

Piano operativo di sicurezza e controlleria

Misura 14 ex Delibera ART n.16/2018

Contratto di Servizio tra Trenitalia e Infrastrutture Venete per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona.

Primo periodo

2025-2027

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato da Infrastrutture Venete e Trenitalia conformemente a quanto previsto dal Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L, Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona in vigore tra Infrastrutture Venete e Trenitalia e ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - misura 14 “*Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore*”, con il coinvolgimento dei Gestori 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, per il periodo 2025– 2027.

Quale premessa, si intende evidenziare che:

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

- obiettivo primario dell'impresa ferroviaria non è, infatti, la reazione ai singoli eventi che si manifestano bensì il controllo delle minacce in ottica preventiva.

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

Obiettivi ed Azioni

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

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;
 - monitoraggio e attività volte alla mitigazione del numero di aggressioni al personale nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo.

Monitoraggio

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

Safety

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

Security

- variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo treno e in stazione misurati sulla base delle denunce presentate alle FFOO. La fonte dei dati sui furti e sulle rapine è la specialità di Polizia Ferroviaria mentre, gli altri eventi, vengono comunicati dalle società del gruppo a FS Security o rilevati direttamente da questa.
- livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione, misurate attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Procedure e Convenzioni adottate e/o documentazione di riferimento

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

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

Con riferimento alle attività di Safety, Trenitalia ha adottato specifiche procedure che disciplinano il Sistema di Gestione della Sicurezza di esercizio.

Con riferimento alle attività di Security, Trenitalia ha adottato specifiche procedure interne relative al contrasto frodi, atti vandalici e aggressioni al personale. Inoltre, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha stipulato una Convenzione con il Ministero dell'Interno ove si prevede la collaborazione tra Trenitalia e la Polizia Ferroviaria al fine di rafforzare la tutela della sicurezza ferroviaria e a prevenire e reprimere i fenomeni illeciti in ambito ferroviario;

Per il contrasto all'evasione ed elusione, Trenitalia ha adottato, già dal 2015, un Piano di azione denominato “Lotta all'evasione e all'elusione: le azioni di Trenitalia”.

Sul tema, inoltre, si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri di Trenitalia, pubblicate sul sito.

Interventi operativi 2025 – 2027

Safety

Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000, nonché in virtù del Certificato di Sicurezza Unico n° EU1020200006 del 07/02/2020.

In merito al materiale rotabile, Trenitalia a livello nazionale ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni aggiudicando, a tal fine, una gara europea che sta portando ad un significativo rinnovo della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

La sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio di durata 10 anni per il periodo 2025-2034 con Infrastrutture Venete consente quindi la realizzazione del rinnovo della flotta in uso per i servizi oggetto del contratto grazie all'introduzione di 9 nuovi treni (POP e Flirt DMU Ibridi).

Di seguito le caratteristiche principali comuni ai nuovi treni POP e Flirt DMU Ibridi acquistati:

- 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 la 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 della 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.

- I convogli sono dotati 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.

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

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

Ai sensi della predetta Convenzione, la Polizia Ferroviaria espleta il servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità, individuati - nell'ambito della Partnership - in relazione alle problematiche riscontrate

sulla base di elementi oggettivi documentabili (quali: denunce di reato, segnalazioni dell'utenza e delle strutture societarie, etc.).

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

Sul piano operativo Trenitalia, anche previo ingaggio di FS Security ai sensi del contratto di service in essere, svolge le seguenti attività:

- servizi di **filtro sottobordo e monitoraggio a bordo treno**;
- **contrasto all'evasione/elusione tariffaria**;
- **raccolta** sistematica dei dati in materia di atti **illeciti** commessi negli ambiti aziendali per l'alimentazione di un sistema informativo dedicato;
- prevenzione/contrasto **graffiti**;
- prevenzione e contrasto delle frodi a fronte di pagamento con moneta elettronica;
- prevenzione e contrasto delle frodi sull'intero ciclo di vita del biglietto ferroviario;
- prevenzione/contrasto delle **aggressioni** al personale societario.
- attivazione numero unico accessibile al solo personale ferroviario per supporto real time sulle tematiche di contrasto frodi nei biglietti e/o pagamenti.

Campagne di comunicazione di Security

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

- **“No ticket, no parti”**: campagna in coordinamento con il servizio di Polizia Ferroviaria, per promuovere l'acquisto di biglietti. Ad oggi viene utilizzata contestualmente a grandi eventi (es: concerti, ecc.).
- **“Suggerimenti per un viaggio sicuro”**: sono state formalizzate indicazioni per un viaggio sicuro, anche attraverso la Carta dei Servizi.
- **“Stai attento! Fai la differenza”**: realizzata in collaborazione con la Polizia Ferroviaria, con la diffusione di 10 pittogrammi suddivisi in tre categorie di reato (furto in stazione, furto in treno e 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.

- **Diffusione di messaggi vocali di security e informativa circa la presenza a bordo treno di impianti di videosorveglianza** le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

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 alle 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, Napoli Centrale e Venezia S.L.).
- Presenza di defibrillatore e personale formato (Firenze S.M.N., Milano C.le, Roma Termini, Napoli Centrale e Venezia S.L.).

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 e sull'infrastruttura ferroviaria.

Azione: videosorveglianza a bordo treno e telecamere frontali

È in corso di realizzazione l'introduzione dei 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 azione si completerà con l'ingresso in esercizio dei nuovi treni POP e Flirt Ibridi a partire dal 2025. 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.).

Azione: Varchi

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

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

Il gestore, inoltre, potrà valutare l'estendibilità del progetto varchi ad altre stazioni afferenti ai servizi oggetto del contratto, sulla base anche delle condizioni di criticità dei singoli impianti.

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

Azione: Tornelli

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

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

Il gestore, inoltre, potrà valutare l'estendibilità del progetto tornelli ad altre stazioni afferenti ai servizi oggetto del contratto, sulla base anche delle condizioni di criticità dei singoli impianti.

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

Azione: antigraffiti

Oltre al rafforzamento della *Partnership* con la Polizia Ferroviaria, alle attività operative di contrasto e alla partecipazione ai gruppi di lavoro internazionale (COLPOFER), sono in corso nuove iniziative di sviluppo hardware e software volte a migliorare il processo di rilevazione dei graffiti e di contrasto al fenomeno e dei kit di videosorveglianza mobili da installare presso gli asset sprovvisti di impianti di videosorveglianza.

Controlleria: contrasto all'evasione/elusione. Mitigazione delle aggressioni

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

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

Azioni preventive:

- eliminazione, dal 1° aprile 2016, dei titoli a fasce, privi dell'indicazione dell'origine e della destinazione dello spostamento e senza scadenza temporale;
- riduzione, dal 1° agosto 2016, del periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice, da 60 giorni a 1 giorno, e del periodo di validità, da 6/24 ore a 4 ore;
- revisione della normativa relativa all'acquisto a bordo treno;
- introduzione dal 5 agosto 2023 del nuovo biglietto digitale regionale, che prevede un QR code dinamico con validazione automatica alla partenza programmata del treno indicato sul biglietto;
- introduzione del sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale è possibile acquistare il proprio titolo di viaggio direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita).

Azioni correttive:

- azioni verso gli evasori recidivi, volte a contestare il reato di insolvenza fraudolenta;
- formazione specifica del personale di front line;

- istituzione del presidio di *Customer care*, comprensivo di attività di antievasione;

Azioni Security

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

Azione: formazione specifica del personale di front line

Da tempo sono stati attivati corsi di formazione volti alla prevenzione e gestione delle aggressioni rivolti primariamente a capitreno, macchinisti, incentrati sulle «Azioni comportamentali» per l'individuazione e la gestione delle situazioni di potenziale criticità, che hanno riguardato i temi del *problem-solving*, dell'empatia, della proattività e del lavoro di gruppo.

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

Sono stati poi attivati corsi di formazione rivolti alla cura del cliente in Assistenza, incentrati sulla relazione con il cliente, la gestione delle obiezioni e l'individuazione delle idonee soluzioni e con l'obiettivo di sviluppo di soft skill quali la customer centricity, il problem solving e l'efficacia relazionale.

Per il triennio 2024-2026 verranno attivati ulteriori corsi per la cura del cliente, rivolto ai colleghi esperti nel ruolo nella gestione del cliente con l'obiettivo di approfondire gli aspetti di comunicazione assertiva, gestione delle situazioni difficili e proattività.

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

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

Il piano della formazione Trenitalia è annuale; allo stato attuale, per l'anno 2025 si prevede per il personale di bordo e il personale di Customer Care, che svolge servizio sui treni di cui al Contratto in oggetto:

- un corso finalizzato all'adozione di comportamenti atti a prevenire le aggressioni;

- formazione congiunta tra le strutture aziendali finalizzata allo sviluppo del lavoro di squadra e all'integrazione dei processi;
- corso di aggiornamento delle nozioni di primo soccorso;
- corso di aggiornamento antincendio.

Trenitalia ha attivato, per il personale di bordo trasferito dal gestore uscente la formazione specifica del personale di front line sopra citata, già utilizzata per il personale ferroviario che opera sui servizi di trasporto regionale in Veneto.

Azione: Customer Care

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

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

È in corso l'abilitazione anche del personale di biglietteria alle attività di customer care, inclusa l'attività di antievasione al fine di incrementare il presidio sia a bordo treno che in stazione.

In particolare, per quanto riguarda i presidi di front office di Customer Care, con riferimento alle stazioni servite dal Contratto di servizio, sono state individuate le località di Rovigo, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, quali poli di traffico di maggiore rilievo. In alcune di queste località, attualmente Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, il presidio è individuabile maggiormente attraverso la presenza di un desk informativo dedicato, allo scopo di generare un positivo riscontro dell'esperienza di viaggio anche nelle situazioni di perturbazione del servizio.

Azione: collaborazione con le FF.OO:

La nuova APP Board Support, già attiva in Veneto, consente agli agenti delle FF.OO, che intendano usufruire delle agevolazioni o gratuità (nelle regioni previste), di segnalare la propria presenza a bordo treno in maniera informatizzata senza doversi più presentare al capotreno.

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

Azione: collaborazione con le Forze Armate

La Regione Veneto ha avviato in via sperimentale un'iniziativa tesa alla libera circolazione delle Forze Armate ai fini di un possibile aumento della sicurezza percepita e deterrenza ad atti illeciti. Pertanto, a partire dal 01/11/2024 e fino al 31/12/2025 è attivo un Accordo tra Regione Veneto, Infrastrutture Venete, Ministero della Difesa – Comando Forze Operative Nord e Trenitalia finalizzato alla disciplina dei viaggi gratuiti degli appartenenti alle Forze Armate a bordo dei treni regionali nell'ambito dei confini geografici della regione Veneto.

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

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

Trenitalia prevede di estendere tale funzionalità anche al personale di customer care.

Azione: revisione delle Condizioni Generali di Trasporto

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

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

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

Tale revisione ha realizzato:

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

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

Condizioni Generali di trasporto Passeggeri

Le Condizioni Generali di trasporto Passeggeri, richiamate nell'allegato 8 “Sistemi tariffari” del Contratto di Servizio per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona tra Infrastrutture Venete e Trenitalia, sono disponibili al seguente indirizzo: www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto;

Per quanto concerne le irregolarità di viaggio, trova applicazione la normativa vigente consultabile alla sezione 7 “Irregolarità e abusi”, Parte III Trasporto regionale delle Condizioni Generali di trasporto Passeggeri.

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

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

Anche con riferimento a quanto disposto da ART con la delibera 16/2018 e 106/2018, l'acquisto a bordo è consentito con maggiorazione ai passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio che avvisano all'atto della salita il Personale di Accompagnamento; l'acquisto a bordo non è previsto per i passeggeri in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di rete di vendita. La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

Monitoraggio

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

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

Safety:

- misurazione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra non corretti avvenuti su treni in circolazione:
 - dati relativi al numero degli incidenti in circolazione registrati in ambito ferroviario, suddivisi tra quelli causati da errati comportamenti dei viaggiatori, del personale viaggiante e di terra;
fonte dati: Sistemi di rilevamento aziendale (Minerva e PISA).
- 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: la fonte dei dati sui furti e sulle rapine è la specialità di Polizia Ferroviaria mentre, gli altri eventi, vengono comunicati dalle società del gruppo a FS Security, o rilevati direttamente da questa.
- contenimento delle frodi mediante pagamenti con moneta elettronica: numero di transazioni monitorate e numero di transazioni fraudolente negate (dato complessivo per l'intera impresa ferroviaria Trenitalia);

- misurazione dei servizi operativi effettuati nell'ambito del territorio di competenza del Presidio di FS Security con riferimento al numero di treni monitorati.

Fonte: rilevazioni FS Security – Database di FS Security.

- 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* effettuate da Trenitalia

Controlleria:

Misurazione delle attività di verifica dei titoli di viaggio a cura del Customer Care Regionale:

- numero passeggeri controllati;
- numero viaggiatori regolarizzati;
- numero viaggiatori allontanati;

fonte: rilevazioni Trenitalia