

«Poca cortesia sul bus Avezzano-Roma»

Egregio Direttore, sembrerebbe che le amare vicende del trasporto pubblico abruzzese siano avviate a soluzione con la creazione di una nuova società che, per dimenticare il passato, ha cambiato nome. Ciò che tuttavia non è cambiato è il comportamento dei dipendenti verso gli utenti e il sottinteso “ non è di mia competenza”. Nell’ultimo viaggio che ho fatto a Roma alcuni giorni fa da Avezzano, ho notato che mentre l’autista con le mani in tasca passeggiava indolente sul marciapiede, i viaggiatori hanno dovuto aprire lo sportellone-bagagli da sé e spingere le valige all’interno. La suprema apatia dello chauffeur ha raggiunto l’apice quando una signora molto anziana ha cercato di spingere all’interno il suo bagaglio senza riuscire a sistemarlo. Solo la solidarietà fra malcapitati alla fine le ha consentito di portare a termine felicemente i suoi sforzi. Servirebbe parlare inoltre delle risposte arroganti che si ottengono quando si chiede di abbassare il volume della radio o il condizionatore dell’aria calda? O del fastidio che suscita una qualsiasi legittima richiesta? Ovviamente tali comportamenti disdicevoli e ineducati riguardano solo una minoranza dei dipendenti e tuttavia sarebbe interessante sapere cosa ne pensano i sindacati. Io avevo l’idea che i rappresentanti dei lavoratori fossero alleati e amici della società civile. Credo che sia ancora così, ma si attendono conferme.

Ernesto Seritti, Avezzano

Premessa: viaggiare sui bus come autista o come controllore è diventato un mestiere a rischio. Non tanto per gli incidenti, che fortunatamente sono piuttosto rari, ma per le ripetute aggressioni di cui il personale di bordo è vittima da parte di passeggeri-energumani di ogni razza e religione. Ciò detto (e premessa anche la solidarietà a chi subisce violenze fisiche o anche solo verbali), credo che la nuova società TUA-Trasporto Unico Abruzzese dovrebbe fare quel che da tempo fanno tutte le grandi società di servizi: pagare dei finti clienti che viaggiano in incognito con l’unico scopo di monitorare l’efficienza e la cortesia del personale di bordo. Aggiungo che, trattandosi di una società pubblica, i risultati complessivi di queste indagini andrebbero pubblicati, per rendere conto in modo trasparente dei risultati della gestione, secondo parametri importanti almeno quanto i bilanci finanziari.