impossibilitato.

L'addetto alla *Sala Operativa*, inoltre, provvederà a:

- contattare il *Dirigente Operativo* della *Divisione Passeggeri* (cui compete, fra l'altro, l'eventuale attivazione del *servizio automobilistico sostitutivo*) con il quale manterrà un contatto costante;
- coordinarsi, in caso di soppressioni e sostituzioni alle quali sia seguito ordine di attivazione del *servizio automobilistico sostitutivo*, con l'ufficio *Trazione e Scorta Autolinee* per l'intervento di bus aziendali, sulla base almeno dei seguenti criteri:
 - capacità a bordo (in relazione al numero di viaggiatori da trasbordare);
 - fascia oraria;
 - disponibilità degli *Operatori di Esercizio*.

In caso di insufficiente disponibilità di *materiale rotabile* o di *operatori di esercizio* aziendali i Dirigenti della *Divisione Passeggeri* valuteranno il ricorso al servizio di vettori privati.

A seguito della comunicazione tra l'addetto alla *Sala Operativa* ed i *capi treno*, questi ultimi si atterranno alle formule per gli annunci al pubblico schematicamente indicate al capo precedente, onde segnalare l'anormalità ed il tipo di provvedimento adottato.

In presenza di malfunzionamenti del sistema di telefonia mobile aziendale, l'addetto alla *Sala Operativa* potrà mettersi in contatto con il *personale viaggiante* attraverso la numerazione breve su base 7000 della telefonia VoIP (tale tecnologia, in quanto legata al sistema "Terra – Treno", è disponibile su tutta la flotta degli elettrotreni). Solo in caso di assoluta necessità ci si potrà avvalere del tramite del DCO per l'utilizzo del sistema "Terra – Treno".

Ricorrendo i presupposti previsti nel "protocollo d'intesa fra Trenitalia e Ferrottramviaria – gestione delle anormalità nella circolazione ferroviaria" di cui all'*Ordine di Servizio* n° 89 del 18 luglio 2013, devono essere intraprese tutte le iniziative di comunicazione alla clientela per promuovere gli spostamenti verso le *località di servizio* "contigue" a *Bari Centrale*, *Barletta*, *Macchie* e *Fesca San Girolamo*.

Art. 5. Comunicazione verso terzi aventi contatti con l'utenza (info point)

Relazioni con la Clientela, ricevuta l'informazione attraverso l'addetto alla *Sala Operativa* come previsto all'articolo 4, procederà a contattare telefonicamente gli *info point* della *Stazione Bari Centrale* e della *Fermata Aeroporto* per descrivere in modi chiari e precisi la situazione di anormalità, riportando i seguenti punti:

- causa dell'anormalità;
- eventuali soppressioni;
- eventuali soppressioni e sostituzioni tramite servizi automobilistici, stima del prevedibile orario di partenza e località di partenza;
- stima degli eventuali tempi di ripristino delle normali condizioni di circolazione.

Il flusso informativo descritto nel presente articolo dovrà essere costante ad ogni significativo aggiornamento sull'andamento della circolazione ferroviaria.

Al di fuori dell'orario di ufficio dell'Ufficio *Relazioni con la Clientela*, le informazioni sulle cause dell'anormalità, sui ritardi e sulle eventuali soppressioni saranno rese note all'*info point* della *Stazione Bari Centrale* e della *Fermata Aeroporto* a cura dell'addetto alla *Sala Operativa*.

L'Ufficio *Relazioni con la Clientela* curerà altresì la pubblicazione sul sito internet aziendale dei principali avvisi (prime informazioni su perturbazioni della circolazione, soppressioni).