



#Cantieri #Esercizio ferroviario #Puntualità #Orario e offerta #Informazione alla clientela

L'anno scorso l'89,5% dei viaggiatori FFS è arrivato puntuale, per cui rispetto all'anno precedente la ferrovia è peggiorata. Nell'intervista David Fattebert, responsabile del programma, spiega le cause, le misure attuate dalle FFS per migliorare e come sarà più precisa la misurazione nel 2020.



Quanto sono state puntuali le FFS lo scorso anno?

Nel 2019 con le FFS è arrivato a destinazione puntuale l'89,5 per cento dei viaggiatori, ossia un peggioramento di 0,6 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Nel primo semestre eravamo ancora sulla buona strada, tuttavia i mesi di ottobre e novembre 2019 sono stati i mesi meno puntuali in assoluto delle FFS dal 2012.

Come l'hanno vissuta i clienti?

Il numero di reazioni dei clienti rispecchia la situazione: è aumentato di oltre un terzo nel 2019 rispetto all'anno precedente. Le FFS si scusano con i viaggiatori interessati. Nel mese di dicembre i treni arrivavano nuovamente molto più puntuali.

Quanto è stata puntuale FFS Cargo?

Qui siamo riusciti a migliorare nel 2019. Il 91,9 per cento delle spedizioni hanno raggiunto la destinazione puntualmente, migliorando di 8,6 punti percentuali il valore del 2018.

Quali erano le cause dei ritardi?

Nel 2019 le cause principali dei ritardi erano le conseguenze della pianificazione dell'orario e dei cantieri, guasti al materiale rotabile, numero di veicoli insufficiente e mancanza di riserve per il personale di locomotiva, come del resto già dichiarato dalle FFS a fine ottobre in un comunicato stampa. Questo spiega perché i treni delle FFS circolavano più puntualmente dalla seconda metà di dicembre: durante le festività si è lavorato su meno cantieri e c'erano meno viaggiatori nelle ore di punta per cui le FFS hanno impiegato meno treni e si sono verificati meno ritardi al momento di salire e scendere dai treni. Occorre inoltre considerare anche il fattore culturale: alle FFS vogliamo sempre accontentare tutti – la politica, le autorità, i partner commerciali ecc. – ma dobbiamo anche imparare a dire di no a favore di un esercizio più stabile per i nostri clienti.

Quanto saranno puntuali le FFS nel 2020?

La situazione dell'esercizio rimane tesa. Ad esempio nel 2020 le FFS eseguiranno ancora più lavori di costruzione per conservare la rete in buono stato e continuare a garantire la sicurezza dei viaggiatori. Tuttavia ci impegniamo a ripartire meglio questi cantieri sull'arco dell'anno, il che ha un effetto positivo sulla stabilità dell'esercizio ferroviario. Purtroppo, le carenze di personale di locomotiva e di materiale rotabile dovrebbero attenuarsi fino al 2021. A lungo termine una delle sfide principali consisterà nel mantenere l'equilibrio tra cantieri in costante aumento per la manutenzione e l'ampliamento e un orario stabile. A gennaio abbiamo registrato finora un buon 92,2 per cento, anche se con grandi differenze regionali, ma la situazione rimane impegnativa. Dobbiamo considerare maggiormente la puntualità in tutte le decisioni che prendiamo. Inoltre dobbiamo migliorare l'informazione alla clientela in caso di perturbazione. Al riguardo è in corso un progetto presso FFS Viaggiatori.

La misurazione della puntualità cambia – perché?

Rendiamo più accurata la misurazione della puntualità. Fino a fine 2019 l'abbiamo misurata in 53 punti rappresentativi sulla rete ferroviaria svizzera. D'ora in poi le FFS rileveranno la puntualità in oltre 900 luoghi in tutta la Svizzera e pertanto in tutte le stazioni. Grazie a questa precisione di misurazione più elevata, il valore della puntualità dei clienti riflette meglio la realtà rispetto all'attuale calcolo approssimativo con 53 punti di misurazione. Questa accuratezza ci aiuta a definire le misure per rendere i treni, e quindi i viaggiatori, più puntuali. Possiamo basarci sulle analisi commissionate dal CEO e dalla Direzione del Gruppo a fine 2018. Ora sappiamo esattamente quali sono i punti dolenti anche grazie a un gruppo interno di esperti.

La misurazione più precisa cambia il valore della puntualità: come ne teniamo conto?

A partire dal 2020 la misurazione più precisa porterà a un aumento della puntualità dei clienti, stimato in circa 0,8 punti percentuali rispetto ai valori attuali; questo perché viene assegnato maggior peso al traffico regionale più puntuale rispetto all'attuale metodo di misurazione. Invariata rimane la nostra ferma intenzione di migliorare la puntualità, di conseguenza aumentiamo l'obiettivo di puntualità a lungo termine del valore corrispondente all'effetto della nuova misurazione.