

**Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di  
soppressione totale o parziale delle corse.**  
**Art. 5, comma 9 del Contratto di Servizio con la Regione Puglia – Misura 7**

## **Obiettivi ed impegni**

Il presente **Piano** (“*Piano d’intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse*”) pertiene alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire ai viaggiatori 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, che implica una modifica temporanea del programma di esercizio.

Il presente Piano definisce le necessità e le soluzioni da implementare.

In particolare, sono definite:

1. le casistiche di disservizio;
2. le procedure adottate e le modalità organizzative;
3. la programmazione del servizio sostitutivo;
4. le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
5. le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni ai viaggiatori e alla Regione;
6. le condizioni di assistenza ai passeggeri.

### **1. Casistiche di disservizio**

Con riferimento all’art. 5, comma 9 del Contratto di Servizio, si individuano due casistiche di disservizio che determinano la necessità di attivare servizi sostitutivi:

- interruzione della linea: nei casi previsti dal c. 3 dell’art. 34-octies del D.L. n. 179/2012, sono garantiti i servizi sostitutivi di quelli ferroviari, a carattere temporaneo, resi necessari dalla provvisoria interruzione della linea ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;
- soppressione di un treno: in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse, che determina una modifica temporanea del programma di esercizio. In tale fattispecie, la sostituzione avviene con un autoservizio sostitutivo del treno soppresso, anche parzialmente.

### **2. Procedure adottate e modalità organizzative - documentazione di riferimento.**

Con riferimento agli autoservizi sostitutivi è stato emesso dalle Ferrovie del Gargano s.r.l. l’Ods n. 2/2022 - D.G. “Linee ferroviarie Foggia – S. Severo – Peschici e Foggia – Lucera. Attivazione autoservizi sostitutivi dei servizi ferroviari”.

Inoltre, in merito alla prima informazione alla clientela a bordo treno, questa è garantita in termini di completezza e tempestività dal Personale del treno delle Ferrovie del Gargano s.r.l., in diretto contatto con il Centro Operativo.

Per il recupero di un treno fermo in linea, Ferrovie del Gargano s.r.l. ha emesso le Disposizioni di Esercizio FDG.IF.DE.04-17.03.2021 e FDG.IF.DE.08-07.06.2021 di recepimento, rispettivamente, dell’IPCL-IF RFI dell’IPCL-IF FDG - Istruzioni per la circolazione delle locomotive. Inoltre, sempre per le operazioni di recupero, per ogni tipologia di veicolo (UdT) in esercizio, esistono specifiche Disposizioni Particolari di Condotta (DPC) che, per i soli rotabili della serie ETR, sono replicate anche nel

manuale d'uso.

Per l'esecuzione degli autoservizi sostitutivi si opererà in sinergia con la propria Divisione Autoservizi.

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 al Centro Operativo, d'ora innanzi "CO", di Ferrovie del Gargano s.r.l. per il tramite del personale dell'Uff. Movimento.

### **3. Programmazione del Servizio Sostitutivo**

Il CO programma e gestisce, tramite il personale dell'Ufficio Movimento, l'autoservizio, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio.

In particolare:

- numero di autobus proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;
- condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti al servizio soppresso per garantire il raggiungimento della destinazione anche alle persone con mobilità ridotta (PMR), nonché garantire equivalenti servizi di assistenza;
- prevedere la possibilità di trasportare le biciclette presenti a bordo del treno unicamente quando le stesse siano di tipo pieghevole;
- 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, in caso di guasto al veicolo, 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. Confermati il fermo e la necessità di sostituzione, il Centro Operativo (CO) attiva la procedura per l'effettuazione del servizio sostitutivo: l'Ufficio Movimento, informato dal CO, si attiva con l'invio degli autobus sul luogo richiesto da cui far partire il servizio di autosostituzione che potrebbe essere anche distante dalla località dove stazionano i veicoli da adoperare 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 discreta localizzazione dei depositi degli autobus della Divisione Autoservizi che rendono, pertanto, alquanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che 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 (estate/inverno)/giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;
- l'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida con la fascia/periodo di maggior utilizzo degli autobus da parte della Divisione Autoservizi, per propri servizi o orari notturni, non consente un intervento tempestivo;
- la particolare orografia del comprensorio garganico, che molto spesso non consente l'effettuazione degli autoservizi sostitutivi nel medesimo arco di tempo dei servizi ferroviari, dilatando immancabilmente il tempo di arrivo.

Alla luce di quanto sopra è stato, pertanto, condiviso con la Regione che, in un percorso progressivo, il tempo di intervento sia posto pari a:

- linee FR 1: 60 minuti.

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la CO in accordo con il PdB 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 il viaggio con l'autoservizio.

#### **4. Modalità di accesso al servizio sostitutivo**

Gli autobus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "Servizio sostitutivo ferroviario". 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/fermata, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nei casi delle stazioni e delle fermate di cui all'**Allegato 1** al presente Piano, il servizio sostitutivo è erogato in punti di fermata distanti dalla stazione/fermata oppure non è erogato per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale. L'eventuale impossibilità di effettuare il 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 le amministrazioni competenti 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, è predisposto dal CO, tramite l'intervento dell'Ufficio Movimento, un servizio dedicato.

#### **5. Modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni ai viaggiatori e alla Regione**

Al momento dell'accadimento che determina l'anomalia alla circolazione, si avvisa la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire ai viaggiatori in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione, nonché attraverso il sito web delle Ferrovie del Gargano, [www.ferroviadelgargano.com](http://www.ferroviadelgargano.com) nella sezione "NEWS", i social, maggiormente diffusi, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela è informata:

- a bordo treno: il capo treno riceve le informazioni dal CO/Ufficio Movimento, che ha cura di tenerlo costantemente aggiornato sulla situazione; per i passeggeri a bordo del treno, l'informazione è fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno, sia personalmente, attraversando il treno, avendo particolare cura per le persone con specifiche necessità;
- il personale di bordo assicura, non appena ne abbia contezza, 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, è fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 10 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 20 minuti;
- in stazione: l'informazione è fornita dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso annunci sonori e i pannelli informativi, laddove presenti;
- a tutti, consultando il sito [www.ferroviadelgargano.com](http://www.ferroviadelgargano.com) nella sezione "INFO VIAGGIO (in treno)", ove è possibile seguire in tempo reale l'andamento dei treni;
- a tutti, consultando il sito [www.ferroviadelgargano.com](http://www.ferroviadelgargano.com) nella sezione "NEWS", ove è pos-

sibile ottenere informazioni su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

La modalità di comunicazione alla Regione segue quanto definito nell'art. 11 del Contratto di Servizio.

## **6. Condizioni di assistenza ai passeggeri**

In caso di anomalità alla circolazione, la prima assistenza a bordo dei treni è fornita dal personale di bordo, mentre nelle stazioni presenziate da parte del personale di vendita.

Qualora il treno resti fermo in linea per oltre 90 minuti, laddove possibile, sono distribuiti, a bordo o in stazione all'arrivo, generi di conforto. Ferrovie del Gargano s.r.l. provvederà tramite l'Ufficio Movimento alla fornitura di generi di conforto (ad es. acqua, snack, ecc.) da attivare all'occorrenza.

### **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: 4-9 anni (2025 - 2030)

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:

- maggior sviluppo della comunicazione attraverso i social network.

#### Lungo termine: 10 - 12 anni (2031 - 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, salvo particolari necessità, 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 "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto" (art. 19, c. 1 del CdS), che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

### **Monitoraggio**

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati annualmente nell'ambito di un apposito incontro del "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto".

### **Revisione ed aggiornamenti**

Il presente piano sarà aggiornato, ove necessario, almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto".

## ALLEGATO 1 - Puntii di fermata degli autoservizi sostitutivi.

### • **FOGGIA- SAN SEVERO - PESCHICI**

- Foggia stazione RFI – P.le Vittorio Veneto.
- San Severo stazione RFI – P.zza della Costituzione.
- Apricena Città stazione – SS 89 km 12+900.
- Sannicandro G.co stazione – P.zza Indipendenza.
- Fermata Sannicandro G.co / Portone Perrone – Via Marconi (Villaggio studentesco Zaccagnino).
- Cagnano V.no stazione – Via Stazione.
- Carpino stazione – SP 50 km 24+600.
- Ischitella stazione – SP 41 km 42+700.
- Fermata “Guardiola” – Contrada Ripa – “strada litoranea Rodi G.co – Lido del Sole”.
- Fermata “S. Barbara” - Contrada S. Barbara – “strada litoranea Rodi G.co – Lido del Sole”.
- Rodo G.co – C.so Madonna della Libera 114 (Postazione Medica 118).
- Fermata “Sotto la Costa” - C.so Madonna della Libera 30.
- Fermata “Rodi G.co Porto” – SS 89 km 69+700.
- Rodi G.co stazione – SS 89 km 69+700.
- Fermata “Molino di mare” – SS 89 km 72+500 Contrada Molino di Mare.
- Fermata “Murge Nere” - SS 89 km 73+600.
- Vico - San Menaio stazione - SS 89 km 74+300.
- Fermata “Bellariva” - SS 89 km 75+100.
- Peschici Calenelle stazione - SS 89 km 78+700.

### • **FOGGIA- LUCERA**

- Foggia stazione RFI – P.le Vittorio Veneto.
- Fermata “Lucera 2” – V.le A. Canova.
- Lucera stazione – Via Montello.