

Repubblica e Cantone  
Ticino

## Il Consiglio di Stato

Signor  
Sergio Morisoli  
Deputato al Gran Consiglio

### Interrogazione 7 dicembre 2011 n. 349.11 Trasporti pubblici e servizio pubblico

Signor deputato,  
rispondiamo come segue alla sua interrogazione citata in oggetto.

#### 1. In generale

Il suo atto parlamentare solleva in entrata il tema dell'incongruenza temporale fra il credito-quadro quadriennale (lo scorso mese di novembre è stato approvato dal Parlamento quello per il periodo 2012-2015) ed i contratti di prestazione stipulati con le imprese di trasporto. A questo proposito, le segnaliamo che la durata dei contratti di prestazione è stabilita in base alla legislazione federale, che prevede una validità biennale dal 2014/2015 per il traffico regionale viaggiatori (TRV) e quadriennale per la convenzione sulle prestazioni dell'infrastruttura ferroviaria. La prossima convenzione, conclusa dalla Confederazione e dal Cantone con le imprese, avrà una durata quadriennale estesa sul periodo 2013-2016.

Il prossimo credito-quadro sarà sottoposto al Parlamento nel 2015 e sarà valido per il periodo 2016-2019; di conseguenza, poiché le convenzioni biennali per il settore del TRV scadranno a fine 2015 (anni d'orario 2014 e 2015), esse non comporteranno nessun impegno finanziario preesistente per l'allestimento del prossimo credito-quadro. Per contro, il Gran Consiglio sarà confrontato con il vincolo rappresentato dagli importi fissati per l'anno 2016 con le imprese ferroviarie regionali FART e FLP per le indennità relative all'esercizio dell'infrastruttura ferroviaria. Tuttavia l'importo in gioco risultante da tale vincolo sarà molto contenuto rispetto al credito globale.

Considerata la minima interferenza temporale fra contratti in essere e prossimi crediti-quadro e visto il margine di manovra nullo per modificare le basi legali federali che disciplinano le modalità d'allestimento dei contratti di prestazione nell'ambito del trasporto pubblico, questo Consiglio non ritiene di dover intervenire entro la fine della legislatura per regolare l'utilizzo di questi strumenti di gestione finanziaria.

La sua interrogazione si è in seguito focalizzata in dettaglio sulla questione dei tempi di apertura degli sportelli delle FFS. Riguardo alle possibili limitazioni dei tempi di apertura da lei citate per l'anno 2012, su informazione delle FFS le segnaliamo quanto segue.

- Gli sportelli di Locarno sono chiusi la domenica soltanto durante la bassa stagione, da novembre a fine marzo. Le FFS segnalano che in questo periodo sono chiusi oltre il 50% degli alberghi e anche l'ente turistico stesso di domenica non tiene aperto gli sportelli.

- Gli orari di apertura degli sportelli di Lugano non sono stati ritoccati. Essi sono aperti dalle 6:30 (7:00 il sabato e la domenica) alle 20:00.
- L'apertura degli sportelli di Bellinzona è stata unificata da lunedì a domenica alle 07:00. Anche in questo caso gli sportelli rimangono aperti ininterrottamente fino alle 19 (sa e do fino alle 18), cioè per 12 ore consecutive.

## 2. Risposte alle domande poste

Di seguito rispondiamo alle domande puntuali da lei formulate.

### 1. È mai possibile che il Cantone possa permettere la chiusura o la riduzione di un servizio essenziale nelle stazioni come gli sportelli, che non vendono solo biglietti ma danno servizio di consulenza, informazioni, ecc.?

Conformemente all'articolo 7a della Legge federale sulle Ferrovie federali svizzere, il Consiglio federale stabilisce gli obiettivi strategici delle FFS. In ossequio alla citata disposizione legale, l'azienda persegue un costante miglioramento dell'efficienza per attestare risultati aziendali positivi. Gli incrementi dell'efficienza richiedono di adattare regolarmente l'organizzazione dei servizi, fra cui anche quelli rivolti alla clientela nell'ambito della vendita e della distribuzione. L'azienda ritiene dati i presupposti per offrire un libero e ampio accesso alla mobilità grazie alla possibilità per la clientela di utilizzare le nuove tecnologie (TicketShop on-line, Mobile ticket shop) oppure avvalersi dei distributori automatici e del servizio telefonico a pagamento "Rail service" per consulenza e ordinazione di titoli di trasporto.

La vendita e la distribuzione è un settore d'attività che rientra nella stretta sfera di competenza aziendale delle FFS ed il Cantone non ritiene necessario né opportuno, visti anche i presupposti precedentemente citati, di dover intervenire in merito.

### 2. È mai possibile che con i soldi pubblici dei ticinesi dati alle FFS, e con l'aumento dei prezzi di trasporto, alle FFS non resta che ridurre un servizio importante per la clientela come le biglietterie?

Un obiettivo prioritario delle FFS è quello di garantire ai propri clienti, dal profilo della vendita e della distribuzione dei titoli di trasporto, un semplice e rapido accesso al servizio di trasporto.

I nuovi orari di apertura delle biglietterie in Ticino, entrati in vigore il 1° gennaio 2012, permettono, secondo le FFS, di impiegare le risorse in maniera oculata e di rafforzare la presenza dell'azienda nei periodi in cui le richieste della clientela sono maggiori. In questo contesto esse cercano di tenere conto sia delle esigenze della clientela locale sia di quella turistica. A titolo d'esempio l'impresa cita gli sportelli di vendita di Locarno, dove gli orari e le risorse sono stati potenziati durante i mesi dell'alta stagione (da aprile fino ad ottobre). In questo modo è possibile far fronte alle reali esigenze del mercato del turismo e di tenere aperti più sportelli contemporaneamente durante le ore di punta ed i mesi di forte affluenza turistica.

Un ulteriore importante elemento che le FFS considerano per definire le fasce orarie d'apertura degli sportelli è il bacino d'utenza potenziale; da questo punto di vista, gli orari d'apertura degli sportelli delle stazioni ticinesi sono simili a quelli di altre stazioni svizzere di potenziale analogo. I punti di snodo principali con gli orari d'apertura più estesi sono le cosiddette stazioni "RailCity", situate nelle maggiori città svizzere (ad esempio Berna, Basilea, Ginevra, Losanna).

L'azienda investe parecchie risorse per offrire pure diversi canali di vendita alternativi agli sportelli, che garantiscono in ogni momento, in ossequio alle mutate abitudini dei clienti, la possibilità d'acquistare titoli di viaggio: distributori automatici ubicati nelle stazioni, TicketShop on-line (acquisto tramite computer), mobile ticket shop per ricevere i biglietti direttamente sul telefono cellulare e, a pagamento, il servizio telefonico "Rail Service" attivo per la consulenza e l'ordinazione di titoli di trasporto.

Questo Consiglio ritiene che il servizio offerto sia sufficiente grazie all'ampia fascia temporale di apertura degli sportelli per i più importanti punti di vendita, pari a 12 ore consecutive estese dalle 07:00 alle 19:00 nei giorni feriali, fascia che copre quindi praticamente tutta la giornata dal mattino presto fino al tardo pomeriggio, periodo in cui si manifesta la gran parte di domanda da parte dell'utenza. Rapportato all'accessibilità di altri sportelli, sia per quanto riguarda gli orari che per la durata complessiva di apertura, il servizio offerto dalle FFS è sicuramente apprezzabile. Va pure considerato che un eventuale ampliamento comporterebbe dei costi supplementari che gli enti pubblici, ed in primis il Cantone, dovrebbero assumere nel quadro dei mandati di prestazione conclusi con l'impresa.

**3. È mai possibile che dovendo trovare misure per il rilancio del turismo, si possa pensare di togliere un servizio come le biglietterie che sono una porta di entrata e di uscita per chi giunge e parte dal Ticino?**

Le stazioni ferroviarie sono uno dei punti di snodo centrali per chi giunge e parte dal Ticino. Un'eventuale importante riduzione degli orari di apertura delle biglietterie delle principali stazioni sarebbe in contrasto con l'esigenza di accrescere la qualità dei servizi offerti ai turisti, come anche alla popolazione locale. Gli sportelli ferroviari non forniscono infatti solo titoli di trasporto, ma sono un utile servizio di informazione e di consulenza per numerosi altri aspetti che interessano i viaggiatori. Fra l'altro le stazioni, proprio in qualità di luogo strategico per l'accoglienza del turista, sempre più ospitano anche altri servizi alla clientela non gestiti dalle FFS (ad esempio sportelli di enti turistici, uffici postali, centri commerciali, ecc.).

I canali di distribuzione alternativi sono ormai indispensabili e graditi dalla clientela ma non possono sostituire, soprattutto nelle stazioni principali con un importante flusso di viaggiatori e di turisti, il servizio di sportello alla clientela, che garantisce una consulenza individualizzata e un contatto diretto.

La cultura dell'accoglienza, sulla quale il Ticino può ancora migliorare notevolmente per aumentare la propria attrattiva turistica, inizia sicuramente già in stazione ma il suo maggiore impatto va ricercato presso le altre componenti dell'offerta. Questo Consiglio non crede che sia in atto una strategia penalizzante da parte di FFS, azienda che peraltro si è rivelata un partner valido e affidabile per diverse campagne promozionali di Ticino Turismo.

**4. In che modo il Governo può rimediare a questo modo di procedere, spero unilaterale da parte delle FFS?**

Come indicato precedentemente, il servizio di distribuzione e della vendita è un settore d'attività per il quale l'impresa ha facoltà di approntare e mettere in atto liberamente la propria strategia aziendale. Tale settore, molto sensibile alle prospettive offerte grazie allo sviluppo delle nuove tecnologie informatiche e non, è soggetto a frequenti trasformazioni ed adattamenti anche in funzione dell'orientamento della domanda da parte della clientela.

Per i motivi evocati, questo Consiglio non vede la necessità di intervenire in un campo d'attività peraltro essenziale per l'azienda, dato che rappresenta la porta d'accesso per commercializzare e vendere il proprio servizio.

Voglia gradire, signor deputato, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:

Il Cancelliere:

M. Borradori

G. Gianella

Copia:

- Sezione della mobilità
- DFE, Divisione economia