



Segreterie RSA

Spett. SAT

Società Autostrada Tirrenica p.A.

Alla C.A. Dott. Andrea Pittoni

Ufficio relazioni sindacali SAT

andrea.pittoni@autostrade.it

E. p.c. Ai segretari nazionali, regionali e provinciali

Loro sedi

A tutti i lavoratori Sat

Loro sedi

Invio via mail e Whatsapp

Rosignano, 16 ottobre 2023

Oggetto: A proposito di automazione

Le segreterie RSA della Sat a seguito dello spiacevole episodio avvenuto in data 11 ottobre presso la stazione di Rosignano 303 ad una collega, non entrando nel merito dell'evento specifico perché non è loro competenza, si sentono comunque in dovere di porre l'attenzione dell'azienda su quanto accaduto, ritenendolo un evento sentinella, potenzialmente indicativo di un malfunzionamento del sistema, di fronte al quale non possiamo rimanere indifferenti. L'attività che i lavoratori svolgono quotidianamente li porta a stretto contatto con i clienti, che a causa dell'elevata automazione, sono sempre più insoddisfatti del servizio e un cliente insoddisfatto può manifestare la propria irritazione in tanti modi. Un cliente arrabbiato può mettere in imbarazzo e aggredire verbalmente o peggio ancora fisicamente, nonostante la sua frustrazione non dipenda dall'interlocutore. Certo è importante saper interagire con i clienti, cercando di offrire il miglior servizio possibile, cercando di tranquillizzarli e rassicurarli quando sono in difficoltà, ma delle volte il buon senso non basta a gestire un cliente arrabbiato, che non sente ragioni e sfoga la propria rabbia con il lavoratore. In base al codice etico, la società si impegna a costruire relazioni di fiducia con i clienti, per soddisfare le loro aspettative, mantenendo alti livelli di qualità, di innovazione, di performance e di affidabilità, nonché di sicurezza. In realtà le scelte aziendali degli ultimi anni sono in netto contrasto con tali principi, basti pensare alla chiusura dei punti blu, all'elevata automazione delle stazioni, spresidi delle stazioni, organici ridotti

all'osso. Tutto questo sta creando un evidente disservizio all'utenza che genera malumore, il quale inevitabilmente si riversa sui lavoratori! Sempre in base ad un principio etico l'azienda si impegna affinché tutti i suoi dipendenti non subiscano minacce o costrizioni psicologiche...un insieme di indicazioni che hanno lo scopo di promuovere la sensibilizzazione e l'adozione di buone pratiche per individuare, prevenire e gestire il rischio di violenze e molestie da parte di terzi cui possono essere esposti i lavoratori che operano a contatto con l'utenza. Le iniziative dell'azienda nell'ambito della digitalizzazione e dell'automazione dei sistemi di esazione, con l'intento di ampliare e semplificare le modalità di pagamento, spesso non sono in linea con la soddisfazione dei clienti. Uno degli obiettivi dovrebbe essere incrementare la qualità del servizio, ma oggi sembra scivolare in secondo piano! Il sindacato è sempre pronto ad un confronto, a spunti di riflessione affinché questa transizione tecnologica, non crei condizioni di stress, nate dalla percezione di isolamento e iniquità dei lavoratori e metta veramente il cliente al centro, che questo non sia solamente uno slogan messo su carta. Tutte le iniziative di cui l'azienda si fa portavoce sono condivise, i principi ambientali, sociali, etici, i temi sulla sicurezza, l'integrità etico-professionale, la correttezza con la quale afferma di agire, ma le scelte indirizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali vanno davvero in quella direzione? Veramente si sta prendendo la responsabilità di custodire e potenziare la connessione tra le persone, l'azienda e il territorio? Veramente sta promuovendo un ambiente di lavoro coeso e collaborativo, garantendo dignità e imparzialità di trattamento a tutti i soggetti coinvolti? I vostri valori, sono quelli del sindacato e dei lavoratori, ma le parole si devono tradurre in azioni coerenti con gli impegni presi, purtroppo la realtà è che non sempre sia così.

Le R.S.A. SAT