Le nuove FAL

Inviato da Angela Fariello
giovedì 10 maggio 2012

Intervista a Matteo Colamussi, presidente del CdA

Dopo aver incontrato la dottoressa Marialisa Moramarco, fondatrice del gruppo "FAL... le Migliorare! " abbiamo intervistato il presidente del Consiglio d'Amministrazione delle Ferrovie Appulo Lucane, il dottor Matteo Colamussi.

Ha mai viaggiato su un treno FAL in orario di punta?

Certamente. Ho fatto più viaggi, all'inizio del mandato in particolare perché bisognava rendersi conto dello stato dei luoghi. Io mi sono insediato come presidente del Cosiglio d'Amministrazione nell'agosto del 2008 e sono convinto che da agosto 2008 ad oggi i risultati, non solo quelli già raggiunti, ma anche quelli che stiamo cantierizzando sono sotto gli occhi di tutti. È evidente e ci rendiamo conto che c'è da recuperare un gap altissimo e siamo tutti impegnati a farlo nei modi e nei tempi che le norme e anche le disponibilità finanziarie ci consentono.

In che condizioni era l'azienda nel momento in cui ne è diventato Presidente?

Intanto, in Puglia, un risultato importante che abbiamo ottenuto è stato il restiling del 90% di tutti i treni. L'altro 10% non l'abbiamo effettuato perché quest'anno inizieranno ad arrivare i primi nuovi treni con una gara che abbiamo bandito con questo Consiglio di Amministrazione nel 2010. Sono già in esercizio il 50% dei pullman nuovi: questo significa sia elevare la qualità del servizio ma soprattutto rispettare elevati standard di sicurezza. Ci tengo a sottolineare che oggi, sia per quanto riguarda i treni, sia per gli autobus, i nostri mezzi sono dotati di pedane che facilitano l'incarrozzamento dei portatori di handicap.

È evidente che questo dovrebbe essere un risultato normale però per le FAL quattro anni fa era un miraggio. Così come il restyling di quasi tutte le stazioni, finiremo quest'anno proprio con la stazione di Bari centrale, avvieremo i lavori per la stazione del Policlinico, che è un altro dei nostri fiori all'occhiello, in termini di sicurezza soprattutto. Perché tutte le nostre stazioni oggi sono dotate di videocamere che significa, anche, puntare sulla sicurezza dei nostri passeggeri.

Posso citare, ulteriormente, i punti di informazione che stiamo potenziando con la disposizione in tutti i nostri treni di GPS che potranno consentirci di comunicare i minuti. E lo faremo anche, e siamo la prima azienda in Puglia, non solo su internet ma avremo un accesso anche attraverso smartphone.

Abbiamo rinnovato il nostro sito internet, abbiamo aperto un ufficio URP, abbiamo dotato la gran parte dei nostri mezzi di aria condizionata. Abbiamo fatto anche cose che, purtroppo non sono visibili.

In questi anni abbiamo raccolto oltre 320 milioni di investimenti che sono rivolti all'acquisto di undici nuovi treni per la Puglia e sei per la Basilicata. Abbiamo avviato e stiamo quasi concludendo la soppressione di alcuni passaggi a livello. Avvieremo i lavori per recintare la maggior parte del tracciato: questo ci consentirà di aumentare il livello di sicurezza e anche la velocità.

Abbiamo a finanziamento il raddoppio fino al Policlinico che, in un secondo momento, attraverso i soldi che abbiamo ricevuto dal Governo Berlusconi con il "Piano Sud", diventerà un raddoppio proprio fino a Toritto. Stiamo per riavviare i cantieri della Bari-Bitritto.

Ci sono, insomma, una serie di interventi strutturali che prima non venivano effettuati. Abbiamo anche ottenuto una prima certificazione

di qualità. Oggi stiamo cercando di mettere a sistema un'azienda che tre anni e mezzo fa evidentemente aveva un gestione assai discutibile se non, addirittura, molto confusa.

Per quanto riguarda, in modo particolare, il raddoppio per la tratta Bari-Toritto, quali sono i tempi?

Stiamo aspettando di sottoscrivere, attraverso la Regione, con il Governo centrale il finanziamento dei 46 milioni previsti dal "Piano Sud". Riteniamo che nei prossimi due-tre mesi sarà firmato il finanziamento e partiremo con le progettazioni. Però siamo convinti che entro la fine dell'anno apriremo anche i cantieri per l'interramento della stazione di Modugno che è propedeutico al raddoppio. Così interreremo anche il passaggio a livello di Via delle Murge.

Per quanto riguarda la revisione del quadro orari ed - eventualmente - l'aumento delle corse, ci sono novità?

Intanto noi abbiamo un contratto di servizio con la Regione Puglia. Le corse possono aumentare se la Regione aumenta il contratto. Diverso è, invece, rivisitare gli orari dove ovviamente ci sono delle possibilità. Stiamo valutando una serie di necessità perché non è assolutamente semplice. Abbiamo già sperimentato la cosa: abbiamo cambiato per esigenza degli orari su sollecitazione degli utenti. Ma non si può proprio pensare che la mobilità possa essere sostenibile rispetto all'interpretazione che un mezzo pubblico può essere un taxi. Bisogna cercare di fare sintesi sulle necessità e soprattutto su quelli che sono i particolari del servizio, lo dico per quanto riguarda i treni: avendo un solo binario, abbiamo una serie di difficoltà. Le soste sono più impegnative.

Da qui a cinque anni, quando io immagino completato il raddoppio per Toritto, è evidente che questa Ferrovia si prepara ad uno

scenario completamente diverso. Non solo per il rinnovo dei mezzi ma, soprattutto, perché il secondo binario consentirà anche di fare corse dirette e prevediamo una cadenza, proprio da Toritto a Bari di un treno ogni venti minuti.

Sono stati
acquistati nuovi mezzi e alcuni sono stati rimodernati.

Nonostante questo sono ancora tanti i disagi per gli utenti. Sulla vostra pagina facebook leggiamo spesso, quasi tutti i giorni, di treni partiti o arrivati a destinazione con un ampio ritardo, spesso dovuto ad avarie o a "problemi tecnici".

La risposta credo che sia abbastanza semplice. Ogni
qualvolta si ha un problema, in esercizio ferroviario in particolare, è chiaro che avendo un solo binario, tutto è maledettamente complicato. Le faccio un esempio: se un treno ha dei problemi alla stazione di Mellitto, bisogna aspettare che l'altro treno che vada in soccorso e in sostituzione vada dal deposito più alto, in questo caso Matera, e che faccia tutte le fermate perché nel frattempo la circolazione non può essere interrotta. Per quanto riguarda la questione del sovraffollamento noi abbiamo fatto un notevolissimo sforzo perché questa ferrovia aveva un problema atavico di carenza di materiale rotabile. Abbiamo intanto immesso un treno in più e negli orari di punta, soprattutto la mattina, proprio rispondendo alle esigenze dell'utenza, grazie anche alla collaborazione di "FAL... le Migliorare!", abbiamo implementato le carrozze. Ma è evidente che se le carrozze sono quelle, questo problema lo potremo risolvere soltanto entro il primo semestre del 2013 quando avremo completato la fornitura dei nostri nuovi undici treni. Il problema è che la mattina, proprio per sopperire alla difficoltà dei treni sovraffollati, i treni hanno una carenza ristretta. Quindi significa che nel momento in cui un mezzo o una strumentazione va in avaria è chiaro che il ritardo viene accumulato. Non esiste ancora la possibilità di debellare questo problema perché c'è da una parte strutturalmente la carenza di materiale rotabile (che è in via di risoluzione entro il primo semestre del 2013) e dall'altra il fatto che il nostro tracciato è caratterizzato soltanto da un binario.

Molto si è fatto
negli ultimi tempi per migliorare il rapporto FAL-Utenti e per rendere sempre più efficace la comunicazione informativa dei clienti. In questo senso ci sono altri progetti in cantiere?

La ringrazio per quest'osservazione che ha fatto. È evidente che in una macchina così complessa, come quella delle FAL, noi dobbiamo recuperare il gap a 360 gradi. Stiamo cercando di recuperare il tempo e per quanto riguarda questa cosa, siamo davvero avanti: gli utenti che hanno uno smartphone avranno la possibilità di accedere direttamente alla piattaforma per conoscere l'eventuale ritardo di un treno. Con l'introduzione di un nuovo sito abbiamo pensato non tanto alla forma quanto alla possibilità di accedervi tramite dispositivi mobili. La domanda che la mattina il presidente si pone è: "che cosa si può fare, alla luce di quello che è il monitoraggio delle tante lamentele che riceviamo, per la risoluzione dei problemi". Quindi, si è partiti da una concezione facile: quali sono le necessità e in base a tali necessità stiamo facendo degli interventi abbastanza organici.

Navigando sul vostro sito internet ho visto che è di prossima attivazione il servizio della biglietteria on-line...

Questa è una delle novità che presenteremo il mese prossimo (maggio2012). Attraverso il nostro sito internet sarà possibile acquistare sia gli abbonamenti sia i biglietti. Ci impegnamo nei prossimi mesi a rinnovare tutta la nostra rete di vendita dei biglietti perché sappiamo che talvolta si presentano situazioni molto critiche. Mi scuso per i recenti disagi (le biglietterie erano prive di titoli di viaggio) che si sono verificati proprio perché il servizio è stato appaltato ad una nuova azienda per la distribuzione dei biglietti. Crediamo che anche con questi continui rinnovi e soprattutto con questa trasparenza nelle procedure di gara di affidamento dei servizi, non solo miglioriamo i servizi ma soprattutto conteniamo i costi. Quello che riusciamo a risparmiare lo investiamo su di noi e quindi sugli utenti.

In questi giorni sta circolando su Facebook un questionario per valutare il grado di soddisfazione degli utenti ad opera del gruppo "FAL... le Migliorare!". L'ha visto? Cosa ne pensa?

No, non ne sono a conoscenza, non sono stato informato.
L'azienda, le FAL, fa l'indagine di
custmer ogni sei mesi ed anche questo è uno strumento che seguiamo con attenzione. Lo dobbiamo fare
contrattualmente, lo facciamo.

Oggi lei mi da una notizia perché non ne ero a conoscenza: evidentemente il gruppo non ce l'ha comunicato.

Però bene hanno fatto a voler fare questa
iniziativa. Ma l'azienda lo fa già ogni sei mesi, con un'azienda esterna, attraverso delle interviste su tutti i 180 chilometri della nostra linea.

C'è qualcosa che i
Comuni interessati sia dalla linea ferroviaria, sia dalle linee automobilistiche, possono fare per migliorare i servizi che l'azienda offre ai loro cittadini?

Guardi, io le dico che con tutti i Comuni che la nostra
linea attraversa, abbiamo rapporti speciali. Tutti i sindaci con noi hanno un ottimo rapporto collaborativo. Talvolta anche in maniera informale, con qualche telefonata, riusciamo a rispondere alle esigenze che i comuni ci pongono: la chiusura del traffico, il potenziamento in occasione di eventi particolari...

Approfitto per ringraziare tutti i sindaci di tutti i Comuni che, davvero, sono molto collaborativi con noi. Questo perché li abbiamo coinvolti nella scommessa più complessa: quella del cambiamento.

Quali sono le
priorità dell'azienda in questo momento?

Abbiamo presentato due anni fa questi piani strategici
per investimenti strutturali e per il materiale rotabile. Oggi alcuni si sono già concretizzati. Aspettiamo l'arrivo dei nuovi treni che, rispetto al

contratto, potrebbero arrivare con qualche mese in anticipo. Crediamo davvero che con l'arrivo dei treni inizierà l'inversione totale di tendenza.

Stiamo cercando di avviare tutte le opere infrastrutturali e a corredo di tutto questo, secondo me, la cosa più importante è proprio il rapporto fra utenza e azienda. Dato che si tratta di un'azienda pubblica è ovvio che deve stare più attenta a rimettere al centro dell'attività aziendale il pendolare.

Pubblicheremo nei prossimi giorni il Codice Etico che distribuiremo a tutti i nostri dipendenti e ai nostri fornitori. Io lo definisco quasi una "Carta Costituzionale": è una sorta di codice comportamentale. Abbiamo, quindi, intrapreso una serie di iniziative che mira proprio a recuperare il rispetto del rapporto fra pendolare ed azienda.

Angela Fariello

La pagina Facebook delle Ferrovie Appulo Lucane

La pagina Facebook del gruppo "FAL... le Migliorare!"

Il sito internet delle Ferrovie Appulo Lucane

Il gruppo FAL... le Migliorare ha creato
un questionario sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai
servizi delle linee automobilistiche e ferroviarie offerti dall'azienda

dei trasporti pugliese.

Chiunque voglia può rispondere in maniera del tutto libera ed anonima.

I dati raccolti verranno pubblicati sulla
bacheca del gruppo di facebook e verranno inviati anche all'Assessorato
ai Trasporti di Puglia e Basilicata e ai dirigenti della FAL.

Basta cliccare su questo link e rispondere alle domande con un semplice click:

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI