



SETTIMANALE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA - ASSESSORATO MOBILITÀ E TRASPORTI - DIRETTORE: ROBERTO FRANCHINI 16 NOVEMBRE 2004

**Inchiesta**

PROCEDURE E SOLUZIONI STANDARD MA FLESSIBILI. L'IMMEDIATA ATTIVAZIONE DEL CENTRO OPERATIVO TERRITORIALE DI RFI CON SEDE IN STAZIONE A BOLOGNA

# Se scatta l'emergenza...

## "Così affrontiamo incidenti o guasti sulle linee"



Un incidente sui binari, un guasto che interrompe la linea, un investimento mortale, un improvviso black out: ovviamente si spera che queste situazioni non capitino mai, ma l'imprevisto è sempre in agguato e le emergenze si presentano anche nell'ambito del servizio ferroviario. Per affrontarle e risolverle nel migliore dei modi vengono attivate, da RFI, Trenitalia e dalle altre aziende che gestiscono le linee dell'Emilia-Romagna, procedure e soluzioni in gran parte standardizzate, ma che devono inevitabilmente essere flessibili per adattarsi al tipo di emergenza che di volta in volta si può presentare.

### Il blocco del treno

I pendolari e i viaggiatori occasionali che loro malgrado restano coinvolti in una situazione imprevista che causa il blocco del treno e della linea sulla quale stanno viaggiando, subiscono inevitabilmente disagi anche perché, specie a fronte di eventi esterni, risulta talvolta difficile per le società di trasporto fornire subito, al di là delle informazioni sull'accaduto, notizie precise sulla durata dell'emergenza. Tenendo presente che ogni situazione fa storia a sé, può essere comunque utile conoscere le linee generali del sistema organizzativo che viene attivato per risolvere l'emergenza e quali sono le proce-

EDURE e le logiche seguite per ripristinare, nel più breve tempo possibile, la normale circolazione ferroviaria.

In questa ricostruzione siamo stati aiutati dall'ingegner Vincenzo Cefaliello, responsabile di Terminali Viaggiatori e Mercati Bologna di RFI, la società delle infrastrutture delle Ferrovie dello Stato.

### Il Centro Operativo Territoriale

Non appena si verifica un'emergenza, cioè un evento che impedisce la circolazione dei treni su una qualsiasi linea ferroviaria, viene attivato il Centro Operativo Territoriale di RFI (in l'Emilia-Romagna la sede è nella stazione centrale di

Bologna). Il Centro Operativo è composto dal Coordinatore Movimento che attualmente sovrintende, nella sala operativa, alla circolazione dei treni su tutte le linee di competenza del territorio e dai dirigenti reperibili delle società coinvolte, da lui contattati sulla base di una procedura codificata, che devono raggiungere fisicamente il Centro Operativo entro 45 minuti (normalmente si tratta di RFI per gli aspetti di circolazione e per quelli tecnici di riparazione di eventuali guasti all'infrastruttura. Anche Trenitalia è rappresentata con personale delle tre divisioni "passeggeri", "trasporto regionale" e "carga"). Da subito però i reperibili ed il

Coordinatore stesso mantengono i contatti con i responsabili territoriali della zona dove è avvenuta l'emergenza per avere un quadro dettagliato della situazione. In questa fase vengono contattati anche i capotreno, i macchinisti e i capistazione eventualmente coinvolti direttamente nell'evento.

### L'entità dell'incidente

Una volta accertata l'entità dell'incidente e fatta una prima valutazione dei problemi che esso può comportare, da un lato si mettono in atto gli interventi di carattere tecnico per porvi rimedio e dall'altro si individuano le possibili soluzioni per permettere nel frattempo ai viaggiatori di proseguire il proprio viaggio o per dare loro assistenza nel caso il blocco sia prolungato. È evidente come il secondo aspetto dipenda e si debba adeguare con flessibilità agli esiti del primo. Nei casi poi in cui l'incidente abbia provocato la morte o il ferimento di persone (ad esempio investimenti mortali ai passaggi a livello o suicidi) o si ravvisi un'azione dolosa deve intervenire l'autorità giudiziaria per svolgere i rilievi del caso prima di poter ripristinare la circolazione. I tempi, ovviamente, si allungano. Entra in ballo in questi casi il personale del servizio di protezione aziendale di RFI, (segue)



inchiesta

# Come operano bus sostitutivi nuove "tracce orarie" e precedenza



che tiene un contatto costante con le autorità giudiziarie per avere previsioni su quando sarà possibile far ripartire la macchina complessa temporaneamente in stand-by.

Inevitabilmente i treni che subiranno i ritardi e le conseguenze maggiori sono quelli nelle immediate vicinanze del luogo in cui è avvenuta l'interruzione della linea. Se possibile, alcuni possono essere deviati su linee alternative per poter proseguire il viaggio, altri verranno fatti fermare nelle stazioni a monte e a valle del blocco, in attesa che il traffico venga ripristinato o destinati a effettuare servizi parziali con origine/destinazione in tali stazioni.

## I bus sostitutivi

Per consentire di bypassare la tratta interrotta si deve invece ricorrere a un servizio sostitutivo. La competenza sul servizio sostitutivo (bus, pullman e, in misura minore, taxi) è di Trenitalia, che si incarica di contattare le aziende di trasporto su gomma convenzionate, che a loro volta allertano gli autisti reperibili sul territorio in cui è necessario il servizio.

È importante a questo punto sottolineare che la logica che viene seguita da Trenitalia privilegia il più possibile il completamento del tragitto su rotaia, e non su gomma. Questo per motivi logistici, orientati all'efficienza dell'intero sistema, che in apparenza possono confliggere con gli interessi e le aspettative dei viaggiatori. Ciò significa che se nel punto X si crea un blocco alla circolazione, il servizio autosostitutivo, per poter trasportare più in fretta il maggior nu-



mero di viaggiatori (e per evidenti differenze di capienza rispetto ai treni), farà la spola tra le stazioni A e B, rispettivamente le prime attive a monte e valle dell'interruzione. In alcuni casi, sulla base delle esigenze del momento, possono anche essere previsti autobus con diversi percorsi: uno più articolato, normalmente su strade provinciali o statali, con fermate in tutte le stazioni (in sostituzione, per intenderci dei treni regionali) ed uno più veloce, utilizzando anche le autostrade, con poche o nessuna fermata intermedia (generalmente in sostituzione del servizio fornito dagli interregionali). Una volta fatto "superare l'ostacolo" agli utenti, saranno poi i treni fermi nelle due stazioni a portarli a destinazione. La gestione del servizio autosostitutivo viene sempre fatta in costante contatto col personale di bordo dei treni e con quello dell'assistenza clienti nonché, quando presente, con quello delle

stazioni al fine di comporre un quadro dettagliato su quantità di viaggiatori, destinazioni e situazioni particolari e, di conseguenza, su quanti mezzi alternativi sono necessari e sull'itinerario da far seguire loro.

## Le nuove tracce orarie

Nelle situazioni più gravi per le quali si prevedono tempi più lunghi per il ritorno alla normalità, vedi il black out nazionale che l'anno passato bloccò anche tutta la rete ferroviaria italiana, RFI e Trenitalia provvedono a contattare gli esercenti (bar, ristoranti) presenti nelle vicinanze delle stazioni per concordare eventuali estensioni del normale orario di apertura o a reperire strutture alberghiere per dare ospitalità in particolare ai passeggeri che devono forzatamente interrompere il viaggio molto prima del raggiungimento della meta prevista.

I reperibili vengono naturalmente coin-

volti anche in situazioni di minore gravità per gestire, anche non dal Centro Operativo, criticità di più bassa portata in termini di numero di viaggiatori coinvolti (un esempio: il caso di un treno della tarda serata in ritardo con perdita da parte di alcuni viaggiatori dell'ultima coincidenza utile per la prosecuzione del viaggio e organizzazione di servizi sostitutivi fino a destino).

Ovviamente, nei casi in cui il blocco della circolazione si prolunghi oltre il previsto il Centro Operativo è indispensabile anche perché ad esso spetta il continuo riaggiornamento del piano di circolazione dei treni: le varie operazioni devono tenere conto della giornata e dell'ora in cui si sta verificando l'emergenza, nonché delle caratteristiche della linea interessata (giorno/notte, forte/medio/basso traffico, eventuale coincidenza con la fascia pendolare, numero e tipologia dei treni coinvolti, quantità di viaggiatori sui treni, numero dei viaggiatori nelle stazioni e caratteristiche degli impianti ecc.). Di conseguenza vengono individuate nuove tracce orarie, stabilendo nelle varie fasi a quali treni dare la precedenza in linea, si avvisano i Centri Operativi e le Direzioni regionali di altre città sulle quali sono previste ripercussioni, organizzando anche piccole videoconferenze direttamente dai Centri Operativi al fine di coordinare gli interventi.

È perciò evidente che, anche quando la linea ritorna in piena efficienza, sarà necessario un certo tempo, di solito proporzionale a quello del blocco, affinché tutto il sistema sulla rete ferroviaria ritorni finalmente alla normalità.

## Il Fatto

IL CASO, ACCADUTO A PARMA NEI GIORNI SCORSI, È STATO DENUNCIATO DA UN VIAGGIATORE PRESENTE: "PROVO RABBIA E VERGOGNA PER CIÒ CHE È SUCCESSO NELLA MIA CITTÀ"

# Disabile "dimenticato" in stazione Trenitalia, scuse e risarcimento

Non è una storia a lieto a fine: ma lo sdegno, la solidarietà, l'ammissione di colpa e, infine, il risarcimento del danno, mostrano segnali di sensibilità e di assunzione di responsabilità, qualità spesso rare. È una storia accaduta alla stazione di Parma, in un ordinario giorno di pendolarismo ferroviario, resa pubblica dall'atto d'accusa di un viaggiatore attraverso le pagine di un quotidiano locale.

M.M. prende carta e penna, scrive al Direttore e racconta, con "rabbia e delusione", di un disabile in carrozzina che, dovendo raggiungere Cremona e pur avendo prenotato il servizio per salire con la sedia a rotelle, non è stato trasportato al binario dagli addetti al servizio e quindi l'Eurostar è partito "dimenticandosi" di lui. Da rimarcare il fatto che al momento dell'arrivo del treno a Parma G.M., il viaggiatore in carrozzina, aveva anche ottenuto che nel salone della stazione fosse diffuso un messaggio che segnalava la sua presenza, ma nonostante ciò gli operatori non erano accorsi in suo aiuto.

M.M., cittadino parmense presente, ha dapprima cercato di aiutare il viaggiatore in difficoltà; in seguito, dopo che il treno era già lontano, gli ha offerto un passaggio in macchina fino a casa (che il disabile ha rifiutato), infine "... mi sono scagliato con tutte le mie forze verbali contro lo sportello chiedendo spiegazioni che non mi sono arrivate...". "Mi permetto, per quanto possa servire - scrive nella lettera - di chiedere scusa a questo cittadino. Non pensavo mi sarei mai vergognato di essere emiliano e parmigiano. In una



società che si vuole definire civile, in una città che è sempre tra i primi posti per la vivibilità, mi sono accorto che esistono cittadini di serie B, persone colpite loro malgrado, da inefficienza e da disservizi. Caro amico, vorrei prometterti che non succederà più, ma non sono in grado, vorrei prometterti che la mia città ti tratterà meglio, ma non posso farlo. Sappi comunque che esistono persone che non accettano questi episodi e che non dimenticano".

La risposta di Trenitalia è giunta a stretto giro di posta: oltre alle scuse, si danno spiegazioni sull'errore che ha provocato l'episodio. "Il 4 novembre, a causa di un disguido, il personale della ditta incaricata di fornire il servizio di accompagnamento al treno ha, in effetti, mancato l'appuntamento con il signor M. nostro abituale cliente - si legge nella lettera di Trenitalia -. Questo fatto non è però stato trattato da noi con indifferenza o leg-

gerenza. Il nostro servizio assistenza clienti ha infatti provveduto, inviando in stazione un proprio operatore, ad organizzare il viaggio del cliente con un taxi, ovviamente a spese di Trenitalia, per garantirne comunque un agevole rientro. Successivamente sono stati richiesti ed ottenuti, da Trenitalia, provvedimenti nei confronti dei responsabili del disguido". "Sabbiamo bene - si prosegue - che c'è ancora da fare, e non solo per quanto riguarda il trasporto ferroviario, per garantire alle persone disabili il pieno diritto alla mobilità. Per questo da tempo Trenitalia sta lavorando, assieme alle altre società del Gruppo Ferrovie dello Stato e alle associazioni di tutela dei disabili, per favorire la mobilità in treno delle persone con ridotte capacità motorie, visive o uditive. Attualmente 15 centri di assistenza coordinano il servizio in oltre 200 stazioni, mentre sta progressivamente aumentando il numero dei treni attrezzati per ospitare viaggiatori con sedia a rotelle. Solo in Emilia Romagna, dal 2001 al 2003 i servizi di assistenza sono passati da circa 17.000 a oltre 20.500 e sono stati più di 18.200 quelli forniti nei primi 10 mesi del 2004".

Insomma, verrebbe da dire, a un disservizio si è risposto, una volta tanto, con le scuse e con una "soluzione accettabile". Certo è che, in termini di risarcimento del danno, qualcosa in più poteva essere fatto. Perché, ad esempio, essendo G.M. cliente abituale di Trenitalia, non "rimborsarlo" con biglietti o un abbonamento ferroviario?

## Attualità

## IL "COMITATO DI NODO": UNA STAZIONE IN PIÙ PER LA MONTAGNA

Il "Comitato del nodo", uno strumento in più per definire le scelte sul trasporto ferroviario. In questi giorni, sulla stampa locale, è stato chiamato in causa il "Comitato del nodo di Bologna": si è riunito nella sede della Provincia e ha convocato i Comitati spontanei dei pendolari del territorio per ascoltare la voce di chi quotidianamente utilizza i treni.

Il "Comitato del nodo di Bologna", presieduto dall'assessore provinciale alla pianificazione territoriale, Giacomo Venturi, è composto da Regione Emilia-Romagna, Provincia di Bologna, Comune di Bologna, dai Comuni interessati al Servizio Ferroviario Metropolitan, Trenitalia, RFI e TAV; si propone come una tavola di consultazione degli enti e delle aziende che si occupano del trasporto su ferro. Il Comitato ha anche la possibilità di proporre delle linee di indirizzo sullo sviluppo e il miglioramento del servizio ferroviario.

Il Comitato bolognese, oltre ad aver preso



in esame l'orario ferroviario per il 2004-2005, ha fatto il punto sulle novità che verranno introdotte dal 12 dicembre sulla tratta Bologna-Verona e sulla Poretta. In primo luogo, il treno che arriva a Bologna alle 7 del mattino, vedrà spostati in avanti di qualche minuto i passaggi da Crevalcore alle 6.35, 12 minuti più tardi rispetto ad ora, e alle 6.43 da San Giovanni in Persiceto (13 minuti in avanti). Sempre dal 12 dicembre, ci saranno due treni in più nel pomeriggio che partiranno da Bologna alle 16.07 e alle 20.07. Si è quindi trattato dei treni per la montagna: a tal proposito, è stata confermata l'imminente inaugurazione della nuova stazione a Pian di Venola, che entrerà in servizio il 12 dicembre. Hanno trovato ascolto, dunque, alcune delle richieste dei pendolari che

viaggiano sulla linea ferroviaria che va verso Poretta. L'obiettivo del "Comitato del nodo" è che, nel corso del 2005, si possano soddisfare anche le richieste degli altri utenti.



**PendolariER numero 19**  
Settimanale della  
Regione Emilia-Romagna  
Assessorato Mobilità e Trasporti  
Direttore: Roberto Franchini

Coordinatore **Cesare Sgarzi**  
csgarzi@regione.emilia-romagna.it

Redazione  
**Buriburi Comunicazione**  
buriburi@buriburi.it

Progetto Grafico  
**Studio Allen Goodman Bologna**  
lucaweb@allengoodman.it