

Comunicato stampa

ALTRI 35 OPERATORI PER ASSISTENZA E CONTROLLO NELLE STAZIONI

Da oggi gli operatori Trenord diventano 139. Presenti anche a Milano Centrale

Nel 2022 svolti 7mila presidi

Milano, 1° febbraio 2023 – Da oggi, 1° febbraio, sono 139 gli operatori di Trenord che hanno il compito di assistere i viaggiatori e svolgere controlloria a terra nelle principali stazioni. Prende il via la terza fase del progetto “Assistenza e controllo”, avviato dall’azienda ferroviaria a luglio 2021 per aumentare l’assistenza ai clienti e arginare l’evasione del biglietto grazie a un filtro a terra.

Da oggi, altre 35 risorse si aggiungono al team, che è ora composto da 129 operatori e 10 coordinatori. Inoltre, la rete delle stazioni interessate dal progetto si allarga: a Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna, Milano Bovisa, Varese FS, Lecco, Brescia, Pavia, Cremona, Malpensa si aggiunge lo scalo di Milano Centrale.

Le attività nel 2022

Nel 2022 sono state 7mila le azioni di presidio svolte dalle squadre di Assistenza e controllo, fra assistenza ai viaggiatori, operazioni di controlloria a terra, gestione di situazioni di emergenza.

Nel corso dell’anno, le attività di presidio hanno tenuto come base le nove stazioni strategiche individuate, nell’ambito del progetto. Da lì, gli operatori si sono mossi per presidi spot anche in altre stazioni sul territorio, in particolare nei 34 scali ferroviari che registrano l’80% degli spostamenti.

Complessivamente, sono state oltre 2.600 le azioni di presidio in provincia di Milano; più di 1.100 in quella di Varese; 475 a Lecco; 464 a Pavia; 422 a Brescia; 330 a Cremona. Il progetto ha raggiunto anche le province di Monza-Brianza (367), Como (323), Bergamo (240), Lodi (226), Sondrio (113), e si è spinto anche fuori regione, verso scali non lombardi serviti dai treni Trenord. Fra gli altri, si citano le 83 azioni di presidio a Verona.

Sono azioni che l’avvio della terza fase consentirà di estendere e consolidare.

L’attività per l’antievazione

Il progetto Assistenza e controllo è strategico anche in chiave antievazione: nelle stazioni le squadre Trenord individuano i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio invitandoli ad acquistare il regolare biglietto. In alternativa provvedono a emettere la dovuta sanzione o, in ultima istanza ad allontanarli.

In questo modo, viene svolto un filtro a terra, strategico se si considera che il 95% dei problemi di sicurezza in treno è causato da persone salite senza titolo di viaggio e che dalla stessa categoria di passeggeri ha origine l’80% degli alterchi che sfociano in aggressioni fisiche e verbali.

Helpy App per l’assistenza

Gli operatori di Assistenza e controllo utilizzano Helpy App, un'applicazione che consente loro di offrire ai passeggeri assistenza personalizzata. Inserendo nome e cognome di un cliente, infatti, l'App restituisce informazioni come lo storico dei titoli di viaggio acquistati e le richieste inoltrate. Gli operatori possono così inserire note alle pratiche in corso.