



- Alla Presidente del Consiglio di Amministrazione di Trentino trasporti S.p.A. – Avv. Monica Baggia
- Al Direttore Generale di Trentino trasporti S.p.A. – Dott. Mauro Allocca

Oggetto: punto della situazione / considerazioni sullo stato del Servizio di trasporto pubblico urbano su gomma della città di Trento.

Stiamo assistendo, da tempo, sul Servizio Urbano di Trento, ad un incremento delle segnalazioni e dei reclami riguardanti i ritardi delle corse, sia in forma scritta (predominante) che orale/telefonica.

Vengono segnalate corse saltate, soppresse, non effettuate, anche se questo è quasi sempre la rappresentazione superficiale, percepita dall'utenza, di una corsa eseguita con ritardo di entità tale da corrispondere all'intervallo della frequenza della linea, travisato quindi dall'osservatore esterno, per un vuoto di servizio e per una corsa non eseguita (che invece è stata eseguita, sebbene fuori orario di tabella).

Non vengono registrate le innumerevoli segnalazioni riferite di persona dagli Utenti, che esprimono insoddisfazione crescente, agli Operatori del servizio, presso le fermate o sugli autobus (prevalentemente agli Addetti all'Esercizio / Controllori).

Gli stessi rilievi, mossi dagli utenti agli autisti durante la guida o all'atto della salita a bordo, sono frequentemente causa di diverbi e litigi, che talvolta degenerano, poiché viene attribuita acriticamente agli autisti la responsabilità del disservizio.

Ne registriamo decine ogni giorno e a ciascun Utente, dopo una accurata verifica dell'attendibilità, caso per caso, attraverso la consultazione dei dati tracciati dai veicoli sulla piattaforma MITT, viene fornita risposta individuale: generalmente la contro-replica, immancabile, supera spesso, se possibile, nei toni, il disappunto ed il risentimento della prima segnalazione.

Si percepisce, dal tono di molte tra le segnalazioni, che sta progressivamente decadendo e deteriorandosi il grado di soddisfazione e di apprezzamento del servizio da parte dell'Utente, che, per parte sua, è sempre più esigente ed intransigente, così come è sempre più rapido, con gli strumenti istantanei di cui i più sono ormai dotati, e con modalità e linguaggio mutuati dai social, a manifestare con l'inappellabilità tipica delle comunicazioni "via tastiera" la

propria valutazione, il dissenso ed il disprezzo, così come a indicare soluzioni semplicistiche e miracolistiche (*“aggiungete più corse”, “potenziate la linea”, “adeguate i tempi di percorrenza”, “chiudete le strade al traffico privato”, “realizzate corsie preferenziali”, “abbassate le tariffe”* o addirittura *“azzeratele, per un servizio così scadente e poco affidabile”* per finire con *“siete tutti incapaci”*).

Sempre più frequenti anche le richieste di rimborso del biglietto per presunti *“decisivi”* appuntamenti di lavoro andati a vuoto o esami universitari non sostenuti oppure per mai dimostrate decurtazioni della retribuzione subite da parte del datore di lavoro per arrivo ritardato sui luoghi di impiego.

Tuttavia, al di là della quantità e delle modalità comunicative, il fenomeno segnalato trova riscontro oggettivo nei dati di traffico e colpisce, in misura variabile, tutte le linee della rete.

A titolo di esempio, la media dei ritardi di tutte le corse della linea 8, all'arrivo ai 2 capolinea, in fascia oraria di punta (7.00-9.00, 13.00-14.00, 16.00-19.00), negli ultimi mesi di settembre / ottobre, è di 14' al capolinea nord e 11' al capolinea sud; non va meglio, anzi, se possibile, il dato è ancora più eclatante, nelle fasce di morbida (9.00-13.00 e 14.00-16.00) quando la linea arriva ai 2 capolinea, con tutte le corse che terminano con ritardo medio assestato stabilmente sui 10' al capolinea nord e sui 7' al capolinea sud.

Medesime proporzioni per le linee 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13, 17.

I dati di novembre, non ancora definitivamente elaborati, e le proiezioni di dicembre sono ancora più vistosi ed allarmanti.

L'inizio della tendenza che, dopo così lungo periodo di crescita inesorabile, pare irreversibile ed avviata a cronicizzare, può essere fatto risalire all'autunno 2017 e da allora, diversamente dagli anni precedenti, non conosce flessioni né oscillazioni stagionali.

Va considerato che la programmazione del servizio (1. la frequenza mnemonica assegnata alle linee e che dovrebbe scandire il ritmo costante di partenze, arrivi e passaggi alle fermate, 2. i tempi di percorrenza, 3. la pianificazione dei turni macchina con i cuscinetti di sosta compensativa ai capolinea funzionali, nelle intenzioni, a mantenere la regolarità di orario, 4. la quantità di veicoli necessari impiegati, per linea e complessivamente (dato derivante dal rapporto tra tempi di percorrenza e frequenza), 5. la conseguente quantità di turni di servizio e conseguentemente di addetti (parametri tutti tra loro connessi ed interdipendenti, elementi che concorrono a determinare l'impegno finanziario per sostenere il servizio), a parità delle altre condizioni, sono invariati dal 2015, anno dell'ultima significativa revisione del servizio.

Occorre fare un breve passo indietro, con alcuni sommari cenni di storia recente del servizio, per ricordare che la revisione del 2015 era stata realizzata in esito ad un lungo iter di progettazione, che ha preso le mosse nel 2011, per poi interrompersi e riavviarsi a più riprese.

Alla progettazione del nuovo servizio era stato imposto l'obiettivo vincolante di una attualizzazione e di una rimodulazione di linee e frequenze, ad invarianza di costi e di impegno finanziario a carico del Comune concedente, in comparazione all'ammontare del contributo relativo all'impostazione "2014" del servizio.

Quell'impostazione, a sua volta, era l'esito ormai assestato dell'operazione di pesante ridimensionamento delle frequenze, degli autobus circolanti e quindi dell'impegno economico, imposta dal Comune alla Società, tra il 2011 e il 2012, che aveva comportato la soppressione di ben 7 turni / macchina (linee 1, 2, 4, 6/, 12, 14, NP) con conseguenti dilatazione delle frequenze e depauperamento dell'offerta e, in taluni casi circoscritti al programma di esercizio estivo, la cancellazione della mnemonicità degli orari, per un equivalente di circa 15 turni / uomo (va detto, come nota *a latere*, che per una favorevole casuale coincidenza, le soppressioni di servizio e gli esuberi di personale erano stati assorbiti sia da mobilità intra-aziendale sia dagli effetti di un esodo per pensionamento collettivo che, a *turnover* bloccato e mancata surroga delle fuoriuscite, non ha avuto ripercussioni sulla occupazione, i cui livelli, fino a quel momento erano in crescita costante, indotti dai potenziamenti che l'Ente concedente commissionava via via).

Dalle dimensioni e dall'intensità del fenomeno di insoddisfazione a cui stiamo assistendo, espresso finora in forma individuale anche se diffusa, non è da escludere a priori che questa ondata di valutazioni e recensioni negative (partendo, ad esempio, da un consistente gruppo di pressione che raccoglie studenti, dipendenti, ricercatori, docenti delle Facoltà di Mesiano e Povo dell'Università, già piuttosto strutturati sia all'interno dell'ateneo che sui social), si organizzi tra non molto ed assuma forme aggregate in grado di avviare azioni di protesta plateali o campagne di stampa denigratorie e dannose per la reputazione sia della Società concessionaria che dell'intero sistema del trasporto pubblico in generale.

Come sopra citato, una delle soluzioni miracolistiche suggerite dall'*utente comune*, quella più ricorrente e che sembrerebbe talmente intuitiva e lapalissiana da essere immediatamente realizzabile, è un adeguamento in dilatazione dei tempi di percorrenza delle linee, che torni a riportare l'effettività del servizio aderente agli orari indicati dalle tabelle di marcia, alla quale, approssimativamente fino al 2017, l'utenza del servizio urbano di Trento, salvo rari casi in fasce orarie di *punta-punta*, è sempre stata abituata.

Lo attestavano anche le numerose indagini di *Customer Satisfaction* pubblicate nel corso degli anni da Enti indipendenti di ricerca e di certificazione, in ambito nazionale, che vedevano il nostro servizio primeggiare con *rating* di eccellenza anche nelle aree della puntualità.

Come non essere d'accordo sull'obiettivo dei suggerimenti degli Utenti? Probabilmente i medesimi che, per accorciare le attese in Pronto Soccorso, suggerirebbero: assumete più Medici!

Tuttavia, da proiezioni e simulazioni che stiamo elaborando per misurare gli effetti indotti da una simile operazione sui livelli del servizio (frequenza e quantità corse giornaliere) e sui costi di gestione (autobus e risorse impiegati), possiamo dimostrare, ad esempio, che un allungamento di 10 minuti (l'ammontare esatto del ritardo medio misurato dalla linea 13, presso entrambi i capolinea, una delle linee della rete urbana dalla struttura più elementare, caratterizzata da frequenza mnemonica costante di 40 minuti) comporterebbe la perdita di ben 11 corse / giorno su 42, equivalenti al 26% dell'offerta feriale della linea.

All'altro estremo, esaminando la linea 8, una delle linee più lunghe, articolate, complesse e frequentate della rete, ad impatto massimo, e tra le più colpite dal fenomeno del ritardo cronico, una proiezione sull'effetto dell'adattamento, alle condizioni reali di marcia, del tempo di percorrenza, indica in ben 42 (!) le corse perse su un totale di circa 140 (tra segmenti di andata e ritorno), con una perdita del 30% netto.

Ancora, la linea 5, quella oggetto della maggior parte dei reclami (utenza universitaria, digitalizzazione e propensione massima all'interazione *social* istantanea), limitatamente ai 3 turni macchina completi che formano l'architettura di base del servizio (corse bis escluse), su 93 corse giornaliere totali ne perderebbe 30 (12+9+9, il 32%!) se allungassimo i tempi di percorrenza aggiungendo i minuti (9) che costituiscono la media misurata dei ritardi.

Percentuali di perdita intorno al 30%, poco più o poco meno, anche per le linee 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 15, 17.

A questo proposito, da più parti e non sempre e non solo dall' "utente comune" ci vengono prospettati anche più sofisticati interventi di modifica dei tempi di percorrenza, differenziati e modulari in base alle diverse fasce orarie di punta e di morbida.

Tuttavia i nostri dati dimostrano che queste sono sempre meno distinte le une dalle altre e i loro confini sempre meno apprezzabili, con mutamenti di inizio e fine talmente variabili e indecifrabili da apparire in taluni periodi dell'anno quasi coincidenti, per il divario irrilevante che si misura tra le medie di ritardi per fascia.

Una programmazione modulare di questo tipo quindi, con il vincolo aggiuntivo di dover mantenere l'organizzazione a cadenza mnemonica, si rivelerebbe poco efficace, oltre che onerosa, in relazione al modesto beneficio atteso.

La attesa "App" per smartphone che, utilizzando i dati di localizzazione trasmessi dagli autobus in movimento, fornirà, ai viaggiatori che se ne doteranno, la previsione dell'ora di arrivo, la dimensione dell'attesa con la quantificazione del ritardo, sarà certamente uno strumento utile.

Non aiuterà, purtroppo, a ridimensionare il fenomeno dei ritardi sui tempi tabellari, ancora meno a rimuoverne le cause, legate principalmente all'aumento

incontrollabile del traffico privato (sembra paradossale e provocatorio constatarlo, ma è incluso anche quello ciclistico che si appropria disordinatamente e pericolosamente dei pochi tratti di corsia preferenziale, persino quella riservata antistante la Stazione ferroviaria dove sembra oramai consuetudine transitare per bypassare le 2 corsie promiscue parallele, ostacolando e rallentando manovre e partenze, non escludendo il pericolo di investimento), alle giornalieri interminabili code sulla tangenziale il cui effetto “onda” si propaga capillarmente in pochi istanti nella città, al nodo di Piazza Venezia / Port’Aquila, alla strozzatura di Piedicastello, che rilascia troppo lentamente il deflusso dei veicoli che si ammassano in via Brescia provenienti dalla S.S.45bis, ad alcuni interventi viabilistici recenti, rivelatisi fattori di rallentamento della marcia, ad altri non realizzati (preferenziali, eliminazione golfi), che nel corso di un arco così breve (2 anni circa), hanno stabilizzato una situazione di difficoltà per il servizio di trasporto pubblico della città e per i suoi Utenti.

La “App”, sempre limitatamente ai settori digitalizzati della popolazione che la useranno, con l’informazione che *“l’autobus arriva entro ...”*, risolvendo l’indeterminatezza dell’attesa, riuscirà forse a far superare quell’attaccamento rigido all’affidabilità del servizio, garantita finora dalla programmazione di orari mnemonici, finchè questi potevano essere in gran parte rispettati e garantiti.

L’arrivo dell’autobus sarà d’ora in avanti variabile ma *“almeno so (con certezza) che prima o poi arriva”* e se i ritardi sono costanti, anche il distanziamento tra gli autobus lo sarà ed anche il distanziamento tra corse in ritardo può sempre essere approssimativamente considerato alla stregua di una *“cadenza mnemonica”*; in realtà lo è.

Il nuovo approccio al servizio da parte degli utilizzatori della “App” potrà definirsi dinamico e flessibile: *“non mi affido più agli orari fissi di tabella ma a quelli “on the move” che mi indica lo strumento”* fatta salva la certezza che, in una giornata, si riesce ad offrire la quantità di corse proposte dal programma di esercizio, per le quali l’unico elemento di *“sostanziale certezza”* dovrà essere l’ora di partenza dal capolinea e il resto, variabile, dipendente dalle condizioni del traffico.

Per tutti gli altri Utenti, quelli che si sono affidati finora agli orari tabellari pubblicati (e che malgrado disappunto e insoddisfazione vorrebbero continuare a farlo), per quelli, quindi, che non si affideranno da subito alla “App”, come nuovo metodo di consultazione dell’orario (sempre confidando che prima o poi considerino di utilizzarla), si ipotizza e si suggerisce una soluzione intermedia, transitoria, non tecnologica, ma di buon senso, per tentare di trasformare gradualmente in senso più flessibile, con una diversa comunicazione, anche il loro rapporto con il servizio.

La soluzione suggerita è la seguente: dalla prossima pubblicazione degli orari (ma anche da subito, se si concorda) - pubblicazione che sarà d’ora in poi da intendersi come indicazione generale di un programma di esercizio, in termini di numero e posizionamento di corse giornalieri e indicazione dell’orario di partenza

delle corse dal capolinea (unico dato a cui si può attribuire un discreto livello di certezza) – iniziare a precisare con note evidenziate, sia sui siti istituzionali, che sui social, che sulle tabelle, che sugli opuscoli (finché saranno pubblicati) che:

“i tempi di percorrenza sono stimati e suscettibili di scostamenti variabili, in dipendenza delle condizioni del traffico veicolare urbano”.

Sul versante, altrettanto complesso e delicato, delle ricadute di tale fenomeno sul personale viaggiante, venendo meno le soste fisiologiche previste dalla programmazione delle corse ai capolinea, utilizzate da sempre con duplice finalità, non solo di compensazione flessibile che garantisce la ripartenza regolare ma anche di necessario recupero psico-fisico del lavoratore, imposto da norme di sicurezza sul lavoro sempre più rigide, dovremo provvedere per altra via, adottando nuovi e diversi criteri di formulazione dei turni di lavoro che prevedano congrue, più frequenti e ritmate interruzioni della prestazione alla conduzione dello stesso autobus e sulla stessa linea.

Solo così come fino a qui descritto, considerate le alternative improponibili di una riorganizzazione del servizio per adattamento dei tempi di percorrenza alle nuove condizioni del traffico (perdita del 30% delle corse o, al contrario, proporzionale incremento dei costi di esercizio), sarà possibile attenuare l'ondata di insoddisfazione che sta accomunando tutte le fasce sociali di cui si compone la nostra l'Utenza.

Con sintesi brutale, giunti a questo punto, l'opzione dovrebbe essere la seguente: 100 corse al giorno in ritardo medio di 10' sono preferibili a sole 70 corse al giorno, molto più distanziate tra di loro e che rispettano l'orario di tabella ma con un tempo di percorrenza programmato molto più allungato.

Trento, 23 dicembre 2019
AS/

TRENTINO TRASPORTI S.p.A.
SERVIZI URBANI
ANDREA SALTORI