

# trasporti: *sulla pulizia non si transige*

Carlo Tosti, Amministratore Delegato di ATAC Roma, Felice Romeo, Legacoop Servizi e Samuele Nocerino di Lancar ne hanno discusso il 22 marzo a Forum Pulire, moderati da Daniela Degiorgis di Assolombarda.

Il tema dell'insoddisfazione collettiva verso il livello di pulizia nei trasporti coinvolge diversi aspetti a diversi livelli, dalla finanza pubblica al consenso politico, al senso civico, alla condizione delle infrastrutture a volte troppo vecchie per consentire tecniche di pulizia innovative, al sindacato. Molteplici

sono le criticità del settore, dalla carenza delle risorse dovuta ai tagli della manovra agli enti locali, all'impossibilità di utilizzare la leva tariffaria a fronte della non disponibilità dei cittadini a pagare un prezzo più alto del biglietto per un miglior servizio di pulizia. A queste si aggiungono la necessità di formare un personale competente e di combattere l'economia sommersa a tutela della legalità. In questo quadro appare evidente che committenza, impresa appaltatrice del servizio e società sono direttamente responsabili, per aspetti e competenze diverse, della qualità finale del servizio.

La testimonianza di **Carlo Tosti**, Amministratore Delegato di ATAC Roma, ha sottolineato come le pulizie siano una parte cen-

trale del business della società, bel lungi dall'essere l'ultima voce presa in considerazione. Questo perché risulta evidente che se anche i mezzi sono in orario ed efficienti, l'assenza di decoro è un fattore di insoddisfazione altissima. Dal decoro si misura il grado di civiltà di una città e i mezzi pubblici sono lo strumento che consente di muoversi in un territorio urbano, perciò, in un certo senso, il primo biglietto da visita, ciò che rappresentano quella città e quella nazione verso l'esterno. Questo è tanto più evidente nelle capitali, come Roma o comunque in città che ospitano altissimi flussi di lavoratori e turisti, anche internazionali. L'atteggiamento verso i servizi di pulizia e manutenzione è pertanto severo e rigoroso.

26  
GSA  
MAGGIO  
2012



*Samuele  
Nocerino*



*Felice  
Romeo*



*Daniela  
Degiorgis*



*Carlo  
Tosti*

## L'esperienza di Atac Roma

In quest'ottica ATAC Roma ha sviluppato un nuovo approccio di gestione dei fornitori, basato sul concetto di partnership. Un partner con cui progettare, operare, monitorare i risultati, vivere fianco a fianco l'attività di fornitura. Questo porta all'assunzione di corresponsabilità a vantaggio della qualità del servizio. L'evoluzione in questo senso è attiva, soprattutto dal punto di vista tecnologico. A Roma per esempio i controller sono dotati di palmari dove arrivano format di reportistica sulle attività compilate direttamente dai fornitori e fondamentale importanza è data alla soddisfazione del cliente attraverso questionari elaborati tramite interviste face to face per ottenere il feedback sui servizi di pulizia direttamente dagli utenti finali. Questo però non può prescindere dal senso civico di tutti i cittadini, che deve essere educato. Anche in questo campo ATAC Roma ha sviluppato un progetto di educazione civica nelle scuole in cui autisti, macchinisti e ispettori mostrano ai ragazzi il modello organizzativo dell'azienda basato sul-

la cultura del trasporto e spiegano ai ragazzi come dovrebbero comportarsi dal punto di vista della pulizia nelle diverse aree della mobilità e del trasporto urbano. Sulla questione tagli, indubbiamente molto pesante, Tosti si è espresso considerandoli uno stimolo per trovare nuove forme di organizzazione industriale e minimizzazione dei costi, insieme a una migliore organizzazione delle attività di procurement.

### La voce dell'impresa...

La parola è passata poi alla rappresentanza dell'offerta, ovvero a **Samuele Nocerino**, amministratore delegato di Lancar, azienda che gestisce i servizi di global service per la metropolitana milanese, relativamente a stazioni e parcheggi, per una media di 730.000 passaggi al giorno. ATM Milano si rivela anch'esso un committente molto attento ai controlli sul risultato finale, obbligo per la società appaltatrice. È stato sviluppato un sistema informativo di registrazione e comunicazione degli eventi che si verificano nelle diverse stazioni, insieme ad un sistema di indici di performance per la qualità del servizio e monitoraggio della soddisfazione del cliente. Per garantire un'alta qualità del servizio è evidente che è necessario un maggior numero di risorse, stimato da Lancar nel 18,6% in più. In secondo luogo è necessaria più meccanizzazione con strumenti specializzati per il lavaggio dei gradini delle scale mobili, per la rimozione di chewingum e graffiti e per ogni superficie specifica. Soluzioni da studiare e progettare anche con la collaborazione delle università. Di fronte ad una situazione così complessa, se da una parte le aziende sono disposte ad aumentare le risorse, anche umane, dall'altra parte chiedono una consapevolezza dello sforzo, soprattutto formativo, da parte della committenza, che possa considerare la formazione e la continuità della presenza delle risorse come un asset a proprio vantaggio. La formazione andrebbe quindi valutata come uno dei criteri nell'aggiudicazione dell'appalto. Un altro strumento per arginare l'insoddisfazione collettiva è l'informazione. Si potrebbe tracciare il servizio e mettere a disposizione dell'utenza finale la documentazione sugli sforzi che com-

mittente e azienda fanno per fronteggiare le criticità. Per esempio in alcune stazioni il lavoro potrebbe non essere solo notturno ma anche alla luce del sole, in modo tale da dare consapevolezza a chi usa i mezzi pubblici dell'efficienza del servizio di pulizia e degli strumenti che vengono utilizzati, bel lungi dall'essere la scopa o la paletta.

### ...E dell'Associazione

La parola è passata poi a **Felice Romeo**, di Legacoop Servizi, che ha asserito che il compito di un'associazione è creare consenso nelle persone rispetto alle attività delle imprese, essere a fianco delle associazioni dei consumatori, rendere costante l'importante lavoro di verifica per il committente e le imprese. Un'associazione deve farsi poi portavoce dell'aspetto sociale: in un settore dove la motivazione del personale è la carta vincente e dove la provenienza extracomunitaria è altissima, l'associazione deve muoversi per garantire corsi non solo di lingua ma an-

che di leggi e di cultura del Paese in cui gli addetti operano. Da un lato responsabilità sociale e dall'altra senso civico inteso come educazione civica sono fondamentali per la qualità complessiva del servizio. Dal punto di vista pratico è fondamentale che le associazioni in qualche modo verifichino che quanto dichiarato in gara sia effettivamente realizzato, che le dichiarazioni abbiano un'immagine corrispettiva al prezzo proposto, che i contratti di lavoro siano applicati veramente, che ci siano comunicazione e visibilità sul lavoro. La reputazione e l'esperienza di un'azienda in un ambito specifico inoltre potrebbero essere considerati tra i criteri di appalto, per contrastare l'inefficienza. Infine si è sottolineata l'importanza di non fermarsi alle singole competenze per evitare che zone e aree che fanno riferimento a soggetti diversi restino come 'abbandonate a sé stesse'. La condivisione di intenti tra i diversi soggetti responsabili può essere un'importante via di miglioramento.

