

EDITORIALE

Grazie di cuore!

Nel momento in cui mi accingo a trasmettere il testimone delle responsabilità di Direzione ai colleghi Franco Greco e Roberto Ferroni, vi è in me un senso di profonda gratitudine verso tutti coloro che mi hanno accompagnato in questo delicato compito sin dal 1987, in qualità di superiori, collaboratori o partner esterni. Sono sempre stato mosso dal desiderio di interpretare le aspettative della clientela, dei superiori e dei collaboratori, cercando di dare il massimo di me stesso nell'operare con impegno, correttezza, rispetto dei ruoli e delle persone.

Mi rendo conto che talvolta sono stato un pochino scomodo per i miei ritmi di lavoro, per il modo diretto di esprimermi e per la forza con la quale ho difeso le mie opinioni: doti, o difetti, che credo di aver assimilato sin da bambino in famiglia e, più tardi, in 8 anni di collegio. Appassionato da sempre di veicoli e di mobilità, ho avuto la fortuna incredibile di occuparmi per lavoro di servizi di trasporto su gomma, su ferro e persino... aerei come responsabile per circa 17 anni di Lugano Airport. Per un analogo periodo ho seguito nel tempo libero l'organizzazione dell'Esposizione dei veicoli d'epoca e le attività del TCS, e per molti anni sono stato attivo nell'associazione nazionale che segue le problematiche riferite al trasporto pubblico e il suo sviluppo. Non smetto del tutto: rimarrò a disposizione della TPL per compiti particolari e continuerò ad occuparmi delle Ferrovie Luganesi SA (FLP), che sono al centro dei progetti di sviluppo della mobilità su ferro nella nostra regione.

Il bilancio complessivo? Per me molto positivo, visto che – in questi decenni – siamo riusciti a migliorare sostanzialmente l'offerta di trasporto pubblico, in termini di frequenza delle corse, di sicurezza ed affidabilità dei servizi e di efficienza aziendale: elementi che contribuiscono ad aumentare la soddisfazione dei passeggeri e quindi a confermarli nella loro scelta di mobilità. Per me pure molto positivo è stato il rapporto con le persone, in quanto ho constatato che – con un approccio positivo e impegnato – è possibile raggiungere risultati di tutto rispetto.

Lascio la direzione TPL contento e grato a tutti per le opportunità avute, augurando di tutto cuore a Franco e a Roberto analoghe soddisfazioni nel loro futuro professionale, a favore di un'azienda che non può che avere nuove positive prospettive di sviluppo a favore della qualità di vita e dello sviluppo economico della nostra bella e preziosa realtà luganese.

ing. Giorgio Marcionni

LE ULTIME NOVITÀ



Nel corso del mese di agosto è stata applicata su un autobus della TPL una pubblicità integrale, che intende sensibilizzare la popolazione luganese sulla necessità di reagire al diffondersi del consumo di droga, in particolare tra i giovani.

● Novità sui servizi di trasporto

- Possibile pandemia influenzale: anche la TPL si prepara!
- Nuovi sistemi per l'attribuzione dei turni di lavoro agli autisti

● Novità sul parco veicoli

- Nuove tecnologie per l'ottenimento della priorità di transito ai semafori
- Manutenzione degli autobus: un impegno costante
- Le dimensioni degli autobus aumentano...

● Notizie e curiosità in breve

- Formazione del personale: un impegno costante
- Arrivi e partenze
- Domande e risposte

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

NOVITÀ

sul parco veicoli

● Possibile pandemia influenzale: anche la TPL si prepara!

Con sempre maggiore insistenza i mezzi di comunicazione sensibilizzano la popolazione sulla possibilità che, nei prossimi mesi, si abbia ad assistere a diverse ondate di influenza, la quale si diffonde con rapidità a causa del virus che la provoca, facilmente trasmissibile tra le persone. La situazione è gestita da tempo a livello nazionale e cantonale, e l'adozione di provvedimenti concreti per contenere il fenomeno, rispettivamente preservare la salute pubblica, è responsabilità delle autorità, ma anche dei datori di lavoro. A tutte le aziende compete comunque il compito di prevenire tale situazione, elaborando piani organizzativi che preparano ed applicano provvedimenti al momento in cui il fenomeno influenzale si produce. Nel settore del trasporto pubblico, due sono le preoccupazioni: da un lato, vi è quella di preservare la salute degli utenti dei servizi e del personale; dall'altro, vi è quella di ristrutturarli nel caso in cui il volume delle assenze non permettesse più di eseguire le corse pianificate. Gli scenari prudenziali sui quali si lavora indicano infatti assenze per malattia che toccano fino al 25% dei dipendenti, per una durata massima di una decina di giorni, all'interno di ondate pandemiche di una durata complessiva di circa 12 settimane. La direzione TPL si sta occupando di questo tema da più di un anno e si doterà, entro fine settembre, di un «piano pandemico» che sarà lo strumento di decisione nel caso in cui in effetti la pandemia influenzale si concretizzasse. Le aziende di trasporto che sono affiliate all'Unione dei trasporti pubblici e turistici Ticino (UTPT) hanno deciso di collaborare tra di loro, lavorando sulla base di un medesimo documento, che potrà poi essere adeguato alle specificità aziendali, e la TPL ha assunto un ruolo attivo nell'elaborazione di tale documento. Nel frattempo, il personale ha già ricevuto un'informazione di base e l'azienda si è dotata di guanti, mascherine e liquidi disinfettanti, che potranno essere impiegati in caso di necessità.

Quali i provvedimenti di prevenzione validi per tutti?

- lavare più volte al giorno le mani con detersivo,
- evitare il contatto diretto con altre persone,
- informare immediatamente il proprio medico curante in caso di sintomi influenzali (male alla gola, raffreddore, dolore ai muscoli, febbre alta).

Il trasporto pubblico adotterà puntualmente tutti i provvedimenti che verranno decisi dal medico cantonale responsabile, in modo da preservare la salute dell'utenza e del suo personale.

● Nuovi sistemi per l'attribuzione dei turni di lavoro

agli autisti

L'organizzazione dei servizi di trasporto non richiede solo la definizione dei tempi di percorso e degli orari di passaggio alle singole fermate o ai capolinea, ma impone anche l'attribuzione del personale alle singole vetture messe in esercizio, sulla base delle leggi e degli accordi sindacali in vigore per la definizione dei turni di lavoro. Alla programmazione dei turni giornaliera fa seguito quella settimanale e mensile: in concreto, da decenni – nel corso del mese di dicembre – gli autisti della TPL ricevono una tabella che riproduce per l'anno seguente i turni di lavoro (che si distinguono in «turno presto», «tardi» e «semitardi») e i giorni di libero pianificati. Giornalmente i turni pianificati vengono adattati alla reale situazione di presenza del personale. Nel caso in cui un autista è ammalato, in congedo speciale o in vacanza, il suo turno viene attribuito ad un collega che ha in tabella non un turno effettivo, ma uno di riserva. Questo sistema è in vigore da molti anni e funziona, ma richiede giornalmente un notevole lavoro di messa a punto dell'attribuzione dei turni e tratta tutti i dipendenti allo stesso modo, cioè non tiene conto delle preferenze di lavoro che ogni dipendente può avere. La TPL, con un gruppo di lavoro che coinvolge anche rappresentanti del personale viaggiante, da diversi mesi sta approfondendo la possibilità di dotarsi di un nuovo strumento di pianificazione dei turni del personale, utilizzando applicativi informatici già in dotazione ad aziende consorelle che hanno analoghe necessità. L'adozione di un tale applicativo ridurrà le necessità di modifica giornaliera e permetterà di tenere conto dei desideri del personale in rapporto alle preferenze sul tipo di turno di lavoro, rispettivamente di venire incontro a specifiche richieste in merito all'attribuzione dei giorni di libero, ma non permetterà più una pianificazione annuale come finora. Su questa tematica la direzione ha chiesto al personale un esplicito preavviso, in modo da poter portare avanti la procedura di scelta, che – si spera – dovrebbe permettere di introdurre il nuovo sistema nel corso del prossimo anno. Anche in questo campo la TPL intende adottare degli strumenti che permettano di rispettare le prescrizioni di legge, di semplificare il lavoro amministrativo e di andare incontro alle aspettative del personale.

● Nuove tecnologie per l'ottenimento

della priorità di transito ai semafori



Negli anni '80, è stato introdotto in città, nell'ambito del rinnovo degli impianti semaforici, un sistema per anticipare o prolungare la fase verde quando vi è un autobus di linea che deve transitare al nodo. Il sistema è apprezzato dagli operatori di trasporto pubblico e dai passeggeri, poiché riduce sensibilmente i tempi di percorso e contribuisce a stabilizzare l'orario, cioè ridurre i ritardi nel transito alle fermate. Il sistema adottato è costituito di trasmettitori di apposite frequenze installati sotto gli autobus, che vengono percepite da spire posate nel fondo stradale: al passaggio del bus sulla spira l'impianto semaforico riceve quindi un impulso che va ad influenzare il programma di gestione delle diverse fasi semaforiche. Il limite di questo sistema è che il segnale viene dato anche se l'autobus è già in anticipo sull'orario, con il risultato che – transitando velocemente nel nodo – incrementa ulteriormente l'anticipo, con critiche da parte dell'utenza vedendo il bus passare prima dell'orario pubblicato. Se poi il bus si ferma ad una fermata per neutralizzare l'anticipo, l'utenza a bordo critica l'autista, in quanto non capisce il motivo della lunga fermata.

Le nuove tecnologie permettono di ovviare alla difficoltà: anziché inviare un solo segnale alla spira, i nuovi sistemi consentono di inviare un segnale radio differenziato al nodo, in rapporto alla sua situazione rispetto all'orario teorico di passaggio. Se il bus è in ritardo, la centralina del nodo attribuirà priorità massima



di passaggio, mentre se il bus è in anticipo la centralina vedrà di far passare il bus appena possibile, senza modificare le fasi previste per il traffico privato. Occorre però che sull'autobus vi sia un'apparecchiatura (computer di bordo) che esegue di continuo una verifica dei tempi di passaggio reali in rapporto a quelli teorici, ciò che presso la TPL è già il caso da diversi anni.

La nuova tecnologia di richiesta delle priorità di passaggio ai nodi, da introdurre progressivamente nell'arco dei prossimi due anni, verrà adottata da tutte le aziende di trasporto pubblico nell'agglomerato di Lugano.

L'equipaggiamento dei veicoli con i computer di bordo non solo permetterà di comunicare in automatico (visivamente e acusticamente) ai passeggeri il nome della prossima fermata e di comandare l'indicatore di linea, ma fornirà anche i dati di base per arrivare a garantire, entro certi limiti, le coincidenze.



● Manutenzione degli autobus: un impegno costante

Con l'attuale offerta di trasporto gli autobus della TPL percorrono annualmente quasi 2 milioni di km. Gli autobus impiegati sulle linee principali percorrono in media annualmente circa 50.000 km, cioè 4 volte la percorrenza media di un'automobile in Svizzera.

Considerato che ogni 30.000 km (controllo generale e lubrificazione) o 60.000 km (servizio approfondito) ognuno di questi autobus viene sottoposto ad un servizio di manutenzione della durata di più giorni, sono oltre 70 i servizi da programmare all'anno nella nostra officina.

Oltre a questo importante lavoro, l'officina interviene nei casi di rottura, di incidente stradale, di necessità di modifica degli equipaggiamenti, assicurando tutti i lavori di manutenzione della funzionale della stazione e curando la manutenzione di una quarantina di autobus di aziende di trasporto consorelle. Gli 8 tecnici attivi nell'officina TPL vengono periodicamente inviati a corsi di aggiornamento e dispongono di un'ottima esperienza sui veicoli in dotazione, che fortunatamente si è riusciti a uniformare negli ultimi anni. Questa situazione ha permesso di migliorare sensibilmente la produttività e l'efficienza in rapporto alla situazione vissuta ai tempi della ACTL, allorquando si aveva un parco veicoli di una sessantina di veicoli (autobus e filobus) di 17 tipi diversi, a tutto vantaggio dell'utenza e permettendo di contenere i costi di esercizio.



● Le dimensioni degli autobus aumentano...

Da sempre vi sono persone che criticano il fatto che, anche negli orari di poco traffico, le aziende di trasporto mantengono in circolazione autobus di grandi dimensioni. La ragione è economica: per mettere in circolazione veicoli piccoli al posto dei grandi, dovremmo aumentare il numero dei veicoli e quindi i costi, per cui il possibile risparmio all'utilizzo risulterebbe inferiore ai maggiori costi (investimento, tasse di circolazione, assicurazioni, manutenzione, rimessaggio) dati dai veicoli supplementari e dalle corse a vuoto necessarie per la sostituzione dei veicoli sulla linea.

Con i suoi veicoli mini, midi, normali e articolati, la TPL cerca di ottimizzare sempre più l'impiego e, quindi, i costi di produzione. Sul mercato svizzero, dopo la sperimentazione, si assiste alla diffusione di autobus ancora più lunghi dei nostri articolati: hanno ben due articolazioni e una capacità di circa 200 persone, quindi paragonabili alla capacità di trasporto dei tram, per cui sono denominati «light tram». Lucerna, San Gallo, Ginevra, Losanna e Berna se ne stanno dotando per le linee, che – in questi anni – hanno registrato i maggiori incrementi di utenza, senza aumentare la frequenza delle corse e quindi il personale impiegato. In alcuni casi, verrà introdotta una soluzione di trazione ibrida, che integra cioè la tradizionale trazione diesel con quella elettrica.

Le esperienze sono positive. Per ora, la TPL non è ancora entrata nell'ottica di dotarsi di tali veicoli, ma segue con attenzione le esperienze in atto.



● Formazione del personale: un impegno costante

Professionalità è mettere in pratica metodi di lavoro che hanno dimostrato essere i migliori. Specialmente in un'azienda di trasporto come la nostra, nella quale i dipendenti sono costantemente confrontati con il pubblico e le sue aspettative, è importante che ognuno applichi le disposizioni aziendali, che sono spesso il frutto di compromessi e di processi di miglioramento atti a rispondere il più possibile alle aspettative dei diversi tipi di passeggeri. Al primo posto delle preoccupazioni dell'azienda vi sono tutti gli aspetti legati alla sicurezza, ma subito dopo vi sono quelli relativi al contatto con l'utenza. Modi cortesi, rispettosi e gentili sono il primo strumento per costruire un buon rapporto con tutti e, in particolare, con i nostri clienti. Vi sono poi altri aspetti della professione che il nostro collaboratore deve fare propri: una buona conoscenza del servizio, delle tariffe, della struttura tariffaria, dell'organizzazione aziendale, della città e delle sue offerte. L'autista, che è giornalmente in contatto con i passeggeri, può sentirsi porre domande assai diverse, ed è bene che egli sia in grado di rispondere in modo esauritivo o, perlomeno, di dare le indicazioni per poter ricevere l'informazione richiesta. Per raggiungere questo obiettivo la TPL – come è stato il caso alla fine del 2008, allorché sono stati assunti quasi 20 nuovi agenti – prevede sempre un periodo di formazione iniziale, e non lascia il per-

sonale in servizio da solo fino a quando le nozioni di base non sono acquisite. Successivamente, vengono periodicamente organizzate giornate di formazione, che permettono di aggiornare su determinate novità, o di rinfrescare nozioni date per scontate, ma spesso dimenticate. Per queste giornate di formazione vengono spesso coinvolti specialisti esterni, che dispongono di particolari formazioni o esperienze, utili alla nostra realtà. La tendenza ad interpretare le disposizioni di servizio in modo individuale è infatti inevitabile, specialmente in un'attività come la nostra, nella quale il collaboratore non è costantemente in contatto con i superiori. Le giornate di formazione sono molto utili anche alla Direzione, poiché permettono di entrare meglio nei dettagli della realtà lavorativa e, spesso, di individuare possibili problemi non ancora risolti o possibili miglioramenti.

● Domande e risposte

Continua la pubblicazione di risposte a domande tipiche, giornalmente rivolte ai collaboratori aziendali e che riflettono aspettative e, talvolta, esperienze negative fatte dai nostri utenti.

Perché gli autisti della TPL sono quasi tutti di sesso maschile?

«La TPL non ha alcuna prevenzione verso l'impiego di personale femminile; semplicemente sono poche le donne interessate a questo tipo di professione. Negli ultimi anni, sono state assunte diverse decine di autisti in sostituzione di colleghi che ci hanno lasciato per la meritata pensione, rispettivamente per potenziamenti delle linee, e sul mercato del lavoro sono state trovate persone che erano già in possesso della licenza di condurre per autobus, soluzione ottimale per l'azienda. La maggior parte di questi era comprensibilmente di sesso maschile. Sicuramente contribuisce a questa situazione il fatto che la necessità del lavoro a turni in tutti i giorni dell'anno e sull'arco di 20 ore giornaliere è difficilmente conciliabile con gli impegni di gestione di una famiglia».

Sono tanti gli utenti che acquistano un biglietto pagando con la carta CASH?

«Purtroppo no! Al momento dell'introduzione, 8 anni or sono, la Direzione TPL aveva creduto che questa soluzione si sarebbe diffusa velocemente, in quanto avrebbe potuto semplificare l'acquisto del biglietto, evitando le manovre sempre scomode con le monete spicciole. A Lugano questo metodo di pagamento è stato offerto anche a diverse casse pubbliche e in diversi parchimetri, ma – dalle informazioni in possesso – la percentuale di coloro che la utilizzano è inferiore al 5%, analogamente alla realtà della TPL. Per questo motivo, le future apparecchiature di emissione dei biglietti della Comunità Tariffale Ticino e Moesano non prevedono questa variante di pagamento. Alla TPL spiace che questa soluzione non si sia imposta, in quanto i costi di vuotatura della moneta dai distributori, del suo conteggio e imballaggio – prima del versamento in banca – sono notevoli e avrebbero potuto essere ridotti. Inoltre, l'utenza avrebbe goduto di maggiore praticità e velocità nell'acquisto dei biglietti».

Perché in estate alcuni autobus hanno una temperatura interna così bassa?

«L'equipaggiamento base dei veicoli che la TPL ha acquistato negli ultimi anni prevede, come per le vetture private e gli autobus da turismo, la possibilità di programmare una temperatura, che poi l'impianto di climatizzazione cerca di raggiungere. Nel nostro caso, visto che gli autobus si fermano spesso ed aprendo le porte lasciano entrare aria calda, l'impianto tende a lavorare a massima potenza per raggiungere il più presto possibile la temperatura programmata. Se si programma un livello di temperatura alto, si hanno i riscaldamenti accesi anche d'estate nelle ore mattutine e serali, ciò che non sarebbe né logico né confortevole e ecologico. La TPL ha già sperimentato modifiche dell'impianto di climatizzazione, nel senso che non opera fintanto che la temperatura esterna è normalmente sopportabile (ad esempio, tra 20 e 26 gradi), ma provvede a riscaldare il veicolo se la temperatura scende sotto i 20° e a raffreddarlo se supera i 28°. La modifica dei veicoli, in questo senso, interverrà nei prossimi mesi, in modo da risolvere il problema entro la prossima stagione estiva».

● Arrivi e partenze

All'inizio di settembre 2009 la TPL aveva 163 dipendenti. Le mutazioni intervenute negli ultimi 3 mesi sono le seguenti:

● ci hanno lasciato per pensionamento:

- Giovanni De Micheli
- Rocco Masone

● ci hanno lasciato per altri motivi:

- Alessandro Fasoletti
- Rossella Gobbi
- Scilla Siekmann

● hanno iniziato la loro attività:

- Bernardo Ricciardi
- Aleksandar Djokic
- Riccardo De Stefani
- Armando Colocci

Ai nuovi arrivati, in particolare ai promossi, i migliori auguri di molte soddisfazioni nella professione, mentre a chi ci ha lasciato un futuro sereno e in buona salute!