

# SERVIZIO SOSTITUTIVO: AIUTO PER L'ATTUAZIONE

## Attività di sistema Informazioni alla clientela (SKI)

Stato	Vincolante
Versione	1.0
Ultima modifica	11.01.2024
Modifica eseguita da	Böhm Michael (I-FUB-PLA-KI)
Riferimento	--
Traduzione	In caso di contraddizioni tra le diverse versioni linguistiche è considerata vincolante la versione in lingua tedesca.

## Nota informativa sul documento

Descrizione	Il presente documento fornisce un aiuto per l'implementazione del prodotto 09 della V580 dal punto di vista della leadership di sistema Informazioni alla clientela.
Focus group	Personale delle imprese di trasporto responsabile per la pianificazione del servizio sostitutivo.
Archiviazione elettronica	
Lingua	Il documento è stato prevalentemente redatto in tedesco e tradotto in francese e italiano.

## Elenco delle modifiche

Versione	Stato	Modifica	A cura di	Valevole dal
1.0	Definitivo	Prima stesura	M. Böhm	01.02.2024

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Fermate.....</b>	<b>3</b>
2.1	Fermata esistente con bordo disponibile.....	3
2.2	Fermata esistente con bordo aggiuntivo .....	3
2.3	Nuova fermata.....	3
2.4	Verifica .....	4
<b>3</b>	<b>Orario .....</b>	<b>5</b>
3.1	Fermate.....	5
3.2	Dati relativi all'orario (teorici).....	5
3.3	Dati in tempo reale .....	5
<b>4</b>	<b>Obbligo di attuazione.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Glossario.....</b>	<b>6</b>

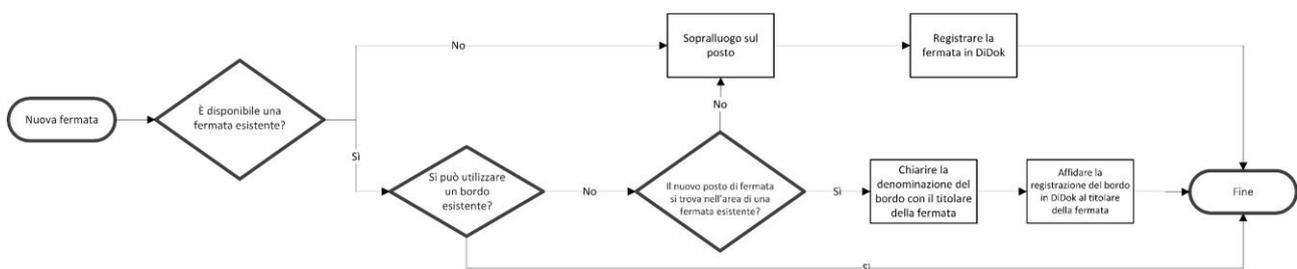
# 1 Introduzione

Il capitolo 9 «Informazioni alla clientela relative al trasporto sostitutivo» dello [standard del ramo informazione alla clientela](#) specifica le modalità di comunicazione del trasporto alternativo alla clientela. Per assicurarne la corretta attuazione occorre considerare diversi punti. Il presente documento offre alle imprese di trasporto che ordinano il servizio sostitutivo un promemoria di tutti i punti importanti da considerare.

## 2 Fermate

In conformità al punto 9.3.3.2 dello [standard del ramo informazione alla clientela](#), è necessario utilizzare sempre una fermata registrata in DiDok.

La procedura è descritta nell'albero decisionale e dei processi.



### 2.1 Fermata esistente con bordo disponibile

L'utilizzo di fermate esistenti deve essere sempre concordato con il rispettivo titolare conformemente a DiDok.

### 2.2 Fermata esistente con bordo aggiuntivo

I bordi aggiuntivi delle fermate esistenti possono essere utilizzati solo se il singolo bordo aggiuntivo occupa uno spazio che, per la clientela, risulta logicamente collegato ai bordi già disponibili. In questo modo si assicura la possibilità di identificare i diversi bordi sul posto. Se l'identificazione non è garantita, occorre registrare una fermata nuova secondo il punto 2.3.

Ai sensi del punto 9.3.3.2 dello [standard del ramo informazione alla clientela](#), in casi come questo è necessario aggiungere le designazioni del bordo all'intera fermata. In questo modo si assicura che la clientela sia diretta verso il bordo partenze corretto dai sistemi di informazioni sull'orario.

Occorre garantire che l'impresa di trasporto titolare di questa fermata secondo DiDok registri un nuovo bordo in DiDok.

### 2.3 Nuova fermata

Se il servizio sostitutivo si ferma in un punto dove non esiste una fermata ufficiale, il punto in questione dovrà essere ufficializzato. A tale scopo è necessario rispettare diverse condizioni ai sensi della legge sulla circolazione stradale come già accade per una fermata regolamentare. In questo caso si raccomanda un sopralluogo sul posto con i rappresentanti dell'impresa di autobus, la polizia

e le autorità locali, in modo da chiarire le questioni relative al posto di fermata preciso per ogni direzione e al nome della fermata stessa.

### **2.3.1 Registrazione in DiDok**

Non appena sono state chiarite tutte le questioni, la registrazione della nuova fermata viene avviata dal committente del servizio sostitutivo in DiDok.

L'impresa di trasporto ordinante deve decidere se intende assumersi direttamente la responsabilità della fermata in DiDok, oppure se vuole delegarla all'impresa di trasporto esecutrice.

Se la fermata viene gestita dall'impresa di trasporto ordinante in DiDok, si dovrà prestare attenzione ai seguenti punti:

- Le autorizzazioni utente necessarie devono essere ordinate in DiDok ([Accesso | Documentazione dei servizi TP svizzeri \(DiDok\)](#)).
- Il documento «[Manuale per la registrazione di fermate del servizio sostitutivo in DiDok](#)» descrive la procedura di registrazione di tali fermate.

Prima di aggiungere la fermata nella documentazione dei servizi, occorre verificare se in DiDok ne esiste già una con il nome richiesto e se si tratta di una fermata soppressa. In caso affermativo si dovrà riattivare questa fermata in DiDok e procedere all'aggiornamento dei dati.

#### **Nota**

Per la registrazione delle fermate si raccomanda di utilizzare un'organizzazione aziendale speciale se, internamente all'impresa, le istanze competenti per la registrazione delle fermate del servizio sostitutivo risultano diverse da quelle che si occupano delle fermate regolari. A tale scopo si può ordinare l'organigramma aziendale al servizio specializzato DiDok ([didok@sbb.ch](mailto:didok@sbb.ch)).

### **2.3.2 Correlazione tra le fermate e tempi di percorrenza a piedi**

Per poter generare orari corretti nei sistemi d'informazione, si deve instaurare una correlazione tra fermata ferroviaria e fermata dell'autobus.

Dopo aver terminato l'apertura della fermata in DiDok, si dovranno trasmettere le seguenti informazioni a [umsteigezeiten@sbb.ch](mailto:umsteigezeiten@sbb.ch):

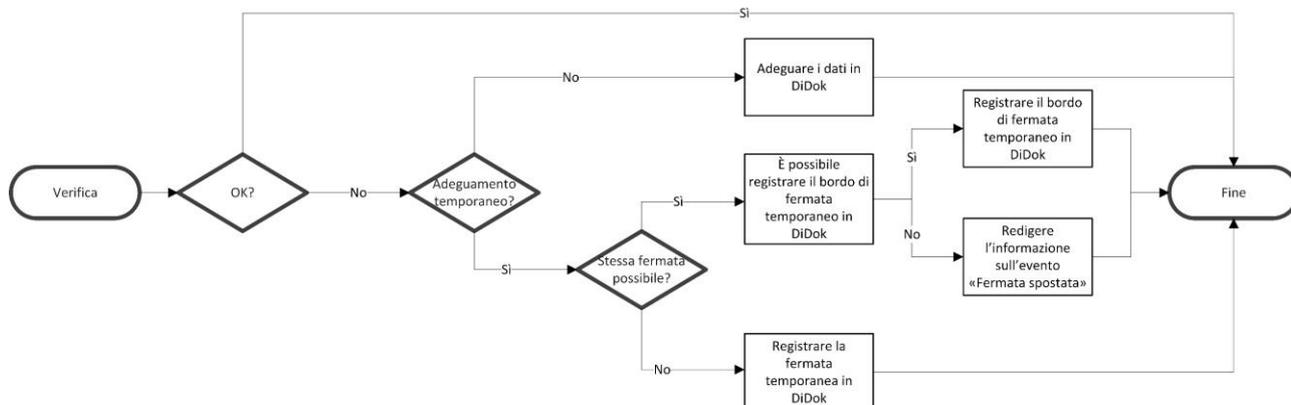
- Correlazione punto d'esercizio ferroviario e punto d'esercizio autobus
- Tempo di percorrenza a piedi tra i due punti d'esercizio (espresso in minuti)

## **2.4 Verifica**

Poiché le fermate per il servizio sostitutivo non sono utilizzate regolarmente, le modifiche locali possono essere individuate solo in misura limitata. In caso di eventi programmati, si raccomanda

l'esecuzione tempestiva di quanto richiesto per la pianificazione del trasporto sostitutivo. Per evitare che gli eventi non pianificati determinino spiacevoli problemi, consigliamo di verificare regolarmente le fermate.

La procedura è descritta nell'albero decisionale e dei processi.



Se i dati vengono modificati in DiDok, i tempi di percorrenza a piedi dovranno essere verificati secondo il punto 2.3.2 e, se necessario, adeguati.

Se l'adeguamento tempestivo dei dati in DiDok non è fattibile, la clientela dovrà essere messa al corrente con un'informazione sull'evento «Fermata spostata» in conformità alla cifra 1.1.5 [dell' allegato 1 Testi dell'evento](#) dello standard del ramo informazione alla clientela.

## 3 Orario

### 3.1 Fermate

Il servizio sostitutivo viene pianificato sempre su una fermata in base alla categoria del mezzo di trasporto utilizzato a tale scopo. In altre parole: se il treno è sostituito dall'autobus, la pianificazione ha luogo su una fermata per autobus e non sulla fermata ferroviaria. In questo modo si assicura che le informazioni sull'orario forniscano alla clientela indicazioni sempre corrette sul punto da raggiungere. Per le fermate si deve osservare quanto definito nel capitolo 2.

### 3.2 Dati relativi all'orario (teorici)

Per inserire i dati dell'orario nella corrispondente raccolta nazionale (Info+) si deve osservare il [concetto di realizzazione del servizio sostitutivo](#).

### 3.3 Dati in tempo reale

Per inserire i dati dell'orario nella piattaforma nazionale dei dati in tempo reale (CUS) si deve osservare il [concetto di realizzazione del servizio sostitutivo](#).

## 4 Obbligo di attuazione

L'inserimento dell'orario esatto del servizio sostitutivo nella rispettiva banca dati secondo il capitolo 3 e l'utilizzo della fermata giusta secondo il capitolo 2 sono i presupposti necessari per pubblicare orari corretti nei sistemi informativi sull'orario. La clientela riceverà così informazioni precise sull'orario e potrà quindi agire di conseguenza. Dal punto di vista del cliente ci si aspetta la corretta attuazione delle disposizioni per la comunicazione del servizio sostitutivo, cosa peraltro auspicata anche dall'UFT.

## 5 Glossario

<b>BAV</b>	Bundesamt für Verkehr	→ OFT	→ UFT
<b>CUS</b>	Echtzeitdatendrehscheibe des öV-Schweiz	Plate-forme d'échange des données en temps réel des transports publics suisses	Piattaforma dei dati in tempo reale dei trasporti pubblici svizzeri
<b>DiDok</b>	Dienststellendokumentation, Verzeichnis der Dienststellen	(Documentation des services, répertoire des services)	Documentazione dei servizi, registro dei posti di servizio
<b>Info+</b>	Umsetzung der Nationalen Fahrplansammlung	Mise en œuvre de la collection nationale des horaires théoriques.	Attuazione della raccolta dell'orario nazionale
<b>OFT</b>	→ BAV	Office fédéral des transports	→ UFT
<b>UFT</b>	→ BAV	→ OFT	Ufficio federale dei trasporti