



**PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI
SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE
TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE
FERROVIARIE**

FAL- Piano di intervento

CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA

Rev.01 del
20/10/2022

Pagina
1 di 7

**PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI
SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE**



Firmato digitalmente da DI
BELLO STEFANO
C=IT
O=FERROVIE APPULO LUCANE
SRL

CODICE FILE: FAL – piano di intervento 2022

N. ALLEGATI: - - -

Rev	Descrizione Modifiche	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE	DATA ENTRATA IN VIGORE
00	Prima Emissione	S. Petrone	A. Caiati	S. Di Bello	28.02.2022	28.02.2022
01	Aggiornamenti	S. Petrone	A. Caiati	S. Di Bello	20.10.2022	01.11.2022

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE	FAL- Piano di intervento	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA	Rev.01 del 20/10/2022	Pagina 2 di 7

INDICE

I.	OBIETTIVI DEL PIANO DI INTERVENTO	3
II.	LE CASISTICHE DEL DISSERVIZIO	3
III.	PROCEDURE E MODALITA' ORGANIZZATIVE	3
IV.	PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO	4
V.	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SOSTITUTIVO.....	5
VI.	MODALITA' DI GESTIONE DELLA RELATIVA INFORMATIVA E DELLE COMUNICAZIONI AGLI UTENTI E ALLA REGIONE	5
VII.	INTERVENTI DI SVILUPPO.....	6
VIII.	REVISIONI ED AGGIORNAMENTI	7

	PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE	FAL- Piano di intervento	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA	Rev.01 del 20/10/2022	Pagina 3 di 7

I. OBIETTIVI DEL PIANO DI INTERVENTO

Il piano di intervento ha l'obiettivo di definire una corretta procedura operativa affinché in caso problematiche sui treni, che comportino la soppressione totale o parziale delle corse, la destinazione finale del viaggio possa essere raggiunta con adeguati servizi sostitutivi.

II. LE CASISTICHE DEL DISSERVIZIO

Con riferimento alle due principali casistiche che determinano il disservizio dei treni, il piano di intervento ha definito due differenti modalità di sostituzione:

- Interruzione della circolazione ferroviaria sull'intera linea o su singole tratte: laddove si renda necessario interrompere la linea per problematiche di natura tecnica, Ferrovie Appulo Lucane ha messo a punto un programma di esercizio straordinario con l'impiego di Autobus sostitutivi nella disponibilità della stessa Società o ricorrendo a servizi di Noleggio con conducente (NCC).
- Soppressione di singoli treni: nell'ipotesi che si renda necessario sostituire uno o più treni in esercizio sopprimendo la corsa, l'opzione che Ferrovie Appulo Lucane mette in campo consiste nella sostituzione con treno successivo (nel caso di treni che si succedono entro i 30'), rinforzandone la composizione o integrando il treno stesso con corse bus integrative. Laddove ciò non sia possibile, in relazione al numero dei viaggiatori presenti, si ricorre a corse automobilistiche sostitutive con risorse proprie o con utilizzo del Noleggio con conducente (NCC).

III. PROCEDURE E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Con l'obiettivo di garantire elevati standard di Sicurezza, Ferrovie Appulo Lucane ha messo in campo un SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA con lo scopo di identificare, valutare e gestire attraverso adeguate azioni di prevenzione i rischi per la sicurezza della circolazione ferroviaria, a salvaguardia dei clienti, di tutti gli stakeholders, dell'ambiente e dei lavoratori.

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE	FAL- Piano di intervento	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA	Rev.01 del 20/10/2022	Pagina 4 di 7

Le informazioni all'utenza in merito a soppressioni e sostituzioni, a bordo dei treni, sono erogate dall'Agente di Accompagnamento del Treno; per i viaggiatori presenti nelle stazioni, le informazioni sono erogate tramite i monitor di stazione, eventualmente integrate da annunci sonori, e dai Capi Stazione nelle stazioni presenziate; le informazioni vengono erogate anche tramite i social (facebook), sul sito internet e, su richiesta telefonica, dalla struttura Relazioni Esterne e dal Call Center.

Per il recupero di un treno fermo in linea Ferrovie Appulo Lucane ha adottato, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza, la procedura FAL_SGS_P20 di Gestione e Controllo delle Emergenze.

L'attivazione degli autoservizi sostitutivi/integrativi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni, e che ne determinano la soppressione, è affidata al DCO (Dirigente Centrale Operativo) di Bari Scalo che richiede l'effettuazione di corse bus sostitutive integrative al Deposito Automobilistico (di Bari Scalo o di Matera). Qualora sia necessario integrare servizi NCC, viene richiesto l'intervento del Responsabile Trasporto.

IV. PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO

Nell'ipotesi di sopravvenute problematiche di natura tecnica che impongano la soppressione del treno, la struttura preposta alla gestione della circolazione ferroviaria (DCO di Bari Scalo) valuta la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo, partendo dalla sostituzione con il treno successivo.

Nell'ipotesi di incompatibilità della condizione sopracitata, la struttura preposta alla gestione della circolazione ferroviaria potrà avvalersi di autobus nella diretta disponibilità delle stesse Ferrovie Appulo Lucane, interfacciandosi con i Coordinatori dei Depositi Autoservizi di Bari Scalo e Matera, con cui valuterà tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio, che nel dettaglio riguardano:

- numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;
- condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibili equivalenti al servizio soppresso, con particolare rilievo all'impiego di mezzi che possano garantire il raggiungimento delle destinazioni anche a persone con mobilità ridotta;
- Copertura di tutte le fermate perviste dal treno soppresso;

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE	FAL- Piano di intervento	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA	Rev.01 del 20/10/2022	Pagina 5 di 7

- Organizzare il servizio sostitutivo in relazione del tempo impiegato dai mezzi sostitutivi, in ragione della lunghezza delle corse, impiegando all'occorrenza corse autobus di tipo diretto per le destinazioni più lontane.

Inoltre, nella remota ipotesi che i Coordinatori dei Depositi Autoservizi non forniscano la necessaria disponibilità dei mezzi sostitutivi, la struttura di gestione della circolazione ferroviaria (DCO) chiederà al Responsabile Trasporto l'impiego di Autobus Noleggio con Conducente (NCC).

V. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SOSTITUTIVO

I bus sostitutivi sono identificabili da parte dell'utenza per mezzo di loghi Societari FAL e di apposita segnaletica frontale " Servizio sostitutivo"; nel caso d'impiego di mezzi NCC, gli stessi saranno muniti di cartello frontale con l'indicazione " Servizio Sostitutivo Ferrovie Appulo Lucane".

Laddove possibile, compatibilmente con le condizioni stradali, gli autobus effettueranno le medesime fermate previste dal treno soppresso con transito nei pressi delle stazioni ferroviarie ed utilizzando lo stesso titolo di viaggio.

Nel caso in cui la fermata del servizio sostitutivo/integrativo non possa avvenire nei pressi della stazione ferroviaria, per mancanza del livello minimo di sicurezza o di accessibilità del sistema stradale, verrà data adeguata informazione alla clientela presente in stazione.

Nel caso di impossibilità di far completare il viaggio in autobus a persone a mobilità ridotta (PMR), la struttura di gestione della circolazione (DCO) provvederà ad organizzare il trasporto mediante servizio dedicato (noleggio, con conducente, di autofurgone appositamente attrezzato, TAXI).

VI. MODALITA' DI GESTIONE DELLA RELATIVA INFORMATIVA E DELLE COMUNICAZIONI AGLI UTENTI E ALLA REGIONE

Nell'ipotesi che durante il servizio si verificano delle anomalie della circolazione, le Ferrovie Appulo Lucane provvedono ad avvisare i viaggiatori, con informazioni puntuali ed il più possibile aggiornate, fino al ripristino della regolarità del servizio.

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE	FAL- Piano di intervento	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA	Rev.01 del 20/10/2022	Pagina 6 di 7

Nello specifico, l'utenza viene informata nei seguenti modalità:

- A bordo del treno: il Capo treno, ricevute le informazioni dal regolatore della circolazione ferroviaria (DCO), provvederà a darne comunicazione ai viaggiatori a bordo del treno, sia personalmente che con l'ausilio dei sistemi di sonorizzazione di bordo.
- In Stazione presenziata: l'informazione viene divulgata dal Capo stazione attraverso adeguate e ripetute indicazioni con l'ausilio di speaker, integrate dalle indicazioni fornite dai monitor.
- In Stazione impresenziata: l'informazione viene divulgata mediante i monitor di stazione, la diffusione di annunci sonori, la eventuale presenza di personale FAL appositamente inviato sul posto,
- A tutti i viaggiatori: attraverso la pagina facebook di Ferrovie Appulo Lucane, il sito internet <https://ferrovieappulolucane.it> – nella sezione comunicazioni di servizio ed attraverso l'App FAL nel sottomenù dedicato agli avvisi.

Le comunicazioni alla Regione sono inviate tramite PEC e comunque in conformità all'art. 11 del Contratto di Servizio.

VII. INTERVENTI DI SVILUPPO

La procedura operativa sopradescritta rappresenta l'attuale metodologia impiegata dalle Ferrovie Appulo Lucane per far fronte alle situazioni di emergenza, tale procedura è comunque inserita all'interno di un processo di miglioramento continuo, che ha l'obiettivo d'incrementare la qualità del servizio offerto.

Per tali ragioni, la Società ha già individuato tutti possibili interventi di sviluppo futuri, nel medio (3-4 anni) e lungo periodo (8-10 anni), con le seguenti implementazioni informative:

- Miglioramento della comunicazione attraverso internet, i social network e la APP gratuita;
- Sviluppo di modalità di informazione dinamica e personalizzata con il singolo utente, mediante georeferenziazione, attraverso l'aggiornamento dell'App di FAL.

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel

	PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE FERROVIARIE	FAL- Piano di intervento	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA	Rev.01 del 20/10/2022	Pagina 7 di 7

prossimo futuro le informazioni, in formato digitalizzato, saranno sempre più tempestive ed aggiornate in tempo reale, fino a diventare di fatto l'unico canale informativo.

Pertanto, tutti gli sforzi ed interventi di miglioramento saranno concentrati sulla informatizzazione dei processi.

VIII. REVISIONI ED AGGIORNAMENTI

Il presente Piano sarà aggiornato e condiviso con la Regione almeno ogni tre anni e comunque ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità, per il superamento/miglioramento delle condizioni al contorno che lo hanno generato.