

MalpensaNews

In servizio altri 35 operatori di assistenza e controllo su Trenord

Roberto Morandi · Wednesday, February 1st, 2023

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

Da oggi, altri 35 operatori si aggiungono al gruppo di lavoro, 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 controlleria 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 “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.

This entry was posted on Wednesday, February 1st, 2023 at 3:08 pm and is filed under [News](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.