

## EDITORIALE

### La TPL collabora con la Rivista di Lugano per informare l'utenza

In questi prossimi anni le soluzioni di mobilità nel Luganese subiranno diversi cambiamenti. Si parla da tempo del «Piano dei trasporti del Luganese» (PTL) e del «Piano viario particolareggiato» (PVP), di «*pari dignità del trasporto privato e del trasporto pubblico*», della costruenda galleria tra il Piano del Vedeggio e Cornaredo, della riorganizzazione della viabilità nel polo luganese e del potenziamento del trasporto pubblico. Tutti elementi che rientrano in un concetto globale e che perseguono un unico obiettivo: **migliorare la mobilità nell'agglomerato luganese**, in questi ultimi anni sempre più intasato dal traffico privato.

Noi della TPL siamo coscienti che per l'utente è difficile avere un quadro chiaro di tutto quanto si sta facendo. La popolazione si aspetta soluzioni rapide e concrete, pur sapendo che le procedure ogni volta necessarie sono causa di notevole lentezza. Alla nostra azienda compete ora, e ancor di più in futuro, il compito di offrire agli utenti – che si spostano all'interno dei confini urbani – un servizio di qualità, oltre che veloce e sicuro, in modo da essere sempre più preferito all'automobile. D'altra parte, la cittadinanza ha il diritto di essere adeguatamente informata sull'organizzazione e le novità aziendali, per cui la TPL da tempo è alla ricerca delle modalità più appropriate per informare il grande pubblico. Alcuni anni fa avevamo pubblicato una rivista aziendale, destinata prevalentemente alla ristretta cerchia dei collaboratori e degli enti finanziatori, ma pure rivolto parzialmente al pubblico. Adesso, grazie all'accordo stipulato con la Rivista di Lugano, la nostra azienda intende ampliare la cerchia degli interessati. Non da ultimo, ci preme riuscire a fare opera di convincimento – nei confronti di chi ancora non utilizza il nostro trasporto pubblico – circa le qualità che esso sa e può offrire in termini di praticità, velocità di spostamento, salvaguardia dell'ambiente ed economicità. Ci auguriamo pertanto che quest'iniziativa possa incontrare i favori di chi legge il settimanale di Lugano e del distretto, assicurando che da parte nostra faremo del nostro meglio per rendere interessante, oltre che utile, questa pubblicazione, ora e in futuro.

ing. Giorgio Marconi, direttore

## LE ULTIME NOVITÀ



La TPL è la prima azienda di trasporto ticinese ad aver introdotto un sistema di gestione degli autobus in circolazione sulle diverse linee, così da consentire una costante verifica a proposito del rispetto degli orari di passaggio alle fermate. Questo sistema permette di trasmettere ad appositi pannelli informativi, installati alle fermate, l'orario di partenza del prossimo bus.

### Novità sui servizi di trasporto

- La funzione della Centrale operativa
- Controlli sui bus: quali gli obiettivi?

### Novità sul parco veicoli

- 20 nuovi bus Mercedes Benz «Citaro»
- 3 nuovi «midibus» per le linee di Brè e Ruvigliana
- Quasi tutti i veicoli equipaggiati con filtro antiparticolato

### Notizie e curiosità in breve

- Lo sapevate che...
- Arrivi e partenze
- Autisti ben formati!
- Riorganizzazione della Centrale operativa
- Esperienze e reclami

### IMPRESSUM

Trasporti Pubblici Luganesi SA • Direzione: via Maraini 46 • 6963 Lugano-Pregassona  
Tel. 058 866 72 42 • Fax 058 866 72 34 • info@tplsa.ch

Informazioni e vendita: ufficio abbonamenti, corso Pestalozzi • Lugano • Tel. 058 866 72 24

# NOVITÀ

sui servizi di trasporto

## ● La funzione

### della centrale operativa

Una linea di trasporto pubblico può essere gestita soltanto sulla base di una concessione rilasciata dall'Ufficio federale dei trasporti. La concessione riconosce alla società beneficiaria l'esclusiva possibilità di trasporto sul tragitto in questione, imponendo però l'obbligo di effettuare tutte le corse secondo l'orario pubblicato. Per questo motivo, i nostri autisti circolano con una «tabella di marcia» che indica l'esatto orario di partenza ai capolinea e di passaggio alle singole fermate, e hanno sul cruscotto del veicolo un'informazione puntuale sull'anticipo o il ritardo. La pianificazione degli orari prevede al capolinea un certo tempo di riserva, utile per recuperare eventuali ritardi accumulati nella corsa precedente e mantenere così l'orario «teorico» per la maggior parte delle corse. Essere in orario, pertanto, significa transitare alle fermate possibilmente non prima di quanto prevede l'orario pubblicato e, al massimo, con 3 minuti di ritardo. Ovviamente, si deve considerare che i nostri autobus non hanno molte corsie loro riservate e subiscono quindi le difficoltà che tutti i veicoli incontrano nel traffico locale, per cui ad esempio devono sostare agli impianti semaforici e subire gli effetti delle colonne. Si fermano inoltre ogni 250 metri ca. alle fermate, per la salita e la discesa dei passeggeri, ciò che rende praticamente impossibile il rispetto assoluto dei tempi fissati sul piano degli orari.

Considerato che lo scostamento dagli orari teorici di passaggio dipende anche dall'abilità del conducente – che deve sapere come recuperare il più possibile il tempo perso in caso di ritardo, oppure rallentare in caso di anticipo – la TPL ha introdotto un sistema, che permette di verificare nella **Centrale operativa** il rispetto degli orari di tutti i bus in circolazione, rispettivamente di comunicare al singolo conducente se è in anticipo o in ritardo e, se del caso, di quanti minuti. Grazie al sistema di comunicazione radio, conducenti ed operatori di centrale possono decidere come agire in caso di gravi ritardi, deviando il veicolo dalla linea, oppure introducendo veicoli supplementari. Questo sistema permette di monitorare costantemente il servizio e di individuare i tratti stradali e gli orari nei quali i ritardi sono frequenti, rispettivamente di gestire al meglio situazioni di emergenza (ad esempio, le neviccate) per le quali non è possibile in pratica rispettare gli orari di passaggio pubblicati, ma impegnandosi comunque a fondo per offrire una frequenza delle corse tale da contenere il più possibile i disagi nei confronti dell'utenza.



La Direzione della Trasporti Pubblici Luganesi SA riceve quotidianamente un rapporto su come è stato gestito il servizio nel giorno precedente, ciò che permette di intervenire con tempestività nel caso in cui si manifestassero disfunzioni regolari o particolari. Questo sistema permette altresì di stimare l'orario di passaggio del bus alle fermate: la TPL sta progressivamente procedendo alla posa di pannelli informativi alle fermate: quelle principali sono dotate di un pannello di grandi dimensioni, mentre per quelle di secondaria importanza è prevista la posa di un pannello di dimensioni più ridotte,



applicato sopra il distributore di biglietti (nella foto piccola qui sopra).

## ● Controlli sui bus: quali gli obiettivi?

È sicuramente capitato a molti utenti, sui nostri autobus, di incappare in un controllo da parte di un addetto della TPL o di una società privata incaricata ad hoc. Se in passato lo scopo di tali controlli era limitato essenzialmente alla verifica del pagamento della corsa, oggi giorno si aggiunge l'esigenza di accertare il corretto comportamento dei passeggeri, per garantire il rispetto nei confronti di persone e cose. È stato necessario muoversi nella direzione di un'accresciuta vigilanza poiché i dati di fatto comprovano, purtroppo, la presenza di situazioni delicate e difficili, con utenti – spesso in giovane età – che manifestano spiccata aggressività, arrivando persino a compiere atti di vandalismo o di gratuita violenza, anche nei confronti dei nostri conducenti. Le conseguenze di tali atti sono talvolta gravissime – specialmente dal punto di vista psicologico – per chi le subisce, per cui è nostro dovere agire in termini di prevenzione.

In questo contesto, alcuni

autobus sono stati equipaggiati di telecamera che registra quanto avviene all'interno del veicolo, rispettivamente dotare l'autista di sistemi con i quali avvertire immediatamente la Centrale operativa e, se del caso, allarmare anche la polizia per accelerare gli interventi di soccorso.

Il nostro unico intento, in stretta collaborazione con le diverse organizzazioni preposte alla vigilanza, è di garantire al passeggero un viaggio sicuro e sereno!



# NOVITÀ

sul parco veicoli

## 20 nuovi bus Mercedes Benz «Citaro»

La TPL ha in programma di sostituire entro la fine del corrente anno i primi 20 autobus MB Citaro acquistati nel 2001. Questo anticipato rinnovo di veicoli è stato concordato con il fornitore degli stessi sulla base dell'esperienza fatta in questi anni, in relazione agli interventi e costi di manutenzione, che si sono rivelati più onerosi del previsto. La TPL esegue infatti tali interventi presso la sua officina di Ruggi con personale proprio e sulla base delle istruzioni e puntuali indicazioni del fornitore. Dopo sei anni di esperienza lo stesso ci ha proposto la sostituzione dei veicoli con altri dello stesso modello ma di ultima generazione, caratterizzati di maggiore affidabilità e, quindi, costi di manutenzione più contenuti. La Direzione TPL ha intravisto, in questa proposta, grandi vantaggi per l'utenza, per i conducenti e per l'ambiente. Infatti, con questi veicoli si potrà contribuire non indifferentemente alla riduzione delle emissioni nocive: basti pensare, ad esempio, al contenimento dei monossidi di azoto (NOx) stimato in ben 22 tonnellate annue, come pure all'importante riduzione nelle emissioni di idrocarburi, monossido di carbonio e particolato.



## Quasi tutti i veicoli equipaggiati con filtro antiparticolato

Da decenni, le aziende di trasporto pubblico possono ottenere un rimborso parziale del dazio pagato all'Amministrazione delle dogane per l'importazione del carburante diesel.

Da inizio 2008, tale rimborso è stato limitato ai soli veicoli con tecnologia in grado di contenere il più possibile le emissioni. Rientrano in questa categoria i nostri veicoli acquistati dalla fine degli anni '90, ossia quelli dotati di filtri antiparticolato: sono ben 38 dei 46 mezzi che compongono il nostro parco veicoli. A riprova del nostro impegno in favore della salvaguardia dell'ambiente, è utile sottolineare che percorriamo annualmente il 95% dei km con veicoli dotati di filtro antiparticolato.

I futuri autobus MB Citaro, citati precedentemente, non saranno più dotati di filtro in quanto saranno equipaggiati con nuovi motori standard Euro 5-EEV, che garantiscono una nuova e sostanziale riduzione di tutte le emissioni.



## 3 nuovi «midibus» per le linee di Brè e Ruvigliana

Allo scopo di assicurare all'utenza servizi sicuri e regolari, è necessario mantenere un parco veicoli efficiente, cioè dotato di un numero sufficiente di veicoli, in perfetto stato tecnico e di presentazione. La TPL, conseguentemente, deve costantemente tener d'occhio lo «stato di salute» dei veicoli e decidere per tempo la loro eventuale sostituzione. In effetti gli autobus per il trasporto pubblico sono costruiti in piccole serie e in base a particolari criteri e normative legali, per cui i tempi di fornitura possono raggiungere anche la durata di un anno. In questo contesto, la TPL ha deciso l'acquisto, presso il costruttore svizzero «Carrosserie Hess AG» di Bellach (SO), di 3 autobus midi (circa 60 posti, di cui una trentina a sedere), che entreranno in servizio all'inizio del 2009, sostituendo tre analoghi bus «Van Hool» forniti all'inizio degli anni '90. I nuovi autobus saranno destinati in particolare alle linee di Ruvigliana (linea 11) e di Brè (linea 12).



## Lo sapevate che...

... da quando il parco veicoli è stato uniformato mediante l'eliminazione dei veicoli filoviari, tutto il servizio è garantito da autobus a motore diesel, che nel 2007 hanno percorso 1.9 milioni di km consumando poco più di 1 milione di litri di carburante?

... riportando questo consumo ai circa 8.7 milioni di passeggeri trasportati sugli autobus, otteniamo un consumo medio per km e passeggero di 0.038 litri di carburante, e quindi solo 1/3 del consumo di un'automobile di media cilindrata?

... nel corso dei 12 mesi del 2007 il prezzo del carburante diesel è aumentato quasi del 20%, passando da ca. fr. 1.50 a ca. fr. 1.80 al litro, che nel primo trimestre del 2008 ha superato la soglia dei fr. 2, e che ogni aumento medio sull'arco dell'anno di cts. 10/l porta ad un incremento della spesa di ca. fr. 100.000?

## Arrivi e partenze

All'inizio del 2008, il nostro organico ammontava a 147 unità e – nel corso dei primi quattro mesi dell'anno – si registrano i seguenti cambiamenti:

### • ci hanno lasciato per meritata quiescenza:

- Alberto Sala, conducente funicolare
- Giuseppe Sirchia, autista

### • ci hanno lasciato per altri motivi:

- Hermann Berger, operaio
- Giuseppe Cimino, operaio
- Nicolò Panepinto, conducente funicolare

### • hanno iniziato la loro attività:

- Ayman Ali, conducente funicolare
- Davide Castelli, conducente funicolare
- Simone Matos Mesquita, operaio

**Ai nuovi arrivati i migliori auguri di tante soddisfazioni nella professione, e a chi ci ha lasciato auguri per un futuro sereno e in buona salute!**

## Autisti ben formati!

Nell'ambito dei trattati bilaterali con gli altri Stati europei, la Svizzera ha accettato una serie di normative comunitarie, tra le quali anche quelle concernenti la formazione obbligatoria per i conducenti professionali di veicoli.

L'Ufficio federale dei trasporti ha pubblicato un'apposita ordinanza, che entrerà ufficialmente in vigore nel settembre del 2009. Essa prevede una formazione professionale specifica per i conducenti operativi nel trasporto pubblico di linea, rispettivamente una formazione successiva con una cadenza quinquennale.

La TPL ha collaborato attivamente con l'UTPT (Unione dei trasporti pubblici e turistici Ticino) per organizzare dei corsi di formazione, che si tengono sull'arco di 4 giornate e si concludono ogni volta con un esame finale. Due i corsi organizzati nel 2007 e quattro nel 2008, mentre dal prossimo anno dovrebbero essere sei, per arrivare a far fronte alle necessità di tutte le aziende ticinesi di trasporto.

A tutt'oggi ben 15 conducenti delle TPL hanno partecipato con successo a questi corsi, che si stanno rivelando molto interessanti per tutti, in quanto trattano una serie di tematiche che riguardano da vicino il rapporto con i clienti e la disciplina personale.

## Riorganizzazione della Centrale operativa

«CEOP» è la sigla interna a TPL che indica la **Centrale operativa** di via Carducci a Lugano. Essa ha come compito principale la verifica – sull'arco di tutta la giornata – del corretto funzionamento dei servizi di trasporto, come pure di intervenire tutte le volte che è necessario per far fronte a situazioni particolari, dialogando a mezzo radio con i conducenti degli autobus e coordinando gli interventi dei servizi tecnici e, se del caso, quelli dei servizi di soccorso.

Grazie al nuovo sistema informatico di gestione, in esercizio da due anni, l'azienda di trasporto dispone di uno strumento molto interessante e dalle molteplici possibilità di intervento per prevenire o risolvere, in tempo breve, le situazioni difficili.

La riorganizzazione ora in fase di attuazione riguarda la qualifica e la formazione del personale della CEOP: i cosiddetti «ispettori», ossia i responsabili operativi del servizio. Accanto ai citati compiti di controllo del servizio, essi si occupano della formazione del personale e dell'attribuzione dei turni di lavoro, in modo da garantire che ogni giorno tutti i servizi siano pienamente efficienti, anche nel caso di improvvise assenze dovute a malattia o ad altri motivi.

## Esperienze e reclami

È nostra intenzione pubblicare, in questa parte dell'insero, alcune spiegazioni riguardanti tipiche situazioni di servizio che possono essere motivo di critica, ben sapendo che molti utenti subiscono determinati disagi senza inviare un esplicito reclamo alla nostra Direzione.

I temi trattati saranno dettati dall'esperienza, ma anche da puntuali reclami ricevuti per iscritto o verbalmente, e che si prestano a chiarire aspetti di interesse generale.

Potete pertanto presentare le vostre critiche o suggerimenti, facendo capo agli indirizzi citati nell'impressum (in calce alla prima pagina dell'insero).

La Direzione

