



TPL compie 20 anni
2000-2020

Anno duemila

**Unmilione cinquecentomila
chilometri percorsi in un anno
Quarantasei veicoli
Nove linee servite
Centotrentatré collaboratori**



Concetto grafico e impaginazione
variante agenzia creativa

Fotografie
Marika Brusorio

Stampa
Fontana Print SA

© 2020 TPL

Indice

Premessa

4 Intervista all'Avv. Marco Borradori

Ieri e domani

8 I primi 20 anni

10 Previsioni 2021

12 Intervista all'Arch. Giorgio Giudici

Azienda

16 Rimessa

18 Officina

20 Centrale Operativa

21 Centro Tecnico di Competenza (CTC)

22 Amministrazione

22 Ufficio Informazioni e Vendita

Team

24 La parola al Direttore

26 Il personale

30 Le associazioni interne ▪ Il Motoclub TPL ▪ La Società Calcio TPL

32 Il valore del capitale umano ▪ CCL ▪ Formazione continua ▪ Codice etico ▪ Sicurezza sul lavoro

Viaggiare

34 Evoluzione rete urbana ▪ Park & Ride

37 Funicolare «La Sassellina» ▪ Le origini ▪ La funicolare oggi

Utenza

40 I nostri utenti ci stanno a cuore ▪ Reclami ▪ Certificato di Qualità ▪ Comunicazione

43 Tecnologia ▪ Sito WEB e APP ▪ Sistema di gestione ▪ Sicurezza

Ecologia

44 L'impegno di TPL per l'ambiente ▪ Pannelli fotovoltaici ▪ Piccoli gesti per grandi risultati

45 Obiettivo zero emissioni

46 La scelta per un nuovo concetto di mobilità

Uno sguardo al futuro

48 La parola al Presidente

Una città più vivibile grazie al trasporto pubblico

Il sindaco di Lugano **Avv. Marco Borradori** sottolinea i passi avanti fatti nell'ambito della mobilità pubblica grazie alla politica lungimirante messa in atto e insiste sull'importanza delle sinergie fra le varie aziende presenti sul territorio.



Il traffico nel Luganese è uno degli aspetti più problematici di questi anni. In che modo la TPL può aiutare a rendere la situazione meno critica sulle strade?

In modo essenziale. Infatti, il ruolo del trasporto pubblico e di TPL è determinante per contenere il denso traffico cittadino entro limiti di vivibilità. La strategia della mobilità necessita di un lavoro su più livelli. Le forme di mobilità con un ridotto impatto ambientale ed energetico ne sono un tassello imprescindibile. La TPL, grazie a una politica lungimirante, ha sviluppato un servizio sempre più esteso e capillare: sono oltre 11 milioni gli utenti trasportati annualmente sulle 14 linee che servono il centro città e le zone periferiche. E sono circa 2 milioni i passeggeri che utilizzano la funicolare Sassellina.

Un obiettivo del Piano dei Trasporti del Luganese è stata la distribuzione del traffico volta a ridurre gli spostamenti individuali in auto e promuovere l'utilizzo dei mezzi pubblici. Certo, c'è ancora molta strada da fare, ma ci sono segnali positivi.

Pensiamo ad esempio all'incremento registrato in questi anni del numero di utenti di TPL, ottenuto grazie al potenziamento e all'introduzione di diverse offerte di trasporto pubblico, locale, urbano e regionale. Un ottimo lavoro direi!

Sul territorio di Lugano il servizio viene erogato da più di un'impresa. Ritieni che ciò possa rappresentare un vantaggio o pensa che sia un aspetto da rivedere nel concetto di mobilità locale?

Nell'ambito del trasporto pubblico del Luganese, il tema delle sinergie fra le diverse aziende riveste un ruolo strategico, anche in prospettiva del nuovo assetto della mobilità a partire dal 2021 e del futuro potenziamento dei servizi su gomma. L'obiettivo ultimo rimane quello di una rete di trasporto pubblico efficiente e sostenibile a livello ambientale ed economico. Quindi, sì, le collaborazioni e le sinergie sono necessarie.

Dopo l'apertura della galleria AlpTransit del San Gottardo, nel 2020 ci sarà quella del Ceneri. Come pensa che questa nuova infrastruttura potrà influenzare le abitudini rispetto all'utilizzo del trasporto pubblico nel Luganese?

Lo sappiamo, l'accessibilità a un territorio e i grandi progetti infrastrutturali sono sempre stati e continuano a essere un fattore competitivo essenziale per una regione e per tutta una nazione. In particolare, la rete ferroviaria è all'origine dello sviluppo del nostro cantone e, ancora oggi, garantisce una porta d'entrata al Ticino con conseguenze positive per la sua attrattiva economica e turistica; senza dimenticare

i benefici «collaterali» alla rete viaria, sgravata dal traffico di transito, e all'ambiente. E aggiungo l'ulteriore tassello per me necessario, l'aeroporto di Lugano-Agno. Con l'apertura della galleria di base del Ceneri, nel 2020, i viaggiatori beneficeranno di tempi di percorrenza più brevi sull'asse nord-sud. La Svizzera italiana si doterà anche di una rete regionale con collegamenti molto rapidi tra i principali centri urbani: Lugano, Bellinzona e Locarno. Il miglioramento dei collegamenti ferroviari, lo ricordo, imporrà anche un potenziamento dei servizi su gomma. L'obiettivo è creare una rete di trasporto globale dove urbano ed extraurbano siano integrati e complementari. Un vero e proprio cambio di paradigma.

«La TPL, grazie a una politica lungimirante, ha sviluppato un servizio sempre più esteso e capillare»

In questi 20 anni il numero dei fruitori del trasporto pubblico a Lugano è notevolmente aumentato, ciò grazie anche all'estensione dell'offerta nei quartieri periferici. Quanto è d'attualità sul tavolo del Municipio il tema relativo al servizio nelle diverse aree dell'agglomerato?

Il tema è di stretta attualità: la riduzione del traffico e il miglioramento delle condizioni viarie sono per Lugano fondamentali nell'ottica di un risanamento della qualità di vita, dell'accessibilità all'agglomerato e di un contenimento dei tempi di percorrenza sul tracciato casa-lavoro. La Città è impegnata da tempo a incentivare la mobilità sostenibile con misure puntuali, quali ad esempio l'ampliamento della rete di mobilità lenta e la promozione di una mobilità integrata e di migliori collegamenti da e verso i quartieri periferici.

Secondo lei quali azioni potrebbero essere intraprese per un ulteriore incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico e al mutamento delle abitudini di mobilità della popolazione?

La Città di Lugano investe in media 17 milioni di franchi all'anno per finanziare tutto l'ambito del trasporto pubblico locale. Un'offerta che sarà ampliata con la ristrutturazione del servizio di trasporto pubblico su gomma nel 2021. Anche la creazione di Park & Ride finalizzati a limitare l'afflusso di traffico nel centro città rientra nella strategia di promozione dei mezzi pubblici. Lugano si è dotata di un Piano comunale dei percorsi ciclabili al fine di incentivare l'uso della bicicletta per gli

spostamenti sistematici e quotidiani dei cittadini. Lo scorso giugno è stato inaugurato il percorso comunale Ponte del Liceo-Via Crocetta-Salita Viarno. Il Municipio, come indicato nelle Linee di sviluppo 2018-2028, prevede la progettazione di 30 km di percorsi ciclabili entro il 2020 e la realizzazione di almeno 10 km entro il 2024. Occorre un cambiamento di mentalità da parte di tutti, che va promosso con costanza e impegno.

«L'obiettivo è creare una rete di trasporto globale dove urbano ed extraurbano siano integrati e complementari. Un vero e proprio cambio di paradigma»



I primi 20 anni

Sono stati venti anni di crescita per la TPL. Dalla costituzione della Società, passando per l'apertura dell'Ufficio Informazioni e Vendita e l'edificazione della nuova Officina. Arrivando all'inaugurazione della nuova funicolare della stazione fino alla realizzazione della nuova Centrale Operativa.

2000

Inizio dell'esercizio della TPL

2000–2008

Mandato Presidente
Avv. Guido Brioschi

29.12.1999

Costituzione della Trasporti Pubblici Luganesi SA

1999–2009

Ing. Giorgio Marcionni
Direttore

2002

Collaborazione con la Città per la realizzazione del terminal Lugano centro

Mandato di gestione Funicolare Cassarate-Monte Brè SA

2001

Dismissione delle linee autofiloviarie

2006

Nuovo sistema di gestione dell'esercizio SIGE per la visualizzazione in tempo reale del passaggio del bus tramite GPS

2005

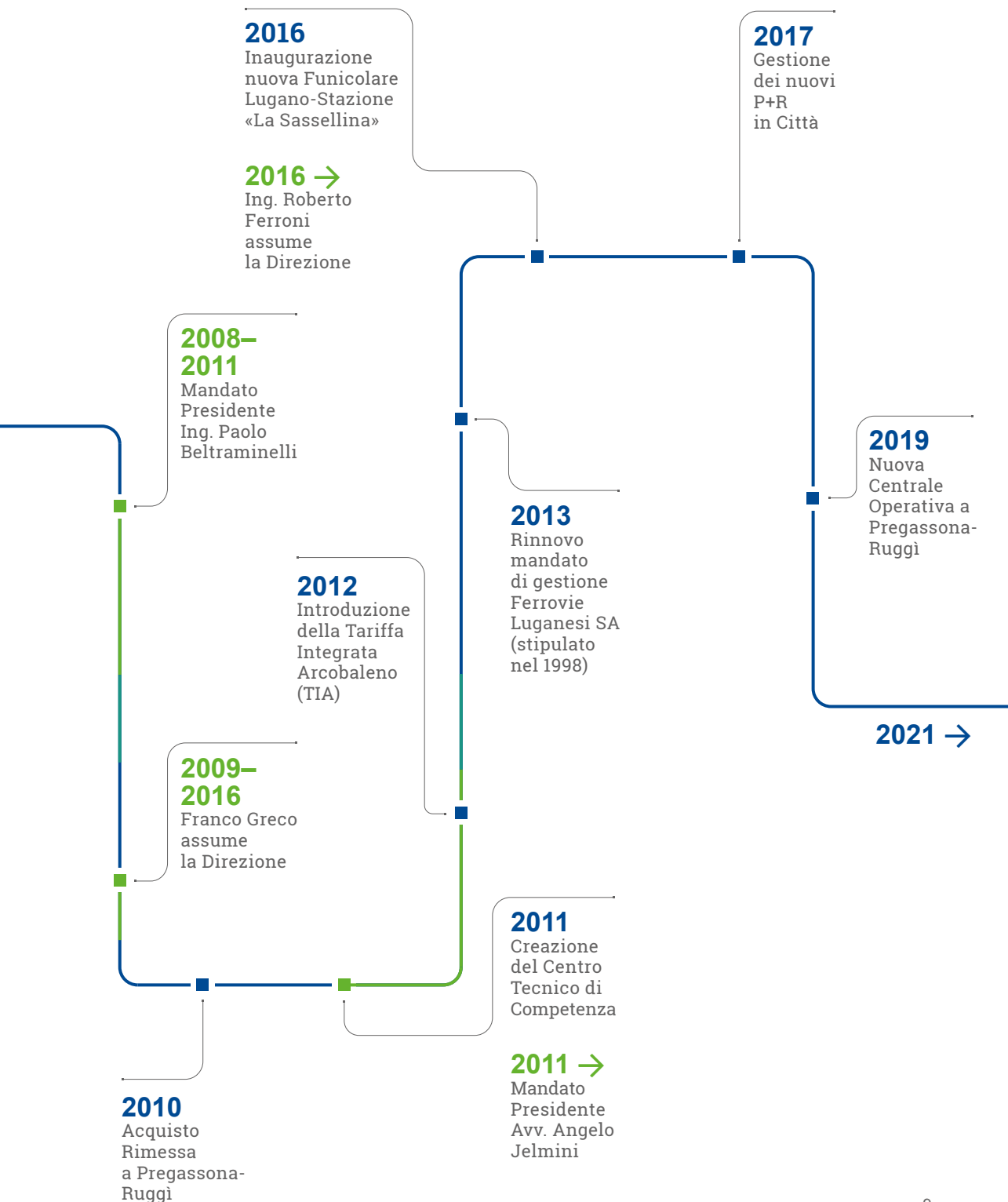
Inaugurazione nuova Officina a Pregassona-Ruggi

2003

Apertura Ufficio Informazioni e Vendita presso il terminal Lugano centro

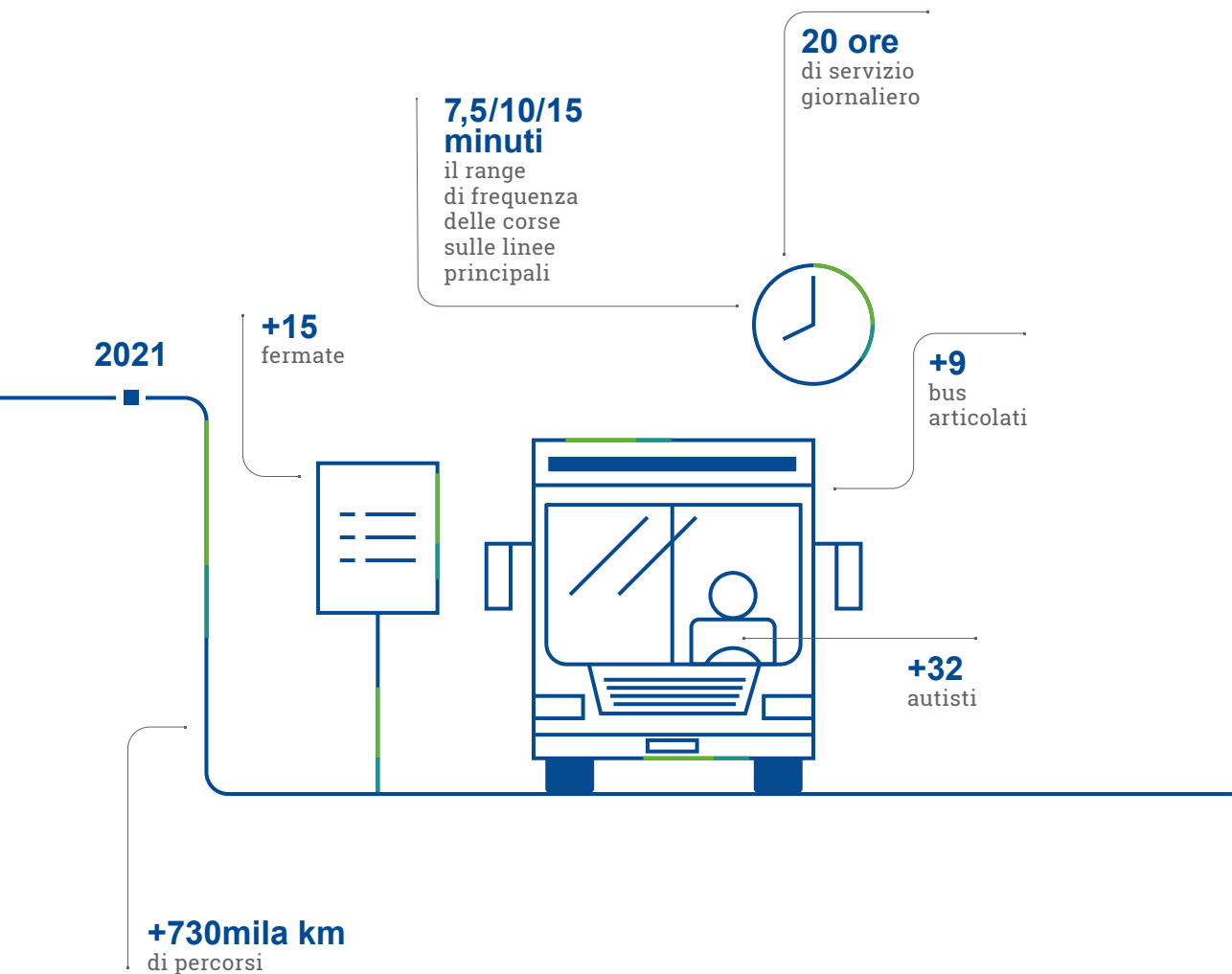
2007

Introduzione del sistema di paline informative elettroniche alle fermate



Previsioni 2021

La crescita non si ferma. Si prevede un incremento di 730mila km da percorrere. Saranno create 15 nuove fermate e acquistati i necessari 9 bus articolati, nonché inseriti in organico 32 autisti. Il servizio verrà esteso a 20 ore su 24 mentre la frequenza delle corse verrà portata a 10-15 minuti su tutte le linee principali e fino a 7,5 minuti su quella che attualmente registra maggiore occupazione (linea 3).





Un'azienda che ha saputo adeguarsi ai tempi

Lo storico sindaco della città **Arch. Giorgio Giudici** ripercorre l'evoluzione dell'azienda negli ultimi decenni, mettendola in relazione con le necessità di una città che si stava sempre di più allargando e diventava sempre più complessa.



Dal punto di vista personale, che ricordo ha della TPL e che cosa ha significato all'epoca e significa ancora oggi per lei?

Partiamo da un fatto: il trasporto pubblico su rotaia è sempre stato una caratteristica della città di Lugano. Se noi pensiamo ai tram che portavano i passeggeri dal centro alla periferia, oppure ai collegamenti con la Valcolla fino a Dino o ancora a quelli fino a Tesserete, senza tralasciare l'importante collegamento Lugano-Ponte Tresa, ci rendiamo conto che erano una testimonianza lungimirante di trasporto pubblico. Poiché l'esecuzione di quei tragitti richiedeva sicuramente una bella dose di coraggio e visioni non indifferenti. Bisogna inoltre ricordare che, per fortuna, a quell'epoca i tempi della burocrazia non condizionavano lo sviluppo e la celerità di esecuzione di progetti come quelli. A questi collegamenti su rotaia bisogna poi aggiungere gli impianti di risalita come la funicolare del San Salvatore, quella del Monte Brè, quella degli Angioli e quella della stazione. Si può quindi affermare che la volontà della Città fu quella di creare un senso di mobilità incisivo.

La TPL, che allora era rappresentata da un'azienda municipalizzata per il trasporto pubblico, negli anni 70 cambiò strategia e passò all'utilizzo dei filobus i quali, apparentemente, offrivano più qualità al servizio e al trasporto. Tuttavia erano un ulteriore mezzo di trasporto che si aggiungeva alle quattroruote. E anche la sua realizzazione comportò un impegno elevato in quanto era un'infrastruttura piuttosto complessa.

Lei ha vissuto, come sindaco, il cambiamento della TPL da società pubblica a parapubblica nel 1999. Ci ricorda le ragioni che hanno spinto a cambiare l'assetto societario?

L'azienda municipalizzata dei trasporti pubblici, come si chiamava un tempo, necessitava di un cambiamento. Questo si attuò, grazie alla proposta del Municipio, con il passaggio da quella struttura societaria – contraddistinta da un sistema di conduzione molto burocratico (come capitava anche per le altre municipalizzate) – a una società anonima. Da un lato è chiaro che il passaggio dei filobus ai bus su quattro ruote sollevò diverse critiche. D'altro lato la SA aveva evidentemente il vantaggio di essere più flessibile e quindi più rapidamente aggiornata al cambiamento delle tipologie dei mezzi usati. Occorre ricordare che il filobus doveva seguire un percorso preciso, e cioè i fili elettrici che lo facevano muovere. L'arrivo dei mezzi senza condizionamento permise, invece, di potersi inserire nelle strade e modellarsi a dipendenza del territorio. Questo sistema era pure molto adattabile e poteva modificare rapidamente

i propri tracciati. Reputo quella una scelta azzeccata, che è stata applicata poi anche all'azienda elettrica. Si potrebbe anche pensare alla trasformazione in SA di altri grandi progetti come il nuovo stadio oppure il Campo Marzio. In generale l'esito di tali operazioni è stato sicuramente molto positivo.

La mobilità del Luganese ha visto cambiamenti radicali negli ultimi decenni. A suo giudizio la TPL ha contribuito e in che modo a cambiare le abitudini di trasporto dei cittadini?

La TPL oggi è sicuramente dotata di un'organizzazione efficace ed efficiente e di una direzione attenta alle esigenze del cittadino. Inoltre, grazie alle aggregazioni, la Città ha allargato la sua offerta a un comprensorio che ora è sempre «Lugano», quando nel passato il tutto era molto frammentato con le relative problematiche, legate, per esempio, alle ripartizioni dei costi del servizio che la Città forniva come proprietaria dell'azienda di trasporti pubblici.

«Si può quindi affermare che la volontà della Città fu quella di creare un senso di mobilità incisivo»

Vista la lunga esperienza, qual è la sua personale visione in relazione al futuro del trasporto pubblico?

Ritengo che manchi ancora una regia sul territorio per quanto riguarda l'integrazione di tutti i servizi di trasporto pubblico.

A mio giudizio è importante avere un'unica entità e ho sempre sostenuto – anche quando ero membro della commissione trasporti – che fosse uno sbaglio sovrapporre più funzioni o mettere più mezzi pubblici a percorrere la stessa tratta. Un controsenso che genera costi importanti, i quali invece potrebbero essere più contenuti. Sarebbe più utile mettere sotto una sola regia gli automezzi postali, l'ARL e la Lugano-Ponte Tresa (che già è orientata in questa direzione), con la possibilità di offrire una sorta di navetta in particolare per il trasporto del Malcantone. Mi fa inoltre piacere osservare come un'idea che avevamo già sviluppato nel 1984, ossia la realizzazione del collegamento tra il piano del Vedeggio e il piano del Cassarate con la fermata in centro, stia prendendo forma. Un altro progetto importante riguarda il collegamento dal Pian Scairolo sino a Cornaredo. E qui vorrei fare un inciso: se vogliamo veramente fermare il traffico in entrata, sia da nord sia da sud, non ha senso ridurre i posteggi pubblici, come si sta facendo, poiché i previsti grandi autosili perderanno la loro funzione di filtro e quindi la loro efficacia. Comunque posso solo concludere affermando che la TPL di Lugano è gestita bene e che oggi festeggia questo suo anniversario in modo meritato. Il mio augurio è che possa continuare con lo stesso spirito imprenditoriale che l'ha caratterizzata.

«Si potrebbe anche pensare alla trasformazione in SA di altri grandi progetti come il nuovo stadio oppure il Campo Marzio. In generale l'esito di tali operazioni è stato sicuramente molto positivo»



TPL

Rimessa

È un lavoro dietro le quinte ma prezioso quello svolto al pianoterra dello stabile di Pregassona-Ruggi. La preparazione dei veicoli – il rifornimento, la pulizia interna ed esterna, oltre alle verifiche tecniche – garantisce ogni giorno a 55 mezzi di prestare regolare servizio.

1.





2.

503	410	606	
504	442		
505	418		
506	426		
507	433		
508			
509			
12		16	
1201	210	1601	202
41202	209	1602	207
41203			
Supplementi			

3.

1. L'autolavaggio dei bus è un'operazione frequente e molto apprezzata dall'utenza.
2. Ogni veicolo è controllato nei minimi dettagli prima di poter uscire dalla rimessa.
3. Il coordinamento fra i mezzi in servizio e quelli messi in revisione è fondamentale.

Officina

È un luogo nevralgico in cui vengono eseguite tutte le attività di riparazione e manutenzione, di equipaggiamento speciale, nonché i collaudi dei veicoli della flotta TPL, come pure di altre aziende consorelle.

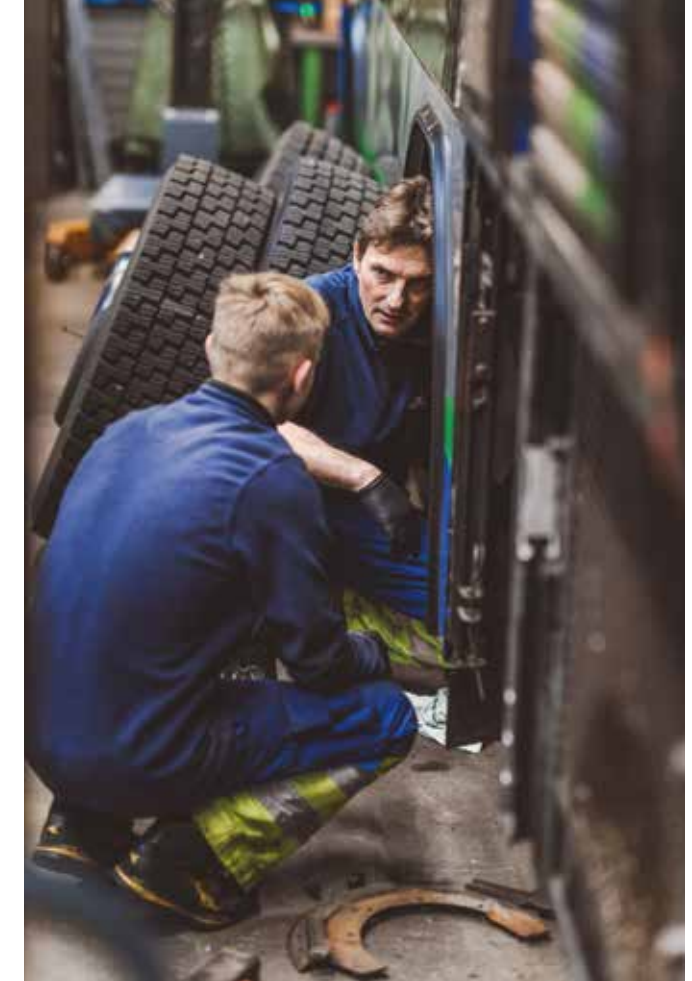


1.



Il 2005 fu un anno importante poiché vide la luce la nuova Officina di Ruggi, che permise di centralizzare tutte le attività dei Servizi Tecnici. L'alto livello di prestazioni tecniche e la preparazione del personale hanno poi portato a ottenere l'abilitazione quale Officina autorizzata Mercedes-Benz per veicoli pesanti. Inoltre, dal 2018 è in atto una collaborazione con le ARL per il servizio di picchetto in caso di guasti ai veicoli in determinati giorni e fasce orarie.





2.

3.

1. La sicurezza prima di tutto con un regolare controllo degli pneumatici e dei freni.
2. Non manca il lavoro quotidiano anche per gli apprendisti e i loro tutor.
3. I meccanici hanno il loro bel daffare nel revisionare ogni parte del motore.

Centrale Operativa

La «mente» dei trasporti pubblici quotidiani è stata trasferita nel 2019 presso lo stabile di Pregassona-Ruggi.

La Centrale Operativa si occupa della gestione del servizio di trasporto in tempo reale, controlla i P+R, monitora la videosorveglianza e organizza la pianificazione dei turni di lavoro del personale intervenendo in caso di necessità di sostituzioni. Inoltre, grazie a software ad hoc, informa e comunica con l'utenza tramite messaggi in tempo reale alle paline informative elettroniche e all'APP.

Il personale addetto, collaborando con i servizi della Città, coordina qualsiasi modifica al regolare servizio.



Centro Tecnico di Competenza (CTC)

Creato nel 2010 in vista dell'introduzione della Tariffa integrata Arcobaleno, il CTC si occupa a livello cantonale della gestione delle componenti software e hardware degli apparecchi automatici di erogazione dei titoli di trasporto nonché del contatto diretto con il relativo fornitore. Fornisce supporto e si occupa della formazione degli addetti di tutte le imprese della Comunità tariffale. Affidato a TPL dal 2011, alla fine del 2016 il mandato le è stato rinnovato da parte di tutte le imprese fino al 31 dicembre 2021.



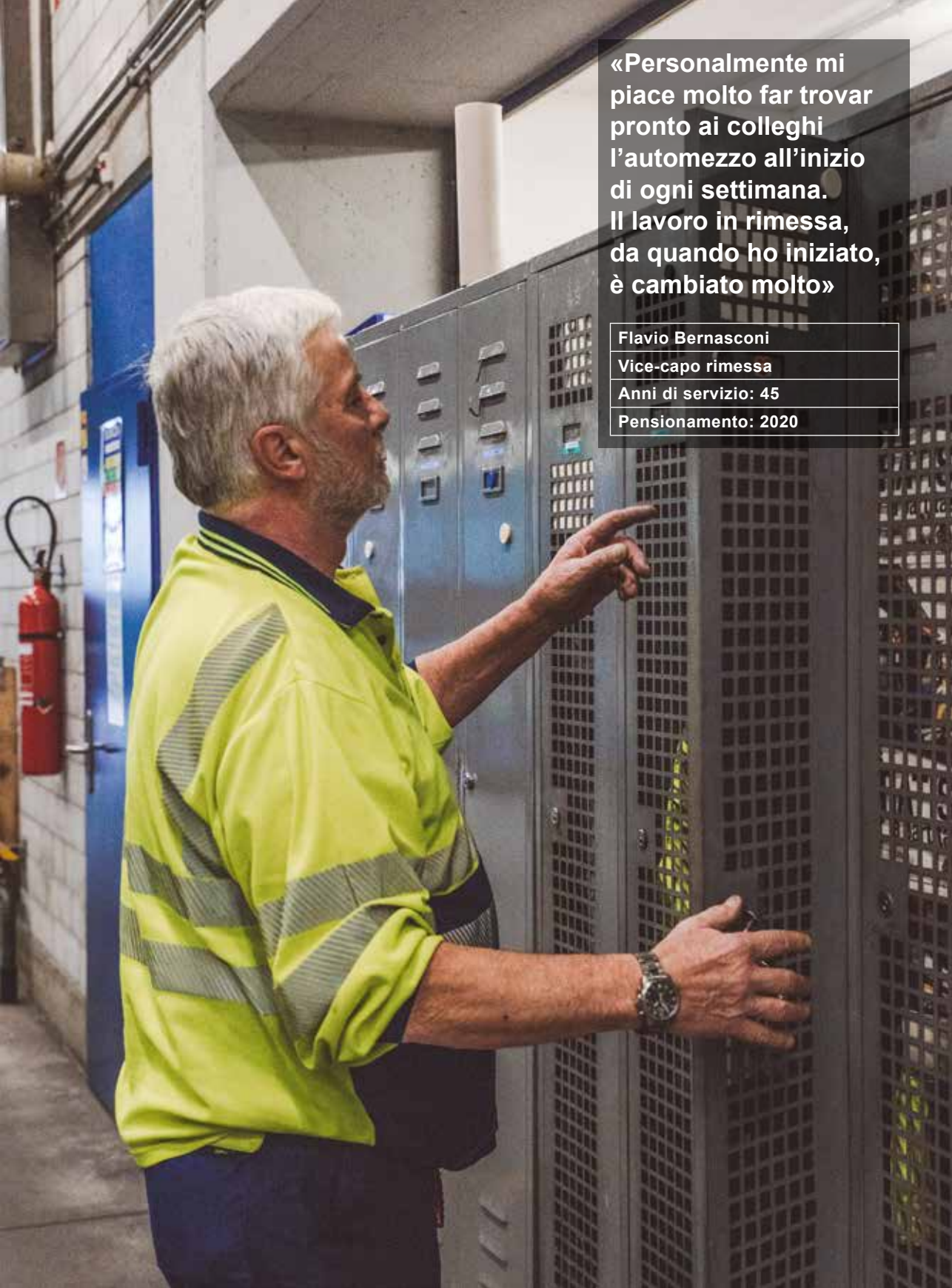


Amministrazione

Ad eccezione dell'Ufficio Informazioni e Vendita che è situato presso la pensilina della fermata Lugano-Centro, la Direzione, come pure l'amministrazione, tutti i reparti e i diversi servizi, sono collocati all'interno dello stabile della Rimessa, il fulcro dell'attività aziendale. Un edificio che negli anni è stato modulato e i suoi spazi ottimizzati in base alla progressiva crescita della società, e dei conseguenti ingressi di nuove figure professionali: dapprima nel 2012, attraverso l'estensione degli uffici amministrativi al piano 3, e anche nel 2018/2019, momento in cui sono state pure eseguite le opere per il trasferimento della Centrale Operativa.

Ufficio Informazioni e Vendita

Per servire al meglio gli utenti e poter essere il loro punto di riferimento anche in termini di accessibilità, negli spazi del terminal Lugano centro (principale nodo di scambio della Città) dal 2003 è situato l'Ufficio Informazioni e Vendita, aperto dal lunedì al venerdì (dalle 8 alle 18.30). Il servizio, prestato da un team preparato e disponibile, riveste un'importanza fondamentale per la mobilità cittadina nell'ambito del trasporto pubblico. Il personale, costantemente aggiornato, fornisce supporto e aiuto per qualsiasi necessità; per far fronte alle richieste crescenti e offrire un servizio di prim'ordine è stata dapprima ampliata la struttura e successivamente esteso l'orario di apertura anche al sabato mattina: dalle 8 alle 12. All'Ufficio Vendita i clienti possono acquistare i biglietti e gli abbonamenti, eseguire la ricarica della propria Ape Card, e acquistare la tessera d'accesso ai Park & Ride cittadini. L'ufficio funge altresì da punto di raccolta per gli oggetti smarriti.

A man with grey hair and a beard, wearing a high-visibility yellow safety shirt with reflective stripes and dark trousers, stands in a storage room. He is pointing his right index finger towards a grey metal locker. The room contains rows of similar lockers. In the background, there is a blue door and a red fire extinguisher on the wall.

«Personalmente mi piace molto far trovar pronto ai colleghi l'automobile all'inizio di ogni settimana. Il lavoro in rimessa, da quando ho iniziato, è cambiato molto»

Flavio Bernasconi

Vice-capo rimessa

Anni di servizio: 45

Pensionamento: 2020

La parola al Direttore



Prima di entrare nel merito della ricorrenza della nostra azienda, mi sembra doveroso ricordare che la nascita del trasporto pubblico a Lugano ha origini ben più lontane: risale infatti al 1894 grazie alla costituzione della «Società luganese dei Tramway elettrici», che verrà acquisita dalla Città nel 1918 e da quel momento denominata «Tramvie elettriche comunali», in seguito Azienda Comunale dei Trasporti della Città di Lugano (ACTL).

Negli anni a seguire l'azienda conoscerà un moderato ma continuo sviluppo, ampliando di fatto il proprio raggio di azione e conseguentemente i propri veicoli. Venti anni fa, precisamente il 29.12.1999, viene costituita una società anonima, la Trasporti Pubblici Luganesi SA che dal 1° gennaio 2000 riprende l'esercizio precedentemente garantito dall'azienda municipalizzata ACTL. Da quel momento TPL conosce uno sviluppo senza precedenti che continua tuttora. Una decisione politica coraggiosa che si è rivelata vincente. Una grande emozione per chi ha avuto il privilegio di vivere in prima

persona questi anni caratterizzati da grandi progetti e importanti trasformazioni. Io sono fra quelli, infatti il mio ingresso in azienda risale alla fine del 1996. TPL e io siamo praticamente «cresciuti» assieme. Durante questi numerosi anni mi sono dedicato a lei con impegno, dedizione e tanto entusiasmo e di tutto questo sono stato ricompensato. Il mio percorso professionale è iniziato in qualità di caposezione dei servizi tecnici progredendo fino alla funzione di direttore che svolgo attualmente.

La nostra società festeggia i suoi primi 20 anni di attività e ha raggiunto – per così dire – abbondantemente la maggiore età, ha infatti maturato un grado di competenza e un know-how tali da soddisfare pienamente tutti i requisiti per essere considerata a pieno titolo un'azienda di trasporto pubblico urbano che si colloca a livello nazionale fra le aziende di una certa importanza. Durante questi anni la società ha investito molto in termini di risorse umane, veicoli e infrastrutture. Fra gli investimenti più significativi ricordo ad esempio: il rinnovo completo del parco veicoli con la dismissione delle linee autofiloviarie, l'edificazione della nuova officina meccanica, l'introduzione del nuovo sistema di gestione del traffico di linea tramite geolocalizzazione GPS, l'edificazione del nuovo terminal a Lugano centro, per il quale il nostro contributo è stato molto apprezzato. Più recentemente, l'introduzione della Comunità tariffale integrale che ha rivoluzionato il sistema tariffario a livello cantonale e quindi il sistema di vendita con conseguente rinnovo di tutti i distributori automatici, l'implementazione delle linee di trasporto e il rinnovo completo dell'impianto della Funicolare Lugano-Stazione (La Sassellina). Guardando al futuro stiamo già lavorando per realizzare con un promotore privato un ulteriore deposito di autobus in grado di far fronte alle esigenze del potenziamento 2021.

Sono molto orgoglioso e fiero di avere avuto l'opportunità di partecipare in prima persona alla realizzazione di tutti questi importanti progetti che hanno permesso alla nostra azienda di crescere da ogni punto di vista. La nostra azienda opera secondo i criteri di efficacia ed efficienza, ragione per la quale il focus è posto innanzitutto sulla formazione continua dei nostri collaboratori, oltre 200, che rappresentano la risorsa più importante, e che godono di un contratto collettivo recentemente rinnovato. Particolare attenzione è rivolta pure al rinnovo delle infrastrutture e dei veicoli mediante una pianificazione finanziaria degli investimenti a medio termine in modo da assicurare un corretto equilibrio economico della società, mantenendo un alto standard qualitativo.

Da anni ci impegniamo per realizzare progetti, alcuni già consolidati, nel rispetto dell'ambiente; in particolar modo stiamo seguendo con interesse l'evoluzione delle nuove tecnologie di trazione ecosostenibili con l'obiettivo di sostituire a corto/medio termine i veicoli a combustione interna con mezzi a propulsione alternativa.

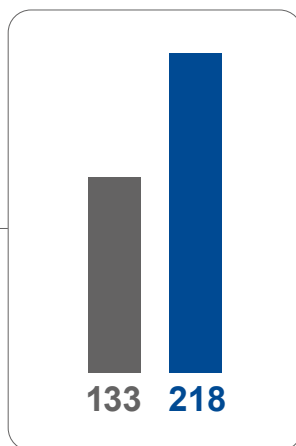
Grazie agli sforzi intrapresi e tuttora in atto la nostra attuale organizzazione aziendale vanta personale competente e qualificato per ogni singola specifica funzione ed è in grado di assicurare un servizio di prim'ordine. Siamo pronti ad affrontare nuove sfide future assicurando la massima professionalità e qualità. Il mio sogno nel cassetto rimane quello di vedere realizzata un giorno un'azienda unica di trasporto pubblico del Luganese a beneficio di tutta la nostra apprezzata utenza che ringrazio di cuore per la fiducia che da sempre ci dimostra.

Roberto Ferroni, Direttore TPL

Il personale

Nei quattro grandi settori di attività: amministrazione, vendita, servizi esterni e servizi tecnici, l'azienda ha visto negli anni una progressiva crescita del personale.

— 2000
— 2019



201
uomini

17
donne

Amministrazione



10 | 8

Vendita



1 | 4

Servizi esterni




158 | 5

Servizi tecnici



32 | 0

A middle-aged man with light brown hair, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt, is seated at a computer workstation. He is smiling and looking towards the camera. The background shows rows of server racks in a data center environment.

«È una bellissima esperienza. Per me, che sono di Lugano, lavorare per un'azienda della Città mi riempie d'orgoglio. Inoltre, visto che sono in ufficio con quattro colleghe, sono sempre coccolato. Non potrei chiedere di più»

Ivan Parini

Addetto Ufficio Informazioni e Vendita

Anni di servizio: 10

Pensionamento: 2020

«È stata un'esperienza molto positiva anche perché avendo fatto parte della commissione del personale ho avuto il piacere di essere a contatto con la Direzione per tanti anni e di conoscere molte realtà in tutta la Svizzera»

Franco Comina

Autista

Anni di servizio: 31

Pensionamento: 2019

«Malgrado i turni, che a volte possono essere duri, è un bel posto di lavoro e l'esperienza è stata positiva in tutti questi anni. Anche le buone condizioni salariali non sono da sottovalutare»

Ernst Fluckiger

Autista

Anni di servizio: 16

Pensionamento: 2020

310

«Sicuramente una bella esperienza che mi ha permesso di stare a contatto con la gente. Per me era importante cercare di aiutare i clienti del bus in tutti i modi possibili»

Saverio Beatrice

Autista

Anni di servizio: 28

Pensionamento: 2019



Le associazioni interne

A testimonianza del clima positivo che la dirigenza ha sempre incentivato e sostenuto, sono nate spontaneamente due associazioni interne molto apprezzate. Il Motoclub e la Società Calcio. Due organizzazioni che aiutano i collaboratori a unirsi ancora di più e permettono loro di divertirsi condividendo momenti di svago fuori dal tempo di lavoro.




Il Motoclub TPL

La libertà che si assapora quando si fa un giro in moto ha pochi eguali. Lo sanno bene i sessanta iscritti al Motoclub della TPL che partecipano regolarmente alle gite estive. Passeggiate che possono durare una o più giornate. Sempre ottima la partecipazione e questo nonostante la turnistica. Per esempio, la gita inaugurale aveva visto 26 biker trovarsi per vivere questa bella esperienza in compagnia. L'associazione, tra i motivi d'orgoglio, vanta la scelta fatta per il raduno Töfftreffen che dal 1991 unisce gli appassionati di motociclette che lavorano presso le aziende di trasporto pubblico in tutta la Svizzera. Nel 2019, infatti, il Ticino, e più precisamente Lugano, è stato scelto quale ritrovo della manifestazione. L'affluenza è stata molto importante e 174 motociclisti giunti da diversi club della Svizzera si sono dati appuntamento il 15 e il 16 giugno sul Ceresio.



La Società Calcio TPL

Il calcio è lo sport più amato al mondo. Ciò vale anche per la TPL. Già prima della sua costituzione, infatti, era nata la Società Calcio, ora guidata da 5 membri che organizzano le attività della stagione. Negli anni gli iscritti sono aumentati e oggi sono ben 42, fra giocatori e simpatizzanti. Gli appassionati, ogni lunedì sera (dalle 20.30 alle 22) calzano gli scarpini, indossano pantaloncini e maglietta e calcano i campi di Cornaredo. Si divertono, si tengono in forma e partecipano anche ad alcuni tornei contro altre aziende della regione. Nel 2019, è stata la Società Calcio TPL ad organizzare a Camorino il torneo con le altre aziende di trasporto del Ticino. Un momento di festa che si è concluso tra le risate, un'ottima grigliata in un clima di festa. Ingredienti che non mancano neanche alla cena di fine anno, che si tiene a novembre e sancisce la chiusura della stagione sportiva.



«Ho un bel ricordo perché ho trovato nei colleghi di officina una seconda famiglia e anche il rapporto con i superiori è stato sempre corretto. È raro trovare un posto di lavoro come questo»

Giuseppe Piazzalunga

Meccanico di officina

Anni di servizio: 40

Pensionamento: 2019

Il valore del capitale umano

Il progressivo aumento dell'offerta di trasporto negli anni ha comportato una notevole crescita del numero di collaboratori. Per questo motivo la TPL ha da sempre adottato misure affinché il benessere e la motivazione del personale rimanessero elementi imprescindibili nell'ambito della sua responsabilità sociale.

CCL

Il Contratto Collettivo di Lavoro è uno strumento importante al quale la TPL tiene in modo particolare. La sua sottoscrizione, avvenuta in fase di costituzione dell'azienda, si fonda su collaborazioni e trattative con i principali sindacati; è un segnale significativo da parte dell'azienda verso i propri collaboratori. L'ultimo rinnovo è stato sottoscritto a fine 2018 ed è valevole fino al 2021.

Formazione continua

Gli autisti, per svolgere al meglio la propria professione, non solo devono essere in possesso della patente di guida per la categoria D, ma anche del Certificato di Qualificazione del Conducente. Condizione indispensabile è la frequenza ai corsi di aggiornamento, che vertono su più aspetti: la guida, la sicurezza e la sensibilizzazione verso le relazioni con i passeggeri. Attualmente la TPL si affida ai preparati formatori dell'UTPT.

Codice etico

Nel 2016 la Direzione ha organizzato corsi interni allo scopo di raggiungere un obiettivo qualitativo di assoluto valore. Da essi è poi scaturito un codice etico nel quale sono descritti i principi da seguire nello svolgimento delle proprie mansioni e nella propria quotidianità, fondati su volontà, coerenza e responsabilità.

Sicurezza sul lavoro

Sin dai primi anni della sua costituzione la TPL ha pensato alla sicurezza e alla salute dei propri dipendenti. In che modo? Adottando un manuale specifico e creando un gruppo di lavoro ad hoc, denominato Sicurezza e Protezione Salute. Attraverso questo gruppo, la Direzione ha voluto puntare sulla responsabilizzazione dei singoli collaboratori a tutti i livelli, sempre nel rispetto delle prescrizioni, ponendosi nel ruolo di garante affinché tali principi, in ogni posto di lavoro, risultassero fra le priorità del suo mandato e parte integrante della politica aziendale. La TPL ha deciso di aderire alla «Soluzione modello» dell'Istituto di Sicurezza, che persegue, con l'appoggio di un sistema di gestione orientato ai processi, un continuo miglioramento della sicurezza e della protezione della salute sul posto di lavoro. Una misura messa in pratica grazie al monitoraggio degli obiettivi e avvalendosi della consulenza di un perito esterno.

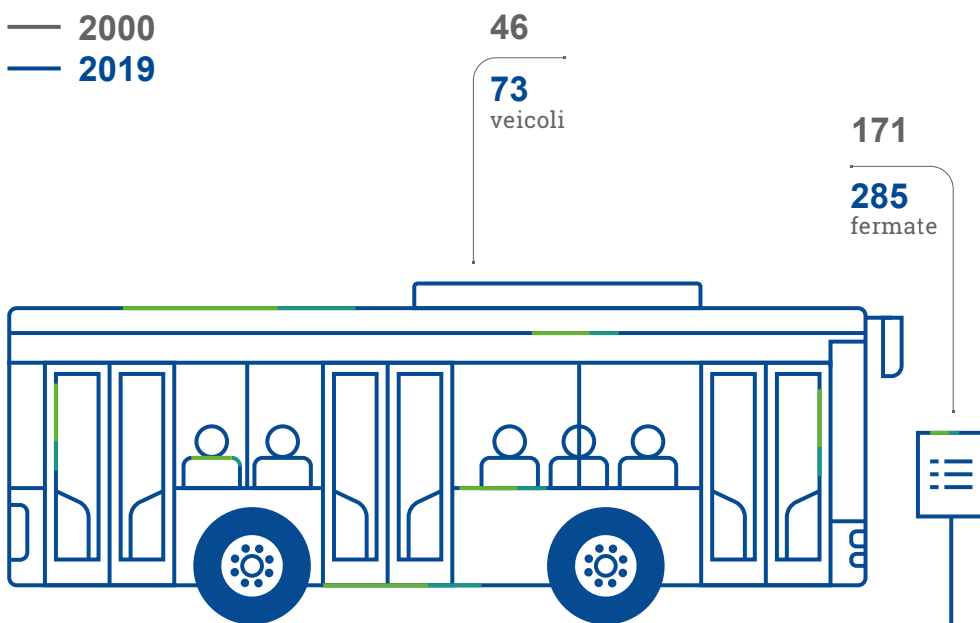
2 CASTA

A



Evoluzione rete urbana

Poche cifre bastano per sintetizzare l'evoluzione dell'attività di TPL in questi venti anni.



9

15

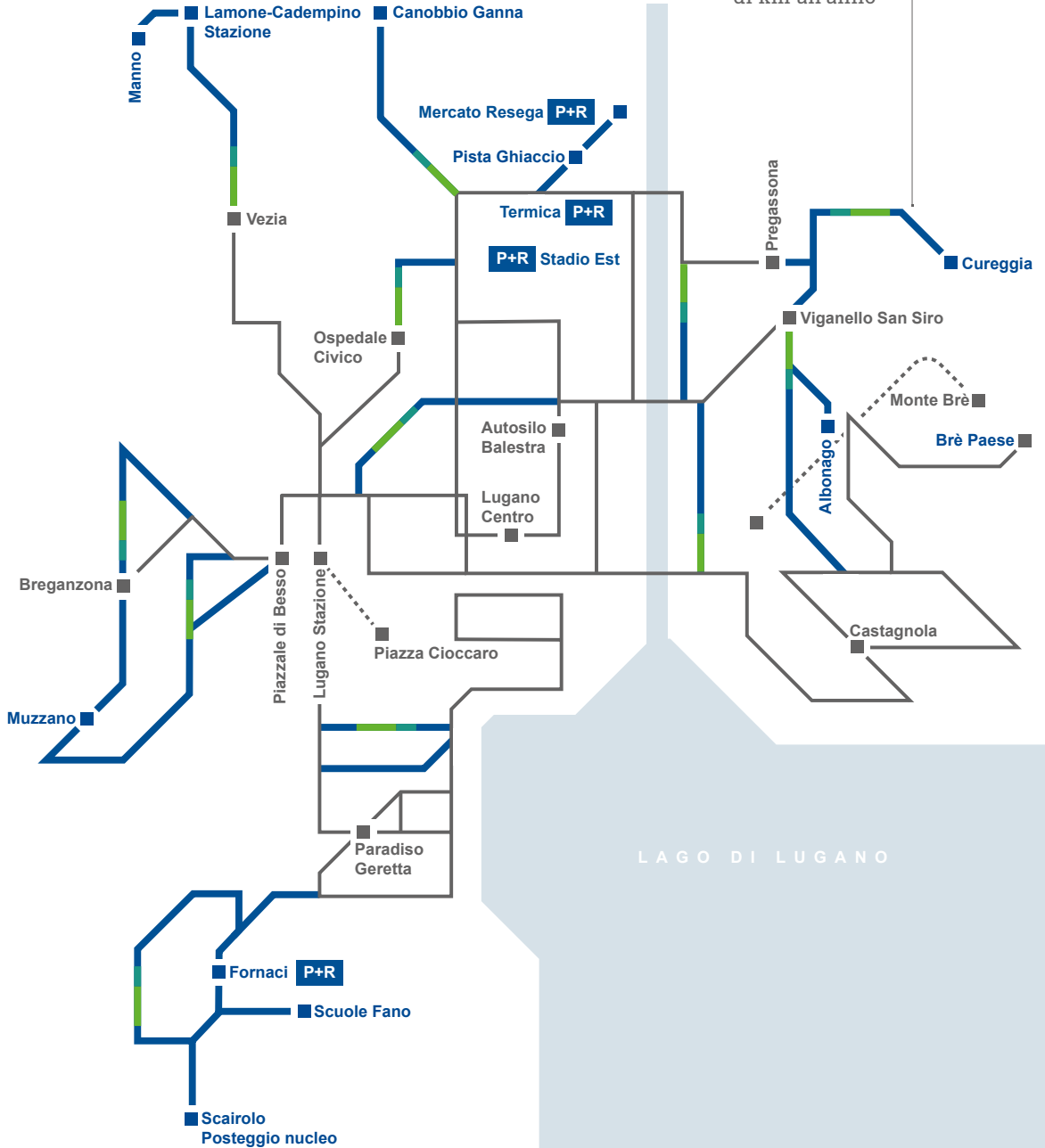
linee servite
(bus e funicolare)

Park & Ride (P+R)

Qual è la migliore soluzione per chi deve recarsi nel centro città? Usare i Park & Ride. Sia a Nord sia a Sud di Lugano sono situate diverse centinaia di posteggi, comodi, economici collegati alla città con linee di bus dedicate della TPL.

1,5 milioni

2,7 milioni
di km all'anno





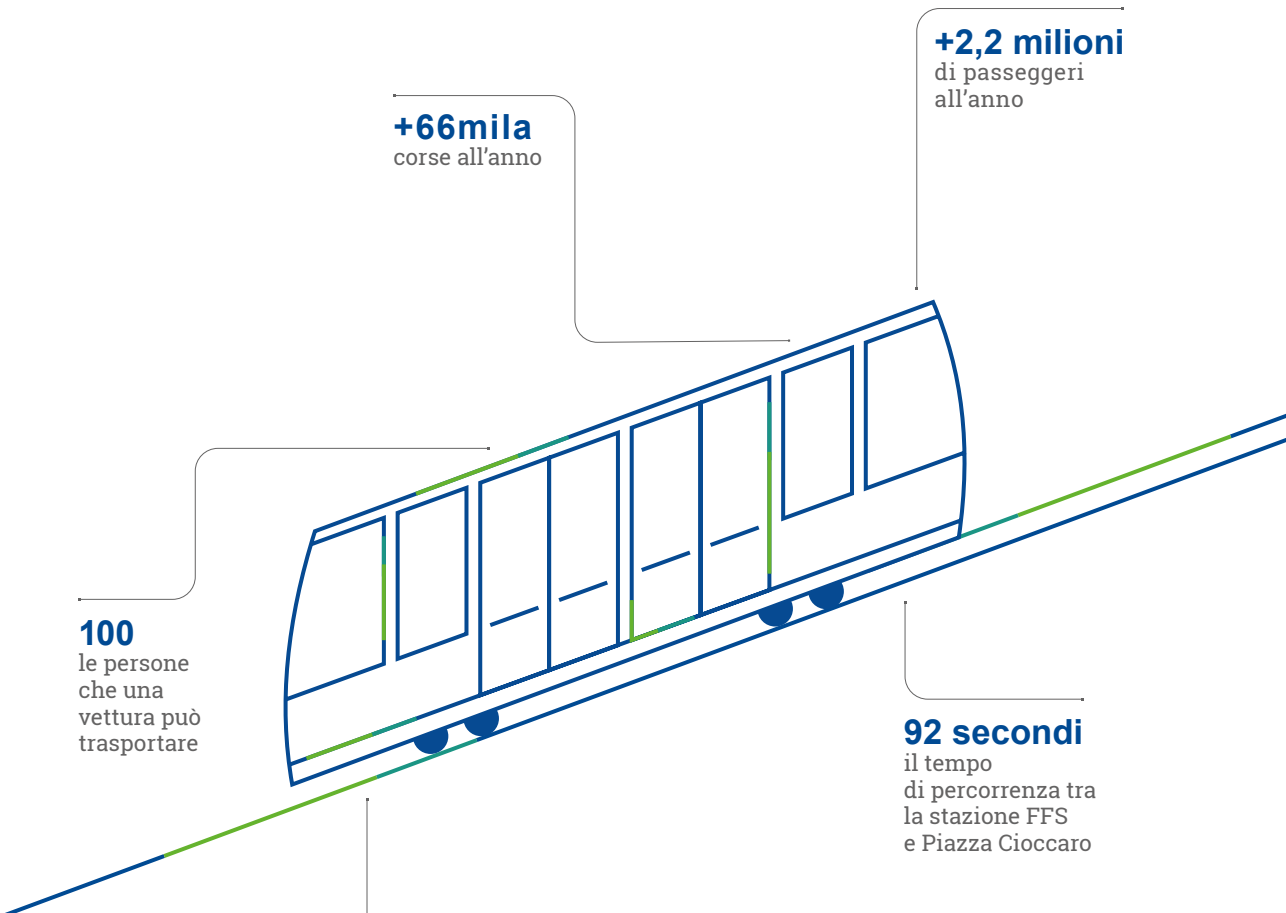
Funicolare «La Sassellina»

La nuova funicolare Lugano-Stazione «La Sassellina» è la cinghia di distribuzione della città. Collegando la stazione al centro, permette ogni giorno a migliaia di persone di arrivare e partire da Lugano.

Le origini

Dalla sua nascita, nel lontano 1886, la più recente ristrutturazione è avvenuta nel 2014 ed è terminata alla fine del 2016 dopo un radicale rinnovamento dell'infrastruttura. Nei due anni di lavori è stato introdotto un servizio sostitutivo, il Funibus, che ha trasportato quasi 1,5 milioni di persone. Le tappe più importanti hanno visto: lo smantellamento dell'impianto e della sala macchine, ora collocata al piano -2 nel nuovo atrio della stazione, e la completa ricostruzione del portale a monte della galleria in zona Cattedrale per permettere di allargare il punto di scambio delle due vetture. Grazie a ciò la nuova stazione intermedia consente un accesso autonomo anche a persone con difficoltà motorie.





+2,2 milioni
di passeggeri
all'anno

+66mila
corse all'anno

100
le persone
che una
vettura può
trasportare

92 secondi
il tempo
di percorrenza tra
la stazione FFS
e Piazza Cioccaro

Accessibile
in sedia a rotelle,
passeggino
e in bicicletta
(in alcune fasce
orarie)

La funicolare oggi

Oggi i passeggeri trasportati superano i 2 milioni ogni anno e le corse sono più di 66mila. La nuova funicolare viaggia in modalità semiautomatica con personale presente alle due stazioni. Questo per assicurare la continuità del servizio, sia in caso di guasti sia per la manutenzione. Un sistema di videosorveglianza è collegato con la Centrale Operativa e contribuisce a garantire la sicurezza dei passeggeri. Le due vetture – oltre a essere predisposte per sedie a rotelle e passeggini – possono trasportare in tutta comodità fino a 100 passeggeri alla volta.

L'obiettivo principale di TPL consiste nel fornire un servizio in linea con le esigenze e le aspettative della propria utenza, moderno ed efficiente.



I nostri utenti ci stanno a cuore

La TPL fonda il suo lavoro sulla soddisfazione e sull'interazione con gli utenti. E lo fa rispondendo a ogni reclamo, comunicando in modo regolare i servizi ai cittadini e con un certificato di qualità di livello nazionale.

Reclami

«Sbagliando si impara», così dice un antico e diffusissimo proverbio. Infatti, nonostante la massima dedizione, l'impegno e la passione di tutti nello svolgere il proprio lavoro, si può sempre migliorare. L'azienda per questo è particolarmente attenta ai reclami e gestisce qualsiasi rimostranza, segnalazione e suggestione con l'attenzione che merita. Per questa ragione analizza con scrupolo il servizio prestato e la percezione dell'utente, garantendo a tutti una risposta adeguata. Ogni segnalazione viene catalogata: in questo modo, al termine dell'anno, è possibile comprendere meglio in quali settori agire e quali eventuali correttivi mettere in atto. L'obiettivo è il costante miglioramento del servizio offerto per rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza.

Certificato di Qualità

L'impegno della TPL nel voler fornire un servizio di qualità è parte imprescindibile della propria attività. Per questo motivo, sin dalla sua costituzione, l'azienda ha desiderato misurare tali parametri partecipando al Programma qualità del turismo svizzero, promosso dalla Confederazione. Ha così ricevuto il certificato di Qualità di livello 2, che attesta non solo l'idoneità del servizio alla clientela, ma anche la qualità dei processi lavorativi, della gestione e della direzione dell'azienda. Proprio per il suo 20esimo anniversario, la TPL ha ottenuto il rinnovo del certificato per ulteriori 3 anni.


Comunicazione

La comunicazione chiara e completa è una priorità. Ecco perché la TPL informa costantemente la popolazione rispetto ai cambiamenti della mobilità cittadina ed è un punto di riferimento per le istituzioni nei progetti di rilievo legati al trasporto pubblico. Inoltre aggiorna il sito, realizza brochure, flyer e manifesti. E si organizza per una diffusione delle informazioni a tutti i cittadini.




1.

- 1. Campagna CIAK! si gira**
Se viaggi col bus puoi partecipare a un concorso. In palio un iPad Air.
- 2. Campagna sicurezza**
Bastano piccoli accorgimenti per migliorare la sicurezza di tutti.



facciamo il possibile per la tua sicurezza
ma abbiamo bisogno di te



Grazie per percorrere con noi 2,7 milioni di km ogni anno. Grazie per venir a tifare Lugano assieme a noi. Grazie per proteggere l'ambiente con le tue scelte. Grazie per ogni tuo «Grazie!» scendendo dal bus. Grazie per contribuire a ridurre il traffico in città. Grazie per aver battuto il record dei 100 metri per noi. Grazie per aver aiutato la sciura Pina a scender dal bus. Grazie per aver consultato l'orario sul nostro nuovo sito web. Grazie per aver festeggiato con noi l'arrivo della Sassellina. Grazie perché andare a scuola assieme è più bello. Grazie per scegliere di arrivare rilassati al lavoro ogni mattina (o quasi!). Grazie per aver pazientato quando siamo stati in ritardo. Grazie ai 13 milioni di Luganesi e non che ogni anno salgono sul bus. Grazie a chi l'Arcobaleno è annuale e non solo dopo il temporale. Grazie per i tuoi consigli su come migliorarci! Grazie per averci mostrato come ci si trucca sul bus. Grazie per aver ceduto il tuo posto a una futura mamma. Grazie per aver condiviso con noi il tuo bel voto all'esame. Grazie perché il bus è la tua silent disco personale. Grazie per condividere con noi sole, acqua e neve.

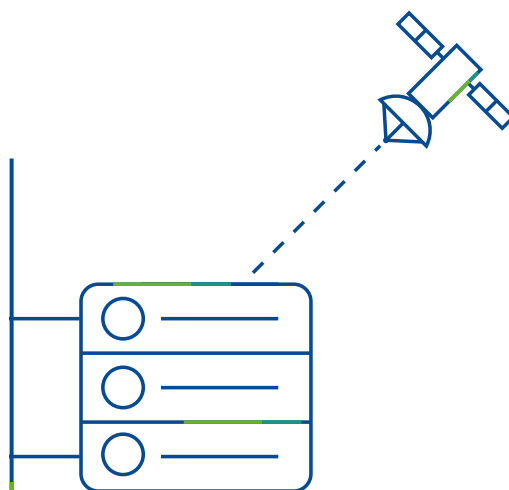
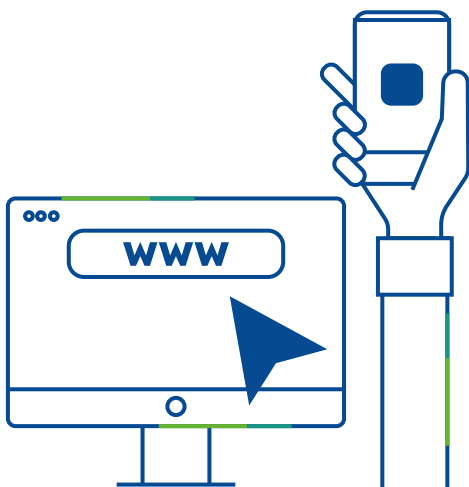
20 volte grazie

Con il vostro aiuto cresciamo ogni anno.
E perciò grazie (e siamo a 21).

Tecnologia

Sito WEB e APP

Un'APP gratuita e un nuovo sito web rendono la vita dei passeggeri più semplice. Dal 2013 è attiva l'APP Bus Sapiens che permette di conoscere in tempo reale la percorrenza dei bus. Un look moderno, chiaro e intuitivo fa da sfondo al portale online che è stato rivisto in occasione del 20esimo anno di attività della TPL.

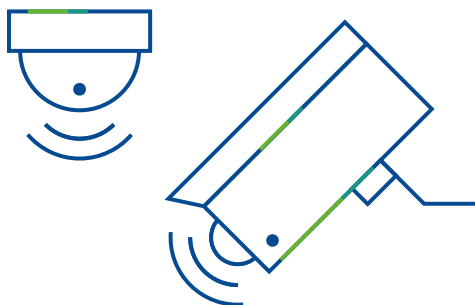


Sistema di gestione

Gli utenti possono conoscere l'arrivo previsto dei bus grazie a un sistema di geolocalizzazione che permette di rilevare, in tempo reale, la posizione e la velocità di ogni veicolo. Questi dati vengono infatti inviati a un server che li elabora e calcola in un istante il tempo medio d'arrivo, rispetto alla posizione in cui si trova e alla fermata. Il tutto viene poi indicato sulle paline informative, nell'applicazione per gli smartphone e alla Centrale Operativa.

Sicurezza

L'azienda è in prima linea per garantire la sicurezza dei passeggeri e dei collaboratori in tutti gli ambiti in cui opera. Sugli autobus, negli spazi aziendali e al terminal Lugano centro è infatti installato un impianto di videosorveglianza. Inoltre, in casi di estrema necessità, il personale può contattare dai veicoli la centrale di Polizia.



L'IMPEGNO DI TPL PER L'AMBIENTE

La TPL fa dei temi ambientali uno dei pilastri dell'azienda. Seguendo da vicino il continuo progresso tecnologico s'impegna in prima linea affinché, nello svolgimento del proprio servizio e delle attività di tutti i giorni, l'impatto ambientale possa essere ridotto al minimo.

PANNELLI FOTOVOLTAICI

Il 9 dicembre 2014, in collaborazione con le AIL, è stato posato sul tetto della rimessa TPL un impianto fotovoltaico della potenza di 126 KWp. Un ulteriore passo è stato compiuto nel 2017 quando la TPL ha richiesto un'offerta per l'ampliamento dell'installazione capace di produrre 100 KWp: un'erogazione di energia pari al fabbisogno di circa 20 economie domestiche di media grandezza. I pannelli fotovoltaici oggi ricoprono l'intera superficie del tetto e la produzione complessiva di energia è pari a quella necessaria per coprire il fabbisogno di 52 economie domestiche.

PICCOLI GESTI PER GRANDI RISULTATI

L'azienda è sempre stata attenta all'ecologia. Ecco le misure concrete attuate finora:

- Sostituzione dei mezzi più inquinanti con i più recenti Euro 6
- Isolamento del tetto e posa degli impianti fotovoltaici
- Introduzione dei contenitori per la raccolta differenziata in tutti gli uffici
- Sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con quelli al LED
- Installazione di sensori per lo spegnimento automatico dell'illuminazione
- Impianto di lavaggio dei bus con recupero dell'acqua

Il tetto della Rimessa a Pregassona-Ruggi e i suoi pannelli fotovoltaici



OBIETTIVO ZERO EMISSIONI

Pro e contro dell'attuale offerta

La crescente sensibilità ambientale sta portando le case produttrici di veicoli verso una nuova direzione, un approccio più «green» nella concezione delle motorizzazioni per una mobilità più sostenibile.

Coerentemente con ciò, i fabbricanti quindi si sono applicati per lo sviluppo di veicoli a propulsione ibrida-elettrica, solo elettrica e pure alimentati a idrogeno, che seppur ancora in fase di sperimentazione, stanno restituendo dati incoraggianti in termini di ecosostenibilità. Anche la TPL, nel rispetto della propria missione, ha da tempo affrontato la tematica, analizzando le diverse alternative; ad oggi, purtroppo, non ne sono state reperite alcune in grado di soddisfare tutti i requisiti necessari, in particolare per lo svolgimento del servizio nella nostra Lugano, che dal punto di vista topografico presenta delle criticità. Avendo i terminali di diverse linee sulla cima delle colline limitrofe al centro città, il dispendio di energia è estremamente elevato.

Si è quindi confrontati, da un lato con i primi risultati positivi per quanto concerne la fattibilità di trasporto con trazione elettrica, dall'altro con una proposta di diverse tecnologie per fornitura e immagazzinamento dell'energia necessaria, in continua evoluzione e ancora in fase di sperimentazione. Questo ultimo aspetto, fondamentale nel processo globale, non ci ha ancora permesso di concretizzare la pianificazione a corto termine di importanti investimenti, ritenuto anche che le nuove tecnologie di trazione

ecosostenibili hanno costi di gran lunga superiori ai motori termici.

I risultati arriveranno, passo dopo passo; nel frattempo, il trasporto pubblico, rispetto alla mobilità privata, si rivela ad ogni modo oggi la scelta più ecologica.



**LA TPL, NEL RISPETTO
DELLA PROPRIA
MISSIONE, HA DA
TEMPO AFFRONTATO
LA TEMATICA,
ANALIZZANDO LE
DIVERSE ALTERNATIVE**

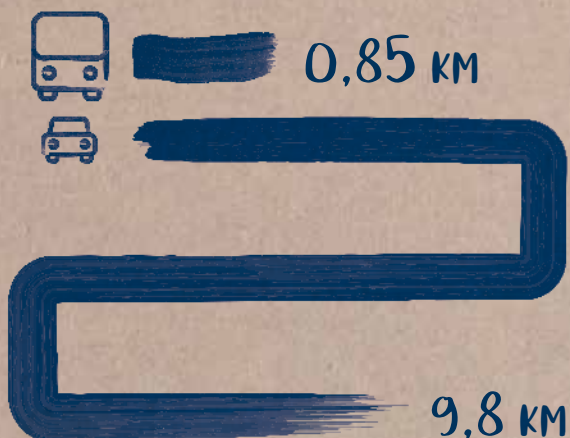
LA SCELTA PER UN NUOVO CONCETTO DI MOBILITÀ

La crescente necessità di spostarsi parallelamente alla diffusione di una maggiore sensibilità ambientale porta a ripensare il concetto di mobilità. In che modo? Cercando di ridurre il numero di auto nei centri urbani con una conseguente diminuzione dell'inquinamento e del traffico, a favore di una maggiore vivibilità dei centri urbani. Facendo qualche rapido calcolo, il risultato è che il trasporto pubblico è la scelta meno inquinante e meno ingombrante.

In una giornata d'esercizio tipo nei giorni feriali (LU-VE), i 55 bus in circolazione – semplici e articolati – occupati nella misura del 50% della loro capacità, in rapporto alle auto (2170), occupate da 1,5 persone ciascuna*.

55 BUS
PIENI A METÀ,
TOLGONO
POTENZIALMENTE
DALLA STRADA
2170 AUTO

Ingombro stradale in km



Capacità di trasporto
/ numero passeggeri

38
AUTO



=

1 BUS

A photograph of a modern transit station at night. The station has a large, illuminated glass facade with a grid pattern. A bus is stopped at the platform, and several passengers are visible. The scene is lit with warm, orange and yellow lights from the station's interior and exterior lighting. A large clock is visible on the left side of the station.

13 milioni
di passeggeri
all'anno
tra bus
e funicolare

+31%
l'aumento
dei passeggeri
dal 2003 a oggi

La parola al Presidente



20 anni rappresentano un importante traguardo, un'occasione per volgere lo sguardo indietro e ricordare tutto quanto è stato compiuto, le sfide affrontate e le soddisfazioni.

Le ricorrenze danno allo stesso modo la possibilità di guardare avanti, alle prospettive future e agli obiettivi, a breve e a più lungo termine, potendo fare tesoro delle esperienze e consapevolezze acquisite.

Come il contesto generale, anche il trasporto pubblico sta rapidamente evolvendo, in risposta a stimoli, a esigenze e a visioni nuove, pur mantenendo inalterato il suo obiettivo primario: fornire un servizio alla popolazione che possa essere affidabile, efficiente, e una valida alternativa al trasporto individuale.

È evidente come le mutazioni dello stile di vita, il progresso tecnologico e le maggiori consapevolezze nonché responsabilità della nostra generazione rispetto alle problematiche ambientali, comportino necessariamente un differente approccio e la necessità di reperire soluzioni adeguate per il mantenimento degli impegni.

In tale direzione sono state infatti sempre orientate le visioni e gli sforzi delle istituzioni, che già alla fine del secolo scorso si erano preposte l'obiettivo di offrire una rete di mezzi pubblici sempre più attrattiva e capillare sul territorio cantonale.

Un prossimo step è in procinto di essere raggiunto, con l'apertura della Galleria di base del Monte Ceneri nel 2020, la rete del trasporto pubblico, sia su rotaia sia su gomma, verrà notevolmente potenziata: maggiori frequenze di passaggio, estensione della copertura oraria e incremento delle coincidenze e quindi dell'intermodalità interesseranno tutte le imprese e pure la nostra TPL.

In tutto ciò, perché il disegno tracciato possa prendere realmente vita, la collaborazione, lo scambio e le sinergie tra aziende consorelle si rivelano fondamentali, affinché possano essere limitati gli oneri e ottimizzate le risorse e le competenze, in particolare tra aziende che esercitano nella medesima area. Già da qualche tempo la TPL ha attivato nuove sinergie e sviluppato quelle già esistenti: con la FLP, ad esempio, attraverso il mandato di gestione rinnovato nel 2013, e pure con le ARL, con le quali da alcuni anni si stanno ipotizzando delle implementazioni rispetto a quanto sinora già messo in opera nell'ambito dei servizi tecnici, mentre già a

partire dal 1° gennaio 2019 è stata attivata una sussidiarietà dal profilo della gestione dell'esercizio mediante la nostra Centrale Operativa.

Quale importante, oserei dire, fondamentale argomento, è tuttora in corso la valutazione per la realizzazione di un progetto in comune, e in collaborazione con la Città, per il deposito degli autobus urbani e da turismo presso il terreno nell'area La Stampa.

Questo potrebbe permettere di poter disporre di una superficie idonea dal profilo strutturale, impiantistico e soprattutto degli spazi, e di condividere le risorse al meglio evitando gli sprechi a favore di un trasporto pubblico attrattivo e performante.

Quale Presidente dell'azienda dal 2011, approfitto di questa speciale occasione innanzitutto per complimentarmi con tutti: i colleghi delle diverse composizioni di CdA con cui ho avuto il piacere di collaborare, la Direzione per la capacità e la competenza con cui ha saputo dirigere e gestire l'azienda ogni giorno e negli importanti cambiamenti che ha vissuto, e in ultimo, ma non ultimo, tutto il personale, per contribuire, con il proprio quotidiano lavoro alla realizzazione di tutti gli obiettivi passati e futuri.

Angelo Jelmini, Presidente

Anno duemilaventi

**Duemilionisettecentomila
chilometri percorsi in un anno
Settantatré autobus
Quindici linee servite
Duecentoventi collaboratori**

