

LA RIPARTENZA...

LETTERA APERTA PER IL NUOVO AD: ING. RAMAGLIA

di *Ciro Petrella*

Benvenuto tra gli autoferrotranvieri!

In questi pochi giorni si sarà reso subito conto che non siamo alla SL trasporti pubblici di Stoccolma o alla GVB di Amsterdam e nemmeno alla Transport for London. Nella nostra azienda la situazione è tristemente eccezionale. E' inutile aspettare il principe azzurro o il cavaliere bianco che dovrebbero risolvere una quantità di piccoli e grandi e gravi problemi. I problemi di fondo sono sempre gli stessi e nessuno si da una mossa per risolverli. Problemi facili da elencare ma evidentemente dalla risoluzione difficile: scandaloso nella loro semplicità. Problemi che spesso si sono lasciati irrisolti per inerzia ed incuria, sovente si sono abbandonati nell'oblio per pura sciattezza. In una città del terziario avanzato e votata al turismo sostenibile non ci possiamo permettere che la metà degli operatori di esercizio se ne stia a casa di domenica ne ci possiamo permettere di mandare la stragrande maggioranza delle maestranze in ferie ad agosto. E non vale tentare di ampliare le turnazioni se non si declientelizza il sistema. Ormai la quasi totalità degli autobus una volta in moto non riesce a partire subito perché i serbatoi dell'aria sono scarichi. E per far caricare i serbatoi i conducenti devono tenere i motori accesi per un lasso di tempo non immediatamente quantizzabile, oppure per ridurre il tempo devono accelerare ed accelerare più forte a vuoto. Praticamente questo è un piccolo problema che si trascina da oltre vent'anni e cioè da quando è stata dismessa questo tipo di manutenzione. Ed in attesa di una opportuna manutenzione il dilemma rimane: per la breve sosta programmata agli stazionamenti E' opportuno tenere gli autobus in moto per tenere carichi i serbatoi oppure spegnere i motori e poi al momento della partenza accelerare all'impazzata? Chiunque può valutare, o solo immaginare, l'impatto per inquinamento ambientale ed acustico senza calcolare il consumo di carburante. E sono trent'anni e nonostante l'informatizzazione, che non si è capaci di dare un numero arabo cardinale preciso delle vetture disponibili per l'uscita mattinata da ciascun deposito. Siamo molto bravi a rifiutare una giornata di ferie all'Operatore di Esercizio, chiesta con largo o larghissimo anticipo e parimenti

siamo sempre indulgenti e disponibili a concederla last-minute per alimentare il clientelismo e creare disservizio. Un'impresa eccezionale deve essere quella di diventare un'azienda normale.

E' sufficiente acquistare pochi autobus ogni anno, tutti gli anni: sarà dispendioso ma è qualitativo, e non è la stessa cosa acquistarne settecento tutt'insieme ogni 15 anni, anche se adesso siamo scesi a 400 sono sempre assai e i venditori ci fanno il pacco come già è successo. E come pacco è stato con i bianchi e rossi EAV di cinque anni fa. E' sufficiente assumere pochi conducenti all'anno, ogni anno: sarà pure costoso, ma a fronte dei milleduecento ogni quindici anni e passa, o dell'ultimo blocco di centosessanta interinali, o anche dell'ultima richiesta di 350, possiamo avere più professionalità al posto dei brutti, sporchi e cattivi.

Occorrono fatti che devono produrre effetti e decisioni, devono modificare comportamenti ed aspettative di tutti i lavoratori. Gli ultimi sono stati anni miserabili: ogni anno un passo indietro, per tanti anni tanti passi indietro, si è visto aumentare solo la strafottenza e prevalere uno smarrimento dei lavoratori seri e capaci. Sconcertante è stata l'incompetenza nel valorizzare l'enorme patrimonio di uomini e donne che formano le cosiddette risorse umane.

Il carnevale e l'anarchia che imperversano in azienda così bene messe a fuoco nel 2010 dal defunto Giorgio Bocca a proposito della FIAT di Pomigliano d'Arco devono diventare uno sprone decisivo per il ritorno al lavoro ben fatto. Altrimenti al peggio non c'è mai fine. Se il vento cambia davvero occorre uno tsunami di proporzioni gigantesche, che spazzi via tutti i dilettanti ed i comprimari della degenerazione aziendale degli ultimi anni ed ancora in corso. Credo nell'utopia. Quando avanza la cancrena la medicina cede il posto alla chirurgia. La nostra è un'azienda che si complica la vita per mancanza di regole. Adesso il rispetto delle regole è un applicativo fragile. Non c'è nulla di definitivo. Regole mal scritte e peggio applicate. Ci sono comunicati aziendali ridicoli ed offensivi per quel poco di intelligenza che riusciamo a mettere insieme. Ci sono ordini di servizio disattesi, ordini di servizio usa e getta ed ordini di servizio "ad personam". Dobbiamo rimet-

tere le regole in campo. Solo quando le leggi e le regole sono giuste, sono convenienti. Rispettarle produce un benessere equamente distribuito. Se non si mettono i paletti qualsiasi dipendente si spaventa all'idea di essere totalmente libero. E' così che si creano i liberi professionisti. La nostra, oggi, è una Azienda traumatica dove difficilmente è possibile costruire qualcosa. E di questi tempi pochi costruiscono per l'azienda e tanti non sono contenti del proprio lavoro e molti non sono soddisfatti del proprio ruolo. Tant'è che molti all'atto di andare in quiescenza pensano bene di passare prima dall'avvocato. Un bravo direttore in un libro di recente pubblicazione ha scritto: <<la "cazzimma" è quella capacità di trovare in tempo reale quelle scu-

se, quelle attenti, quelle argomentazioni, a priori incredibili, e farle diventare, a poco a poco, prima sottili dubbi e poi fondate certezze; è l'arte di saper stravolgere i fatti al proprio tornaconto>>. Come un flash è venuta fuori l'istantanea dell'attuale impiegato aziendale. Lo so ci sono profes-

sionalità che vanno rispettate ma è il metodo di selezione che produce "sfravacatura". Nel palazzo si opera con mancanza di senno nonché spinti da occulti o meschini interessi. In un modo interconnesso si è creata negli anni una coscienza non-lavorativa. Anche noi siamo diventati un'azienda di anaffettivi. Di sicuro in questi diciotto anni di anm, diciamo del dopo atan e nonostante la comunicazione, non si è rimpicciolito per niente il gap esistenziale tra la base dei conducenti ed il palazzo del potere. Ora in strada ci sono quelli che razzolano perché nel palazzo si predica male!

Giovani negli uffici a parire e ultracinquantenni alla guida. In una logica capovolta gli straordinari sugli autobus li fanno gli anziani che devono rimpinguare le esangui pensioni.

Il futuro della nostra azienda non sta nella politica di sinistra, di destra o di centro ma nella somma dei lavoratori onesti e leali, nella moltiplicazione delle idee e del lavoro. Per misurare la qualità della vita aziendale bisogna tener conto di alcuni parametri: salute, istruzione, ambiente, rapporti interpersonali e partecipazione. Le applicazioni tecnologiche sono più che sufficienti: E' il loro funzionamento che deve migliorare. Le infrastrutture, per cose

evidenti, senza investimenti non possono migliorare. Le informazioni devono essere personalizzate, la comunicazione può essere più accurata, la formazione deve essere per tutti, più ampia e meno focalizzata. Occorre informare ed istruire con ogni mezzo e con pazienza. Ci sono autisti anziani che in passato hanno svolto mansioni di capolinea ed anche di applicato al movimento che si sanno gestire in autonomia e con spirito di sacrificio: sono puntuali e generalmente indossano la divisa. Ci sono alcuni giovani che hanno svolto corsi aziendali per centinaia di ore che devono essere guidati, comandati, coordinati ed istruiti continuamente; generalmente non indossano la divisa e sovente prendono servizio in ritardo senza nessuna idea precisa del-

la puntualità, delle partenze: gli autobus che guidano spesso, nelle ore di punta, rientrano in deposito per guasto; ed altrettanto spesso devono andare in bagno, al deposito, quando i servizi aziendali non funzionano: l'importante è perdere le corse. I Conducenti e le Conducenti per la maggior parte, e sottolineo la maggior parte, e per grazia ricevuta, sono attenti, istruiti, colti e generosi. Per questo ed altro oc-

corre con immediatezza una equidistribuzione dei turni macchina. La coesione aziendale si ottiene con equità e giustizia. Bisogna ripristinare il lavoro di squadra. Rafforzare le competenze. Gli obiettivi devono essere incentivati anche economicamente. Applicare un poco di intelligenza al premio di risultato non è chiedere molto. Non si può continuare ad elargire lo straordinario a lavoratori refrattari al lavoro. Non si può continuare ad effettuare lo straordinario quando le scuole stanno chiuse e gli alberghi sono vuoti. Non si può concedere l'indennità di turno e la qualifica di turnista a personaggi che da anni non spostano di un minuto la sveglia di casa. Dobbiamo cominciare a studiare da azienda importante. Bisogna credere nel lavoro: i risultati non arrivano per caso. Bisogna insegnare agli autisti a non avere timore di effettuare tutte le corse programmate invece di trasmettere l'ipocrita gioia di "PERDERE il viaggio". Il cambiamento sta nella strada e nel palazzo. Cambiamento non vuol dire per forza rivoluzione ma almeno riformismo radicale. E il riformismo non è una cosa semplice perché contrasta gli interessi consolidati. La spinta al cambiamento deve essere tenace perché i risultati si avranno solo nel lungo termine. Bisogna ristu-



diare daccapo la trazione che oltre alla corretta ed ordinaria manutenzione deve in inverno aggiustare e riparare i ventilatori per l'aria forzata e caricare i condizionatori e pulire i radiatori per l'estate seguente ed in estate, anche a ferragosto, si deve dare una mossa per provvedere a riparare e mantenere gli sbrinatori, il riscaldamento e le spazzole tergivetro utili per l'inverno successivo. Non esiste una pedana per portatori di handicap che sia funzionante: non c'è crisi aziendale che possa giustificare una tale indecenza. Mai possibile che non ci siano operai capaci di "inchiavardare" i coprivano di lamiera delle batterie che sono causa di temibili e terribili incidenti conto terzi: qua veramente si è in attesa del morto. E che dire di tutti quei

fogli A4 azzeccati sui vetri degli autobus e ora anche su quelli dei tram, ad uso tabella di destinazione perchè non c'è volontà di far funzionare i plurimus digitali e luminosi. E' semplicemente scandaloso rimettere in servizio autobus rientrati per guasto senza essere stati riparati. E i tram NUOVI che si lavavano esterno ed interno ogni giorno, tutti i santi giorni, e adesso a distanza

di otto-nove anni non si puliscono più. MAI. Ovvero quando piove.

Ogni progetto diventa fallimentare quando gli uomini non sono disponibili. Senza impegno non ci può essere nessun cambiamento. Non è stato mai fatto un accordo in parterschip che si possa ritenere soddisfacente e propositivo. Abbiamo contatti solo con aziende senza passato e senza esperienze nel trasporto che giocano al ribasso con operai squalificati. Aziende che non hanno mai sfoderato una nuova tecnologia, mai usato uno strumento di lavoro all'avanguardia e mai un attrezzo di lavoro adeguato. Gli addetti alle pulizie del deposito più grande sono teledipendenti, che, tra ripetute pause caffè, colazioni, merende, pranzi e cene, con gli autobus in uscita o da rimessare in moto per ore ed ore con spreco di gasolio ed inopportuno inquinamento, svolgono il loro lavoro in un perenne ed indeterminato pic-nic, sono l'esempio più deleterio che un qualsivoglia manager possa solo immaginare per le proprie maestranze. Benvenuto nell'inferno del trasporto pubblico locale !

Vanno dette ancora molte cose: ne accenno solo quattro o cinque. C'è una questione morale non

dimostrabile che si è manifestata nell'assunzione a tempo indeterminato di centosessanta giovani conducenti, e questo già è stato detto, più non ricordo bene quanti meccanici, forse sessanta, tutti provenienti dalla stessa agenzia interinale. C'è una questione morale non dimostrabile che si è manifestata nell'acquisto o come ci hanno fatto credere nel leasing di nuovi autobus. E questo pure è stato già scritto. C'è una questione morale sotto gli occhi di tutti che riguarda il servizio notturno. C'è la questione della media oraria che prevede un risarcimento quadrimestrale di notevole entità per oltre la metà dei conducenti (per la precisione 776) per salvaguardare i piccoli-personali interessi dell'altra metà che lavora sistematicamente sotto media e

percepisce ugualmente l'intero stipendio. C'è la questione approvvigionamenti ed ammanchi carburante. Ogni volta che cambia il direttore al personale c'è una sorta di indulto ed amnistia per tutti i rapporti disciplinari in corso nonché per quelli già esaminati: questo non avviene più neanche quando fanno il Papa nuovo. Altra questione sono i condizionatori

vuoti e la mancanza di ricarica AC sugli autobus. La vera questione morale è lo striminzito stipendio di un Operatore di Esercizio: è il divario tra il compenso di un dirigente e di un quadro con quello di coloro che operano in front-line. Infine stendiamo un velo pietoso sulla mancata rilevazione quotidiana della presenza di tutti gli Operatori di Esercizio, in entrata ed in uscita. E le marcature incrociate di coloro che lo fanno. E non aggiungo niente all'uso smisurato del telefonino da parte dei conducenti mentre. Lei che ha lavorato nella grande industria privata mi sa indicare in quale azienda si concede l'intera presenza ed il relativo ticket mensa per 3 ore e 20 di prestazione ed anche meno: serve solo per incentivare la mezza ferie, agevolando di fatto i pochi privilegiati a scapito della maggioranza dei conducenti che non può usufruirne. Questa lettera è la disperazione di chi bada a certe cose, di uno dei tanti lavoratori che tengono alla propria azienda come alla propria casa. A chi considera cose proprie la divisa, l'autobus e il deposito. Vivo quotidianamente di rassegnazione in un ambiente di senza speranza. Lei troverà lavoratori fortemente demotivati.



Vorrei stare con lavoratori pieni di energia che provano a realizzare cose concrete. Spero in una eredità: la cultura dell'ordinario e la regolarità dei comportamenti. Come dice Roberto Saviano: << scrivere vuol dire raccontare ciò che ti agita intorno e ciò che ti ferisce dentro >>. Denunciare **non** vuol dire odiare la propria azienda. Se non si ha niente dentro non viene niente fuori. Non parlarne vuol dire sfuggire dalle competenze oppure significa fuggire via definitivamente. E' il lavoro e l'esperienza che alla fine ti regalano la misura delle cose. Occorre una continuità dei progetti, bisogna smetterla con l'estemporaneità. Perché nella nostra azienda non deve decidere colui che si sveglia prima al mattino. Occorre metodo e voglia di costruire: l'obiettivo è fare sempre meglio con abnegazione, tenacia e senso del dovere. Dobbiamo lavorare tutti per superare i limiti aziendali e rimodellare la città. Tanti clienti le chiederanno del perché i mezzi pubblici di Napoli non rispettano gli orari. Non mi sento assolutamente delegato a suggerirLe la risposta esatta

ma azzardo un mio convincimento personale. Le do un aiutino, come si dice adesso: se i percorsi e le percorrenze li lasciamo fare e gestire dai nostri tecnici ci potrà essere, anzi per esperienza Le garantisco che ci sarà un riscontro positivo; se i percorsi li stabiliscono i politici a loro uso e consumo clientelare senza preoccuparsi del controllo del territorio, e se le percorrenze devono avere anche valore di spicciola economia politico-aziendale gli autobus di questa città continueranno a partire ed arrivare solo quando capita. Occorre riallacciare i buoni rapporti di una volta con i clienti-cittadini e bisogna venire a capo dei molteplici atti di vandalismo. Certamente i buoni rapporti non si ricordano affidando le nostre autolinee a quei piloti "squagliati" del CTP.

Occorrono con urgenza avvisi vocali continui, dagli altoparlanti di bordo contro la presenza dei borseggiatori a bordo, contro il borseggio, a modo di tormentone, perchè il n/s personale non deve essere associato in combutta coi malavitosi. In comunicazione è stato coniato il termine stressare. Ecco c'è urgente bisogno di stressare i borseggiatori. Ed occorre una comunicazione continua con le forze dell'ordine: Polstato, Carabinieri e Guardia



di Finanza sempre che dall'altra parte siano propensi a collaborare. E a ricevere collaborazione. Ho omesso la Polizia Locale perchè non si sa più che fine hanno fatto! Se siamo ottimisti, se pensiamo positivo tutto ci ritorna nei momenti difficili. Occorre con immediatezza avere autobus puliti per una migliore qualità del servizio per una città più vivibile. Adesso mediamente sono sudici. Occorrono posti guida puliti per migliorare la qualità del lavoro e per il rispetto che si deve agli Operatori di Esercizio. Qui c'è bisogno di una grande novità: la REinstaurazione della responsabilità del lavoro. E del senso del dovere. Oggi si vive di stereotipi dove tutti si interessano di tutto e nessuno è responsabi-

le di niente. Se tutto si mischia, tutto diventa più complicato, è sufficiente che ognuno faccia bene il proprio lavoro di competenza. La "sporta del tarallaro" fa della nostra un'azienda sempre in disordinato movimento. Bisogna osare verso il nuovo con obiettivi chiari. Bisogna abbandonare la teoria della bottega e occorre istituire la pratica dell'impegno. Non occorre la mazza ma non è male un minimo di disciplina.

Siamo da anni in attesa di un **codice di condotta professionale per gli operatori di esercizio**. E in attesa di un regolamento interno che disciplini la vita aziendale di tutti i dipendenti, Le chiedo pazienza, capacità di sintesi, grande capacità di ascolto, attenzione, organizzazione e tempestività. Per la nostra azienda come nella vita occorre coraggio e fantasia, cervello e ragione. Per la nuova azienda come in una famiglia occorre cuore e passione, ci vuole una cura costante oserei dire una dedizione maniacale: Lei è il timoniere che deve traghettarci dall'incuria alla cura.

Come un bravo arbitro di calcio bisogna applicare la regola del buon senso. Si scelga collaboratori intelligenti all'altezza della situazione. Stia attento che di scalzacani ce ne sono parecchi. Rinunci a prescindere ai pacchi pronti che le prospetteranno i politici. Certo amministrare un'azienda, gestire il potere, disporre di enormi somme di denaro, far parte di un progetto politico, sono cose complesse. In una città come Napoli sono azioni da brivido. Non dubito del disinteresse personale e della Sua lealtà decisionale. Le auguro serenità e salute. **Buon Lavoro!**