

COMUNICATO SINDACALE

...M.C.R. cronaca di un disastro annunciato!...

Con il collegamento al server unico nazionale delle postazioni del Tronco di Milano, si sono finalmente palesate tutte le criticità riguardanti la gestione dell'attività di assistenza alla clientela impegnata nel pagamento automatizzato del pedaggio, identificata dall'acronimo MCR. Ad avvalorare questa tesi, oltre ai fatti eclatanti, come l'ennesimo blocco generale del sistema avvenuto domenica mattina appena trascorsa, l'incomprensibile, ma altrettanto eloquente, atto della Commissione Tecnica Nazionale, la quale, con una serie incredibile di assurde e contrastanti dichiarazioni, **certifica il perfetto non funzionamento del sistema, nonché lo stato confusionale in cui versano le idee aziendali. Basta leggere quanto scritto nel verbale d'incontro del 27 luglio scorso per capire che, quanto progettato, oggi, non è assolutamente confacente né con l'organizzazione del lavoro, né con le necessità della clientela, né tantomeno con le convenienze economiche aziendali.**

La prima cosa che balza all'occhio di tutti, è il tentativo di mascherare il problema trovando la soluzione con un semplice pezzo di carta, vale a dire, siccome abbiamo scritto che c'è un problema, ecco allora il problema è risolto, visto che l'abbiamo certificato dichiarando che interverremo al più presto, anche se non si sa come, dimenticando che **le migliaia di persone che ogni giorno si scontrano con le inefficienze di questo sistema, subiscono pesanti conseguenze, soprattutto in termini economici, derivanti da questa infelice scelta.**

Anche le casse aziendali (...non quelle automatiche...) risentono in maniera pesante della vicenda, basti pensare all'infinità di costi aggiuntivi generati. Due anni di progetto, risorse umane dedicate esclusivamente allo studio e alla gestione del fenomeno, nuove strutture e nuovi supporti informatici, aumento ragguardevole dei rapporti di mancato pagamento del pedaggio, costi supplementari per gestire le anomalie aggiuntive, dispendio di tempo e di energie, enormi disagi alla clientela (...sempre al centro!...) costretta a patire le pene dell'inferno per avere assistenza......il tutto per cosa...come si legge nel verbale di incontro...*"per una maggiore omogeneizzazione dei carichi di lavoro"*...a significare che, tutto questo putiferio, è stato fatto solamente per far lavorare tutti nella stessa quantità. Premettendo che nessuno crede in alcun modo a questa falsa e mendace dichiarazione, lo sprovveduto capace di farlo si trova però immediatamente in difficoltà quando, alla riga successiva del famigerato verbale, trova scritto *"...è necessario migliorare il sistema prevedendo una maggiore territorialità..."*...ma come?...direbbero tutti...prima eri impostato su una condizione territoriale non omogenea, hai speso una fortuna per passare all'omogeneità assoluta a discapito dell'economicità, del servizio e delle persone coinvolte e poi dici che vuoi tornare al territoriale semi omogeneo, tradendo il motivo per cui hai creato il tutto...**qualcosa sicuramente non torna in queste incongruenti e contrastanti affermazioni.**

Meritevole di attenta analisi è anche il passaggio successivo...*"maggiore formazione per il personale MCR in quanto elemento fondamentale per il funzionamento del sistema"*...**premessi che,** leggendo tra le righe, **qualcuno, con quest'affermazione, sta solo cercando di incolpare i poveri operatori delle inefficienze del sistema, anziché assumersene le responsabilità,** la formazione, se è ritenuta fondamentale come asserito, la si fa prima e non dopo l'avvio dell'applicazione; se devo preparare un cambiamento, istruisco prima le persone e solo successivamente, quando sono sicuro che tutti abbiano capito il funzionamento e l'obiettivo, attivo le procedure. In Autostrade per l'Italia avviene invece il contrario! Prima s'introduce un nuovo sistema, poi s'istruiscono le persone, facendo esperimenti sulla pelle della gente a qualsiasi costo. **Se veramente si voleva fare formazione perché ritenuta fondamentale, come mai esistono ancora oggi, al Tronco di Milano, persone che attendono da anni di essere istruite e abilitate all'operatività MCR?** Debitamente informata del problema in più di un'occasione, la struttura *Esazione* milanese, dove il responsabile continua, ogni giorno, a riempirsi la bocca con la frase *"abbiamo gli esuberanti di personale in esazione!"*, non ha ancora fornito nessuna risposta in merito, preferendo continuare a pagare prestazioni in trasferta dovute al fatto che, gli esattori non abilitati possono lavorare solo nelle stazioni non dotate di postazione MCR, venendo sostituiti, con mirabolanti incroci di turnazioni, da chi invece può lavorarci.

Tornando al problema principale, il massimo della contraddizione si raggiunge con un'altra affermazione del verbale la quale recita...*sensibilizzazione delle Direzioni di Tronco in cui si sono registrate difficoltà in ordine al numero di anomalie prese in carico, ad attivare tutte le possibili iniziative di miglioramento come ad esempio l'attivazione di postazioni MCR nelle stazioni ove possibile!!!!...*...tradotto in parole povere vorrebbe dire

che...dopo aver passato anni a progettare e speso fiumi di denaro per allestire la struttura, facendo tutte le valutazioni del caso, devo pregare la struttura stessa a venirmi incontro, ...ma vi pare possibile un fatto del genere?...**vi pare possibile che un sistema progettato per ottimizzare l'assistenza alla clientela, possa permettere che in un Tronco (sempre Milano per la precisione) ci siano ogni giorno 15 postazioni MCR perennemente chiuse sulle 24 disponibili** ed il capo del progetto si limiti a sensibilizzare ad aprirne qualcuna in più, volontariamente, anziché ordinare di aprirle tutte quante immediatamente senza alcuna obiezione?...**chi ha ordinato la scorsa estate di installare e aprire numerose postazioni aggiuntive, consapevole del fatto che qualcosa non andava nell'architettura MCR, dovrebbe sentirsi letteralmente preso per i fondelli da questa operazione** che ha solo riportato alla luce i problemi che l'anno scorso si era invece cercato di risolvere. **Che senso ha tenere e mantenere postazioni MCR chiuse, alcune delle quali non sono mai state addirittura utilizzate da quando sono state installate? Che senso ha non poter aprire la postazione MCR, come avviene in qualche altro tronco, perché non c'è personale e quel poco che è rimasto, non è neanche formato per operare? Che senso ha prevedere ogni giorno l'apertura delle postazioni MCR delle stazioni di Milano Nord, Milano Sud e Milano Est per poi chiuderle un minuto dopo perché l'operatore deve correre in pista a causa delle code in uscita per il pagamento del pedaggio provocate dalle "presenze in turno" del personale esattoriale ridotte ai minimi termini?**

Dulcis in fundo ecco la ciliegina finale, dopo aver scritto... *"verifica e miglioramento del collegamento telefonico tra le stazioni sia all'interno che fuori del tronco"*...ovvero un progetto basato sulla comunicazione efficace e tempestiva, che deve, ancora oggi, dopo anni di gestazione, verificare uno dei suoi elementi cardine cioè la qualità dei collegamenti fonici e telefonici tra le stazioni, **troviamo l'incredibile dichiarazione che tutti i problemi evidenziati non sono altro che pretestuose richieste sindacali, non vere necessità, e che quindi l'azienda provvederà a soddisfarle appena possibile, ma solo per accontentare i desiderata altrui.**

Senza dilungarci oltre, anche perché lo spazio a disposizione è sempre tiranno, proviamo invece a raccontare come stanno oggi le cose, analizzando i riscontri pratici di quanto sta accadendo. **Il sistema MCR a carattere nazionale è stato ideato esclusivamente per ridurre a meno del minimo indispensabile le postazioni aperte e di conseguenza gli operatori a esso dedicati.** Oggi tutto deve funzionare ad ogni costo a "bocca piena" cioè al massimo delle potenzialità operative. Questo è il vero motivo per cui è nato il sistema MCR centralizzato. Per raggiungere l'obiettivo prefissato, e dire che tutto funziona al meglio, l'ideatore del sistema non sta tenendo conto, oppure sta mentendo, su importanti fattori quali: **gli eccessivi carichi di lavoro a cui sono sottoposti gli operatori** costretti a rispondere anche a più di una richiesta d'intervento contemporaneamente, con conseguente allungamento dei tempi di attesa della clientela (ampia casistica disponibile e documentabile a richiesta), **aumento delle problematiche da gestire le quali stanno causando un incremento considerevole (a due cifre!) dei rapporti di mancato pagamento del pedaggio,** generando altissimi costi indotti, sia per l'azienda costretta a incrementare le strutture operative e le risorse dedicate per la loro gestione, sia per la clientela costretta a recarsi obbligatoriamente presso i Punto Blu con conseguente ulteriore perdita di tempo e di denaro, **aumento esponenziale delle procedure per "biglietto smarrito" con conseguente addebito all'utente del pedaggio massimo previsto** causate dall'impossibilità di comunicare con il cliente e quindi di identificare la stazione di provenienza. Quanto costa all'azienda e al cliente (...sempre al centro!...) gestire poi tutte queste procedure? Che senso ha far applicare rigidamente la procedura "biglietto smarrito" all'operatore MCR o all'esattore, quando al Punto Blu procedono sistematicamente all'annullamento della pratica accettando la semplice dichiarazione del cliente, senza proferire una sola parola?

A tutto questo aggiungiamo, **numerosi casi di aggressione fisica e verbale verso gli operatori tecnici e di esazione da parte degli utenti esasperati** (a testimonianza di ciò, oltre ai diretti interessati, è possibile consultare le denunce di mancato infortunio), **sistemi di comunicazione con la clientela inefficienti** (è perfettamente inutile continuare a perdere del tempo studiando come migliorarli, l'unico sistema conosciuto per risolvere il problema, a detta di persone competenti in materia, è quello di sostituire tutti gli interfono esistenti con quelli dotati di *microfono direzionale*, non esiste altra soluzione, ma siccome il costo di questi ultimi è almeno dieci volte superiore a quelli installati attualmente, e che per sostituirli tutti, la spesa sarebbe stratosferica, nessuno si sognerà mai di farlo, con buona pace degli operatori e dei clienti), **casce automatiche piene di frequentissimi problemi di funzionamento, la maggior parte di questi dovuti al loro lento ma inesorabile degrado, al quale, non vi si può porre rimedio perché i ricambi sono contingentati per non dire non disponibili** (banconote inceppate a causa dei lettori usurati = rapporto di mancato pagamento del pedaggio = complicatissime procedure di rimborso, valanghe di monete rifiutate perché i sensori di rilevamento sono messi in crisi dalle temperature eccessive presenti nelle cabine = rapporto di mancato pagamento del pedaggio, carte di credito e bancomat illeggibili a causa dei lettori di sola banda magnetica ormai vetusti = rapporto di mancato pagamento del pedaggio, monete inceppate in ogni angolo della macchina = rapporto di mancato pagamento del pedaggio = complicatissime procedure di rimborso, monete introdotte dall'utente nella cassa automatica ma non contabilizzate = rapporto di mancato pagamento del pedaggio = resto sbagliato, naturalmente in più, all'utente successivo = lamentele del cliente defraudato che deve essere rimborsato = soldi in meno per le economie aziendali), **personale per l'assistenza tecnica ridotto all'osso** (per una riparazione guasto agli automatismi si

arriva ad attendere anche qualche ora giacché in moltissimi casi, viene prevista la presenza di un solo addetto con competenze su una tratta di un centinaio di chilometri con quindici stazioni in carico; non meglio organizzata è la struttura CEM dove, anche lì, il solo operatore previsto in turno non può arrivare dappertutto), **completa assenza di istruzioni operative univoche** (tutto viene lasciato alla libera interpretazione, non esistono manuali completi e precisi in dotazione agli operatori MCR, gli eventuali ordini di servizio sono tramandati per telefono dalle figure aziendali più disparate, pare persino dagli addetti alla portineria, e trascritti come capita dall'operatore di turno che li riceve; basta recarsi nelle varie postazioni per vedere incollati al muro "Pizzini" di ogni genere, con le più svariate indicazioni a volte discordanti tra loro), **sistema di comunicazione interna lasciato all'improvvisazione** (è più facile che un cammello passi per la cruna di un ago, che un operatore MCR riesca a trovare un collega in stazione che prima risponda al telefono e che successivamente possa celermente portare assistenza al cliente bloccato).

Se la critica può dare fastidio, perché la verità fa sempre male, proviamo stavolta, da presunti competenti in materia, a formulare una proposta operativa che compendi le necessità di tutti: al fine di favorire la creazione e il mantenimento dei posti di lavoro, incontrando allo stesso tempo le necessità operative di efficacia ed efficienza nell'assistenza al cliente, nonché le economie aziendali, **proponiamo di aprire una postazione MCR in ogni stazione della rete, affidandogli, in via prioritaria, la cura diretta delle richieste di intervento provenienti dalla stessa e solo successivamente quelle eventualmente provenienti dalle altre stazioni. Proponiamo inoltre che siano analizzate per tipologia singola tutte le anomalie che oggi originano una richiesta d'intervento, in modo di cercare di trovare una soluzione che non renda più necessario generare una chiamata remota, ma l'intervento diretto dell'operatore sul posto. Ultima proposta, proviamo ad analizzare quanto costa gestire il sistema in questa maniera e quanto costerebbe invece prevedendo la presenza fisica del vecchio "casellante", con tutte le abilitazioni e le dotazioni del caso, almeno per parte della giornata.**

Nel frattempo, in attesa che il dottore pensi e con la speranza che il malato non muoia prima delle varie commissioni di studio previste, a dimostrazione di come tutto sia lasciato al caso e all'improvvisazione, pubblichiamo una breve panoramica fotografica di alcune postazioni MCR realizzate "alla bell'e meglio" nei corridoi di servizio, nelle cucine, negli antibagno e nei locali di stoccaggio materiali delle stazioni del nostro tronco.



Milano il 10.09.2015

R.S.A ULTRASPORTI LOMBARDIA
Autostrade per l'Italia II° Tronco Milano

Onofrio Facchi