

# Piano Operativo Sicurezza e Controlleria BUS

## Contratto di Servizio con Regione Lazio

### Obiettivi e azioni

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) 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 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.

### 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

#### *Security*

- Numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, disturbi e molestie) a bordo vettura e misurati sulla base delle denunce presentate alle FFOO;
- Livello di sicurezza e fiducia percepita dall’utente, misurate attraverso indagini di customer satisfaction.

#### *Controlleria*

- Numero di sanzioni per evasione/elusione tariffaria;
- Numero 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 attraverso:

- La definizione di politiche e procedure in materia di sicurezza a bordo vettura;
- 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; Particolare attenzione sarà rivolta a favorire un incremento di consapevolezza, nei passeggeri e nei fruitori dei servizi rispetto alle attività e agli strumenti di security presenti.

Nei principali capolinea di Roma e del Lazio monitor dell'infomobilità resi disponibili per veicolare messaggi di security aventi per oggetto:

- Presenza di telecamere a bordo vettura.
- Presenza di personale specializzato in attività di controllo presso le banchine di accesso ai bus nei principali capolinea

La comunicazione sarà veicolata anche attraverso i canali social, sui quali 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 e all'utilizzo dei bus

### **Azione 2: Impiego della tecnologia di bordo**

Le azioni di Cotral Spa finalizzate all'incremento del fattore security prevedono l'uso tecnologie di bordo, diffuse su tutti i bus:

*Videosorveglianza a bordo vettura:*

Sistemi di videosorveglianza con telecamere all'interno di ogni bus con possibilità di remotizzazione delle immagini live e registrate.

### **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 da 6 a 4 ore su O.D. prestabilito.
- Azioni verso gli evasori recidivi, volte a contestare il reato di insolvenza fraudolenta.

Presenziamento di personale di front end nelle zone/aree maggiormente a rischio. Il piano aziendale prevede l'impiego di personale in possesso dei requisiti di polizia amministrativa da dislocare sulle banchine.

In linea generale il personale Cotral di front line viene 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; il personale di front end viene 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, sull'uso efficace delle tecnologie fornite per l'espletamento delle attività di controlleria.

Le attività intraprese mirano a diffondere nella comunità atteggiamenti virtuosi che pongono la persona al centro : infomobilità, vendita dei biglietti, ricarica abbonamenti Metrebus e Cotral, supporto agli anziani per l'esercizio alla libera circolazione, pagamento delle sanzioni con carte elettroniche perché l'esperienza di viaggio sui nostri mezzi sia la migliore possibile.

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;

Nel periodo 2024 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 quali visibilità nello svolgimento del servizio, assistenza al viaggiatore, controlleria e prevenzione delle aggressioni, 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. Inoltre, dal primo trimestre del 2023 è operativo il controllo a vista dei titoli di viaggio da parte degli autisti nelle fasi di salite a bordo dei passeggeri.

I controlli a terra, condotti anche in maniera congiunta da più squadre di verifica, consentono 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 zone più critiche dal punto di vista dell'evasione.

Cotral 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

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, nel secondo quadrimestre 2023 sarà installato uno smartphone all'interno di ciascuna vettura in dotazione alle squadre di verifica, direttamente collegato con la Centrale Operativa, al fine di coordinare azioni sul territorio nei casi di imminente pericolo per l'incolumità dei passeggeri e del personale aziendale. Gli allarmi saranno in caso, inoltrati alle FFOO per i necessari interventi.

#### **Azione 6: Condizioni Generali di trasporto Passeggeri**

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

Per i servizi extraurbani su gomma Cotral Spa propone due sistemi tariffari:

- Sistema a tratta tariffaria Cotral Spa
- Sistema integrato a zone tariffarie Metrebus Roma e Metrebus Lazio ( in partecipazione con Atac Spa e Trenitalia Spa).

#### **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.

*Security*

- Numero eventi criminosi nei capolinea e a bordo vettura;
- Numero di eventi criminosi suddivisi in: atti di vandalismo, disturbi e molestie, a bordo bus.
- 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.
- Numero di aggressioni al personale viaggiante e di assistenza alla clientela.
- Attività di controlleria:
  - Numero viaggiatori sanzionati.
  - 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.