

Piano operativo di sicurezza e controlleria – Misura 14 Del. ART 16/2018

Contratto di Servizio tra la Regione Puglia e Ferrovie del Sud Est

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato conformemente a quanto previsto dal Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale in vigore e ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - misura 14 “*Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore*”.

Quale premessa, si intende evidenziare che:

- Il presente piano riguarda le attività inerenti all’arco temporale coperto dal vigente CDS;
- nel rispetto delle competenze dei soggetti coinvolti, FSE 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;
- obiettivo primario dell’impresa ferroviaria non è la reazione ai singoli eventi che si manifestano, bensì il controllo delle minacce in ottica preventiva.



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. Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati, il presente 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 come campagne “anti evasione” e “anti aggressione”;
- progressivo incremento della dotazione tecnologica del materiale rotabile e delle stazioni, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (rinnovo flotta in atto e previsto nel piano investimenti del vigente CDS, progetto Realizzazione 20 hub intermodali);
- contolleria relativa alla riduzione dell'evasione e dell'elusione, misurata come percentuale di viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio sul totale; a tal proposito, da ottobre 2017, sono stati istituiti dei nuclei di Antievasione che operano nel territorio di Bari/Lecce e Taranto che svolgono attività di controllo a bordo e a terra. Il personale di assistenza alla clientela frontline effettua controllo dei titoli di viaggio anche con l'utilizzo di tablet aziendali e previo applicativo “bordo treno”. Il servizio viene svolto essenzialmente in occasione di eventi, luoghi turistici e stazioni con un elevato tasso di frequentazione;
- contolleria relativa al contenimento del numero di aggressioni al Personale nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo grazie ad un servizio esterno di vigilanza che svolge servizio di scorta a bordo e a terra, in aggiunta al servizio di pronto intervento nelle aree di competenza di Ferrovie del Sud Est



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 ed FSE relativi a:

Safety

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

Security

- variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo treno e in stazione misurati sulla base delle denunce presentate alle FFOO.
- livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio, misurate attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Procedure e Convenzioni adottate e/o documentazione di riferimento

FSE ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezza, Qualità e Ambiente (SGISQA). Il SGISQA, conformemente ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da FSE 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).

Interventi operativi 2024-2027

Security

Nell'ambito delle proprie competenze, FSE con l'ausilio di una convenzione di Service Intercompany è impegnata a migliorare lo stato di sicurezza reale e percepita in ambiente ferroviario.

In particolare, FS Security, per conto di FSE, 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*;
- 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, FS SEC 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.).

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



- servizi di gestione flussi sottobordo e monitoraggio a bordo treno;
- raccolta sistematica dei dati inviati da FSE in materia di atti illeciti commessi negli ambiti aziendali per l'alimentazione di un sistema informativo dedicato;
- prevenzione/contrasto graffiti;
- prevenzione/contrasto delle aggressioni al personale societario.

Campagne di comunicazione di Security

FSE si sta impegnando nella promozione di campagne di sensibilizzazione dei viaggiatori a comportamenti corretti finalizzate a promuovere un incremento della percezione di sicurezza a bordo treno. In particolare, sono pronte al lancio la campagna antievasione e la campagna antiaggressione. Nell'arco temporale considerato nel presente piano si segnala anche l'obiettivo di produrre una campagna contro i reati ed una, già in sviluppo, relativa all'adozione dei comportamenti legati alla sicurezza da tenere in stazione (non attraversare la linea gialla, non attraversare i binari, comportamenti da tenere nei pressi dei passaggi a livello in caso di abbattimento barriere, ecc.).

Progetto “Sicurezza e Percezione della sicurezza”

Scopo del progetto è quello di favorire un incremento della percezione di sicurezza ai passeggeri prima del viaggio, fornendo informazioni in merito agli strumenti e le iniziative di security messe a disposizione all'interno delle stazioni.

A tale scopo gli schermi delle principali stazioni FSE quali Bari Centrale, Bari Sud Est, Putignano, Martina F.ca, Francavilla F, Novoli, Lecce Centrale, Zollino, Gallipoli, Otranto e Gagliano vengono utilizzati per veicolare cartellonistica di security avente per oggetto le seguenti informazioni:

- Numero di telecamere presenti in stazione.
- Potenziamento del sistema di illuminazione.



- Presenza di personale specializzato in attività di security presso i marciapiedi di attesa ai binari (Bari Centrale, Martina F.ca, Lecce, Gallipoli).

Videosorveglianza a bordo treno

Le azioni di FSE finalizzate all'incremento del fattore *security* prevedono la realizzazione di investimenti sia sul materiale rotabile che sull'infrastruttura ferroviaria. In particolare, come previsto nel piano investimenti allegato al vigente CDS, al fine di garantire il più alto livello di *security* sia per il personale di FSE che per i passeggeri, a bordo treno, è previsto un rinnovo della flotta rotabili (dotati di dispositivi di allarme e videosorveglianza interna ed esterna).

Security asset FSE

Le iniziative progettuali prevedono di attuare misure di *security* passiva (es. recinzioni, cancelli, etc.) e attiva (es. sistema di videosorveglianza, sistema di controllo accessi, etc.). In particolare, presso tutte le stazioni saranno ripristinate le recinzioni ove assenti o mal tenute; i cancelli di accesso saranno chiusi nelle ore notturne e riaperti la mattina successiva.

Presso le stazioni principali e quelle di maggiore flusso viaggiatori saranno installati sistemi di videosorveglianza le cui immagini saranno remotizzate presso una Control room monitorata h24. Le stazioni con maggiore affluenza viaggiatori saranno sottoposte a cadenzate attività di controllo accessi ad opera di personale specializzato.

Le azioni antigraffiti

Presso gli impianti ferroviari individuati per la sosta notturna dei convogli ferroviari viene istituito un servizio di sorveglianza non armata per migliorare il processo di rilevazione dei graffiti e di contrasto al fenomeno.



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

Premesso che esiste un contratto di distribuzione dei titoli di viaggio di FSE da parte di Trenitalia, in virtù del quale tutti i prodotti offerti da FSE sono venduti attraverso la Piattaforma Commerciale PI.CO. dalla società Trenitalia, si riportano, di seguito, le azioni preventive mirate al contrasto all'evasione/elusione e riduzione aggressioni:

- Eliminazione dal 1 Gennaio 2011 dei titoli a fasce chilometriche, privi dell'indicazione dell'origine e della destinazione dello spostamento e senza scadenza temporale;
- riduzione dal 1 Gennaio 2018 del periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice a 1 giorno;
- biglietti di corsa semplice acquistabili on line dal 1 Gennaio 2018;
- biglietti acquistabili fino a 5 minuti prima dell'orario di partenza;
- dal 5 agosto 2023 introduzione BDR (biglietto digitale regionale);
- revisione della normativa relativa all'acquisto a bordo treno: In ottemperanza al punto 6 dall'art. 28 della Legge Regionale 31.10.2002 n° 18 recepito da questa Società di Trasporto con "Condizioni generali di Trasporto dei Viaggiatori" con decorrenza 1 Gennaio 2019 il rilascio dei biglietti a bordo treno sono stati assoggettati ad un sovrapprezzo di € 5,00 oltre al prezzo del biglietto della relazione di viaggio richiesta;
- Attivazione Piattaforma di Bordo Timoti2 da Gennaio 2022;
- Introduzione verifica stato Self Service a partire dal 17 novembre 2021 tramite la nuova App denominata "Controllo Self Service", visualizzabile sul Tablet in dotazione a ciascun capotreno, il cui link di collegamento, utilizzabile esclusivamente su rete aziendale, permette di verificare in tempo reale lo stato



- delle Self Service rilevandone eventuali anomalie sottese allo stato di funzionalità delle stesse;
- Istituzione dal 1 Giugno 2020 della “Biglietteria Arcobaleno” finalizzata al contrasto della falsificazione tramite la dematerializzazione del titolo di viaggio e richieste da effettuarsi esclusivamente on line;
 - dal 24 novembre 2022, per i biglietti di abbonamenti annuali (per Studenti e Lavoratori), è stata preclusa la vendita ai soli canali che utilizzano la piattaforma di vendita Sisal, Lottomatica e Sir poiché gli stessi stampano i titoli di viaggio su carta che, per effetto dell’arco temporale di utilizzo (nove mesi o un anno), è stata definita soggetta a deterioramento e scolorimento;
 - al fine di supportare l’azione dei capitreno contro l’evasione o in caso di atti vandalici a bordo treno, sono state sottoscritte delle convenzioni con personale appartenente alle Forze dell’Ordine, Forze Armate e Vigili del Fuoco;
 - controllo dei biglietti tramite tablet in dotazione capitreno (app bordo treno).

Azione: Customer Care

A partire da ottobre 2017 sono state istituite squadre antievasione nelle aree coperte da FSE e, in aggiunta, nello stesso periodo è stato attivato un servizio di assistenza clienti telefonico tramite un numero verde dedicato.

In particolare, le squadre antievasione hanno svolto anche servizio a bordo treno volto a prevenire situazioni di evasione/elusione tariffarie ma anche atti vandalici, rispetto del divieto di fumo a bordo e indebito azionamento del freno di emergenza. Nel 2019, in occasione della chiusura della linea 1 Bari – Taranto via Conversano, causa lavori di potenziamento strutturale sono stati contrattualizzati operatori interinali che hanno fornito assistenza frontline a Bari, Triggiano, Capurso, Noicattaro, Conversano, Castellana G., Putignano ed è stato assunto un primo gruppo di assistenti alla clientela nelle aree di Bari, Lecce e Putignano con incarico di assistenti alla clientela frontline e



controllo titoli di viaggio a terra. Contestualmente è stata istituita una Sala Operativa Commerciale con il compito di fornire supporto al gruppo di assistenza alla clientela frontline, all'antievazione e al numero verde e alla clientela attraverso chat e sul sito **www.fseonline.it**. Tale ausilio è garantito dal fatto che essa dialoga direttamente con le altre Sale operative delle varie Business Unit aziendali.

Inoltre, FSE ha provveduto ad assumere nuovi operatori di antievazione e di assistenza sia nel 2021 e sia nel 2023 sempre in funzione di controllo a bordo e a terra.

Azione: collaborazione con le FF.OO.

La sottoscrizione di convenzioni con i Comandi regionali di alcune FF.OO., che riconoscono ai propri dipendenti delle agevolazioni e delle gratuità per il viaggio a bordo treno, consente al personale di bordo di interagire rapidamente con questi per contrastare potenziali eventi illeciti.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel presente documento 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, potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto, in cui dovranno essere individuate quantificazioni e idonee coperture.



Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano verranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato tecnico di Gestione del Contratto di Servizio tra FSE e la Regione Puglia.

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

Safety:

- misurazione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra non corretti
- dati 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;
- dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori.

Security:

- variazione numero eventi criminosi in stazione e a bordo treno;
- misurazione del numero di eventi criminosi in stazione e a bordo treno suddivisi in: atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie, in stazione e a bordo treno in termini di:
- valutazione del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio.

Controlleria:

Misurazione delle attività di verifica dei titoli di viaggio considerando i dati relativi a:

- numero passeggeri controllati;



- numero viaggiatori regolarizzati;
- numero viaggiatori allontanati.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano può essere aggiornato ogni tre anni e condiviso tra le Parti nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.