

## Trasporti senza una voce

di **Roberto Calise**

**Q**uale periodo migliore per partire. Fra Pasqua, Festa della Liberazione e Primo Maggio, un'ondata di turisti invade l'Italia. Tanti poi i nostri connazionali che grazie ai vari «ponti» sono andati all'estero: più di mezzo milione secondo diverse stime. Una volta arrivati in città straniere, come massimizzare gli spostamenti per sfruttare al massimo i giorni disponibili? Semplice: con il trasporto pubblico. Basta uno smartphone e tutto è possibile: app per i taxi (non ditelo ai tassisti nostrani, per carità), mezzi in sharing (monopattini, bici, perfino auto e motorini!), ma soprattutto bus, tram, metropolitane. La comunicazione del XXI secolo, mai arrivata da queste parti, ha sbloccato il potenziale d'utilizzo dei trasporti. Siti internet, app, bigliettazione: sistemi integrati, chiari, perché pensati attorno al passeggero — non alle necessità delle singole aziende, gestite da questo o da quell'ente (e dunque da questo o da quel politico). Si chiama «customer experience», altro concetto sconosciuto al di sotto del Garigliano. L'esperienza del consumatore, o meglio del viaggiatore, a Napoli in questi giorni è ben rappresentata da un foglio A4 stampato di fretta e furia, appeso fuori i cancelli sbarrati della funicolare centrale che un attimo prima del ponte del 25 aprile ha smesso di funzionare.

continua a pagina 3

SEGUE DALLA PRIMA

Forse sarà riaperta in tempo per l'altro weekend lungo, quello del 1° maggio. Purtroppo non è un'eccezione se si scorre la pagina Facebook di Anm, l'unico luogo dove si possono reperire informazioni. Nella sola giornata di giovedì 24 aprile con la funicolare si è fermato anche il tram 422, l'ascensore di via Chiaia, e diverse linee di bus (almeno 5). Oltre alla Linea 6, la cui inspiegabile agonia continua senza che nessuno dia una chiara spiegazione e soprattutto una prospettiva: quando si tornerà alla normalità per un'infrastruttura nuova di zecca dopo vent'anni di cantieri?

Del resto, l'aveva ben predetto nella sua prima intervista Rita Mastrullo, Presidente dell'appena nominato Consiglio di Amministrazione di Anm: bisogna accogliere l'imprevedibilità nelle nostre vite, come insegna il noto psicanalista Massimo Recalcati. Una lezione che hanno ben imparato i tanti turisti presenti in città in questi giorni. Così come la conoscono i cittadini che usano l'app del Consorzio UnicoCampania, fuori uso per giorni con gravi ripercussioni soprattutto per i tanti studenti che godono, grazie ad un'iniziativa della Regione, del trasporto gratuito. Il motivo pare sia stata una fuga di dati del provider che fornisce i servizi digitali. Anche in questo caso sarebbe stata opportuna una spiegazione chiara da parte di un ente che nasce per essere la regia della sgangherata mobilità campana.

Nel mentre, sulle banchine del metrò di Madrid, Londra, Parigi un napoletano attende il prossimo treno sapendo esattamente quando passerà e pensando a quanto sia una fortuna da noi ancora sconosciuta visto che i monitor della Linea 1 sono costantemente falsati rispetto al passaggio dei convogli, per non parlare delle linee Eav dove, semplicemente, non ci sono. Perfino sapere

quando arriverà un bus è difficile: infatti, i mezzi di nuova fornitura regionale, la cui consegna è sempre attentamente pubblicizzata, hanno sistemi di monitoraggio incompatibili con quelli di alcune aziende cui vengono consegnati. Quindi l'utente non può sapere quanto attenderà. Un paradosso che forse parlandosi fra diversi enti si poteva risolvere, o meglio ancora prevenire.

Il tema, non si smetterà mai di ripeterlo, è sempre lo stesso: politico. Comune, Città Metropolitana e Regione si parlano poco e controvoglia. Manca una visione di sistema più alta — e come potrebbe esserci, se da dieci anni non c'è un Assessore regionale al ramo? Non vi è apertura verso l'estero vedendo cosa avviene in altre realtà per prender spunto, trincerandosi dietro l'unicità di Napoli. Mancano forze fresche a livello comunicativo: non è possibile affidare le informazioni di un città da un milione di abitanti ai profili social dei singoli manager/esponenti politici di turno, fra l'altro non gestiti da professionisti. Tuttavia, sul trasporto si giocherà gran parte delle prossime elezioni regionali. Proprio il 24 aprile era prevista un'iniziativa con il candidato in pectore del centrosinistra, Roberto Fico, la cui foto sul bus il primo giorno da Presidente della Camera ha fatto storia. È un buon viatico per il futuro, segno di un'attenzione sul tema: ma oggi a Napoli perfino lui avrebbe difficoltà a prendere i mezzi pubblici.

© RIPRODUZIONE RISERVATA