

Piano operativo di sicurezza e controlleria – Misura 14

Contratto di Servizio con la Regione Marche

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 Marche 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 Rev. vigente, relativa a “Politica Aziendale di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro”;
- CO n.505/AD Rev. vigente, 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/PA Rev. vigente “Policy degli accessi agli asset Trenitalia”;
- CO n. 430/PA Rev. vigente “Procedura Contrasto Frodi nei titoli di viaggio acquistati con carte di credito e gestione dei falsi”;
- CO n. 475/PA 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 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 Marche (approvato dalle Parti il 21 gennaio 2020 nell'ambito 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 (3 anni)

Safety

Trenitalia è la 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 2019/2033) con la Regione consente quindi la realizzazione del rinnovo della flotta in uso nella Regione Marche grazie all'introduzione di 25 nuovi complessi e agli ulteriori investimenti in materiale rotabile.

Nel corso di validità del nuovo Contratto di Servizio si procederà infatti al pressoché rinnovo totale della flotta, con l'introduzione di 1 Jazz e 2 Pop nel 2019, 1 Swing, 2 Pop e 11 Rock nel periodo 2020 - 2023 e 8 nuovi treni a media capacità nel 2025.

Tali investimenti consentiranno di portare l'età media della flotta a 6,1 anni nel 2023, rispetto ai 15,2 attuali.

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.

Nell'ottica di perseguire, tra gli altri, gli obiettivi di sicurezza, il Gruppo FS Italiane ha sempre dimostrato, di fronte a situazioni impreviste ed imprevedibili, una solida capacità e proattività nella gestione delle emergenze. In occasione dell'emergenza COVID-19, sul fronte *safety*, il Gruppo FS, nel rispetto dei DPCM nazionali e delle Ordinanze Regionali/comunali, ha adottato tutte le misure volte a tutelare il distanziamento sociale dei passeggeri a bordo treno e in stazione, ad incrementare la disinfezione degli ambienti viaggiatori, a garantire l'installazione di dispenser di prodotti disinfettanti a bordo treno e negli ambienti di stazione, ad implementare l'utilizzo di dispositivi e apparati di protezione individuale a bordo treno e negli ambienti di lavoro. Parallelamente, è stata attivata una capillare campagna di comunicazione attraverso i canali informativi in stazione, in treno, sull'App e sul sito internet, per informare i viaggiatori circa le modalità di comportamento da tenere in stazione e a bordo treno per evitare la diffusione del virus.

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, etc.).
- **“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 raggio), 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 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 la quasi totalità della flotta in uso nella regione Marche si prevede

possa essere completato entro il 2024, oltre che per i nuovi treni in acquisto i quali ne saranno dotati in fase di realizzazione (POP, Rock e nuovi treni a media capacità);

- 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 Marche sarà completato entro il 2024 (POP, Rock, Swing e Minuetto).

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

Azione: security officine 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 Marche nei prossimi cinque anni sono previsti investimenti sia in sicurezza attiva che passiva sull'officina di Ancona e nelle quattro biglietterie regionali di Pesaro, Fano, Civitanova e S. Benedetto del Tronto.

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.

Il gestore potrà procedere all'attivazione dei tornelli nelle stazioni della Regione (Porto D'Ascoli e Porto Recanati) dove gli stessi sono già installati e, in base ad una analisi costi - benefici da svolgere a livello nazionale, all'eventuale estensione del progetto ad altre stazioni, valutando 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 antievasione regionale;
- 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. Nell'ambito della formazione al personale, Trenitalia prevede una formazione antincendio e relativi aggiornamenti, sia per il personale già attivo che per il personale neo assunto, nel corso del periodo formativo iniziale.

Il personale di bordo e il personale del pool antievasione regionale 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 Marche per l'anno 2020 si prevedono, tra le altre, giornate di formazione congiunta tra i vari settori di Produzione, per promuovere la cultura di squadra e l'integrazione tra i processi. Altre giornate riguarderanno tematiche specifiche quali la visibilità a bordo, la comunicazione e la relazione con le PMR, nonché giornate di aggiornamento dedicate alla prevenzione delle situazioni di rischio aggressione ed alla corretta gestione dei conflitti a bordo treno. Nel piano della formazione regionale per l'anno 2020, si prevede che saranno altresì erogate al personale viaggiante ore di aggiornamento in merito alle nozioni di Primo Soccorso, nonché alla corretta gestione ed applicazione delle procedure di primo soccorso a bordo treno.

Allo stesso modo, il personale di biglietteria e assistenza sarà soggetto ad ore di aggiornamento professionale inerenti alla corretta gestione delle emergenze, alle nozioni di Primo Soccorso e alla prevenzione delle aggressioni, competenze individuate come tra le principali per tutto il personale di front line.

Azione: Pool Antievasione regionale

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.

Ispirato al Pool Antievasione Nazionale, nelle Marche è operativo unicamente il Pool Antievasione regionale, che opera secondo le modalità operative già descritte per il Pool Nazionale.

In particolare, il Pool Antievasione Regionale è composto da una squadra di circa cinque risorse della Direzione Regionale ed è coadiuvata da una o più risorse di Protezione Aziendale. Il Pool supporta, con cadenza settimanale, le normali attività di controllo a bordo dei treni individuati come maggiormente critici in termini di evasione, al fine di arginare i seppur limitati episodi di elusione ed evasione che si manifestano sul territorio regionale marchigiano. Le attività di controlleria da parte del Pool vengono effettuate anche a terra nelle stazioni in occasione di particolari eventi a forte afflusso viaggiatori. Da

ottobre 2018, il Pool Regionale evolve progressivamente verso Presidi di Assistenza e Sicurezza, sia a bordo che in stazione. Il personale impiegato è ben riconoscibile dalla 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 nelle Marche presidi di Assistenza alla Clientela nei poli di traffico di maggiore rilievo: il presidio di Ancona è stato dotato 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 (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.

Tale sistema innovativo sarà attivato nella regione Marche presumibilmente entro l'anno 2020.

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 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 Marche

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.

Di seguito si riporta un estratto delle CGT:

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un biglietto valido, convalidarlo prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo. Il viaggiatore che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di biglietto deve corrispondere:

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione pari a:
 - € 66,00, se paga immediatamente al Personale di Accompagnamento all'atto della contestazione o entro i 3 giorni successivi alla data della notifica;
 - € 93,00, se paga la somma dovuta dal 4° al 60° giorno dalla data della notifica;
 - € 280,00 se paga oltre il 60° giorno dalla data della notifica.

In deroga a questa regola generale il viaggiatore:

- sprovvisto di biglietto che avvisa il personale di bordo all'atto della salita in treno viene regolarizzato con il pagamento a tariffa intera più una maggiorazione di 5 euro;
- in caso di partenza da una località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi, viene regolarizzato a tariffa competente e senza alcuna maggiorazione sempre che il personale di bordo venga informato all'atto della salita in treno.

Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella pubblicata su www.trenitalia.com nella home page Informazioni/Condizioni di Trasporto/Condizioni Generali di Trasporto/Parte III Trasporto regionale/Tariffa 39/11/Marche.

Il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato è soggetto a:

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione amministrativa pari a:
 - € 66,00, se paga immediatamente al Personale di Accompagnamento all'atto della contestazione o entro i 3 giorni successivi alla data della notifica;
 - € 93,00, se paga la somma dovuta dal 4° al 60° giorno dalla data della notifica;
 - € 280,00 se paga oltre il 60° giorno dalla data della notifica.

In deroga a questa regola:

- il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non convalidato che avvisa il personale di bordo al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di una maggiorazione di 5 euro e il biglietto viene obliterato dal personale del treno;
- il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non convalidato che avvisa il personale di bordo al momento della salita in caso di partenza da una località in cui le validatrici sono mancanti o non funzionanti, non è tenuto a pagare la suddetta maggiorazione e il biglietto viene obliterato dal personale del treno.

Al viaggiatore titolare di regolare abbonamento che non sia in grado di esibirlo a bordo al personale di accompagnamento è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa relativa alla percorrenza di riferimento se entro i 3 giorni successivi alla notifica del verbale presenta il titolo di viaggio presso una biglietteria Trenitalia, purché lo stesso non risulti acquistato successivamente all'accertamento dell'infrazione.

In caso di mancata esibizione dell'abbonamento il viaggiatore viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio ed è soggetto al pagamento del biglietto a tariffa intera più una sanzione amministrativa pari a:

- € 66,00, se paga immediatamente al Personale di Accompagnamento all'atto della contestazione o entro i 3 giorni successivi alla data della notifica;
- € 93,00, se paga la somma dovuta dal 4° al 60° giorno dalla data della notifica;
- € 280,00 se paga oltre il 60° giorno dalla data della notifica.

L'abbonato privo di documento di identificazione, o che esibisca un abbonamento privo di convalida e/o delle indicazioni richieste, viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

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.

Il pagamento delle somme dovute al personale di bordo è ammesso in contanti o mediante carte di credito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di trasporto selezionando nella Parte III Trasporto regionale le Tariffe 39/11 e 40/11/Marche.

Nell'area comunale di Ancona, 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 Ancona, Pertanto nelle Marche, per i viaggi con origine/destinazione in una delle stazioni dell'area urbana di Ancona, i titoli di viaggio riportano genericamente l'indicazione "Ancona" e ricomprendono i viaggi per le stazioni di:

- Ancona

- Ancona Marittima
- Ancona stadio
- Palombina
- Varano

Per quanto concerne le irregolarità di viaggio, nella regione Marche trova applicazione la LR 12/2009. In tale norma, il legislatore esplicita nell'art.1 c.1 che gli utenti dei treni regionali sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta del personale incaricato dall'Impresa Ferroviaria. Nei successivi articoli si dispone che in caso di violazioni alla suddetta premessa siano applicati gli importi sanciti dalla stessa norma. Nei casi non previsti dalla Legge Regionale invece, si applica quanto riportato dalle CGT, in conformità con il DPR 753/80, il quale disciplina, attraverso specifiche norme, l'esercizio ferroviario in genere ed il comportamento dei Clienti delle Ferrovie e del pubblico, nelle stazioni e a bordo dei treni.

L'attività di prevenzione e di accertamento alle infrazioni delle suddette norme spettano, oltre che agli Agenti della Polizia Ferroviaria, anche al personale ferroviario di bordo, al quale è riconosciuto lo status di pubblico ufficiale. Le trasgressioni alle sopra citate regole vengono contestate con l'emissione di un verbale elettronico, denominato MO.Sa (modello sanzionatorio), che reca gli importi e le modalità di pagamento relative alle infrazioni riscontrate. Il verbale deve essere consegnato all'interessato all'atto della contestazione. L'iter del verbale, nel caso in cui le somme verbalizzate non vengano corrisposte nei tempi, viene poi scandito dalla Ordinanza di Ingiunzione fino al recupero dei crediti attraverso l'emissione della Cartella Esattoriale.

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

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: 11 -15 anni

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

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del vigente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito della Stessa. La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

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 la Regione Marche. 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 regionale:

- 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 regionale:
 - numero passeggeri controllati;
 - numero viaggiatori regolarizzati;
 - numero viaggiatori allontanati.

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

Revisione ed aggiornamenti

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