

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

Contratto di Servizio con Regione Lazio

Obiettivi e azioni

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato ai sensi della misura 14 della Delibera ART n. 16/2018 e presenta le azioni che Cotral Spa intende realizzare nel primo 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:
 - o Riduzione dell’evasione e dell’elusione, misurata come percentuale di viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio sul totale;
 - o Contenimento del numero di aggressioni al personale viaggiante e di controllo nell’espletamento delle proprie funzioni.

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;
- Progressiva dotazione di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte, come da programma di rinnovo del materiale rotabile nella regione Lazio 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, 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, Cotral Spa si impegna a migliorare lo stato di sicurezza dell'ambiente ferroviario, attraverso:

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

INTERVENTI OPERATIVI NEL PRIMO PERIODO (2022 – 2024)

Azione 1: Campagne di comunicazione

Cotral Spa è da tempo impegnata in campagne di sensibilizzazione dei viaggiatori a comportamenti corretti; tale impegno profuso nei servizi extraurbani su gomma sarà rinnovato anche nei servizi ferroviari.

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 resi disponibili dal Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria per veicolare messaggi di security aventi per oggetto:

- 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 i canali social, sui l'azienda è molto presente e vanta un grande seguito di utenti. 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.

Azione 2: Investimenti in tecnologia

Le azioni di Cotral Spa finalizzate all'incremento del fattore security prevedono l'implementazione di nuove tecnologie e la realizzazione di investimenti sul materiale rotabile.

Videosorveglianza a bordo treno:

- Sistemi di videosorveglianza 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.
- Sistema di telecamere frontali per il monitoraggio della marcia del treno.

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

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:

- Laddove possibile, introduzione di biglietti di corsa semplice corredati dell'indicazione dell'origine e della destinazione, e della scadenza temporale.
- Riduzione del periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice (entro 6 ore dalla sua emissione).
- Azioni verso gli evasori recidivi, volte a contestare il reato di insolvenza fraudolenta.
- Presenziamento di personale di front end in prossimità degli ingressi in stazione, almeno nelle zone/aree maggiormente a rischio.

Cotral Spa già conduce attività di verifica dei titoli di viaggio nell'ambito dei servizi extraurbani su gomma; la medesima organizzazione, opportunamente dimensionata, sarà dedicata anche ai servizi ferroviari.

Il piano aziendale prevede l'impiego di personale in possesso dei requisiti di polizia amministrativa da dislocare in prossimità dei tornelli di ingresso alle stazioni e sulle banchine.

In linea generale il personale Cotral di front line sarà impiegato nelle seguenti attività di *customer service*:

- Informazioni alla clientela.
- Vendita dei titoli di viaggio.
- Assistenza al personale viaggiante
- Comunicazione con la sala operativa

Azione 4: Formazione specifica del personale di front line

Nel piano si prevede di ripetere i corsi di formazione già realizzati negli anni precedenti e volti alla prevenzione delle aggressioni; come nel 2021, il personale di front end sarà sottoposto a specifici interventi di formazione incentrati sulle azioni 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 Cotral è annuale; nel 2021 è stato condotto un focus sui comportamenti attesi da parte del personale di front line in relazione alla contolleria, all'assistenza e ai comportamenti correlati alla prevenzione delle aggressioni; negli anni dal 2022 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, Cotral Spa prevede di istituire uno speciale *team antievasione* che effettuerà 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 delle stazioni, consentiranno 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.

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

Cotral già conduce con successo attività di *customer service* nel corso dei controlli a terra, fornendo assistenza e supporto alla clientela su tutti gli aspetti inerenti l'esperienza di viaggio, dall'infomobilità al mobile ticketing. Similmente a quanto già avviene nei servizi su gomma, anche per quelli ferroviari si prevede di istituire presidi di assistenza alla clientela nelle Stazioni di maggiore rilievo: Flaminia, Civita Castellana, Viterbo per la linea Roma – Viterbo; San Paolo, Magliana, Ostia Lido per la linea Roma – Lido.

È prevista la realizzazione di divise ben riconoscibili dedicati al servizio di assistenza alla clientela, allo scopo di supportare efficacemente l'utenza anche nelle situazioni di perturbazione del servizio.

Azione 5: Dotazione tecnologica ed investimenti sulla sicurezza

Il Piano include investimenti sulla sicurezza attraverso lo sviluppo e l'adozione di tecnologie più innovative. In particolare, sarà realizzata un'App da installare sul dispositivo in dotazione al personale viaggiante che potrà comunicare rapidamente con la Centrale Operativa nei casi di imminente pericolo per la propria incolumità o per quella dei passeggeri. Gli allarmi saranno immediatamente condivisi con le squadre di verifica, con il personale di stazione del Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria e, in caso, inoltrati alle FFOO per i necessari interventi.

In via sperimentale, sarà posizionata sulle divise del personale viaggiante una videocamera wi-fi connessa al suo smartphone che può essere attivata automaticamente nei casi di pericolo segnalato.

Azione 6: Condizioni Generali di trasporto Passeggeri

Le Condizioni Generali di trasporto Passeggeri saranno pubblicate sul sito web aziendale, sull'APP, a bordo treno e in appositi spazi all'interno della stazione in prossimità delle banchine.

Per ciò che concerne i sistemi tariffari, si evidenzia quanto segue:

- Per i servizi ferroviari della Roma – Lido è valido il sistema tariffario integrato Metrebus Roma e Lazio. Gli utenti in possesso di un titolo valido possono utilizzare anche i mezzi su gomma e metropolitani per la migliore esperienza di mobilità interoperabile gomma – ferro.
- Per i servizi ferroviari della Roma –Viterbo sono validi sia il sistema tariffario integrato Metrebus Roma e Lazio, sia il sistema tariffario Cotral. Il secondo presenta anche titoli di corsa semplice a tariffa chilometrica che risulta conveniente per i singoli spostamenti dell'utenza occasionale.

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 dei servizi di infomobilità e quelli di ticketing.

Si renderà necessario integrare i dati di esercizio dei vari operatori del TPL regionale, al fine di offrire in un'unica piattaforma le informazioni puntuali e costantemente aggiornate sui servizi di mobilità integrata.

Lato bigliettazione, necessariamente cresceranno 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*).

Monitoraggio degli impegni di Piano

Gli impegni presi nel Piano e relativi al primo periodo saranno monitorati annualmente; 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 del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori

Security

- Variazione del 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, a bordo treno.

- 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:

- Misurazione del livello di evasione. Valutazione delle attività del *team antievasione*.
- Numero di aggressioni al personale viaggiante e di assistenza alla clientela.
- Attività di controlleria:
 - o Numero passeggeri controllati.
 - o Numero viaggiatori sanzionati.
 - o Numero viaggiatori allontanati.

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