

PROTOCOLLO D'INTESA PER IL MIGLIORAMENTO E LA TUTELA DELLA SICUREZZA NEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI FIRENZE

Il giorno 2 del mese di dicembre del 2025, presso la Prefettura di Firenze in via Camillo Cavour n° 1, si sono incontrati e hanno stipulato il presente protocollo d'intesa per il miglioramento e la tutela della sicurezza del servizio nel Trasporto Pubblico Locale di Firenze:

Il Comune di Firenze rappresentato da: Sara Funaro – sindaca di Firenze

Autolinee Toscane S.p.A rappresentata da: Franco Middei – Amministratore delegato

Gest S.p.A rappresentata da: Denis Ratto – Amministratore delegato

Le Organizzazioni Sindacali

Filt-Cgil rappresentata da: Riccardo Tozzi, Giovanni Giovannini e Gianni Trigona

Fit-Cisl rappresentata da: Gianluca Mannucci e Diego Cuciniello

Uiltrasporti rappresentata da: Andrea Maccheroni e Emiliano Dafichi

Faisa-Cisal rappresentata da: Luigi Barba, Massimo Milli e Federico Matteini

PREMESSA

- Il diritto alla sicurezza è un bene fondamentale per i cittadini e la sua tutela è essenziale per assicurare l'effettivo esercizio delle libertà garantite all'ordinamento giuridico, sia a livello individuale che collettivo;
- Esso è un diritto che va tutelato anche nei luoghi di lavoro, per garantire che le attività si svolgano in condizioni tali da prevenire rischi e tutelare l'incolumità dei lavoratori durante lo svolgimento delle loro mansioni;
- Tale diritto rappresenta una priorità che, di fronte a problematiche complesse, richiede il coordinamento delle attività di controllo e un'azione congiunta di tutti i soggetti istituzionalmente competenti sul territorio. Ciò è particolarmente importante nel settore del TPL che svolge un ruolo essenziale nel garantire il diritto alla mobilità per tutti i cittadini;
- L'attuale situazione del settore evidenzia criticità legate alla sicurezza del servizio, soprattutto considerando il contesto operativo degli operatori di front line, che rappresentano l'unico punto di contatto diretto tra l'utenza e la gestione del servizio;
- In particolare, l'aumento delle aggressioni ai danni del personale del TPL ha generato una crescente richiesta di sicurezza da parte sia di chi eroga che di chi utilizza i servizi di trasporto. Questo scenario rende indispensabile l'adozione di misure sinergiche e strutturate, capaci di prevenire e contenere le conseguenze sociali, economiche e professionali di tale fenomeno;

CONSIDERATO CHE

- La sicurezza del personale e dell'utenza trasportata a bordo dei mezzi pubblici delle aziende stipulanti è un tema di primaria importanza per le Parti sottoscrittrici del presente Protocollo. Dalle Parti sottoscrittrici viene condivisa la forte necessità di una uniformità di comportamenti atti al miglioramento della sicurezza del TPL di tutta l'area fiorentina; allo stesso tempo si condivide anche l'impegno di dare la massima certezza ai lavoratori e agli utenti dell'attivazione di misure chiare che garantiscano in modo puntuale il contrasto di quei comportamenti scorretti che per la loro gravità finiscono, non solo per sfociare in atti violenti o vandalici, ma per mettere a repentaglio lo svolgimento dello stesso servizio di trasporto pubblico, con un ulteriore danno per la collettività assolutamente da evitare con ogni azione possibile.

RITENUTO CHE

- Le Parti firmatarie intendono promuovere le attività sopra indicate anche tramite l'uso di nuove tecnologie, per migliorare la prevenzione e il contrasto di eventuali reati a danno degli utenti e degli operatori del Trasporto Pubblico Locale;
- Le Parti firmatarie devono collaborare in modo diretto e coordinato, così da realizzare interventi più efficaci e ottimizzare al meglio le risorse disponibili;
- Le Parti firmatarie si impegnano a scambiarsi informazioni utili, con l'obiettivo di sviluppare misure concrete ed efficaci per aumentare la sicurezza nel Trasporto Pubblico Locale.

Considerato quanto sopra, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa, le Parti, nella comune volontà di perseguirne gli obiettivi, convengono e stipulano quanto segue:

INTENTI

Con il presente Protocollo, le Parti stabiliscono impegni comuni per monitorare e rafforzare la sicurezza del Trasporto Pubblico Locale, mediante il coordinato coinvolgimento dei diversi livelli sociali ed istituzionali. In particolare, si impegnano a:

1. **Prevenzione e Innovazione** – definizione e studio costante di nuove iniziative e tecnologie per tutelare utenti e personale, con comunicazioni rapide in emergenza.
2. **Collaborazione attiva** – scambio costante di informazioni e strategie comuni tra Istituzioni, Aziende e OO.SS. firmatarie del presente Protocollo.
3. **Monitoraggio continuo** – tavolo permanente con il Comune di Firenze, Aziende di trasporto e sigle Sindacali firmatarie del presente Protocollo, per contrastare le aggressioni e valutare, se necessario, il possibile ausilio delle Forze dell'Ordine.

COINVOLGIMENTO ISTITUZIONI E FORZE DELL'ORDINE

Comune di Firenze

Il Comune di Firenze si impegna a proseguire il confronto già intrapreso con i rappresentanti della Polizia Municipale e delle Parti Sindacali, firmatarie del presente Protocollo, al fine di individuare le zone cittadine o le linee che necessitano di maggiore attenzione sotto il profilo della regolarità di esercizio e della sicurezza del Trasporto Pubblico Locale.

La ricerca della maggiore regolarità di esercizio delle linee e la diminuzione delle possibili interferenze al transito dei mezzi pubblici vengono considerati dal presente Protocollo come interventi attivi alla sicurezza, in quanto diretti a diminuire fortemente eventuali situazioni e motivi di conflitto tra il personale e l'utenza.

Il Comune di Firenze contribuirà, in piena collaborazione con le aziende firmatarie del presente Protocollo, a promuovere campagne di comunicazione per sensibilizzare l'utenza sul corretto comportamento da tenere a bordo dei mezzi di trasporto e informando sulle conseguenze penali e civili delle azioni illecite. Il Comune di Firenze e comunque ogni Ente Locale danneggiato, a loro volta e a seconda della loro competenza, potranno eventualmente costituirsi parte civile nei procedimenti contro gli aggressori, per il danno al servizio di trasporto che ha subito un'interruzione e una perdita di esercizio erogato alla cittadinanza.

Il Comune di Firenze si impegna a promuovere la convocazione di un tavolo composto dalle Parti sottoscrittrici del presente Protocollo da convocare con cadenza semestrale o più ravvicinata su richiesta di una delle Parti, finalizzato al monitoraggio delle situazioni emerse dai confronti e dalla raccolta dati già effettuati da Comune di Firenze, Aziende e OO.SS. firmatarie come stabilito nelle parti seguenti del presente Protocollo. Il tavolo ha l'obiettivo di analizzare luoghi, orari e linee che richiedano maggiore attenzione da parte delle Forze dell'Ordine, nonché di individuare comportamenti da scoraggiare attraverso azioni mirate. Nell'ambito di tali riunioni verrà inoltre valutato l'impatto delle misure adottate, al fine di definire eventuali interventi correttivi o migliorativi rispetto a quanto previsto nel presente Protocollo. Tali risultati saranno inoltre comunicati agli Enti Preposti per l'Ordine Pubblico, per eventuali interventi sul territorio.

L'obiettivo condiviso dalle Parti è garantire un servizio di TPL caratterizzato da elevati standard di sicurezza, sia per l'utenza che per gli operatori aziendali di *front line*.

AZIONI

Autolinee Toscane S.p.A – Gest S.p.A – OO.SS.

- Formazione e informazione del personale front-line sulla gestione della conflittualità e sui comportamenti da mettere in atto per affrontare la tipologia dei casi più critici e frequenti ma anche gli episodi di aggressione verbale e fisica.
- Informazione dell'utenza a bordo e attraverso i canali social del corretto utilizzo dei mezzi pubblici finalizzato a un migliore rapporto tra passeggeri e dipendenti.
- Informazione all'utenza, con finalità disincentivante, dei rischi che incorre in caso di aggressione al personale, con preciso elenco dei reati e delle possibili ripercussioni civili e penali alle quali si andrebbe incontro.
- Le Aziende verificheranno, ove non presenti, la fattibilità tecnica dell'utilizzo dei sistemi d'informazione all'utenza come le paline elettroniche, la fonia a bordo dei mezzi e gli strumenti social, come canale per la comunicazione delle più importanti interferenze alla regolarità del servizio, le quali sono riconosciute come una delle cause principali di conflitto con i passeggeri. L'obiettivo delle parti è quello di garantire la maggiore informazione possibile all'utenza, pertanto, a valle della verifica suddetta si incontreranno per pianificare gli eventuali interventi necessari.
- Installazione su tutti i veicoli adibiti ai predetti servizi e appartenenti alle classi di cui all'art. 1, comma 1 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 17 aprile 2024, n. 108 e per GEST sarà verificata sia la fattibilità legata all'autorizzazione di ANSFISA sia la fattibilità tecnica per installare un dispositivo per la geolocalizzazione e la chiamata di emergenza dell'autista alle Forze dell'Ordine. Tale dispositivo, se compatibile con il tram e con le autorizzazioni da richiedere ad ANSFISA, dovrà essere attivabile, una volta organizzata la centrale operativa, tramite un pulsante dedicato, anche con il supporto di una centrale operativa, al fine di garantirne l'immediato intervento, come stabilito dal Decreto MIT n. 220 del 04/06/2025. Per quanto riguarda il servizio extraurbano, l'azienda si impegna ad attivarlo compatibilmente con i tempi tecnici ed organizzativi necessari.
- Isolamento del posto guida dal vano passeggeri (laddove non ancora esistente) conseguente adeguamento delle vetture attualmente sprovviste nei tempi e con le modalità previste dalla normativa nazionale vigente. Tenuto conto delle diverse tipologie di servizio e di mezzi sul territorio, le RSA/RLS aziendali saranno progressivamente informate e coinvolte in caso di difficoltà applicative del disposto legislativo.

- Stesura di un protocollo che tenga conto delle varie problematiche riscontrate in ordine alla sicurezza sui luoghi di lavoro e della relativa nomenclatura dei comportamenti da adottare in caso di aggressione da parte dell'utenza/estranei a danno del personale.
- Verifica della fattibilità tecnica e giuridica per equipaggiare il personale a diretto contatto con il pubblico e maggiormente a rischio aggressione (Es.: verificatori dei titoli di viaggio) di body-cam che servano contemporaneamente da deterrente ed eventualmente da strumento di prova dei fatti per il rintracciamento dei responsabili. Lo scarico delle immagini potrà comunque avvenire in apposita stazione software allocata presso i depositi aziendali debitamente individuati. Le parti, una volta verificata la fattibilità, ritengono necessario concordare territorialmente un regolamento sull'utilizzo delle body-cam e sullo scarico dati impegnandosi ad iniziare una sperimentazione su un gruppo limitato di persone.
- Autolinee Toscane si impegna a costituire, nei tempi tecnici necessari, un nucleo regionale di verifica e supporto agli operatori di esercizio che interverrà nei casi di rilevante criticità per il contrasto all'evasione tariffaria e la tutela della sicurezza degli addetti. Il nucleo sarà formato da verificatori interni selezionati e potrà essere affiancato in casi di particolare necessità da personale esterno appositamente abilitato e formato ivi comprese guardie giurate.
- Individuazione delle strutture aziendali di riferimento, ove non previste, che possano supportare il personale oggetto di aggressione nella gestione post accaduto come la denuncia alle autorità, la raccolta di informazioni e il conseguente accesso al sostegno legale e psicologico.
- Raccolta costante da parte delle Aziende delle informazioni degli avvenimenti da segnalare agli Organi Preposti e agli Enti Locali. Il censimento, sarà utile a determinare l'entità e la tipologia degli avvenimenti (non solo aggressioni fisiche ma anche verbali e persone/comportamenti da segnalare), linee, orari e zone a rischio, presenza mirata delle FF.OO. Ove, oltre ai dati già in possesso delle Aziende a seguito di denunce o infortuni, vi sia necessità di acquisire altra tipologia di informazioni con il rilevamento diretto da parte degli Operatori di Esercizio, sarà riconosciuto agli stessi il tempo necessario per la compilazione nella misura di 10 minuti per ciascun dipendente che sarà chiamato ad effettuare la rilevazione.
- A fine di incentivare la puntuale denuncia dei fatti violenti da parte del personale coinvolto, le Aziende procederanno con il riconoscimento di 2 ore forfettarie di retribuzione straordinaria ogni qualvolta la denuncia alle autorità avvenga fuori orario di lavoro.

- A sua volta le Aziende, ove ne ricorrano le condizioni, al fine di perseguire in maniera puntuale ogni comportamento violento ai danni dei propri dipendenti e contemporaneamente al fine di tutelare la regolarità del servizio erogato all'utenza, valuteranno ove ne ricorrano i presupposti la possibilità di denunciare a sua volta i colpevoli di azioni violente o dannose.
- Al personale sarà garantita dalle Aziende l'assistenza legale penale e civile per gli avvenimenti accaduti in orario di lavoro.
- Al personale che ne faccia richiesta sarà garantita l'assistenza psicologica post aggressione.
- Sottoscrizione a carico aziendale di polizza integrativa sugli infortuni che copra il differenziale del danno non corrisposto dall'INAIL
- La fase di rientro lavorativo post aggressione, in particolare nei casi di maggior gravità, su richiesta del lavoratore che avesse riportato postumi, sarà caratterizzata da un percorso dedicato.
- Le Parti Sindacali monitoreranno l'attuazione puntuale e progressiva del presente Protocollo, considerati i tempi necessari di realizzazione. Solleciteranno per la loro competenza, richiamata proprio dal presente Protocollo, la denuncia delle casistiche e la corretta sequela del personale coinvolto oltre alla minuziosa raccolta dati sugli avvenimenti accaduti per la convocazione degli organismi citati nel presente testo. Sempre le OO.SS. seguiranno e solleciteranno la parte formativa e informativa riguardante il personale e l'utenza sui corretti comportamenti da adottare in caso di aggressione (personale) e nel corretto utilizzo dei mezzi di trasporto (utenza).

INFORMAZIONE

Il presente Protocollo sarà reso pubblico e comunicato attraverso tutti i canali di informazione affinché venga conosciuto dai lavoratori e dagli utenti del Trasporto Pubblico Locale, per una maggiore consapevolezza di un sostanziale aumento dell'attenzione e di persecuzione verso gli episodi di violenza e dei loro esecutori. Allo stesso tempo dovrà emergere un messaggio di forte attenzione, da parte dei sottoscrittori del presente Protocollo ma anche da parte di Istituzioni ed Enti Locali, sulla qualità delle condizioni di lavoro degli addetti e allo stesso tempo del servizio erogato alla cittadinanza.

SOTTOSCRIZIONE

Firenze, 2 dicembre 2025

Comune di Firenze

La sindaca di Firenze

Sara Funaro

FILT – CGIL

Riccardo Tozzi

Giovanni Giovannini

Gianni Trigona

Autolinee Toscane S.p.A

L'amministratore delegato

Franco Middei

FIT – CISL

Gianluca Mannucci

Diego Cuciniello

UILTRASPORTI

Andrea Maccheroni

Emiliano Dafichi

Gest S.p.A

L'amministratore delegato

Denis Ratto

FAISA – CISAL

Luigi Barba

Massimo Milli

Federico Matteini