



Napoli, 8 GEN. 2010

ORDINE DI SERVIZIO N° 01 /2010

**Oggetto: miglioramento della circolazione delle informazioni ai clienti.**

L'ordine di servizio 236 del 19.10.2009 ha ribadito la necessità di potenziamento dell'azione informativa sul servizio erogato e sulle sue criticità nei confronti della Clientela.

L'informazione, infatti, è uno degli indicatori fondamentali per quanto riguarda la qualità del servizio ferroviario, specie in caso di anomalie nell'erogazione del servizio.

Per poter rendere efficace la comunicazione è necessario che la circolazione delle informazioni segua canali preordinati e che, ad ogni mutazione della normalità d'esercizio, siano alimentati tempestivamente.

Dal 3 Novembre, come è noto, è attivo presso la stazione di Napoli Porta Nolana l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che assolve, tra le altre funzioni, anche quella di mantenere i contatti con il Call Center per fornire le informazioni necessarie.

Allo scopo di uniformare i comportamenti di ognuno è stato regolamentato il flusso informativo, individuando canali comunicazionali che dovranno essere tempestivamente attivati ed alimentati fino alla cessazione dell'evento perturbante.

Tutto il personale coinvolto nel processo di circolazione ferroviaria è responsabile, per la sua parte, anche della circolazione delle informazioni, la cui rapida diffusione elimina il malumore della clientela ed i potenziali attriti con il personale front line.

**DCO**

Indubbiamente il DCO è il collettore nonché il primo distributore delle informazioni e dalla tempestività degli avvisi che diramerà ne beneficerà tutto il sistema.

Il ritardato, o peggio, il mancato annuncio compromette gravemente l'immagine aziendale e l'interesse della Clientela ad una informazione pronta e completa.

Pur considerando che in caso di rilevante turbativa, specialmente nelle ore di punta, il DCO risulta fortemente impegnato sulla regolazione della circolazione e sulla gestione del disservizio, rimane, tuttavia, compito del DCO diramare le notizie di disservizio con la massima rapidità e con i dettagli, al momento, conosciuti.

Relativamente, pertanto, all'attività di comunicazione rivolta alla Clientela, il Dirigente Unico interessato darà immediato avviso di ogni elemento di turbativa della circolazione ferroviaria:

- Alle stazioni e fermate interessate ed ai DD.UU. eventualmente interessati;
- All'URP di Napoli Porta Nolana - tel. 2244;
- Alla Direzione Esercizio – Responsabile Sicurezza di Sistema - o al Funzionario Reperibile (in caso di turbativa in orari di chiusura degli uffici).

Ordine di Servizio N 01	Direzione Esercizio Ferrovia	Unità RETE TRSP
-------------------------	------------------------------	-----------------

**Circumvesuviana s.r.l. a socio unico**

**Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Regione Campania**

CORSO GARIBALDI 387 - 80142 NAPOLI - TELEFONO +390817722111 FAX +390817722450

CAPITALE SOCIALE € 50.000,00 I.V. - C.F. E P.I.V.A. 07608220633 - REGISTRO IMPRESE DI NAPOLI N. 119453/2000 - R.E.A. N. 640389

[www.vesuviana.it](http://www.vesuviana.it) - [circum@vesuviana.it](mailto:circum@vesuviana.it)



Relativamente, invece, alle necessarie attività operative ed in relazione al tipo di evento perturbante, il Dirigente Unico interessato darà immediato avviso di ogni elemento di turbativa della circolazione ferroviaria:

- Ai Dirigenti Rete e/o Trasporto;
- All'Assistente Coordinatore del Personale di scorta;
- All'Assistente Coordinatore del Personale di condotta;
- All'Unità Movimento per le competenze e gli avvisi del caso;
- Al responsabile Orari per le eventuali predisposizioni di servizi alternativi.

Le informazioni dovranno essere quanto più possibile esaurienti e dovranno consentire a chi le riceve di poter dare una corretta informazione alla Clientela nonché di predisporre gli eventuali servizi.

Successive informazioni circa la durata presumibile del disservizio e l'eventuale istituzione di mezzi alternativi dovranno essere altresì fornite con immediatezza e completezza.

Nelle stazioni di Napoli dovranno essere diramati ripetuti annunci sullo stato del servizio, sui treni interessati alla turbativa, su eventuali percorsi alternativi, sulla istituzione di servizi sostitutivi e sulle tratte di attivazione dei servizi.

Periodiche informazioni, per quanto più possibile precise, dovranno essere diramate alle stazioni e fermate della rete.

I Dirigenti Regolatori, responsabili del processo di regolarità, si informeranno circa la diffusione delle informazioni e ne cureranno l'aggiornamento agli indirizzi precedenti

### URP

- Ad inizio servizio s'informerà presso il Dirigente Regolatore in servizio al DCO, tel. 2034 – 2432, circa la situazione di circolazione. Il DR comunicherà se la situazione è normale ovvero perturbata, nel qual caso darà le informazioni circa i presumibili ritardi dei treni e, se ne è a conoscenza, circa la durata della turbativa.
- Della situazione di circolazione l'URP avviserà il Call Center e le biglietterie di Napoli. L'avviso al Call Center ed alle biglietterie sarà esteso anche ai successivi eventi di cui l'URP dovesse essere informato durante il periodo di apertura dell'ufficio.

### ASSISTENTI COORDINATORE E PERSONALE DI SCORTA E DI CONDOTTA

Gli Assistenti Coordinatore, ricevuta l'informazione di turbativa della circolazione, si attiveranno per seguire le fasi del disservizio allertando il personale di riserva ed il personale disponibile in modo da poter garantire l'effettuazione dei treni per i quali, a causa del disservizio, il personale preposto non dovesse essere presente nelle stazioni di partenza.

Gli Assistenti Coordinatore assumeranno, inoltre, le notizie relative ai treni attesi il cui personale dovrà effettuare nuova corsa, direttamente dal personale treni.

Il personale treni, di scorta e di condotta, per ogni informazione/disposizione relativa alla circolazione ferroviaria comunicherà con il DCO e/o i DL mentre per quelle relative ai ritardi che potessero essere preclusivi alla continuazione del proprio turno comunicherà, esclusivamente, con l'Assistente preposto alla gestione dei turni, al quale dovrà fornire anche il ritardo del treno al momento della telefonata.

Ordine di Servizio N <i>0...1.....</i>	Direzione Esercizio Ferrovia	Unità RETE TRSP
--	------------------------------	-----------------

**Circumvesuviana s.r.l.** a socio unico

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Regione Campania

CORSO GARIBALDI 387 - 80142 NAPOLI - TELEFONO +390817722111 FAX +390817722450

CAPITALE SOCIALE € 50.000,00 I.V. - C.F. E P.I.V.A. 07608220633 - REGISTRO IMPRESE DI NAPOLI N. 119453/2000 - R.E.A. N. 640389

[www.vesuviana.it](http://www.vesuviana.it) - [circum@vesuviana.it](mailto:circum@vesuviana.it)



In questo modo si miglioreranno le informazioni indispensabili alla predisposizione del servizio e si eviterà di intasare i telefoni del DCO che potrà concentrarsi sulla gestione del disservizio stesso diramando e ricevendo le informazioni relative alla circolazione ferroviaria.

Le informazioni sul disservizio, poi, dovranno essere ripetutamente diffuse a bordo treni secondo il citato O.d.S. n. 236/09.

### STAZIONI E FERMATE

Alla notizia di disservizio e/o ritardo di uno o più treni, le stazioni e fermate interessate dovranno diramare, a mezzo dell'impianto di diffusione sonora, **ripetuti annunci ai viaggiatori** sino alla cessazione dell'evento perturbante. Gli annunci dovranno essere diramati secondo l'O.d.S. 236/09.

Le stazioni e fermate munite di impianti per l'annuncio alle fermate impresenziate effettueranno ripetuti annunci anche per tali località.

### TERMINE DEL DISSERVIZIO

*Alla ripresa del normale esercizio il Dirigente Regolatore o i DD.UU. interessati daranno annuncio della cessazione della turbativa agli indirizzi a cui l'avevano annunciata.*

**IL DIRETTORE ESERCIZIO FERROVIA  
(dr. ing. Arturo BORRELLI)**

**DESTINATARI: personale interessato**

Ordine di Servizio N <i>01</i> .....	Direzione Esercizio Ferrovia	Unità RETE TRSP
--------------------------------------	------------------------------	-----------------

**Circumvesuviana s.r.l. a socio unico**

**Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Regione Campania**

CORSO GARIBALDI 387 - 80142 NAPOLI - TELEFONO +390817722111 FAX +390817722450

CAPITALE SOCIALE € 50.000,00 I.V. - C.F. E P.I.V.A. 07608220633 - REGISTRO IMPRESE DI NAPOLI N. 119453/2000 - R.E.A. N. 640389

[www.vesuviana.it](http://www.vesuviana.it) - [circum@vesuviana.it](mailto:circum@vesuviana.it)