

## Intervista

### La lotta all'evasione tariffaria sui bus a Bologna.

#### Ne parla la Presidente di TPER Giuseppina Gualtieri



**Giuseppina Gualtieri, Presidente TPER**

#### **Presidente Gualtieri**

**leri a Bologna nel Centro Congressi di Tper il convegno di Club Italia sul tema della bigliettazione elettronica e sulle tecnologie della mobilità. Una scelta per nulla casuale su un tema che vede la sua azienda impegnata da anni in attività di ricerca e sperimentazione sul tema della bigliettazione e del contrasto all'evasione tariffaria. Ed i risultati, sia organizzativi che economici sono stati assai significativi.**

**Non esistono ricette esportabili automaticamente, ma da lei vorremmo sapere che azioni avete messo in campo per coinvolgere il personale dell'azienda.**

Sin dalla nascita di Tper, nel 2012, ci siamo da subito posti il tema della necessità di un contrasto all'evasione rispetto a quanto non fosse fatto in precedenza. Ci siamo posti l'o-

biiettivo di innescare un circuito virtuoso di maggiore attenzione al pagamento del servizio come fonte di sostentamento di un importante bene comune, sia tra l'utenza, che tra il nostro personale.

Si doveva invertire un sentimento "di tendenza" che lasciava pensare ad un'evasione percepita molto più alta di quanto non fosse nella realtà e, al tempo stesso, agire sul piano dei controlli,

ritenuti insufficienti da chi, essendo in regola, richiedeva più verifiche.

Serviva un cambio di passo culturale che doveva colmare la "distanza" rispetto al servizio e agli utenti, a recuperare la quota di ricavi relativa ai viaggi non pagati e, parallelamente, a far capire che l'azienda era prima ad avere interesse al pagamento del titolo di viaggio.

Il contrasto all'evasione nasce, quindi, come una scelta strategica e condivisa di tutte le aree di Tper; si è, quindi, studiato un progetto innovativo, a stretto contatto con l'utenza, lavorando sul piano dell'informazione e della comunicazione e, insieme, su quello della gestione del personale e dell'organizzazione complessiva.

La campagna "Io vado e non evado" è oggi entrata a far parte della consuetudine di Tper: un appuntamento fisso svolto ogni anno in due edizioni. La campagna coinvolge tutta



l'azienda, partendo dai membri del Consiglio d'Amministrazione e dai dirigenti, passando per quadri, impiegati e operai: consiste nello svolgere turni di supporto alla verifica con i verificatori di professione.

E' un'iniziativa attraverso la quale si è avuta una conoscenza diretta e più approfondita delle problematiche quotidiane del servizio e della delicatezza del ruolo del verificatore. In più, in questo modo si è sensibilizzato ogni lavoratore di Tper alla qualità del servizio erogato e all'importanza dei ricavi che ne conseguono.

Ai verificatori è stata impartita una formazione specifica con corsi di gestione del conflitto, di inglese, di team building e di coaching anche con esperti di psicologia del lavoro. Valorizzando la professionalità e l'impegno si è riscontrata una maggiore motivazione di addetti che si trovano ad avere un ruolo centrale nella strategia di contrasto all'evasione. Anche sul piano della gratificazione del lavoro sono stati intrapresi passi significativi con la sottoscrizione, con le organizzazioni sindacali, di un accordo che ha introdotto elementi premianti innovativi.

I verificatori Tper oggi operano principalmente in divisa - condizione che ha avuto l'effetto di aumentare la deterrenza e l'autorevolezza degli addetti alla mansione, diminuendo di pari passo la conflittualità nel rapporto con l'utenza - ma resta comunque una quota di controlli svolti da personale in borghese.

E' stata, inoltre, attivata in affiancamento la collaborazione con una società esterna a supporto delle verifiche, individuata con gara, azione che ha consentito il potenziamento dei controlli in ogni ambito del servizio, sia urbano che extraurbano. I risultati sono stati soddi-

sfacenti: chi utilizza i bus percepisce maggiore rispetto del trasporto pubblico; il contenimento dell'evasione è andato di pari passo con la diminuzione dei comportamenti scorretti a bordo, delle manifestazioni di degrado che impattano fortemente sull'attrattività e

il decoro dei mezzi pubblici e degli episodi di aggressione al personale di guida e di verifica.

Nel corso dei suoi primi quattro anni, Tper ha aumentato di circa il 170% i passeggeri controllati, del 278% i verbali elevati, del 446% le ammende direttamente

pagate a bordo, del 157% gli incassi da sanzioni.

Nell'ultimo esercizio chiuso, il 2015, si è assistito ad un altro significativo effetto di questa politica di costante attenzione alla lotta all'evasione: per la prima volta, a fronte di un ulteriore consolidamento dell'aumento dell'attività di verifica (+9,5% di passeggeri controllati), si è rilevata una flessione dei verbali elevati (-9,8%) e degli incassi da sanzioni (-18%), segno di una regolarizzazione sempre maggiore da parte di chi viaggia. In parallelo, infatti, sono aumentati i titoli venduti, soprattutto quelli più "fidelizzanti", ed i ricavi delle vendite.

La vendita di abbonamenti annuali ha segnato un +14,8% in quattro anni, quella degli abbonamenti mensili del 33,4%. L'aumento dei ricavi è comune a tutti gli ambiti del servizio,

## FORMAZIONE SPECIFICA PER I VERIFICATORI E VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONALITA'





sia quelli urbani (dal 2011 al 2015, a Bologna +18,43%, a Ferrara +25,39%), sia quelli extraurbani (Bologna + 28,23%; Ferrara +10,66%).

***L'impegno dell'azienda è fondamentale e le tecnologie importanti, ma poi ci sono le norme, quelle di carattere nazionale che regionale.***

***Cosa dovrebbe fare il legislatore?***

La reputazione del nostro settore sconta, purtroppo l'assunto secondo il quale "le buone notizie non fanno notizia"; pertanto, vengono evidenziati nell'opinione pubblica sono i casi aziendali di conclamata criticità economico-finanziaria e gestionale; nel mondo del trasporto pubblico locale sono, invece, tantissime le realtà che negli ultimi anni si sono strutturate in direzione del contenimento dei costi e dell'efficienza, continuando contestualmente ad investire anche nello sviluppo tecnologico. Da questo punto occorre partire per riconoscere a chi ha fatto sforzi notevoli, soprattutto in questi anni di risorse in netta contrazione, per far quadrare i conti investendo nel miglioramento dei servizi ai cittadini.

Accompagnare questo lavoro virtuoso, che è già iniziato, dovrebbe essere la priorità dei legislatori, ad esempio con un riconoscimento chiaro e definito dei poteri delle aziende nelle operazioni di verifica dei titoli e nel favorire sistemi di bigliettazione sempre più "smart", puntando all'integrazione tariffaria tra vettori diversi e tra modalità di mobilità differenti presenti sul territorio.

Di passi avanti se ne stanno facendo in molte regioni; l'auspicio è quello che la revisione delle regole a livello nazionale possa tener conto delle esperienze di successo.

Ad esempio, è positivo che la legge in fase di approvazione sui servizi pubblici preveda per il tpl la validazione ad ogni accesso.

Siamo portati a tessere le lodi delle realtà

straniere in cui questa dinamica di fruizione integrata dei sistemi di trasporti avviene già da anni con una tariffazione unica e con titoli di viaggio che consentono l'utilizzo multimodale degli spostamenti; andare verso una bigliettazione interoperabile che sia efficiente, comoda e di semplice utilizzo per l'utente è un obiettivo da perseguire tutti insieme con regole e tecnologie adeguate.

Molte aziende – come ha ampiamente dimostrato l'interessante convegno di studi bolognese di Club Italia – sono attive e pronte a fare la propria parte con la loro pratica avviata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche che tengono conto di ogni aspetto della bigliettazione elettronica, dal clearing, alla sicurezza dei dati, alla possibilità di offrire applicazioni in grado di agevolare sempre di più le persone.

***L'obiettivo, è emerso dal convegno Club Italia, è quello della validazione obbligatoria per rendere valida fino in fondo la bigliettazione elettronica.***

***L'esperienza di Tper ha dato buoni frutti, un primo bilancio?***

In Emilia-Romagna, una Legge Regionale prevede già la validazione obbligatoria; le aziende, quindi, si sono strutturate per consentire questa modalità. Tper, nell'agosto del 2014, è partita con campagne comunicative che hanno coinvolto, anche in questo caso, diverse anime aziendali.

Si è ridisegnato il layout interno ed esterno dei bus creando delle vere e proprie aree interne di check-in dove l'utente transita e valida il proprio titolo di viaggio; sono stati svolti specifici interventi della parte manutentiva per posizionare emettitrici e validatori in prossimità delle porte di entrata: sul piano della dinamica "comportamentale", oggi quella zona del bus viene "superata" solo dopo aver validato il titolo di viaggio. Sull'esterno dell'auto-

**SONO AUMENTATI  
DI CIRCA IL 15 % GLI  
ABBONAMENTI ANNUALI**



bus si è messo in evidenza il corretto utilizzo delle porte; una campagna di comunicazione alle fermate e sulle pensiline d'attesa ha indicato di preparare in anticipo il titolo di viaggio; è stato utilizzato anche uno spot, diffuso sulle emittenti televisive locali e nei cinema. Oggi l'abitudine della validazione obbligatoria si è sedimentata nelle persone; a distanza di oltre due anni non sono ancora state elevate sanzioni per la mancata validazione successiva alla prima, l'azienda ha preferito agire sul versante premiante, distribuendo piuttosto premi ad estrazione sulle validazioni.

La validazione ad ogni accesso ci ha permesso, poi, di cominciare ad inserire i "tornelli" a bordo bus.

Oggi abbiamo tre linee a minor carico il cui accesso è gestito con sistemi automatici d'accesso: i dispositivi di validazione e di emissio-

ne dei biglietti a bordo consentono l'apertura del tornello in un modo semplice, ben tollerato dall'utenza e che non ha fatto registrare ritardi di incarrozzamento.

In generale, quello della validazione ad ogni accesso si è dimostrato un provvedimento in grado di essere introdotto anche nel nostro Paese senza particolari difficoltà, se solo è accompagnato da un lavoro teso ad abbattere quelle resistenze al cambiamento che sono insite in ogni ambito della quotidianità. Questo potrà permettere una spinta verso l'interoperabilità e l'integrazione tra i servizi; non a caso, nelle ipotesi di legge in discussione è un punto importante tra quelli considerati al fine del rilancio del trasporto collettivo.

A.R.

