

---

# **PROTOCOLLO D'INTESA**

## **PER LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI INFORMAZIONE INTEGRATA SUI SERVIZI FERROVIARI REGIONALI**

### **TRA**

la Regione Toscana, nella persona di ..... nella sua qualità di .....

### **E**

la Rete Ferroviaria Italiana S.p.A, nella persona di ..... nella sua qualità di .....

Trenitalia S.p.A, nella persona di ..... nella sua qualità di .....

### **PREMESSO CHE**

È intenzione della Regione e delle strutture del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (FSI) presenti sul territorio regionale attuare azioni di miglioramento della qualità del servizio ferroviario, da realizzare in via sperimentale nell'ambito di durata del Contratto di Servizio in essere tra Regione Toscana e Trenitalia;

Concordato che uno degli aspetti su cui è necessario intervenire è il livello di informazione ai cittadini sull'andamento del servizio, con l'obiettivo di fornire notizie in tempo reale e complete, in modo da diminuire i disagi degli utenti, utilizzando tutti gli strumenti oggi disponibili;

A tal fine la Regione Toscana sta sviluppando un progetto che punta ad un migliore e più efficace utilizzo degli strumenti esistenti, nonché alla loro implementazione, in particolare per quanto concerne le opportunità concesse dal web e dalla telefonia mobile.

Per attuare questo progetto è necessario implementare specifiche di comunicazione fra RFI, Trenitalia e la Regione Toscana, per la comunicazione nelle criticità che si verificano sulla rete ferroviaria.

Una delle "missioni" di maggior rilevanza sia per RFI (nelle stazioni) sia per Trenitalia (a bordo treno) è rappresentata dall'informazione, il cui miglioramento è obiettivo primario del presente Protocollo. In questo senso, Trenitalia sta avviando la sperimentazione di "SmarTrain", sistema infopush per fornire informazioni sul servizio ferroviario in tempo reale, con l'obiettivo di metterlo al più presto a disposizione dell'utenza.

---

---

Art. 1

(Premesso)

Le premesse di cui sopra fanno parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa e costituiscono il presupposto su cui si fonda il consenso delle parti.

Art. 2

(Impegni delle parti ed attuazione del Protocollo)

Contenuti della comunicazione

RFI provvederà a comunicare alla Regione Toscana tutti gli eventi di perturbazione del traffico ferroviario che per qualsiasi causa potrebbero generare disagi significativi per i viaggiatori dei servizi regionali. A titolo indicativo:

1. Ritardo > 60' per singoli treni
2. Ritardi > 15' per più treni sulla stessa linea e/o per uno stesso evento
3. Cancellazione anche parziale di un singolo treno
4. Cancellazione di più treni sulla stessa linea e/o per uno stesso evento, con ridotte alternative di servizio
5. Gli eventi che riguardano le linee AV con ripercussioni sui servizi regionali (rif. precedenti punti 1 ÷ 4)

Trenitalia si impegna a comunicare alla Regione Toscana tutte le informazioni disponibili sul sistema informativo "Viaggiatreno".

Eventuali integrazioni saranno concordate fra le parti in esito al monitoraggio di cui al successivo articolo 4.

Modalità di comunicazione

RFI provvederà a comunicare in tempo reale alla Regione Toscana gli eventi sopradescritti, almeno nei giorni dal lunedì al venerdì (giorni feriali), dalle ore 7 alle ore 19, tramite posta elettronica agli indirizzi indicati dalla stessa Regione:

Nei restanti orari e nelle giornate di sabato, domenica e festivi RFI provvederà, per gli eventi sopradescritti, ad inviare informativa a consuntivo non oltre le ore 7 del successivo giorno feriale.

Trenitalia si impegna a fornire alla Regione Toscana tramite web services o soluzione tecnica concordata le informazioni disponibili sul sistema informativo ViaggiaTreno.

Eventuali integrazioni saranno concordate fra le parti in esito al monitoraggio di cui al successivo articolo 4.

---

---

### Comunicazione all'utenza

L'informazione verrà diffusa direttamente, tal quale, nelle tempistiche e nelle modalità individuate dalla Regione Toscana, tramite gli strumenti disponibili o di cui si doterà la Regione Toscana, per quanto di competenza. Le responsabilità circa la veridicità dei contenuti informativi sono a carico di FSI.

Restano invariate le attuali responsabilità e procedure interne ad FSI riguardanti l'informazione nelle stazioni e a bordo treno, che dovrà essere garantita in coerenza con quella di cui si farà carico la Regione ed i rapporti con i Media.

Trenitalia si impegna ad attuare la sperimentazione degli SMS (Smartrain) all'interno del territorio della Regione Toscana.

#### Art. 3

(Validità del Protocollo )

Il presente Protocollo ha validità di 12 mesi dalla data di sottoscrizione.

#### Art. 4

(Monitoraggio )

Le parti si impegnano alla costituzione di un Gruppo di Lavoro per la verifica periodica delle attività previste dal presente Protocollo d'Intesa, da attuarsi con periodiche riunioni a cadenza mensile.

Letto, confermato, sottoscritto.

Firenze, lì

Per Regione Toscana \_\_\_\_\_

Per Rete Ferroviaria Italiana S.p.A \_\_\_\_\_

Per Trenitalia S.p.A \_\_\_\_\_

---