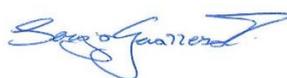


<i>Ediz.</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data di emissione</i>	<i>Data di entrata in vigore</i>	<i>Motivo delle Revisioni</i>
1	0	30/09/2022	10/10/2022	Prima emissione

# INFORMAZIONI DI INTERFACCIA PER I CLIENTI

<i>Redazione</i>	<i>Verifica</i>	<i>Approvazione</i>
<i>Coordinatore Gruppo di Lavoro</i>	<i>RSGI</i>	<i>RPR – RCOM</i>
Sergio GUAZZEROTTI 	Stefano CARONNO 	Salvatore CASTELLO (RPR)  Federica CECCATO (RCOM) 

*Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Terminali Italia*

*Nessuna parte può essere riprodotta senza autorizzazione scritta.*

INDICE

<b>PARTE I INTRODUZIONE E RIFERIMENTI</b> .....	3
<i>1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</i> .....	3
<i>1.2 ACRONIMI</i> .....	3
<i>1.3 CONTATTI</i> .....	4
<i>1.4 DATI SOCIETARI</i> .....	4
<b>PARTE II ATTIVITÀ DI INIZIO PROGETTO</b> .....	5
<i>2.1 IDENTIFICAZIONE DELLE FASI DI ATTIVITÀ DI INIZIO PROGETTO</i> .....	5
<i>2.2 ASPETTI DI SICUREZZA SUL LAVORO E DI AMBIENTE</i> .....	6
<b>PARTE III ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE HANDLING</b> .....	7
<i>3.1 PRENOTAZIONI E CHECK-IN</i> .....	7
<i>3.2 LAVORAZIONI TRENO</i> .....	7
<i>3.3 CHECK-OUT</i> .....	7
<i>3.4 GESTIONE OPERATIVA (RITARDI E ANTICIPI) MAD E HLR</i> .....	8
<i>3.5 GESTIONE DANNI E RECLAMI</i> .....	8
<b>PARTE IV ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE MANOVRA</b> .....	9
<b>PARTE V ALTRI SERVIZI E ATTIVITA'</b> .....	10
<i>5.1 ISPEZIONE E RIPARAZIONE CONTAINER TERMINAL</i> .....	10
<i>5.2 SERVIZI DOGANALI</i> .....	10
<b>PARTE VI ALLEGATI</b> .....	11

**PARTE I INTRODUZIONE E RIFERIMENTI****1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente documento definisce e disciplina le relazioni di interfaccia tra Terminali Italia, Multimodal Transport Operator (nel seguito MTO) e Imprese Ferroviarie (nel seguito IF), al fine di gestire le comunicazioni derivanti dalle attività contrattualizzate di erogazione dei servizi di Handling e Manovra, indicando i relativi titolari e/o referenti.

Per tutte le necessità non riconducibili alle attività descritte nella presente procedura o caratterizzate da eccezionale urgenza si invita a contattare il Responsabile Produzione.

**1.2 ACRONIMI**

GI	Gestore dell'infrastruttura
HLR	Heure Limite de Retour du Train
IF	Impresa ferroviaria
MAD	Messa a Disposizione Treno
ODM	Soggetto a cui è assegnato il servizio di manovra
ODS	Operatore di Sala o Coordinatore di Sala
PIC	Piattaforma Integrata Circolazione
PIL	Piattaforma Integrata della Logistica
RBC	Responsabile Budget Controllo e Assicurazioni
RCOM	Responsabile Commerciale
RI	Responsabile di Impianto di Terminali Italia o agente indicato dal partner di rete
RIT	Responsabile Manutenzione Sistemi Tecnologici
RPR	Responsabile Produzione
RPS	Responsabile Pianificazione e Programmazione dei Servizi
RQD	Referente Questioni Doganali
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
MTO	Multimodal Transport Operator
TMI	Terminali Italia

**1.3 CONTATTI**

I riferimenti di contatto per Terminali Italia (ruoli, nominativi, telefoni, e-mail) sono riportati in Allegato 1 al presente documento.

**1.4 DATI SOCIETARI**

Denominazione Sociale: TERMINALI ITALIA S.r.l.
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma
Iscritta al Registro Imprese di Roma, codice fiscale e partita iva, numero 06204310962
R.E.A. 1206926
Uffici amministrativi: Via Sommacampagna, 32 . 37137 Verona
Contatti sede di Verona Quadrante Europa: Tel. +39.045.8624411; Fax +39.045.8082173
PEC: direzione@pec.terminaliitalia.it

## PARTE II ATTIVITÀ DI INIZIO PROGETTO

### 2.1 IDENTIFICAZIONE DELLE FASI DI ATTIVITÀ DI INIZIO PROGETTO

L'MTO sulla base delle proprie esigenze di traffico può richiedere a TMI la terminalizzazione del treno e dei relativi servizi prima della costruzione del quadro orario o durante l'anno. L'implementazione del nuovo progetto ha inizio con degli incontri preliminari tra l'MTO e il RCOM. Verranno analizzate le modalità di esecuzione del nuovo servizio nel contesto dell'orario in corso e sarà comunicato al richiedente l'esito dello studio. In caso positivo, la richiesta è accolta. Qualora, invece, non sia possibile accettare la nuova richiesta, Terminali Italia fornisce le motivazioni del rifiuto e propone al richiedente alternative possibili.

Indipendentemente dal momento di acquisizione della richiesta, ovvero sia esso in sede di elaborazione del nuovo orario di servizio o di variazione in corso d'orario, le informazioni che deve fornire l'MTO e di cui Terminali Italia deve essere in possesso per ogni singolo servizio richiesto sono:

- a. N° treno (non appena disponibile);
- b. Impresa Ferroviaria di riferimento;
- c. Impianto di Terminali Italia interessato;
- d. Ora di arrivo/partenza;
- e. Giorni di circolazione/soppressione;
- f. Provenienza/Destinazione;
- g. Caratteristiche tecniche (massa rimorchiata, lunghezza, categoria);
- h. Anagrafica e schema di carico dei carri ferroviari;
- i. Tipologia di servizio di manovra richiesto;
- j. Provenienza/Destinazione dei treni da/verso raccordi, terminali, scali etc.;
- k. Ora di "Messa a disposizione" del treno da IF a ODM;
- l. Ora di "Consegna IF" del treno da ODM a IF;
- m. Indicazione dell'eventuale presenza di trasporti eccezionali (TES, TEM, TE);
- n. Classificazione RID (nel caso di merci pericolose);
- o. Caratteristiche delle richieste relative ad operazioni di manovra non riconducibili a treni;
- p. Annotazioni varie;
- q. Specifica dei servizi terminalistici richiesti;
- r. Tempi di carico/scarico (orari di messa a disposizione del materiale in arrivo e di chiusura carico per i treni in partenza, tempi di consegna del piano/lista di carico);
- s. Sosta UTI in impianto;

Verificata la richiesta e confermata la fattibilità complessiva del servizio all'MTO, quest'ultimo, sulla base degli accordi stipulati con Terminali Italia, indirizza l'IF assegnataria del trasporto alla richiesta della traccia oraria presso il Gestore dell'Infrastruttura.

In fase di pianificazione, gli MTO forniranno i dati relativi all'anagrafica e schema di carico dei carri al RIT che si occuperà dell'inserimento a sistema dei dati. In ogni caso, prima dell'inserimento in esercizio di un nuovo veicolo ferroviario e ad ogni variazione dello schema di carico dei veicoli, l'MTO ne dà tempestivo avviso tramite mail al RIT.

### **2.2 ASPETTI DI SICUREZZA SUL LAVORO E DI AMBIENTE**

#### **1) Ingresso in azienda di personale esterno**

L'ingresso di personale esterno in azienda, sia presso gli uffici direzionali sia presso i terminal, si intende autorizzato esclusivamente in presenza di un accompagnatore dipendente Terminali Italia.

L'accompagnatore provvede agli adempimenti previsti dalle procedure interne TMI, ed in particolare a fornire e illustrare le norme aziendali in materia di sicurezza e ambiente (allegato 2), nonché a fornire i necessari DPI laddove previsto.

#### **2) Ingresso in terminal degli autisti**

Gli autisti che entrano in terminal per la consegna e/o il ritiro delle UTI devono attenersi a quanto riportato nei seguenti documenti:

- norme di comportamento di sicurezza degli autisti (allegato 3);
- norme di emergenza in terminal (allegato 4).

L'MTO deve inviare ai Responsabili degli impianti interessati dai servizi richiesti il modulo in allegato 5, con il quale conferma la presa visione delle norme di comportamento di emergenza sopra indicate e la relativa distribuzione agli autisti incaricati.

#### **3) Merci pericolose e rifiuti**

Per le UTI contenenti merci classificate RID/ADR oppure rifiuti, si applicano le regole definite da TMI così come pubblicate sul sito internet e riportate in allegato 6.

In ogni caso, la terminalizzazione delle UTI contenenti merci pericolose è ammessa soltanto nei terminal individuati come "Scali terminali per merci pericolose" dall'Allegato 2 quater del Prospetto Informativo della Rete (PIR), predisposto a cura di Rete Ferroviaria Italiana. E' escluso qualsiasi deposito, a titolo oneroso o gratuito, di tali unità.

Nel caso di eventuali sversamenti di sostanze pericolose o rifiuti dalle UTI terminalizzate, TMI si riserva di far intervenire il proprio fornitore del servizio di pronto intervento ecologico, addebitando le relative spese al MTO di riferimento.

#### **4) Attività particolari e differenti da quelle contrattualizzate**

Il cliente che intende svolgere attività operative all'interno del terminal deve preventivamente presentare richiesta e ricevere autorizzazione dal servizio commerciale di TMI, dopo di che deve rivolgersi al RSPP di TMI o mettere in contatto con quest'ultimo la ditta incaricata ad effettuare il servizio, al fine di ricevere tutte le indicazioni propedeutiche necessarie per la corretta redazione del documento unico di valutazione dei rischi interferenti (DUVRI).

## **PARTE III ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE HANDLING**

### **3.1 PRENOTAZIONI E CHECK-IN**

Per l'accesso di una UTI in terminal, il cliente (MTO), attraverso i sistemi informatici effettua una prenotazione ossia l'assegnazione della UTI ad una relazione di trasporto ferroviario previsto in partenza dal terminal.

Nei casi di anomalie riscontrate durante i controlli di pre check in, che compromettono la sicurezza del trasporto, la UTI viene rifiutata.

La mancata accettazione della UTI viene prontamente comunicata via mail all'MTO di riferimento con indicazione della motivazione.

### **3.2 LAVORAZIONI TRENO**

Per i treni in partenza l'MTO invia alla sala operativa, tramite mail, il piano/lista di carico cioè la lista delle UTI da caricare su uno specifico treno. Il piano/lista di carico deve essere prodotto entro i termini stabiliti contrattualmente o in accordo con il RI del singolo terminal e comunque entro quattro ore prima dell'orario di consegna all'MTO stabilito nel modulo M53 integrato. Ultimate le operazioni di carico di tutte le UTI previste per quel treno, l'operatore di sala esegue le operazioni di spunta e controllo del materiale caricato in partenza. Al termine del controllo, con esito regolare, l'operatore di sala, effettua la chiusura del treno nel sistema informatico SAP ed inoltra via e-mail la "lista di carico completa" al MTO e ai referenti delle IF interessate.

Per la lavorazione dei treni in arrivo, effettuato il piazzamento del treno in terminal da parte della manovra ferroviaria, l'operatore di sala procede alla spunta dei carri e delle UTI confrontando la corrispondenza dei dati riportati nella lista di spunta ricavata dal sistema informatico precedentemente alimentato dall'MTO e i dati riportati sui carri e sulle UTI.

Nel caso fossero rilevate anomalie ai trasporti riconducibili a responsabilità di IF o ai terminali di partenza queste vengono formalmente segnalate dall'operatore di sala operativa in apposito modulo "Riserva" che verrà inviato via mail all'MTO di riferimento e all'IF. Prima di autorizzare lo scarico delle UTI con anomalie, l'operatore di sala operativa attende NULLA OSTA dell'MTO. Eventuali documenti necessari al ritiro della UTI vengono consegnati all'operatore di sala operativa direttamente dall'IF.

Le operazioni di Gateway consistono nel trasferimento delle UTI da un treno all'altro. Tali operazioni possono essere effettuate direttamente spostando le UTI da un convoglio all'altro oppure attraverso brevi soste tecniche nelle aree di sosta consentite. L'operazione è gestita attraverso SAP sulla base delle prenotazioni inserite dall'MTO e dei piani di carico richiesti dagli stessi. In assenza di prenotazione informatica di tipo gateway, la UTI deve essere ritirata via camion.

### **3.3 CHECK-OUT**

Per il ritiro di una UTI dal terminal, l'MTO effettua tramite i sistemi informatici la prenotazione del *check-out*, cioè la possibilità di ritirare una UTI dal terminal per il trasporto via strada. Contestualmente all'inserimento della prenotazione il sistema informatico genera un PIN CODE che MTO riceve via e-mail e che inoltra ai suoi clienti incaricati al ritiro della UTI. All'arrivo in terminal della motrice, ODS riceve dall'autista il documento di identità, il codice della UTI da ritirare e relativo PIN CODE. In alternativa per i traffici marittimi è possibile per la Compagnia di Navigazione o l'MTO da essa incaricato

di prenotare attraverso l'interfaccia web dedicata, contestualmente all'inserimento dell'arrivo treno, il ritiro dell'UTI indicando il nominativo dell'autista e la targa del mezzo autorizzati al ritiro. All'arrivo in terminal ODS verifica la corrispondenza di targa e nominativo abbinati alla numero della UTI in uscita.

### **3.4 GESTIONE OPERATIVA (RITARDI E ANTICIPI) MAD E HLR**

Nei casi di ritardo in arrivo le informazioni sono volte alla riprogrammazione degli slot di manovra e dei programmi di scarico/carico dei treni in terminal; l'IF informa l'MTO sul ritardo del treno e quest'ultimo riprogramma lo slot di carico/scarico del treno con il RI di TMI. La riprogrammazione dello slot di manovra avviene a cura dell'ODM in base alle informazioni ricevute dal GI.

Per i ritardi nella consegna dei treni in partenza da parte di TMI quest'ultima ne da informazione all'MTO che, per tramite dell'IF, riprogramma sia lo slot di manovra per il prelievo del treno con l'ODM sia la traccia treno con il GI.

### **3.5 GESTIONE DANNI E RECLAMI**

Al verificarsi di un evento che ha generato un disservizio, riconducibile a illeciti o azioni colpose commessi da persone del cui operato TMI risponde direttamente o indirettamente, la società mette a disposizione dell'MTO un modulo di segnalazione dei disservizi (allegato 7 a questa procedura). Esso dovrà essere debitamente compilato dal cliente ed inviato per mezzo e-mail al RI e al RPR. RI contestualmente alla ricezione della segnalazione informa il mittente che la stessa è stata presa in carico e che si farà successivamente seguito con l'esito della sua istruttoria.

Nel caso di danno materiale provocato durante la movimentazione delle UTI e/o al loro contenuto, Ods compila il verbale di constatazione danni riportante i dati della spedizione di cui era oggetto l'UTI, i danni rilevati, la loro possibile causa corredato da materiale fotografico.

A seguito della rilevazione del danno, MTO dovrà scrivere una lettera di contestazione a TMI da inviare via pec a RBC (vedere allegato 1 "Contatti TMI"), dove si richiede il risarcimento del danno causato o che ritiene sia stato causato da TMI. Alla mail deve essere allegata tutta la documentazione che dimostra la responsabilità di TMI, compreso il modulo di constatazione danno rilasciato dal terminal.

Il RBC provvede all'apertura della pratica presso Interconsult, soggetto cui è demandata l'istruttoria del sinistro per conto delle compagnie assicuratrici.

Tutte le richieste per danni a UTI e/o merce contenuta nelle UTI dovranno pervenire esclusivamente da MTO indipendentemente dal proprietario della UTI, proprietario della merce o da qualsiasi altro soggetto terzo. Le richieste che non perverranno da MTO non saranno esaminate.

Per le UTI riscontrate manomesse (sigilli, porte, telo, cavo tir, ecc.) con probabile ammanco di merce, TMI richiede la perizia al suo Assicuratore; nel caso in cui l'MTO autorizzi il suo cliente al ritiro della UTI prima della verifica da parte dei periti incaricati dall'assicuratore di TMI, l'MTO stesso deve tassativamente manlevare Terminali Italia da ogni responsabilità per ammanchi di merce. Nel caso in cui sia evidente il danneggiamento della UTI a scopo di furto all'interno del terminal, TMI si riserva la possibilità di richiedere l'intervento delle forze dell'ordine per sporgere formale denuncia.

L'MTO non potrà, in nessun caso, detrarre autonomamente da eventuali partite a debito dovute alla Società gli importi relativi ad eventuali danni subiti. Nel caso contrario, la Società considererà tale compensazione illegittima, pertanto, l'importo detratto indebitamente sarà considerato come credito ancora da saldare e si procederà al recupero forzoso dello stesso, con l'applicazione dei relativi interessi moratori, come previsto dalla legge.

### PARTE IV ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE MANOVRA

Per le attività e modalità operative di manovra si rimanda ai Documenti Organizzativi della Manovra elaborati per gli impianti dove TMI eroga tale servizio:

- Bari Ferruccio/Lamasinata
- Bologna Interporto
- Marzaglia
- Verona Quadrante Europa

Tali documenti costituiscono l'interfaccia con le IF che operano nei suddetti terminal.

**PARTE V ALTRI SERVIZI E ATTIVITA'****5.1 ISPEZIONE E RIPARAZIONE CONTAINER TERMINAL**

All'arrivo in terminal, il container vuoto, se richiesto dal Cliente di TMI che lo ha inviato, viene ispezionato. Lo scopo dell'ispezione è stabilire se il container, secondo le linee guida e i criteri forniti dal Cliente, può esser riconsegnato per il prossimo carico export nelle medesime condizioni in cui è entrato o se invece necessita di qualche intervento di riparazione o pulizia; in questo caso, all'ispezione farà seguito la perizia, il cui scopo è la puntuale rilevazione degli interventi necessari a rendere nuovamente il container idoneo al carico, e l'emissione del relativo preventivo di spesa.

Se a seguito dell'ispezione, il container risultasse non idoneo al carico viene redatto un preventivo di riparazione indicante l'identificativo e i dati del container, l'eventuale lavaggio interno e tutte le voci relative ai danni da riparare individuate in fase di perizia seguendo i criteri di ispezione forniti dal Cliente; all'inserimento della singola voce il software per i preventivi associa automaticamente a ciascuna il relativo importo di spesa, sulla base del "Listino di Riparazione" presente a sistema. Il preventivo viene elaborato e inserito a sistema dal personale di sala operativa, sulla base della perizia eseguita.

Il preventivo viene inviato alla Compagnia di Navigazione (o all'utilizzatore che ne ha fatto richiesta) a mezzo e-mail in formato \*.pdf, o con altro mezzo e formato concordati.

Il cliente che riceve il preventivo procede all'autorizzazione dello stesso, indicando se autorizzato in toto o se con eccezione di una o più voci, tramite messaggio e-mail o con altro mezzo concordato. Ottenuta l'autorizzazione il container sarà avviato all'area "officina". Le operazioni di riparazione vengono effettuate seguendo le indicazioni contenute nel manuale "IICL - Repair Manual for Steel Freight Containers - Fifth Edition".

**5.2 SERVIZI DOGANALI**

Per l'erogazione dei servizi doganali: dichiarazione doganale, registrazione di temporanea custodia nel terminal, servizi accessori per le visite doganali (facchinaggio per movimentazione colli o palette, accompagnamento Agenti Dogana per ispezioni, apertura e chiusura unità, spostamento unità su area doganale e riposizionamento, handling); il cliente dovrà preventivamente stipulare un accordo commerciale contattando RCOM.

La compagnia navale, l'MTO o altro cliente richiede il servizio di dichiarazione in dogana o la registrazione di temporanea custodia della merce in terminal inviando una mail a RQD segnalando l'arrivo nei giorni successivi di UTI scortati da documento T1, indicandone codice ILU o BIC e numero di sigillo. Arrivata la UTI, ODS controlla la corrispondenza dei dati forniti nei documenti e quelli effettivamente rilevati.

In caso di richiesta di verifica da parte della dogana, RQD invierà una e-mail al referente dell'MTO segnalando questa necessità, l'MTO a sua volta dopo aver stabilito il giorno della verifica con l'ufficio della Dogana competente attraverso il suo doganalista ne darà avviso al RQD che informerà il RI in modo da poter predisporre il contenitore nell'area apposita all'ispezione doganale.

Avvenuta la dichiarazione alle dogane l'MTO scriverà via mail al RQD mostrando la bolletta doganale affinché l'unità possa essere svincolata e messa a disposizione per il ritiro.

### PARTE VI ALLEGATI

1. **Contatti Terminali Italia**
2. **Norme di comportamento per visitatori esterni**
3. **Norme di comportamento per autisti**
4. **Norme di emergenza in terminal**
5. **Modulo di presa visione e distribuzione norme di comportamento**
6. **Circolare alla clientela per merci pericolose e rifiuti**
7. **Modulo disservizi**