Per la sicurezza e la qualità. Sicurezza e puntualità ad alto livello malgrado un anno difficile.

Il 2013 è stato offuscato dall'incidente di Granges-Marnand, il più grave registrato dalle FFS negli ultimi dieci anni. Complessivamente il bilancio della sicurezza delle FFS nell'anno in esame si è tuttavia mantenuto stabile ad un alto livello. Gli sforzi compiuti negli scorsi anni hanno portato buoni frutti. Dopo gli eventi del 2013, il programma di sicurezza è stato verificato e integrato in alcuni punti. Il 2013 è stato inoltre caratterizzato da una maggiore attività di costruzione e da diverse grandi perturbazioni. Malgrado ciò l'87,5 percento di tutti i viaggiatori è arrivato a destinazione con meno di tre minuti di ritardo e il rispetto delle coincidenze rappresenta il secondo miglior risultato mai misurato.

Assicurare un traffico ferroviario senza incidenti e la totale incolumità per clienti, collaboratori e terzi è una priorità e uno dei tre obiettivi principali delle FFS. Per la Direzione del Gruppo la sicurezza è un argomento all'ordine del giorno di ogni riunione, e il settore Sicurezza dipende direttamente dal CEO. Le FFS si impegnano a fondo per diffondere tra tutti i collaboratori una radicata cultura della sicurezza, con la consapevolezza che questo impegno va rinnovato ogni giorno.

Un sistema di management della sicurezza perfezionato negli anni sostiene gli sforzi dell'azienda in questa missione. A ciò contribuisce anche un sistema di misurazione che non si limita solo agli incidenti, ma tiene in considerazione un'ampia varietà di rischi, valutandone ogni anno il livello e l'andamento con l'aiuto di incaricati esterni. Il programma di sicurezza aggiornato sulla base delle nuove conoscenze acquisite viene approvato ogni anno dalla Direzione del Gruppo.

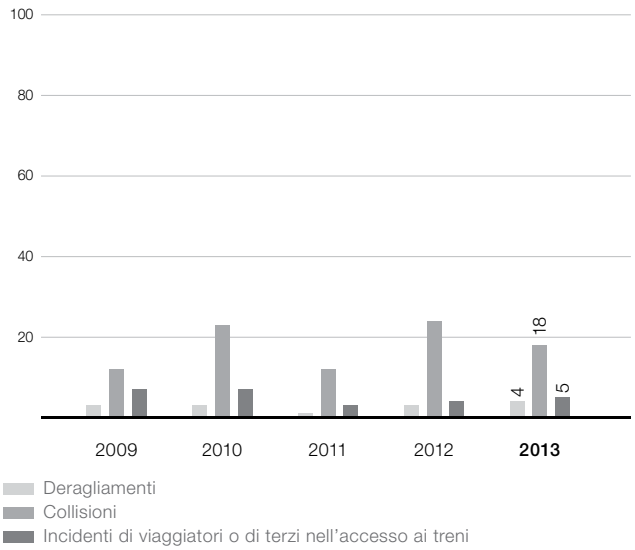
La cultura della sicurezza è un fattore chiave.

L'attuale strategia delle FFS mostra come è possibile migliorare ulteriormente un livello di sicurezza già da anni molto elevato. Assolutamente indispensabili in questo contesto sono la cultura della sicurezza e il modo di affrontare i molteplici aspetti che rientrano tra i «soft factor». Altrettanto determinante è l'impiego mirato della tecnologia. Nel 2011 le riflessioni su quest'ultimo punto hanno, infatti, indotto la Direzione del Gruppo a decidere per un ulteriore ampliamento della protezione automatica dei treni con sorveglianza della velocità, un sistema volto ad escludere il superamento accidentale dei segnali. Gli incidenti e i pericoli critici sono infine sottoposti a una sistematica analisi interna che si svolge in parallelo a quella dell'Ufficio d'inchiesta sugli infortuni della Confederazione per definire concretamente misure correttive mirate o di validità generale.

Come ha dimostrato il 2013, anche impegnandosi a fondo per la sicurezza non è possibile escludere una concentrazione di incidenti o eventi con danni di maggiore entità. L'insieme dei parametri per il 2013 non lascia tuttavia intendere che il livello di sicurezza sia peggiorato, perché in base ai criteri della Confederazione le FFS sono sulla buona strada in tema di eventi nell'esercizio ferroviario. Nell'anno in esame le collisioni e gli urti di treni con potenziale di impatto medio o elevato si sono ridotti di un quarto, mentre i deragliamenti si sono mantenuti sui livelli degli anni precedenti. Ulteriori indicatori di sicurezza, quali superamenti di segnali o infortuni professionali, sono invece migliorati rispetto al passato. Così i casi di superamento di un segnale causati dalle FFS sono diminuiti, passando da 81 nel 2012 a 69 nell'anno in esame.

Incidenti ferroviari.

Numero di incidenti ferroviari dal punto di vista del gestore dell'infrastruttura



Tutto ciò dimostra che i continui sforzi compiuti negli anni a favore della sicurezza danno buoni risultati.

Eventi nell'esercizio ferroviario nel 2013.

Nel 2013 si è registrato un totale di 18 collisioni e urti di treni con potenziale di impatto classificabile come medio o elevato, un quarto in meno rispetto al 2012 (24) ed equivalente a 0,11 eventi per mio di tracce-chilometro. Un valore che rientra nella media degli ultimi quattro anni (0,11) e soddisfa chiaramente il limite di 0,19 eventi per mio di tracce-chilometro imposto dalla Confederazione.

Nello stesso periodo si sono verificati quattro deragliamenti (2012: tre) con soli danni materiali. Ciò equivale a 0,02 deragliamenti per mio di tracce-chilometro, un valore che si colloca nella media degli ultimi quattro anni e ancora una volta al di sotto del limite massimo di 0,05 imposto dalla Confederazione. Questi gli eventi principali nell'esercizio ferroviario nel 2013:

- collisione frontale di due treni viaggiatori a Neuhausen per il superamento di un segnale (26 feriti);
- collisione frontale di due treni viaggiatori a Granges-Marnand per il superamento di un segnale (1 vittima [macchinista], 47 feriti);

- collisione di un treno loc con un treno merci alla stazione di Basilea Badischer Bahnhof per il superamento di un segnale (solo danni materiali);
- collisione tra una corsa di manovra e un treno merci in entrata a Martigny a causa del mancato rispetto di due segnali bassi disposti su fermata (solo danni materiali);
- collisione laterale di un treno della S-Bahn con un treno di cantiere in manovra per un'errata disposizione del percorso a Stäfa (solo danni materiali);
- collisione tra una gru ferroviaria che si è accidentalmente inclinata e un InterRegio in transito a Zurigo Oerlikon (danni materiali e un collaboratore lievemente ferito);
- quattro collisioni causate da eventi naturali;
- deragliamento di una treno della S-Bahn a Schwerzenbach per la rottura di una rotaia;
- sette collisioni imputabili a utenti della strada: tre si sono verificate in corrispondenza di passaggi a livello, in un caso il treno ha deragliato dopo la collisione con un semirimorchio.

Ogni incidente è stato sistematicamente analizzato, adottando quando opportuno le misure necessarie. Anche nel 2013 sono state quindi introdotte numerose misure e integrazioni specifiche del programma di sicurezza. Per alcuni aspetti si sono inoltre richiesti autorevoli pareri esterni.

Incidenti presso passaggi a livello e con treni in movimento.

Nel 2013 si sono verificati complessivamente 17 incidenti (2012: 20) ai passaggi a livello, quattro dei quali con potenziale di impatto medio/elevato. In otto casi i veicoli stradali si sono incastrati tra le sbarre, in altri quattro hanno attraversato i passaggi a livello malgrado le luci lampeggianti. In tre casi si è verificato uno scontro tra corse di manovra e veicoli stradali. Gli incidenti ai passaggi a livello hanno causato complessivamente cinque feriti lievi e la morte di una persona. Nel 2013 sono stati risanati 15 passaggi a livello riducendo così a 15 il numero di quelli ancora pericolosi, contro i 65 rilevati a fine 2010. L'opera di risanamento si concluderà come da programma entro la fine del 2014.

In base ai criteri della Confederazione, nel 2013 si sono inoltre verificati cinque infortuni con treni in movimento che hanno coinvolto viaggiatori o persone in stazioni e fermate. Il bilancio è di due morti, tre feriti lievi e uno grave. In uno degli incidenti la causa va ricercata nella chiusura delle porte di una vecchia carrozza.

Nell'obiettivo della Confederazione non sono considerati gli incidenti causati da grave negligenza, ad esempio da persone che hanno attraversato i binari o sono saliti su carri ferroviari (scarica elettrica). Nel 2013 si sono registrati 20 incidenti di questo tipo, la maggior parte con esito fatale. Le FFS sentono di dover sensibilizzare clienti e terzi sui pericoli della ferrovia e nel 2014 lanceranno una campagna mirata (v. riquadro in basso).

Incidenti ferroviari: così intervengono le FFS.

Gli incidenti con treni in movimento in cui sono coinvolti i clienti sono ancora una realtà e non di rado sono le vittime stesse a causarli. I continui miglioramenti al vecchio materiale rotabile e la progressiva sostituzione con veicoli più moderni contribuiscono a ridurre ulteriormente i rischi. Molto efficaci si stanno dimostrando le misure degli ultimi anni, quali l'opera di sensibilizzazione nelle scuole, gli interventi costruttivi mirati nelle stazioni e l'impiego della Polizia dei trasporti nei punti in cui i binari vengono spesso attraversati senza permesso. Per ridurre ulteriormente i comportamenti a rischio nella zona dei binari, nel primo semestre del 2014 le FFS lanciano una campagna di sensibilizzazione che è parte integrante del programma di sicurezza 2014. Malgrado ciò non si può prescindere dalla responsabilità personale, come emerge dai quattro incidenti con corrente forte causati da persone salite su carri ferroviari senza autorizzazione.

Meno infortuni professionali.

L'incolumità dei collaboratori delle FFS e delle aziende terze che lavorano per loro è una componente importante della sicurezza. Da anni le FFS riducono costantemente gli infortuni professionali, una tendenza confermata anche nel 2013. Gli incidenti con giorni d'assenza sono stati 1,7 ogni 100 collaboratori. Purtroppo nel 2013 un macchinista ha riportato ferite mortali nell'incidente ferroviario di Granges-Marnand. Grazie agli enormi sforzi compiuti a favore della sicurezza sui cantieri, in questo ambito nel 2013 non si sono registrati incidenti mortali come nel 2012, anche se tre collaboratori delle FFS o di aziende terze sono rimasti gravemente feriti (due per incidenti con corrente forte). Un altro collaboratore è rimasto inoltre incastrato tra i respingenti durante le operazioni di manovra ferendosi gravemente.

> Le FFS riducono costantemente gli infortuni professionali, una tendenza confermata anche nel 2013.

Migliorare in modo duraturo la sicurezza sui cantieri è una delle grandi sfide per le FFS e le aziende terze. Le misure intraprese nel 2012, ad esempio il coinvolgimento di aziende terze nell'opera volta a garantire la sicurezza, sono state coerentemente portate avanti nel 2013.

Conseguenze degli incidenti ferroviari.

Le FFS hanno preso molto seriamente la concentrazione degli incidenti nel 2013 e le collisioni di Neuhausen e Granges-Marnand. Per questo hanno deciso di affrontare con la massima trasparenza e senza tabù diverse questioni riguardanti la sicurezza. Le approfondite analisi condotte hanno evidenziato che non esiste alcun modello causale tra i diversi incidenti avvenuti in serie. Il programma di sicurezza è stato integrato con alcuni punti specifici, ma nel complesso si sono confermati gli indirizzi strategici già definiti.

È invece emerso con chiarezza quanto sia importante rinnovare continuamente la cultura della sicurezza, che si conferma un aspetto centrale di ogni attività che abbia ripercussioni in questo ambito, dall'esecuzione operativa alle decisioni del top management. Per le FFS è quindi fondamentale fare sì che venga recepita capillarmente e ad altissimo livello in tutti i settori. Tre sono le condizioni perché ciò avvenga:

- la capacità di riconoscere gli errori e il potenziale di miglioramento;
- la fiducia necessaria per discuterne in un clima di correttezza e
- la ferma volontà comune di migliorare.

Data la serie di incidenti registrati, la consapevolezza dei rischi ha assunto un ruolo fondamentale nella formazione e anche nel 2014 continuerà ad essere il tema centrale dei workshop sulla sicurezza in tutta l'azienda.

In seguito alle collisioni di Neuhausen e Granges-Marnand, l'installazione di altri 1700 segnali con sistema di sorveglianza della velocità o impedimento della partenza, decisa nel 2011 e già in fase di attuazione, è stata anticipata dal 2020 al 2018. Nel frattempo in alcune stazioni scelte vengono adottate misure transitorie (principio del doppio controllo, integrazione anticipata del sistema di sorveglianza della velocità e impedimento della partenza entro la fine del 2015).

Le FFS hanno sottoposto il sistema di controllo dei treni e l'ambiente di lavoro dei macchinisti al giudizio di periti esterni. La valutazione positiva della strategia adottata già da anni per il miglioramento del sistema di controllo dei treni è stata accompagnata dalla raccomandazione di introdurre rapidamente a livello capillare l'ETCS Level 2. Lo studio sull'ambiente di lavoro dei macchinisti riconosce alle FFS una profonda cultura della sicurezza e conferma molte delle misure adottate sino ad ora. Le raccomandazioni fornite vertono su ambiti già analizzati dalle FFS.

Suicidi in aumento.

Il numero dei suicidi sulla rete FFS è salito a 123 superando la media registrata negli anni precedenti (2009-2012: 112), senza contare i 64 tentativi di suicidio, alcuni con conseguenze gravi. Appoggiate dalla comunità internazionale, le FFS stanno intensificando i loro sforzi nella prevenzione dei suicidi. È proprio in questa ottica che nel corso degli anni si è moltiplicata la presenza di cartelli del «Telefono amico» (telefono 143) nelle stazioni della rete FFS. Inoltre l'azienda si è rivolta a un esperto esterno per definire ulteriori misure di prevenzione dei suicidi che saranno introdotte in via sperimentale a partire dal 2014.

Ancora evidente la necessità di tutelare i viaggiatori e il personale.

Nel 2013 gli eventi legati alla Security sono diminuiti del 10 percento. E non è certo un caso, perché da anni le FFS si impegnano al massimo per fare sì che i clienti si sentano protetti e sicuri, senza trascurare inoltre di proteggere i collaboratori, il materiale rotabile, gli impianti e gli immobili da atti criminosi.

La combinazione di provvedimenti adottata – quali la presenza della Polizia dei trasporti, i servizi di sicurezza privati, la videosorveglianza e il programma di prevenzione della violenza RailFair – ha dato buoni frutti e viene continuamente aggiornata sulla base degli ultimi avvenimenti. Per quanto riguarda le aggressioni a danno dei collaboratori, la situazione è rimasta stabile. In particolare il personale dei treni si vede confrontato con insulti personali, minacce, strattonamenti, spintoni e sputi durante il controllo dei biglietti. Nel 2013 sono stati intensificati tra gli altri i seguenti provvedimenti:

- costanti adattamenti della tattica di intervento della Polizia dei trasporti e incremento della presenza visibile nelle stazioni e nei treni;
- conferma del doppio accompagnamento e presenza del personale di sicurezza nei treni critici;
- sostegno al personale di locomotiva nel ricovero dei treni e lancio di un programma di misure;
- radicamento/sviluppo dei circoli di Security regionali (più collaborazione tra i circoli in treno e in stazione, coinvolgimento del personale di locomotiva, intensificazione dello scambio di informazioni).

Furti di rame e abbagliamenti da laser.

Al pari di altre ferrovie e realtà industriali europee, le FFS sono nel mirino di bande che operano a livello internazionale per rubare rame di ogni tipo. Nella seconda metà del 2013 i furti ai danni delle FFS sono notevolmente aumentati. Il rame sottratto da magazzini, cantieri e direttamente dalle linee lungo le tratte ha indotto le FFS ad approvare un pacchetto di misure che prevede una migliore protezione di magazzini e cantieri e la sostituzione dei cavi di messa a terra con altri in alluminio (riduzione del 75 percento dei costi di materiale). I furti di cavi di messa a terra implicano elevate spese supplementari ed espongono sia i ladri che il personale addetto alla manutenzione a notevoli rischi.

Un pericolo che grava in particolare sul personale di locomotiva e di sicurezza sono gli abbagliamenti causati dai puntatori laser. Sin dal 2011, nel terzo trimestre si registra regolarmente un aumento degli attacchi al laser, che può causare lesioni oculari e compromettere l'esercizio ferroviario. Sino ad oggi non è stato possibile trovare alcuna contromisura tecnica per soddisfare le particolari esigenze del settore ferroviario.

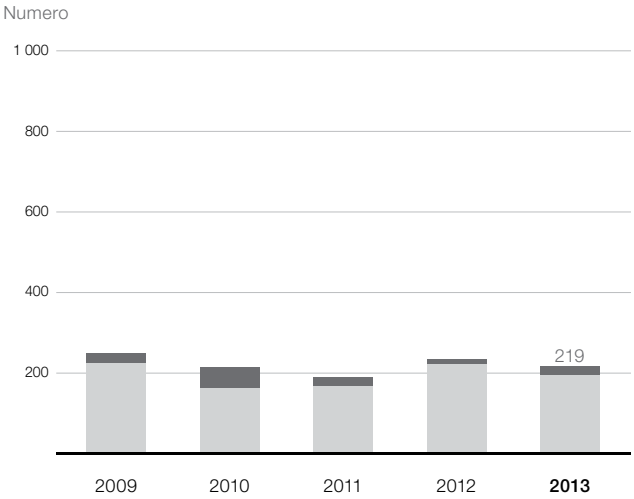
Più graffiti sui treni.

L'uso delle bombolette all'interno dei veicoli ferroviari rimane stabile. Diversa è invece la situazione per le superfici esterne, con un aumento del 29 percento rispetto all'anno precedente. Gli autori di graffiti agiscono per lo più in gruppi, il che permette loro di imbrattare da tre a cinque veicoli per composizione. Da quest'anno il fenomeno interessa tutte le regioni. Nell'anno di

Ancora problematico il trasporto di tifosi.

In occasione di manifestazioni sportive le FFS e i loro clienti continuano a soffrire degli sgradevoli effetti collaterali del trasporto dei tifosi. Le FFS si sono organizzate internamente con un unico riferente per le offerte, la coordinazione dei trasporti e i contatti con i club e le organizzazioni di tifosi. Durante l'estate si è fatto ricorso a materiale rotabile opportunamente modificato. Malgrado le modifiche architettoniche, si continuano a registrare violazioni, ad esempio lancio di petardi e oggetti dai treni, uso improprio del freno d'emergenza o attraversamenti di binari. Questi eventi dimostrano chiaramente il potenziale di pericolo insito nell'ambito del trasporto di tifosi. Il problema è ora oggetto di dibattito politico.

Vie di fatto contro il personale.



Vie di fatto contro il personale dei treni (incl. personale di locomotiva)
Vie di fatto contro altro personale (sportelli, pulizia edifici, indirizzamento dei clienti, cantieri ecc.)

Puntualità nel confronto internazionale.

Puntualità nel traffico a lunga percorrenza in base allo standard UIC: quota di treni arrivati in anticipo, puntuali o con al massimo 15 minuti di ritardo. Fonte: UIC 2011

riferimento gli atti vandalici sul materiale rotabile hanno causato danni per oltre CHF 5,5 mio.

In lieve flessione la puntualità.

Anche nel 2013 la puntualità delle FFS ha confermato il suo primato a livello internazionale. Va inoltre considerato che, a differenza della maggior parte delle ferrovie estere, le FFS misurano la puntualità ponderata sul cliente e che un treno che arriva tre minuti oltre l'orario previsto è già considerato in ritardo. Dopo il 2012 la garanzia delle coincidenze ha fatto registrare il secondo miglior risultato dall'inizio delle misurazioni nel 2008; dal 2013 le FFS rilevano anche la puntualità di coincidenza ponderata sul cliente. La puntualità dei clienti – la parte di viaggiatori che è arrivata a destinazione puntualmente o con un ritardo inferiore a tre minuti riuscendo a prendere tutte le coincidenze – non ha del tutto uguagliato il risultato del 2012 (88,0 percento) scendendo all'87,5 percento. L'obiettivo dell'89 percento fissato dalla Confederazione è stato mancato di 1,5 punti percentuali.

Per quanto imputabile all'intensa attività di costruzione condotta nel 2013 sulla rete ferroviaria, questa leggera flessione non è certo soddisfacente per i clienti. Nel grande cantiere del passante di Zurigo, nel cuore del sistema ferroviario svizzero, si è lavorato senza mai interrompere l'esercizio e senza limitare in alcun modo l'offerta, ma purtroppo anche trascurando di avvertire tempestivamente i clienti in merito a possibili disagi. Un maggiore fabbisogno di manutenzione ha inoltre determinato il moltiplicarsi dei cantieri e delle sezioni di rallentamento non pianificate. Collegando la stazione centrale di Zurigo e quelle di Altstetten e Oerlikon, il passante servirà a decongestionare la stazione centrale migliorando così la stabilità dell'orario dell'intera Svizzera. L'opera riguarda l'intera area di Zurigo e ben 44 su 100 viaggiatori che si spostano ogni giorno con le FFS.

La messa in servizio definitiva avverrà a fine 2015, perciò anche nel 2014 la stabilità dell'orario sarà messa a dura prova. Le FFS fanno del loro meglio per garantire la puntualità dei clienti malgrado le difficoltà, possibilmente senza limitare l'offerta. Allo stesso tempo si impegnano a migliorare la comunicazione appellandosi alla comprensione dei clienti. A partire da giugno 2014, con l'apertura della prima parte del passante di Zurigo, si avvertiranno già i primi effetti positivi sulla puntualità dei clienti nel resto della Svizzera.

Oltre che dal cantiere di Zurigo, la puntualità è stata influenzata anche da altri lavori di costruzione sulla rete. Una maggiore esigenza di mantenimento dell'infrastruttura esistente ha causato un aumento di cantieri, tratti di rallentamento non pianificati, soppressioni e deviazioni di treni. Molti guasti importanti in punti nevralgici e nelle ore di punta, come nella galleria dello

Zürichberg in luglio, hanno comportato forti disagi per i clienti. Infine, il lungo e rigido inverno, le temperature nettamente inferiori alla media e le precipitazioni eccezionali sul versante nord delle Alpi e nel Vallese hanno causato guasti all'infrastruttura e al materiale rotabile. Il 3,4 percento di tutti i ritardi del 2013 è da imputarsi a suicidi sulla rete ferroviaria.

La puntualità come obiettivo centrale.

La puntualità dei clienti, come la sicurezza, è un tema di importanza centrale per il management. È uno degli obiettivi principali delle FFS ed è argomento fisso nelle riunioni della Direzione del Gruppo, che ha deciso di trasferire la gestione strategica della puntualità da Infrastruttura al Settore centrale Sicurezza e qualità. L'obiettivo è fare sì che questo tema sia recepito e gestito a livello aziendale e sfruttare vantaggiose sinergie tra Sicurezza e Management della qualità. Nel 2013 è stato redatto un programma della puntualità, con precise misure verificate e aggiornate regolarmente. Tutto ciò per assicurare ai nostri clienti la puntualità e l'affidabilità che si aspetta da noi.

Poco prima della fine dell'anno si è finalmente registrata una tendenza al miglioramento: in dicembre ben l'88,7 percento dei viaggiatori, infatti, è arrivato puntualmente a destinazione. In questo mese non si era più registrato un risultato simile dal 2008. Il trend positivo si è mantenuto stabile anche all'inizio del 2014.

> Dare priorità alle coincidenze è una strategia valida che sarà perseguita anche nel 2014.

Le coincidenze innanzi tutto.

La garanzia delle coincidenze ha fatto registrare un 97,3 percento, il secondo miglior risultato dall'inizio delle misurazioni nel 2008. Le soppressioni di treni sono sempre considerate come rotture di coincidenze ai fini dell'orientamento al cliente. Come già accennato, alcune di queste hanno avuto a che fare con l'attività di costruzione. La garanzia della coincidenza è un fattore decisivo per i clienti, e anche per le FFS riveste quindi la massima priorità. Dal 2013 viene misurata con criteri più rigidi, cioè con un calcolo ponderato in base al numero effettivo di passeggeri che effettuano il cambio nei rispettivi treni. Configurare la produzione ferroviaria dando priorità alle coincidenze, in particolare quelle con molti viaggiatori, si è rivelata una strategia valida e sarà quindi perseguita anche nel 2014.

Gli eventi del 2013 hanno pesato sulla soddisfazione dei clienti in tema di puntualità, che si è così attestata a 81,7 punti, al di sotto del risultato record del 2012 (83,1 punti). Le FFS intendono invertire la tendenza con misure volte a migliorare l'informazione e l'indirizzamento dei clienti e a evitare i guasti.

In allestimento il management della qualità a livello di Gruppo.

La qualità e il management della qualità sono fattori chiave per l'orientamento alla clientela e ai servizi delle FFS. È infatti a loro che si deve se nel 2013 è stata evidenziata una concentrazione di eventi rilevanti per la qualità (ad es. guasti di apparecchi centrali, linee di contatto e materiale rotabile, errori costruttivi) e problemi di puntualità.

Il management della qualità (QM) serve a garantire prestazioni ottimali ai clienti assicurando così introiti elevati all'azienda, perché clienti soddisfatti tornano a richiederne i servizi. Il management della qualità non è una novità alle FFS, anche se in passato non ha ottenuto il successo globale desiderato. Dopo averne ridefinito gli incarichi, nel 2013 la Direzione del Gruppo ha deciso di creare un'organizzazione QM integrata che, pur assicurando il livello ottimale di qualità a livello di Gruppo, tenga conto delle esigenze dei singoli settori aziendali e delle peculiarità dei rispettivi mercati e clienti. È per questo che si è intervenuti a livello globale ampliando il settore centrale Sicurezza con il Management della qualità e introducendo una funzione specialistica QM in ogni Divisione. Grazie a questi nuovi ruoli, incarichi e responsabilità, il management della qualità ha assunto la valenza che i clienti auspicavano.

L'orientamento strategico così riadattato, il piano di sviluppo e le misure elaborate per il 2014 costituiranno la base per miglioramenti costanti e sostenibili della qualità, ma serviranno anche a eliminare rapidamente carenze qualitative con forte impatto sulla clientela e a ridurre drasticamente il numero e gli effetti di eventi che influiscono sulla qualità.