

M metrogenova.com Presenta:

## Estratto del Piano Industriale AMT



Metrogenova ha chiesto ai vertici di AMT alcuni dati sul Piano Industriale dell'azienda, ringraziamo cordialmente il dr. Guyot, per la cortesia dimostrata.

**E' possibile, e se sì con quali modalità, che AMT possa beneficiare di sinergie con altre aziende di trasporto del gruppo? Quali "best practices", ovvero metodologie di gestione operativa a migliore efficienza che siano già state positivamente sperimentate in altre realtà, sono importabili nella realtà genovese?**

Nei primi mesi dell'anno 2006 si è consolidata la nuova organizzazione di vertice alle dipendenze dell'Amministratore Delegato che prevede una nuova articolazione delle responsabilità basate su una struttura più ampia rispetto alla precedente, con quattro direzioni (Direzione Operativa, Direzione Clienti, Direzione Controllo e Pianificazione, Direzione Budget e Finanza) e due aree di staff (Area Sviluppo e Area Affari Generali e Legali). Questa struttura ha consentito anche un potenziamento ed un rafforzamento delle risorse manageriali con un apporto di competenze Transdev in aree di attività dove appariva particolarmente opportuno l'iniezione di nuove competenze capaci di dare un valore aggiunto ad attività strategiche: è il caso, per esempio, della nuova Direzione Clienti che intende migliorare le strategie commerciali e di comunicazione con il pubblico e con la città e migliorare la percezione del servizio dal parte della clientela, o della Direzione Controllo e Pianificazione che gestirà anche il Contratto di Servizio con il Comune di Genova. Inoltre sono in corso una serie di attività propedeutiche all'installazione in Amt di un nuovo sistema informatizzato di programmazione degli orari e dei turni (Hastus) in uso in molte aziende del gruppo Transdev e che sostituirà lo strumento attualmente utilizzato dal Movimento. Infine, insieme ad AMI e a specialisti Transdev, sono in fase di studio le migliori modalità tecnico-economiche per assicurare l'affidabilità dei filobus vecchi.

**Ci può delineare, sommariamente gli indirizzi dell'attuale piano industriale di AMT?**

Il Piano Industriale è stato predisposto da Amt nell'ambito del periodico processo di pianificazione e programmazione aziendale in accordo a quanto indicato nel Contratto di Servizio tra il Comune di Genova e l'azienda. Sempre in accordo a quanto stabilito il Piano verrà aggiornato ogni anno. Il Piano riguarda il triennio 2006-2008 ed è basato sul contesto di riferimento in cui attualmente opera Amt. Per il triennio successivo 2009-2011 vengono fornite, sempre facendo riferimento all'attuale contesto di riferimento, le linee guida che animeranno la programmazione dell'azienda. I previsti aggiornamenti annuali del Piano potranno recepire, oltre ai fisiologici aggiustamenti periodici, eventuali cambiamenti dello scenario di riferimento che oggi non sarebbero quantificabili con la concretezza e l'affidabilità dovuta per tenerne conto in un Piano Industriale. L'articolazione temporale in due trienni è coerente con la durata del Contratto di Servizio tra il Comune di Genova e Amt (il Contratto di Servizio è entrato in vigore dal primo Gennaio 2006 e sarà valido per sei anni fino al 31 Dicembre 2011, fatto salvo la possibilità di rinnovo per un ulteriore triennio) e con la volontà dell'azienda di raggiungere l'equilibrio economico in tempi brevi (entro il primo triennio). La finalità generale che animerà Amt nei prossimi anni è raggiungere l'equilibrio economico e contestualmente migliorare la qualità del servizio reso ai cittadini.

In linea generale gli obiettivi strategici dell'azienda sono i seguenti:

- Ottimizzare la rete e i servizi
- Migliorare l'efficienza e l'affidabilità dei servizi
- Attuare un piano di marketing incisivo
- Razionalizzare la politica commerciale
- Mobilitare il personale sul progetto dell'azienda
- Ottimizzare la gestione industriale

**Sono previste a breve termine nuove integrazioni del parco autisti AMT o del personale di gestione e amministrativo, per sostituire chi andrà in pensione, oppure si prevede un ridimensionamento del personale?**

L'organico necessario al funzionamento delle attività si attesterà a fine piano su circa 2000 dipendenti (contro gli attuali 2186) tenendo conto dell'effetto combinato di una serie di variabili quali il livello di servizio, la velocità commerciale, l'efficienza dell'organizzazione. Il turn over del personale viaggiante continuerà ad essere sostenuto con la previsione di 193 assunzioni in tutto il periodo del Contratto di Servizio, confermando il contributo che l'Azienda tradizionalmente dà allo sviluppo dell'occupazione nella città di Genova. Il turn over del personale a terra invece sarà più limitato, prevedendosi la sostituzione del 50% del personale uscente.

**Quale ruolo può giocare AMT nel prolungamento della metropolitana? Avete piani al riguardo a quali zone sarebbe meglio raggiungere e con che priorità?**

Fermo restando la realizzazione della prevista e finanziata estensione della metropolitana fino a Brignole con gli attuali soggetti coinvolti e secondo la concessione attualmente in vigore, Amt potrebbe valutare l'opportunità di essere coinvolta in quanto segue.

- Progettazione e realizzazione del miglioramento e potenziamento dell'infrastruttura (attuale e fino a Brignole) per permettere una migliore e più rapida manutenzione dei mezzi (realizzazione del necessario nuovo deposito) e per consentire l'esercizio di treni composti da tre convogli.
- Progettazione, realizzazione e montaggio finanziario dell'estensione della metropolitana oltre Brignole.
- Responsabilizzazione, anche diretta, in fase di acquisizione dei nuovi treni della metropolitana sia con riferimento ai veicoli che sarà necessario acquistare in occasione dell'estensione della metropolitana fino a Brignole, che con riferimento a eventuali veicoli intermodali che potrà essere possibile introdurre nel parco mezzi qualora si concretizzasse l'interoperabilità metropolitana-ferrovia

**Quale sarà la configurazione della rete degli autobus a seguito dell'arrivo a Brignole della metropolitana? Gli autobus verranno attestati a Brignole, limitando di fatto l'accesso diretto a via XX Settembre, che oggi rappresenta una delle destinazioni più importanti degli spostamenti cittadini?**

L'ottimizzazione della rete e dei servizi è mirata a realizzare progressivamente in più fasi un sistema di trasporto pubblico baricentrato, nel centro città, sulla metropolitana (estesa fino a Brignole) e sulla filovia (estesa fino a Sampierdarena) e alimentato dalle vallate, dal ponente e dal levante da linee di forza in corsie riservate attestata nell'area delle Stazioni di Principe e di Brignole. L'ottimizzazione della rete e dei servizi avverrà, a parità di posti offerti e circa a parità di produzione chilometrica complessiva, con un mix che vedrà l'incremento dei servizi della metropolitana e una conseguente razionalizzazione di quelli su gomma.

**I genovesi sono restii alle novità: AMT come intende promuovere l'utilizzo sempre più massiccio della metropolitana e la sua effettiva conoscenza fra la cittadinanza?**

Amt punta al rilancio della metropolitana invogliando i cittadini a scoprirla ed utilizzarla mediante informazioni aggiuntive e più immediate nei punti di interscambio e nelle stazioni, nonché con la distribuzione di materiale cartaceo su orari, percorso e siti di interesse pubblico e turistico raggiungibili in metropolitana. (si vedano anche i dettagli su paline e sale d'attesa, ndr).

**Abbiamo letto sui quotidiani che AMT ha intenzione di rinnovare l'estetica di paline e sale d'attesa. Possiamo avere qualche anticipazione? Il rinnovo riguarderà soltanto le fermate più importanti o verrà gradualmente esteso a tutte le fermate della città? Ed in questo caso, sono previsti interventi differenziati per fermate di diversa importanza?**

Amt ripenserà in ottica cliente tutta l'informazione nel progetto "La Città-Trasporto". Il Progetto è stato pensato per rispondere meglio ai bisogni della città, in questo senso saranno ripensati il linguaggio e la presentazione dell'informazione alle fermate, nei punti di interscambio, nella metro, negli ascensori, nelle funicolari e nei bus. Si potranno considerare anche nuovi punti strategici di comunicazione in città dove posizionare mappe e informazioni per il viaggio. L'obiettivo è di collegare (connettere) meglio l'offerta di trasporto con la città, facilitare il passaggio da una modalità di trasporto ad un'altra, proporre diversi livelli d'informazione che corrispondono alle necessità sul territorio (conoscenza e possibilità di utilizzo della rete) e creare una visione ordinata e coordinata della rete di trasporto. Questo progetto è considerato fondamentale per il successo del piano marketing e partirà subito nel 2006 con:

- l'installazione di una nuova segnaletica negli interscambi di Brignole e Principe,
- una nuova presentazione dell'informazione e rivisitazione della segnaletica nella stazione metro di De Ferrari;
- i prototipi di nuove informazioni alle fermate;
- la trasformazione di una linea in "linea pilota" che diventerà un progetto guida monitorato con indagini.

**Quale è il programma di rinnovamento del parco mezzi di AMT? E' previsto un allineamento dell'età dei mezzi alle aziende di trasporto pubblico delle altre città europee e mondiali?**

Si prevede di acquistare, nel periodo di piano, 292 nuovi mezzi mentre si prevede l'alienazione di 395 veicoli. Il parco mezzi passerà così a 720 unità, contro le attuali 823. Ciò consentirà una riduzione dell'età media da 9,5 anni prevista a fine 2006, a 7 anni nel 2010, come previsto dal Contratto di Servizio. A livello di tipologie di mezzi verrà incrementata soprattutto la categoria dei 18 metri (autosnodati) per aumentare la capienza e, quindi, il numero dei passeggeri trasportabili, riducendo il livello di affollamento. I nuovi mezzi verranno acquistati attrezzati con pedane ad estrazione automatica per i disabili, sistemi di annuncio di prossima fermata e dotati di sistema di monitoraggio satellitare. L'introduzione del Filobus consentirà di ridurre la presenza di mezzi termici inquinanti nel centro della città. In particolare si prevede di utilizzare i nuovi filobus da 18 metri, già ordinati, sulle linee che collegano la zona della Foce con Sampierdarena (linee 30 e 20). Anche lo sviluppo della metropolitana fino a Brignole, e possibilmente oltre, contribuirà a ridurre il peso dei mezzi di superficie rendendo più veloce e confortevole il viaggio. In attuazione del programma di rinnovo del parco mezzi sono stati già ordinati 17 filobus da 18 metri di tipo bimodale, cioè funzionanti alternativamente con motore diesel o a trazione elettrica. Diversamente dal passato il piano degli investimenti in mezzi sopra descritto sarà finanziato facendo ricorso non solo ai fondi della Regione, ma anche e soprattutto, se le performance economiche-finanziarie dell'azienda confermeranno le previsioni previste in questo Piano, all'autofinanziamento di Amt. Più in particolare i 61 milioni di euro di investimenti necessari nel periodo 2006-2011 per acquistare i mezzi previsti saranno ripartiti in circa 25 dalla Regione (40%) e 36 (60%) da Amt. Orientativamente, stante la ripartizione indicata, è previsto che l'autofinanziamento di Amt venga attivato progressivamente a fronte della corrispondente disponibilità dei fondi della Regione. Infine, sono previsti ulteriori 25 milioni di euro dalla Regione per l'acquisto di veicoli della metropolitana necessari per erogare il servizio quando l'impianto sarà esteso fino a Brignole. Attualmente i mezzi della metropolitana vengono acquistati dal Comune.

**AMT ha preso in considerazione la possibilità di acquistare autobus a metano come hanno fatto recentemente molte aziende di trasporto, anche in grandi città (ad esempio Roma e Torino)? Quali sono le problematiche che ne rendono poco probabile l'utilizzo nella nostra città?**

Per quanto riguarda i mezzi a metano previsti dal Contratto di Servizio, tenendo conto che questa tipologia di motorizzazione è più opportuna su mezzi di grande dimensione e che per motivi logistici i mezzi a metano non possono essere distribuiti sulle varie rimesse Amt (il ricovero può essere effettuato solo in rimesse all'aperto, oggi Gavette, nel futuro anche Campi), l'introduzione di questi mezzi riguarderà i lotti di autobus da 18 metri previsti per il 2009 e 2010. Il tempo a disposizione permetterà anche di risolvere la problematica dell'impianto di rifornimento.

**Quali sono le estensioni previste per il sistema di monitoraggio Simon? Si prevede un'estensione in termini di linee monitorate, di paline informative o di entrambe? I filobus di vecchia generazione verranno dotati anch'essi di sistema di monitoraggio? Ed i nuovi filobus ne saranno già dotati? Quando verrà attivata la funzione di cambio automatico dell'indicatore di percorso, visto che buona parte delle vetture circolano con l'indicazione sbagliata?**

Per migliorare l'erogazione dei servizi, sia in termini di qualità offerta ai cittadini che di razionalizzazione della produzione, e anche in accordo alle indicazioni del Contratto di Servizio Amt potenzierà ed estenderà il sistema di monitoraggio della flotta. L'estensione, fatte salve, le eventuali impossibilità di copertura di alcune aree del territorio, interesserà tutto il parco mezzi dell'azienda. L'intervento sarà realizzato a partire dal 2006 e interesserà tutto il 2007 e probabilmente parte del 2008.

L'intervento consentirà di migliorare la gestione della produzione, l'informazione in tempo reale sui tempi di attesa alla clientela (introduzione di circa 80 nuove paline intelligenti) e consentirà anche una maggiore precisione e certezza delle attività di certificazione del servizio reso e quindi nella valutazione dei corrispettivi contrattuali da riconoscere ad Amt. È già stata avviata un'analisi dei punti di forza e di debolezza dell'attuale sistema di monitoraggio della flotta (SIMON) mirata a definire le specifiche per l'estensione e il miglioramento del monitoraggio.

**A che punto è la sperimentazione di videosorveglianza all'interno delle vetture? C'è un sistema di controllo automatizzato delle immagini oppure si procede con controllo tramite operatore?**

La sicurezza dei passeggeri trasportati, unitamente a quella del personale, rappresenta una priorità di Amt e per questo obiettivo sono previste una serie di iniziative mirate. Verranno aumentati in modo significativo i controlli a bordo dei bus per la lotta all'evasione tariffaria, ma anche per garantire una maggiore presenza di personale ispettivo a tutela dei clienti. Verranno progressivamente introdotte telecamere a bordo dei mezzi per la registrazione di immagini utili a ricostruire eventuali atti illeciti o molestie a danno dei passeggeri trasportati o del personale. Verrà richiesta una sempre maggiore collaborazione alle forze dell'ordine (Polizia Municipale e Questura) per garantire, con le modalità più opportune, il controllo dei mezzi di superficie e della Metropolitana e una sempre più tempestiva capacità di intervento in caso di rischi alla sicurezza dei passeggeri e del personale. Proseguirà inoltre la collaborazione con la Questura di Genova nel trasporto dei tifosi delle squadre di calcio dalle stazioni ferroviarie allo stadio. A tal fine dovranno essere sempre meglio tutelate le condizioni di lavoro del personale, sia mediante specifiche intese con le forze dell'ordine, sia attrezzando adeguatamente i mezzi dedicati a questa attività.

**Sono previsti investimenti per l'ammodernamento degli impianti speciali, alcuni dei quali sono molto utilizzati e cari all'utenza (es. Castelletto Levante)? E' possibile aumentare l'attrattività di altri impianti (p. es. Castelletto Ponente) che attualmente sono scarsamente frequentati ma che offrono potenzialità notevoli? Sono previsti altri progetti per nuovi impianti speciali? Quando partiranno i lavori per la realizzazione dell'ascensore inclinato di Quezzi?**

Per quanto riguarda gli impianti speciali (ascensori e funicolari) gli interventi di maggior rilievo saranno i seguenti: completo rinnovo nel corso del 2007 degli ascensori Cantore-Scassi (giunti a fine della vita tecnica trentennale); probabile realizzazione da parte del Comune nel corso del 2007 di un nuovo ascensore di collegamento tra Via Bari e Via Centurione, in corrispondenza di una stazione della ferrovia Principe-Granarolo; è previsto che l'ascensore venga affidato ad Amt per la gestione; prevista entrata in servizio nel 2008 dell'ascensore inclinato di Quezzi (Via Pinetti-Via Fontanarossa) da 400 passeggeri/ora che servirà il bacino di utenza della parte alta del quartiere di Quezzi, oggi collegata solo tramite una strada stretta e tortuosa ed una serie di ripidi percorsi pedonali; entrata in servizio verso la fine del Contratto di Servizio (nel 2010-2011) di un nuovo ascensore inclinato in corrispondenza della scalinata Montaldo che collegherà la zona di piazza Manin e della stazione della Ferrovia Genova-Casella con la viabilità principale della Val Bisagno.

Amt, inoltre, si farà promotore dello studio di nuovi impianti che a Genova appaiono una valida e peculiare soluzione ai problemi di mobilità. Tra gli impianti che Amt proporrà al Comune (nell'ambito dei fondi della L.R. 10/97) si sottolineano quelli per il collegamento con l'Ospedale Galliera e il quartiere di Oregina.

**Al fine di contenere il fenomeno dell'evasione sui bus, è pensabile l'introduzione del sistema "pay driver", ad esempio tradizionalmente in uso in Gran Bretagna, senza che siano penalizzati i tempi di percorrenza?**

Si intende sperimentare, su alcune linee a domanda non elevata, il controllo dei titoli di viaggio da parte del personale di guida. Per quanto riguarda l'evasione, l'obiettivo, a regime, è ridurre del 50% il fenomeno ed aumentare i passeggeri paganti ed i ricavi del 2% nel 2006, del 4% nel 2007 e del 5% nel 2008 (variazioni rispetto al 2005). Si intende, a tal fine, aumentare le ore di attività da dedicare alla verifica, tendendo al raddoppio delle stesse. Per fare questo si vuole, da un lato, proseguire nell'impiego nelle attività di verifica del personale dichiarato idoneo alla guida e con attitudini allo svolgimento della delicata mansione di Verificatore Titoli di Viaggio, previa adeguata formazione. Allo stesso tempo si selezioneranno persone da assumere dall'esterno per questo ruolo che si vorrebbe più ampio ed esteso ad altri servizi di assistenza al cliente in termini di informazione e vendita di titoli di viaggio, etc. Si intende anche sperimentare, per scoraggiare il fenomeno della mancata o della falsa dichiarazione delle generalità. Il personale ispettivo verrà dotato di nuovi strumenti di lavoro capaci di migliorare l'efficacia e la qualità delle attività di verifica (palmari o penna ottica) e per facilitare la gestione delle sanzioni, ma anche di una divisa più rispondente alle esigenze di immagine aziendale. Si vuole, inoltre, migliorare la capacità di controllo da parte di Amt delle dichiarazioni rese dai richiedenti titoli di viaggio agevolati, essendo sufficiente, al momento un'autocertificazione per ottenere il beneficio richiesto. Nel corso dei primi mesi dell'anno è stata costituita una nuova unità specificamente dedicata alla lotta all'evasione ed alla frode, unificando attività precedentemente svolte dai servizi del movimento e del commerciale.

**AMT è coinvolta e come nel progetto di introduzione di sistemi di pagamento elettronici avviato dalla Regione Liguria?**

Amt è intenzionata a innovare la rete di vendita introducendo sistemi elettronici di pagamento dei titoli di viaggio. Anche in accordo alle indicazioni del Contratto di Servizio Amt è tenuta ad utilizzare il sistema di bigliettazione elettronica regionale che la Regione Liguria sta promuovendo (attualmente è in fase di elaborazione il bando di gara per assegnare la realizzazione del sistema che, per quanto la previsione appaia ottimistica per Amt, potrebbe essere pronto entro la fine del 2007). In attesa che il sistema della regione sia realizzato, Amt sta valutando l'opportunità di dotarsi di un sistema meno invasivo e temporaneo dedicato alla sola gestione degli abbonamenti (il sistema della regione dovrebbe riguardare progressivamente tutti i titoli di viaggio).

Con quest'ultima risposta salutiamo Hubert Guyot ringraziandolo ancora per il tempo concessoci.

**Articolo a cura di Claudio Bellini - Metrogenova.com**