TECNOLOGIE

Dietro le quinte di Area C

Il 16 gennaio è entrata in vigore la nuova congestion charge. La sua progettazione ha assorbito per un mese circa sessanta persone della nostra azienda, coinvolte in numerosi compiti

È il 12 dicembre 2011. Manca solo un mese al via ufficiale di Area C, previsto per il 16 gennaio, quando ATM riceve dal Comune di Milano tutte le informazioni e le specifiche tecniche per rendere operativo il nuovo sistema anti-traffico. «Tra maggio e dicembre – dichiara il Direttore Sistemi Informativi, di Telecomunicazione e di Bigliettazione (DSIT) **Roberto Andreoli**, che ha guidato il progetto – la nuova amministrazione si è occupata soprattutto di stabilire le politiche di Area C, mentre i dettagli relativi al regolamento e alla gestione del sistema sono stati stabiliti solo in un secondo momento. Dettagli che per noi erano fondamentali». Ecco perché per tutto il team coinvolto (60 persone delle oltre 300 che compongono la Direzione) rispettare la scadenza è stata una vera corsa contro il tempo. Che è valsa, però, il ringraziamento personale del sindaco Giuliano Pisapia e del presidente ATM Bruno Rota, presenti in via Monte Rosa la mattina del 16 gennaio.

Dalla teoria alla pratica

«Ci è stato richiesto – racconta il Direttore Sistemi per Mobilità e Telecomunicazioni **Stefano Pasetti** – di "tradurre" i requisiti legali e amministrativi fissati dal Comune in un linguaggio tecnologico, tramite lo sviluppo di un software ad hoc». Prosegue Andreoli: «Un software costituito da tre motori: il primo, che fotografa l'auto e la sua targa, l'abbiamo ereditato da Ecopass, che prevedeva gli stessi varchi d'ingresso di Area C; il secondo, che serve a individuare le infrazioni, è ancora in ▶

16esimo

TRA SOFTWARE E RELAZIONI

Lo sviluppo del software, seppur complesso, non ha costituito la maggiore criticità per il team guidato da Roberto Andreoli. Più complicato, invece, è stato coordinare tutti gli attori coinvolti nel progetto, come ad esempio gli operatori dei call center e il team che si è occupato di montare i cartelli di Area C in tutta la città.

fase di lavorazione e sarà pronto entro la fine della fase "pilota" (avvenuta il 17 marzo, *ndr*); il terzo, invece, che serve per gestire le procedure di pagamento, è stato ricreato a causa delle novità introdotte nelle modalità del pagamento stesso rispetto a Ecopass». Spiega **Roberto Carreri**, Responsabile Sviluppo Software: «Per quest'ultimo motore, la difficoltà maggiore è stata quella di mutuare tutto il possibile dalla precedente infrastruttura, tarata su un numero di accessi di un terzo inferiore e, contemporaneamente, implementarla con le nuove logiche di disciplina tariffaria. Fortunatamente, grazie al contributo di tutti, il lavoro è terminato addirittura il 12 gennaio: così abbiamo avuto quattro giorni da dedicare ai test».

Tutto parte da una fotografia

Ogni volta che varcano gli accessi, tutte le automobili sono fotografate. Immediatamente dopo scattano le verifiche del caso. Un procedimento complesso e completamente informatizzato, quello che illustra Stefano Pasetti: «Le targhe di tutte le circa 80mila auto che ogni giorno passano attraverso i varchi di Area C sono fotografate e trasferite in tempo reale al server della Polizia locale. Nel frattempo, entro 15 minuti dallo scatto, ogni numero di targa giunge al server della sede di ATM in via Monte Rosa, che lo inoltra alla Motorizzazione civile per identificare e verificare la tipologia del veicolo, alla Camera di commercio per controllare se si tratta di un'auto di un commerciante, all'anagrafe per conoscere i dati del proprietario. Una volta effettuati questi controlli incrociati, la "palla" torna alla Polizia locale che analizza uno a uno i 2-3mila casi sospetti residui, valutando la possibilità di emettere una sanzione».

Non solo tecnologia

Paradossalmente, però, la parte tecnologica, seppur complessa, non ha costituito la maggiore criticità per il team guidato da Roberto Andreoli: «Si è rivelata più

complicata la gestione dei rapporti e delle relazioni con tutti gli attori coinvolti nel progetto», spiega.

I compiti della DSIT, infatti, sono andati ben oltre la progettazione del software. Ad esempio, il team dedicato ad Area C si è occupato della formazione degli operatori sia del call center del Comune di Milano, sia di quello istituito da ATM per consentire ai cittadini di attivare il proprio titolo di ingresso; e si è interfacciato con il gruppo, sempre interno ad ATM, che ha avuto il compito di montare tutti i nuovi cartelli stradali nei giorni tra il 12 e il 16 gennaio.

Risultati confortanti

Il bilancio di Area C a oggi è positivo sotto ogni aspetto. Commenta Pasetti: «Gli strumenti sviluppati dal team hanno retto il carico di utenti e gli accessi, che con Ecopass erano in media 140mila, sono scesi a 80-90mila, con una notevole riduzione del traffico». E il futuro? Carreri: «Ci stiamo concentrando sulle nuove modalità di pagamento: la prima è il Telepass, attivo da febbraio». «Più in generale – conclude Andreoli – punteremo sempre più sull'infomobilità, per rendere le informazioni più accessibili ai cittadini grazie a una maggiore integrazione delle tecnologie». ■

I COMMENTI

Benefici per il traffico. E per ATM

Qual è l'impatto di Area C sul trasporto urbano? Rispondono il Direttore Servizi Metropolitana Ettore Kluzer e il Direttore Servizi Superficie Urbana e Interurbana Amerigo Del Buono

Ettore Kluzer

«Con Area C prevedevamo un incremento giornaliero tra i 30 e i 40mila passeggeri, di cui 15-20mila nell'ora di punta. Per far fronte a questo abbiamo aumentato il numero di treni dove possibile: sulla linea 1 abbiamo aggiunto due treni per mantenere una frequenza di due minuti in entrambe le direzioni nelle tre ore di massima affluenza. Nel caso delle linee 2 e 3, invece, abbiamo rivisto gli orari in modo da allungare l'ora di punta e consentire una ripartizione dei passeggeri lungo un arco di tempo più ampio. Complessivamente, abbiamo aggiunto sulla rete 25 corse al giorno per ospitare altre 30mila persone. Siamo stati quindi in grado di sopportare l'impatto della *congestion charge* che, a conti fatti, consiste in un aumento di circa 14mila passeggeri nelle 13 stazioni all'interno di Area C, distribuite in modo uniforme lungo la giornata. Concludo sottolineando l'apporto di nuove figure professionali: i cosiddetti "facilitatori", utili per educare i nuovi passeggeri al trasporto pubblico, e gli agenti di *customer care*».

Amerigo Del Buono

«Per affrontare l'impatto di Area C abbiamo puntato sull'intensificazione del servizio, cercando anche di renderlo più efficiente. Abbiamo aumentato le corse dei mezzi che circolano nella Cerchia dei bastioni prolungando tre linee (37, 67 e 74, *ndr*) che avevano i loro capolinea a ridosso dell'area limitata, per consentire ai cittadini di arrivare in centro senza cambiare mezzo. Abbiamo riscontrato un aumento medio di oltre il 15% dei passeggeri dentro Area C, dato in linea con le previsioni. Il traffico è più scorrevole, come dimostra l'aumento del 12% della velocità di tram e bus, con un conseguente rispetto, quasi totale, delle tabelle di marcia; e questo non solo in centro ma anche all'esterno di Area C. In molti, infatti, rinunciano all'auto fin da casa: contrariamente alle previsioni, non c'è stato un boom di presenze nei parcheggi a ridosso del centro. In futuro, visto il minor tempo di percorrenza delle corse, potremmo modificare gli orari per ottimizzare le risorse».

DICONO CHE...

Andrea Gagliardi
Impiegato Sistemi per la Mobilità

«Sono pessimista di natura e sono sempre preparato al peggio. È stato un grande sollievo vedere che il sistema ha funzionato senza intoppi e che tutti i nostri sforzi sono stati ripagati».

Marco Didoni
Responsabile Sistemi per la Mobilità

«I ragazzi del call center si sono rivelati una piacevole sorpresa: abbiamo trovato persone preparate e propositive, che ci hanno dato anche qualche suggerimento».