

## La lettera

## LE REGOLE DELLE FS

Gentile direttore, sono la caposervizio del treno Bari-Roma del 27 dicembre scorso assurdo alle cronache della Sua testata per la vicenda del viaggiatore disabile privo di biglietto. Le scrivo non per ribattere alle inesattezze riportate ma perché la tempesta mediatica di questi giorni mi ha lasciato turbata e in un certo senso anche ferita.

Verso quel viaggiatore va tutta la mia solidarietà, ci tengo a precisarlo, e mi scuso qualora il mio comportamento ne avesse in qualsiasi modo toccato la sensibilità.

Ma, la prego di credermi, non è stato facile trovare un equilibrio tra il dovere che il lavoro m'imponesse e la delicatezza che richiedeva l'evidente condizione di difficoltà in cui versava il viaggiatore diversamente abile. Già è molto difficile far rispettare regole a casa propria tanto più lo è quando lo si deve fare in un contesto che non ci appartiene. Trenitalia è un'azienda e io non sono il capo di me stessa. Chiedo a voi: se non avessi applicato la regola avrei fatto bene? Come avrebbe dovuto reagire l'azienda? E soprattutto gli altri viaggiatori avrebbero accettato un mio comportamento di non rispetto delle regole?

In quel momento mi sono posta professionalmente queste domande. Però viste le difficoltà in cui versava il viaggiatore, ho dovuto confrontarmi anche con i valori umani che mi hanno indotto a trovare personalmente una soluzione.

Dopo essermi confrontata con il capotreno, ho deciso di scendere io e non il viaggiatore alla stazione di Foggia, e ho comprato io quel biglietto con i soldi che egli mi aveva dato.

In più, ho evitato di applicargli il sovrapprezzo e di fargli pagare la tratta già percorsa, e cioè la Bari-Foggia.

Credo che il senso di responsabilità sul lavoro sia indice dell'attenzione che si ha verso il prossimo, specialmente quando si lavora per un'azienda che svolge un servizio pubblico, qual è Trenitalia. In quel momento dovevo applicare una re-

gola non per me o per ottenere un qualcosa di cui io avrei potuto beneficiare, ma per rispetto agli altri viaggiatori e alla dignità del viaggiatore disabile. E anche per rispetto all'azienda a cui appartengo e più in generale per il valore che ha nella società un sistema di regole uguali per tutti.

Non so quanto sia giusto raffigurare come un ottuso burocrate chi cerca solo di fare il proprio lavoro con coscienza e scrupolo.

Lungi da me l'idea di rappresentare un modello o un esempio. Ho ventotto anni, amo il mio lavoro che cerco di interpretare nel migliore dei modi, come ho detto. So di essere una giovane fortunata perché il lavoro ce l'ho, quando tanti miei coetanei lo cercano ancora. Però non voglio nemmeno credere che qualunque scelta avessi preso sarebbe stata motivo di disappunto o contestazione da parte o del disabile o degli altri viaggiatori o dell'azienda. Ero davanti ad una situazione complessa, dovevo scegliere e l'ho fatto cercando, in pochi attimi e con ogni sforzo, il miglior equilibrio tra la necessaria applicazione di una norma e l'altrettanto imprescindibile risposta umana verso una persona meno fortunata di me.

*lettera firmata*

