

## Quale direzione? Commerciale

di Silvana Kliba

Con questo numero riprendiamo il nostro viaggio attraverso le Direzioni aziendali con l'intervista al dirigente del Servizio Commerciale, il sig. **Dario Del Bo**. Partiamo subito con l'individuare l'anima di quasi tutto il lavoro svolto da questo servizio, ovvero il contratto. "Il Commerciale tratta - inizia Del Bo - sia la parte attiva che quella passiva dei contratti, dove la parte attiva è rappresentata dai ricavi derivati dalla vendita dei titoli di viaggio in quanto l'utente nel momento che acquista il titolo di viaggio stipula di fatto un contratto con la Trieste Trasporti, mentre la parte passiva riguarda lo svolgimento di tutte le procedure necessarie per l'acquisizione di beni e servizi indispensabili per il funzionamento dell'Azienda".

Individuiamo allora i reparti ai quali è affidata la parte inerente le forniture e partiamo con presentare l'area Contratti, Acquisti ed Economato - continua spiegando Del Bo - "questi sono gli uffici che provvedono a svolgere tutte le attività necessarie per l'approvvigionamento dei beni e servizi necessari alle attività dell'Azienda, seguendo specifiche procedure amministrative previste sia dalla normativa vigente che dai regolamenti interni". L'ufficio Responsabilità Civile, oltre all'area Approvvigionamenti, è affidato al dott. Massimiliano Gostoli il quale ci spiega che questo reparto si occupa della gestione di tutte le coperture assicurative che riguardano nella maggior parte l'esercizio del parco autobus, la responsabilità civile verso terzi, il personale, il patrimonio e gli immobili in locazione. La massima parte delle attività dell'ufficio riguarda l'analisi e la denuncia dei sinistri, sia attivi che passivi, degli autobus.

Al reparto Tariffazione è affidata la commercializzazione dei titoli di viaggio sia verso i privati che verso le rivendite autorizzate. Ed è proprio in questo settore che è stata appena conclusa un'importante riorganizzazione degli uffici. Si tratta, in effetti, dello spostamento degli uffici incaricati alla prevendita di titoli di viaggio agli esercizi commerciali autorizzati, dalla via Tacco alla via dei Lavoratori, 2. Fanno parte del Servizio Commerciale anche altri reparti che non sono direttamente interessati alla parte amministrativa/contrattuale, ma che svolgono importanti attività complementari, come l'ufficio Illeciti Amministrativi e Oggetti Rinvenuti, il servizio di Vigilanza ed il reparto degli Assistenti alla Clientela. Ed è proprio a quest'ultimo che è affidato un compito "cruciale e strategico" in quan-

to, a bordo degli autobus, rappresenta il braccio dell'Azienda che assiste direttamente la clientela, verificando anche la regolarità del possesso dei titoli di viaggio. A questo proposito va menzionato il fenomeno sgradevole dell'evasione tariffaria sui mezzi di trasporto pubblico.



Del Bo ci spiega che l'Azienda, per far fronte alla piaga dell'evasione e anche con l'intento di dare un messaggio concreto nei confronti di chi regolarmente compra ed utilizza i titoli di viaggio, ha avviato una serie di progetti intesi a combattere tali irregolarità. Infatti, oltre ai consueti controlli a bordo (effettuati con esiti positivi anche in borghese), sono stati recentemente introdotti dei controlli "a terra" con squadre di personale in fermata. "L'obiettivo è quello segnalare alla cittadinanza - chiarisce Del Bo - che anche una volta scesi dall'autobus, in prossimità della fermata, gli utenti possono essere soggetti alla verifica del regolare possesso del titolo di viaggio". Inoltre, è in corso di svolgimento un progetto che prevede la presenza del personale aziendale a bordo dei mezzi, posizionato nei punti di accesso, durante tutto il tragitto il quale, oltre ad effettuare regolari controlli, esegue anche un conteggio degli utenti in modo da fornire un quadro più preciso su quelli che possono esseri i dati riguardanti il numero dei trasportati.

Allo scopo di assicurare a bordo dei mezzi una maggiore sicurezza sia all'utenza che agli Assistenti stessi, l'Azienda prevede di istituire un periodo sperimentale durante il quale alcuni Assistenti alla Clientela saliranno a bordo accompagnati da personale esterno (guardie giurate). Il compito di quest'ultimo sarà quello di garantire un supporto in caso di necessità. In futuro, in base al comma 6 dell'art. 35 della legge regionale 23/2007, tali guardie giurate potranno eventualmente operare in autonomia, effettuando controlli sulla regolarità del possesso del titolo di viaggio.

Quello che l'Azienda vuole evidenziare è che, essendo la tariffa del biglietto soggetta e comprensiva del valore dell'IVA al 10%, quando un trasportato non acquista o non utilizza regolarmente il titolo di viaggio, oltre all'elusione dei doveri verso l'azienda incaricata a svolgere il servizio di trasporto pubblico si realizza anche un reato di evasione fiscale. Bisogna precisare inoltre che, qualora la sanzione non venga pagata, l'Azienda procede alla notifica del verbale, all'emissione del decreto ingiuntivo fino ad arrivare, nella peggiore delle ipotesi, all'iscrizione ai ruoli esattoriali. Conclusione: conviene sempre rispettare le norme di vettura! ■

## Lavori in Trenovia

di Ivo Borri

Si parla di qualche mese. Tanto servirà per completare i lavori di manutenzione che stanno interessando la linea tranviaria Trieste-Opicina. La sospensione, iniziata a settembre, è stata resa necessaria da una serie di importanti interventi sostenuti da Trieste Trasporti e Comune di Trieste, attraverso un impegno finanziario per un totale complessivo, fra manutenzioni straordinarie, ordinarie e investimenti, di oltre 1.800.000 euro. Tale cifra deriva da un accordo di programma stipulato nel 2003 tra il Ministero delle Infrastrutture, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comune per il riutilizzo dei fondi ex Stream, da destinare al progetto di revisione ventennale dell'impianto funicolare della trenovia (svolta nel 2006), per una spesa complessiva di 7.881.000 euro, di cui 6.792.000 per la funicolare, 817.000 per i parcheggi e 272.000 per la stazione del capolinea di piazza Oberdan.

Tale quadro economico risultava finanziato per 4.870.000 euro a carico dello Stato mentre la rimanenza restava a carico del bilancio comunale o dell'azienda di trasporto (allora ACT, ora TT). Per l'ottenimento del contributo statale fu però necessaria la riacquisizione al Comune dei beni del sistema tranviario, formalizzata nel 2004, e l'affidamento degli stessi in locazione a TT per la prosecuzione del servizio di trasporto.



Gli attuali lavori, che interessano praticamente l'intero impianto, possono essere così schematizzati:

### Manutenzioni straordinarie a carico del Comune

- sostituzione delle pulegge nella sala argano funicolare (tempo stimato 90 giorni lavorativi);
- ristrutturazione della cabina elettrica per la produzione e la rigenerazione dell'energia di trazione, con l'innovativa introduzione di un dispositivo che riverserà in rete l'energia in surplus generata durante la fase di frenatura elettrica dei tram (tempo stimato 60 giorni lavorativi);



- rinnovo di varie tratte di binario, per un totale di 850 m. circa, conseguenti all'operazione di manutenzione straordinaria dell'armamento ferroviario (ballast, traversine, binario) e della geometria del percorso (tempo stimato 60 giorni lavorativi);
- ristrutturazione del capannone-deposito in ferro posto sul lato del piazzale del Deposito di Opicina, con particolare riferimento al tetto.

### Manutenzioni ordinarie a carico di Trieste Trasporti

- revisione speciale quinquennale obbligatoria della funicolare;
- manutenzioni ordinarie di binari e mezzi con sostituzione di alcune traversine, rinalzo del ballast, regolazione del binario, ecc.;
- manutenzione della linea elettrica e dei dispositivi di tesa e di ancoraggio con sostituzione del cavo là dove particolarmente usurato;
- investimenti in attrezzature ed impianti, con il loro acquisto e manutenzione da parte di TT per la gestione della manutenzione ordinaria alle vetture ed al sedime.

Il complesso di tutte queste opere (che avranno una durata pari alla sospensione del servizio), per il suo forte impegno economico ma anche operativo e professionale, costituisce la miglior risposta a quanti temono che il tram possa venire trascurato.

A lavori completati, si potrà invece festeggiare degnamente il compimento dei 111 anni del tram di Opicina, in servizio dal lontano 9 settembre 1902. ■

URP - Reclami di Novembre			
Argomento	N.	Fonte	N.
Comportamento	39	N.Verde	27
Servizio	7	E-mail	12
Disinformazione	3	On-line	10
Docum. viaggio	3	Ufficio	4
Autobus	2	Telefono	4
Chiosco	2	Lettera	1
N. Verde	1		
Percorsi	1		
RECLAMI	58	CONTATTI	799
% reclami su totale contatti 7,26 %			

## Notizie CRAL di Stefania de Gavardo CALCIO

Domenica 9 settembre, in una piacevole giornata estiva, presso il campo di calcio di Rozzol-Melara, si è disputato il Torneo 4 Province che vede ogni anno gareggiare per il primo posto, oltre alla nostra squadra, anche le formazioni di SAF Udine, APT Gorizia e ATAP Pordenone. Proprio in questa occasione la Sezione Calcio ha voluto omaggiare, dedicandogli il 1° Memorial in suo onore, l'ex collega con la grande passione per il "pallone" **Claudio Cattonar** (detto Caio), recentemente scomparso. In suo ricordo, durante la premiazione, l'ex dirigente della Trieste Trasporti Franco Crevatin, che lo ha conosciuto perso-



nalmente come collega e come uomo, ha pronunciato un discorso che ha coinvolto e commosso tutto il pubblico, tanto che i colleghi della Sezione Calcio hanno ritenuto di omaggiare Crevatin della Coppa del II° posto, conquistata dalla nostra formazione. È infatti SAF che ha ottenuto la prima posizione, prevalendo in una partita grintosa ma corretta contro la TT, rientrando in quel di Udine con il Trofeo delle 4 Province oltre che con quello del Memorial, gentilmente offerto dalla famiglia Cattonar.

Alla nostra formazione, invece, sono spettati il titolo di miglior portiere assegnato ad Andrea Schreiber e di capo-cannoniere che ha visto primeggiare il collega Antonio Mollo. La giornata si è conclusa con tutti i partecipanti seduti attorno ad un tavolo a rifocillarsi con una buona pastasciutta. Massimo Furlan, responsabile della Sezione Calcio, ci dice di aver messo grande impegno assieme agli altri colleghi per la buona riuscita della manifestazione e si ritiene particolarmente soddisfatto della giornata, specialmente dal punto di vista del coinvolgimento e della partecipazione. È seria intenzione del nostro CRAL di continuare il prossimo anno con la seconda edizione del Memorial intitolato al collega Cattonar.

## GIUBILEI 2012

Elenco dei colleghi che nel corso dell'anno hanno festeggiato i 25, 30 e... 35 anni di servizio!

COCIANI Roberto  
DARGENIO Luigi  
DIVIS Massimo  
GIURINI Claudio  
IANZA Paolo  
LA PORTA Maurizio  
MAGLIONE Gabriele  
MARINUZZI Giuseppe  
MARTELLANI Walter  
MAURO Davide  
PIRO Filippo  
SARTORETTO Diego  
TIC Miran  
VILLANOVICH Gianni  
ZAMPARO Fabio  
ZUBIN Luciano

BONETTI Donatella  
BORIN Fulvio  
BORRI Ivo  
BORSI Ester  
BOSCOLO Mauro  
CARELLA Raffaele  
CATTARINI Mario  
CHERGUI Nouredine  
CIRIELLO Fabio  
COLONNA Ornella  
CORETTI Ferdinando  
LEIBELT Guglielmo  
LUCCHINI Roberto  
MERLATO Davide  
MESGHEZ Walter  
MILIC Dario  
PAGLIARI Tiziana  
PAMIS CHEBAT Maurizio  
PASCHINI Maurizio  
SCALI Luisa  
SFECCI Corrado  
VISENTIN Edoardo  
ZAMPINI Giancarlo  
ZIMMERMAN Giorgio

BENEDETTI Renata  
BRECEVIC Valter  
CALLEGARIS Flavio  
DE VAL Daniela  
FLEGO Patrizia  
MURADOR Gianni  
TROHA Lucio  
ZACCHIGNA Livio



nel rispetto dell'ambiente, questo House-organ viene stampato su carta ecologica uso mano, naturale. Tiratura per questo numero: 2.500 copie.

## Editoriale

La legge Finanziaria che sta per essere varata prevede in regione una diminuzione dei finanziamenti al trasporto pubblico locale intorno ai 5/6 milioni di euro.

Per la Trieste Trasporti le risorse diminuirebbero di € 2.200.000, circa il 4% del corrispettivo annuo, una cifra significativa che comporterà necessariamente la revisione del contratto in essere in termini di servizi offerti, come del resto già avvenuto in altre parti d'Italia.

Il provvedimento, nell'ambito di un più vasto progetto di revisione della spesa della Regione FVG, impatta in un momento particolarmente delicato, che vede in corso di approvazione il Piano regionale per il TPL, propedeutico all'assegnazione dei servizi con la prossima gara europea dal 2015, e la concomitante procedura relativa all'approvazione del nuovo Piano del Traffico del Comune di Trieste, con effetti sul servizio di TPL non ancora verificabili.

A ciò si aggiunge l'effetto, sull'intera rete di trasporto pubblico, dell'aggravamento del fenomeno dell'evasione tariffaria. La TT dovrebbe avere un indice dei ricavi da vendita dei titoli di viaggio pari al 35% dei costi complessivi; mentre attualmente tale rapporto è attorno al 29%, con una tendenza al peggioramento.

Si parla di evasione in quanto, non pagando il biglietto dell'autobus, oltre a non concorrere alla copertura dei costi sostenuti per il servizio, si evade anche l'IVA - imposta dello Stato - che grava sullo stesso per il 10%.

In tale contesto la Società sarà chiamata ad affrontare un 2013 non in linea con le previsioni, perché cambiano radicalmente lo scenario e le condizioni in cui rendere il servizio, tendendo come sempre a farlo al meglio e nel rispetto delle attese della città.

Accanto ad azioni di revisione di alcune linee di trasporto, si prevede anche di aumentare i controlli nei confronti dei passeggeri che non rispettano le regole elementari del vivere civile e del buon senso e che troppo spesso, non essendo in possesso di un regolare titolo di viaggio, cercano di eludere le sanzioni fornendo addirittura delle generalità false.

Pur consapevoli della pesante crisi che sta pervadendo il nostro mondo, che non è solo economica, ma anche di valori sociali e individuali, la TT, forte dei suoi 800 dipendenti, intende, senza per questo volersi sostituire alle famiglie, dare un messaggio che faccia riflettere sull'importanza del vivere insieme (anche su una superficie ridotta qual è quella di un autobus) nel rispetto del bene comune, e che contribuisca a sviluppare, già nei bambini, quel senso civico che dovrebbe necessariamente accompagnarci durante l'intero arco della vita.

**Cosimo Paparo**  
Amministratore Delegato

## La parola alle autorità

Provincia di Trieste - Progetto "Trasporti possibili: per un'autonoma scelta di mobilità" - L.R. 41/96  
a cura di Ingrid Zorn

Il 26 settembre scorso è stata convocata dall'assessore provinciale alle Politiche Sociali e per i Disabili, Roberta Tarlao, congiuntamente all'assessore provinciale ai Trasporti e Infrastrutture, Vittorio Zollia, la prima riunione del Tavolo sulla Mobilità/Disabilità. L'iniziativa della Provincia segue le considerazioni e gli orientamenti operativi emersi a maggio, dopo la presentazione dei risultati dell'indagine conoscitiva svolta sulla domanda/offerta di trasporto da parte dei cittadini disabili.

### Indagine conoscitiva della domanda/offerta di trasporto per cittadini disabili

Il lavoro di ricerca mirata, che per le sue caratteristiche non ha precedenti sul nostro territorio, è stato realizzato, sia sul campo che attraverso fonti statistiche e documentali, tra gennaio ed aprile 2012, nell'ambito del progetto triennale "Trasporti possibili: per un'autonoma scelta di mobilità" - L.R. 41/96, finanziato dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e condotto dalla Provincia con la collaborazione degli Ambiti distrettuali di Trieste, Muggia e Duino-Aurisina, dell'A.S.S. n. 1 "Triestina", del Comitato Unitario Provinciale Handicappati - CUPH e del Progetto TriesteAbile.

L'obiettivo è quello di contribuire ad aumentare il grado di autonomia delle persone disabili, offrendo loro la libertà di scegliere per "ogni viaggio" il "fornitore" che ritengono più appropriato (il mezzo pubblico attrezzato di linea, quello non di linea, o il mezzo dedicato messo a disposizione da altri soggetti) nel quadro normativo vigente del territorio provinciale.

Gli obiettivi di conoscenza che erano stati assegnati al gruppo di ricerca (Istituto di ricerche economiche e sociali del Friuli Venezia Giulia Impresa Sociale - IRES, Istituto Jacques Maritain e Slovenski Raziskovalni Inštitut - SLORI), si possono sintetizzare in:



1. dimensionare l'universo dei possibili fruitori dei servizi di trasporto, quantificando l'entità e le caratteristiche dei cittadini della provincia, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con difficoltà di mobilità autonoma. In particolare le categorie principali di persone affette da tali difficoltà interessano i disabili fisici nonché i disabili visivi, con livello di disabilità tale da compromettere la loro capacità di mobilità autonoma;
2. conoscere l'offerta dei servizi di trasporto, sistematizzando le informazioni relative alla disponibilità di servizi pubblici e privati di trasporto adeguati ai bisogni delle categorie di disabili evidenziate;
3. conoscere la domanda dei servizi di trasporto, raccogliendo le esigenze e interpretando i bisogni di trasporto attrezzato e assistito di cui sono portatrici tali categorie di persone; per perseguire questo obiettivo con i ricercatori è stata valutata l'importanza di coinvolgere sia un campione di potenziali beneficiari (disabili o loro familiari), sia un campione di testimoni privilegiati costituiti da rappresentanti delle associazioni dei disabili e/o da operatori dei servizi.

### I risultati della ricerca

Il rapporto di illustrazione dei risultati è stato strutturato in quattro capitoli:

- Una ricognizione delle principali ban-

