

# Nel cuore operativo della Trasporti Pubblici Luganesi SA

*Entriamo nella Centrale Operativa di via Balestra in punta di piedi, cercando di non disturbare l'operatore intento a fornire disposizioni a un autista. Scopriamo un mondo affascinante, in cui la tecnologia la fa da padrona: computer collegati a grandi schermi, radiotrasmittenti, telefoni, microfoni, ... Siamo nel cuore pulsante della Trasporti Pubblici Luganesi SA (TPL), dove si gestiscono il complesso traffico dei bus cittadini, la Funicolare Stazione e i diversi «Park&Ride» che collegano le periferie al centro. Ci siamo intrattenuti con il responsabile Fabio Bradanini e con Edy Scopazzini, assistente di gestione dei Servizi Esterni, per capire meglio il funzionamento di questo importante ufficio.*

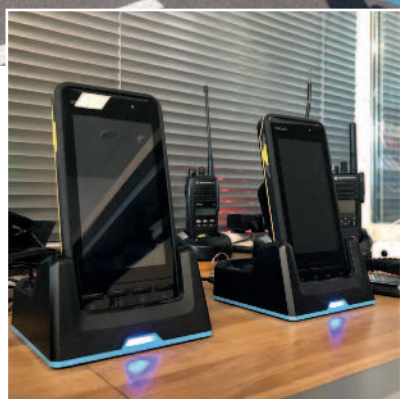


Passaggio di consegne tra Francesca Rezzonico e Fabio Bradanini.

A turno, dalle 4.30 all'una, sette ispettori coadiuvati da altri collaboratori dei servizi esterni si prodigano per garantire l'efficienza dei servizi offerti da TPL. Tutti ex autisti di autobus che oggi, grazie all'enorme esperienza acquisita in strada, riescono a trovare sempre la soluzione giusta al momento giusto. «Sono una cinquantina i veicoli che ogni giorno circolano nell'area urbana e suburbana – spiega **Fabio Bradanini** – su un totale di 13 linee principali, che collegano il centro città coi vari quartieri e comuni limitrofi, 2 linee Park&Ride che collegano i diversi P+R al centro, più alcune corse supplementari sulle linee che collegano la Stazione FFS con i centri scolastici. Il coordinamento è fondamentale per garantire un servizio ottimale e puntuale alla nostra utenza». Un coordinamento che passa proprio attraverso la Centrale Operativa situata dal 2015 al pian terreno dell'autosilo di via Balestra. «Da qui noi possiamo monitorare l'esercizio quotidiano e in caso di emergenza (un ritardo importante, un guasto, un malore a bordo o altro) la nostra risposta è immediata. La puntualità è per il nostro servizio fondamentale, bisogna però tenere conto che l'autobus è un veicolo che viaggia nel traffico e non sempre ha a disposizione corsie preferenziali. Questo chiaramente può comportare dei disagi che noi siamo chiamati a risolvere introducendo per esempio corse aggiuntive, organizzando tratte alternative o facendo intervenire i nostri servizi tecnici». Dietro le quinte della TPL opera un gruppo affiatato di risorse umane di cui l'utente non ha percezione, ma sono loro a rendere possibile il regolare servizio e a intervenire tempestivamente qualvolta vi siano delle difficoltà. Si lavora nell'ombra, a stretto contatto con gli autisti (circa 140), con i servizi tecnici basati presso la sede di Pregassona e, «di rado, per fortuna», con la polizia. Presso la Centrale Operativa si gestiscono anche le risorse a livello amministrativo, come ad esempio i vari turni di lavoro. Turni di lavoro che vengono accuratamente pianificati annualmente dalla responsabile pianificazione e qualità, **Francesca Rezzonico**. La signora Rezzonico, che per ben oltre 20 anni ha condotto la Centrale Operativa, è ora attiva in questo nuovo ruolo occupandosi anche della pianificazione di orari e linee, oltre a seguire particolari progetti in collaborazione con la Città. Un piccolo esercito di collaboratori costantemente in contatto tra loro costituisce la colonna portante dell'azienda e fornire un supporto fondamentale agli autisti. «Non mi piace parlare di semplici autisti – aggiunge Bradanini – perché grazie anche a loro possiamo coordinare e garantire davvero la quotidianità del servizio. Chi guida i bus della Tpl ci informa in diretta su imprevisti, guasti tecnici e deviazioni. Riceve inoltre una specifica formazione per essere in grado di gestire l'utenza con professionalità, sensibilità e una comunicazione appropriata». I mezzi tecnologici, sia a bordo sia in Centrale Operativa, costituiscono un importante supporto senza i quali sarebbe oggi impossibile garantire la tempestività degli interventi.

## Sistemi all'avanguardia per un servizio efficiente

**Edy Scopazzini** è un veterano della Tpl, una figura di riferimento importante per i collaboratori più giovani. Come tutti gli altri coordinatori della Centrale Operativa, vanta una lunga esperienza di conducente. Con lui approfondiamo il funzionamento dei sistemi informatici attivi in questo ufficio. «La tecnologia gioca un ruolo fondamentale nel nostro lavoro, facilita il nostro compito e ci permette, grazie anche a un sistema capillare di videosorveglianza, di tenere sempre la situazione sotto controllo». Ogni veicolo, spiega Scopazzini, dispone a bordo di un sistema di computer che invia alla Centrale Operativa la propria posizione tramite segnale Gps. In questo modo è possibile conoscere sempre con esattezza la sua posizione. Ci mostra su un grande schermo i tracciati delle linee principali. «Per ogni tratta vediamo punto di partenza, fermate intermedie e capolinea. Ogni bus localizzato compare sulla tratta a cui è assegnato riportando il proprio numero di serie: se evidenziato in verde è in perfetto orario, se giallo è in leggero ritardo, mentre il rosso (per fortuna sono pochissimi oggi) segna un ritardo più importante». Su un altro monitor vediamo che ad ogni numero corrisponde un nome: «sono gli autisti preposti ai propri turni guida sulle



varie linee, che seguiamo dal momento in cui escono dalla rimessa di Pregassona per iniziare il servizio. Per comunicazioni inerenti l'attività giornaliera, sia la Centrale Operativa sia l'autista utilizzano l'impianto radio». E proprio mentre ci spiega il funzionamento, ecco una chiamata che segnala il malfunzionamento di un distributore automatico di biglietti. «Neanche a farlo apposta... questo è solo un esempio delle comunicazioni che possiamo ricevere. Come già detto prima, i nostri autisti non devono solo essere abili al volante, ma hanno occhi e orecchie per individuare problematiche specifiche, come appunto un problema tecnico. In questo caso, noi avvertiamo subito i servizi corrispondenti per un pronto intervento».



### Utenza informata e supportata

La tecnologia è presente anche alle singole fermate. Su appositi pannelli digitali, in gergo chiamati «paline», compaiono indicazioni aggiornate sui tempi di arrivo del bus alla fermata, oltre a comunicazioni di servizio (deviazioni, incidenti,...). «Anche qui – precisa Bradanini – la tecnologia è fondamentale». Il bus invia alla relativa fermata, tramite un'apposita strumentazione installata a bordo, informazioni di localizzazione precise. «Così l'utente saprà in tempo reale se il bus è in arrivo oppure a quanto tempo di distanza si trova dalla fermata. Sullo stesso pannello possiamo far visualizzare, direttamente dalla Centrale Operativa, informazioni di servizio (come deviazioni dovute a incidenti, soppressione di corse,...). È un sistema intelligente in grado di comunicare in maniera immediata con l'utenza in attesa presso la fermata».

Dalla Centrale Operativa si controllano anche i Park&Ride cittadini, in particolare le aree di entrata/uscita dei posteggi. In caso di bisogno, l'utente può entrare in contatto con il collaboratore della Centrale premendo un apposito pulsante, mentre la videosorveglianza permette di mantenere un contatto visivo.

### Sicurezza a tutto campo

Con oltre 12 milioni di passeggeri trasportati all'anno e una media di circa 2,5 milioni di chilometri percorsi, la Trasporti Pubblici Luganesi SA non può fare a meno di pensare alla sicurezza sia dell'utenza, sia del personale. «Fortunatamente – continua Bradanini – viviamo in una città sicura, ma la prudenza non è mai troppa. A bordo i primi garanti della sicurezza sono i nostri autisti. Ricevono tutti una formazione di base specifica per imparare a gestire situazioni difficili». Per quanto riguarda invece il controllo dei titoli di trasporto, il servizio è stato demandato a un'agenzia esterna. La polizia, organo con il quale Tpl collabora attivamente, viene invece allertata solo nei casi in cui viene messa in serio pericolo l'incolumità di passeggeri e personale. La videosorveglianza si rivela utile anche in questo caso. «Da un lato rappresenta un importante strumento dissuasivo, dall'altro ci permette di tenere sotto costante controllo le zone più "sensibili". In generale i nostri passeggeri sono molto cortesi e disciplinati». Insomma, occhi e orecchie al servizio dell'utenza per garantire un servizio attento ed efficiente «su tutta la linea».

