



Segreterie Nazionali

DOCUMENTO DI ANALISI E PROPOSTA

PER LA TUTELA DEL PERSONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E FERROVIARIO IN RELAZIONE ALLE AGGRESSIONI SUBITE NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

PREMESSA

Ormai da anni assistiamo quotidianamente a intollerabili casi di aggressione, sia fisica che verbale, ai danni del personale della mobilità (Tpl e Ferroviario) durante lo svolgimento del servizio e registriamo un aumento estremamente preoccupante di situazioni sempre più eclatanti e violente.

Ciò dimostra che i mezzi pubblici – autobus, metropolitane e treni in particolare – e le stazioni, sono aree minacciate da una condizione generale di malessere diffuso e da persone che vivono al limite della legalità, determinando un forte senso di insicurezza sia tra gli operatori del settore che tra utenti e cittadini: come se l'operatore front line fosse considerato l'unico responsabile di qualsiasi eventuale difformità e/o disservizio del trasporto, tanto da diventare facile preda di una insoddisfazione generalizzata, che può trascendere in violenza.

La crisi pandemica ed il richiamo al rispetto delle previste misure di contenimento hanno determinato un significativo ed evidente incremento dei casi.

Non è più rinviabile, pertanto, un intervento rapido ed efficace, che coinvolga tutti gli attori del sistema, per combattere in modo incisivo tale insopportabile fenomeno, fino ad azzerarne gli effetti e le cause.

Allo stesso tempo ciò che accade è molto complesso e può essere affrontato solo attraverso un ventaglio di misure che agiscano su più fronti, in maniera tale da bilanciare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di svolgere la propria mansione in sicurezza e quello degli utenti alla mobilità, anch'essa in sicurezza, attraverso un moderno approccio al tema della *security*. Per questo le soluzioni devono muoversi su diversi livelli: è certamente opportuno ricorrere ed incrementare la sorveglianza e la disponibilità all'intervento ad opera delle Forze dell'Ordine, insieme a pretendere l'esigibilità della pena per chi commette reato, allo stesso modo è di fondamentale importanza l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e sociali.

Il rilancio del trasporto collettivo, ancor più dopo la difficile situazione che stiamo vivendo a causa dell'emergenza sanitaria, passa inevitabilmente da una maggiore sicurezza del servizio, sia per gli utenti che per i lavoratori.

Il personale impiegato in prima linea ha assunto particolare centralità nell'attuazione delle norme a tutela della Salute pubblica, sia nel trasporto ferroviario sia nel trasporto pubblico locale.

In particolare, sia le Imprese che il decisore politico avrebbero individuato nel personale front – line delle Imprese di trasporto il soggetto deputato alla verifica di una serie di controlli essenziali alla garanzia di un viaggio in sicurezza: mantenimento del distanziamento, corretto utilizzo delle mascherine a bordo dei mezzi,

controllo del possesso del Greenpass e relativa eventuale verifica del documento d'identità per accertare la congruenza dei dati anagrafici di chi lo esibisce.

Tali misure, seppure indispensabili a mitigare i rischi di una ripresa del contagio, concorrerebbero sensibilmente ad acuire, ed in parte hanno già acuito, le criticità legate al rischio aggressione da parte dei lavoratori, molto spesso oggetto di comportamenti aggressivi o violenti soprattutto quando impegnati a garantire l'ottemperanza delle misure anticontagio.

Va poi aggiunto che le nuove incombenze previste dai vari decreti sin qui emanati, si andrebbero ad assommare alle ordinarie lavorazioni, anche di sicurezza, già in capo al personale.

Le attuali prospettive di medio periodo, pertanto, impongono un intervento urgente a tutela dei lavoratori interessati che, in tutte le fasi del lockdown, hanno garantito la mobilità del Paese in condizioni difficili, in via prioritaria migliorando e mettendo in atto sistemi di protezione preventiva e, in caso di aggressione, predisponendo un adeguato supporto sia nel percorso medico/psicologico che in quello legale.

È opportuno altresì evidenziare che l'attuale normativa demanda al solo personale dipendente delle aziende di trasporto pubblico i compiti di verifica e controllo delle misure di comportamento e di rispetto delle norme in vigore. È opportuno evidenziare che, un supporto dedicato a tale personale, anche con l'affiancamento delle Forze dell'Ordine, consentirebbe di alzare la soglia di sicurezza dei lavoratori.

PROBLEMI

Innanzitutto, il settore è carente di un sistema complessivo di osservazione del fenomeno e di un preciso studio dello stesso che possa consentire di adottare le misure più adatte e funzionali alla sua repressione. In particolare, nel Tpl, infatti, seppur le cronache riportano continui episodi di violenza, mancano dati statisticamente significativi sulle aggressioni che spesso vengono sottovalutate, sia nel numero che negli effetti, in considerazione del fatto che molti lavoratori, se non nei casi più gravi, non procedono nemmeno con la denuncia delle violenze, anche verbali, che quotidianamente subiscono. Su tale aspetto, in considerazione della tipologia dei servizi e delle linee svolte dallo stesso personale, occorre altresì considerare i timori di ritorsioni nei loro confronti.

Esiste, poi, un grave problema infrastrutturale che va parimenti affrontato con urgenza. Spesso molti mezzi sono privi dei minimi sistemi di sicurezza a bordo (telecamere, sistemi di allarme, ecc., ma anche e soprattutto cabine chiuse per l'autista, che dovrebbero costituire condizione necessaria per la messa in servizio di qualsiasi vettura adibita al tpl), e altrettanto frequentemente ciò riguarda le stazioni/autostazioni/capilinea/fermate dove in molti casi troviamo condizioni di inadeguatezza inammissibile come ad esempio scarsa illuminazione, totale assenza di presenziamento e controllo, degrado.

I luoghi sono sicuri quando sono soggetti a controllo sociale: i luoghi affollati sono più sicuri dei luoghi deserti. Per questo, nelle ore di minore affluenza di viaggiatori, come quelle notturne, devono essere adottate specifiche soluzioni organizzative che consentano di non creare momenti di isolamento presso stazioni e fermate e, sui treni, limitare i veicoli in servizio al reale afflusso ed alle necessità dell'utenza. Sarebbe necessario, peraltro che le istituzioni introducessero un grande piano di riqualificazione delle stazioni, autostazioni, fermate e capilinea, anche con servizi di presidio permanente e offerta socio-culturale, tale da renderli luoghi vivi e, quindi, meno pericolosi.

Inoltre, visti gli ultimi utili interventi di controllo e deterrenza effettuati nell'ultimo periodo dalle Forze dell'Ordine nelle stazioni, sarebbe interessante impiegare spazi delle stazioni inutilizzati per creare nuovi presidi di controllo permanente.

Nel contesto attuale, invece, il lavoratore si trova spesso da solo, in balia di qualunque squilibrato o criminale, e quindi in una condizione di stress elevato che pure in assenza di aggressione/reato non consente uno svolgimento sereno del proprio lavoro. Non è incidentale, infatti, in questa sede, rilevare che lo stress da lavoro correlato trovi in questi settori una alta concentrazione del fenomeno.

Un altro problema da non sottovalutare è quello relativo alla verifica dei titoli di viaggio: un grande numero di aggressioni si concentrano sugli operatori addetti alla verifica, che si trovano facilmente in situazione di pericolo dovuto anche alla prossimità fisica del controllo.

Per quanto riguarda il tpl, in questo ambito, occorre una riflessione profonda sul tema dei mancati ricavi. In questo lungo periodo di pandemia, infatti, lo Stato ha compensato le aziende per i mancati ricavi da titoli di viaggio, senza ragionare su un approccio complessivo che possa rendere la vendita e la verifica operazioni sicure, oltre che produttive. Nel settore, va infatti ricordato che spesso è l'autista stesso a poter vendere titoli di viaggio, esponendo la propria persona a situazioni critiche, dove si verificassero.

SOLUZIONI MANCANTI

Il fenomeno delle aggressioni richiede azioni immediate e di lungo termine in modo tale d'intervenire con una pronta repressione del fenomeno, ma contemporaneamente cercando di creare condizioni generali e di contesto che impediscano il ripetersi nel tempo di tali situazioni.

Ciò che a nostro avviso manca completamente dalla discussione è il tema della prevenzione, elemento fondamentale per evitare che certi atti e comportamenti siano posti in essere.

Crediamo sia necessario creare una generale "cultura della sicurezza" attraverso azioni specifiche rivolte all'utenza nonché agli operatori *front line*. Predisporre, ad esempio, specifiche campagne pubbliche di informazione su giornali, tv e social, rispetto alle conseguenze, anche penali, che comporta l'aggressione ad un lavoratore che svolge un pubblico servizio, prevedere l'affissione, su tutti i mezzi, di manifesti di avviso alla clientela. Avviare o proseguire con la formazione specifica per il personale, e l'implementazione di figure di protezione aziendale formate per tali compiti, compresa la maggior presenza delle forze dell'ordine, magari anche attraverso specifici protocolli operativi, per controlli anche spot alle fermate, capolinea, stazioni, ecc.. al fine di prevenire episodi di aggressione e violenza.

Riteniamo che le citate azioni possano essere tutti elementi utili a creare una "cultura della sicurezza" che nel tempo possa ridurre, in modo significativo, il numero di aggressioni ai lavoratori delle imprese di trasporto.

Il problema culturale dovrebbe investire anche un altro frangente: costruire e rafforzare un approccio pubblico in cui il trasporto sia un servizio essenziale, ma non sia gratuito. Troppo spesso alla base della violenza c'è l'asserzione forte che il pagamento del biglietto sia superfluo o non necessario, che si possa fruire di trasporto come principio gratuito ed essenziale. Serve una profonda riflessione sociale sul tema, accompagnata da azioni forti e costruttive.

Un altro tema: di fronte alla pericolosità di certe situazioni, non ci sono soluzioni pratiche da poter adottare per tamponare il fenomeno in maniera immediata. Anche rispetto alle iniziative delle Organizzazioni Sindacali, non c'è ad oggi un percorso, intesi anche quelli permessi ai sensi della legge 146/90 e successive modifiche, che possano permettere la costruzione di un messaggio di tutela solidale, in un ambito legalizzato. In questo senso, servirebbero interventi utili ad attivare immediatamente azioni idonee alla salvaguardia dei lavoratori.

Sicuramente una delle vie maestre all'individuazione di soluzioni efficaci è la costruzione di un binomio solido tra garanzia e certezza della pena, i cui effetti siano a carico dello Stato, associato all'incremento e all'attuazione di soluzioni tecnologiche utili e pratiche.

URGENZE

Accanto alle misure di prevenzione ci sono, però, misure di contrasto e repressione che vanno implementate con urgenza per arginare da subito il susseguirsi delle aggressioni.

Riteniamo, tra l'altro, che si debba procedere prioritariamente con:

- Istituzione di un tavolo nazionale permanente che coinvolga i Ministeri competenti, i rappresentanti delle aziende ed i rappresentanti dei lavoratori, finalizzato alla sottoscrizione di un Protocollo operativo sulla prevenzione e sulla gestione delle situazioni di pericolo per gli operatori e per gli utenti della mobilità;
- Istituzione di sedi di monitoraggio specifiche in materia di sicurezza, tra Imprese di trasporto, prefetture Enti Locali e OO.SS, per la prevenzione e la verifica dell'efficacia delle azioni attivate;
- Coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali nei Comitati provinciali di gestione dell'Ordine Pubblico;
- Status giuridico di pubblici ufficiali o incaricati di pubblica sicurezza per tutti i lavoratori *front line* e una contestuale revisione del DPR 753/80;
- Costituzione di parte civile delle aziende in qualsiasi caso di aggressione e non solo in caso di procedimento giudiziario, prevedendo la possibilità della perseguibilità d'ufficio anche nei casi di lesioni per le quali non è prevista;
- Inasprimento e certezza delle pene per i soggetti colpevoli di tali reati valutandone anche la perseguibilità d'ufficio;
- Introduzione, per tutti i luoghi ai quali il servizio pubblico si rivolge, dalle stazioni ai mezzi pubblici, di misure di contrasto alla violenza sulla base di quanto già consolidato per gli stadi (DASPO);
- Rafforzamento dei controlli, soprattutto nelle aree a maggior rischio, e filtri di accesso ai mezzi effettuati da squadre composte da protezione aziendale e forze dell'ordine;
- Individuazione di tutte le tratte/treni/capilinea/fermate/ stazioni ecc. a maggiore rischio che richiedono la presenza obbligatoria della Polfer/Forze dell'Ordine, grazie ad un'azione di monitoraggio costante condivisa con tutte le parti sociali;
- Protezione e controllo degli accessi di tutte le stazioni e autostazioni con ingresso consentito solo ai viaggiatori muniti di titolo di viaggio;
- Istituzione di un numero di emergenza esclusivo a disposizione del personale;
- Adeguamento tecnologico di tutti i mezzi con sistemi di videosorveglianza, installati per la prevenzione e deterrenza dei fenomeni criminali nei confronti di lavoratori e lavoratrici, utenti e beni materiali, e non per un utilizzo, anche incidentale, di controllo a distanza dei lavoratori e quindi non a fini disciplinari, e sistemi di allarme collegati a centrali operative in diretto contatto con le forze dell'ordine;
- Isolamento generale del posto guida degli operatori del tpl con cabine chiuse, che sia condizione necessaria per la messa in servizio delle vetture;
- Formazione continua del personale *front line* in materia di approccio alla clientela/viaggiatori e gestione del rischio, comprese le tutele della propria salvaguardia in caso di attacchi fisici (corsi di autodifesa personale);
- Assistenza legale e psicologica al lavoratore vittima di aggressione, considerando come tempo di lavoro il periodo di permanenza in uffici giudiziari per contenziosi scaturiti in servizio e riconoscendo come orario di lavoro tutte le attività connesse ad eventuali denunce per aggressione o per altri reati commessi a bordo dei mezzi di trasporto.

BUONE PRATICHE

In diverse aziende sono state adottate nel tempo misure atte a ridurre le aggressioni in servizio. Si tratta di buone pratiche da mettere a sistema per rendere tutto il settore omogeneo dal punto di vista della tutela e della sicurezza del personale e dei viaggiatori.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano, di seguito, alcune *best practices* che possono rappresentare esempi virtuosi da estendere e rendere strutturali su tutto il territorio nazionale.

- Sistema integrale di videosorveglianza in grado di riprendere in modo dettagliato e continuo ciò che avviene a bordo e garantendo la piena visione dell'interno del mezzo al fine di contrastare illeciti di qualsivoglia natura durante il servizio.
- Pulsante di emergenza a disposizione dei conducenti che permette di fotografare le immagini in caso di evento illegale per una successiva analisi.
- Monitoraggio da remoto delle corse degli autobus che consente di seguire dalla sala di controllo esercizio aziendale ogni singola corsa dei mezzi in qualsiasi tratta.
- Per quanto riguarda i mezzi adibiti al servizio di tpl, prevedere all'interno delle cabine di guida, sistemi tecnologici a disposizione dell'operatore, atti a segnalare situazioni di pericolo che dovranno essere gestite tempestivamente dalle strutture aziendali di controllo/monitoraggio del mezzo, attraverso la richiesta di intervento delle forze dell'ordine e la simultanea registrazione degli eventi in atto. riscontrabile mancato rispetto delle regole.
- Per quanto riguarda i treni: filtri accesso treni, accordo telecamere su treni di nuova generazione, numero telefonico diretto Polfer, elenco treni con indispensabile presidio Polfer, formazione continua personale in servizio sui treni, rafforzamento squadre antievasione, facoltà da parte del capo treno di sospendere la controlleria in caso di situazioni di rischio incolumità bordo treno.

Roma, 22 settembre 2021