

COMUNICATO SINDACALE

...e se fosse stato un reclamo?...

Sabato 17 marzo 2018, sul Giornale di Brescia nello spazio riservato alle "Lettere al Direttore", è apparsa la seguente pubblicazione:

"Domenica 25 febbraio scorso, stavo tornando da Arezzo in direzione Brescia, di ritorno da un bellissimo week end ricco di emozioni e di gioia per l'esperienza appena trascorsa. Il viaggio tanto desiderato, sola, accompagnata dall'omonima canzone di Nina Zilli e altre bellissime canzoni che mi hanno tenuta rilassata nonostante il tempo avverso di quel giorno ed il traffico, mi hanno fatto riflettere su quanto sia bello il contatto con le persone. Ricordo i viaggi in autostrada da bambina con la mia famiglia, suonando alle altre macchine quando, fuori città, la targa recava la stessa sigla di provenienza: BS! Quindi partivano, su richiesta il colpo di clacson del babbo e spontaneamente i nostri sorrisi di bimbi! Al casello poi, negli anni '90, una persona ti accoglieva, con il sorriso a volte, con il broncio altre, c'era comunque sempre un incontro di sguardi ed un saluto sincero seppur fugace. Ricordo le manine mie e di mio fratello sbracciati dal finestrino per salutare un'ultima volta il casellante. Ebbene ora, tutto ciò con i miei figli raramente lo posso vivere: tutto è impersonale all'arrivo nei caselli perché ci sono quasi ovunque solo telepass e casse automatiche; io che amo il contatto con la gente saluto anche la voce da androide della voce registrata, visto che non possiedo né voglio il telepass. Torno ora a quel 25 febbraio: dopo l'ingresso in autostrada ad Arezzo, 5 ore sola con il mio volante e la radio accesa; raggiungo solo a sera l'uscita del casello Brescia ovest e qui... quasi come un miraggio vedo acceso il verde sul cartello con raffigurata la mano! Evvai, finalmente una cassa con una bella persona ad accogliermi al rientro nella mia città natale, anziché tasti da raggiungere a fatica! E che bella persona davvero ho trovato in quei due minuti! Una donna, una simpatica e piacevole donna che mi accoglie con calore e simpatia accettando uno scambio di gioiose battute, nelle sue ore di lavoro di un giorno festivo. Che bello scoprire quanto fa volentieri il suo lavoro, che rischia di essere sostituito come in tutto il resto del Paese da un altro telepass. Io la ringrazio qui sul GdB per le sue belle parole e vorrei dirle che in barba ai magnati delle autostrade che guardano solo all'interesse economico, vale la pena ogni giorno affrontare un viaggio per incontrare persone come lei. Se sapessi come si chiama vorrei almeno offrirle un caffè, nelle sue ore di libertà e dirle grazie perché la sua luce mi ha fatto capire che crede in ciò che fa!" Lettera Firmata

Naturalmente questo scritto, chissà per quale sconosciuto motivo, è passato inosservato all'attentissimo occhio dell'Ufficio Stampa di Autostrade impegnato ogni giorno a setacciare, come un cane da trifola, i quotidiani di tutta la nazione...**fosse stato un reclamo invece**...siamo sicuri che, a quest'ora, l'autore della riprovevole condotta, sarebbe già stato segnalato, individuato e punito con una esemplare contestazione disciplinare.

L'occasione ci è comunque gradita per evidenziare, come questa semplice lettera, che ai distratti osservatori potrebbe sembrare un semplice e malinconico amarcord dei tempi passati, metta in risalto, tramite gli occhi di un utente che transita occasionalmente presso una stazione autostradale, quale sia il clima e la realtà del nostro ambiente lavorativo. In poche e genuine parole, dopo una permanenza "al casello" durata solo due minuti, descrive, con una disarmante naturalezza, una situazione a dir poco drammatica, dove, nonostante gli sforzi dei dirigenti autostradali di far credere all'opinione pubblica "di essere in un paese meraviglioso" come campeggia scritto a caratteri cubitali in ogni area di servizio della rete, la realtà sia tutt'altra cosa; la stazione autostradale viene descritta come "**impersonale, dove ci sono solo telepass e casse automatiche ricolmi di tasti difficili da raggiungere**" e la presenza del casellante, ritenuta ormai da tutti un miraggio, viene accolta con gioia fino a percepire quanto la persona allo sportello faccia volentieri il suo lavoro, dispiacendosi del fatto che, purtroppo, anche questa mosca bianca, andrà velocemente a sparire a causa "**dell'ingordigia dei magnati delle autostrade che guardano solo all'interesse economico**". Non serve molto per capire il significato intrinseco di questa lettera. Tradotta in parole povere dice, che così, il "sistema stazione", non funziona; la percezione che il cliente ha del servizio autostradale, così come concepito e organizzato, è assolutamente negativa in ogni suo aspetto, compreso quello legato al rapporto costo / beneficio. La valorizzazione del fattore umano fatta dall'utente, capace di rendere giustizia, in un attimo, a anni di onesto e onorato servizio prestati da parte di migliaia di colleghi, identifica inoltre la soluzione più logica e ottimale che ci possa essere; la presenza fisica del personale, oltre che a rendere piacevoli i brevi attimi di sosta, è l'unica condizione ancora oggi in grado di fornire tutta l'assistenza necessaria al cliente in transito, semplificando la vita a chiunque, con la contemporanea certezza di contribuire alla crescita del contesto economico e sociale, tramite il mantenimento e lo sviluppo dell'occupazione.

Non ci dilunghiamo oltre, tanto dovevamo ai detrattori quotidiani del nostro lavoro di *casellanti* e del fattore lavoro in generale.

Milano 06.04.2018

**UILTRASPORTI LOMBARDIA
Il Direttivo RSA
Autostrade per l'Italia II° Tronco Milano**