



Segreterie unitarie RR.SS.AA.

*Spett.le Autostrade per l'Italia
Direzione 7° tronco Pescara
c.a. Dott. G.Valentini
p.c. Geom. G. Marrone*

*Spett.le Autostrade per l'Italia
Direzione Generale Roma
c.a. Dott. C. Parisi*

Oggetto : Postazioni MCR

Ancora una volta dobbiamo registrare che l'apertura fatta dalle OOSS nei confronti aziendali sul tema dell'attivazione del server centrale è stata, nei fatti, vanificata. Anche successivamente al verbale della Commissione MCR nel quale si prendeva atto di una serie di problematiche talmente evidenti e generalizzate da non risultare in alcun modo difendibili, dobbiamo registrare ancora una situazione di "scompenso" generale del sistema che in queste giornate di quasi esodo non ci consente di stare assolutamente tranquilli ne tantomeno "SERENI".

E' del tutto inutile continuare ad elencare le anomalie che si registrano presso le postazioni in quanto gli addetti ai lavori sono sicuramente in grado di evidenziarle e schedarle per tipologia meglio di quanto si possa fare noi. E' invece necessario evidenziare alcuni temi che riguardano non solo il Tronco ma soprattutto l'Azienda nel suo insieme.

Sicuramente INFELICE il periodo scelto per avviare la migrazione dal vecchio al nuovo sistema che evidentemente, nel passaggio dall'ambiente di test all'operatività sul campo, richiede un periodo di rodaggio e allineamento che cozza con l'arco temporale scelto in cui, grazie a Dio, questa Azienda è chiamata a reggere una maggiore concentrazione di traffico e soprattutto la presenza di clienti "non abituali" i cui comportamenti potrebbero incidere sull'insorgenza di ulteriori anomalie da gestire.

Sicuramente INSUFFICIENTE la VALUTAZIONE delle RICADUTE del nuovo software sul sistema di gestione della QUALITA' del SERVIZIO offerto all'utenza (Cliente al Centro) che ha comportato impiego di risorse umane ed economiche finalizzate a garantire all'utente in transito una " PERCEZIONE POSITIVA " della macchina organizzativa ASPI, stazioni- ads- piattaforma tirate a lucido al limite del possibile, che rischia di naufragare miseramente perché l'MCR ha dei problemi o perché le postazioni che l'Azienda si impegna a tenere aperte non sono concretamente attivabili in quanto impossibili da presidiare fisicamente per mancanza di personale.

A questo punto si apre una riflessione più ampia e qualche dubbio si insinua. Forse si è decisi di avviare il nuovo MCR in questo periodo in quanto si immaginava di poter "limare" il numero delle presenze in turno pensando così di dirottarle verso turni in pista o Punti Blu e tenere bassi i numeri del personale stagionale da assumere?.

Possibile che non sia tenuto in considerazione l'incidenza dei richiami in pista del personale del MCR per esigenze di traffico, eventuali primi interventi sulle casse od anomalie varie in quelle stazioni con sede di MCR che comportano la chiusura della postazione e quindi carico maggiore per gli altri operatori ?

Si pensava forse che il nuovo sistema sarebbe stato in grado di garantire da subito positive ricadute tali da garantire l'assorbimento di queste situazioni anomale?

Crediamo, con nostro rammarico, che ci sia stata una sottovalutazione del problema che ci auguriamo non voluta e che, invece, con estrema "leggerezza", non si sia tenuto conto di tutte le variabili del sistema sperando un po' nello stellone e perpetrando un'atteggiamento di "avarizia" e "ristrettezza" nella gestione del comparto esazione che non è accettabile laddove la ricerca della QUALITA' del SERVIZIO sia un obiettivo concretamente perseguito dall'Azienda e non solo una dichiarazione di intenti per imbonire la pubblica opinione.

Inutile ricordare che non si è tenuto alcun conto delle sollecitazioni di parte sindacale a valutare se l'obiettivo della qualità non dovesse passare anche attraverso una taratura degli organici stagionali che, senza comportare stravolgimenti nei numeri, tenesse conto della complessità del sistema e consentisse di evitare quello che oggi è sotto gli occhi di tutti e cioè che pur volendo l'Azienda incrementare le postazioni (per abbassare, nell'immediato, la media procapite di interventi dei singoli operatori) ciò risulta impossibile, in quanto nonostante turni serrati ed al limite delle norme contrattuali, si rischia di scoprire le stazioni o i Punti Blu o non fornire, laddove presente, personale di bacino per attività collegate all'Esazione o Sala Radio.

Per tutti questi motivi ma soprattutto per ribadire che **qualità e servizio al cliente** si fanno anche con le "teste" si dichiara lo **STATO di AGITAZIONE del personale MCR**.

Pescara 31/07/2015

R.R.S.S.A.A.
FILT FIT UILT SLA UGL