

MANUALE DI GESTIONE PER LE PROCEDURE DI FORMAZIONE NEL TRASPORTO PUBBLICO



Questo progetto è finanziato dal Fondo sicurezza interna polizia dell'Unione Europea, ai sensi della Convenzione di sovvenzione n. 101034233



INDICE

(1)	Introduzione	4
(2)	Guida antiterrorismo	5
	Contesto	5
	Minacce e obiettivi	5
	Politiche e misure di sicurezza	
(3)	Valutazione e monitoraggio dei rischi	8
	Valutazione delle minacce	8
	Valutazione dei rischi	8
	Monitoraggio dei rischi	8
(4)	Garantire la sicurezza	9
	Luoghi pubblici	9
	Strutture soggette a restrizioni	11
(5)	Sicurezza dei veicoli	12
(6)	Sicurezza organizzativa	13
	Cultura della sicurezza	13
	Sensibilizzazione	13
	Sicurezza riguardo al personale	13
	Informativa e politica sulla sicurezza informatica	14
	Sicurezza di terze parti	14
(7)	Formazione per la sicurezza	15
	Esigenze formative	15
	Registri di formazione	15
	Esercitazioni	15
(8)	Gestione delle emergenze	16
	Gestione delle crisi	16
	Continuità operativa	16
(9)	Linee guida per la formazione	17
	Introduzione	17
	Contenuto della formazione	18

(1)

INTRODUZIONE

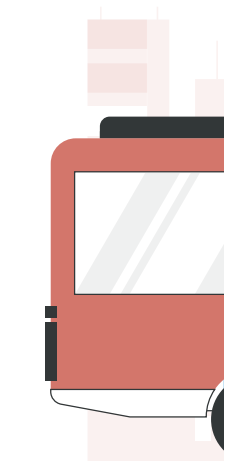
Gli operatori del Trasporto Pubblico Locale sono responsabili della sicurezza e del benessere dei propri passeggeri. Oltre ad un trasporto sicuro e affidabile, ciò include anche la loro protezione dalla criminalità e da potenziali atti di terrorismo.

Questo manuale è destinato ai Responsabili della sicurezza e fornisce indicazioni su misure e politiche per:

- **Valutare** la potenziale esposizione di un'organizzazione di trasporto pubblico ad attività terroristiche nonché il relativo stato di protezione.
- **Prevenire** gli attacchi terroristici e limitare i danni che potrebbero essere causati.
- **Rilevare** situazioni sospette ed intenzioni malevoli.
- **Rispondere** alle emergenze.

L'assetto e il contesto degli operatori del trasporto pubblico variano ampiamente, pertanto i piani e le politiche di sicurezza devono tenere conto della situazione aziendale.

Questo manuale intende essere un modello che delinea gli aspetti da affrontare e le migliori pratiche per compilare piani e procedure di sicurezza specifici per l'Azienda.



(2)

GUIDA ANTITERRORISMO

CONTESTO

Per terrorismo si intende l'uso della violenza o di altri atti criminali come mezzo utilizzato per raggiungere obiettivi politici. Sfortunatamente, i sistemi di trasporto pubblico sono stati ripetutamente bersaglio di attività terroristiche, con l'obiettivo di interrompere il funzionamento e sabotare i servizi di mobilità.

I potenziali obiettivi delle attività terroristiche potrebbero essere i nostri veicoli e le nostre infrastrutture. Il fine potrebbe anche essere quello di causare danni alle persone che utilizzano i mezzi pubblici.

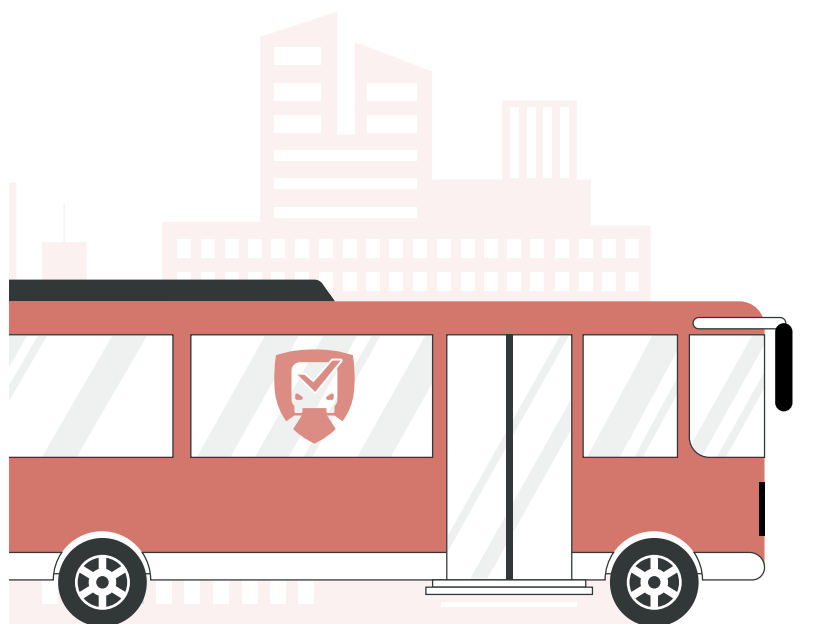
In qualità di operatori del trasporto pubblico locale, siamo responsabili della sicurezza e del benessere dei nostri passeggeri e del nostro personale. Ciò include adottare misure ragionevoli per prevenire gli incidenti nonché essere preparati a rispondere agli incidenti e limitare il più possibile i danni.

MINACCE E OBIETTIVI

RISORSE RILEVANTI

Il funzionamento degli autobus richiede una varietà di risorse per essere in grado di fornire i servizi di mobilità ai propri clienti, alcune accessibili al pubblico, altre protette e ad accesso limitato. Le risorse rilevanti comprendono:

- **Asset relativi ai passeggeri**, comprese stazioni e interscambi, fermate, biglietterie ed info point, oltre a eventuali strutture di deposito bagagli. Queste strutture sono aperte al pubblico, con possibilità limitate di controllo degli accessi.
- **Risorse relative alle operazioni**, che includono veicoli, depositi ed officine, nonché strutture di approvvigionamento di carburante. L'accessibilità a queste strutture varia.
- **Risorse di supporto** comprendono sale di controllo, strutture per il personale e i servizi nonché edifici amministrativi. Sono assimilabili a beni di qualsiasi altra impresa e non sono accessibili da parte del pubblico.
- **Risorse digitali**, sempre più critiche per le attività collegate agli autobus. Possono includere sistemi di controllo operativo, sistemi di informazione e controllo dei passeggeri nonché sistemi di gestione aziendale per l'emissione di biglietti, il pagamento e le prenotazioni. L'accesso fisico a questi asset è normalmente integrato in beni operativi o di supporto, che non sono aperti al pubblico.



SCENARI INCIDENTALI

Sulla base di recenti eventi e incidenti generali, in particolare nel settore del trasporto pubblico, può essere preso in considerazione il seguente elenco (non esaustivo) di scenari.

- **Ordigno esplosivo improvvisato (IED)** – un dispositivo esplosivo improvvisato che può essere nascosto nel bagaglio ordinario o nascosto fuori dalla vista, ad esempio sotto i sedili o nei contenitori della spazzatura. Gli IED possono essere attivati con un timer o da remoto, non è necessario che l'aggressore si trovi nelle vicinanze.
- **Attacco suicida** – un aggressore trasporta di persona l'ordigno esplosivo presso il sistema di autobus e lo fa esplodere direttamente.
- **Armi da fuoco** – l'aggressore spara in modo mirato o casuale, da lontano o da vicino.
- **Accoltellamento** – attacco usando coltelli e lame per aggredire le persone a distanza ravvicinata.
- **Sabotaggio** – atti vandalici, furto o manipolazione di attrezzature volti a compromettere la capacità operativa e la sicurezza.
- **Incendio doloso** – fuoco appiccato deliberatamente per distruggere asset.
- **Attacco tramite auto** – utilizzo di un veicolo esterno per schiantarsi contro passeggeri o installazioni dell'operatore di autobus.
- **Attacco tramite autobus** – utilizzo di un autobus per schiantarsi contro persone, ovunque.
- **Cattura di ostaggi / dirottamento** – un attacco attraverso il sequestro di persone con una minaccia diretta alla loro vita, nelle stazioni o a bordo di veicoli.
- **Minaccia di attentato dinamitardo** – minaccia di far esplodere un dispositivo esplosivo nel sistema di autobus, indipendentemente dal fatto che tale dispositivo esista o meno.
- **Attacco informatico** – attacco mirato a sistemi informatici, reti o dispositivi.
- **Attacco CBRN** – attacco con sostanze chimiche, biologiche, radiologiche o nucleari.

POLITICHE E MISURE DI SICUREZZA

ELEMENTI DEL CONCETTO DI SICUREZZA

Sono disponibili una serie di strumenti e misure di sicurezza per proteggere il trasporto pubblico. Un solido concetto di sicurezza si avvale di tutti loro per sviluppare una combinazione efficiente.

Le **misure infrastrutturali** pongono le basi per scoraggiare qualsiasi attacco e limitare i potenziali danni causati. Esse includono

- La costruzione e il materiale utilizzato per costruire qualsiasi asset.
- La disposizione, la progettazione e l'organizzazione spaziale di qualsiasi area, nonché.
- La distribuzione dei posti di guardia e dei cancelli di controllo degli accessi.

Gli **strumenti tecnologici** aiutano a proteggere le aree più estese, centralizzando il monitoraggio e l'impiego efficiente del personale. Includono:

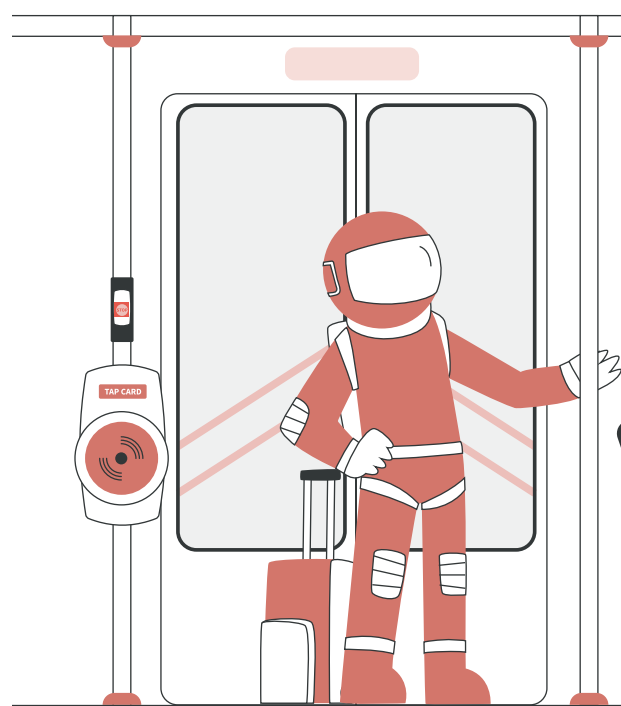
- Sorveglianza CCTV, analisi video e forensi.
- Colonnine di emergenza e pulsanti SOS.
- Tecnologia di sicurezza, come serrature e chiavi o sensori per rilevare situazioni potenzialmente sospette.
- Tecnologia di comunicazione per coordinare la verifica e la risposta agli incidenti.

Il **personale** è un fattore chiave nei concetti di sicurezza: include personale di sicurezza dedicato, ma anche personale operativo e di servizio al cliente. Aspetti rilevanti:

- Ruoli e responsabilità.
- Orari e procedure.
- Esercitazioni e formazione.

Le **misure organizzative** forniscono il quadro per l'intero concetto di sicurezza e includono:

- Il monitoraggio.
- L'organizzazione della sicurezza, della gestione delle emergenze e delle crisi.
- L'assegnazione di ruoli e responsabilità, gestendo anche la cooperazione tra sicurezza e operazioni.
- Partnership di sicurezza con autorità, soccorritori e partner commerciali.



PRINCIPI DI GESTIONE PER LA SICUREZZA

La **PREVENZIONE** nella sicurezza del trasporto pubblico è fondamentale. Le misure di prevenzione mirano a identificare e mitigare le potenziali minacce prima che possano causare danni nonché a scoraggiare i potenziali trasgressori dal tentare di attaccare e compromettere i sistemi di trasporto pubblico.

In linea di principio sono disponibili due strategie per proteggere questi asset: il **controllo degli accessi** per creare un deterrente e monitorare chi entra in una data struttura e il **rafforzamento delle infrastrutture** per limitare i danni che potrebbero essere causati da un potenziale attacco.

Le **MISURE DI RILEVAMENTO** sono un'importante integrazione alle misure di prevenzione. Mirano a **identificare potenziali minacce alla sicurezza** nonché a **facilitare una risposta rapida e mirata**.

Il personale svolge un ruolo chiave nel rilevamento di potenziali minacce, ma data l'estensione delle risorse gestite e della rete nel trasporto pubblico, la tecnologia fornisce un importante supporto per monitorare l'intero territorio.

CHI È PREPARATO sa che la prevenzione può fallire e allestisce piani di emergenza che delineano ruoli e responsabilità, protocolli di comunicazione e procedure di risposta nonché una pianificazione della continuità operativa.

Il personale ha bisogno di **formazione ed esercitazioni** regolari per avere familiarità con i propri ruoli e responsabilità al fine di garantire una risposta efficiente alle emergenze. La **pianificazione della continuità operativa** deve garantire la limitazione dell'impatto operativo di qualsiasi incidente e anticipare i piani di emergenza.

La **RISPOSTA AGLI INCIDENTI** comporta la mobilitazione di risorse e personale per affrontare un'emergenza. È probabile che gli attacchi terroristici trasformino un'emergenza in una situazione di crisi.

Oltre all'attivazione di protocolli interni di comunicazione di emergenza e all'implementazione di team di risposta interni, la gestione delle crisi richiede l'attivazione di una cellula di crisi e il coordinamento con i soccorritori esterni.

Dopo qualsiasi emergenza, è importante condurre una valutazione per esaminare in che modo la risposta all'emergenza potrebbe essere migliorata e valutare il potenziale per una prevenzione più efficace.

Come operatori del trasporto pubblico, siamo responsabili per la sicurezza e il benessere di passeggeri e personale.



(3)

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI RISCHI

VALUTAZIONE DELLE MINACCE

La base per qualsiasi concetto e piano di sicurezza è una valutazione approfondita delle minacce e dei rischi a cui la propria organizzazione è potenzialmente esposta. Sebbene il trasporto pubblico sia considerato un obiettivo per attività terroristiche, i livelli di minaccia variano a seconda di diversi fattori, come la situazione politica generale nel proprio Paese/regione, le dimensioni e l'importanza economica della propria città o i recenti attacchi effettuati altrove.

Il quadro delle minacce deve essere regolarmente rivalutato in quanto le priorità riguardo ai bersagli ed il modus operandi dei potenziali aggressori cambiano continuamente. Inoltre, eventi di alto livello pianificati come i grandi eventi sportivi o incontri politici, possono aumentare temporaneamente il livello di minaccia.

I livelli di minaccia dovrebbero essere valutati in collaborazione con le autorità responsabili, che avranno una visione più approfondita dell'attuale situazione globale e locale.

VALUTAZIONE DEI RISCHI

Le valutazioni dei rischi e delle vulnerabilità aiutano gli operatori di autobus a identificare potenziali punti deboli e a dare priorità agli investimenti per l'aggiornamento delle loro strutture. Queste valutazioni dovrebbero essere regolarmente ripetute per riflettere i cambiamenti strutturali o le attività di costruzione, nonché per essere al passo con l'emergere di nuove minacce e lo sviluppo del modus operandi. È importante non limitare la valutazione dei rischi e delle vulnerabilità agli asset critici, bensì considerare anche gli spazi pubblici necessari per il funzionamento dei servizi di autobus.

- Il progetto COUNTERACT, coordinato dall'UITP, ha elaborato una **metodologia di valutazione dei rischi e delle vulnerabilità** appositamente studiata per il settore del trasporto pubblico. Questa metodologia è stata continuamente aggiornata rispetto all'evoluzione della situazione di minaccia ed è raccomandata dall'UITP per l'uso da parte degli operatori del trasporto pubblico.

MONITORAGGIO DEI RISCHI

L'ambiente di rischio per la sicurezza è in continua evoluzione, anche per quanto riguarda le attività legate agli autobus. Possono sorgere nuovi scenari di minaccia, la ristrutturazione degli asset aziendali può creare nuove potenziali vulnerabilità, eventi o nuovi progetti di costruzione nell'area operativa possono comportare nuovi potenziali bersagli. È quindi importante monitorare continuamente il rischio per garantire che le strategie di gestione del rischio siano efficaci e allineate a un ambiente di rischio in continua evoluzione.

- A **livello aziendale**, una stretta collaborazione con le autorità competenti può aiutare a conoscere il prima possibile i cambiamenti nella valutazione delle minacce e le potenziali conseguenze per il funzionamento dei servizi di autobus.
- A **livello operativo**, le valutazioni dei rischi e delle vulnerabilità devono essere regolarmente ripetute, sia per riflettere i cambiamenti infrastrutturali, l'acquisizione di nuovi veicoli e lo sviluppo tecnologico sia per effettuare prove di stress in linea con l'evoluzione degli scenari di incidente comunicati dalle autorità o vissuti nell'ambito del trasporto pubblico altrove.
- A **livello di sito**, regolari controlli di sicurezza aiutano a stabilire se le misure di sicurezza esistenti sono ancora funzionali e appropriate per proteggere i beni aziendali.

(4)

GARANTIRE LA SICUREZZA

LUOGHI PUBBLICI

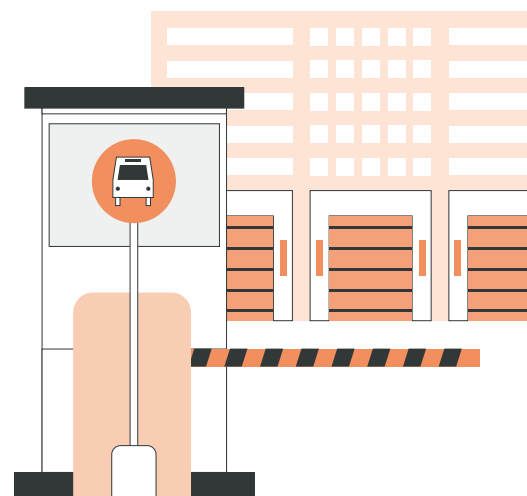
Le strutture relative ai passeggeri sono accessibili al pubblico e devono essere in grado di gestire un gran numero di persone in modo efficiente. Il potenziale per le misure di controllo degli accessi è limitato. I principi chiave di protezione per le stazioni e le fermate degli autobus includono il monitoraggio per identificare situazioni potenzialmente sospette ed il rafforzamento dell'infrastruttura, per scoraggiare e limitare le conseguenze di un potenziale attacco.

PROGETTAZIONE E INFRASTRUTTURA

Gli standard e le linee guida per la disposizione e i materiali di una stazione si sono evoluti molto negli ultimi anni e vengono seguiti per nuove strutture o per l'aggiornamento di strutture e attrezzature esistenti. In generale, tuttavia, i sistemi di trasporto pubblico non sono nuovi e comprendono infrastrutture esistenti direttamente integrate nello spazio pubblico. Le misure chiave da considerare nelle stazioni degli autobus includono:

- **Linee di veduta** chiare in qualsiasi struttura relativa ai passeggeri, che aiutano a monitorare l'area, evitare di creare zone di occultamento e facilitare una rapida evacuazione, se necessario. Mobili, distributori automatici nonché schermi e pannelli informativi devono essere realizzati in materiale a prova di vandalismo e devono essere posizionati in modo da non ostruire la visuale.
- È necessaria **un'illuminazione adeguata** per un buon orientamento e una buona visione d'insieme per i passeggeri. Ciò facilita anche la sorveglianza e il monitoraggio delle stazioni degli autobus da parte delle telecamere a circuito chiuso.
- La **disposizione della stazione** dovrebbe separare i depositi bagagli e altri servizi di deposito, piattaforme e percorsi del flusso dei passeggeri per ridurre al minimo l'impatto di una potenziale esplosione.

- I **lucchetti e i sigilli** possono impedire l'accesso agli armadietti, alle cassette delle attrezzature o alle installazioni tecniche, che potrebbero essere utilizzate come luoghi di occultamento. Laddove non sia possibile installare lucchetti, è necessario installare sigilli a prova di manomissione.
- I cestini della spazzatura devono essere considerati un luogo di facile occultamento di oggetti e sostanze pericolose. I **sacchi di plastica trasparente** appesi agli appositi supporti metallici circolari consentono la massima trasparenza e sono considerati una buona pratica. Se possibile, il cestino della spazzatura deve essere collocato in aree monitorate da telecamere a circuito chiuso. I cestini della spazzatura devono essere regolarmente svuotati per sfruttare al meglio la trasparenza dei sacchi.
- Le aree di attesa e le fermate degli autobus devono essere protette dagli attacchi di veicoli evitando però che le barriere ostacolino l'accesso per i passeggeri. Questa protezione potrebbe essere ottenuta tramite **barriere fisiche**, come dissuasori o fioriere, nonché cordoli elevati.
- Le strutture trasparenti, come le pensiline degli autobus, dovrebbero essere costituite da un **vetro di protezione** per evitare la proiezione o la caduta di vetri in caso di esplosione. Anche il vetro stratificato o la pellicola anti-schegge per adeguare le strutture esistenti possono aiutare a prevenire atti vandalici e graffiti.



(9)

I principi chiave di protezione per le stazioni e le fermate degli autobus includono il monitoraggio per identificare situazioni potenzialmente sospette

TECNOLOGIA

Gli strumenti tecnologici possono contribuire in modo sostanziale a migliorare la protezione dei sistemi di autobus, tra tutti la televisione a circuito chiuso (CCTV) è la più utilizzata ed importante nel trasporto pubblico.

- Le **telecamere a circuito chiuso** possono essenzialmente supportare il monitoraggio delle stazioni, spesso troppo estese per essere coperte in modo efficiente dal personale. Le telecamere dovrebbero fornire continuamente una panoramica della situazione all'interno di una stazione. Le zone sensibili, come i punti di assistenza per le emergenze, gli armadi delle apparecchiature o i punti di accesso alle installazioni tecniche dovrebbero essere oggetto di particolare attenzione. Al fine di evitare manomissioni o la perdita di prove nel caso in cui le telecamere vengano distrutte durante gli incidenti, devono essere posizionate in modo da coprirsi a vicenda.
- Il **monitoraggio in tempo reale** delle immagini delle telecamere nella sala di controllo consente l'utilizzo di telecamere a circuito chiuso per la verifica degli allarmi e la gestione degli incidenti, supportando un uso efficiente del personale.
- Le **registrazioni CCTV e le riprese audio** sono prove essenziali per le indagini in qualsiasi situazione. Prima di essere sovrascritte, le registrazioni vengono conservate per un periodo di tempo legalmente vincolante. Per essere ammissibili nelle procedure legali, devono essere di qualità sufficiente.
- L'**analisi video** tramite le telecamere a circuito chiuso può aiutare a identificare situazioni sospette. La struttura aperta delle stazioni e la frequente alta densità di persone creano condizioni difficili, ma la tecnologia è in continuo sviluppo. Gli algoritmi più comuni testati per le strutture pubbliche includono il rilevamento di oggetti abbandonati, comportamenti aggressivi o movimenti insoliti dei passeggeri.

Sensori e allarmi possono aiutare a rilevare situazioni potenzialmente sospette. Le installazioni più comuni riguardano allarmi antintrusione a protezione di porte e serrature. I sensori possono rilevare fumo o sostanze chimiche.

La tecnologia può anche supportare i passeggeri e il personale che ha bisogno di aiuto.

- Gli **interfoni SOS** installati nelle principali stazioni e interscambi consentono ai passeggeri e al personale di chiedere aiuto. Spesso, questi interfoni sono dotati di telecamere per prevenirne l'uso improprio.
- Le **telecamere indossabili** possono essere utilizzate a tutela del personale. Agiscono come deterrente contro le aggressioni, le loro immagini dal vivo aiutano il personale della sala di controllo a comprendere le situazioni e le registrazioni forniscono prove nelle indagini sugli incidenti.

PERSONALE E PROCEDURE

Il personale svolge diversi ruoli rilevanti per la sicurezza nelle stazioni. La sua presenza funge da deterrente contro i potenziali trasgressori e rassicura i passeggeri, contribuendo alla gestione dello spazio. I membri del personale attenti possono soddisfare in modo efficiente gli obiettivi di servizio e sicurezza dei passeggeri.

Il ruolo proattivo di sicurezza del personale nelle stazioni comprende:

- La vigilanza dello spazio pubblico per individuare situazioni potenzialmente sospette. Ciò include comportamenti insoliti e inappropriati nonché oggetti incustoditi. Il personale deve avere familiarità con i concetti di comportamento e oggetti sospetti. Qualsiasi preoccupazione deve essere segnalata per consentire chiarimenti o un follow-up da parte del personale di sicurezza o della polizia. Per evitare falsi allarmi, il personale deve essere formato al fine di riconoscere i propri pregiudizi nella valutazione delle potenziali minacce.
- Un pattugliamento regolare ai fini della sicurezza nella stazione aiuta ad aumentare la visibilità del personale. I pattugliamenti possono essere suddivisi tra i membri del personale, combinando la vigilanza con il coinvolgimento dei clienti ed il controllo regolare dell'integrità delle misure di sicurezza fisica. Le pattuglie di sicurezza dovrebbero avere un'area chiaramente delineata da coprire con punti di contatto e istruzioni definiti (ad esempio, controllare fisicamente che una porta sia chiusa a chiave). Le pattuglie di sicurezza devono essere imprevedibili e devono essere registrate.

STRUTTURE SOGGETTE A RESTRIZIONI

Il controllo degli accessi a strutture ed attrezzature soggette a restrizioni è fondamentale per garantire che solo il personale e il materiale autorizzati possano entrare in un sito tramite vie di accesso controllate. All'interno dei locali, la vigilanza generale aiuta a garantire la segnalazione di presenze, comportamenti e oggetti insoliti.

PROGETTAZIONE E INFRASTRUTTURE

- Barriere di accesso fisico come muri e recinzioni dovrebbero **proteggere il perimetro** di depositi, officine o altre strutture soggette a restrizioni. Queste barriere devono essere conservate in buono stato di manutenzione e possono essere integrate con sensori di intrusione per una maggiore protezione.
- Tutte le porte tra le aree pubbliche e quelle soggette a restrizioni devono essere chiuse a chiave o controllate. Le risorse soggette a restrizione, come i depositi, dovrebbero essere dotate di **cancelli ad accesso controllato**, consentendo l'ingresso solo alle persone autorizzate.

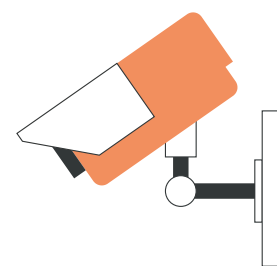
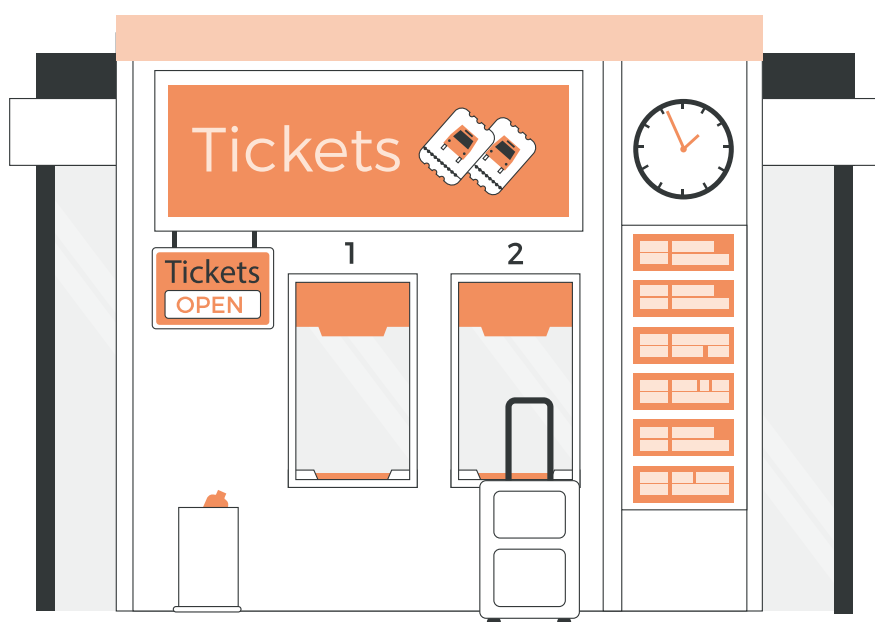
TECNOLOGIA

- Le **telecamere a circuito chiuso dotate di visione notturna** possono supportare il rilevamento delle intrusioni monitorando il perimetro interno ed esterno per impedire l'accesso non autorizzato.
- Il **geofencing** può creare un perimetro virtuale come protezione extra o dove non è possibile erigere barriere fisiche. Ciò può aiutare a monitorare l'ambiente circostante la struttura o a stabilire una zona ad alta sicurezza all'interno di una struttura, come l'area di parcheggio del nuovo materiale rotabile.

- L'**analisi video** fornisce una protezione aggiuntiva nei momenti in cui le strutture soggette a restrizioni sono chiuse e non si svolgono attività operative.

PERSONALE E PROCEDURE

- Una **procedura di check-in** dovrebbe garantire che il personale non autorizzato e i visitatori siano controllati e registrati. Se le auto private possono essere parcheggiate nell'area, devono essere ispezionate, bagagli inclusi, ed essere soggette a un sistema di permessi di parcheggio.
- I **badge e i permessi** rilasciati devono essere esposti in modo visibile per identificare qualsiasi persona o auto come accreditata. Dovrebbero essere indossati in modo visibile mentre le persone si trovano all'interno di strutture soggette a restrizioni. Procedure di accesso/uscita chiare facilitano anche l'evacuazione, se necessario.
- Gli **autobus e i pullman devono essere controllati** all'ingresso e all'uscita dalle strutture di servizio soggette a restrizioni al fine di garantire che nessun oggetto incustodito o persona non autorizzata sia a bordo. Questi controlli possono essere effettuati dai conducenti e devono essere registrati.
- La **vigilanza del personale** ed il pattugliamento delle strutture, come nelle strutture pubbliche, sono fondamentali per garantire l'identificazione di situazioni potenzialmente sospette. Persone sconosciute dovrebbero essere interrogate per motivare le proprie azioni. Il personale deve avere familiarità con i concetti di comportamento e oggetti sospetti. Qualsiasi preoccupazione deve essere segnalata per consentire chiarimenti o un follow-up da parte del personale di sicurezza o della Polizia.



(5)

SICUREZZA DEI VEICOLI

La protezione dei veicoli deve considerare la prevenzione di sabotaggi e furti, nonché l'ingresso con oggetti e sostanze pericolose.

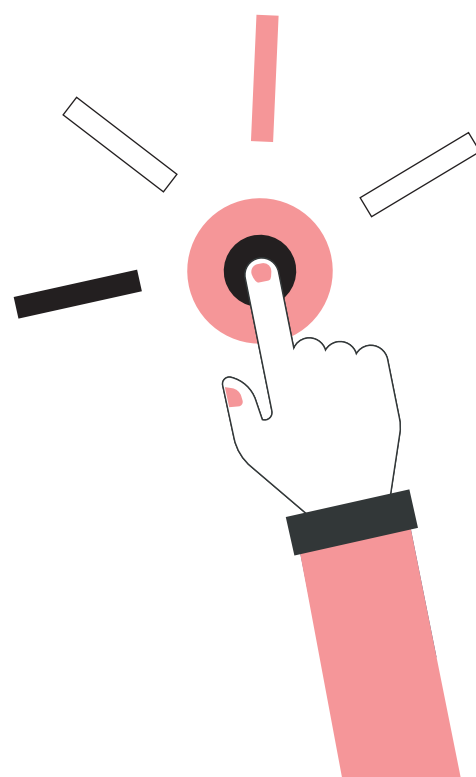
TECNOLOGIA

- Le **serrature di accensione intelligente degli autobus** possono fornire un ulteriore livello di protezione con chiavi individuali per garantire che solo il conducente assegnato possa accedere e avviare l'autobus.
- Gli autobus sono spesso dotati di **pulsanti di allarme per i conducenti**, che consentono loro di connettersi direttamente con la Centrale Operativa o il Responsabile. Spesso questi allarmi sono silenziosi e consentono di ascoltare ed avere una migliore consapevolezza della situazione.
- I **sistemi di monitoraggio automatico dei veicoli (AVM)** sono una soluzione sempre più comune per gestire e coordinare le flotte di autobus. La continua consapevolezza delle posizioni degli autobus può aiutare a rilevare deviazioni e movimenti sospetti.
- Il **geofencing** può essere utilizzato per monitorare la posizione e il movimento degli autobus. Potrebbe essere utilizzato per impedire la rimozione non autorizzata di autobus da depositi o parcheggi non recintati e avvisare in caso di deviazione degli autobus dal percorso assegnato e dal modello di servizio.

PERSONALE E PROCEDURE

- L'accesso agli autobus e alle chiavi degli autobus può essere controllato da una **procedura di consegna**, distribuendo le chiavi solo ai conducenti pianificati e assegnati.
- Una qualche forma di controllo degli accessi può essere effettuata guidando i flussi di passeggeri. Molti operatori avevano implementato il principio dell'**ingresso dalle sole porte anteriori** per gli autobus, obbligando i passeggeri a superare l'autista e acquistare o esporre un biglietto. Durante la recente pandemia, tuttavia, questa misura è stata revocata in molti luoghi per motivi di salute e sicurezza.
- Una **procedura di ingresso** per i servizi di autobus può aiutare a garantire che solo i passeggeri con un biglietto valido e personalizzato possano salire a bordo.
- (Eventuale) Prima di caricare qualsiasi oggetto nel vano bagagli dell'autobus, deve essere effettuato un **riconcilio dei bagagli con i passeggeri**.

La protezione dei veicoli deve considerare la prevenzione di sabotaggi e furti, nonché l'ingresso con oggetti e sostanze pericolose.



(6)

SICUREZZA ORGANIZZATIVA

CULTURA DELLA SICUREZZA

Costruire una forte cultura della sicurezza all'interno di un'organizzazione richiede impegno da parte della leadership, consapevolezza dei dipendenti e formazione continua. La sicurezza non può essere fornita solo dal dipartimento di Sicurezza, è una responsabilità aziendale e ogni membro del personale svolge un ruolo.

Qualsiasi politica e concetto di sicurezza può essere efficace solo se le aspettative sono chiare per tutti i membri del personale, se vengono spiegate le competenze pertinenti e l'alta dirigenza dà l'esempio.

Una cultura della sicurezza positiva è caratterizzata da un'atmosfera aperta e affidabile, in cui i membri del personale vengono incoraggiati a essere proattivi per ridurre i rischi, a vantaggio di tutti.

SENSIBILIZZAZIONE

È fondamentale riconoscere che la sicurezza non è solo compito dei Responsabili e del personale di Sicurezza, ma che ogni dipendente ha un ruolo da svolgere a tal fine.

- I **programmi di sensibilizzazione** aiutano a ricordare al personale le regole generali, a riconoscere le situazioni sospette e le procedure che devono essere seguite.
- Le **campagne mirate** possono contribuire a mantenere una consapevolezza generale sulla sicurezza ed a rinfrescare la familiarità con regole e procedure.
- **Dispense e manuali** distribuiti al personale o **manifesti** visibili sul posto di lavoro possono essere importanti riferimenti per avere a portata di mano contatti o procedure importanti.

SICUREZZA RIGUARDO AL PERSONALE

La sicurezza riguardo al personale concerne il rischio che i dipendenti sfruttino il loro accesso legittimo ai

beni aziendali per scopi non autorizzati. Come ogni organizzazione, anche gli operatori di autobus possono essere minacciati da persone interne all'azienda.

Ciò potrebbe essere prevenuto da un'attenta selezione del personale da impiegare, definendo procedure chiare per il lavoro, creando disciplina affinché tali procedure vengano seguite e incoraggiando il personale ad essere vigile riguardo ai comportamenti sospetti.

- Un' **analisi della criticità delle posizioni del personale** aiuta a determinare l'accesso necessario (ad esempio, la Centrale Operativa) e i diritti di utilizzo (ad esempio, i veicoli) per le risorse aziendali, oltre a sviluppare un quadro più chiaro per i controlli dei precedenti personali.
- I **controlli dei precedenti personali e le indagini** come parte del processo di reclutamento sono il primo passo per impedire alle persone con intenti malevoli di entrare in contatto con l'azienda. Criteri chiari per i candidati, controlli dei precedenti personali e le indagini aiutano ai fini di un accertamento al momento dell'assunzione, ma va notato che tale accertamento rappresenta solo un'istantanea del passato.
- È necessaria una **gestione delle credenziali** chiara e protocollata che includa una procedura di uscita aiuta a gestire chiavi, password, codici di accesso, ecc., garantendo anche la cancellazione dell'accesso a risorse, sistemi e informazioni quando i membri del personale cambiano posizione o lasciano l'Azienda.
- La **formazione sulla consapevolezza delle minacce interne** può aiutare a familiarizzare il personale con i potenziali danni che potrebbero derivare da intenti dolosi, non conformità o utilizzo di vulnerabilità personali. Nell'ambito del lavoro, **le campagne di sensibilizzazione** possono aiutare a ricordare al personale i potenziali danni ai passeggeri, al personale e alle imprese che potrebbero essere causati da persone interne all'azienda.

INFORMATIVA E POLITICA SULLA SICUREZZA INFORMATICA

La digitalizzazione sta rivoluzionando il modo in cui forniamo e consumiamo servizi. Questa nelle operazioni di trasporto pubblico con autobus ha portato strumenti innovativi che rendono più efficienti processi come la pianificazione o la manutenzione. Inoltre consente di creare nuovi canali e servizi per i clienti. Di conseguenza, oltre agli asset aziendali fisici, anche gli asset e i processi digitali devono essere considerati nei piani e nei concetti di sicurezza.

La sicurezza delle informazioni si concentra sulla protezione dei dati e delle informazioni sensibili da accessi non autorizzati. Ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, informazioni personali e finanziarie relative al personale o ai clienti, informazioni aziendali o informazioni relative ai processi aziendali, come turni del personale o programmi di manutenzione. Le violazioni della sicurezza delle informazioni potrebbero causare danni economici e reputazionali.

- Le informazioni sensibili devono essere tenute sotto chiave, idealmente devono essere archiviate ed elaborate solo all'interno di strutture con accesso limitato.
- I diritti di accesso devono essere concessi solo ai membri del personale rilevanti. Le credenziali e le password devono essere regolarmente rinnovate.

La sicurezza informatica si concentra sull'integrità dei sistemi IT e supportati da computer. Un attacco informatico ha il potenziale di interrompere le attività operative quotidiane e potrebbe compromettere i sistemi di sicurezza, mettendo potenzialmente a rischio la vita del personale e dei passeggeri. È importante notare che anche la sicurezza informatica è una sfida che dovrebbe far parte della cultura della sicurezza aziendale. Non dovrebbe essere affidata solo al reparto IT.



- Ove possibile, anche le risorse digitali dovrebbero essere fisicamente protette da accessi non autorizzati con serrature, sigilli, coperture e installandole all'interno di strutture ad accesso limitato.
- L'accesso fisico dovrebbe essere concesso solo ai membri del personale rilevanti.
- I livelli di password e i requisiti di rinnovo devono essere definiti in collaborazione con il reparto IT.
- L'integrità del sistema deve essere garantita con la corretta configurazione, la gestione continua e l'applicazione di patch ai sistemi software secondo le raccomandazioni del fornitore. La manutenzione del sistema e la gestione delle parti di ricambio devono garantire l'integrità del sistema.
- I sistemi devono essere costantemente monitorati per rilevare eventuali anomalie. Una sfida particolare nell'ambito della sicurezza informatica è che i sistemi possono essere compromessi senza che nessuno se ne accorga.

Con l'implementazione di nuove tecnologie nelle attività legate agli autobus, come gli e-bus o le stazioni di ricarica, è necessario considerare anche nuovi rischi per la sicurezza informatica. I sistemi forniti come unità assemblate possono contenere componenti sigillati dal fornitore. La valutazione del rischio potenzialmente posto da elementi di sistema malfunzionanti o compromessi è una sfida da affrontare nelle future valutazioni del rischio.

SICUREZZA DI TERZE PARTI

La gestione dei rischi per la sicurezza non può limitarsi all'interno di un'organizzazione. I partner commerciali possono condividere risorse, i fornitori possono avere accesso temporaneo o permanente alle strutture e ai sistemi aziendali, i subappaltatori possono supervisionare i processi aziendali (ad esempio, ruoli di manutenzione o amministrativi).

È fondamentale rendere le politiche di sicurezza di terze parti parte del processo di selezione e disporre accordi, regole e politiche di monitoraggio chiari.

(7)

FORMAZIONE PER LA SICUREZZA

La sicurezza nelle attività legate agli autobus è responsabilità di tutto il personale interessato. I programmi di formazione devono chiarire il ruolo e la responsabilità del personale in ogni posizione e fornire ai dipendenti le competenze necessarie per il loro lavoro.

I corsi di formazione iniziali sulla sicurezza operativa devono fornire le competenze e le conoscenze generali richieste da ogni posizione. Programmi ricorrenti di formazione sulla sicurezza operativa possono essere utilizzati per aggiornare il know-how specifico.

ESIGENZE FORMATIVE

Il personale deve ricevere una formazione sulla sicurezza operativa affinché sia consapevole delle proprie responsabilità in materia di Security e di come rispondere in modo appropriato a un attacco.

- La responsabilità del **personale operativo e di prima linea** in genere include la vigilanza e la segnalazione di situazioni sospette, la gestione dei conflitti e la riduzione dell'escalation e la gestione di un incidente quando necessario.
- I **dipendenti in luoghi ad accesso limitato**, come sale di controllo o depositi, devono essere a conoscenza della politica di accesso del sito in cui lavorano e, se applicabile, essere in grado di registrare i visitatori ed emettere badge.
- L'obiettivo per il **personale della Centrale Operativa** è la gestione delle chiamate di emergenza o delle minacce in arrivo, nonché la potenziale attivazione dei protocolli di sicurezza.

REGISTRI DI FORMAZIONE

Al fine di mantenere una panoramica della formazione sulla sicurezza fornita e pianificare i necessari corsi di aggiornamento, si raccomanda di mantenere registri di formazione per tutto il personale, indicando:

- La data e il contenuto della formazione iniziale frequentata.
- Gli argomenti formativi e le date delle sessioni dei corsi di aggiornamento.
- Qualsiasi competenza speciale esercitata.

Si raccomanda inoltre di far firmare ai partecipanti i registri di formazione, a conferma di aver ricevuto la formazione.

ESERCITAZIONI

Esercitazioni di sicurezza regolari aiutano a monitorare il livello di preparazione all'interno di un'organizzazione e a comprendere le carenze e le vulnerabilità.

- Le esercitazioni interne simulate possono essere utilizzate per riprodurre la risposta a specifici incidenti ed esercitare l'attivazione dell'organizzazione di gestione delle crisi.
- Le esercitazioni simulate con partner esterni possono aiutare ad allineare piani, procedure e responsabilità.
- Le esercitazioni dal vivo devono coinvolgere anche tutti i partner esterni pertinenti. Esse sono fondamentali anche per garantire che i primi soccorritori abbiano familiarità con la disposizione dell'infrastruttura, il materiale rotabile e le norme di sicurezza per le attività legate agli autobus.

La sicurezza durante l'operatività degli autobus è responsabilità di tutto il personale

(8)

GESTIONE DELLE EMERGENZE

GESTIONE DELLE CRISI

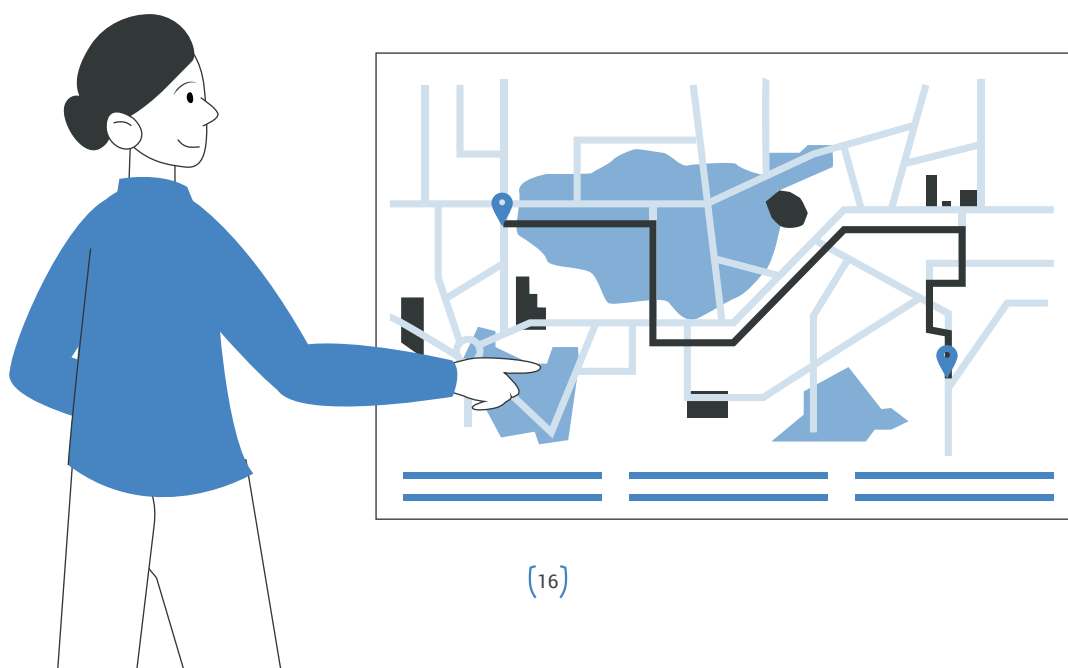
Data la complessità dei sistemi di trasporto pubblico e la flessibilità delle attività legate agli autobus, la gestione delle crisi comprende anche la gestione dell'impatto della crisi in un punto sul resto dell'operazione. Avere a che fare con una crisi non significa un arresto automatico dell'intera attività in quanto troppe persone dipendono dalla disponibilità dei servizi. Deve essere istituita formalmente una cellula di crisi. Questa deve coinvolgere tutte le funzioni dell'organizzazione e poter essere attivata con un ritardo minimo per prendere in carico la gestione delle crisi.

- Un **piano di gestione delle crisi** chiarisce i ruoli e le responsabilità di tutti i dipartimenti e delinea la gestione operativa in modalità degradate, includendo linee di autobus con percorso alternativo e servizi troncati.
- È necessario preparare un **piano di comunicazione in caso di crisi**, che aiuti ad affrontare l'attenzione dei media a seguito di qualsiasi incidente.

CONTINUITÀ OPERATIVA

Oltre a gestire l'incidente vero e proprio, la gestione delle emergenze deve anche considerare gli aspetti di continuità operativa, adattando e reindirizzando i servizi ove possibile e informando i passeggeri sui servizi disponibili. La pianificazione della continuità operativa dovrebbe includere:

- L'identificazione di **strutture di back-up** per funzioni critiche (parcheggio o manutenzione dei veicoli, fermate provvisorie degli autobus o strutture di servizio clienti), che potrebbero essere utilizzate per continuare l'attività nel caso in cui le strutture standard non siano più operative o non siano accessibili.
- La definizione di **percorsi alternativi** o una rete di autobus troncata per rispondere a disturbi e incidenti lungo il percorso o alla parziale indisponibilità della flotta di autobus.
- La definizione di **servizi di autobus sostitutivi** può aiutare a supportare modalità di trasporto meno flessibili, come ferrovia o metropolitana, in caso di eventi o gravi interruzioni della rete di mobilità.



(9)

LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE

INTRODUZIONE

Questo capitolo si concentra su una lezione di formazione di base sulla sicurezza per il personale operativo del trasporto pubblico. La lezione mira a migliorare la consapevolezza generale sulla Security, chiarire il ruolo e la responsabilità del personale operativo, incoraggiare a contribuire e fornire la fiducia necessaria per intraprendere le azioni giuste. Delinea le capacità e le competenze necessarie per:

- Contribuire a garantire che i locali del trasporto pubblico siano spazi controllati e gestiti.
- Riconoscere le situazioni sospette e capire come segnalarle.
- Reagire alle emergenze, proteggendo i passeggeri senza compromettere la propria sicurezza.

Queste linee guida per la formazione sono sviluppate considerando una serie di scenari di base, in cui è più probabile che il personale operativo sia il primo a essere coinvolto e a dover intervenire. Esse sono in linea con il «Manuale per i conducenti sulla sicurezza nel trasporto pubblico», che può essere distribuito al personale come riferimento.

Queste linee guida per la formazione sono sviluppate su alcuni scenari di base.



CONTENUTO DELLA FORMAZIONE

ANTITERRORISMO

La parte introduttiva della sessione di formazione dovrebbe spiegare cosa è il terrorismo e perché è un argomento importante per gli operatori del trasporto pubblico.

Per terrorismo si intende l'uso della violenza o di altri atti criminali come mezzo utilizzato per raggiungere obiettivi politici. Esso è finalizzato a spaventare le persone, indebolire le comunità o destabilizzare le economie.

Sfortunatamente, i sistemi di trasporto pubblico sono stati ripetutamente bersaglio di attività terroristiche, con l'obiettivo di interromperne il funzionamento e sabotare i servizi di mobilità.

I potenziali bersagli delle attività terroristiche potrebbero essere i nostri veicoli e le nostre infrastrutture, come stazioni, depositi e officine, uffici aperti al pubblico o edifici amministrativi. Il fine potrebbe anche essere quello di causare danni alle persone che utilizzano i mezzi pubblici.

In qualità di fornitori di servizi di trasporto pubblico locale, siamo responsabili della sicurezza e del benessere dei nostri passeggeri. Ciò include il monitoraggio di situazioni e attività sospette, oltre alla segnalazione delle osservazioni nonché la capacità di gestire emergenze e minacce.

Riferimento 1 - Manuale del conducente «Antiterrorismo»

PREVENZIONE

Questa sezione illustra come alcune «pulizie» di base possono contribuire a evitare l'accesso non autorizzato a strutture e risorse di trasporto pubblico soggette a restrizioni e a monitorare situazioni insolite.

È importante ricordare ai partecipanti che l'attenzione richiesta non è nulla di più del loro ruolo professionale e che non è previsto che agiscano al di fuori delle politiche e delle procedure organizzative.

Una misura di protezione fondamentale è evitare l'accesso non autorizzato alle strutture soggette a restrizioni. Queste includono depositi, officine, spogliatoi ed edifici amministrativi, ma riguarda anche la postazione del conducente nei veicoli.

- Se vedete una **persona sconosciuta** in un deposito o in un sito, controllate chi è e offrite assistenza.
- **Assicuratevi che le porte siano chiuse** ogni volta che lasciate un veicolo incustodito.

Le strutture pubbliche, come le stazioni, le fermate degli autobus o uffici aperti al pubblico hanno un controllo degli accessi limitato. In questi luoghi è importante fare attenzione a comportamenti o situazioni insoliti.

- **Fate attenzione** alle persone che agiscono in modo sospetto e nervoso sugli autobus, nelle stazioni o alle fermate.
- **Controllate regolarmente il vostro veicolo** per verificare la presenza di oggetti sospetti o smarriti ogni volta che uscite dal deposito, il più spesso possibile tra un viaggio e l'altro e ogni volta che tornate al deposito.

Riferimento 2 - Manuale del conducente - «Prevenzione»



SITUAZIONI SOSPETTE

Questa sezione vuole rendere i partecipanti in grado di riconoscere situazioni sospette e incoraggiarli a segnalarle. È importante ricordare ai partecipanti che non devono correre rischi e che la loro sicurezza è una priorità. Gli scenari di base selezionati per questa formazione sono affrontati in due parti:

- Come identificare una determinata situazione come sospetta?
- Cosa fare se c'è motivo di preoccupazione?

Le procedure di risposta suggerite di seguito sono generiche e mirano a fornire una linea guida generale. Possono essere modificate al fine di allinearle alle politiche aziendali esistenti.

Sono state selezionate le seguenti situazioni:

RICOGNIZIONE OSTILE

Un passo fondamentale nella preparazione di qualsiasi attività criminale è la ricognizione ostile. Ricognizione ostile significa raccogliere informazioni sulle nostre strutture e operazioni che potrebbero essere sfruttate in un attacco. Le informazioni critiche possono essere raccolte osservando o avvicinando direttamente il personale per ottenere informazioni.

Le attività di ricognizione ostile includono:

- Scattare fotografie o fare video di stazioni o altre strutture aziendali;
- Presenza ripetuta o insolitamente prolungata in stazione di persone che non usufruiscono di alcun servizio di autobus;
- Tentare di entrare in strutture soggette a restrizioni o aggirare le misure di sicurezza, come cancelli e recinzioni;
- Porre domande inappropriate o insolite sulle misure di sicurezza o sulle procedure operative.

Se si osservano comportamenti non in linea con le comuni attività quotidiane dei passeggeri, seguire queste istruzioni:

Offrite assistenza Se vi sentite al sicuro, avvicinate la persona e offrite assistenza.

Informate il Responsabile Fornite i dettagli dell'incidente o la vostra preoccupazione affinché vengano registrati.

OGGETTI SOSPETTI

I passeggeri spesso dimenticano bagagli od oggetti. Tuttavia, gli oggetti abbandonati possono essere lasciati deliberatamente e contenere sostanze pericolose, come esplosivi o sostanze chimiche.

Gli oggetti abbandonati devono essere ritirati e consegnati al servizio "oggetti smarriti" solo se non vi sono motivi di preoccupazione. Il protocollo No-touch aiuta a identificare gli oggetti sospetti.

Un oggetto sospetto è un oggetto abbandonato che ha una o più delle seguenti caratteristiche:

NO-T Non è tipico dell'ambiente circostante (improbabile che si tratti di un oggetto smarrito).

OU Ha evidenti caratteristiche sospette (l'oggetto è bagnato o sporco, ha un odore strano, è chiuso con corda o nastro adesivo).

C Date le circostanze vi è motivo di preoccupazione (l'oggetto viene lasciato in un ambiente affollato, coperto di polvere, ha un cavo o un foglio di alluminio visibile).

H L'oggetto ha una posizione nascosta (non ha motivo di essere dove si trova, è collocato in un luogo insolito – sotto un sedile o accanto a un cestino).

Nel caso in cui si individui un oggetto che dà motivo di preoccupazione, seguire queste istruzioni:

- ✓ Cercate segni sospetti a distanza!
- ✓ Avvisate la Centrale Operativa e fornite i dettagli pertinenti sull'oggetto! (Posizione esatta, forma, dimensioni, ecc.)
- ✓ Provate a rintracciare il proprietario!
- ✓ Avvertite le persone nelle vicinanze, invitandole ad allontanarsi!
- ✓ Osservate l'oggetto a distanza fino all'arrivo del personale di Security o FF.OO.!
- ✗ **EVITATE** di toccare, agitare o aprire l'oggetto!
- ✗ **NON** utilizzate dispositivi di comunicazione o telefoni cellulari vicino all'oggetto sospetto!
- ✗ **NON** fumate vicino all'oggetto!
- ✗ **NON** create panico tra il pubblico presente nelle vicinanze!
- ✗ **NON** utilizzate oggetti metallici nelle vicinanze!

COMPORAMENTO SOSPETTO DEI PASSEGGERI

Segni sospetti possono riguardare l'aspetto o il comportamento del passeggero e includono indicatori quali:

- Abbigliamento inappropriato per il luogo, l'ora e le condizioni metereologiche locali.
- Bagaglio incompatibile con il contesto.
- Bagaglio sproporzionatamente pesante.
- Nervosismo o paura.
- Contatto segreto con altri passeggeri.
- Rifiuto di collaborare con il personale.
- Presenza ingiustificata o indugio.

Se il comportamento dei passeggeri è motivo di preoccupazione, seguire queste istruzioni:

Fermate il veicolo!

Fermatevi in un luogo sicuro, spegnete il motore e mantenete la calma. Dite ai passeggeri che si è verificato un guasto al veicolo.

Contattate la Centrale!

Segnalate la vostra preoccupazione e descrivete la situazione.

Fate evacuare il veicolo!

Allontanatevi insieme ai vostri passeggeri fino a raggiungere una distanza di sicurezza!

Monitorate il passeggero

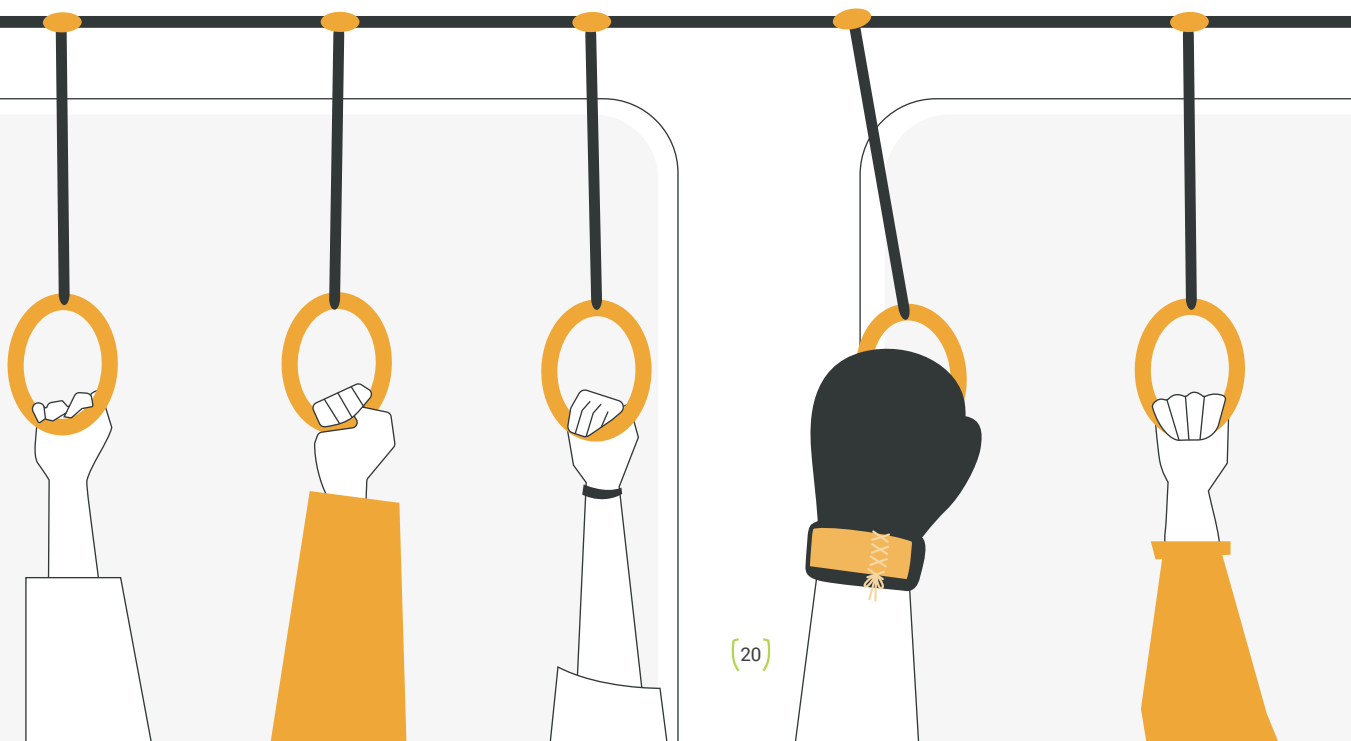
Se possibile tenete sotto controllo il passeggero sospetto da una distanza di sicurezza!

Attendete l'assistenza

Rimanete fino a quando un Responsabile conferma che potete andarvene.

Ai partecipanti deve essere spiegato come vengono verificate ed elaborate le segnalazioni. È importante spiegare perché potrebbe non avvenire alcun follow-up visibile (verifica con telecamere a circuito chiuso, lavori di riparazione pianificati, ecc.). È anche importante includere nella formazione come riconoscere ed essere consapevoli dei propri pregiudizi quando si valutano potenziali minacce.

La relativa formazione per chi elabora segnalazioni di situazioni sospette da parte del personale operativo dovrebbe sempre includere un riconoscimento per l'attenzione prestata e la segnalazione presentata per incoraggiare le persone a rimanere attente e collaborare.



EMERGENZE

La sezione finale fornisce istruzioni su come rispondere alle emergenze, soprattutto per i dipendenti che si interfacciano con i clienti. È importante ricordare sempre ai partecipanti che non devono correre rischi e che la loro sicurezza è una priorità. Si consiglia di basare qualsiasi istruzione dopo aver generato un allarme sul principio metti al sicuro-nasconditi-riferisci.

- **DATE L'ALLARME** – quando possibile, avvisate il responsabile affinché sappia dell'emergenza e avvii la risposta appropriata.
- **METTETEVI AL SICURO** – allontanatevi dal pericolo il più rapidamente possibile.
- **NASCONDETEVI** – non fatevi vedere.
- **RIFERITE** – contattate il Responsabile comunicando maggiori dettagli non appena è sicuro farlo.

Le procedure di risposta suggerite di seguito sono generiche e mirano a fornire una linea guida generale. Possono essere modificate al fine di allinearle alle politiche aziendali esistenti.

Sono stati selezionati i seguenti scenari:

ATTACCO A BORDO VETTURA

In caso di minaccia immediata per voi stessi e/o per la vita e la salute dei passeggeri, seguite queste istruzioni:

- | | |
|---------------------------|--|
| Date l'allarme! | <i>Premete il pulsante di allarme.</i> |
| Apriete le porte! | <i>Fermate il veicolo per consentire ai passeggeri di fuggire.
Se possibile, dite loro di andarsene.</i> |
| Nascondetevi! | <i>Allontanatevi dal pericolo e disattivate l'audio del telefono.</i> |
| Riferite dettagli! | <i>Una volta nascosti, chiamate il Responsabile dando maggiori informazioni.</i> |

ATTACCO ALL'ESTERNO DEL VEICOLO

Se rilevate un attacco presso una fermata o una stazione, oppure il vostro veicolo viene attaccato dall'esterno, seguite queste istruzioni:

- | | |
|----------------------------------|---|
| Date l'allarme! | <i>Premete il pulsante di allarme.</i> |
| Non fermatevi! | <i>Continuate a guidare e non fermatevi (se possibile)!
Informate i passeggeri.</i> |
| Chiamate il Responsabile! | <i>Fornite maggiori dettagli il prima possibile.</i> |

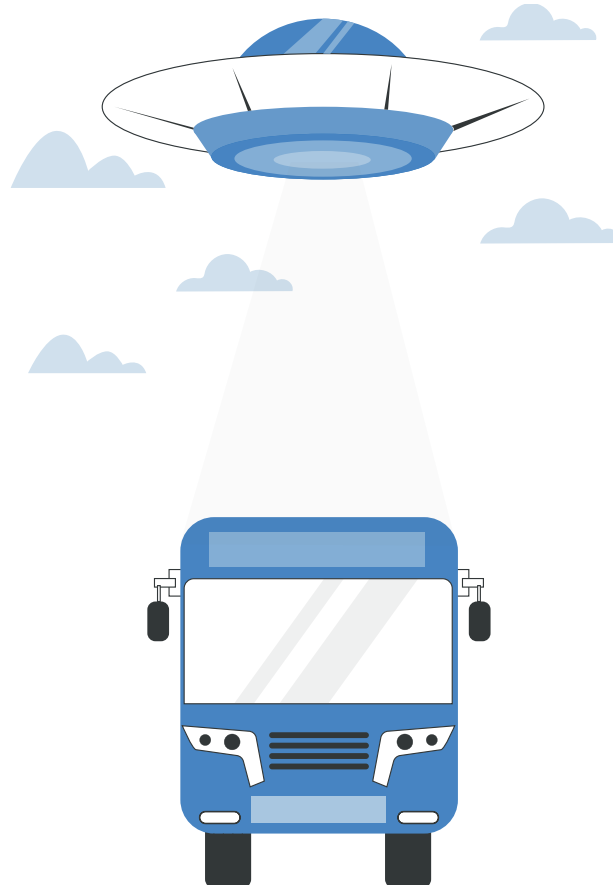
DIROTTAMENTO E CATTURA DI OSTAGGI

In caso di dirottamento del veicolo e cattura di ostaggi con minaccia per voi stessi e/o per la vita e la salute dei vostri passeggeri, seguite queste istruzioni:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| Date l'allarme | <i>Se possibile, premete discretamente il pulsante di allarme.</i> |
| Mantenete la calma | <i>Non opponete resistenza, non discutete, obbedite alle istruzioni del criminale.</i> |
| Evitate di attrarre attenzione | <i>Evitate il contatto visivo, non fate movimenti improvvisi.</i> |

Riferimento 8 - manuale di guida dirottamento e presa di ostaggi

**Ricordate
sempre che la
vostra sicurezza
è una priorità.**





(SAFEBUS)