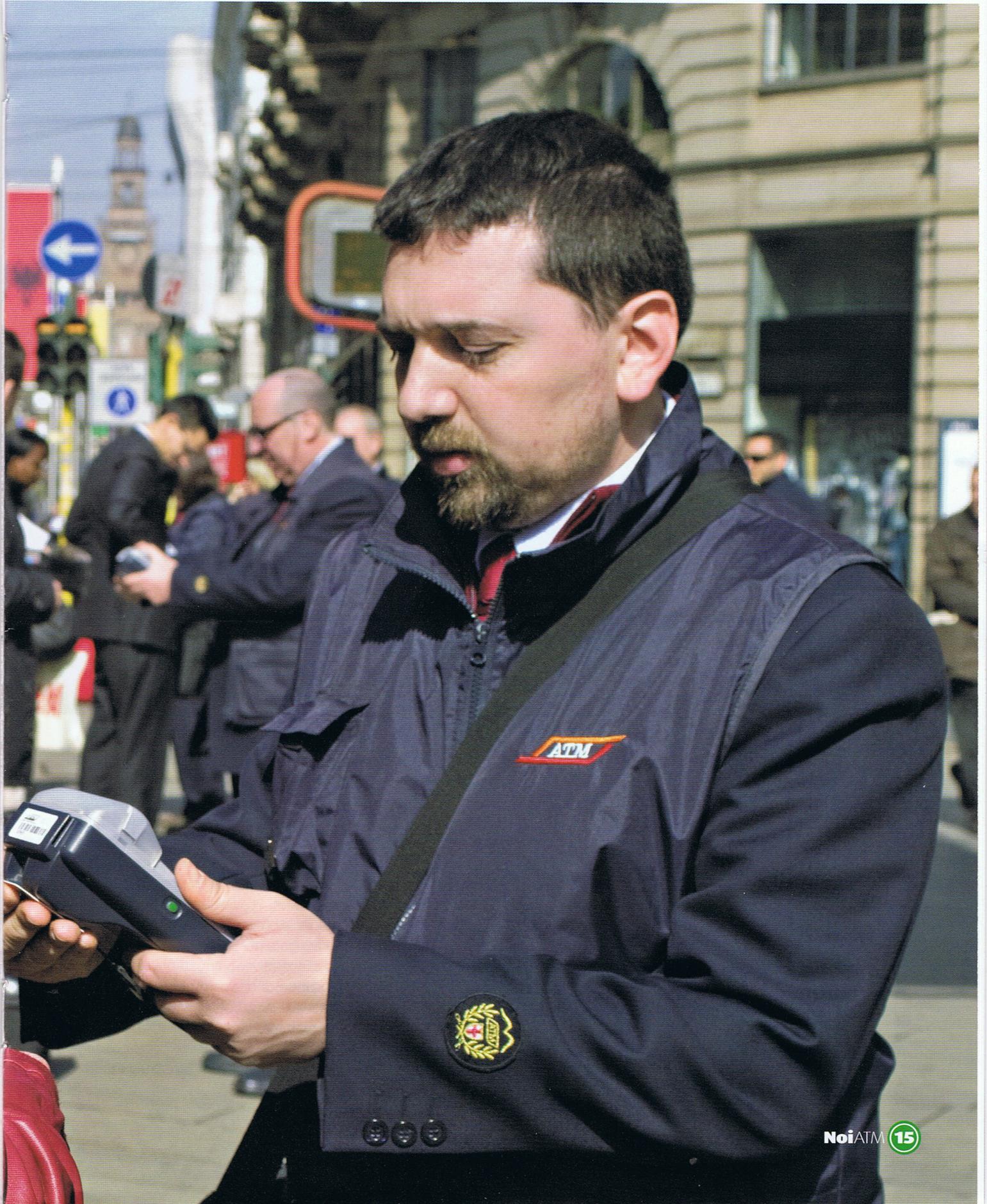




DI STEFANO CORRADA

Elogio della fiscalità

Non ci sono solo le multe per i tutor di linea. Tra i loro compiti, infatti, figurano anche il controllo e le informazioni alla clientela





Controllori, addetti alla fiscalità, verificatori di titoli di viaggio. Sono molti i nomi storici legati all'attività di controllo della validità dei documenti di viaggio su treni, tram e bus ATM. Ma dal 2002 questa figura professionale ha preso il nome di tutor di linea, perché il suo compito non è più solo fare le multe. La contravvenzione è solamente uno dei tasselli della mansione, anche se forse è quello più (tristemente, per chi froda) noto.

La mission

«Il luogo comune "controllore uguale multa" resiste tuttora. Ma l'azienda è cambiata, la città è cambiata. E anche questa figura professionale ha dovuto cambiare nome e allargare il suo ruolo». Sono le parole di **Giuseppe Natale** (vedi box), funzionario della Direzione Sosta Parcheggio e Supporto Clienti, che dal 2010 gestisce l'unità Accertatori Ispettori e Tutor Fiscalità, di cui la squadra dei tutor di linea fa parte.

Natale spiega che la mission dei tutor è quella di «garantire il controllo della corrispondenza tra il servizio fruito dal passeggero e il titolo di viaggio posseduto, al fine di ridurre fenomeni di irregolarità». Un obiettivo che non è quindi di carattere repressivo, bensì dissuasivo; l'attività dei tutor dovrebbe fare da deterrente ai molteplici e variegati fenomeni di frode. In che modo? Interagendo col cliente-passeggero, spiegando quali sono i corretti titoli di viaggio da utilizzare per raggiungere determinate mete, fornendo indicazioni sulle linee e sulla rete di trasporto gestita da ATM. «Il nostro sogno, la nostra utopia – confessa Natale – sono quelli di arrivare a educare il passeggero a un utilizzo corretto dei documenti di viaggio».

In situazioni di emergenza i tutor di linea danno anche una mano agli altri colleghi preposti all'assistenza clienti. Infatti quando accadono particolari incidenti, incagli o blocchi della circolazione i tutor vengono chiamati a svolgere anche atti-



LA MISSION DEL TUTOR È GARANTIRE IL CONTROLLO DELLA CORRISPONDENZA TRA IL SERVIZIO FRUITO E IL TITOLO DI VIAGGIO POSSEDUTO, PER RIDURRE FENOMENI DI IRREGOLARITÀ

vità di informazione al pubblico o servizi di vendite straordinarie di biglietti.

Come lavorano

Sono giovani d'azienda. Il gruppo dei tutor di linea è infatti composto da 97 persone assunte in prevalenza tra il 2002 e il 2008. La loro storia professionale precedente ad ATM è alquanto variegata per formazione ed esperienze lavorative. Nonostante ciò, questo gruppo di donne e uomini si è calato nel delicato ruolo di moderno controllore in maniera encomiabile. «Stare a contatto tutto il giorno con i passeggeri non è facile – afferma Natale –



IL GRUPPO

FACCE DA TUTOR

Esperienza, serietà, competenza. Ecco le caratteristiche che contraddistinguono i tutor di linea ATM, un mestiere relativamente giovane in azienda. Si tratta di uomini e donne presenti ogni giorno in maniera capillare sull'intera rete: Emanuela Pezzoni e Anna Staiano (foto 1), Marco Santinelli (2), Giuseppe Marton (3) e il responsabile del gruppo Giuseppe Natale (4).

e per questo sono molto soddisfatto dell'impegno e della professionalità dei tutor».

La loro giornata lavorativa è suddivisa in turni (il primo dalle 7 alle 13.30, il secondo dalle 12.45 alle 19.30 e il terzo dalle 17 alle 24) e prende il via in uno dei cinque depositi aziendali dove sono dislocati: Zara, Monte Rosa, Molise, Cascina Gobba e Ticinese. Da qui, a gruppi di almeno tre addetti, escono per svolgere la loro attività sulle linee di superficie o metropolitane. Ogni giorno ha un programma diverso, in modo da essere presenti il più possibile in maniera capillare sull'intera rete. Al termine del turno lavorativo c'è il rientro in deposito, dove si stendono le relazioni sul servizio effettuato e si depositano le copie dei verbali di infrazione.

Per essere sempre aggiornati, i tutor di linea sono continuamente formati sulle tematiche legate alla bigliettazione, alle tariffe e alla rete. Gestire situazioni delicate con una clientela così variegata, richiede infatti grande competenza. «Da quest'anno riprenderanno corsi di formazione in ambito comportamentale – conclude Natale – perché è necessario relazionarsi con il cliente in maniera sempre più corretta e professionale». ■

Alcuni protagonisti si raccontano

Giuseppe Natale

Da 31 anni in azienda, il responsabile del gruppo ha una storia professionale ricca di cambiamenti. Entrato come operaio della manutenzione metropolitana, passa all'attività di rappresentante dei lavoratori per diversi anni. Per poi rientrare come impiegato nel Servizio Organizzazione, quindi in segreteria della Direzione del Personale e infine al Servizio Parcheggi Sosta e Vigilanza (oggi DSPSC). Qui ricopre vari incarichi, dalla responsabilità sulla vigilanza e guardiania a quella sugli ausiliari della sosta (oggi accertatori ispettori) e infine ai tutor di linea. «Sono soddisfatto del mio percorso – sostiene Natale – e devo dire grazie ad ATM che mi ha dato la possibilità di crescere umanamente e professionalmente, di imparare e di conoscere tante persone».

Anna Staiano

«Avevo un lavoro, ma quando ho avuto la possibilità di entrare in ATM ho voluto provare una nuova esperienza».

Così Anna, a 46 anni, cambia lavoro e diventa tutor. Oggi dopo quattro anni è soddisfatta. «Il lavoro è duro, soprattutto quando si ha a che fare con i passeggeri più ostici. Ma ora ho acquisito un'adeguata professionalità e la giusta filosofia. E riesco ad apprezzare i lati positivi del mio impiego: sono all'aperto, mi muovo nella città e non sono chiusa tra le mura di un ufficio».

Emanuela Pezzoni

Fino al 2008 gestiva una decina di profumerie tra Milano e l'hinterland. Poi sono subentrate delle difficoltà ed è stata costretta a cercare un altro impiego. «Grazie ad ATM, a 45 anni ho avuto un nuovo lavoro». Rimpiange il passato? «No, la nuova esperienza mi dà la giusta sicurezza e un ruolo autorevole. Inoltre – conclude – ogni giorno è diverso dall'altro, non so cosa sia la monotonia».

Marco Santinelli

Bergamasco, nel 2006 lascia la sua città e si trasferisce a Milano. «Ero un agente di commercio, abituato a viaggiare». E lo fa anche adesso. Si sposta in città, seguendo le disposizioni dei superiori ma anche con una buona dose di autonomia. «L'indipendenza è l'aspetto che preferisco del lavoro, rispecchia a pieno il mio carattere. L'unica nostalgia che ho della mia città di origine – conclude – è l'aria buona. E forse un po' anche la sua tipica polenta».

Giovanni Marton

È il veterano del gruppo. È infatti uno dei primi tutor assunti nel 2002. «Facevo il geometra, ma la società per cui lavoravo è entrata in crisi e mi sono dovuto rimettere in gioco. La chiamata di ATM è stata provvidenziale».

Marton ha assistito al grande cambiamento: dal biglietto cartaceo a quelli magnetici ed elettronici. «Ora la tecnologia è entrata anche nel nostro lavoro, il palmare con cui verifichiamo i documenti di viaggio ne è l'esempio». E i conflitti con i passeggeri non lo hanno logorato? «Per me è un lavoro, affronto tutto con professionalità, sia nel modo di pormi che nelle modalità di comunicazione».