Piano operativo di sicurezza e controlleria – Misura 14

Contratto di Servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese

Primo periodo

2023-2025

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito "Piano") viene adottato dall'Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia conformemente a quanto previsto dal Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale in vigore tra l'Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia e ai sensi dalla Delibera ART n. 16/2018 - misura 14 "*Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore*", con il coinvolgimento del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria e delle Forze dell'Ordine (FFOO) e con una durata pari a quella del Contratto di Servizio (1° luglio 2022 – 30 giugno 2032).

La definizione delle linee operative è adottata su base triennale, per il periodo 2023 – 2025.

Quale premessa, si intende evidenziare che:

- nel rispetto delle competenze dei soggetti coinvolti, Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario, nella sua accezione di salvaguardia dell'incolumità delle persone sia da possibili incidenti (*safety*), che da eventi illeciti (*security*), anche tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.
- a tal riguardo, si sottolinea che la tutela dell'Ordine e della Sicurezza Pubblica è prerogativa esclusiva del Ministero dell'Interno; con specifico riferimento all'ambito ferroviario la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati è attribuita alla Polizia Ferroviaria.
- ferma restando l'attribuzione delle competenze al Ministero dell'Interno, Trenitalia attribuisce particolare rilievo al contrasto dei fenomeni illeciti per cui si avvale dei servizi erogati dalla Società del Gruppo FS Security;
- obiettivo primario dell'impresa ferroviaria non è, infatti, la reazione ai singoli eventi che si manifestano bensì il controllo delle minacce in ottica preventiva.

Trenitalia contribuisce a garantire il rispetto delle disposizioni emesse dalle autorità competenti in materia di sicurezza sanitaria.

Obiettivi ed Azioni

Di seguito sono illustrate le azioni tese al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione nonché al contrasto dell'evasione ed elusione e gli obiettivi di monitoraggio di specifici indicatori di *safety* e *security* e controlleria in ambito ferroviario, in coerenza con le finalità di efficientamento di cui al Contratto di Servizio.

Il Piano prevede azioni congiunte tra i diversi soggetti coinvolti, nel rispetto delle specifiche competenze, sulle seguenti tematiche:

- predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
- progressivo incremento della dotazione tecnologica del materiale rotabile e delle stazioni, funzionale all'incremento del livello di sicurezza;
- controlleria:
  - riduzione dell'evasione e dell'elusione, misurata come percentuale di viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio sul totale;
  - contenimento del numero di aggressioni al Personale nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo.

Monitoraggio

Il Piano, in coerenza con la Delibera ART 16/2018, prevede specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, sulla base dei dati forniti da ANSFISA, Ministero dell'Interno, Trenitalia e Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria relativi a:

Safety

- numero di incidenti dovuti a comportamenti non corretti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra;
- dotazione di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte, come da programma di rinnovo del materiale rotabile nella regione e monitoraggio del loro corretto funzionamento.

Security

- variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo treno e in stazione misurati sulla base delle denunce presentate alle FFOO. La fonte di tali dati è il Ministero dell'Interno, quale istituzione responsabile in materia di ordine e sicurezza pubblica, che agisce tramite la specialità della Polizia Ferroviaria per la prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;

- livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione, misurate attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Procedure e Convenzioni adottate e/o documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ, laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il SIGSQ, conformemente ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie). Il SIGSQ è conforme alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, e in chiave quanto più possibile integrata nell'ottica del 4° Pacchetto Ferroviario per la Sicurezza di Esercizio.

Inoltre, come segnalato, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Di seguito la documentazione di riferimento.

Per la Safety:

Si riportano di seguito le principali procedure che disciplinano il Sistema di Gestione della Sicurezza di esercizio

- CO n.504/AD del 15 dicembre 2020, relativa a "Politica Aziendale di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro" e s.m.i.
- CO n.505/AD del 15 dicembre 2020, relativa al "Manuale del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ) di Trenitalia".

In base alle Comunicazioni Organizzative di cui sopra, Trenitalia ha elaborato ulteriori Comunicazioni e Disposizioni a supporto del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio, il cui elenco

costituisce allegato del Manuale del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ) di Trenitalia.

Per la Security:

- Convenzione tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ed il Ministero dell'Interno ove si prevede la collaborazione tra Trenitalia e la Polizia Ferroviaria al fine di rafforzare la tutela della sicurezza ferroviaria e a prevenire e reprimere i fenomeni illeciti in ambito ferroviario;
- CO n. 50 rev. vigente "Policy degli accessi agli asset Trenitalia";
- CO n. 430 rev. vigente "Procedura Contrasto Frodi nei titoli di viaggio acquistati con carte di credito e gestione dei falsi";
- CO n. 475 rev. vigente "Procedura Rilevamento e tracciabilità dei graffiti e degli atti vandalici al materiale rotabile passeggeri";
- CO n. 423/AD rev. vigente "Procedura prevenzione e gestione delle aggressioni al personale dipendente impegnato nei servizi front line".

Per il contrasto all'evasione ed elusione:

- Piano operativo di vendita e informazioni allegato al Contratto di Servizio tra Trenitalia e l'Agenzia;
- Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri di Trenitalia;
- Istruzione operativa DPR 6/2018 *"Gestione del processo di Antievasione e Assistenza alla clientela per la Divisione Passeggeri Regionale"*.

Interventi operativi 2023 – 2025

Safety

Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000, nonché in virtù del Certificato di Sicurezza Unico n° EU1020200006 del 07/02/2020.
In merito alla Safety relativa al trasporto ferroviario, Trenitalia si è dotata di un sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio nel rispetto del D.Lgs 50/2019), del Regolamento (UE) 1078/2012, del Regolamento (UE) 402/2013 e s.m.i., delle Disp. RFI n. 13/2001, 10/2001, 26/2002, 15/2004 e 51/2007, del Decreto ANSF 4/2012, delle Linee Guida per il rilascio del Certificato di Sicurezza (nota ANSF 01766/10 del 23.03.2010).

In merito al materiale rotabile, Trenitalia a livello nazionale ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni aggiudicando, a tal fine, una gara europea. Tale piano prevede l'immissione in esercizio di oltre 500 nuovi treni, di cui circa la metà già consegnati al 2021 che porterà ad un significativo rinnovo della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

La sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio di lunga durata 10 anni per il periodo 1° luglio 2022-30 giugno 2032 con l'Agenzia consente quindi la realizzazione del rinnovo della flotta in uso nella regione grazie all'introduzione di 24 treni POP e di 9 treni Rock, cofinanziati dall'Agenzia e da Trenitalia.

Di seguito le caratteristiche principali comuni ai nuovi treni acquistati (Pop e Rock):

- il layout interno prevede un numero di posti a sedere del tipo prioritari PRM e spazi per sedia a rotelle in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette per disabili su sedia a rotelle conforme alla STI PRM con porta scorrevole, ad apertura e richiusura servoassistita (con comando a pulsanti posti all'esterno e all'interno della toilette) e richiusura temporizzata.
  All'interno dei treni sono stati minimizzati i dislivelli e le discontinuità e dove presenti sono evidenziati con differenti colorazioni del pavimento ed elementi di attenzione.
- l'accesso ai convogli è conforme ai requisiti delle STI LOC&PAS, STI PRM nonché alle altre normative vigenti. La larghezza utile di accesso di ogni porta è di almeno 1300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica.
  Per facilitare l'incarrozzamento di persone con disabilità su sedia a rotelle, è prevista l'adozione di una rampa manuale, normalmente posizionata in un armadio situato nei pressi del vestibolo.
  Sono presenti targhette di segnalazione in scrittura braille (e.g. pulsanti apertura e chiusura porta, accessori toilette).
  Tra le dotazioni di bordo del treno sono comprese 2 scalette da applicare alle porte di salita per la discesa dei passeggeri in linea e trasbordo su un altro veicolo affiancato (situato in binario adiacente), da effettuare in situazioni di emergenza (ad esempio nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).
- All'interno del comparto passeggeri e delle toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
  Vi è la presenza di un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di macchina.
- Il convoglio è dotato di un moderno Sistema di Informazione Passeggeri con:

- Connettività radiomobile Terra-Treno;
- Videosorveglianza con registrazione filmati, con diffusione live su monitor interni. Sono inoltre presenti telecamere di incarrozzamento e telecamere frontali;
- *People counter* per l'acquisizione in maniera automatizzata del numero dei passeggeri trasportati per treno;
- Informazioni sonore e visive di viaggio ai passeggeri;
- Gestione di contenuti multimediali e di intrattenimento al pubblico (video promozionali, riviste, news ecc.);
- Sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori;
- Sistema di sonorizzazione e citofonia digitale.

Security

Nell'ambito delle proprie competenze, Trenitalia è impegnata a migliorare lo stato di sicurezza reale e percepita in ambiente ferroviario.

In particolare, FS Security, per conto di Trenitalia, provvede alla gestione operativa della *Security* anche interfacciandosi, per le correlate esigenze, con le Istituzioni dedicate alle attività di sicurezza e con Enti ed Organismi di settore. In particolare, a titolo esemplificativo, si occupa:

- dei servizi di *security*;
- delle attività volte al contrasto delle frodi e dell'evasione;
- della progettazione, dello sviluppo e dell'implementazione di tecnologie di *security*;
- della collaborazione operativa con la Polizia Ferroviaria, quale organo preposto alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario.

Ai sensi della predetta Convenzione, la Polizia Ferroviaria espleta il servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità, individuati - nell'ambito della Partnership - in relazione alle problematiche riscontrate sulla base di elementi oggettivi documentabili (quali: denunce di reato, segnalazioni dell'utenza e delle strutture societarie, etc.).

Inoltre, è stato istituito un numero unico di pronto intervento accessibile al solo personale ferroviario, che consente di essere messi in comunicazione con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato.

Sul piano operativo FS Security, per conto di Trenitalia, attraverso l'impiego di personale ferroviario preposto e formato, svolge le seguenti attività:

- servizi di filtro sottobordo e monitoraggio a bordo treno;
- contrasto all'evasione/elusione tariffaria;

- raccolta sistematica dei dati in materia di atti illeciti commessi negli ambiti aziendali per l'alimentazione di un sistema informativo dedicato;
- prevenzione/contrasto graffiti;
- prevenzione e contrasto delle frodi a fronte di pagamento con moneta elettronica;
- prevenzione e contrasto delle frodi sull'intero ciclo di vita del biglietto ferroviario;
- prevenzione/contrasto delle aggressioni al personale societario.

Campagne di comunicazione di Security

Trenitalia è da tempo impegnata in campagne di sensibilizzazione dei viaggiatori a comportamenti corretti, quale valore sociale e finalizzate a promuovere un incremento della percezione di sicurezza a bordo treno. In sintesi:

- **"No ticket, no parti":** campagna in coordinamento con il servizio di Polizia Ferroviaria, per promuove l'acquisto di biglietti. Ad oggi viene utilizzata contestualmente a grandi eventi (es: concerti, ecc.).
- **"Suggerimenti per un viaggio sicuro"**: sono state formalizzate indicazioni per un viaggio sicuro, anche attraverso la Carta dei Servizi.
- **"Stai attento! Fai la differenza":** realizzata in collaborazione con la Polizia Ferroviaria, con la diffusione di 10 pittogrammi suddivisi in tre categorie di reato (furto in stazione, furto in treno e raggiro), realizzati in forma di *leaflet*, adesivi, triangoli e penduli diffusi sui treni, self service, biglietterie, Freccia Club, nonché con brevi videoclip diffusi sui treni, nei Freccia Club e in tutti gli ambienti con monitor. Il Gestore dell'Infrastruttura e delle Stazioni ha affisso cartelloni nelle stazioni e nelle Sale Blu.
- **Diffusione di messaggi vocali di security e informativa circa la presenza a bordo treno di impianti di videosorveglianza** le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

<u>Azione: Progetto "Sicurezza e Percezione della sicurezza"</u>

Scopo del progetto è quello di favorire un incremento della percezione di sicurezza nel pubblico dei clienti/passeggeri, fornendo informazioni in merito agli strumenti e le iniziative di security messe a disposizione in ambito stazione.

A tale scopo i principali schermi di 7 grandi stazioni italiane (Bologna C.le, Firenze S.M.N., Milano C.le, Napoli C.le, Roma Termini, Torino P. N., Venezia S.L.) sono stati messi a disposizione per veicolare cartellonistica di security avente per oggetto:

- Numero di telecamere presenti in stazione.
- Potenziamento del sistema di illuminazione.
- Presenza di Forze dell'Ordine.
- Presenza di personale specializzato in attività di security presso i varchi di accesso ai binari (Firenze S.M.N., Milano C.le, Roma Termini e Napoli Centrale).
- Presenza di defibrillatore e personale formato all'uso di defibrillare (Firenze S.M.N., Milano C.le, Roma Termini e Napoli Centrale).

Formazione del personale, dotazione tecnologica ed investimenti

Le azioni di Trenitalia e del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria finalizzate all'incremento del fattore security prevedono, attraverso l'implementazione di nuove tecnologie, anche la realizzazione di investimenti sia sul materiale rotabile sia sugli asset aziendali dedicati alla manutenzione dei treni (officine) e alla vendita (biglietterie) oltre che sull'infrastruttura ferroviaria.

Azione: videosorveglianza a bordo treno

È prevista la realizzazione di sistemi di videosorveglianza a bordo dei treni dedicati al trasporto regionale, con telecamere all'interno di ogni carrozza con la possibilità di remotizzazione delle immagini *live* e registrate. In aggiunta a tale applicazione, le immagini *live* sono diffuse sui monitor a bordo, per incrementare la sicurezza percepita a bordo treno da parte dei clienti e del personale di bordo. Tale investimento previsto per parte della flotta in uso nella regione Piemonte si prevede possa essere completato entro il 2026.

Tale investimento è stato considerato nel Piano Economico-Finanziario di cui al Contratto di Servizio.

Azione: security asset Trenitalia

Le iniziative progettuali prevedono di attuare misure di *security* passiva (es. recinzioni, cancelli, blindature, etc.) e attiva (es. sistema di videosorveglianza, sistema antintrusione, sistema di controllo accessi, etc.).
In Piemonte potranno essere valutate eventuali iniziative progettuali per la messa in sicurezza degli asset.

Azione: Varchi

A partire dal 2015 è stato sviluppato da RFI un nuovo modello (HUB) di gestione delle Grandi Stazioni ferroviarie, che prevede la separazione delle aree dedicate all'esercizio del servizio ferroviario dalle aree destinate alle attività commerciali, allo scopo di ridurre il degrado (specifico dei grandi nodi) ed i fenomeni illeciti che avvengono in stazione.

Presso le stazioni di Roma Termini, Milano Centrale, Firenze Santa Maria Novella e Torino Porta Nuova sono stati, quindi, installati appositi varchi presidiati da personale di FS Security mentre presso la stazione di Napoli Centrale sono state installate delle delimitazioni provvisorie e nel corso del 2020, a seguito delle contromisure da attuare nell'ambito dell'emergenza Covid-19, è stato attivato il controllo dei flussi viaggiatori in regime di pre-esercizio.

Tale impostazione consente al personale addetto alla gestione dei flussi passeggeri di supervisionare e gestire anche eventuali condizioni di anormalità, potendo contare su apposite *skills* in ambito *safety* e *security* e su una formazione specifica nella gestione delle grandi masse e delle situazioni emergenziali

Azione: Tornelli

Parallelamente agli studi per l'automatizzazione dei varchi delle Grandi Stazioni, RFI ha iniziato nel 2017 anche il progetto di installazione tornelli, dotati di sistemi di videosorveglianza integrata, in stazioni di media grandezza, così da consentire l'accesso ai soli possessori di idoneo titolo di viaggio.

I tornelli automatizzati sono già attivi a pieno regime, con controllo di tutti i titoli di viaggio sia del trasporto pubblico locale sia di Trenitalia, a Fiumicino Aeroporto, stazione di start-up del progetto, e Roma Termini, nel 2022 sono stati resi operativi anche presso le stazioni di Milano Centrale e Napoli Piazza Garibaldi e nel 2025 sono stati resi operativi a Torino Porta Nuova.

Il gestore valuterà se procedere o meno con l'attivazione dei tornelli nelle stazioni dove gli stessi sono già installati e, in base ad una analisi costi – benefici, all'eventuale estensione del progetto ad altre stazioni sul territorio nazionale, valutando le condizioni di criticità dei singoli impianti.

Il gestore potrà valutare l'estendibilità del progetto tornelli, sulla base anche delle condizioni di criticità dei singoli impianti.

Gli investimenti messi in campo da RFI sono finanziati nell'ambito del Contratto di Programma con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Azione: antigraffiti

Oltre al rafforzamento della *Partnership* con la Polizia Ferroviaria, alle attività operative di contrasto e alla partecipazione ai gruppi di lavoro internazionale (COLPOFER), sono in corso nuove iniziative di sviluppo hardware e software volte a migliorare il processo di rilevazione dei graffiti e di contrasto al fenomeno, quali ad esempio una nuova applicazione *mobile* per la segnalazione di graffiti e atti vandalici da parte del personale coinvolto nel processo (Personale di Accompagnamento o di Condotta, personale di officina, personale delle imprese di pulizia - solo per impianti non presenziati da Trenitalia - e personale

di FS Security) e dei kit di videosorveglianza mobili da installare presso gli asset sprovvisti di impianti di videosorveglianza.

Controlleria: contrasto all'evasione/elusione e riduzione delle aggressioni

Trenitalia ha avviato, come sopra detto, già dall'ottobre 2015 iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, secondo il programma formalizzato alla Commissione Trasporti della Conferenza Stato – Regioni in data 13 ottobre 2015, e successivo aggiornamento del 17 maggio 2016.

Tale piano ha previsto azioni preventive e correttive, nonché proposte alle Amministrazioni competenti relative ad interventi in ambito legislativo, quali l'inasprimento delle sanzioni e la predisposizione di azioni differenziate per il recupero massivo del credito nei confronti dei trasgressori recidivi.

Azioni preventive:

- eliminazione, dal 1° aprile 2016, dei titoli a fasce, privi dell'indicazione dell'origine e della destinazione dello spostamento e senza scadenza temporale;
- riduzione, dal 1° agosto 2016, del periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice, da 60 giorni a 1 giorno, e del periodo di validità, da 6/24 ore a 4 ore;
- revisione della normativa relativa all'acquisto a bordo treno.

Azioni correttive:

- azioni verso gli evasori recidivi, volte a contestare il reato di insolvenza fraudolenta;
- formazione specifica del personale di front line;
- istituzione del presidio di *Customer care*, comprensivo di attività di antievasione.

Azioni Security:

I servizi operativi di security, quali ad esempio quelli espletati sottobordo e a bordo treno, consentono di mitigare e contrastare il fenomeno dell'evasione/elusione tariffaria, affiancando l'azione sistematica e congiunta del personale di accompagnamento a bordo treno. Il positivo riscontro di tale esperienza concorre all'aumento dei ricavi stimati nel PEF.

Azione: formazione specifica del personale di front line

A partire dal 2009 e per cicli successivi ogni tre anni, sono stati attivati corsi di formazione volti alla prevenzione e gestione delle aggressioni rivolti primariamente a capitreno, macchinisti, incentrati sulle

«Azioni comportamentali» per l'individuazione e la gestione delle situazioni di potenziale criticità, che hanno riguardato i temi del *problem-solving*, dell'empatia, della proattività e del lavoro di gruppo.

Con cadenza periodica vengono svolti corsi di formazione in materia di antincendio, primo soccorso (ai sensi del DM19/2011) e anormalità di esercizio e gestione delle emergenze con l'obiettivo di riconoscere e gestire situazioni di criticità a bordo treno.

Nel successivo periodo 2018-2021 sono stati attivati corsi di formazioni rivolti alla cura del cliente in Assistenza, incentrati sulla relazione con il cliente, la gestione delle obiezioni e l'individuazione delle idonee soluzioni e con l'obiettivo di sviluppo di soft *skill* quali la *customer centricity*, il *problem solving* e l'efficacia relazionale. Ad oggi sono stati formati circa 450 colleghi su tutto il territorio nazionale.

Per il triennio 2023-2025 verranno attivati ulteriori corsi per la cura del cliente in assistenza, rivolto ai colleghi esperti nel ruolo nella gestione del cliente con l'obiettivo di approfondire gli aspetti di comunicazione assertiva, gestione delle situazioni difficili e proattività.

Il personale di bordo e il personale di *Customer Care* ricevono una formazione costante, che si eroga:

- in aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali, in merito alla *customer centricity* e alla promozione del ruolo e la presenza attiva del personale;
- *on the job*, attraverso la formazione continua da parte dei Tutor, che valutano e verificano il mantenimento delle competenze.

Il piano della formazione Trenitalia è annuale; allo stato attuale, in Piemonte per l'anno 2023 e seguenti si prevedono per il personale di bordo e di front-line dell'assistenza corsi a cura di dei tutor degli equipaggi, finalizzati a lavorare sui comportamenti concreti per prevenire l'aggressione.

Azione: Customer Care

Da ottobre 2018, i Pool Antievasione nazionale e regionale si sono evoluti progressivamente verso Presidi di Customer care, sia a bordo che in stazione, in collaborazione con Protezione Aziendale.

I presidi di Customer Care rappresentano oggi un vero e proprio riferimento per la clientela ponendola al centro della propria attività, attraverso l'utilizzo di più canali: front line (desk, presidi di stazione, bordo treno), back office (customer room), digital (smart caring e social media). Oltre a fornire assistenza nella gestione ordinaria, il Customer Care Regionale si attiva all'occorrenza per rispondere agli obblighi ex Regolamento Europeo 782/2021 in tema di Assistenza materiale (Kit di conforto, taxi, hotel).

Nell'ambito delle attività di front line rientra a pieno titolo anche l'attività di controlleria e antievasione che viene svolta da tutto il personale di assistenza alla clientela che abbia conseguito le idonee abilitazioni, con controlli sia in stazione che a bordo treno e in prossimità della partenza/arrivo. I controlli dei titoli di viaggio diventano quindi anche momento di assistenza alla clientela e supporto al personale di bordo, contribuendo a ridurre ulteriormente le situazioni di potenziale rischio connesso a fattori esterni.

Per il Contratto di Servizio SFR i presidi di front office di Customer Care sono individuati nei poli di traffico di maggiore rilievo (Torino Porta Nuova e Milano Centrale). In queste località il presidio è individuabile maggiormente attraverso la presenza di un desk informativo dedicato, allo scopo di generare un positivo riscontro dell'esperienza di viaggio anche nelle situazioni di perturbazione del servizio.

Azione: collaborazione con le FF.OO.: la nuova APP Board Support consente agli agenti FF.OO., che intendano usufruire delle agevolazioni o gratuità (nelle Regioni ove previste), di segnalare la propria presenza a bordo treno in maniera informatizzata senza doversi più presentare al capotreno.

Il personale di bordo ha quindi contezza in tempo reale della presenza a bordo degli agenti FF.OO. e può, in caso di necessità, interagire rapidamente con questi, per contrastare potenziali eventi illeciti.

In Piemonte, l'APP Board Support non è ancora attiva.

Azione: personale viaggiante - allarme antiaggressione: il pulsante antiaggressione è già presente su tutti i *tablet* di servizio del personale viaggiante. Grazie ad esso, il personale viaggiante ha la possibilità di inviare allarmi alle sale operative di Trenitalia in caso di imminente aggressione o pericolo per la propria incolumità o per quella dei passeggeri.

L'allarme sarebbe ricevuto anche sull'APP *Board Support* utilizzata dalle FF.OO. per registrare la propria presenza a bordo dei treni, consentendo - in forma discreta ed efficace - un pronto intervento del personale appartenente alle FF.OO.

Azione: revisione delle Condizioni Generali di Trasporto

Trenitalia ha completato il progetto di revisione completa delle Condizioni Generali di Trasporto con l'obiettivo di migliorare la leggibilità e la chiarezza della normativa commerciale, come anche previsto dalla Delibera ART 106/2018, per cui "*Le informazioni sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta*".

La sistematizzazione della normativa commerciale facilita e rende più accessibili le condizioni del Contratto di trasporto ai passeggeri, consentendo il superamento della "Guida del Viaggiatore" quale strumento informativo.

In coerenza con gli obiettivi di maggiore uniformità e chiarezza delle informazioni e nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti, anche la Carta dei servizi rimanda direttamente ai contenuti delle Condizioni Generali di Trasporto, attraverso collegamenti ipertestuali.

Tale revisione comporta:

- la semplificazione dei contenuti a beneficio dei passeggeri e di tutti i fruitori dei servizi;
- l'allineamento alle Delibere ART con particolare riferimento all'applicazione della Delibera 106/2018 (indennità per abbonamento) e della Delibera 28/2021 (indennità per mancata o tardiva risposta ai reclami).

Il progetto ha impatti positivi anche sull'attività di controlleria, poiché gli obiettivi sopra descritti porteranno ad una riduzione delle possibili interpretazioni e una conseguente facilitazione nell'applicazione della normativa stessa da parte del Personale di Accompagnamento.

Condizioni Generali di trasporto Passeggeri – Regione Piemonte

Le Condizioni Generali di trasporto Passeggeri, definite nell'allegato 5 "Sistema tariffario" del Contratto di Servizio, sono disponibili alla consultazione al seguente indirizzo:

www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto.

Per quanto concerne le irregolarità di viaggio, nella regione Piemonte trova applicazione la LR 1/2000.

In generale il passeggero deve accedere ai treni già munito di titolo di viaggio, per limitare fenomeni di evasione ed elusione, con impatto negativo sul conto economico regionale.

Nelle stazioni/fermate sprovviste permanentemente sia di biglietteria, sia di emettitrici self-service o in caso di chiusura o assenza di punti vendita terzi raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie ad una distanza non superiore a 350 m dalla stazione, l'acquisto a bordo è consentito ai passeggeri senza maggiorazione.

Anche con riferimento a quanto disposto da ART con la delibera 16/2018 e 106/2018, l'acquisto a bordo è consentito con maggiorazione ai passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio che avvisano all'atto della salita il Personale di Accompagnamento; l'acquisto a bordo non è previsto per i passeggeri in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di rete di vendita. La regolarizzazione a bordo treno non è

ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, implementazioni delle attività e progettazione di security, potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato tecnico di Gestione del Contratto di Servizio tra Trenitalia e l'Agenzia.

Di seguito gli specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, individuati con riferimento a:

Safety:

- misurazione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra non corretti avvenuti su treni in circolazione sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale;
    - dati relativi al numero degli incidenti in circolazione registrati in ambito ferroviario, suddivisi tra quelli causati da errati comportamenti dei viaggiatori, del personale viaggiante e di terra;
    - fonte dati: Sistema di rilevamento aziendale (Minerva);
- dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;
    - dati statistici relativi alla dotazione del materiale rotabile di dispositivi acustici;
    - dati statistici relativi al funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici
    - fonte dati: RSMS

Security:

- variazione numero eventi criminosi in stazione e a bordo treno;
- misurazione del numero di eventi criminosi in stazione e a bordo treno suddivisi in: atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie, in stazione e a bordo treno in termini di:
    - dati statistici relativi ai reati rilevati in ambito ferroviario;

  (fonte dati: Ministero dell'Interno, quale istituzione responsabile in materia di ordine e sicurezza pubblica, che agisce tramite la specialità della Polizia Ferroviaria per la prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario);
- misurazione dei servizi operativi effettuati nell'ambito del territorio di competenza del Presidio di FS Security:
    - numero treni monitorati;
    - numero passeggeri controllati;
    - numero viaggiatori regolarizzati;
    - numero viaggiatori allontanati.

Fonte: rilevazioni FS Security – Database di FS Security

- contenimento delle frodi mediante pagamenti con moneta elettronica: numero di transazioni monitorate e numero di transazioni fraudolente negate (dato complessivo per l'intera impresa ferroviaria Trenitalia);
- valutazione del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione:
    - indicatore: Security;
    - fonte: rilevazioni di *customer satisfaction* Trenitalia, effettuate da Trenitalia con cadenza bimestrale.

Controlleria:

- Misurazione delle attività di verifica dei titoli di viaggio a cura del Customer Care Regionale: numero passeggeri controllati;
- numero viaggiatori regolarizzati;
- numero viaggiatori allontanati.

Fonte: rilevazioni Trenitalia