 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI  SICUREZZA E  CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. 1 a 16	

## Linee Ferroviarie del Bacino Sud Piemonte

Cuneo – Saluzzo – Savigliano e Ceva - Ormea

1° Gennaio 2025 – 31 Dicembre 2034


# PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA

*Arenaways - LONGITUDE Holding S.r.l.*

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Redazione	Controllo	Approvazione
0	23.12.2024	Prima emissione	DE	DE	DG
1	07.04.2025	Revisione a seguito delle osservazioni di AMP e delle Associazioni dei Consumatori	DE	DE	DG

## Sommario

<b>1.0</b>	<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
1.1	Documentazione di riferimento .....	4
<b>2.0</b>	<b>Obiettivi ed Azioni .....</b>	<b>6</b>
2.1	Modalità di finanziamento .....	6
<b>3.0</b>	<b>Interventi operativi del primo periodo regolatorio.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Safety .....</b>	<b>7</b>
3.1.1	Generalità .....	7
3.1.2	Politica della sicurezza .....	8
3.1.3	Campagna di prevenzione Passaggi a Livello.....	8
3.1.4	Distribuzione delle informazioni di sicurezza nei vestiboli .....	10
<b>3.2</b>	<b>Security .....</b>	<b>10</b>
3.2.1	Generalità .....	10
3.2.2	Controlleria a bordo treno .....	12
3.2.3	Scorta treni critici .....	13
3.2.4	Treno “Cardioprotetto”: Defibrillatore a bordo di ogni treno .....	13
3.2.5	Canale WhatsApp “Arenaways INFORMA” .....	13
3.2.6	Procedura per la prevenzione delle aggressioni .....	13
3.2.7	Piantonamento del materiale rotabile in sosta .....	15
<b>3.3</b>	<b>Formazione del personale .....</b>	<b>15</b>
<b>4.0</b>	<b>Monitoraggio .....</b>	<b>15</b>
<b>5.0</b>	<b>Revisione ed aggiornamenti.....</b>	<b>16</b>

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>3</b> a <b>16</b>	

## 1.0 Introduzione

La mission di LONGITUDE Holding S.r.l., operante con il nome commerciale di Arenaways, è quella di *“ridefinire il viaggio in treno, portando innovazione e qualità anche su linee secondarie, offrendo varietà di servizi e piacere del viaggio perché il primo strumento per alleviare lo stress di chi viaggia è il treno stesso”*. Al fine di raggiungere tale obiettivo, LONGITUDE individua nella sicurezza il suo principale valore che si raggiunge attribuendo le necessarie responsabilità alle persone con le adeguate capacità.


LONGITUDE Holding S.r.l. si impegna quotidianamente al fine di assicurare che tutti i soggetti coinvolti nei processi della sicurezza prestino la massima attenzione nello svolgimento del proprio lavoro, anche se ripetitivo, a prescindere dal Sistema di Gestione della Sicurezza e dalle procedure che lo compongono, e dalla sicurezza e affidabilità del materiale rotabile e di tutta la tecnologia oggi a disposizione.

LONGITUDE Holding S.r.l. intraprende una politica della sicurezza basata sulle persone, investendo sulla professionalità e competenza del proprio personale, sulla tecnologia, sull’organizzazione, sulla formazione e direttamente sulla persona dal momento che questo porta sempre a risultati anche visibili nella qualità del servizio erogato ai propri passeggeri.

In tale ottica, è stato predisposto il presente Piano Operativo (di seguito "Piano"), recependo la Delibera ART n. 16/2018 - Misura 14 *"Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore"*, con il coinvolgimento del Gestore dell’Infrastruttura e delle Forze dell’Ordine. Questo Piano ha durata pari a quella del Contratto di Servizio 2025-2034.

Al fine di assicurare un continuo aggiornamento, la definizione delle linee operative è adottata su base triennale (2025-2027), con l’indicazione dei possibili interventi di sviluppo per il periodo successivo.

Nel rispetto delle competenze dei soggetti coinvolti, LONGITUDE Holding S.r.l. è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario in tutte le sue forme:

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>4</b> a <b>16</b>	

- Nella sua accezione di salvaguardia dell'incolumità delle persone sia da possibili incidenti (“Safety”)
- Sia in quella da eventi illeciti (“Security”), anche tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

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 specialità di Polizia Ferroviaria.

Ferma restando l’attribuzione delle competenze, LONGITUDE Holding S.r.l attribuisce particolare rilievo al contrasto dei fenomeni illeciti, che mettono a rischio risorse materiali, immateriali, organizzative e umane.


Sono di seguito illustrate le azioni tese al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e gli obiettivi di monitoraggio di specifici indicatori di Safety e Security in ambito ferroviario, nonché del contrasto all'evasione ed elusione, in coerenza con gli obiettivi di efficientamento di cui al Contratto di Servizio.

## **1.1 Documentazione di riferimento**

LONGITUDE Holding S.r.l., nella qualità di Impresa Ferroviaria ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione della Sicurezza dell’Esercizio Ferroviario, che rappresenta il sistema di riferimento per le proprie operazioni. Si rimanda alla Politica della Sicurezza di LONGITUDE Holding S.r.l. per gli impegni e i piani della Direzione per quanto riguarda la sicurezza.


Ulteriori documenti interni sono:

- Documento di analisi del rischio (DVR) e facente parte del Sistema Gestione Sicurezza. L’obiettivo della redazione di tale documento consiste nella definizione dell’entità del danno (all’utenza o al patrimonio aziendale), nella sua ripartizione

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>5</b> a <b>16</b>	

in funzione di fascia oraria, o linea interessata e nella definizione delle strategie di intervento adottate dalle FF.OO.;

- Procedura interna per la prevenzione delle aggressioni dei clienti e del personale di bordo;
- Dal mese di Gennaio 2025 è stata concordata la Convenzione tra LONGITUDE Holding S.r.l. e la Polizia di Stato, specialità Ferroviaria, che sarà stilata ufficialmente nel mese di Aprile 2025, per il coordinamento centrale e territoriale delle esigenze di sicurezza in termini di servizi di vigilanza nelle stazioni e di scorta a bordo dei treni da parte degli agenti della Polizia Ferroviaria.

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>6</b> a <b>16</b>	

## 2.0 Obiettivi ed Azioni

Al fine del miglioramento continuo del fattore sicurezza in tutte le sue accezioni, sono definiti Obiettivi ed azioni, in coerenza con le finalità di efficientamento di cui al Contratto di Servizio, che riguardano:


- La Safety e Security a bordo treno e, per quanto pertinente, in stazione;
- Misure di contrasto dell'evasione ed elusione;
- Definizione di azioni specifiche e creazione di specifici indicatori per il monitoraggio del Piano.

Il 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, incluso l'utilizzo corretto dei Passaggi a livello.
- Formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
- 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 nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo.

### 2.1 Modalità di finanziamento

Le azioni del presente Piano sono già considerate all'interno del PEF e verranno implementate all'interno delle operazioni del Contratto SFS da LONGITUDE.

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>		<b>LFS – POSC</b>	
			Rev. 1	del 07.04.2025
			In vigore dal 07.04.2025	
			Pag. 7 a 16	

## 3.0 Interventi operativi del primo periodo regolatorio

### 3.1 Safety

#### 3.1.1 Generalità


LONGITUDE Holding S.r.l. è una impresa ferroviaria titolare di Certificato di Sicurezza Unico emesso dall'European Railway Agency (ERA). A tal fine, LONGITUDE Holding S.r.l. è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale, con particolare riferimento a:

- D.Lgs n. 50/2019 *“Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie”*;
- Regolamento (UE) 1078/2012 *“relativo a un metodo di sicurezza comune per il monitoraggio che devono applicare le imprese ferroviarie, i gestori dell'infrastruttura che hanno ottenuto un certificato di sicurezza o un'autorizzazione di sicurezza e i soggetti responsabili della manutenzione”*
- Regolamento (UE) 402/2013 e s.m.i. *“relativo al metodo comune di sicurezza per la determinazione e valutazione dei rischi”*
- Decreto ANSF 4/2012 *“Attribuzioni in materia di sicurezza della circolazione ferroviaria”*
- Disposizioni del Gestore Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana, incluso la Disp. n. 13/2001 e n. 51/2007

In coerenza con quanto prescritto dal legislatore, l'obiettivo primario di LONGITUDE Holding S.r.l. nel proprio esercizio ferroviario è quello di operare con valori di incidentalità nulla.

In merito al materiale rotabile, LONGITUDE Holding S.r.l. effettuerà servizio commerciale utilizzando una flotta di n. 4 ATR 220 – PESA che saranno interamente revisionati prima della messa in servizio. Tutti i materiali utilizzati saranno dotati di:

- Videosorveglianza;

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>8</b> a <b>16</b>	

- Sistemi di monitoraggio conta-passeggeri;
- Sistema Wi-Fi;
- Infotainment;
- Posti e toilette dedicate per PMR, oltre che rampe per facilitarne l’accesso a bordo;
- Defibrillatore semiautomatico esterno (DAE).

### 3.1.2 *Politica della sicurezza*


La Politica della Sicurezza di LONGITUDE Holding S.r.l. rappresenta il documento cardine per tutte le attività dell’Impresa ed è parte integrante del SGS (rif. A LH 001). LONGITUDE Holding S.r.l. basa tale politica sulle persone, investendo sulla professionalità e competenza del proprio personale, investendo sulla tecnologia, sull’organizzazione, sulla formazione e direttamente sul singolo, dal momento che un tale approccio porta sempre a risultati anche visibili nella qualità del servizio erogato ai propri passeggeri. Inoltre, per LONGITUDE Holding S.r.l. è prioritario fornire un ambiente di lavoro motivante, trasparente, meritocratico e che investa sul benessere delle persone ivi impiegate.

La presente Politica della Sicurezza è esposta sul sito internet aziendale, nel portale dei dipendenti di LONGITUDE Holding S.r.l. ed è distribuita ad ogni dipendente.

### 3.1.3 *Campagna di prevenzione Passaggi a Livello*

Uno degli elementi critici del sistema ferroviario sono gli attraversamenti ai Passaggi a Livello, come illustrato ANSFISA nell’ultima “Relazione Annuale sulla Sicurezza delle Ferrovie Interconnesse”. Dal momento che gran parte degli incidenti della citata categoria è riconducibile ad infrazioni del codice della strada o comunque a indebiti comportamenti degli utenti stradali, è importante migliorare la consapevolezza di questi ultimi in un’ottica di prevenzione.

Nonostante la gestione dei Passaggi a Livello faccia capo ad altri attori, fra i quali ad esempio il Gestore dell’Infrastruttura o le Autorità Locali, LONGITUDE Holding S.r.l. riconosce di operare su linee lungo le quali il servizio ferroviario è stato pressoché inesistente per oltre 10 anni. Pertanto, nella zona gli utenti della strada hanno perso

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>9</b> a <b>16</b>	

l'abitudine alla maggiore frequenza di chiusura dei P/L e ridotto la consapevolezza rispetto al significativo fattore di rischio, potenzialmente catastrofico.

È quindi stata avviata, dall'autunno 2024, una campagna di sensibilizzazione a partire dalle scuole del territorio dal titolo "OCCHIO AL TRENO!", con incontri presso i principali Istituti e che da subito ha dato un riscontro molto positivo. Al momento della ripresa del collegamento Cuneo-Saluzzo-Savigliano erano già stati raggiunti 3.000 studenti del Saluzzese. Altre scuole della zona sono seguite e seguiranno. Su invito della Compagnia, alcuni studenti hanno realizzato degli elaborati sul tema che verranno condivisi sul sito web di Arenaways in seguito all'attivazione del sistema di Infotainment gratuito di bordo.

Inoltre, in occasione dell'edizione del Fitwalking del Cuore 2025 di Saluzzo, Arenaways, avvalendosi di un gruppo di attori e animatori teatrali con una scenografia raffigurante gli elementi stilizzati del Passaggio a Livello, ha messo in scena una rappresentazione del P/L durante la partenza della camminata solidale. La stessa scenografia sarà riutilizzata in occasione di incontri con le scuole elementari della zona, previsti per l'a.s. 2025/2026.

### 3.1.4 Distribuzione delle informazioni di sicurezza nei vestiboli

Su ciascun treno di LONGITUDE, nei vestiboli, è affissa un'informativa delle principali procedure di sicurezza per il corretto utilizzo del treno e delle relative dotazioni di bordo.




## 3.2 Security

### 3.2.1 Generalità

Nell'ambito delle proprie competenze, LONGITUDE Holding s.r.l. si impegna a migliorare lo stato di sicurezza reale e percepita in ambiente ferroviario, attraverso:

- Attuazione delle attività di contrasto delle frodi e dell'evasione;
- Programmi di formazione per il personale impegnato in mansioni di controlleria;
- Collaborazione con le FF.OO (Polizia amministrativa, Guardie Giurate, Polfer, Carabinieri e Polizia Locale) e istituzione di presidi presso le principali stazioni e sui veicoli, nelle fasce orarie più critiche;

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>11</b> a <b>16</b>	

Istituzione di un collegamento diretto tra la clientela e la Sala Operativa tramite l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp, per consentire l'immediata segnalazione all'utenza di problematiche, difficoltà o imprevisti;


Sul piano operativo LONGITUDE Holding s.r.l., attraverso l'impiego di personale ferroviario preposto e formato, svolge le seguenti attività, raccogliendo ciascuna informazione in funzione di fascia oraria, giorni di incidenze, orari e tratte:

- Servizi di filtro sottobordo e monitoraggio a bordo treno;
- Contrasto all'evasione/elusione tariffaria;
- Raccolta sistematica dei dati in materia di atti illeciti commessi negli ambiti aziendali per l'alimentazione di un sistema informativo dedicato;
- Prevenzione/contrasto graffiti anche mediante presenziamento notturno durante la sosta dei materiali;
- Prevenzione e contrasto delle frodi, privilegiando il pagamento con moneta elettronica;
- Prevenzione/contrasto delle aggressioni al personale societario.

Inoltre, è stato istituito un numero unico di pronto intervento accessibile al solo personale ferroviario, che consente di essere messi in comunicazione con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato.

LONGITUDE Holding s.r.l. predispone annualmente dei questionari di Customer Satisfaction da sottoporre all'utenza come elemento base per la definizione delle migliorie da apportare in termini di qualità del servizio e di livello di sicurezza percepito e per la definizione del Piano Annuale di Qualità e della Carta della Mobilità.

Organizza, inoltre, gli appuntamenti periodici *“Parole al Treno – Arenaways incontra”* fra utenza e management della Compagnia, nelle località toccate dal servizio, allo scopo di favorire un dialogo diretto e la condivisione di necessità, problemi e segnalazioni: scopo

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>12</b> a <b>16</b>	

ultimo dell’iniziativa è di cercare di adattare sempre più il servizio alle esigenze reali di chi viaggia, massimizzandone l’utilità e l’efficienza.


### 3.2.2 *Controlleria a bordo treno*

Il Capotreno è responsabile del controllo dei titoli di viaggio e degli adempimenti nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità a tale riguardo, nonché responsabile della sorveglianza all'interno dei treni. Il Capotreno, pertanto, deve sorvegliare la regolare salita e discesa dei viaggiatori, vietare l'introduzione a bordo di oggetti o animali non regolamentati dalle Condizioni Generali di Trasporto e, in generale, sorvegliare affinché gli utenti mantengano un comportamento decoroso e civile per l'intera durata del viaggio.

Su ogni treno ed in ciascun vestibolo, è stata installata una Validatrice BV600 che effettua il controllo e la validazione di ogni titolo contactless, inclusi le carte bancarie EMV ed i dispositivi NFC. Permette inoltre l’implementazione delle diverse tipologie di schema tariffario (check-in/check-out, flat fare, abbonamenti, etc.) e garantisce la funzionalità di validazione e conservazione dei dati, anche quando operante in modalità stand-alone per lunghi periodi.

In occasione di specifici eventi a grande affluenza e/o a seguito di specifici processi di monitoraggio antifrode, qualora ritenuto necessario, LONGITUDE Holding S.r.l. può effettuare controlli a campione dei titoli di viaggio, ulteriori rispetto ai soli controlli del Capotreno, al fine di rafforzare la sicurezza percepita e diminuire il fenomeno dell’evasione tariffaria.

LONGITUDE Holding S.r.l. si impegna a monitorare costantemente l’eventuale verificarsi di problematiche con particolare attenzione alle fasce orarie serali/notturne o per i treni ad alto profilo di criticità, anche attivando un servizio di scorta ad opera della Polizia Ferroviaria laddove si rendesse necessario.

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>		<b>LFS – POSC</b>	
			Rev. 1	del 07.04.2025
			In vigore dal 07.04.2025	
			Pag. <b>13</b> a <b>16</b>	

### 3.2.3 Scorta treni critici

A Gennaio 2025 LONGITUDE Holding S.r.l. ha concordato una Convenzione con la Polizia Ferroviaria, che sarà stilata ufficialmente nel mese di Aprile 2025, al fine di assicurare un servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità. Tali treni, individuati a livello centrale su dati oggettivi (quali ad esempio denunce di reato, segnalazioni dell’utenza, analisi della Sala Operativa di LONGITUDE, etc.).

Inoltre, è stato istituito un numero di pronto intervento accessibile al solo personale ferroviario che consente di mettersi in comunicazione con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato.

### 3.2.4 Treno “Cardioprotetto”: Defibrillatore a bordo di ogni treno


Ogni treno della flotta di LONGITUDE Holding S.r.l. vede la presenza a bordo di un defibrillatore semiautomatico, accessibile in caso di emergenza e la cui presenza porta un elemento di sicurezza aggiuntivo per tutti i passeggeri. Inoltre, tutto il personale di bordo di LONGITUDE è stato formato con gli appositi corsi prescritti per il corretto utilizzo del defibrillatore nonché delle tecniche base di rianimazione.

### 3.2.5 Canale WhatsApp “Arenaways INFORMA”

Allo scopo di creare un rapporto ancora più diretto e realmente continuativo con i propri utenti e garantire una maggiore assistenza, LONGITUDE Holding S.r.l. ha istituito il canale WhatsApp “Arenaways INFORMA” sul quale gli iscritti possono trovare informazioni in tempo reale dalla Sala Operativa: dettagli sullo stato di circolazione del traffico, eventi meteorologici avversi, ritardi ed ulteriori approfondimenti di perturbazione della circolazione, scioperi e cambiamenti che possono impattare l’esercizio.

### 3.2.6 Procedura per la prevenzione delle aggressioni

Al fine di tutelare passeggeri e personale di bordo, LONGITUDE Holding S.r.l. si è dotata di una *Procedura per la prevenzione delle aggressioni dei clienti e del personale di bordo.*

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>14 a 16</b>	


Per aggressione si intende la violenza compiuta da terzi e con la quale può essere ingiuriato, minacciato o aggredito il personale dipendente, nello svolgimento del proprio turno di servizio, e/o il Cliente, durante il viaggio in treno, e che si manifesta attraverso una sfida esplicita o implicita per la propria sicurezza, il benessere, la salute individuale. Ad esempio: aggressioni fisiche al Personale e/o al Cliente; minacce con dispositivi offensivi od oggetti contundenti al Personale e/o al Cliente; furti o tentativi di furto ai danni del Personale e/o del Cliente; danneggiamenti delle strutture e/o attrezzature ferroviarie.

Tutti i casi di aggressione (comprese le ingiurie e le minacce) sono censiti da LONGITUDE Holding S.r.l. in modo appropriato e sistematico al fine di consentirne una successiva valutazione. L'analisi di tali casi ha come fine l'attuazione di un piano di azione mirato alla prevenzione e al contenimento delle criticità.

La Sala Operativa e il Direttore d'Esercizio hanno a disposizione una casella di posta elettronica, alla quale il Personale a contatto con la clientela deve inviare, tempestivamente e sistematicamente, le segnalazioni relative ad ogni tipo di anomalia di viaggio o di servizio con specificità sui fenomeni critici a bordo treno o nelle aree di stazione quali:

- i. Presenza di indigenti a bordo treno
- ii. Evasione del titolo di viaggio
- iii. Situazioni critiche a bordo treno o in aree di Stazione
- iv. Episodi violenti o criminali ai danni di personale o Clienti
- v. Atti vandalici compiuti a bordo treno
- vi. Presenza di graffiti
- vii. Interventi richiesti agli Organi di Polizia
- viii. Interventi richiesti e non eseguiti dagli Organi di Polizia
- ix. Persone già note e ritenute pericolose che viaggiano sistematicamente a bordo degli stessi treni o sulle stesse direttrici.

La Sala Operativa gestisce tutte le segnalazioni, le cataloga per tipologia di evento, treno e direttrice e le utilizza per alimentare quotidianamente lo specifico database e, salvo

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>15</b> a <b>16</b>	

particolari eventi o emergenze, i dati contenenti le aggressioni potenziali o effettive sono mensilmente analizzati e sono condivisi con la Dirigenza di LONGITUDE Holding S.r.l.

### 3.2.7 Piantonamento del materiale rotabile in sosta

I treni in sosta presso la stazione di Cuneo saranno oggetto di piantonamenti notturni da parte di una società specializzata. Tale attività, regolamentata dal D.M. 154 del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, ha lo scopo di prevenire atti vandalici che risultino danneggiamenti a bordo e all'esterno dei mezzi di trasporto (manomissioni, grafitaggio, etc.) con un presidio fisso e notturno tutto l'anno.

### 3.3 **Formazione del personale**


Per l'avvio delle attività, il personale di LONGITUDE Holding S.r.l. ha seguito specifici corsi di formazione ed ottenuto competenze relative a:

- Strumenti gestionali ed operativi della Security;
- Autodifesa e tecniche per la prevenzione e gestione delle situazioni di conflitto, riconoscimento delle situazioni di difficoltà e contenimento delle situazioni a rischio;
- Comunicazione interpersonale e utilizzo della lingua Inglese;
- Primo soccorso, tecniche base di rianimazione, utilizzo dei defibrillatori presenti a bordo e manovre di disostruzione anche pediatrica;
- Corso di apprendimento della Lingua dei Segni Italiana (LIS).

## 4.0 Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano sono oggetto di monitoraggio periodico nell'ambito del Comitato tecnico di Gestione del Contratto di Servizio tra LONGITUDE Holding S.r.l. e la Regione. Di seguito gli specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, individuati con riferimento a:

- Indicatori di Safety;

 LONGITUDE Holding S.r.l.	<b>PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA</b>	<b>LFS – POSC</b>	
		Rev. 1	del 07.04.2025
		In vigore dal 07.04.2025	
		Pag. <b>16</b> a <b>16</b>	

- Misurazione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra non corretti avvenuti su treni in circolazione sull’Infrastruttura Ferroviaria Nazionale;
- Dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;
- Indicatori di 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;
  - 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;
- Indicatori per la controlleria;
  - Misurazione delle attività di verifica dei titoli di viaggio:
    - Numero passeggeri controllati;
    - Numero viaggiatori regolarizzati;
    - Numero viaggiatori allontanati.

## 5.0 Revisione ed aggiornamenti

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