

# Stakeholder Engagement Feedback

## Tavolo Sicurezza dei Luoghi- Sicurezza a Bordo Treno

### **Tavolo: Sicurezza dei luoghi**

#### **Tema: Sicurezza a bordo treno**

**Titolo proposta: APP DEL PASSEGGERO** - *Creazione di una app che preveda la possibilità di comunicare ad una centrale operativa in tempo reale situazioni problematiche da bordo treno, ma anche sulle banchine.*

#### **Breve contestualizzazione**

In ambito ferroviario è attivo un numero di emergenza (1600), raggiungibile dagli apparati GSM-R del personale presente a bordo treno, con cui è possibile contattare direttamente la sala operativa della Polizia Ferroviaria territorialmente competente.

I dispositivi GSM-R in dotazione permettono inoltre di attivare una “chiamata di emergenza” che raggiunge tutti i treni presenti in tratta e il dirigente movimento interessato. La semplice attivazione della chiamata di emergenza prescrive precauzionalmente una riduzione di velocità e attiva una comunicazione PTT (*push to talk*) tra tutti i soggetti interessati.

Vista la peculiarità di un'emergenza a bordo di mezzi di trasporto in movimento, l'individuazione dei punti di intervento è pianificata a livello infrastrutturale e tramite convenzioni con le Istituzioni competenti. A livello ferroviario il compito di coordinamento dell'emergenza è delegato al gestore infrastruttura (RFI).

I passeggeri hanno accesso a due canali di comunicazione con Trenitalia, disponibili su *smartphone*:

- Pronto Treno – permette di ricevere aggiornamenti in tempo reale a tutti gli utenti sulla circolazione ferroviaria, compresi eventuali avvisi di emergenze in corso (comunicazione unidirezionale);

- “*Twitter*” – qualsiasi utente iscritto al social network può comunicare in tempo reale ciò che accade a bordo treno al profilo delle Freccie, con la possibilità di inviare anche file multimediali come le immagini, e ricevere una risposta tempestiva (comunicazione bidirezionale).

## **Risposta**

Si ritengono adeguati i sistemi di comunicazione già disponibili. Questo non esclude la possibilità di intraprendere azioni che prevedano, da un lato, l’evoluzione di alcuni processi aziendali e, dall’altro, l’uso integrato di canali social (es. Twitter) per attivare le funzionalità di comunicazione per le segnalazioni di emergenza da parte dei Clienti attraverso uno sviluppo dell’app Prontotreno già esistente.

Applicazioni specifiche per le emergenze potrebbero essere esposte a usi impropri, tanto da rischiare di essere intasate con richieste non pertinenti, rendendole così inefficaci.

Tale difficoltà può essere testimoniata dall’assenza di App simili nel panorama nazionale<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Un esempio in fase sperimentale riguarda l’Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia che sta sperimentando l’APP “Where are u?”, che permette di effettuare una chiamata di emergenza e inviare contemporaneamente la posizione esatta del chiamante alla Centrali del Numero Unico dell’Emergenza (NUE) 112.