


	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
SEGNALAZIONI VOLONTARIE NEI SISTEMI
DI TRASPORTO FERROVIARIO, AD
IMPIANTI FISSI E MARITTIMO**

Bozza Procedura



Bozza rev.01 del 07 maggio 2020

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

Indice

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI VOLONTARIE NEI SISTEMI DI TRASPORTO FERROVIARIO, AD IMPIANTI FISSI E MARITTIMO.....		1
1.	PREMESSA NORMATIVA	1
2.	OGGETTO DELLA PROCEDURA.....	4
3	SISTEMA DI SEGNALAZIONE VOLONTARIA presso la DIGIFEMA – FINALITA’.....	5
4.	MODALITA’ DI COMUNICAZIONE DELLA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	6
5.	CRITERI per la PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	8
6.	CRITERI per la GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI VOLONTARIE.....	8

Bozza Procedura SV

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

1. PREMESSA NORMATIVA

- 1.1 La presente procedura è emanata al fine di disciplinare le modalità di segnalazione volontaria di incidenti e sinistri nei sistemi di trasporto ferroviario, ad impianti fissi e marittimo, con riferimento a quanto indicato nelle norme e linee guida di settore di seguito elencate:
- **Decreto legislativo 14 maggio 2019, n. 50** sulla sicurezza ferroviaria
 - **Decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 165** sulle inchieste sui sinistri marittimi (che ha recepito ed attuato la direttiva 2009/18/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio);
 - **Allegato 4 “Cultura della sicurezza”⁽¹⁾** delle Linee Guida ERA su sistemi di gestione della sicurezza;
 - **Dichiarazione ERA per una Cultura della sicurezza ferroviaria⁽²⁾**,
 - **COR Just Culture and Liability** (doc.ERA-PRG-005-5, rev.2.0, settembre 2019)⁽³⁾
 - **Risoluzione IMO MSC.255(84)** inerente Codice internazionale per le investigazioni sui sinistri marittimi;
 - **Circolare IMO MSC-MEPC.7/Circ.7⁽⁴⁾** relativa a procedure di segnalazione dei “**quasi incidenti**” (*near miss*)⁽⁵⁾;
 - **Analisi del fattore umano negli eventi incidentali nei settori ferroviario e marittimo, (studio redatto dalla DiGiFeMa, nov.2016).**
- 1.2 Ai fini della prevenzione degli incidenti e del miglioramento della sicurezza del trasporto nei settori di riferimento, le normative sopra elencate prevedono che vi sia la possibilità di realizzare due distinti sistemi di segnalazione degli eventi incidentali:
- a. un sistema che raccoglie le segnalazioni obbligatorie, relativo ad incidenti molto gravi, gravi ed inconvenienti;
 - b. un sistema per la raccolta delle segnalazioni volontarie, relativo ai c.d. “quasi incidenti”.



¹) https://www.era.europa.eu/activities/common-safety-methods_en#meeting3

²) https://www.era.europa.eu/activities/safety-culture_en

³) https://www.era.europa.eu/activities/common-occurrence-reporting_en

⁴) <http://www.imo.org/en/OurWork/MSAS/Casualties/Documents/MSC%20MEPC.7-circ.7.pdf>

⁵) per “**quasi incidenti**” si intendono tutte quelle situazioni incidentali critiche e potenzialmente dannose che non hanno causato danni, ma erano assolutamente in grado di provocarne e per le quali l’unica differenza con un incidente è solo nelle conseguenze e non nelle dinamiche che l’hanno generato.

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

➤ **SISTEMA DI SEGNALAZIONE OBBLIGATORIA**



Nell’ambito delle attività istituzionali, la DiGIFeMa ha già realizzato e reso operativo un sistema di segnalazione obbligatoria degli eventi incidentali, denominato **SIGE - Sistema di GEstione delle segnalazioni di incidenti**. Tale sistema consente di gestire ed analizzare i dati relativi agli incidenti significativi che si verificano nei tre settori di trasporto: ferroviario, ad impianti fissi e marittimo.

Tramite il SIGE, dunque, la DiGIFeMa regola le modalità di segnalazione obbligatoria degli incidenti, inconvenienti e sinistri occorsi nei settori di trasporto ferroviario, ad impianti fissi e marittimo secondo:

- **la Procedura n.del** (settore trasporto ferroviario e trasporto ad impianti fissi), con riferimento rispettivamente all’articolo 20 del d.lgs. n. 50/2019;
- **la Procedura n.del** (settore trasporto marittimo), con riferimento all’articolo 7 del d.lgs. n. 165/2011.

Per accedere al SIGE è necessario collegarsi al sito DiGIFeMa <http://digifema.mit.gov.it/wp/sige/>, tramite l’apposita sezione “Area riservata”



	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

➤ **SISTEMA DI SEGNALAZIONE VOLONTARIA**

La segnalazione volontaria consiste, invece, in una comunicazione fatta direttamente a questa Direzione di:

- un evento che potrebbe non essere stato segnalato:

- «quasi incidenti» e altre informazioni, in materia di sicurezza, che il soggetto che effettua la segnalazione ritiene rappresentino o possano rappresentare una situazione di rischio o danno potenziale per il sistema di trasporto o per le persone.

Ogni attività lavorativa, infatti, è caratterizzata da una probabilità di svolgimento di operazioni errate; ciò può essere dovuto sia ad una non corretta interpretazione di una situazione che si verifica nell'ambito dell'attività lavorativa che ad una interazione difficoltosa tra le persone o ad un rapporto non corretto con i sistemi tecnologici presenti nell'ambiente lavorativo.

Da questo punto di vista, le segnalazioni volontarie dei quasi incidenti o degli errori sono molto importanti perché:

- costituiscono una importante lezione “gratuita” in termini di sicurezza, a differenza degli incidenti lievi o gravi che possono avere un elevato costo in termini umani ed economici,
- dovrebbero consentire di apprendere maggiormente dall'errore in termini di prevenzione e, quindi, di poter mettere in atto misure preventive che limitino la possibilità che l'errore o il quasi incidente si trasformino nel futuro in incidenti più gravi.

Per una più semplice schematizzazione dell'ambito in cui si dovrebbe inserire la segnalazione volontaria, si riporta in fig. 1 la distribuzione probabilistica a piramide della numerosità di eventi; al vertice della piramide rappresentata ci sono gli *incidenti gravi*, meno frequenti, mentre alla base ci sono *errori e violazioni*, molto frequenti e poco visibili, ed i c.d. *near misses* (quasi incidenti), che si verificano quando un incidente viene evitato solo per una circostanza fortuita o grazie all'intervento di un operatore.

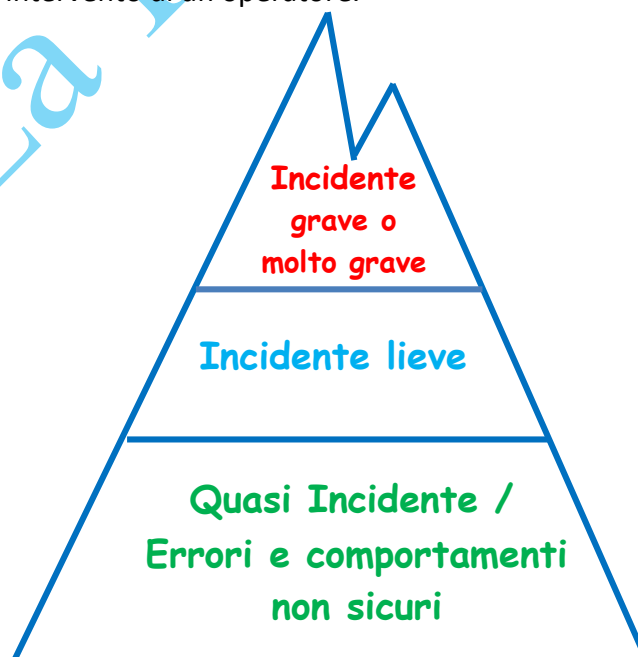




Figura n. 1 -
Piramide di Heinrich

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

2. OGGETTO DELLA PROCEDURA

2.1 La presente procedura è emanata al fine di disciplinare le modalità di segnalazione volontaria di incidenti e sinistri nei sistemi di trasporto ferroviario, ad impianti fissi e marittimo.

Tale sistema di segnalazione volontaria, in particolare, è finalizzato a promuovere una cultura della fiducia (*Just Culture*) ⁽⁶⁾ e dell'apprendimento reciproci in un contesto organizzativo in cui l'errore viene considerato come un fattore "positivo" per un miglioramento complessivo della sicurezza ed in cui il personale:

- dei gestori dell'infrastruttura ferroviaria e dei sistemi di trasporto ad impianti fissi,
- delle imprese ferroviarie, degli impianti fissi e di quelle armatoriali marittime, nonché
- di tutti gli altri soggetti/enti che hanno un possibile impatto sul funzionamento sicuro dei sistemi di trasporto ferroviario, ad impianti fissi e marittimo

viene incoraggiato a contribuire allo sviluppo e al miglioramento della sicurezza; tutto ciò garantendo l'anonimato della fonte e promuovendo la fiducia delle persone nel sistema di segnalazione.



2.2 Per cultura della fiducia deve intendersi, pertanto, una cultura della sicurezza positiva, secondo la quale il personale operativo e non operativo non viene sanzionato per errori conseguenti ad azioni, omissioni o decisioni prese in relazione alla propria esperienza ed all'addestramento ricevuto, tranne in caso di comportamento doloso o qualora vi sia stata manifesta e grave inosservanza di un ovvio rischio.

2.3 Nei settori del trasporto ferroviario, ad impianti fissi e marittimo, è ormai sempre più chiaro il principio che, ai fini della sicurezza, è importante avere implementato un Sistema di Gestione della Sicurezza (**SGS**) ben funzionante; ma altrettanto importante, nell'ambito organizzativo e lavorativo della singola azienda di trasporto, è che vi sia una ampia diffusione della cultura della sicurezza (**Safety Culture**).

Non basta, infatti, avere buoni 'Sistemi di Gestione della Sicurezza' perché le prestazioni di sicurezza sono determinate anche da come le organizzazioni, nella realtà operativa, attuano e vivono i loro sistemi. Per mantenere sistemi efficaci dopo l'implementazione iniziale è auspicabile, pertanto, che il comportamento dei dipendenti consenta di rafforzare i fattori che sono alla base della gestione in sicurezza.

⁶) Ai fini della predisposizione della presente procedura - considerato che **nel settore aereo** sono state già da tempo attuate iniziative in ambito nazionale per la promozione della cultura della fiducia e l'istituzione di un sistema di segnalazione volontaria - si è fatto riferimento anche ai principi generali riportati nel **Regolamento (UE) n. 376 del 2014**, inerente sistema di segnalazione eventi nel settore del trasporto aereo, nonché alla vigente procedura di segnalazione spontanea emanata dall'ANSV – Agenzia Nazionale per la Sicurezza del Volo (organismo investigativo in ambito trasporto aereo).

Per completezza di informativa, si segnala che anche **nel settore sanitario** è ormai da anni diffuso il sistema di segnalazione volontaria degli eventi clinici con potenziale rischio (**incident reporting**), quale strumento indispensabile per aumentare la conoscenza delle cause e dei fattori che possono aver contribuito al verificarsi di un evento.

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

Da questo punto di vista, la cultura della sicurezza di un'organizzazione può contribuire ad influenzare positivamente i comportamenti e gli atteggiamenti del relativo personale il quale, a sua volta, può contribuire a migliorare le prestazioni complessive di sicurezza dell'intera organizzazione.

Per apprezzare l'importanza della cultura e del comportamento della sicurezza nella gestione del rischio per la sicurezza e migliorare, di conseguenza, i risultati in termini di sicurezza del trasporto, è importante mettere a fuoco anche le modalità con le quali si verificano errori o non conformità, rispetto alle procedure di sicurezza definite dal **SGS**; errori, dovuti anche alla componente umana dell'organizzazione, che possono portare al verificarsi di incidenti o inconvenienti con diversi livelli di gravità.

Il Sistema di Gestione della Sicurezza (**SGS**) e la **Safety Culture (SC)** devono, quindi, essere visti come elementi interdipendenti, ma al tempo stesso autonomi, attraverso la cui attuazione si possono raggiungere miglioramenti complessivi e continuativi dei livelli di sicurezza del trasporto.

2.4 L'importanza della promozione della "Safety culture" e della "Just culture" è stata ribadita e rafforzata,



- **nel settore ferroviario**, nella direttiva (UE) 2016/798 relativa alla sicurezza delle ferrovie nella quale è stato indicato nel considerando (10) **"Gli Stati membri dovrebbero promuovere una cultura della fiducia (just culture) e dell'apprendimento reciproci in cui il personale delle imprese ferroviarie e dei gestori dell'infrastruttura sia incoraggiato a contribuire allo sviluppo della sicurezza garantendo, nel contempo, la riservatezza"**;
- **nel settore marittimo**, dall'IMO che, con la Circolare MSC-MEPC.7/Circ.7, aveva emanato linee guida per la segnalazione dei quasi-incidenti, introducendo il principio che tali segnalazioni dovessero essere trasmesse in una logica di **"just culture"**.

Tale approccio dovrebbe consentire di raccogliere numerose informazioni relative agli incidenti mancati, senza che il singolo operatore abbia conseguenze negative dal management della compagnia, e di poter quindi avere maggiori elementi di analisi per poter pianificare misure migliorative nei sistemi di gestione aziendali della sicurezza.

3 SISTEMA DI SEGNALAZIONE VOLONTARIA presso la DIGIFEMA – FINALITA'

3.1 Ai sensi di quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 27 del decreto legislativo n. 50/2019 e considerate le competenze assegnate quale Organismo investigativo nazionale nel settore ferroviario, nei sistemi di trasporto ad impianti fissi e nel trasporto marittimo, la Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime (**DiGIFeMa**) istituisce un sistema per la raccolta e l'elaborazione delle segnalazioni volontarie di inconvenienti, incidenti e sinistri nei sistemi di trasporto ferroviario, ad impianti fissi e marittimo (**S-VOL**).

3.2 Il sistema di segnalazione volontaria di cui al punto 3.1 ha come unico obiettivo la **prevenzione degli incidenti e degli inconvenienti nei sistemi di trasporto indicati e non mira alla determinazione di colpe e responsabilità.**

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

3.3 Lo scopo principale del sistema di segnalazione volontaria è quello di consentire alla DiGIFeMa di:

- a) realizzare uno schema di segnalazione volontario e riservato per questioni che riguardano, o potrebbero riguardare, la sicurezza dei trasporti, garantendo l'anonimato della fonte e promuovendo la fiducia delle persone nel sistema di segnalazione stesso;
- b) utilizzare le segnalazioni ricevute nell'ambito del sistema per identificare procedure, pratiche o condizioni non sicure, in un'ottica di prevenzione dell'evento incidentale;
- c) fornire a tutti gli operatori dei settori interessati ed all'industria del trasporto ferroviario, dei sistemi di trasporto ad impianti fissi e del trasporto marittimo, nonché alle autorità nazionali competenti in materia di sicurezza dei citati sistemi di trasporto, informazioni su una procedura, pratica o condizione non sicura segnalata e verificata per facilitare e promuovere:
 - (i) l'azione e la sensibilizzazione su temi inerenti alla sicurezza dei trasporti; e
 - (ii) il miglioramento della sicurezza dei trasporti.

La segnalazione volontaria consiste, in particolare, in una comunicazione fatta volontariamente, in forma non anonima, alla DiGIFeMa.

3.4 La DiGIFeMa emana la presente Procedura al fine di disciplinare:

- a) le modalità di comunicazione delle segnalazioni volontarie,
- b) le misure messe in atto per la protezione dei dati personali e per assicurare la tutela e riservatezza della fonte di informazione,
- c) le procedure per la registrazione, la gestione, il trattamento e l'analisi delle segnalazioni volontarie, nel rispetto dei criteri di riservatezza della fonte di informazione.



4. MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA SEGNALAZIONE VOLONTARIA

4.1 La segnalazione volontaria può essere effettuata direttamente alla DiGIFeMa, mediante accesso (anche tramite smartphone o tablet) all'apposito modulo di segnalazione presente nel sito web della DiGIFeMa al seguente indirizzo: <http://digifema.mit.gov.it/wp/segnalazione-volontaria/>.

4.2 La segnalazione volontaria può essere fatta da qualsiasi operatore dei sistemi di trasporto indicati al punto 1.1 della presente Procedura o da qualsiasi persona che ritiene di poter fornire un contributo in una logica di cultura positiva della sicurezza, ai fini del miglioramento complessivo della sicurezza dei suddetti sistemi di trasporto.

4.3 Ai sensi della presente Procedura, non possono essere oggetto di segnalazione volontaria tutte le segnalazioni che sono riferite ad eventi che implicano una minaccia grave e imminente per la sicurezza dei sistemi di trasporto di cui al punto 2.1, per la salute o la vita di una persona, o per un reato.

Le segnalazioni relative alla suddetta tipologia di eventi devono invece essere notificate direttamente alle autorità nazionali competenti in materia.

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

Non possono altresì essere oggetto di segnalazione volontaria ai sensi della presente procedura tutte le segnalazioni che riguardino la qualità del servizio dei sistemi di trasporto quali, ad esempio, ritardi, soppressioni, carenza di comfort, carenze igieniche o problematiche tariffarie e inerenti rimborsi che devono invece essere trasmesse dall'interessato alle autorità/enti competenti in materia.



4.4 La persona che effettua la segnalazione deve includere nel modulo indicato al punto 4.1 almeno le seguenti informazioni:

- a. la tipologia ed una descrizione dell'evento che si ritiene di voler segnalare
- b. il nome della persona che effettua la segnalazione
- c. un indirizzo di posta elettronica della persona
- d. un numero di telefono fisso o di cellulare.

Le segnalazioni volontarie prive dei dati personali di cui alle lettere b., c. e d. non saranno prese in considerazione per la successiva valutazione da parte della DiGIFeMa.

4.5 Ai fini di una più chiara definizione dell'ambito di possibili segnalazioni volontarie, si riporta di seguito un esempio, non esaustivo, delle tipologie di segnalazioni che possono essere trasmesse per un miglioramento della sicurezza:

- a. una procedura, pratica o situazione che la persona che effettua la segnalazione considera pericolosa, o non corretta, e tale da poter mettere in pericolo la sicurezza;
- b. un comportamento da parte di un operatore dei sistemi di trasporto, ritenuto non conforme o pericoloso per la sicurezza;
- c. una programmazione o turnistica degli operatori che si ritiene possa causare affaticamento dell'operatore stesso.

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

5. CRITERI per la PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

5.1 La gestione e protezione dei dati personali trasmessi a questa Direzione con la segnalazione volontaria è attuata in conformità con quanto indicato dal Codice per la protezione dei dati personali (rif. d.lgs. n. 196/2003, come modificato dal d.lgs. n. 101 del 2018 di attuazione del Regolamento UE n. 2016/679).

5.2 I dati sensibili personali (⁷), contenuti nel modulo inviato di cui al punto 4.1, servono esclusivamente per circostanziare la richiesta e per essere contattati dalla DiGIFeMa, al fine di avere eventuali chiarimenti o informazioni integrative in ordine all'evento segnalato. Le segnalazioni inviate alla DiGIFeMa sono trattate nel rispetto dei principi di tutela delle testimonianze stabiliti dal Regolamento di esecuzione (UE) n. 2020/572 della Commissione e dall'articolo 9 "Tutela della riservatezza" del decreto legislativo n. 165/2011 di recepimento della direttiva 2009/18/CE inerente inchieste sui sinistri marittimi.

5.3 La DiGIFeMa si impegna a non tenere alcuna registrazione cartacea o informatica o di altra natura dei dati personali dell'autore della segnalazione volontaria, oltre il tempo strettamente necessario a processare la segnalazione medesima.



6. CRITERI per la GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI VOLONTARIE

6.1 La DiGIFeMa, dopo aver verificato che la segnalazione volontaria non sia anonima, effettua le seguenti operazioni preliminari:

- a. gestione della parte del modulo contenente i dati personali dell'autore della segnalazione volontaria, secondo i criteri indicati nella parte 4. della presente Procedura;
- b. eventuale richiesta all'autore della segnalazione di ulteriori chiarimenti o informazioni integrative in ordine all'evento segnalato;
- c. successiva analisi della segnalazione volontaria, dopo averla anonimizzata (⁸), e valutazione del contenuto delle informazioni in essa contenute.

⁷) per "dato personale" si intende il dato definito dall'art. 4, paragrafo 1, n. 1, del Regolamento (UE) 2016/679 ovvero «qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale »

⁸) Per «anonimizzazione» s'intende il processo di eliminazione dalle segnalazioni volontarie di tutti i dati personali relativi all'informatore e alle persone menzionate in segnalazioni di eventi e degli eventuali dati, compresa la denominazione della o delle organizzazioni coinvolte nell'evento, che possano rivelare l'identità dell'informatore o di terzi o che possano permettere di dedurre l'identità a partire dalla segnalazione dell'evento.

	Direzione Generale per le investigazioni ferroviarie e marittime	
PR-INV-07	SISTEMA SEGNALAZIONE VOLONTARIA	REV.01

6.2 L'analisi e valutazione della segnalazione volontaria viene conclusa con l'indicazione delle osservazioni in merito a quanto segnalato ed alle eventuali informative/misure o iniziative che dovrebbero essere attuate; tali elementi vengono inclusi nel sistema **S-VOL** .

6.3 Fermo restando che le informazioni raccolte non devono costituire elementi per individuare colpe o responsabilità - sulla base delle informazioni registrate nel sistema **S-VOL** ed al fine di contribuire al miglioramento della sicurezza dei sistemi di trasporto - la DiGIFeMa conclude la procedura di gestione delle S.V., informando le autorità nazionali competenti in materia di sicurezza ovvero:

- **ANSFISA**, per il trasporto ferroviario,
- **Direzione generale per i sistemi di trasporto ad impianti fissi ed il trasporto pubblico locale**,
- **Comando generale del Corpo delle Capitanerie di Porto**, per trasporto marittimo e per vie d'acqua interne,

oppure altri eventuali destinatari che potrebbero essere interessati delle suddette informative.

6.4 Al fine di disciplinare gli scambi di informazione connessi alle segnalazioni volontarie ricevute, la DiGIFeMa può definire protocolli di scambio dati con le autorità nazionali competenti in materia di sicurezza, indicate al punto 6.3.

Tali protocolli devono essere elaborati nel rispetto dei criteri di protezione dei dati e di riservatezza delle fonti di informazione, indicati nella precedente sezione 5. della presente Procedura.

BOZZA PROCEDURA