Piano operativo di sicurezza e controlleria

INDICE

1 PREMESSA 3
2 OBIETTIVI ED AZIONI 3
3 MONITORAGGIO OBIETTIVI 3
4 CONVENZIONI ADOTTATE, NORMATIVA E/O DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO 4
5 INTERVENTI OPERATIVI PERIODO: 2023 ÷ 2033 4
5.1 SAFETY 4
5.2 SECURITY 5
6 CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE 6
7 FORMAZIONE DEL PERSONALE, DOTAZIONE TECNOLOGICA ED INVESTIMENTI 6
7.1 AZIONE: VIDEOSORVEGLIANZA A BORDO TRENO E TELECAMERE FRONTALI 6
8 CONTROLLERIA: CONTRASTO ALL'EVASIONE/ELUSIONE E PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI 6
9 INTERVENTI DI SVILUPPO 7
10 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO 7
11 MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO 7
12 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI 7

1 PREMESSA

Il presente Piano Operativo (di seguito "Piano") è adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - misura 14 "Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore", con il progressivo coinvolgimento del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria, sia regionale sia nazionale, e delle Forze dell'Ordine (FF.OO.), la cui una durata è pari a quella del Contratto di Servizio, salvo successive revisioni.

La definizione delle linee operative è adottata su base triennale ovvero quadriennale, con l'indicazione dei possibili interventi di sviluppo per il periodo successivo.

Nel rispetto delle competenze dei soggetti coinvolti, Ferrovie del Gargano è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario, nella sua accezione di salvaguardia dell'incolumità delle persone sia da possibili incidenti (*safety*) sia che da eventi illeciti (*security*), anche tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

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.

Sebbene non si registrino, ad oggi, episodi di rilievo, si illustrano di seguito le azioni tese al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e nelle stazioni nonché gli obiettivi di monitoraggio di specifici indicatori di *safety* e di *security* in ambito ferroviario, unitamente al contrasto all'evasione ed elusione, in coerenza con gli obiettivi di efficientamento di cui al Contratto di Servizio.

2 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 della clientela a comportamenti corretti, anche con il coinvolgimento di rappresentanti delle FF.OO.;
- formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata all'assistenza dei passeggeri, anche con riguardo alla clientela PRM;
- 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;
✓ prevenzione e/o contenimento di eventuali episodi di aggressione al Personale di bordo nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo.

3 MONITORAGGIO OBIETTIVI

Il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, sulla base dei dati forniti da ANSFISA, DiGIFeMa ed ERA relativi a:

Safety

- numero di incidenti dovuti a comportamenti non corretti dei viaggiatori e del personale dell'Impresa Ferroviaria FdG;
- raccomandazioni, *safety alert*;

Per quanto attiene alla *security*, gli obiettivi di monitoraggio si basano su:

- segnalazione di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo treno e in stazione misurati sulla base delle denunce presentate dai viaggiatori alle FF.OO.;
- livello di sicurezza e fiducia percepita dal cliente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio,

con particolare riguardo alle fasce temporali di minor frequentazione, misurate attraverso indagini di *customer satisfaction*.

4 CONVENZIONI ADOTTATE, NORMATIVA E/O DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Fatte salve le prerogative della Polizia Ferroviaria come in premessa, la L.R. 7.4.2014 n. 13, modificando l'art. 32 della L.R. 31 ottobre 2002 n.18, consente alle Imprese di trasporto "…*al fine di assicurare a bordo dei mezzi urbani ed extraurbani maggiore sicurezza all'utenza, nonché per porre in essere misure di più elevata efficacia a contrasto del fenomeno dell'evasione… di affidare attività di prevenzione e accertamento, sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione sono previste e applicate sanzioni amministrative, anche a guardie giurate o a personale con la stessa qualifica appartenente a istituti di vigilanza privata, ai sensi e con le modalità previste dal decreto del Ministro dell'interno 15 settembre 2009, n. 154*…".

In forza della D.G.R. n. 2256 del 29.12.2021, sono stati sottoscritti accordi con i Comandi di tutte le FF.OO. unitamente al Comando Operativo Sud Esercito per aumentare sia la *safety* sia, in particolare, la *security* a bordo, attraverso il rilascio di agevolazioni tariffarie ed il contestuale impegno dei relativi attori.

Per il contrasto all'evasione ed elusione si fa riferimento alle Condizioni Generali di trasporto di Ferrovie del Gargano, sinteticamente, ed alla Carta dei Servizi.

5 INTERVENTI OPERATIVI PERIODO: 2023 ÷ 2025

5.1 SAFETY

Con riferimento al materiale rotabile, l'IF/FdG ha avviato, di concerto e con il supporto della Regione Puglia, nell'ambito del predetto Contratto, un piano di investimenti per il rinnovo della flotta dei propri treni regionali che, entro l'anno 2024, consentirà la consegna per la successiva messa in esercizio di quattro composizioni bloccate, ognuna formata da tre casse, prodotte dalla società ALSTOM, avente denominazione commerciale "POP 1.0", che permetterà la distrazione dall'esercizio di tutte le 5 elettromotrici Firema/Stanga/TIBB E 126, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi erogati. Tali investimenti consentiranno di ammodernare in modo sostanziale la flotta entro il 2024. Infatti, l'età media della flotta si ridurrà, dagli attuali (anno 2022) 23 anni e 4 mesi, agli 8 anni e 2 mesi nel 2024.

Allestimenti STADLER - FLIRT (in esercizio)

- Il layout interno prevede 164 posti a complessivi a sedere del tipo prioritari spazi per una sedia a rotelle per PRM in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette fruibile dai 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 non inferiore ai 1.300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica. Per facilitare l'accesso a bordo 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'UdT sono comprese due 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 es. nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).
- È presente un sistema di telecamere frontali, una per ciascuna cabina di guida, per il monitoraggio della marcia del treno, anche a beneficio della continuità della circolazione ferroviaria;
- All'interno del comparto passeggeri e della toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
- È presente un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di bordo.
- 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 incarrozzamento e telecamere frontali nelle cabine di guida;
- *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.

(*) *- dotazioni disponibili entro il 2025*.

Allestimenti ALSTOM - POP (*ultimazione fornitura entro il 2024*)

- Il layout interno prevede 219 posti a complessivi a sedere del tipo prioritari spazi per una sedia a rotelle per PRM in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette fruibile dai 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 non inferiore ai 1.300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica. Per facilitare l'accesso a bordo 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).
- È presente un sistema di telecamere frontali, una per ciascuna cabina di guida, per il monitoraggio della marcia del treno, anche a beneficio della continuità della circolazione ferroviaria;
- All'interno del comparto passeggeri e della toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
- È presente un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di bordo.
- 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 incarrozzamento e telecamere frontali nelle cabine di guida;
  - *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.

5.2 SECURITY

Nell'ambito delle proprie competenze, l'IF/FdG è costantemente 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 sottoscrizione di una convenzione con la Polizia Ferroviaria, quale organo preposto alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario e/o sottoscrizione di una convenzione con Istituti di GG.PP.GG. per la presenza a bordo su alcuni treni.

6 CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

FdG implementerà, progressivamente, 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 particolare:

1. campagna per promuovere l'acquisto di biglietti;
2. entro il 2023, campagna per le indicazioni per un viaggio sicuro, attraverso cartellonistica in stazione, messaggi sonori diffusi in stazione ed a bordo treno, anche in collaborazione con le FF.OO;
3. campagna per migliorare le condizioni di sicurezza del personale e dei passeggeri, grazie alla sensibilizzazione e alla collaborazione di questi ultimi, invitati, mediante locandine, sia nelle stazioni sia a bordo treno, a segnalare i casi di violenza alle Autorità competenti (sia personalmente sia mediante i numeri d'emergenza disponibili);
4. 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 dell'Autorità giudiziaria (entro il 2024 ovvero 2025 a seconda del tipo di veicolo).

7 FORMAZIONE DEL PERSONALE, DOTAZIONE TECNOLOGICA ED INVESTIMENTI

Le azioni dell'IF/FdG, finalizzate all'incremento del fattore *security*, prevedono, attraverso l'implementazione di nuove tecnologie, anche la realizzazione di una serie investimenti.

7.1 AZIONE: VIDEOSORVEGLIANZA A BORDO TRENO E TELECAMERE FRONTALI

Già realizzati/in corso di realizzazione:

Ambito *security*

5. sistemi di videosorveglianza a bordo dei treni con telecamere all'interno di ogni modulo 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 (entro il 2025, limitatamente ai veicoli STADLER - FLIRT);
6. *People counter* per l'acquisizione in maniera automatizzata del numero dei passeggeri trasportati per treno (entro il 2025, limitatamente ai veicoli STADLER - FLIRT).

Ambito *safety*

7. sistema di telecamere frontali per il monitoraggio della marcia del treno, anche a beneficio della continuità della circolazione ferroviaria (entro il 2024, limitatamente ai veicoli ALSTOM - POP).

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

8 CONTROLLERIA: CONTRASTO ALL'EVASIONE/ELUSIONE E PREVENZIONE DELLE AGGRESSIONI

FdG si impegna ad adottare tutte le iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, recependo quanto già espresso in premessa sulle disposizioni regionali vigenti.
Sul piano operativo, dopo aver adottato il controllo elettronico del titolo di viaggio (lettura del QR Code), metterà in atto le seguenti misure:

8. a partire dall'1.01.2024, definizione del periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice acquistato presso le biglietterie di stazione e/o convenzionate: "utilizzabile per una sola corsa entro le ore 23.59 del giorno di fruibilità scelto dal cliente all'atto dell'emissione", con decadenza automatica della validità nel caso di inutilizzo nei termini indicati;

9. a partire dall'1.01.2025, effettiva limitazione dell'utilizzo degli abbonamenti settimanali ordinari per 12 corse, ferma restando la validità dal lunedì alla domenica, mentre per gli abbonamenti mensili per 52 corse effettive, ferma restando la validità del mese solare indicato;
10. sostituzione entro il dall'1.01.2025 delle validatrici presenti a bordo dei treni e, ove presenti, nelle stazioni con altrettante in grado di leggere formati elettronici in vigore e/o avanzati;
11. a partire dall'1.01.2024, revisione della normativa relativa all'acquisto a bordo treno, con incremento della maggiorazione nei casi previsti da 1 euro a 3 euro;
12. formazione continua del personale di front line;
13. realizzazione, entro l'1.01.2024, di un sistema di comunicazione per consentire al personale delle FF.OO. ovvero alle GG.PP.GG. presenti a bordo di interagire con il personale in servizio, al fine di prevenire e/o contrastare potenziali eventi illeciti ovvero di segnalare al numero indicato l'eventuale allarme.

9 INTERVENTI DI SVILUPPO

Quanto sopra esposto, è revisionabile ad ogni aggiornamento del Piano con riferimento alla programmazione annuale attualmente modulata nel periodo 2023 ÷ 2025.

10 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Gli interventi descritti nel periodo (2023÷2025) non modificano i contenuti del PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

11 MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO

La Regione può convocare annualmente un apposito incontro del "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto", ove istituito, ai sensi dell'art. 10 del Contratto medesimo, per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente Piano, con la partecipazione ed il coinvolgimento delle Parti eventualmente interessate.

12 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Il presente Piano può essere aggiornato annualmente, ovvero in presenza di modifiche sostanziali, e condiviso con la Regione anche nell'ambito di un apposito incontro del "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto", ove istituito.