



Ferrovie Appulo Lucane

**PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E  
CONTROLLERIA  
MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018**

FAL- Piano Operativo

**CONTRATTO DI SERVIZIO  
REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033**


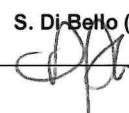
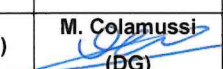
Rev.00


Pagina  
1 di 9

**PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA  
MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018**

**CODICE FILE: Piano\_Operativo\_Sicurezza\_Controlleria\_Puglia**


**N. ALLEGATI: - - -**

Rev	Descrizione Modifiche	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE	DATA ENTRATA IN VIGORE
00	Prima Emissione	S. Di Bello (DT) 	S. Di Bello (DT) 	M. Colamussi (DG) 	30.12.2022	01.01.2023

 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E          CONTROLLERIA          MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	FAL- Piano Operativo	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO          REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 2 di 9

## INDICE

<b>I.</b>	<b>OBIETTIVI ED AZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>MONITORAGGIO .....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>INTERVENTI OPERATIVI NEL PRIMO PERIODO (2022 – 2025).....</b>	<b>4</b>
III.1.	Azione 1: Campagne di comunicazione.....	4
III.2.	Azione 2: Investimenti in tecnologia a bordo dei treni .....	5
III.3.	Azione 3: Controlleria: contrasto all’evasione/elusione e riduzione delle aggressioni .....	6
III.4.	Azione 4: Formazione specifica del personale di front line .....	6
III.5.	Azione 4: Formazione specifica del personale di front line .....	8
<b>IV.</b>	<b>INTERVENTI DI SVILUPPO NEL MEDIO LUNGO PERIODO .....</b>	<b>8</b>
<b>V.</b>	<b>MONITORAGGIO DEGLI IMPEGNI DI PIANO.....</b>	<b>9</b>

	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	<b>FAL- Piano Operativo</b>	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 3 di 9

## I. OBIETTIVI ED AZIONI

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato ai sensi della misura 14 della Delibera ART n. 16/2018.

Nel rispetto delle competenze dei soggetti coinvolti, FAL 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.

FAL, inoltre, attua prontamente le eventuali disposizioni emesse dalle autorità competenti in materia di “sicurezza sanitaria”.

Si sottolinea che la tutela dell’Ordine e della Sicurezza Pubblica è prerogative esclusiva del Ministero dell’Interno che, in ambito ferroviario, si avvale prevalentemente della Polizia Ferroviaria e dei Carabinieri.

Il Piano presenta le azioni che Ferrovie Appulo Lucane Srl (di seguito FAL) intende realizzare nel breve periodo e nel medio-lungo termine sulle seguenti tematiche:


- Predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell’utenza a comportamenti corretti;
- Formazione specifica del personale viaggiante e di controllo finalizzata all’assistenza dei passeggeri;
- Progressivo incremento della dotazione tecnologica del materiale rotabile, 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 viaggiante e di controllo nell’espletamento delle proprie funzioni.

## II. MONITORAGGIO

Il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio relativi a:

### *Safety*

- Numero di incidenti dovuti a comportamenti non corretti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra;

 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E          CONTROLLERIA          MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	FAL- Piano Operativo	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO          REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 4 di 9

- Progressiva dotazione di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte, come da programma di rinnovo del materiale rotabile nella regione Puglia e monitoraggio del loro corretto funzionamento.

#### *Security*

- Variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo treno e in stazione misurati sulla base delle denunce presentate alle FF.OO.;
- Livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente, misurate attraverso indagini di customer satisfaction.

#### *Controlleria*

- Variazione del numero di sanzioni per evasione/elusione tariffaria;
- Variazione di aggressioni al personale di bordo e di assistenza nell'espletamento delle loro funzioni.

Nell'ambito delle proprie competenze, FAL si impegna a migliorare lo stato di sicurezza dell'ambiente ferroviario, attraverso:

- La definizione di politiche e procedure in materia di sicurezza a nelle stazioni ed bordo treni;
- L'analisi del rischio di security;
- L'attuazione delle attività di contrasto delle frodi e dell'evasione.

### III. INTERVENTI OPERATIVI NEL PRIMO PERIODO (2022 – 2026)

#### **III.1. Azione 1: Campagne di comunicazione**

FAL intende impegnarsi in campagne di sensibilizzazione dei viaggiatori a comportamenti corretti. Particolare attenzione sarà rivolta 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.

In Stazione saranno utilizzati la cartellonistica e i monitor dell'infomobilità per veicolare messaggi di security aventi per oggetto:

 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E          CONTROLLERIA          MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	FAL- Piano Operativo	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO          REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 5 di 9

- Presenza di telecamere in stazione e a bordo treno.
- Presenza di personale specializzato in attività di controllo presso i varchi di accesso ai binari.

La comunicazione sarà veicolata anche attraverso il sito internet ed i canali social, su cui l'azienda è presente. Soprattutto agli studenti saranno indirizzati messaggi che mirano a diffondere l'educazione alla legalità e la cultura della sicurezza, per rafforzare in essi la consapevolezza dei rischi connessi alla frequentazione delle stazioni ferroviarie e all'utilizzo dei treni.

### **III.2. Azione 2: Investimenti in tecnologia a bordo dei treni**


Le azioni che FAL ha già massicciamente messo in atto, finalizzate all'incremento dei fattori safety e security, prevedono l'implementazione di nuove tecnologie a bordo dei treni, mediante il rinnovo integrale della flotta, ed il potenziamento del personale di scorta.

Il materiale rotabile di nuova generazione (di costruzione Stadler), che progressivamente sostituirà in maniera integrale quello precedente (di costruzione FiatFerroviaria), è dotato di:

- Accesso a raso dalle banchine;
- Postazioni e toilette per PMR, anche su sedia a rotelle;
- targhette di segnalazione e pulsanti in scrittura braille;
- All'interno del comparto passeggeri e delle toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi;
- presenza di un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di macchina;

#### *Videosorveglianza e controlli a bordo treno:*

- Sistemi di videosorveglianza con telecamere all'interno di ogni carrozza con registrazione in continuo delle immagini per la successiva eventuale consultazione da parte delle FF.OO..
- Sistema di telecamere frontali per il monitoraggio della marcia del treno.
- Sistema di citofonia interna per chiamate in emergenza verso la cabina di guida presenziata dal personale viaggiante.
- Progressiva adozione di personale di scorta anche nei veicoli accoppiati, non direttamente raggiungibili dal personale viaggiante della cabina di guida.

 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E          CONTROLLERIA          MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	FAL- Piano Operativo	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO          REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 6 di 9

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

### **III.3. Azione 3: Controlleria: contrasto all'evasione/elusione e riduzione delle aggressioni**

Al fine di ridurre il fenomeno dell'evasione/elusione dei titoli di viaggio, sono incluse nel Piano azioni preventive e correttive di contrasto, quali a titolo di esempio:


- introduzione di biglietti di corsa semplice corredati dell'indicazione dell'origine e della destinazione, e della scadenza temporale.
- periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice (indicazione della giornata di validità sin dalla sua emissione).
- Azioni verso i viaggiatori che alterano i titoli di viaggio e, in particolar modo, gli abbonamenti.
- Adozione di una APP a disposizione del personale di controlleria per un rapido ed efficace controllo dei titoli di viaggio tramite la lettura del QR Code.
- Adozione progressiva, in tutte le stazioni della rete FAL, di accesso ai binari mediante varchi controllati da tornelli, con controllo del ticket sia in ingress che in uscita.
- Presenziamento a campione dei varchi di accesso ai binari mediante personale esterno appositamente addestrato per il controllo e la dissuasione da comportamenti scorretti.

In linea generale il personale di front line, sia intern oche esterno, sarà impiegato nelle seguenti attività di customer service:

- Informazioni alla clientela.
- Vendita dei titoli di viaggio.
- Assistenza all'utenza.

### **III.4. Azione 4: Formazione specifica del personale di front line**

Nel piano si prevede di implementare corsi di formazione volti alla prevenzione delle aggressioni; il personale di front end sarà sottoposto a specifici interventi di formazione incentrati sulle azioni

 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E          CONTROLLERIA          MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	<b>FAL- Piano Operativo</b>	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO          REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 7 di 9

comportamentali per l'individuazione e la gestione delle situazioni di potenziale criticità, sui temi del problem-solving, dell'empatia, della pro-attività e del lavoro di gruppo.

Il personale di controllo dei titoli di viaggio riceverà quindi una formazione costante, che sarà erogata:

- In aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali;
- On the job, attraverso la formazione continua da parte di formatori che valuteranno e verificheranno il mantenimento delle competenze.

Il piano della formazione di FAL viene aggiornato annualmente, a seguito di riunioni di riesame nelle quali sono analizzati i risultati ottenuti ed introdotte misure di miglioramento; quindi negli anni dal 2023 al 2026 saranno annualmente riesaminate le esigenze formative per consolidare le conoscenze e i comportamenti attesi del personale, atti a soddisfare e realizzare gli obiettivi e gli standard di Qualità e Sicurezza richiesti.

Si prevede di erogare altresì giornate di formazione sulle tematiche correlate al ruolo del capotreno, quali visibilità nello svolgimento del servizio, assistenza al viaggiatore, controlleria e prevenzione delle aggressioni, gestione del materiale rotabile, formazione su disposizioni e norme che hanno impatto sulla safety.

Per contrastare i fenomeni di evasione del pagamento del titolo di viaggio, FAL prevede di istituire periodicamente squadre speciali antievasione, anche composte da personale esterno specializzato, che effettueranno controlli sulla dotazione del biglietto prima della salita a bordo e dopo la discesa. I controlli a terra, condotti in maniera congiunta da più squadre di verifica dislocate contemporaneamente in diverse aree geografiche servite da FAL, consentiranno non solo di verificare il possesso del titolo di viaggio, ma anche di evitare il verificarsi di situazioni di disturbo alla clientela o di danneggiamento alle strutture e veicoli di FAL, con indiretta positiva ricaduta sulla percezione della Security.

Le campagne potranno avere la durata di una o più settimane e interesseranno le aree/stazioni più critiche dal punto di vista dell'evasione e della security.

FAL già conduce attività di customer service su tutti gli aspetti inerenti l'esperienza di viaggio, dall'infomobilità al mobile ticketing.

 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	FAL- Piano Operativo	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 8 di 9

### **III.5. Azione 4: Formazione specifica del personale di front line**

Il Piano include investimenti sulla sicurezza attraverso lo sviluppo e l'adozione di tecnologie più innovative. In particolare, sarà migliorata l'App già a disposizione ed installata sul dispositivo in dotazione al personale viaggiante in modo da poter comunicare rapidamente con la Sala Operativa nei casi di imminente pericolo per la propria incolumità o per quella dei passeggeri. Gli allarmi, previe intese con le FF.OO., potranno essere anche immediatamente inoltrati alle stesse FF.OO. per i necessari interventi.

FAL già dispone di un Sistema di videosorveglianza composto da una sala centrale di videosorveglianza dotata di grandi monitor su cui confluiscono, filtrate ed elaborate mediante un apposito Software, numerosi flussi dati provenienti dalle centinaia di telecamere installate nei punti sensibili di tutte le stazioni e località servite; detto Sistema, da cui spesso già attingono dati anche le FF.OO., verrà nel tempo adeguatamente potenziato mediante l'installazione di ulteriori telecamere in punti da sorvegliare con maggiore dettaglio.

## **IV. INTERVENTI DI SVILUPPO NEL MEDIO LUNGO PERIODO**


Quanto sopra esposto costituisce il riferimento operativo di breve periodo.

Sul fronte della comunicazione verso l'utenza, nell'ottica del miglioramento della customer experience, i possibili interventi di sviluppo riguarderanno servizi personalizzati di customer care che proporranno informazioni customizzate e georeferenziate sulla base dei preferiti dell'utente.

Considerando il rapido sviluppo tecnologico 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, in modo particolare sull'integrazione sempre più stretta dei servizi di infomobilità e quelli di ticketing.

Lato bigliettazione, saranno progressivamente incrementati i canali di pagamento elettronico per consentire l'accesso al servizio attraverso l'uso delle carte di pagamento. Gli sviluppi tecnologici saranno orientati sulla piena ed efficace integrazione dei sistemi di bigliettazione "Account Based" secondo i nuovi paradigmi dei modelli MAAS (mobility as a service).



 Ferrovie Appulo Lucane	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E          CONTROLLERIA          MISURA 14 DELIBERA ART 16/2018</b>	FAL- Piano Operativo	
	<b>CONTRATTO DI SERVIZIO          REGIONE PUGLIA – FAL 2022-2033</b>	Rev.00	Pagina 9 di 9

## V. MONITORAGGIO DEGLI IMPEGNI DI PIANO

Gli impegni presi nel Piano e relativi al primo periodo saranno monitorati; per ciascuno di essi, sarà fornita evidenza dei risultati in relazione a specifici obiettivi:

### *Safety*

- Misurazione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra non corretti;
- Dotazione e funzionamento di materiale rotabile dotato di dispositivi acustici in fase di apertura e chiusura delle porte, da misurare con appositi indicatori

### *Security*

- Misurazione del numero di eventi criminosi, a terra ed a bordo, suddivisi in: atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie.
- 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.

### *Controlleria*

- Dotazione e funzionamento dei varchi di accesso controllati nell'ambito delle stazioni.
- Misurazione del livello di evasione, sulla base dei dati reali di affluenza rispetto ai dati di introito.
- Numero di aggressioni al personale viaggiante e di assistenza alla clientela.

Il presente piano sarà aggiornato almeno ogni quattro anni e condiviso con la Regione Puglia nell'ambito degli incontri in merito alla Gestione del Contratto di Servizio.