

25 dicembre 2009 7:00

Treni in ritardo. Lo sbeffeggiatore Moretti e il ribaltone necessario: al centro l'utentedi [Domenico Murrone](#)

Non stupiscono i ritardi. I treni già malandati, con le rigide temperature, evidenziano tutti i loro acciacchi ed è sempre meglio un treno in ritardo o cancellato (ad alta velocità o tartaruga da pendolari), che un incidente causato da uno scambio ghiacciato. **Ma il capo delle ferrovie italiane, Mauro Moretti, non deve prendersela se la sua cautela non è apprezzata dai viaggiatori, che al contrario tirano fuori l'animale che alberga in ognuno di noi.** È la logica conseguenza al trattamento da bestie acerebrate che riceve chi entra in una stazione ferroviaria e sale su un treno.

Il fatto è che Moretti ha concentrato i suoi sforzi nell'alta velocità e nella tenuta contabile. Due aspetti valutabili in modo differente a seconda dei punti di vista.

Alta velocità rovina ambientale, costosa, inutile, ecc. oppure essenziale infrastruttura per lo sviluppo del Paese. Anche sui buoni conti presentati da Moretti

(<http://www.ferroviedellostato.it/cms/v/index.jsp?vnextoid=bc4268ae9d50a110VgnVCM10000080a3e90aRCRD>) (utile di 16 milioni di euro nel 2008) si potrebbe ridire: il bilancio di un'azienda deriva da dati oggettivi (ho incassato 100 euro dalla vendita di biglietti), e da stime su una serie di voci: accantonamenti a fondi rischi, ammortamenti, ecc.; queste ultime possono variare in base alle esigenze. Ferrovie dello Stato, poi, è un'azienda che agisce in monopolio e che riceve parte più o meno rilevante delle risorse da Stato e Regioni. Un contesto dove i criteri di imputazione di costi e ricavi possono essere ancora più discrezionali. **In sostanza, rielaborando i dati con altri criteri, l'entusiasmo con cui Ferrovie dello Stato ha presentato il suo bilancio potrebbe essere smorzato vigorosamente.**

Qualunque sia la valutazione sui 'successi' dell'Alta velocità e dei conti, non occorre dimenticare ... il passato. Fatto da gestioni alla Cimoli (Giancarlo, quello delle liquidazioni d'oro). Gestioni senza strategia. Gestioni confuse e costosissime.

Al contrario, Moretti ci mette la faccia e difende a spada tratta quella che è la sua strategia: finire l'alta velocità e far capire ai cittadini che in Italia si spende poco per viaggiare in treno, quindi richiedendo aumenti per i biglietti e maggiori contributi alle Regioni per il servizio regionale.

Ma esagera. E non solo quando sbiella, sbeffeggiando i suoi clienti che dovrebbero prevedere la rischiosità di un viaggio in treno da Milano a Napoli in dicembre, ai quali consiglia di portarsi i panini da casa, oltre che la sciarpetta. Oppure negando a priori qualsiasi tipo di rimborso.

Lo sbeffeggiamento di Ferrovie dello Stato ai viaggiatori è quotidiano. Ogni volta che a fronte di ritardi, a fronte di carrozze fredde o calde, a fronte del delirio quotidiano, anche non innescato, la società con a capo Moretti non è organizzata a dare informazioni puntuali ai clienti, affinché -fermo restando il disagio- possano fare la scelta migliore. Un solo esempio. Si sale sul treno (pendolare); arrivato il tempo di partire non si muove; i minuti passano e si approssima l'orario di partenza del treno successivo. Cosa fare? Traslocare nell'altro convoglio? Rimanere seduti e attendere? Logica e correttezza imporrebbero a Ferrovie dello Stato di annunciare quale dei due treni partirà prima, a chi conviene traslocare (in base alla destinazione) e a chi restare. Invece nulla: altoparlanti muti e ferrovieri inesistenti o a loro volta disinformati.

Ecco la prossima rivoluzione organizzativa di Mauro Moretti: il sistema informativo alla clientela.

Ribaltandone la logica, mettendo al centro l'utente. Ma Moretti vorrà e avrà la capacità di incardinare questo ribaltone?