



PROLOGO

Il sistema dei trasporti pubblici è uno strumento sottovalutato per capire il funzionamento di una città.

Equilibri politici, industria, investimenti e composizione demografica sono chiavi di accesso affascinanti e oggetto di studi approfonditi, ma il trasporto pubblico – che insieme all’urbanistica costituisce il collante di ogni altro elemento – rimane spesso ignorato.

La radiografia del sistema circolatorio di Milano si aggiorna continuamente su un muro di schermi composto da blocchi di ventiquattro monitor, che per sette giorni a settimana, ventiquattr’ore su ventiquattro, trasmettono raffiche di immagini a colori e grafici di puntini in movimento.

La sala operativa unificata dell’ATM – Azienda Trasporti Milanesi – è contemporaneamente torre di controllo e centrale di smistamento informazioni.

Nel grande ufficio al secondo piano del palazzo di viale Monterosa 89 – un ambiente asettico e luminoso di grandi scrivanie

marroni e telefoni grigi – convergono le riprese di quasi tremila telecamere installate su tutte le reti di trasporto cittadino e si decidono gli interventi tecnici sull'intero circuito, spesso con tempi di reazione molto brevi.

Vista da qui in un giorno ordinario, Milano appare come una sequenza continua di corpi in movimento: dalle banchine d'attesa, lungo gli stretti tunnel della metropolitana fino alle rampe di scale che conducono in superficie, i filmati mostrano senza sosta flussi di persone e treni in corsa, con un ritardo di qualche frazione di secondo rispetto agli spostamenti in tempo reale.

La città ispira ed espira, trasportando ogni giorno oltre un milione e trecentomila passeggeri lungo un percorso di quasi cento chilometri di binari, circa centocinquanta linee di bus e una ventina di linee tramviarie. Gli operatori che si alternano alle postazioni della sala in turni di sei ore e mezza conoscono in qualsiasi momento la posizione precisa di ogni treno attraverso i monitor posti nella parte inferiore del muro di schermi, anche nel periodo di stasi apparente tra mezzanotte e mezza e le sei del mattino, quando le corse sono chiuse al pubblico e sulle reti circolano solo convogli-fantasma impegnati in interventi di manutenzione.

Ogni operatore deve adottare le procedure previste per quelle che ATM definisce *anomalie* sulle linee, e che comprendono treni in ritardo, frenate brusche, blackout del sistema elettrico o delle linee di comunicazione, sovraccarichi di viaggiatori in orari di punta e occasioni speciali come partite, concerti, prime della Scala e cortei politici.

Sebastiano ha quarantasei anni e lavora all'ATM dal 2010. È uno dei controllori che si muovono sulle linee a gruppi di due o quattro, intervenendo anche su segnalazione della sala opera-

tiva; siamo amici da quando di anni ne aveva sedici, e superava già il metro e novanta. Mi spiega che oltre ai servizi rafforzati per eventi come le settimane della moda o il Salone del Mobile, la lista delle *anomalie* prevede anche borseggi, danneggiamenti, risse, animali inferociti, tentativi di suicidio, tutti interventi che richiedono un collegamento tra controllori e forze dell'ordine.

Come tutti i mestieri fatti di azioni indecifrabili all'esterno, anche il personale ATM ha sviluppato un suo linguaggio: un *incaglio*, per esempio, è il blocco di un tram causato da un guasto sui binari o da un veicolo che ostacola il passaggio. Quando un conducente segnala un incaglio arriva sul posto la Squadra Controllo Esercizio – di solito formata da ex tramvieri – che valuta il tipo di intervento necessario, i tempi di ripristino della linea, e si coordina con la sala operativa per istituire percorsi alternativi ed evitare che l'anomalia si ripercuota da un punto della rete al resto del sistema. Lo *scarico* invece è la procedura che prevede tre o quattro gruppi di controllori in uniforme o in borghese, appostati a una fermata per verificare i biglietti di tutti i passeggeri in discesa da un mezzo, mentre uno *spolvero* nasce da un accordo preventivo tra controllori e conducente: il guidatore di bus, tram o treni della metro indugia a una certa fermata qualche minuto in più del previsto, per consentire ad alcune squadre di controllori di rimanere a terra bloccando le uscite, e ad altre di salire a bordo ed effettuare verifiche a tappeto.

Controllori, conducenti, squadre di intervento e addetti della sala operativa sono manovratori e manovratrici della città che condividono tra loro alcuni dei meccanismi più nascosti del funzionamento di Milano.

Non si tratta solo di sapere a memoria le tabelle stagionali di marcia o il momento preciso in cui l'illuminazione pubblica ac-

cede la città nelle sere d'inverno; Sebastiano e gli altri decifrano situazioni che tutti i passeggeri attraversano ogni giorno senza saperlo. Conoscono il nesso tra le tratte con un tasso di incidenti più alto della media e le ore notturne a elevato consumo di alcol e droghe, la frequenza di cali della tensione nei periodi di massimo impiego di energia elettrica, gli effetti di un rallentamento su quartieri apparentemente lontani tra loro. Alcuni sono tra i testimoni dello scandalo del 2018, quando l'amministrazione individuò dieci dipendenti che stampavano biglietti originali e li rivendevano sottobanco guadagnando decine di migliaia di euro in nero, sorta di preludio ai tredici arresti per appalti truccati sulle linee della metropolitana avvenuti nel giugno 2020.

I più anziani tramandano ai nuovi arrivati la chiave di leggende milanesi contemporanee, come l'identità di chi iniziò davvero il fenomeno «LUCIFERO BAAL TROIA CULO» – graffiti mezzo irrisori e mezzo demoniaci che infestano i tunnel della metropolitana da oltre vent'anni – e alcuni di loro sostengono che l'autore non fosse un unico soggetto ossessivo, ma un gruppo di tre o quattro persone che si suggestionavano a vicenda, seguite da una schiera di imitatori.

Nel caso in cui un'*anomalia* dovesse superare le competenze dell'ATM – scenari estremi come incendi, blackout totali, atti violenti o minacce terroristiche – la procedura prevede l'attivazione di un'unità di crisi che si riunisce nel centro di comando accanto alla sala operativa ed entra subito in comunicazione con le centrali di vigili del fuoco, polizia, carabinieri, polizia locale e Unareti, l'azienda che amministra il comparto elettrico.

La sala operativa di ATM si riflette in un'altra centrale con caratteristiche simili, la sala operativa della questura di Milano al terzo piano del numero 11 di via Fatebenefratelli: anche qui so-

no presenti lunghe file di schermi, collegamenti a telecamere in tutta la città e telefoni, ma ovviamente gli interventi riguardano segnalazioni e denunce di reati. I due apparati di controllo, quindi, si collocano agli estremi di uno spettro che comprende da un lato l'ordinaria amministrazione e dall'altro gli allarmi più gravi.

Naturalmente, però, nessuno dei manovratori era preparato all'*anomalia* definitiva che si è abbattuta sulla città alla fine di febbraio 2020, quando Milano è diventata la prima metropoli occidentale colpita dall'epidemia di Covid-19.

I puntini luminosi che contrassegnavano i treni sui monitor dell'ATM si sono spenti uno dopo l'altro, in parallelo con l'avanzata del virus e con la riduzione delle corse, mentre le strade svuotate si riempivano di ambulanze, gli ospedali entravano in sovraccarico e l'intero sistema-città veniva sottoposto a uno sforzo senza precedenti nella storia moderna.

Di quel periodo Sebastiano ricorda servizi speciali istituiti per controllare assembramenti su treni e bus, turni più lunghi per sostituire colleghi malati, e la sensazione diffusa tra il pubblico che Milano non avrebbe retto l'urto: «Un pomeriggio, sarà stato nella seconda o nella terza settimana dall'inizio del contagio, vengo spedito d'urgenza dalle parti di Bisceglie-Bande Nere», racconta. «C'era stata un'interruzione temporanea della linea per un problema tecnico, una questione puramente elettrica, ma quando la gente è arrivata alla fermata e ha scoperto che la linea era chiusa è scattato il panico. Tutti erano convinti che da lì a poco sarebbero arrivati i carabinieri per chiudere i cavalcavia e isolare il quartiere in quarantena».

Fino allo scoppio dell'epidemia il Pil milanese era cresciuto a livelli ineguagliati e nel quinquennio 2014-2019 era addirittura aumentato del 9,7%, più del doppio del 4,6% della media na-

zionale nello stesso periodo. Nonostante le disparità sempre più evidenti, il reddito pro-capite aveva raggiunto i 49.000 euro annui contro una media italiana fissa a quota 26.000, mentre i reati più violenti registravano un calo costante.

Ma Milano non era solo la città più ricca d'Italia; era anche la città dove il denaro circolava più velocemente, con passaggi di mano così rapidi che se – per ipotesi assurda – qualcuno avesse provato a costruire un apparato di sorveglianza da incubo, formato da tutte le telecamere di tutti i sistemi, col rinforzo di algoritmi e intelligenze artificiali, una quota rilevante di scambi sarebbe comunque rimasta sottotraccia.

Adesso che l'allarme sembra lentamente in fase di rientro è necessario chiedersi se la prossima crisi si manifesterà sotto forma di capitali di origine imprecisata, pronti a prendersi pezzi della città in svendita.

Le sale operative sono insufficienti per individuare questo tipo di *anomalia*.

Per riuscire a farlo, bisogna tornare indietro agli anni immediatamente precedenti allo scoppio dell'epidemia, disseppellire storie recenti e già dimenticate, collegarle attraverso le moltiplicazioni di denaro che scattano ad ogni passaggio e tentare di ricostruire un quadro d'insieme, perché se Milano è la prima città occidentale vittima del virus, quello che succederà qui potrebbe replicarsi ovunque.