

Direzione Tecnica
il Direttore

DISPOSIZIONE N° 20 del **20 APR. 2005**

“Attività per il servizio di informazioni alla clientela”

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”;

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 Decreto legislativo 8 luglio 2003, n. 188, recante “Attuazione delle direttive comunitarie 2001/12/CE, 2001/13/CE e 2001/14/CE in materia ferroviaria”;

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, recante l'atto di concessione alla “Ferrovie dello Stato – Società di Trasporti e Servizi per Azioni” per la gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale;

Visti i regolamenti emanati ai sensi dell'art. 95 del D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 sopra citato;

Visto, in particolare, il combinato disposto degli artt. 96-99 del sopra citato D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 e artt. 4 secondo comma, 10 secondo e terzo comma, 11 quarto comma e 36 primo comma, del Decreto legislativo 8 luglio 2003, n. 188, che demandano al Gestore dell'Infrastruttura di emanare, anche alla luce delle norme e degli standard emanati nella competenza ministeriale, disposizioni e prescrizioni per lo svolgimento dell'esercizio ferroviario in condizioni di sicurezza;

Visto il Decreto Dirigenziale 22 maggio 2000, n. 247/VIG3, avente ad oggetto la definizione degli standard e delle norme di sicurezza;



Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma La presente disposizione è composta di n° 5 pagine

RFI S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato
Società soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato S.p.A.
a norma dell'art. 2497 sexies cod. civ. e del D. Lgs n. 188/2003 **Pagina 1**

È COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
COMPOSTA DI N° 5 PAGINE

Sede Sociale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Capitale Sociale: EURO 26.756.202.833,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. 01585570581 - P. Iva 01008081000 - R.E.A. 758300





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 conferma 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 e competenti della Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., RFI/DMO/ES.A0011/34 del 18/04/2005, si propone l'emanazione di una disposizione relativa alle attività per il servizio di informazioni alla clientela;

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

DELIBERA

Art. 1

Norme generali

La presente fornisce indicazioni e disposizioni relative alle attività per il servizio di informazioni alla clientela, sia per la migliore fruizione del servizio ferroviario, che per la disciplina degli avvisi di divieto e pericolo, comprensivi delle indicazioni relative alla "linea gialla".

La presente si applica al personale della Rete Ferroviaria Italiana interessato al processo di informazioni alla clientela 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:

- "Manuale annunci sonori" edizione settembre 2004 che sostituisce la precedente edizione del 2001
- Procedura Operativa Subdirezionale RFI DMO PS CIR 001 A dal titolo: "Gli annunci sonori in caso di circolazione perturbata" del 1 febbraio 2005

Art. 3

Avvisi di divieto e pericolo

Nel Manuale, oltre agli annunci relativi alla circolazione ferroviaria, sono previsti annunci da diffondere per fornire informazioni relative a divieti o pericolo; in particolare:

- Avviso di treno in transito
- Avviso di divieto di attraversamento binari
- Avviso di superamento della linea gialla.

È compito delle Imprese Ferroviarie diffondere a bordo treno, se ritenuto necessario in base alla tipologia del materiale, il richiamo al divieto di lancio di oggetti dai finestrini.





Art. 4

Classificazione degli annunci sonori

In base all'argomento gli annunci sonori sono classificati in quattro gruppi:

P – Partenza

A – Arrivo

N – Anomalie

S – Richiamo di attenzione

Sul manuale gli annunci di ciascun gruppo sono riportati col medesimo colore, rispettivamente blu, verde, arancio, rosso mattone e indicati dalla lettera identificativa del gruppo e da un numero progressivo per facilitarne l'individuazione.

Gli annunci relativi agli avvisi di divieto e di pericolo sono tutti compresi nel gruppo S – Richiamo di attenzione.

Art. 5

Avvertenze generali

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

- devono essere definite le modalità operative per la tempistica di invio degli annunci nelle località diverse da quelle di diffusione (stazioni impresenziate, linee con CTC, ...) per garantirne la massima efficacia;
- devono essere individuate le opportune modalità per consentire di diffondere gli annunci tenendo conto delle eventuali altre attività svolte dal personale interessato;
- per ottenere una buona comprensione delle comunicazioni da parte dei Clienti occorre parlare lentamente e scandire le parole, seguendo pause indicate nel manuale;
- è 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;
- dalle ore 22.00 alle ore 6.00 deve essere ridotta, per quanto possibile, l'intensità sonora delle emissioni;
- nelle stazioni frequentate da clienti stranieri, gli annunci che li interessano devono essere ripetuti, per quanto possibile, anche in inglese e tedesco;
- occorre osservare scrupolosamente i messaggi previsti dal Manuale provvedendo, nelle eventuali situazioni non contemplate, ad avvisare i Clienti con opportune formule.

Art. 6

Annunci di partenza e arrivo

La tempistica di trasmissione degli annunci di partenza e arrivo indicata nel Manuale deve essere applicata attraverso specifiche disposizioni delle Direzioni Compartimentali Movimento, in funzione dell'organizzazione del servizio.

In ogni caso:

- devono essere individuate le modalità per la diffusione degli annunci nelle stazioni interessate da un intenso movimento di treni per evitare sovrapposizioni tra gli annunci di arrivo e di partenza dei treni stessi;
- la frequenza di diffusione degli annunci può essere diradata qualora esistano segnalazioni visivi relative all'informazione.





Art. 7

Annunci di anomalia

La tempistica di trasmissione degli annunci da diffondere in caso di circolazione perturbata indicata nella Procedura Operativa Subdirezionale “Gli annunci al pubblico in caso di circolazione perturbata” deve essere applicata attraverso specifiche disposizioni delle Direzioni Compartimentali Movimento, in funzione dell’organizzazione del servizio.

In ogni caso:

- nelle stazioni ove è prevista una postazione dedicata agli annunci alla clientela gli annunci di anomalia sono da diffondere ogni 10 minuti, almeno 2 volte consecutive;
- nelle altre situazioni, fermo restando l’obiettivo di assicurare un’informazione costantemente aggiornata, le modalità di diffusione degli annunci possono tener conto della effettiva presenza di Clientela in stazione, concentrando gli annunci in prossimità dell’orario dei treni aventi fermata.

Art. 8

Richiami di attenzione

La tempistica di trasmissione degli annunci da diffondere per richiamare l’attenzione a specifiche norme di comportamento è indicata nel Manuale e deve essere applicata in ogni caso previsto. Le Direzioni Compartimentali Movimento possono disporre per un aumento della frequenza di tali annunci in funzione delle situazioni (numero di treni in transito, larghezza dei marciapiedi a servizio dei binari di corsa, elevata presenza di Clienti,...).

In ogni caso, in particolare per gli avvisi di divieto e di pericolo:

- gli annunci devono essere diffusi in prossimità dell’arrivo o transito dei treni, ma anche nelle situazioni di forte presenza di Clientela;
- la frequenza di diffusione degli annunci può essere diradata qualora esistano cartelli segnaletici relativi ai divieti e ai pericoli;
- il numero degli annunci diffusi deve essere opportunamente limitato al fine di non incidere negativamente sull’inquinamento acustico nei dintorni delle stazioni e delle fermate.

Art. 9

Testi opzionali

I testi opzionali relativi a:

- Impresa Ferroviaria
- Composizione del treno
- Uffici informazioni e di assistenza alla Clientela

sono da diffondere solo se esplicitamente richiesti e contrattualizzati dalle Imprese Ferroviarie.

Art. 10

Specifiche di lettura

Per la lettura del **numero treno** vanno adottate le seguenti specifiche:

- a 2 cifre.....lettura integrale
(es: 84 → “ottantaquattro”)
- a 3 cifre.....lettura per singola cifra
(es: 753 → “sette/cinque/tre”)
- a 4 cifre.....lettura a gruppi di due cifre
(es: 9448 → “novantaquattro/quarantotto”)
- a 5 cifre.....lettura del gruppo di 2 cifre iniziali poi per singola cifra
(es: 12156 → “dodici/uno/cinque/sei”)





Per i treni FR con frequenza inferiore ai 30' può essere omessa la lettura del numero del treno (nonostante non sia un testo opzionale del Manuale).

Per gli annunci relativi alle **fermate** vanno adottate le seguenti specifiche:

- per i treni di lunga percorrenza vanno annunciate tutte le fermate fino a destino;
- per i treni locali possono essere genericamente raggruppate nella dicitura: "ferma in tutte le stazioni" (con l'aggiunta di "eccetto a..." se non ferma in una o due località al massimo).

Art. 11

Provvedimenti riguardanti l'Orario ufficiale

Allo scopo di completare il quadro informativo per i clienti, in particolare per gli avvisi di divieto e pericolo, Trenitalia S.p.A. – Divisione Passeggeri, su incarico di questa Direzione, ha previsto l'inserimento nelle "Prescrizioni generali relative al trasporto ferroviario" della pubblicazione "In treno" di un punto specifico che informa che "E' proibito oltrepassare la linea di colore giallo dipinta in prossimità in prossimità del bordo del marciapiede, prima che il treno sia entrato in stazione e sia completamente fermo".

Art. 12

Disposizioni finali

La presente Disposizione entrerà in vigore alle ore 00.01 del 26 aprile 2005 . Dalla stessa data e ora la Disposizione 45 del 22 ottobre 2001 è abrogata.

I sistemi automatici di diffusione degli annunci in stazione dovranno essere adeguati nei tempi tecnici strettamente necessari.

Michele Elia

