



Direzione Tecnica
il Direttore

DISPOSIZIONE N° 45 del 22 OTT. 2001 "Attività per il servizio di informazioni al pubblico"

Il Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale

Visto il D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753, recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e altri sistemi di trasporto";

Visto in particolare l'articolo 17 del D.P.R. medesimo che prevede che "chiunque si serve delle ferrovie deve osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni delle aziende esercenti e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio";

Vista la legge 17 maggio 1985, n. 210, recante "Istituzione dell'Ente Ferrovie dello Stato";

Visto il D.L. 11 luglio 1992, n. 333 - convertito in legge 8 agosto 1992, n.359 - recante "Misure urgenti per il risanamento della finanza pubblica";

Visto il D.P.R. 8 luglio 1998, n. 277, concernente "Regolamento recante norme di attuazione della direttiva 91/440/CEE, relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie";

Visto il D.P.R. 16 marzo 1999, n. 146, concernente "Regolamento recante norme di attuazione della direttiva 95/18/CE, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie, e della direttiva 95/19/CE, relativa alla ripartizione delle capacità dell'infrastruttura e alla riscossione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura";

Visto l'art. 131 della legge 23 dicembre 2000, n° 388, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2001);

Visto il Decreto del Ministro dei Trasporti n. 138-T del 31 ottobre 2000, concernente il rilascio alle "Ferrovie dello Stato - Società di Trasporti e Servizi per Azioni" della concessione per la gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale";

Visto il Decreto Dirigenziale 22 maggio 2000, n° 247/VIG3, avente come oggetto la definizione degli standard e delle norme di sicurezza ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 8 luglio 1998 n° 277 (quest'ultimo modificato dall'art. 7 comma 1 del D.P.R. 16 marzo 1999 n° 146) emanato dal Servizio di Vigilanza sulle Ferrovie del Ministero dei Trasporti e della Navigazione;

È COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
COMPOSTA DI N° 85 PAGINE
La presente disposizione è composta di n° 85 pagine

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Pagina 1 di 5

Rete Ferroviaria Italiana Società per Azioni - Gruppo Ferrovie dello Stato
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. Euro 16.722.911.639
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. n. 01585570581





Visto l'Ordine di Servizio Organizzativo n° 424/AD del 7 maggio 2001 dell'Amministratore Delegato delle Ferrovie dello Stato S.p.A. che attribuisce al Responsabile della Direzione Tecnica della Divisione Infrastruttura il compito di emanare disposizioni – istruzioni e prescrizioni in materia di sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario;

Vista la Comunicazione Organizzativa n° 1/AD del 16 luglio 2001 dell'Amministratore Delegato di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. che riconferma missioni e responsabilità delle Strutture Organizzative già facenti parte della Divisione Infrastruttura delle Ferrovie dello Stato S.p.A.;

Vista la relazione dei Responsabili delle Strutture Organizzative Centrali competenti della Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., RFI/TC.MV/620 dell'11 ottobre 2001, con la quale, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 96 del D.P.R. 11 luglio 1980 n° 753, si propone l'emanazione di una disposizione relativa alle attività per il servizio di informazioni al pubblico;

Ritenuta la necessità e l'opportunità di emanare la predetta normativa;

DELIBERA

Art. 1 NORME GENERALI

La presente fornisce indicazioni e disposizioni relative alle attività per il servizio di informazioni al pubblico, allo scopo di:

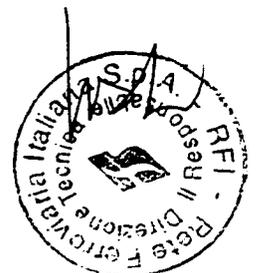
- stabilire le modalità per arricchire l'informazione al pubblico, in particolare per quanto riguarda gli avvisi di divieto e pericolo, disciplinando gli annunci riguardanti la "linea gialla" realizzata sui marciapiedi di determinate stazioni;
- stabilire criteri e modalità di erogazione degli annunci sonori, fornendo disposizioni operative per il personale addetto, nei casi di circolazione normale e perturbata;
- formalizzare l'utilizzazione del Manuale Annunci Sonori.

La presente disposizione si applica al personale della Rete Ferroviaria Italiana interessato al processo di informazioni al pubblico ed in particolare a quello che, tra le proprie attività, è addetto a tale servizio tramite apparecchiature di diffusione sonora.

Art. 2 DOCUMENTAZIONE CORRELATA

La documentazione, a cui la presente disposizione si correla, è costituita da:

- Nota DI/ISP/A1007/P/00/000214 del 5.5.2000 riguardante "Informazioni al Pubblico. Avvio sperimentazione allargata", nonché le altre disposizioni relative al Progetto Informazioni al Pubblico;
- "Manuale Annunci Sonori" edizione 30 luglio 1999;





- Comunicazione Operativa n° 64/RFI del 26 luglio 2001 riguardante “Gestione delle anomalie rilevanti od incidenti di esercizio” e “Procedura Operativa Direzionale” ad essa allegata;
- Disposizione n° 18 del 26 luglio 2001 riguardante la “Disciplina delle attività che le Imprese Ferroviarie, che circolano sulla Infrastruttura Ferroviaria Nazionale, devono svolgere in caso di anomalie rilevanti o incidente di esercizio.

Art. 3 AVVISI DI DIVIETO E PERICOLO

Oltre agli annunci relativi all'arrivo e partenza dei treni, sono previsti determinati avvisi da erogare al pubblico presente in stazione. Alcuni di essi hanno lo scopo di fornire informazioni relative a situazioni di divieto e pericolo; in particolare:

- avviso di treno in transito;
- avviso di divieto attraversamento binari;
- avviso di divieto lancio oggetti dai finestrini dei treni.

In determinate stazioni e fermate della rete è stata realizzata sui marciapiedi una linea gialla che delimita la zona sulla quale è pericoloso sostare. Nelle suddette località, dovrà essere diramato il seguente nuovo “Avviso di divieto superamento linea gialla”:

è vietato oltrepassare la linea gialla in attesa dei treni.

Di regola il suddetto avviso dovrà essere erogato contestualmente all'avviso relativo al divieto di attraversamento binari.

Art. 4 AVVISI IN CASO DI CIRCOLAZIONE PERTURBATA

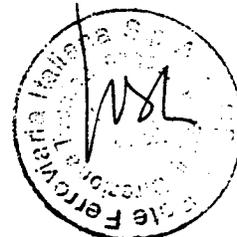
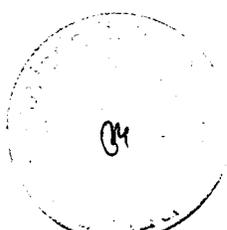
In condizioni di circolazione perturbata ed eccezionalmente perturbata, qualora le ripercussioni sulla circolazione causino notevoli disagi alla clientela, sono previsti in particolare:

- avviso di perturbazione;
- avviso di perturbazione con indicazione della linea;
- avviso di perturbazione eccezionale, che comporti pesanti modifiche al programma di esercizio (soppressioni, deviazioni, ecc.).

Art. 5 AVVERTENZE RELATIVE A TUTTI GLI ANNUNCI

La diramazione degli annunci sonori deve avvenire nel rispetto delle seguenti avvertenze:

1. Per ottenere una buona udibilità delle comunicazioni occorre parlare lentamente e scandire le parole.
2. E' vietato trasmettere, per mezzo degli impianti di diffusione sonora, comunicazioni di servizio per le quali può essere convenientemente utilizzato il telefono e, in ogni caso,





quelle che non rivestano carattere d'urgenza. Quando gli impianti lo consentono, gli annunci devono essere diffusi nelle sole zone interessate dagli annunci stessi.

3. Dalle ore 22.00 alle ore 06.00 si dovrà ridurre, per quanto possibile, l'intensità sonora delle emissioni.
4. Nelle stazioni dove si svolge un intenso traffico di viaggiatori stranieri, gli annunci che interessano direttamente tale clientela devono essere ripetuti, per quanto possibile, in una o più lingue straniere (inglese, francese e tedesco).
5. Ogni annunciatore è tenuto ad osservare scrupolosamente le formule previste dal "Manuale Annunci sonori" provvedendo, nelle eventuali situazioni non contemplate, ad avvisare i viaggiatori con altre opportune formule.

Art. 6 AVVERTENZE SPECIFICHE RELATIVE AGLI AVVISI DI DIVIETO E PERICOLO

La tempistica di trasmissione degli avvisi di divieto e pericolo di cui all'Art. 3 dovrà essere stabilita dalle Direzioni Compartimentali Movimento, in funzione dell'organizzazione prevista per il servizio di informazioni al pubblico¹. In particolare l'avviso di "treno in transito" dovrà essere erogato, per quanto possibile, al verificarsi dell'evento.

In ogni caso ci si dovrà attenere ai seguenti criteri:

- dovranno essere individuate con la massima attenzione tutte le situazioni in cui occorre seguire la marcia dei treni nelle località diverse da quella da dove viene diramato l'annuncio o sulle linee telecomandate allo scopo di stabilire tutte le modalità operative (tempistica di trasmissione, tempestività, ecc.) che garantiscano efficacia all'annuncio, utilizzando tutti i canali informativi esistenti;
- dovranno essere individuate opportune modalità per consentire di erogare gli annunci tenendo conto delle altre mansioni svolte dal personale interessato;
- si dovrà tener conto della effettiva presenza di pubblico in stazione, pertanto si dovranno concentrare gli annunci in prossimità dell'orario dei treni aventi fermata;
- la frequenza di diramazione degli annunci potrà essere diradata qualora esistano cartelli segnaletici;
- il numero degli annunci erogati dovrà essere opportunamente limitato al fine di non incidere negativamente sull'inquinamento acustico nei dintorni delle stazioni e delle fermate;
- dovranno essere individuate opportune modalità per l'erogazione degli annunci nelle stazioni interessate da un intenso movimento di treni e quindi evitando sovrapposizioni con gli annunci relativi all'arrivo e alla partenza dei treni stessi.

Art. 7 AVVERTENZE SPECIFICHE RELATIVE AGLI AVVISI IN CASO DI CIRCOLAZIONE PERTURBATA

La tempistica di trasmissione degli avvisi in caso di circolazione perturbata di cui all'Art. 4 dovrà essere stabilita dalle Direzioni Compartimentali Movimento, in funzione dell'organizzazione prevista per il servizio di informazioni al pubblico¹.

In ogni caso ci si dovrà attenere ai seguenti criteri:

¹ Tale organizzazione dovrà essere indicata nel Registro Disposizioni di Servizio





- nelle stazioni ove è prevista una postazione dedicata agli annunci al pubblico i suddetti avvisi sono da erogare ogni 10 minuti, almeno 2 volte consecutive;
- nelle altre situazioni, fermo restando l'obiettivo di assicurare un'informazione costantemente aggiornata, le modalità di erogazione degli annunci potranno tener conto delle altre mansioni svolte dal personale interessato e della effettiva presenza di pubblico in stazione, concentrando gli annunci in prossimità dell'orario dei treni aventi fermata.

Qualora l'organizzazione di stazione preveda delle strutture di assistenza alla clientela (ufficio informazioni, help desk, accoglienza) si deve completare l'avviso con l'indicazione delle stesse.

Art. 8 MANUALE ANNUNCI SONORI

L'edizione 30 luglio 1999 del "Manuale Annunci Sonori" viene sostituita dall'edizione Ottobre 2001.

In particolare, in quest'ultima edizione si è provveduto a:

- introdurre il nuovo avviso relativo alla linea gialla;
- introdurre i nuovi avvisi in caso di circolazione perturbata;
- aggiornare le modalità relative all'erogazione degli avvisi alla clientela, sulla base dei criteri indicati all'Art. 6 e all'Art. 7;
- adeguare le denominazioni di enti e strutture interessati al processo di informazione al pubblico, a seguito delle modifiche introdotte dalle riorganizzazioni societarie.

Art. 9 PROVVEDIMENTI RIGUARDANTI L'ORARIO UFFICIALE

Si informa infine che, allo scopo di completare il quadro informativo per il pubblico relativamente agli avvisi di divieto e pericolo, Trenitalia S.p.A. - Divisione Passeggeri, su incarico di questa Direzione, ha previsto l'inserimento nelle "Prescrizioni di carattere generale per i viaggi in ferrovia" della pubblicazione "In treno" di un punto specifico riguardante "Divieto di superare la linea gialla". Il testo informa che "nelle stazioni e fermate può essere prevista una linea di colore giallo dipinta in prossimità del bordo del marciapiede che non deve essere oltrepassata dal pubblico avvicinandosi ai binari e sulla quale è proibito sostare. Questa zona può essere impegnata dal pubblico solo per la salita e la discesa dal treno quando questo è fermo oppure, nelle località dove non esistono sottopassaggi, solo per l'attraversamento dei binari che in ogni caso deve avvenire nel rispetto delle condizioni specificamente previste".

Inoltre, allo scopo di renderle più facilmente individuabili, le suddette "Prescrizioni di carattere generale per i viaggi in ferrovia", sono state opportunamente evidenziate sia nel sommario che nel testo della pubblicazione "In treno".

RETE FERROVIARIA ITALIANA
Il Responsabile della Direzione Tecnica

Michele Elia

