

# Piano operativo di sicurezza e controlleria – Misura 14

## Contratto di Servizio con la Regione Puglia

### Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato ai sensi della 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.

La definizione delle linee operative è adottata su base triennale, con l’indicazione dei possibili interventi di sviluppo per il periodo successivo.

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 tale 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.

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

### Obiettivi ed Azioni

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 prevede specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, sulla base dei dati forniti da ANSF, 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;
- progressiva dotazione di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte, come da programma di rinnovo del materiale rotabile nella regione Puglia 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;
- 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 sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001 (certificato n. 36619/18/S emesso il 16 maggio 2018) ISO 14001 (certificato n. EMS-7179/S emesso il 16 maggio 2018), OHSAS 18001 (certificato n. OHS-3315 emesso il 16 maggio 2018), 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).

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 1 marzo 2018, relativa a “Politica Aziendale di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro”.
- CO n.505/AD del 1 marzo 2018, 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:**

- Nella Convenzione, a titolo oneroso, sottoscritta il 26 giugno 2017, tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ed il Ministero dell’Interno si prevede la collaborazione tra Trenitalia e la Polizia Ferroviaria, in termini di coordinamento centrale e territoriale delle esigenze di sicurezza espresse dalle Imprese Ferroviarie e dal Gestore Infrastruttura e in termini di servizi di vigilanza nelle stazioni e di scorta a bordo dei treni da parte degli agenti della Polizia Ferroviaria;
- CO n. 50.1 del 29 aprile 2011 “Policy degli accessi agli asset Trenitalia”;
- CO n. 430 del 25 ottobre 2013 “Procedura Contrasto Frodi nei titoli di viaggio acquistati con carte di credito e gestione dei falsi”;
- CO n. 475 del 18 dicembre 2015 “Procedura Rilevamento e tracciabilità dei graffiti e degli atti vandalici al materiale rotabile passeggeri”;
- CO n. 423/AD del 12 luglio 2012 “Procedura prevenzione e gestione delle aggressioni al personale dipendente impegnato nei servizi front line”;

### **Per il contrasto all’evasione ed elusione:**

- Piano di azione Trenitalia “Lotta all’evasione e all’elusione: le azioni di Trenitalia”, formalizzato alla Commissione Trasporti della Conferenza Stato – Regioni in data 13 ottobre 2015, e successivo aggiornamento del 17 maggio 2016;
- Piano operativo vendita e informazioni afferente al Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Puglia (inviato da Trenitalia per condivisione alla Regione in data 20 dicembre 2018 con nota TRNIT-DPR.DRPU\P\2018\0067928);
- 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 primo periodo: 2018 - 2021**

### **Safety**

Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera in virtù delle Licenze rilasciate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000, D.M. 73-T e n. 14/N del 24 ottobre 2012, nonché in virtù del Certificato di Sicurezza Parte A IT 1120180004 del 30/03/2018 e Parte B IT 1220180005 del 30/03/2018.

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 162/2007 (in particolare art. 13 e allegato 3), del Regolamento (UE) 1158/2010, 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).

Con Delibera di Giunta 2129 del 21.12.2016 la Regione Puglia ha approvato la Convenzione tra Ferrovie dello Stato Italiane e Regione Puglia, ai sensi del art. 6 l.225/92, inerente a procedure per la gestione delle emergenze in ambito ferroviario. Successivamente ai sensi dell'art.4, comma 2, del decreto legislativo del 2 gennaio 2018 è stata rinnovata in data 03 Ottobre 2018 la convenzione tra Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e Ferrovie dello Stato Italiane SpA (RFI, Trenitalia, Mercitalia e Busitalia).

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. Con oltre 4,5 miliardi d'investimento, saranno messi a disposizione della clientela oltre 500 nuovi treni che, entro il 2022, porteranno al rinnovo di oltre il 75% 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 (15 anni per il periodo 2018-2032) con la Regione consente quindi la realizzazione del rinnovo della flotta in uso nella regione Puglia grazie all'introduzione di 3 treni Jazz (acquistati dalla Regione Puglia che saranno immessi in esercizio nel 2019), e agli ulteriori investimenti in materiale rotabile consistenti nell'acquisto di 43 POP, di cui 28 cofinanziati dalla Regione Puglia e 15 derivanti da autofinanziamento Trenitalia.

Di seguito le caratteristiche principali comuni ai nuovi treni acquistati (Rock, Pop, Nuovi Diesel):

- 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'incarozzamento 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 incarozzamento 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, attraverso:

- la definizione di politiche e procedure societarie in materia di protezione aziendale (sicurezza nei luoghi e delle attività industriali, tutela del patrimonio, del *know how*, del controllo degli accessi agli asset etc.)
- l'analisi del rischio di security;
- l'attuazione delle attività di contrasto delle frodi e dell'evasione;
- la progettazione tecnica e messa in funzione di sistemi di sicurezza;
- la collaborazione con la Polizia Ferroviaria, quale organo preposto alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario.

Ai sensi della predetta Convenzione del 26 giugno 2017 tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiano e Ministero dell'Interno, la Polizia Ferroviaria assicura il servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità, individuati o autorizzati a livello centrale in relazione alle problematiche effettivamente riscontrate e alle tratte critiche proposte a livello territoriale, sulla base di elementi oggettivi documentabili (quali: denunce di reato, segnalazioni dell'utenza e delle strutture del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, ecc..).

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. Di seguito si sintetizzano le attività effettuate recentemente/in corso.

### 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 avviata nel 2008 in coordinamento con il servizio di Polizia Ferroviaria, per promuovere l'acquisto di biglietti. Ad oggi viene utilizzata contestualmente a grandi eventi (es: concerti, ecc.).
- **“Suggerimenti per un viaggio sicuro”**: a partire dal 2012 sono state formalizzate indicazioni per un viaggio sicuro, anche attraverso la Carta dei Servizi.

- **“Stai attento! Fai la differenza”**: campagna avviata dal 2014, 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 raggiri), 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. E’ possibile accedere alla campagna on line tramite il link del sito: [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/sicurezza\\_in\\_trenoEinstazione.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/sicurezza_in_trenoEinstazione.html) all’interno del sito Trenitalia.
- **“Campagna antiaggressione per il personale FS”**: avviata nel 2018, per migliorare le condizioni di sicurezza personale dei lavoratori grazie alla sensibilizzazione e alla collaborazione dei passeggeri, invitati, mediante la trasmissione dei messaggi, a segnalare i casi di violenza alle Autorità competenti (sia personalmente che mediante i numeri d’emergenza disponibili).
- **Diffusione di messaggi vocali e cartellonistica di security a bordo treno** relativi alla presenza, a bordo treno, di un sistema di videosorveglianza le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

### **Nuove campagne di comunicazione di Security**

Sono in programma ulteriori campagne di comunicazione, volte a favorire un incremento di consapevolezza, nei passeggeri e nei fruitori dei servizi ferroviari, rispetto alle attività e agli strumenti di security presenti in ambito ferroviario sia a bordo treno che in stazione.

#### **Azione: Progetto “Sicurezza e Percezione della sicurezza”**

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).

- Presenza di defibrillatore e personale formato all'uso di defibrillare (Firenze S.M.N., Milano C.le, Roma Termini).

Inoltre, da alcuni anni, la Direzione Regionale Puglia di Trenitalia insieme alle strutture territoriali di Protezione Aziendale prende parte al progetto di educazione alla legalità in ambito ferroviario "Train to be cool", organizzato dalla Polizia Ferroviaria ed indirizzato agli alunni delle scuole primarie e secondarie della Puglia. L'iniziativa ha lo scopo di diffondere l'educazione alla legalità e la cultura della sicurezza tra i più giovani e rafforzare negli stessi la consapevolezza dei rischi connessi alla frequentazione delle stazioni ferroviarie ed all'utilizzo dei treni.

## **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 che sull'infrastruttura ferroviaria.

### **Azione: videosorveglianza a bordo treno e telecamere frontali**

Già realizzati/in corso di realizzazione:

- 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 l'intera flotta in uso nella regione Puglia si prevede possa essere completato entro il 2024;
- sistema di telecamere frontali per il monitoraggio della marcia del treno, anche a beneficio della continuità della circolazione ferroviaria; tale investimento previsto per l'intera flotta in uso nella regione Puglia sarà completato entro il 2024.

Tali investimenti sono stati considerati nel Piano Economico-Finanziario di cui al Contratto di Servizio.

### **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 l'istituzione di un apposito registro per i 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 pool nazionale antievasione;
- ampliamento della collaborazione tra Trenitalia e Polizia Ferroviaria, prevedendo gruppi di lavoro territoriali misti, presenziamenti nelle stazioni e scorte treni a rischio.

#### **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 delle aggressioni. Da ultimo, tra ottobre 2015 e marzo 2017, circa 11.000 agenti, tra capitreno, macchinisti e personale di biglietteria, hanno partecipato a specifici interventi di formazione 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 pro-attività e del lavoro di gruppo.

Il personale di bordo e il personale del pool antievasione nazionale riceve una formazione costante, che si eroga:

- in aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali;
- *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, per la Direzione Regionale Puglia per l'anno 2019 si prevede un focus sui comportamenti attesi da parte del personale di front line in relazione alla contolleria, all'assistenza, alla *security* e alla *safety* ed uno specifico *recall* sui comportamenti correlati alla prevenzione delle aggressioni; per gli anni dal 2020 al 2026 saranno quindi annualmente riesaminate le esigenze formative per consolidare le conoscenze e i comportamenti attesi del personale, atti a soddisfare e realizzare gli obiettivi e gli standard di Qualità e Sicurezza richiesti.

Nel dettaglio, con riferimento all'anno 2018, sono state periodicamente erogate giornate di formazione per agente del personale di accompagnamento, nelle quali sono state approfondite le tematiche correlate al ruolo del capotreno, quali visibilità nello svolgimento del servizio, assistenza al viaggiatore, contolleria e prevenzione delle aggressioni, gestione del materiale rotabile, formazione su linee, impianti e Contratto di Servizio della Direzione Regionale Puglia e su disposizioni e norme che hanno impatto sulla *safety*.

### **Azione: Pool Antievasione nazionale**

Per contrastare i fenomeni di evasione del pagamento del titolo di viaggio, ed a supporto della normale attività di controllo svolta dal Personale di Bordo, Trenitalia ha costituito nel 2015 un Pool Nazionale Antievasione, che opera con specifiche campagne di controllo su tutto il territorio nazionale, effettuando controlli sulla dotazione del biglietto prima e dopo la salita a bordo.

I controlli a terra, prevalentemente condotti nella stazione di partenza del treno, consentono non solo di verificare il possesso del titolo di viaggio, ma anche di evitare la creazione di situazioni di disturbo alla clientela, con indiretta positiva ricaduta sulla percezione della Security.

Le aree dove il Pool Antievasione nazionale concentra le sue attività, di norma con campagne della durata di una settimana, sono stabilite sulla base delle linee/aree più critiche dal punto di vista dell'evasione.

In Puglia è previsto lo svolgimento di una campagna all'anno con il Pool Antievasione Nazionale della durata di almeno 3 giorni.

L'attività del Pool Nazionale itinerante, formato da 125 risorse dedicate all'attività di antievasione, in collaborazione con Polfer e Protezione Aziendale, nel biennio 2016-2017 rispetto al 2015 ha permesso di registrare:

- +24% passeggeri controllati;
- +26% viaggiatori regolarizzati;
- +75% viaggiatori allontanati.

In aggiunta al Pool Antievasione nazionale, in Puglia è operativo anche il Pool Antievasione regionale, che opera secondo le modalità operative già descritte per il Pool Nazionale.

In particolare il Pool Antievasione regionale in Puglia è costituito da 2 risorse, che operano con controlli a terra e con scorte a bordo treno.

Da ottobre 2018, i Pool Nazionale e Regionale evolvono progressivamente verso Presidi di Assistenza e Sicurezza, sia a bordo che in stazione. Il personale impiegato è ben riconoscibile alla clientela, grazie ad uno specifico gilet, ed è stato appositamente formato, con ricorrenti interventi sia in aula che on the job.

In tale ottica i controlli a terra diventano anche momento di assistenza e supporto alla clientela, contribuendo a ridurre ulteriormente le situazioni di potenziale rischio connesso a fattori esterni.

Tale progetto ha consentito di attivare, già nel corso dell'ultimo trimestre del 2018, anche in Puglia presidi di Assistenza alla Clientela nei poli di traffico di maggiore rilievo: Bari Centrale e Lecce sono state dotate di desk ben riconoscibili, dedicati al servizio di assistenza alla clientela, allo scopo di generare un positivo riscontro dell'esperienza di viaggio anche nelle situazioni di perturbazione del servizio.

### **Dotazione tecnologica ed investimenti**

Sono inoltre previsti sviluppi di ulteriori iniziative, tese a migliorare l'efficacia delle azioni grazie all'impiego delle tecnologie più innovative, alcune delle quali sono state oggetto di approfondimento in un incontro tra Trenitalia e la Commissione Trasporti della Conferenza delle Regioni e Province Autonome il 3 ottobre 2018. In particolare:

**Azione: collaborazione con le FF.OO:** la nuova APP Board Support consentirà agli agenti FF.OO. che intendano usufruire delle agevolazioni e gratuità (in Regione Puglia al momento è attivo un accordo, sottoscritto il 25 gennaio 2019, che prevede uno stanziamento a compensazione dei mancati ricavi da traffico) di segnalare la propria presenza a bordo treno in maniera informatizzata senza doversi più presentare al capotreno. Il personale di bordo avrà contezza in tempo reale della presenza a bordo degli agenti FF.OO. e potrà, in caso di necessità, interagire rapidamente con questi, per contrastare potenziali eventi illeciti.

Tale sistema innovativo sarà attivato in forma a partire dall'anno 2019.

**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. Con lo sviluppo dell'APP FFOnBoard Board Support, il personale viaggiante potrà inviare l'allarme anche alle FF.OO. che si saranno registrate sul treno mediante la medesima applicazione.

**Azione: personale viaggiante – personale di Protezione Aziendale - bodycam:** in via sperimentale, si prevede di dotare alcuni capireno e parte del personale di Protezione Aziendale di telecamera indossabile da attivare in caso di aggressione o situazioni di pericolo a bordo treno.

Tali innovazioni sono state attivate in forma sperimentale a partire dall'anno 2018 nelle regioni Lazio (dal 5 novembre 2018) e Veneto (dal 12 novembre 2018).

## **Condizioni Generali di trasporto Passeggeri – Regione Puglia**

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](http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto).

Per quanto concerne le irregolarità di viaggio, nella regione Puglia trova applicazione la LR 18/2002.

Nell'area metropolitana di Bari, non solo per favorire l'utilizzo urbano del servizio ferroviario regionale, ma anche per limitare fenomeni diffusi di elusione, è stata disposta la tariffazione secondo un apposito centroide, individuato nella stazione di Bari. Pertanto in Puglia, per i viaggi con origine/destinazione in una delle seguenti stazioni dell'area urbana di Bari, i titoli di viaggio riportano genericamente l'indicazione “Bari” e ricomprendono i viaggi per le stazioni di:

- Bari Zona Industriale
- Bari Centrale
- Marconi
- Bari Parco Sud
- Bari Torre Quetta

## **Interventi di sviluppo**

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Pertanto, di seguito si espongono i possibili interventi di sviluppo nel medio e lungo periodo.

### Medio termine: 4-6 anni (2022 - 2024)

Sulla scorta delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo future, che saranno oggetto di una definizione puntuale nella prima revisione del Piano.

Linee di sviluppo:

- sviluppo della comunicazione attraverso i social network;

- sviluppo di una modalità di informazione dinamica e georeferenziata, che consenta un rapporto personalizzato con il singolo cliente.

Lungo termine: 7 -8 anni (2025 - 2026)

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata prenda sempre più piede, fino a diventare di fatto il canale di informazione predominante. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico. Tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del piano.

### **Costi e modalità di finanziamento**

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente; la diffusione dei progetti sperimentali dovrà trovare quantificazione e copertura.

Al momento risultano al di fuori del perimetro del PEF allegato al Contratto di Servizio in vigore i seguenti progetti:

- Customer Caring in stazione tramite il posizionamento di n° 2 desk informativi e di assistenza;
- Accordo finalizzato all'incremento del fattore sicurezza a bordo treno nell'ambito della Regione Puglia sottoscritto il 25 gennaio 2019 tra Trenitalia, regione Puglia e FFOO.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di medio e lungo termine 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 annualmente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato tecnico di Gestione del Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Puglia.

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;
  - dati statistici relativi al numero degli incidenti 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 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 registrati in ambito ferroviario;
  - fonte dati: Ministero dell'Interno;
- 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 – Direzione Pianificazione Strategica, effettuate da Trenitalia con cadenza bimestrale.

### **Controlleria:**

Misurazione del livello di evasione. Valutazione delle attività del Pool Antievasione nazionale e regionale nella regione Puglia:

- numero di aggressioni al Personale di Bordo e di Protezione Aziendale nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo;

Fonte: rilevazioni Trenitalia – Protezione Aziendale.

- Attività Pool Antievasione nazionale e regionale:
  - numero passeggeri controllati;
  - numero viaggiatori regolarizzati;
  - numero viaggiatori allontanati.

Fonte: rilevazioni Trenitalia – Divisione Passeggeri Regionale – Pool Antievasione Nazionale

### **Revisione ed aggiornamenti**

Il presente piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione Puglia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.