

*Il segreto è semplice: il servizio non viene dato in appalto favorendo magari un amichetto*

# I treni tedeschi sempre puliti

## *Gli addetti temono come la peste un reclamo del cliente*

da Berlino

**ROBERTO GIARDINA**

**U**na mia amica l'altra settimana, per andare in treno da Berlino a Monaco, ha impiegato cinque ore più del previsto, smistata da una stazione all'altra, di coincidenza in coincidenza, perché il suo Ice, il treno superveloce che doveva condurla direttamente a destinazione, aveva dato forfait. Può capitare, almeno le hanno dato di continuo informazioni sul ritardo, e tra qualche giorno le sarà rimborsato totalmente il prezzo del biglietto, senza eccessive formalità burocratiche, come da noi, per scoraggiare i clienti. I treni tedeschi non sono più puntuali come un tempo, ma io, da italiano, non mi lamento.

**Una volta capitò anche a me, da Berlino ad Amburgo, tre ore invece di un'ora e mezza, ma nevicava, non mi hanno rimborsato neanche un euro, però la Frau Capotreno ha continuato a offrirmi caffè gratis. Poco puntuali, o meno puntuali, però sempre puliti. Fin troppo, a volte. Ho imparato a mie spese a non lasciare i giornali al mio posto mentre vado a prendere un caffè al vagone ristorante. L'invisibile e onnipresente addetto alle pulizie li sequestra e li butta via. Risparmia i libri, ma un giornale abbandonato è spazzatura. Una volta l'ho persino scovato e ho recuperato i miei preziosi ritagli. In Italia bisogna avere coraggio per avventurarsi in una toilette su un treno regionale, e spesso lasciano a desiderare anche quelle delle varie Frecece.**

**Il segreto della pulizia teutonica** è semplice: il servizio non viene dato in appalto, magari favorendo qualche amichetto. La società è separata dalla Deutsche Bahn, ma le appartiene e, se un reparto non funziona, si può intervenire. Gli addetti sono 27 mila e, ovviamente, si occupano anche della pulizia esterna dei vagoni, eliminando se necessario l'opera dei graffitari. Dieci anni fa la società è stata riorganizzata in modo che «il risultato non fosse indifferente», dichiara il dirigente **Rolf Kranüchel**. «Non basta che i conti tornino abbassando i costi, è necessario dimostrare di essere efficienti». E c'è sempre la minaccia di privatizzare il servizio, accettando le offerte di società che lavorano a prezzi inferiori. La pulizia costa 3 miliardi e 200 milioni, ma

300 vanno già adesso a piccole società private. Nel 2020 la cifra verrà raddoppiata. Una concorrenza che serve a non allentare la tensione. «Ogni giorno facciamo il possibile», garantisce Kranüchel, «per dimostrare che il personale delle ferrovie è più efficiente». Un reclamo di un passeggero è una macchia da evitare.

**Di recente, la direzione della Deutsche Bahn ha annunciato una nuova stretta: la pulizia degli Ice è esagerata, si possono pulire meno di frequente. E ha tagliato 700 posti nella squadra di Kranüchel. I sindacati si oppongono però a nuovi tagli: non solo per salvare posti di lavoro. Non si può graduare il servizio, hanno protestato, un treno è pulito o non lo è, non ci sono vie di mezzo.**