

# Piano operativo di sicurezza e controlleria – Misura 14

## Contratto di Servizio con ARTCal

### 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.

Trenitalia attua inoltre prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

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 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” e s.m.i.
- 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 ARTCal (approvato dalle Parti il 31/01/2020 nel corso della prima seduta del Comitato tecnico di gestione del contratto);
- 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 – 2032**

### **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 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).

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 ARTCal consente quindi la realizzazione del rinnovo della flotta in uso nella regione Calabria grazie all'introduzione di 27 treni e agli ulteriori investimenti in materiale rotabile.

Di seguito le caratteristiche principali comuni ai nuovi treni acquistati (Pop/ETR 4 casse, Bimodali):

- 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 Italiane 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, 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 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/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 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.
- **“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).

### **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 sugli asset aziendali dedicati alla manutenzione dei treni (officine) e alla vendita (biglietterie) oltre 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 parte della flotta in uso nella regione Calabria si prevede possa essere completato entro il 2026;



- sistema di telecamere frontali per il monitoraggio della marcia del treno, anche a beneficio della continuità della circolazione ferroviaria; tale investimento previsto per parte della flotta in uso nella regione sarà completato entro il 2026.

Tali investimenti sono stati considerati 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.).

Per la Regione Calabria sono in corso la messa in sicurezza di una officina della DPR e di 6 biglietterie regionali.

#### **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.

In particolare nella Regione Calabria sono in corso tutte le attività propedeutiche all'attivazione dei tornelli nella stazione di Gioia Tauro.

Il gestore, inoltre, sta considerando l'estendibilità del progetto tornelli ad altre stazioni della Regione, valutando anche le condizioni di criticità dei singoli impianti.

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

#### **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.

Azioni Security:

i servizi di security, come precedentemente argomentato, consentono di contrastare in misura significativa 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 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 Calabria per l'anno 2020 si prevede per il personale di front-line dell'assistenza un corso di Anti-aggressione con il Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP) finalizzato a lavorare sui comportamenti concreti per prevenire l'aggressione.

### **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 Calabria è previsto lo svolgimento di una campagna all'anno con il Pool Antievasione Nazionale della durata di almeno 5 giorni.

In aggiunta al Pool Antievasione nazionale, in Calabria 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 Calabria ha 6 presidi: Reggio Calabria, Catanzaro, Crotone, Cosenza, Paola e Lamezia.

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 Calabria presidi di Assistenza alla Clientela nei poli di traffico di maggiore rilievo: in aggiunta ai servizi effettuati dai presidi summenzionati, la stazione di Reggio Calabria C.le è stata dotata di desk ben riconoscibile, dedicato 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 (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 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.

**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 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 capotreno 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 Calabria

Le Condizioni Generali di trasporto Passeggeri, definite nell'allegato 4 "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 Calabria trova applicazione la LR 753/80.

Il viaggiatore è tenuto a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo ad ogni richiesta da parte degli agenti accertatori. Il viaggiatore, con il biglietto non convalidato, che avvisa il Personale di Accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di €5,00 ed il biglietto viene obliterato dal personale del treno.

La soprattassa non è dovuta quando nella stazione di partenza le macchine validatrici sono mancanti o non funzionanti e il viaggiatore avvisi il personale del treno all'atto della salita.

Il viaggiatore che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice dietro pagamento di un sovrapprezzo di €5,00.

L'acquisto a bordo non è previsto per i viaggiatori in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di rete di vendita. In tal caso il viaggiatore sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e regolarizzato in base alla normativa vigente. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1.

Il viaggiatore che in corso di viaggio o all'arrivo risulta essere sprovvisto del titolo di viaggio o esibisce lo stesso scaduto di validità, oppure ha un biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare, è assoggettato al pagamento del prezzo dell'intero percorso più:  la sanzione ridotta di €50,00, se paga immediatamente al Personale di Accompagnamento all'atto della contestazione;  la sanzione di €100,00, se il pagamento della somma dovuta avviene non immediatamente ma comunque entro 30 giorni dalla data della notifica; la sanzione di €200,00, se il pagamento è effettuato oltre il 30° giorno dalla data della notifica o in caso di reiterazione della violazione entro 5 anni. 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.

Tabella 1 Stazioni dotate di capillare rete di vendita

1	Catanzaro Lido
2	Lamezia T. C.le
3	Paola
4	Reggio Calabria C.le
5	Villa San Giovanni

Per quanto non espressamente previsto si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

Per i viaggi con origine e/o destinazione in una delle seguenti stazioni dell'area urbana di Reggio Calabria: Reggio C. Catona, Reggio C. Gallico, Reggio C. Archi, Reggio C. Pentimele, Reggio C. S. Caterina, Reggio C. Lido, Reggio C. Centrale, Reggio C. Omecca, Reggio C. Aeroporto, Reggio C. San Gregorio, Reggio C. Pellarò e Reggio C. Bocale, i titoli di viaggio riportano genericamente l'indicazione "Reggio Calabria" e sono tassati in base alla distanza esistente fra la stazione di origine e/o destinazione e Reggio Calabria Centrale secondo la Tariffa n.39/4/Calabria.

### **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: 4-10 anni (2021 - 2028)

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: 10 -15 anni (2028 - 2032)

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.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, implementazioni delle attività e progettazione di security, 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 ARTCal.

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;

- contenimento dell'evasione ed elusione tariffaria:
  - indicatore delle regolarizzazioni conseguenti a controlli preventivi di security sotto bordo: numero di persone sprovviste di titolo di viaggio allontanate;
- contenimento delle frodi mediante pagamenti con moneta elettronica: numero di transazioni monitorate e numero di transazioni fraudolente negate;
- 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 Calabria.

- 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 ARTCal nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.