



L'Amministratore Delegato

Istruzione Operativa n. 21 v. 01
del 27 novembre 2024

Procedura per l'esecuzione delle attività operative



SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. STRUTTURE E SOGGETTI	3
3. ATTIVITÀ OPERATIVE	4
3.1. Premessa	4
3.2. Programmazione attività	5
3.3. Esecuzione attività	5
3.3.1. Protezione degli asset	5
3.3.2. Controllo accessi ai mezzi di trasporto	7
3.3.3. Controllo a bordo dei mezzi di trasporto	8
3.3.4. Controllo accessi in area di esercizio protetta da Gate/Tornelli	10
3.3.5. Security Gap Analysis degli asset	10
3.3.6. Supporto in occasione di emergenze/anormalità/incidenti di esercizio	11
3.3.7. Controllo Flussi Viaggiatori	13
a) Spostamenti con previsione di grandi masse di viaggiatori	14
b) Manifestazioni di protesta che coinvolgono aree ferroviarie	15
c) Spostamento di tifosi con vettore di trasporto	16
3.3.8. Servizi di Security per eventi del Gruppo FS	17
3.3.9. Affiancamento alla personale vittima di aggressione	18
3.3.10. Supporto alla gestione dei reclami per gli aspetti di security	19
4. RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ	20
5. DEFINIZIONI	21
VERSIONING DEL DOCUMENTO	23

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i ruoli, le responsabilità e le modalità operative relative alle attività di *enterprise & business security* svolte dalle strutture territoriali di FS Security S.p.A. con il supporto e coordinamento delle Strutture Centrali, limitatamente ai servizi operativi previsti dal Catalogo¹ dei Servizi di Sicurezza di FS Security (V. Allegato 1) – la cui esecuzione è demandata alle strutture centrali e territoriali di FS Security. Le suddette attività vengono erogate nell'ambito dei contratti di service, sottoscritti con le Società Clienti.

2. STRUTTURE E SOGGETTI

La presente Istruzione Operativa coinvolge e si applica alle seguenti strutture/soggetti di FS Security:

- Personale dipendente operante presso i Presidi Territoriali di FS Security;
- Coordinatori dei Presidi Territoriali;
- Coordinamenti di Area di *Security Operations* Nord, Centro, Sud;
- Security Operations di Sede Centrale.

¹ Richiamato all'interno della "Procedura programmazione e monitoraggio servizi / progetti" n. 5 del 04 luglio 2024.

3. ATTIVITÀ OPERATIVE

3.1. Premessa

Il personale di FS Security, nell'esecuzione dell'attività, deve adottare un contegno corretto e adatto al contesto lavorativo, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali (Art. 56 e ss CCNL "Doveri del Personale"), del Codice Etico nonché di tutte le disposizioni aziendali in vigore.

Tutte le attività operative devono essere orientate secondo indirizzi, linee guida e standard di Gruppo in materia di *enterprise & business security* per la protezione del *business*, delle risorse, degli *asset* e della reputazione delle società del Gruppo, al fine di prevenire/mitigare criticità di *security*, garantendo il necessario raccordo con le FF.OO. e le Società Clienti anche a beneficio della sicurezza dei viaggiatori.

I comportamenti devono essere orientati alla massima prudenza al fine di garantire la propria sicurezza personale e l'altrui incolumità durante tutte le attività di competenza.

Il personale deve:

- indossare la divisa fornita dall'Azienda ed esporre il cartellino identificativo;
- assicurare le condizioni di efficienza delle eventuali dotazioni tecniche e tecnologiche assegnate;
- avere al seguito e indossare i DPI quando previsto (es. gilet alta visibilità, scarpe antinfortunistiche).

Qualora durante le attività operative siano rilevati atti illeciti o altre criticità di *security* con potenziali riflessi sui *business* societari, l'operatore, di concerto con il referente operativo o il superiore gerarchico, si attiva per:

- raccogliere tutte le informazioni necessarie, anche ai fini della registrazione dell'evento ed inserimento nelle banche dati di FS Security;
- attivare i flussi comunicativi con le Società Clienti, ove necessario, in relazione agli impatti sui processi produttivi e agli eventuali provvedimenti da attuare da parte delle stesse;
- valutare il coinvolgimento delle Forze dell'Ordine per le azioni di competenza.

L'Area di riferimento procede al coordinamento di tale processo, fungendo da riferimento per i Presidi Territoriali.

3.2. Programmazione attività

Le Strutture di Sede Centrale di *Security Operations*, mediante i Coordinamenti di Area competenti, indirizzano e sovrintendono al processo di programmazione ed attuazione dei servizi da parte dei Presidi Territoriali, sulla base degli specifici volumi dei servizi assegnati nonché analizzando le informazioni presenti nelle banche dati aziendali, nelle fonti aperte o derivanti da specifiche esigenze di *security* espresse dalle Società Clienti.

Il Presidio Territoriale programma² le attività mediante l'utilizzo degli applicativi aziendali e lo comunica via mail e nei modi d'uso al personale interessato entro il giorno precedente all'esecuzione dei servizi. Eventuali variazioni del programma sono tempestivamente comunicate al personale interessato.

3.3. Esecuzione attività

3.3.1. Protezione degli asset

L'attività di Protezione degli asset consiste nel presenziamento e monitoraggio degli *asset* societari al fine di prevenire, rilevare e mitigare eventuali criticità di *security* anche ai fini della rilevazione di eventuali illeciti riconducibili al DPR 753/80, nonché garantire il raccordo e l'eventuale attivazione delle FF.OO.

L'attività viene svolta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei seguenti *asset*:

- Stazioni/Fermate;
- Impianti ferroviari in generale (sottostazioni elettriche, parchi rotabili, platee, case cantoniere, scali merci, posti di movimento, parcheggi etc...);
- Biglietterie/aree self-service;
- Depositi/magazzini;
- Tratti di linea;
- Gallerie.

Il personale *in loco* provvede ad effettuare attività di monitoraggio dinamico e di presenziamento dell'impianto tenendo sotto osservazione le aree di esercizio e gli ambienti frequentati dai viaggiatori

² Rif. Procedura programmazione e monitoraggio servizi/progetti del 04 luglio 2024

e dai dipendenti delle Società Clienti, nonché le aree circostanti ai beni/fabbricati oggetto di monitoraggio, al fine di rilevare eventuali criticità, situazioni anomale o illecite.

La squadra garantisce, ove necessario, la gestione dei flussi di passeggeri, dislocandosi in maniera omogenea, al fine di assicurare il corretto afflusso e deflusso dei fruitori dei servizi, procedendo alla verifica del possesso del titolo autorizzativo, ove previsto, anche al fine di rilevare eventuali illeciti riconducibili al DPR 753/80, in accordo alle previsioni del CCNL vigente.

In caso di effettuazione di attività di presenziamento fisso, il personale si posiziona nelle aree più sensibili/strategiche al fine di garantire una ottimale copertura degli spazi, anche dal punto di vista visivo, ed intervenire al verificarsi di eventuali criticità.

Durante tutte le attività, il personale deve rimanere in contatto visivo con gli altri componenti della squadra evitando di agire in maniera isolata.

Nel caso in cui si svolgano attività presso *asset* quali tratti di linea, sottostazioni elettriche, posti di movimento etc. il personale può recarsi presso tali luoghi unicamente se formato e autorizzato secondo le normative aziendali vigenti e accompagnato da personale della Società Cliente. Ove possibile e consentito dalla conformazione dell'infrastruttura, le attività possono essere svolte anche a distanza mediante l'utilizzo di droni.

Laddove vengano riscontrate violazioni, il personale abilitato procede alla verbalizzazione delle relative infrazioni in accordo alle previsioni dell'art. 71 del DPR 753/80.

Il personale è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente operativo, anche tramite l'operatore, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore/Coordinatore del Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area.

Nel caso in cui nell'esecuzione del servizio in esame vengano riscontrate situazioni di vulnerabilità dell'*asset*, il referente operativo assume i primi elementi informativi e informa il superiore gerarchico del Presidio.

A seguito di tali informazioni il Coordinatore o suo delegato valuta eventuali attività di Security Gap Analysis, informando il Dirigente d'Area qualora sia necessaria un'attività di Security Assessment con le strutture centrali preposte.

3.3.2. Controllo accessi ai mezzi di trasporto

Il servizio ha l'obiettivo di effettuare le attività di *security* volte a garantire l'accesso ai mezzi di trasporto ai soli viaggiatori in possesso di titolo autorizzativo raccordandosi se necessario con il PdA per gli aspetti commerciali, escludendo i soggetti che causano criticità di *security* in danno del personale e degli *asset* aziendali (es: aggressioni al personale di accompagnamento, soggetti intemperanti, autori di atti vandalici e più in generale secondo quanto previsto dall'art. 31 del D.P.R. 753/80 etc) ancorché in possesso di un titolo che dà diritto all'accesso in ottemperanza alla normativa vigente.

Prima di iniziare le attività la squadra è tenuta, ove possibile, a presentarsi al personale della Società Cliente al fine di renderlo edotto della propria presenza sottobordo.

Il personale deve disporsi in modo da coprire tutti gli accessi al marciapiede/banchina che ospita il mezzo di trasporto da monitorare. A titolo esemplificativo, per accessi al marciapiede/banchina si intendono aree quali sottopassi, accessi diretti al binario in caso di stazione passante e, in caso di stazioni di testa, il c.d. "tronchino" di binario. Gli operatori nello svolgimento del servizio devono mantenere il collegamento visivo con il collega e prestare attenzione nel mantenere le dovute distanze nelle interlocuzioni con i viaggiatori, tenendo accesa la radio in dotazione.

Il personale deve posizionarsi in modo da poter tenere in osservazione ove possibile sia le aree di accesso al mezzo di trasporto che le porte della vettura al fine di monitorare i flussi di passeggeri ed intercettare eventuali criticità di *security*.

Qualora le condizioni non permettano lo svolgimento dell'attività come sopra delineato (ad es. in caso di ritardi alla circolazione o di ingenti flussi di passeggeri) il servizio può essere svolto altresì in maniera dinamica, mediante l'effettuazione di passaggi lungo la banchina per l'intera lunghezza del convoglio.

In relazione ai flussi di viaggiatori durante la permanenza del mezzo presso il marciapiede/banchina, il personale provvede in maniera puntuale o a campione - su indicazioni del referente gerarchico - alla verifica, in base alle previsioni del CCNL vigente e dell'art. 23 del DPR 753/80, di idoneo titolo autorizzativo per l'accesso allo specifico convoglio oggetto di monitoraggio, escludendo i soggetti sprovvisti. Parimenti, qualora il referente della squadra valuti la necessità di effettuare un controllo più approfondito, il personale può effettuare attività di monitoraggio a bordo del mezzo prima della sua partenza.

Nel caso in cui si verifichi un'indebita presenza di soggetti non autorizzati che hanno eluso i controlli, la squadra - informato ove possibile il personale della Società Cliente - interviene per mitigare potenziali criticità, richiedendo se necessario l'intervento della Polfer per il seguito di competenza.

Il personale è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente operativo, anche tramite l'operatore, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore /Coordinatore del Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area. In caso di superamento con cd. "sfondamento" del filtro predisposto da FS Security (anche in occasione di controllo accessi per spostamenti di tifosi, consistenti flussi di viaggiatori per eventi, manifestanti, ecc.), il referente operativo deve immediatamente informare il Personale di Accompagnamento per suggerire di richiedere l'eventuale vincolo del treno, coinvolgendo l'Impresa Ferroviaria per le valutazioni di competenza, per l'attivazione delle azioni opportune a risolvere la criticità (controllo a bordo dei titoli di viaggio ed eventuale richiesta di intervento delle Forze dell'Ordine), informando il prima possibile il proprio Coordinatore, nonché la Security Control Room/Reperibile Nazionale di FS Security.

3.3.3. Controllo a bordo dei mezzi di trasporto

Il servizio ha l'obiettivo di prevenire criticità di *security* a bordo dei mezzi di trasporto e fornire supporto al personale delle Società Clienti, nell'ambito delle rispettive responsabilità, monitorando l'*asset* ed escludendo i soggetti che non hanno titolo a proseguire il viaggio (o assicurandosi che questi ultimi regolarizzino la loro posizione a bordo con le modalità previste) o che possano compromettere l'incolumità del personale di bordo e dei viaggiatori nonché la regolarità dell'esercizio, in accordo con le previsioni del DPR 753/80 e di concerto con il personale della Società Cliente.

Prima di effettuare il servizio la squadra deve:

- presentarsi al personale di bordo della Società Cliente, chiedendo la registrazione della presenza di FS Security sui sistemi in dotazione ove esistenti;
- condividere con il personale della Società Cliente le modalità operative di svolgimento del servizio, anche in riferimento alle incombenze di natura commerciale con potenziali ripercussioni di *security*.

Nella stazione di salita della squadra, è opportuno valutare preventive attività di controllo accessi (*punto precedente*), al fine di limitare l'accesso al mezzo ai soli legittimi possessori di titoli autorizzativi.

Qualora la squadra accompagni e supporti il Personale di Accompagnamento durante le attività, condivide con quest'ultimo le modalità operative rispetto alla verifica dei titoli autorizzativi e si adopera al fine di mitigare/prevenire criticità di *security* che possono comportare rischi per il personale stesso o i viaggiatori; il servizio deve essere svolto effettuando passaggi frequenti sul mezzo monitorando l'*asset* per intercettare potenziali criticità, acquisire visibilità e – se possibile – informazioni di *security* da parte dei viaggiatori ed intervenire al verificarsi di atti illeciti o che turbino la fruizione del servizio.

Durante le attività, il personale deve posizionarsi in modo tale da mantenere il contatto visivo con gli altri operatori di squadra, procedendo in maniera unitaria e mantenendo sotto osservazione gli ambienti delle vetture (ad es. sedute, bagni, vestiboli etc). Particolare attenzione deve essere prestata alla presenza di ostacoli (ad es. valigie, pacchi, monopattini etc.) data la ristrettezza degli spazi di manovra nei convogli.

Ove possibile, in relazione alle fermate effettuate dai mezzi e dalla permanenza presso i marciapiedi/banchine, il personale deve disporsi – all'apertura delle porte – lungo il convoglio al fine di monitorare il flusso di viaggiatori in salita.

Nel caso in cui si verifichi un'indebita presenza di soggetti non autorizzati che hanno eluso i controlli, o laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio, la squadra deve informare il Personale di Accompagnamento per il seguito di competenza, garantendo il necessario supporto operativo. In tal caso, il referente operativo, anche tramite l'operatore, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore /Coordinatore del Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area. Il referente operativo a bordo garantisce, ove necessario, l'interlocuzione con la competente funzione "*Ticket Fraud Prevention*" di FS Security SpA.

Nel caso in cui, nel corso dell'attività a bordo dei mezzi, si dovessero verificare incidenti/emergenze/anormalità di esercizio che comportino l'arresto della corsa e compromettano la regolarità del servizio, compatibilmente con le attività di *security* in essere, la squadra deve coadiuvare il personale della Società Cliente in tutte le attività orientate al ripristino dei processi produttivi.

3.3.4 Controllo accessi in area di esercizio protetta da Gate/Tornelli

Il servizio è svolto in accordo alle previsioni del “Regolamento per l'accesso alle banchine delle stazioni di Milano Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini e Napoli Centrale” pubblicato sul sito di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., mediante attività di gestione dei flussi di passeggeri in ingresso e in uscita dalle stazioni, verifica del possesso di titolo autorizzativo per l'accesso all'area di II Livello e individuazione di situazioni che potrebbero presentare criticità di *security*.

3.3.5. Security Gap Analysis degli asset

Il servizio ha l'obiettivo di misurare il divario, in termini di *security*, tra lo stato di fatto del livello di sicurezza dell'*asset* oggetto di analisi e quello atteso. È espletato attraverso le possibili seguenti attività:

- analisi dello “stato di sicurezza” dell'*asset* attraverso lo studio degli eventi illeciti occorsi e censiti nel *database* di FS Security, analisi delle informazioni di dettaglio relative ad aspetti tecnici reperibili dai sistemi messi a disposizione dai Clienti, analisi delle fonti aperte e reclami;
- studio di eventuale documentazione di *security* fornita dal Cliente mediante scambi informativi;
- verifica della presenza di misure di sicurezza attive e passive nonché del relativo livello di efficienza;
- verifica della corretta applicazione delle eventuali disposizioni emanate dal Cliente in materia di *security*;
- intervista del personale operante presso l'*asset* per l'acquisizione di eventuali ulteriori elementi critici sotto il profilo della *security*.

L'attività può essere svolta in *asset* aperti al pubblico o presso *asset* il cui accesso è consentito unicamente al personale autorizzato. Nel primo caso la squadra può operare in autonomia, nel secondo è necessario richiedere la presenza di personale della Società Cliente che accompagna la squadra in tutte le attività di sopralluogo.

Durante l'attività la squadra opera verificando l'efficienza delle misure di *security* presenti o, su richiesta del Cliente, delle specifiche disposizioni/regolamenti di *security* eventualmente esistenti, tracciando le eventuali criticità rilevate, anche attraverso documentazione fotografica. L'analisi dev'essere inoltre

corredata da specifiche informazioni acquisite dal personale operante nell'*asset* in merito a situazioni o elementi in genere che rivestano carattere di criticità.

Al termine delle attività, viene prodotta una relazione dettagliata completa di eventuali raccomandazioni e suggerimenti in materia di *security*. La relazione informativa, dopo raccordo con l'Area ed eventuale confronto con la struttura di *Security Engineering & TID Spoke* di FS Security, o suo delegato, sarà inviata al referente dell'impianto oggetto delle attività.

3.3.6. Supporto in occasione di emergenze/anormalità/incidenti di esercizio

L'emergenza è l'insieme degli eventi imprevisi che hanno impatti sulla continuità del *business* delle Società Clienti e che, pertanto, necessitano di un intervento tempestivo al fine di porre in essere misure di reazione straordinarie. Per gestione dell'emergenza si intende la messa in atto di interventi eccezionali e urgenti per gestire qualsiasi condizione critica che si manifesta in conseguenza del verificarsi di un evento, di un fatto o una circostanza che determina una situazione potenzialmente pericolosa per la incolumità delle persone e/o dei beni e delle strutture e per riportare le condizioni d'esercizio alla normalità.

I flussi informativi con le Società Clienti devono essere intrattenuti secondo le modalità delineate dalle normative aziendali di riferimento³.

Il servizio consiste nel fornire supporto continuativo, anche eventualmente a distanza, nelle seguenti attività:

- interfacciare gli Enti e le Istituzioni preposte al soccorso, alla tutela dell'Ordine e della Sicurezza Pubblica e della Salute Pubblica, anche attraverso la partecipazione ai tavoli tecnici istituiti per la gestione delle emergenze;
- individuare provvedimenti, attività e misure che mitigano conseguenze e disagi e garantiscono l'efficienza e la rapidità nella risoluzione delle criticità, confrontandosi con le strutture societarie di volta in volta interessate;
- intervenire sul posto per fornire ausilio durante le attività di soccorso e ripristino dei processi produttivi, a seguito di valutazione - anche condivisa con le società clienti - dei responsabili ai

³ Rif. Gestione delle Anormalità Rilevanti e delle Emergenze - RFI DCIO P SE FU 05.01 2 0 Documento di III Livello e s.m.i.; CO n. 368.3/DPI AD del 15 dic 2022 di Trenitalia e s.m.i.

diversi livelli (il Reperibile Nazionale, raccordandosi se necessario con il Coordinatore del Presidio e il Dirigente di Area).

In base alla rilevanza dell'evento, il reperibile territoriale/Coordinatore del presidio o suo delegato, eventualmente con il concorso di personale operativo, nonché a livello centrale il Reperibile Nazionale e personale della Security Control Room, deve:

- assumere tutte le informazioni che permettano di inquadrare la problematica da affrontare (a titolo esemplificativo: verifica luoghi, orario, condizioni della circolazione ferroviaria, presenza condizioni e numero dei passeggeri/avventori o persone coinvolte);
- supportare, se ritenuto opportuno, le Sale Operative delle Società Clienti per definire i provvedimenti necessari a favorire l'assistenza alla clientela e, se necessario, l'allontanamento dei viaggiatori dal luogo dell'anormalità;
- mantenere i flussi comunicativi ed informativi con le sale operative delle Società Clienti ai vari livelli (territoriale e centrale), al fine di reperire dettagli su natura, conseguenze dell'inconveniente e relativi provvedimenti emessi nonché aggiornamenti sull'evoluzione dell'evento.

Il referente operativo di FS Security, qualora intervenuto sul posto, costituisce interfaccia tra le articolazioni delle Società Clienti e gli Enti e Istituzioni esterni coinvolti e deve:

- annunciarsi al personale della Società Cliente e di eventuali Istituzioni esterne intervenute;
- favorire la condivisione delle informazioni tra gli attori interni ed esterni, al fine di facilitare la gestione delle emergenze ed addivenire nei tempi più rapidi possibili ad una risoluzione dell'emergenza, tenendo in debita considerazione il contesto operativo;
- proporre l'adozione di provvedimenti, attività, misure che mitigano conseguenze e disagi e garantiscano efficienza e, ove possibile, rapidità nella risoluzione delle criticità in atto, anche mediante il coinvolgimento di ulteriori attori interni o esterni;
- mantenere i flussi comunicativi con la Security Control Room e, ove necessario, interloquire con il Reperibile Nazionale di FS Security, aggiornando il Coordinatore di Presidio o suo delegato;
- mantenere i flussi comunicativi e informativi con Polfer al fine di facilitare lo svolgimento delle attività di Istituto della Specialità a beneficio della tempestiva risoluzione dell'emergenza.

Il Referente operativo intervenuto in occasione dell'emergenza deve fornire supporto al personale della Società Cliente nelle attività di gestione dell'emergenza, ad esempio monitorando eventuali flussi o masse di viaggiatori in modo da non generare sovraffollamenti.

In caso di attivazione della Protezione Civile secondo le vigenti procedure, il personale intervenuto, di concerto con il Coordinatore di Presidio, la Security Control Room ed il Reperibile Nazionale, provvede a raccordarsi da un punto di vista informativo con le Società Clienti e con i referenti della Protezione Civile in caso di richiesta di intervento per le attività sul posto. Il Coordinatore di Presidio informa tempestivamente il Dirigente d'Area per le opportune valutazioni ed attività di indirizzo.

3.3.7. Controllo Flussi Viaggiatori

Ricadono, a titolo esemplificativo, in questa attività, il monitoraggio di eventi quali:

- manifestazioni di protesta che interessano o possono coinvolgere potenzialmente aree ferroviarie;
- spostamenti di manifestanti;
- spostamenti di ingenti flussi di passeggeri (ad es. esodi stagionali);
- spostamenti tifoserie;
- spostamenti di viaggiatori in occasione di manifestazioni di intrattenimento (ad es. concerti, raduni, fiere etc.).

Le sopra elencate tipologie di eventi possono attirare consistenti masse di viaggiatori o flussi di viaggiatori critici (ad es. tifosi) e pertanto la finalità delle attività è quella di far osservare tutte le prescrizioni relative all'utilizzo - da parte degli utenti - dei servizi ferroviari, anche al fine di preservarne la continuità, attraverso ad esempio servizi di protezione degli *asset*, controllo accessi e a bordo dei mezzi di trasporto interessati.

In generale, il servizio è espletato attraverso le seguenti attività:

- presenziamento per la prevenzione e il rilevamento di eventuali fenomeni illeciti nonché della presenza di soggetti di cui all'art. 31 del D.P.R. 753/80 per le successive azioni;
- constatazione e verbalizzazione delle infrazioni previste dal D.P.R. 753/80 in caso di assenza delle Forze di Polizia (art. 71 D.P.R. 753/80);

- attivazione delle Forze di Polizia in caso di condotte di rilevanza penale o che comunque ne richiedano l'intervento;
- interfaccia con il personale operante negli asset ferroviari e con le Sale Operative delle Società del Gruppo FS, anche attraverso la partecipazione a tavoli tecnici e di coordinamento (interni e/o esterni al Gruppo).

a) Spostamenti con previsione di grandi masse di viaggiatori

Nel caso di eventi noti per i quali si preveda uno spostamento di masse significative di viaggiatori (ad es. Adunata Nazionale degli Alpini, concerti, Carnevale, manifestazioni sportive etc.) il Coordinatore (o suo delegato), d'intesa con il Dirigente d'Area, partecipa di concerto a rappresentanti delle Società Clienti a specifici tavoli tecnici eventualmente convocati dalle Istituzioni, con l'obiettivo di supportare i lavori del tavolo finalizzati alla pianificazione di una strategia di gestione dei flussi in sicurezza.

A seguito delle determinazioni assunte, viene definito un programma condiviso che individua i punti di accesso agli *asset*, la metodologia di controllo accesso, la gestione dei flussi di viaggiatori, la presenza di punti di ritrovo, il collocamento delle postazioni – ove previste – destinate alle Istituzioni (Protezione Civile, 118, FF.OO. etc.) e, in generale, le modalità di gestione dell'evento.

È compito del Coordinatore (o suo delegato) programmare servizi di *security* in maniera adeguata al programma condiviso, tenendo in considerazione anche gli indirizzi dell'Area di riferimento, nonché la tipologia e dimensione degli *asset* coinvolti, le relative vulnerabilità, il numero di utenti attesi, la rilevanza mediatica dell'evento, ecc.

Durante le attività, il personale deve essere distribuito in una o più squadre, sulla base del programma condiviso con le Società Clienti e le Istituzioni, in modo da garantire la copertura dei punti critici individuati, il monitoraggio degli *asset* e la gestione dei flussi di viaggiatori.

In particolare, le squadre devono:

- posizionarsi in modo da avere visibilità sia sugli accessi che sulle zone occupate dai viaggiatori, al fine di individuare eventuali criticità;
- garantire il transito di un numero di viaggiatori coerente agli spazi disponibili interni all'*asset*;
- agevolare l'accesso ai mezzi di trasporto evitando sovraffollamenti (ad es. attraverso un'uniforme distribuzione delle masse sull'intera lunghezza del marciapiede);

- procedere alla verifica dei titoli autorizzativi in possesso dei viaggiatori con le modalità concordate con le Società Clienti.

Il personale è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente del personale operativo, anche tramite i singoli operatori, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore / Coordinatore del Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area.

Le attività sopra delineate devono essere messe in atto anche in occasione di eventi che attirano in particolari periodi dell'anno grandi masse di viaggiatori presso località specifiche (ad es. Cinque Terre). In tal caso, devono essere comunicate alle Società Clienti e alla Polfer le attività programmate.

b) Manifestazioni di protesta che coinvolgono aree ferroviarie

In caso di informativa da parte degli organi preposti alla tutela dell'Ordine e della Sicurezza Pubblica (Questura, Polfer, ecc.), da fonti aperte, dal personale delle Società Clienti o di FS Security della possibile vicinanza all'impianto ferroviario di gruppi di manifestanti che potrebbero creare interruzione/perturbazione e/o difficoltà al corretto svolgimento del *business* delle Società Clienti, il Coordinatore (o suo delegato), dopo aver informato opportunamente l'Area di riferimento, deve predisporre, con apposita pianificazione o in gestione operativa, specifica attività di controllo flussi viaggiatori al fine di mitigare eventuali rischi o criticità, condividendo le iniziative con le Società Clienti.

Il Coordinatore (o suo delegato) determina il numero delle squadre da impiegare e delle risorse componenti la singola squadra in funzione della complessità dell'evento e del contesto operativo.

Le squadre hanno il compito di monitorare i manifestanti al fine di intercettare eventuali criticità di *security* derivanti anche dalla commistione di questi ultimi con i flussi di viaggiatori, monitorandone gli spostamenti durante il transito negli *asset*. Qualora siano presenti le FF.OO., il personale deve raccordarsi con le stesse per il coordinamento delle attività in base ai rispettivi ambiti di competenza.

Il personale è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente operativo, anche tramite l'operatore, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore / Coordinatore del Presidio Territoriale di

competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area. Qualora i manifestanti si spostino mediante mezzi di trasporto delle Società Clienti, devono essere predisposte opportune attività di controllo accessi e a bordo sulla base di elementi quali numero di utenti, passeggeri potenzialmente critici, ecc.

c) Spostamento di tifosi con vettore di trasporto

In caso di informazione da parte degli organi preposti alla tutela dell'Ordine e della Sicurezza pubblica (Questura, Polfer, ecc.) o dall'analisi dei dati in possesso di FS Security (controllo stato prenotazioni, interlocuzioni preventive con i *business* di riferimento delle imprese ferroviarie, ecc.) di un possibile spostamento di gruppi organizzati di tifosi intenzionati all'utilizzo dei mezzi di trasporto delle Società Clienti, devono essere organizzati specifici servizi.

Al fine di mitigare i rischi, sulla base del quadro informativo acquisito, è necessario svolgere eventuali preventivi sopralluoghi per concordare preventivamente con Polfer, responsabili dell'Ordine Pubblico e le Società Clienti le modalità di accesso agli impianti e ai vettori nonché i percorsi per raggiungere il luogo di incarrozzamento. In tale sede, è cura del rappresentante di FS Security (Dirigente di Area, Coordinatore o suo delegato) suggerire tutte le misure finalizzate ad una ottimale gestione degli eventi, alla tutela dell'incolumità del personale del Gruppo e dei viaggiatori nonché alla regolarità del *business* delle Società Clienti quali, a titolo esemplificativo:

- stabilire uno scaglionamento dell'arrivo/transito dei tifosi nell'impianto;
- individuare dei punti di raccolta o specifiche aree presso le quali effettuare i controlli sui titoli autorizzativi in modo da non turbare la fruizione dei servizi da parte dei viaggiatori.

Il Coordinatore (o suo delegato), attenendosi agli indirizzi dell'Area di riferimento, determina il numero delle squadre da impiegare nonché i livelli dei componenti la singola squadra sulla base dei seguenti elementi:

- complessità dell'evento e del contesto operativo;
- indici di rischio attribuiti in sede di Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive;
- analisi dei precedenti storici delle tifoserie;
- numero di tifosi attesi e presenza di *ultras* facenti parte delle categorie cd. "a rischio";
- vulnerabilità degli *asset* ferroviari interessati.

I responsabili dei Presidi Territoriali devono organizzare per quanto possibile, in base alla disponibilità di risorse (organizzandosi per tempo in caso di necessità di rinforzi da altri presidi), i servizi negli impianti di partenza, di fermata intermedia e di destinazione dei convogli e a bordo dei medesimi, dandone comunicazione ai Compartimenti di Polizia Ferroviaria competenti e alle Società Clienti per le determinazioni di competenza, nonché formalizzando, eventualmente, agli stessi e alle competenti Questure le potenziali criticità.

Durante le attività il personale impiegato, oltre alle normali incombenze previste per i servizi di controllo accessi e a bordo, deve:

- garantire il presidio dei punti di accesso così come concordato con le Istituzioni competenti e le Società Clienti;
- procedere al controllo dei titoli autorizzativi direttamente o in supporto al personale delle Società Clienti sulla base di quanto concordato con queste ultime;
- coadiuvare il personale di *front line* delle Società Clienti anche al fine di agevolare l'accesso ai mezzi (ad es. garantire l'uniforme distribuzione delle masse sull'intera lunghezza del marciapiede).

Il personale è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente operativo, anche tramite i singoli operatori, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore / Coordinatore del Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area.

3.3.8 Servizi di Security per eventi del Gruppo FS

FS Security può essere coinvolta dalle Società Clienti nell'identificazione e mitigazione di rischi di security in occasione di eventi che hanno impatti trasversali sui relativi *business* e che possono implicare l'attivazione di più Strutture centrali e territoriali (ad es. presentazione di nuovi mezzi, piani industriali, etc.). Per alcuni, in particolare in caso di partecipazione all'evento da parte di Istituzioni esterne, è possibile l'attivazione di tavoli dedicati (ad es. presso le Prefetture) per un'organizzazione ottimale dell'evento, ai quali partecipa il Coordinatore (o suo delegato), d'intesa con il Dirigente d'Area.

In termini generali il Presidio, coordinandosi con le competenti articolazioni aziendali di FS Security, cura il supporto alle Società Clienti al fine di individuare i servizi di *security* più adeguati, procedendo all'effettuazione di sopralluoghi e valutazioni in termini di *security* rispetto alla località, agli impianti

coinvolti e alle modalità di svolgimento dell'evento – anche interfacciandosi con il *focal point* dell'evento e/o le Sale Operative di prodotto del Cliente - quantificando le risorse necessarie e le relative modalità di impiego per garantire un efficace controllo accessi e gestione flussi dei soggetti autorizzati/invitati.

Il personale impiegato è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente operativo, anche tramite i singoli operatori, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore /Coordinatore del Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area.

3.3.9 Affiancamento alla personale vittima di aggressione

Le Società Clienti possono richiedere specifici servizi di affiancamento e supporto al personale che è stato vittima di aggressione al fine di facilitare la ripresa delle normali attività. Tale servizio si espleta di norma al momento del rientro in servizio o nei tempi e modi concordati con il Cliente.

Il Coordinatore (o suo delegato), venuto a conoscenza della richiesta, prende contatti con la struttura di appartenenza dell'agente vittima di aggressione al fine di concordare le modalità di affiancamento.

Il servizio deve prevedere la maggiore copertura possibile dell'orario lavorativo, soprattutto nelle fasce e tratte considerate a maggior rischio.

La squadra ha il compito di accompagnare e supportare in modo dedicato il dipendente destinatario del servizio durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, avendo cura di effettuare le attività di controllo accessi e a bordo insieme allo stesso ed intercettando preventivamente eventuali criticità di security.

Delle attività, il Presidio fornisce al Cliente un *feedback* del servizio effettuato per valutare possibili soluzioni aggiuntive.

Il personale è tenuto a richiedere l'intervento delle FF.OO laddove vengano riscontrate situazioni che possano compromettere l'incolumità propria, di terzi o la regolarità del servizio delle Società Clienti. In tal caso il referente operativo, anche tramite i singoli operatori, deve informare immediatamente dell'accaduto sia la Security Control Room che il superiore /Coordinatore del

Presidio Territoriale di competenza che, in caso di eventi rilevanti, notizia opportunamente il Dirigente d'Area.

3.3.10 Supporto alla gestione dei reclami per gli aspetti di security

La gestione dei reclami/segnalazioni costituisce un elemento fondamentale nel rapporto con le Società Clienti. Infatti, la corretta conduzione del processo in esame e il monitoraggio delle azioni correttive poste in essere per la risoluzione dei disservizi segnalati, rappresenta un mezzo per efficientare i servizi offerti e per meglio modularli rispetto al contesto di *business*.

I reclami pervengono alla casella di posta gestionereclami@fsitalianesecurity.it tramite mail o portale dedicato. Nel caso in cui dovessero pervenire richieste direttamente alle caselle di posta dei Presidi Territoriali da parte delle Società Clienti, è necessario richiamare il corretto flusso informativo che prevede l'attivazione attraverso la Struttura sopra citata. Le risorse di staff dedicate alla visione della suddetta casella inoltrano i reclami alle caselle di posta dei Presidi Territoriali competenti e ai Coordinatori, richiedendo i necessari elementi informativi per la successiva valutazione e riscontro alla Società Cliente richiedente.

Ricevuto il reclamo, il Coordinatore (o suo delegato) del Presidio, sulla base delle lamentele segnalate, deve procedere, d'intesa con l'Area di riferimento e confrontandosi ove necessario con la struttura di *Security Engineering & TID Spoke* per gli aspetti di competenza, a fornire un quadro informativo completo e quanto più esaustivo possibile, contenente:

- l'informazione sugli illeciti registrati nell'*asset* nell'anno di riferimento, segnalando gli andamenti positivi o negativi rispetto allo stesso periodo del precedente anno;
- lo stato delle attività svolte nell'*asset* nell'anno in corso, con relativo dettaglio dei risultati operativi conseguiti;
- l'esistenza di altri reclami interessanti il medesimo *asset*;
- la valutazione sulle criticità segnalate, specificando se le stesse sono già note e sono state già oggetto di interlocuzione con Società Clienti, Polfer, Istituzioni in generale;
- eventuali suggerimenti per il proprietario dell'*asset* in questione,
- la pianificazione di ulteriori attività di verifica;

- ogni altro elemento informativo ritenuto utile derivante dalle analisi e dalla sensibilità acquisita stante la presenza sul territorio del personale del presidio (ad es. presenza o meno di videosorveglianza, segnalazioni di situazioni di disagio sociale o criticità etc.).

Gli elementi informativi così raccolti devono essere inviati da parte del Presidio alla struttura deputata di Security Operations non oltre i termini fissati, la quale provvede al riscontro, con il controllo e la supervisione del Responsabile, verso la società tramite mail o portale dedicato.

Sulla base della gravità dei fatti descritti (ad es. commissione di reati), è opportuno valutare l'inoltro della segnalazione alla Polizia Ferroviaria, se non già a conoscenza dei fatti.

Sulla base di analisi periodiche, la struttura di Security Operations di Sede Centrale può chiedere opportuni monitoraggi ed azioni correttive per gli asset più interessati da reclami.

4. RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ

A conclusione di ogni turno di servizio, il referente operativo dovrà dare evidenza rispetto a eventuali eventi significativi accaduti che hanno coinvolto il personale (ad es. aggressioni, alterchi con viaggiatori intemperanti, interventi in supporto in occasione di emergenza etc.), mediante la produzione di una relazione di servizio che contenga i dettagli dei fatti accaduti.

Al termine delle operative, inoltre, devono essere forniti allo staff di presidio tutti i dati necessari per la compilazione del cruscotto operativo ed implementazione/aggiornamento delle banche dati aziendali.

Firmato

Pietro Foroni

5. DEFINIZIONI

#	Acronimo/Funzione	Descrizione/Definizione
1	AG	Autorità Giudiziaria
2	COC	Centro Operativo Compartimentale - Polizia Ferroviaria
3	DOI	Direzione Operativa Infrastrutture - RFI
4	DOIT	Direzione Operativa Infrastrutture Territoriale - RFI
5	DOS	Direzione Operativa Stazioni - RFI
6	DBRSI	Direzione di Business Regionale E Sviluppo Intermodale - Trenitalia
7	DBAV	Direzione di Business Alta Velocità - Trenitalia
8	DBIC	Direzione Business Intercity - Trenitalia
9	DCCM	RFI Dirigente Centrale Coordinatore Movimento
10	DPI	Dispositivi di Protezione Individuale
11	FF.OO.	Forze dell'Ordine
12	Fonti Aperte	Fonti di informazione pubbliche liberamente accessibili
13	GDPR	General Data Protection Regulation
14	GPG	Guardia Particolare Giurata

#	Acronimo/Funzione	Descrizione/Definizione
15	IF	Impresa Ferroviaria
16	SE&TS	Security Engineering & TID Spoke
17	MUVI	Piattaforma per la gestione da remoto della videosorveglianza di bordo
18	Milestone	Video Management System
	Operatore	
	Referente Operativo	
19	PdA	Personale di Accompagnamento (Capo Treno o Capo Servizio Treno)
20	PG	Polizia Giudiziaria
21	<i>Security Control Room</i>	Struttura di FS Security che sovrintende la gestione dei flussi comunicativi a supporto delle attività di security, garantendo l'attivazione dei reperibili nelle situazioni di crisi o emergenza e l'interfaccia con gli altri Enti e Istituzioni coinvolti e le Sale Operative del Gruppo FS.
22	SOTI	Sala Operativa Trenitalia
23	SOR	Sala Operativa Regionale - Trenitalia
24	TVCC	Sistema di televisione a circuito chiuso

VERSIONING DEL DOCUMENTO

Versione/Data	Nome Documento	Motivo della revisione
01 del 27 nov 2024	<i>I.O. "Procedura per l'esecuzione delle attività operative"</i>	<i>Prima emissione</i>