

POSTE? ECCO I PROBLEMI

NELL'ANNO DELLA PRIVATIZZAZIONE L'AZIENDA POSTE E TELEGRAFI AFFRONTA I PROBLEMI STORICI DELL'INEFFICIENZA CON NUOVO SLANCIO... MA CI VORRÀ MOLTO TEMPO PER VEDERE I RISULTATI IL RESPONSABILE DELLA SEDE DI BERGAMO CI SPIEGA PERCHÉ'



De Fazio è il Direttore della sede di Bergamo delle Poste e Telegrafi. E' nato a Nicastro in Calabria e vive a Bergamo da trent'anni. Direttore lo è diventato sei anni fa dopo una carriera interamente all'interno delle poste di Bergamo. " Il problema di fondo delle privatizzazioni nelle aziende statali - ci ha detto - è costituito dal mutamento di mentalità che è richiesto a tutto il personale. La professionalità e lo spirito aziendale devono essere capaci di trasformare un baraccone arrugginito in un'azienda competitiva ed efficiente capace di offrire servizi qualitativamente concorrenti sul mercato"

Da almeno vent'anni si progetta un nuovo palazzo per la sede delle Poste di Bergamo. Questa soluzione è stata prospettata per risolvere il problema della frantumazione dei servizi P.T. che, non potendo più essere contenuti nello storico edificio di via Masone, sono stati dislocati in via Pascoli, alla stazione e a Gorle. Questa dispersione crea molto lavoro superfluo, come il collegamento dei vari uffici, che avviene con i furgoni, nonché perdite di tempo e disagi per gli utenti "sballottati da un ufficio all'altro. Il famoso progetto del Palazzo delle Poste di Bergamo Ferrovia, che ad ogni cambio di Ministro viene dato per certamente costruito nell'area tra via David e i binari ferroviari, attualmente è allo stato di ..."prato verde". E, questa soluzione che avrebbe consentito di superare i problemi esistenti, è forse destinata a rimanere sulla carta da disegno ancora per molto tempo. Eppure le poste bergamasche hanno un bilancio in attivo crescente (oltre 50 miliardi l'anno) che giustificherebbe ampiamente un investimento in funzione di un miglioramento del servizio e di un ulteriore risparmio sui costi di gestione che sarebbero ottenibili in futuro.

In attesa che arrivi un giorno un ministro P.T. di parola (o deve essere bergamasco, come si usava in un tempo non remoto in politica?), la direzione ha elaborato non molto tempo fa, un piano per riunificare in via Pascoli tutti i servizi di sportelleria. Ma, nonostante il consenso ottenuto dal sindacato, non se ne fece più nulla. Nel maggio 1993 è stato istituito il nuovo servizio di Postacelere: una novità davvero positiva in quanto consente di recapitare la corrispondenza su tutto il territorio nazionale con tempi ridotti (24 o max 48 ore). Purtroppo esso è stato collocato in via Locatelli dove è praticamente impossibile arrivare in auto, mentre l'Ufficio accettazione pacchi è ubicato in via Pascoli. Di fatto però i due uffici sono complementari: molti utenti dopo essere giunti in uno dei due uffici ed aver valutato le condizioni, cioè i costi ed i vantaggi dei due servizi (invio normale o con Postacelere) optano per quello che si trova nell'altra sede. A questa illogica separazione, all'inizio di quest'anno se ne è aggiunta un'altra. Fino all'anno scorso gli sportelli per ritirare o spedire una raccomandata o un'assicurata si trovavano alle Poste centrali. Ora per spedire si va ancora in via Locatelli, ma per ritirare si deve andare in via

Pascoli e, spesso chi riceve le raccomandate è anche colui che le spedisce. Non solo: tra le raccomandate che si ritirano in via Pascoli (se il portalettere non vi ha trovato in casa) ci sono anche i vaglia o le multe. Però per pagare gli uni e le altre si deve andare in via Locatelli... Di positivo sicuramente è l'orario di apertura degli sportelli per il ritiro di pacchi o di raccomandate: in via Pascoli, come pure gli sportelli per la spedizione di raccomandate in via Locatelli sono aperti ininterrottamente dalle 8.15 alle 20.00 tutti i giorni sabato compreso. Quasi un record per un'ufficio pubblico...ma, come spesso alcuni giornali hanno riportato, entrambi gli uffici sono forniti di notevoli barriere architettoniche. Per le poste di Bergamo gli anziani, i cardiopatici, non vedenti, donne gravide, genitori con passeggini e persone con handicap sono utenti di serie B. Oppure sono le poste orobiche a non essere di serie A?

Per capire meglio il problema dei disservizi delle Poste a Bergamo, non ci sono solo quelli evidenziati nel precedente articolo e sono molti tra cittadini ed aziende ad accusare ritardi vistosi nella consegna della corrispondenza normale o peggio ancora delle cosiddette "stampe", siamo andati a conoscere chi comanda al "Palaposte" ossia il Dott. De Fazio.

Perché le poste di Bergamo non funzionano?

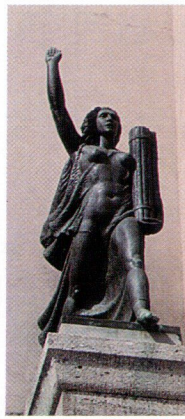
"La situazione, per quanto le possa sembrare strano è certamente migliore rispetto ad altre realtà. Le cause dei vari disservizi sono molte e concatenate tra loro;

alcune contingenti e speriamo di breve durata, altre strutturali ed organizzative di non semplice né immediata soluzione.

De Fazio è alle Poste di Bergamo da trent'anni e parla con la serenità di chi di lamentele ne ha sentite a vagoni. Adesso però la parola d'ordine è "Privatizzazione" e forse c'è la speranza che i mali atavici, riscontrabili peraltro in molte altre aziende di Stato, vengano una volta per tutte affrontati e risolti. Non si capisce perché di fronte ad un prosperare incredibile di aziende di trasporto postale (Sda, Dhl, Tnt solo per citare le più conosciute) quella di proprietà della collettività e, senza problemi di dover quadrare bilanci e produrre utili, non riesca ad erogare un servizio di buona qualità.

Potrebbe parlarci dei fattori che stanno alla base dei disservizi cui sono sottoposti gli utenti?

Molti sono causati dalla localizzazione degli uffici. La sede centrale di via Locatelli è in grado di erogare solo alcuni servizi. Anche in conseguenza



MAI PIU' LE LUCI ROSSE

Vi ricordate di quelle lucine che segnavano le ore sulla torre del Palazzo delle Poste di Via Locatelli? Rombi rossi come rubini per ognuna delle dodici ore del quadrante. Nella notte cittadina erano un punto di riferimento specie osservando Bergamo bassa dalle mura. Per motivi di difficile manutenzione sono stati spenti e illuminati dall'esterno con una normale lampada alogena bianca che consente di vedere che ora è ma non certo di ricreare nella notte la visione di quelle lucine rosse. A Bergamo però le luci rosse non hanno mai avuto vita facile...

dell'impossibilità di sostare con l'auto nelle vicinanze degli uffici, si sono spostati alcuni sportelli nella sede di via Pascoli ma di conseguenza il pubblico deve recarsi da un posto all'altro se deve fare operazioni diverse. La soluzione è già prevista da tempo: la costruzione della nuova sede nella zona di via David nei pressi della stazione ferroviaria. I terreni sono stati acquisiti da tempo ma la matassa si è via via imbrogliata a causa delle destinazioni alternative proposte per quella zona da parte del Comune e delle Ferrovie dello Stato. I tempi si sono dilatati molto rispetto alle previsioni, ma solo quando la città verrà dotata della nuova sede sia essa in via David o in un'altro luogo adatto potrà risolvere gli attuali problemi logistici.

Il problema però che incide maggiormente nella qualità del servizio offerto dalle Poste specie per ciò che concerne i tempi di smistamento e recapito, è da ricercare nella scarsità di personale in servizio. Le recenti disposizioni in tema pensionistico hanno indotto molti impiegati ad anticipare la data del pensionamento, inoltre Bergamo è anche vistosamente sotto organico.

Il personale è al 70% costituito da donne che, nell'attuale sistema godono di massime garanzie per ciò che concerne la tutela della loro salute in periodo di maternità.

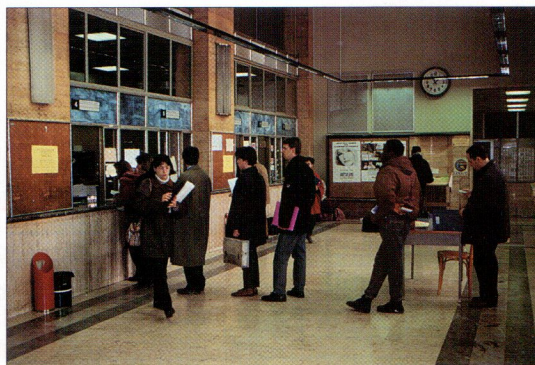
Questo però pesa sul quadro generale in maniera non trascurabile e sicuramente di più che non nelle aziende private. Tutti siamo a conoscenza di quanto sia differente l'atteggiamento delle aziende private nei confronti di

assunzione di personale femminile; per evitare il problema spesso arrivano a comportamenti antisindacali o addirittura incivili nei confronti delle lavoratrici.

Molte aziende statali hanno svolto per molti anni una funzione di "ammortizzatore sociale" nei confronti di vasti strati di popolazione, per esempio nei confronti delle popolazioni del mezzogiorno. Come si può pretendere da queste aziende, strutturate per dare posti di lavoro in modo assistenziale, che oggi siano competitive con le aziende private, orientate all'efficienza e al profitto e dotate di moderne tecnologie, ancora di là da venire nelle aziende statali.

Che speranze ci sono di migliorare la situazione con l'avvento della Nuova Società Privata delle Poste e Telegrafi?

Cambiare un'azienda come questa non è una vicenda da poco: oltre a tutti i problemi tecnici ed amministrativi legati alla trasformazione, vi è una



questione della massima importanza: il cambiamento della mentalità del personale dipendente.

Contiamo molto su quest'aspetto e l'azienda di domani dipende da come sarà capace l'attuale capitale umano di evolversi verso un modello più moderno ed al passo con i tempi. Non sarà più l'azienda di tutti quelli che non trovano altro da fare. Ci sarà sempre più bisogno di professionalità e senso di responsabilità da parte di tutti.

Il Palaposte, Tutto sembra rimasto intatto nel palazzo di Via Locatelli, abbellito esternamente dalle statue che fanno il saluto fascista e dalle aquile. Dentro come fuori gli arredi e le suppellettili sono gli stessi del 1930 mancano forse solo i famosi teleri del Sironi.

Che fine hanno fatto i grandi dipinti commissionati al pittore dalla cittadinanza per farne dono al palazzo delle poste?

"Sono a Roma, sono stati restaurati dai danni provocati dai molti anni di esposizione al pubblico nell'atrio delle poste di via Locatelli. Ora sono custoditi presso il Ministero dell Poste dopo essere stati esposti in una grande mostra dedicata al Maestro."

Ma perchè non sono ritornati al loro posto?

Mi sono recentemente occupato della vicenda anche a seguito di alcune sollecitazioni ricevute dall'Ing. Giovanni Pandini e più recentemente dall'Onorevole Roberto Calderoli; entrambi si sono espressi a favore del rientro delle opere a Bergamo. La loro sede originaria però non è più adatta ad ospitarli per motivi di sicurezza e per impedirne il degrado dovuto ad atti di vandalismo. La Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea potrebbe sicuramente essere il posto più adatto per un ritorno a Bergamo delle opere ma in questo caso sarebbe giusto realizzare una copia delle due grandi tele da esporre laddove Sironi le aveva destinate.

Arturo Rocchetti
Vito Emilio Fili