

Piano di Controlleria

2024 / BLS AG



Indice

1. Introduzione.....	3
2. Obiettivi e misure.....	3
3. Condizioni e linee guida.....	3
3.1 Contratto di trasporto viaggiatori.....	3
3.1.1 Art. 19 Contratto	3
3.1.2 Art. 20 Viaggiatori senza titolo di trasporto	3
3.2 Condizioni tariffarie generali	4
3.2.1 Sistema tariffario	5
3.3 Obbligo di biglietto.....	5
3.3.1 Acquisto di un biglietto.....	5
3.4 Sicurezza e controlli sulla tratta Briga – Domodossola	6
4. Ulteriori misure di controllo da parte di BLS.....	6
4.1 Informazioni complete sui canali di vendita.....	6
4.2 Formazione del personale ferroviario	6
4.3 Strategia di sicurezza BLS.....	7
4.3.1 Compiti.....	7
4.3.2 Cooperazione della polizia dei trasporti FFS	7
4.3.3 Cooperazione con la polizia cantonale Svizzera.....	7
4.3.4 Cooperazione con la Guardia di frontiera	7
4.3.5 Cooperazione con Polizia Ferroviaria italiana.....	7
5. Monitoraggio.....	7
5.1 Misurazione delle attività di controllo dei biglietti.....	7

1. Introduzione

La BLS si impegna con determinazione nella lotta contro l'evasione e l'elusione tariffaria. Per perseguire questo obiettivo e in conformità con il Contratto di Servizio stipulato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, la BLS ha sviluppato e adottato un piano di controlleria articolato e completo. Questo piano prevede misure strategiche finalizzate a intensificare i controlli dei titoli di viaggio su tutte le tratte, garantendo il rispetto dell'obbligo di possedere un biglietto attraverso verifiche mirate nei punti nevralgici e la presenza costante di personale ferroviario qualificato su tutti i treni. Il piano di controlleria viene periodicamente riesaminato e aggiornato per garantire l'efficacia dei provvedimenti e ottenere risultati ottimali.

2. Obiettivi e misure

Il nostro obiettivo principale è garantire il rispetto dell'obbligo di possesso del biglietto e ridurre il numero di viaggiatori senza un titolo di trasporto valido sulla tratta BLS Briga - Domodossola. A tal fine, abbiamo elaborato un piano di controllo dettagliato, descritto nei capitoli successivi. Monitoriamo costantemente l'efficacia delle nostre misure e, se necessario, adattiamo il piano di controllo per assicurarci di ottenere sempre i migliori risultati possibili.

3. Condizioni e linee guida

3.1 Contratto di trasporto viaggiatori ¹

3.1.1 Art. 19 Contratto

Con il contratto di trasporto di viaggiatori, l'impresa si impegna a trasportare i viaggiatori da una stazione all'altra dietro pagamento. Tale contratto conferisce al viaggiatore il diritto di utilizzare le corse pubblicate nell'orario, nonché le corse straordinarie accessibili al pubblico.

Nel traffico internazionale di viaggiatori, ai sensi dell'articolo 8, l'impresa fornisce a ciascun viaggiatore un titolo di trasporto individuale o collettivo. L'Ufficio Federale dei Trasporti (UFT-Svizzera) stabilisce gli standard minimi applicabili.

3.1.2 Art. 20 Viaggiatori senza titolo di trasporto

Il viaggiatore che non possiede un titolo di trasporto valido deve dichiarare la propria identità e pagare, oltre al prezzo della tratta, un supplemento. In caso di mancato pagamento immediato, deve essere fornita una garanzia corrispondente. In caso contrario, il viaggiatore non in regola può essere escluso dal proseguimento del viaggio.

Nelle tariffe le imprese ferroviarie stabiliscono l'ammontare del supplemento. Ne regolano inoltre le eccezioni e il rimborso.

L'ammontare del supplemento dipende:

- a. dalla perdita di ricavo presunta causata dal viaggiatore senza titolo di trasporto valido;
- b. dalle spese che il viaggiatore causa all'impresa.

Il supplemento può essere ridotto o soppresso se il viaggiatore:

- a. ha dichiarato spontaneamente di non possedere un titolo di trasporto valido;
- b. presenta un titolo di trasporto non obliterato che avrebbe dovuto obliterare egli stesso.

¹ Confederazione Svizzera, Legge federale sul trasporto viaggiatori, [RS 745.1 - Legge federale del 20 marzo 2009 sul ... | Fedlex \(admin.ch\)](#).

Il supplemento può essere maggiorato in caso di recidiva.

I titoli di trasporto utilizzati abusivamente possono essere ritirati.

3.1.2.1 Specificazione Art. 20 (vedi 3.1.2)

Nel primo comma, in assenza di un biglietto valido, è menzionata l'applicazione di un supplemento o la possibilità di esclusione del passeggero privo di titolo di viaggio valido. In caso di mancato pagamento, deve essere prevista un'adeguata garanzia, che consiste nella registrazione dei dati personali del passeggero. I dati personali saranno registrati in ogni caso. In linea di principio, ci riserviamo il diritto di procedere con una denuncia.

In caso di uso improprio, è previsto il pagamento di un supplemento (almeno 100. - CHF a persona). Rimane inoltre riservato il diritto di intraprendere un'azione penale.

La presentazione di un biglietto contraffatto comporta non solo l'applicazione di tasse elevate (almeno 200. - CHF) ma anche un'azione penale. In tutte le nostre decisioni, facciamo riferimento alle disposizioni accessorie comuni dell'Alliance Swiss Pass (ASP). Questo sistema tariffario si basa sulla Legge sul trasporto di viaggiatori (LPV, 745.1) e sull'Ordinanza sul trasporto di viaggiatori (OTV, 745.11).

3.2 Condizioni tariffarie generali²

Ai sensi dell'art. 15 della Legge federale sul trasporto di viaggiatori del 20 marzo 2009 (Legge sul trasporto di viaggiatori, LTV, RS 745.1), l'obbligo di fissare le tariffe del trasporto di passeggeri spetta alle singole imprese di trasporto. L'art. 16 della Legge sul trasporto dei viaggiatori e l'art. 56 dell'Ordinanza sul trasporto dei viaggiatori del 4 novembre 2009 (OTV, RS 745.11) impongono alle aziende di trasporto di collaborare per garantire il trasporto diretto. A tal fine, le aziende devono elaborare tariffe comuni. La legge obbliga inoltre le aziende di trasporto a regolare i loro rapporti reciproci in determinati ambiti (art. 17 LTV).

Le aziende di trasporto hanno delegato i loro compiti e competenze tariffarie a enti nazionali e regionali di livello superiore. A livello nazionale, gli operatori del Servizio diretto nazionale (SDN) hanno collaborato attraverso un partenariato semplice, organizzato fino al 2019 nell'"Convenzione sull'organizzazione della cooperazione tra i partecipanti al Servizio diretto nazionale" (Convenzione 510). La cooperazione è attualmente regolata dalla Convenzione 500.

A livello regionale, le aziende di trasporto si sono organizzate in comunità tariffarie e di trasporto, che stabiliscono tariffe vincolanti per tutte le aziende associate nell'area interessata. Le forme giuridiche delle associazioni variano tra semplici società, associazioni, cooperative e istituzioni di diritto pubblico legalmente costituite.

Le imprese di trasporto del Servizio diretto nazionale (SDN) e le comunità tariffarie regionali si sono riunite nell'Alliance SwissPass. In essa si fondono le precedenti condizioni quadro della Convenzione 510 del SDN e della Convenzione 551 delle comunità dei tp. I due universi tariffari dei trasporti pubblici della Svizzera si avvicinano così maggiormente, spalleggiandosi a vicenda a beneficio della clientela.

L'Alliance SwissPass come organizzazione di settore dei trasporti pubblici che riunisce 250 imprese di trasporto e 17 comunità s'impegna a livello nazionale a favore di condizioni tariffarie armonizzate, chiare ed economiche, soluzioni di vendita moderne e allettanti nonché assortimenti e sistemi informativi orientati ai clienti.

² Alliance SwissPass, 2024, [Panoramica - Alliance SwissPass](#).

3.2.1 Sistema tariffario

I regolamenti tariffari attualmente in vigore delle aziende di trasporto svizzere che partecipano al cosiddetto "Servizio diretto nazionale (SDN)" ai sensi dell'articolo 16 della Legge federale sul trasporto di viaggiatori (RS 745.1) sono consultabili al seguente link: [Disposizioni sulle tariffe](#).

3.3 Obbligo di biglietto

L'obbligo del possesso del biglietto implica che tutti i passeggeri sono responsabili di avere un titolo di trasporto valido. I clienti devono essere in possesso di un biglietto valido prima di iniziare il viaggio (partenza effettiva). Il processo di acquisto e ordinazione (biglietti acquistati digitalmente) e l'acquisto dell'autorizzazione al viaggio (check-in) devono essere completati integralmente prima della partenza effettiva. I biglietti non sono venduti a bordo del treno. bls.ch/obligobiglietto

Consigliamo di acquistare i biglietti, i biglietti per più corse e gli abbonamenti in modo semplice e in qualsiasi momento nell'app BLS Mobil, su bls.ch e presso il Travel Center Brig delle FFS. Gli abbonamenti per la tratta Domodossola - Iselle non sono quindi disponibili alla stazione di Domodossola, possono tuttavia essere acquistati comodamente su bls.ch, nell'app BLS Mobil e presso il Travel Center Brig delle FFS.

Il controllo dei biglietti e il servizio clienti sono assicurati dal nostro personale di bordo. Ogni collegamento da Domodossola a Brig è accompagnato da almeno un membro del personale di BLS, che assicura ai passeggeri un viaggio piacevole e senza intoppi. Nelle ore di punta o a seconda della situazione, il numero di accompagnatori può essere aumentato a due per soddisfare le esigenze e garantire che tutti i passeggeri siano assistiti nel miglior modo possibile. Questa presenza permette ai nostri passeggeri di rivolgersi a personale competente in qualsiasi momento, sia per informazioni, che per aiuto nelle domande o per il controllo dei biglietti.

3.3.1 Acquisto di un biglietto

La BLS mette a disposizione diverse modalità di acquisto dei biglietti.

3.3.1.1 BLS Mobil

L'app BLS offre tutto ciò di cui avete bisogno per viaggiare spensierati con i mezzi pubblici: carte per più corse convenienti, biglietti e carte giornaliere risparmio, abbonamenti, orario nonché un filo diretto con il nostro servizio clienti che vi assiste in caso di domande o problemi.

L'app BLS Mobil è disponibile per iOS e per Android. Chi possiede un'Apple Watch può caricare sul proprio smartwatch una «versione light» di BLS Mobil: [Download](#).

3.3.1.2 Webshop BLS

Nel negozio online della BLS trovate il biglietto corrispondente per ogni viaggio: [Webshop BLS](#).

3.3.1.3 Biglietteria automatica

Le biglietterie automatiche FFS a Brig sono dotate di una superficie touchscreen facile da usare e permettono pagamenti anche senza contanti. Acquistate biglietti per circa 1600 destinazioni in Svizzera.

Per maggiori informazioni clicca sul link: [Biglietteria automatica](#)

I biglietti singoli possono essere acquistati presso la biglietteria Self-service di Trenitalia alla stazione di Domodossola.

3.3.1.4 Centro viaggi BLS

Presso le biglietterie di BLS i nostri clienti possono ottenere tutti i servizi disponibili: biglietti e prenotazioni nazionali e internazionali, escursioni, offerte di vacanze in tutto il mondo, assicurazioni di viaggio, bagagli, biglietti per eventi, valuta estera e carte Travel Cash o carte regalo BLS.

Per maggiori informazioni clicca sul link: [Centro viaggi BLS](#)

3.4 Sicurezza e controlli sulla tratta Briga – Domodossola

Tutti i treni sulla tratta Briga - Domodossola sono sempre accompagnati da personale ferroviario appositamente addestrato riguardo al comportamento, alle procedure e alla gestione delle emergenze in caso di incidenti in materia di sicurezza. Questo include anche una solida conoscenza delle basi legali. Ogni incidente segnalato viene accuratamente documentato e, se necessario, il personale informa la Polizia Ferroviaria di eventuali sviluppi negativi.

In conformità alle linee guida della Rete Ferroviaria Italiana (RFI), le persone che si comportano in modo inappropriato non vengono allontanate dal treno a Iselle e Preglia. Per questo motivo, sono stati presi accordi preventivi con la Polizia Ferroviaria. Tuttavia, i comportamenti scorretti vengono costantemente segnalati.

Inoltre, tutti i treni della linea Briga - Domodossola sono dotati di videosorveglianza e le registrazioni sono messe a disposizione delle autorità italiane su richiesta. Se necessario, vengono stipulati accordi locali con i rappresentanti e le forze dell'ordine.

A bordo dei treni vi è una cooperazione efficace nelle operazioni quotidiane con le autorità svizzere e le forze dell'ordine italiane. Il personale di sicurezza della BLS non viene impiegato sui treni diretti in Italia.

I passeggeri privi di un titolo di trasporto valido vengono registrati elettronicamente e ricevono una fattura con un supplemento inviata al loro domicilio.

4. Ulteriori misure di controllo da parte di BLS

4.1 Informazioni complete sui canali di vendita

Dall'introduzione del biglietto obbligatorio, tutti i passeggeri devono essere in possesso di un titolo di trasporto valido già prima di salire sul treno. Tutte le informazioni sui canali di vendita sono disponibili su bls.ch.

4.2 Formazione del personale ferroviario

La BLS attribuisce grande importanza alla formazione completa dei propri dipendenti, con particolare attenzione all'assistenza ai passeggeri. I nostri programmi di formazione sono progettati per fornire ai dipendenti le competenze necessarie a garantire un servizio sicuro, amichevole e professionale.

Il programma di formazione del personale di bordo si estende su un periodo di 8 mesi e include vari moduli finalizzati a rafforzare le capacità operative dei nostri dipendenti. La formazione linguistica è parte integrante dei nostri programmi, poiché riteniamo fondamentale che i nostri dipendenti possano esprimersi in modo chiaro e comprensibile, facilitando una comunicazione efficace con i passeggeri in diverse situazioni.

Un altro aspetto cruciale è la formazione sulla prevenzione della violenza e la gestione di situazioni e clienti difficili. I nostri dipendenti sono addestrati a riconoscere tempestivamente i potenziali conflitti e a disinnescarli in modo appropriato, assicurando così la sicurezza e il benessere di tutti i passeggeri.

In generale, la BLS pone grande enfasi sulla formazione e sullo sviluppo continui dei propri dipendenti, con l'obiettivo di garantire un servizio di prima classe e un'esperienza di viaggio piacevole per tutti i nostri passeggeri.

4.3 Strategia di sicurezza BLS

La solida base del servizio di sicurezza della BLS si fonda sul principio “la sicurezza è attenzione al cliente” e si rivolge principalmente al senso di sicurezza soggettivo dei passeggeri. Questo aspetto deve essere rafforzato attraverso la presenza costante e l’atteggiamento cordiale e orientato al cliente del personale operativo della BLS, sia all’interno dei treni che nelle loro vicinanze. Tale attenzione include anche la cura nella pulizia dei treni e delle strutture.

4.3.1 Compiti

I collaboratori del servizio di sicurezza della BLS:

- Forniscono ai viaggiatori una sensazione positiva di sicurezza grazie alla loro presenza sui treni, aumentando sia la sicurezza soggettiva che quella oggettiva sui mezzi di trasporto pubblici.
- Garantiscono il rispetto delle norme di trasporto e di utilizzo.
- Supportano le autorità competenti nel perseguire le violazioni delle disposizioni penali federali, nella misura in cui tali violazioni possono compromettere la sicurezza dei passeggeri, dei dipendenti, delle merci trasportate, delle infrastrutture, dei veicoli o del corretto funzionamento. I compiti dettagliati sono regolati nelle descrizioni delle mansioni.

4.3.2 Cooperazione della polizia dei trasporti FFS

Non esiste una collaborazione contrattuale con la Polizia dei trasporti delle FFS. Tuttavia, dal punto di vista operativo, i dipendenti delle FFS e della BLS si supportano reciprocamente sul posto in caso di emergenza.

4.3.3 Cooperazione con la polizia cantonale Svizzera

Nei cantoni, la responsabilità della sicurezza pubblica spetta all'autorità di polizia competente, con cui esistono accordi di cooperazione. La situazione della sicurezza viene valutata durante riunioni periodiche sulla sicurezza. I dipendenti del servizio di sicurezza della BLS SA mantengono un contatto diretto con le rispettive centrali operative dei sette cantoni.

4.3.4 Cooperazione con la Guardia di frontiera

Vengono stipulati accordi tra il servizio di sicurezza della BLS SA e la GWK. La partecipazione dei dipendenti del servizio di sicurezza della BLS SA alle sessioni di formazione della GWK garantisce uno scambio regolare di informazioni sulle tattiche operative dei controlli sui treni.

4.3.5 Cooperazione con Polizia Ferroviaria italiana

Non esiste una collaborazione contrattuale con la Polizia dei trasporti italiana. Tuttavia, dal punto di vista operativo, i dipendenti della BLS forniscono supporto e collaborazione con le forze dell'ordine italiane.

5. Monitoraggio

Da quando è stato introdotto il biglietto obbligatorio su tutte le linee BLS, il numero di passeggeri che viaggiano senza un titolo di trasporto valido è diminuito drasticamente. Questo sviluppo positivo è dovuto in gran parte all'intensificazione dei controlli prioritari che effettuiamo costantemente. Ogni treno è accompagnato da almeno un membro del personale BLS che si assicura che tutti i passeggeri siano in possesso di un titolo di trasporto valido. I nostri sforzi sono mirati a controllare ogni singolo viaggiatore su questa linea, portando a un significativo miglioramento della situazione.

5.1 Misurazione delle attività di controllo dei biglietti

Tracciamo e monitoriamo regolarmente il livello dei controlli e il tasso di viaggiatori senza un biglietto valido. In caso di problemi, interveniamo immediatamente per garantire l'efficacia delle nostre misure di controllo e il mantenimento della conformità. Il nostro continuo monitoraggio interno assicura un'attuazione coerente delle nostre linee guida.

Il numero delle persone registrate e di quelle sprovviste di biglietto valido viene registrato dall'accompagnatore di viaggio presente. Sulla tratta Briga – Domodossola è sempre presente almeno un accompagnatore di viaggio, quindi ogni treno su questa tratta viene controllato. Inoltre, il nostro sistema di conteggio automatico dei passeggeri registra il numero di persone che salgono e scendono per misurare, tra l'altro, la domanda e l'occupazione dei nostri treni.