

**Lettere/ Atp e il mancato incontro tra nonna e nipote.  
di Erika Dagnino**

*Siamo grati a tutti coloro che vorranno segnalarci miglioramenti possibili, inconvenienti e tutto ciò che ritengono opportuno scrivendo a: [infoutenti@atpesercizio.it](mailto:infoutenti@atpesercizio.it) dal sito [www.atpesercizio.it](http://www.atpesercizio.it)*

Sarà incolmabile la nostalgia che le darà non poter incontrare il suo caro nipote, diversamente da quanto avevano programmato. Sarà irriducibile la malinconia che le consegnerà trascorrere la giornata del 25 dicembre sfogliando la loro corrispondenza, che con amore e puntualità il nipote non manca di inviarle in cartaceo. Nel momento in cui ha ricevuto l'informazione, ha tentato subito di soffocare il sentimento di frustrazione che già si andava insinuando nel suo animo per la consapevolezza e soprattutto per il fatto stesso di subire, quel giorno e ancora una volta, una vera e propria cancellazione della personale autonomia, un vero e proprio impedimento della libertà, nello specifico della libertà di viaggiare con i mezzi di trasporto pubblico a loro indispensabili, non possedendo né lei né lui un mezzo privato, né potendo eventualmente guidarlo per cause fisiche. Oltre che per scelta o per impulso, per storia o ecologia, si avrebbe tutto il diritto di non possedere un'automobile. Ma qui non è sede dell'argomento. L'informazione dunque appresa dalla nonna Nella, *scriviamo il suo nome*, residente presso luoghi abitativi dove sarà costretta ad una inutile stasi e a una forzata solitudine è la seguente:

“Atp Esercizio Srl 19 dicembre alle ore 2:18 – Si avvisa la spettabile Clientela che dal 23 dicembre 2016 all'8 gennaio 2017, come di consueto entrerà in vigore il servizio invernale con tipologia “non di scuola”.

Si comunica inoltre che:

- nella giornata del 25 dicembre 2016 (S. Natale) il servizio è sospeso;
- nella giornata del 1° gennaio (Capodanno) 2017 il servizio è effettuato in modalità festiva dalle ore 13.00.”

Viaggiare è sempre più motivo di malessere che sarebbe ingiusto imputare esclusivamente alla stanchezza fisica che la vita in sé comporta e che la vecchiaia per sua natura può esponenziare. Il grande disagio scaturisce, e si cronicizza inevitabilmente, dall'utilizzo di un trasporto pubblico/privatizzato gestito in modo improprio, al limite della dignità degli utenti e dei lavoratori (nel caso specifico, cioè per le linee che avrebbero visto l'onesta fruizione della nonna o del nipote anche nel giorno di Natale, di lavoratori e di lavoratrici che hanno dato recentemente un'importante lezione e un forte esempio di coscienza civile scioperando a oltranza e con la bellezza intramontabile di concrete e costruttive manifestazioni).

Come già la nonna vede con chiarezza e con chiarezza sopporta, nei tempi attuali risulta essere pressoché inesistente quella libertà di viaggiare di cui proprio oggi con abbondanza, di luoghi comuni stavamo per dire, si argomenta. In generale per i treni e per gli autobus in città si moltiplicano le attese, i ritardi, le soppressioni. Più spesso che meno, per le linee extra-urbane ogni anno vengono imposti ulteriori tagli di corse e umilianti riduzioni dei percorsi. Tutto ciò è diventato ormai una costante. Tali eventi vanno ben al di là dello stesso evento. Proviamo a spiegarci, la nonna, il nipote, e noi: proviamo cioè a dire in cosa tali eventi consistono per la nostra sensibilità umana e persona: sono una violazione di intimità, una molestia alla libertà, un'effrazione. Ti impediscono di vivere e di essere, feriscono la tua intimità di essere quello che sei e di fare qualcosa che verso di te ti spinge a fare. Per quel preciso momento in cui si verificano generano una lesione profonda. Nessuna reazione potrebbe essere realmente commisurata a quanto subito. Ma dobbiamo mancare di rispetto a noi perdendo la disciplina delle reazioni seppure motivata?

Proseguiamo nel nostro tentativo di spiegarci. Ecco cosa rappresentano la soppressione di convogli, di autobus, la riduzione dei percorsi, la sospensione del servizio: una vera e propria cesura del flusso di continuità esistenziale. Ecco cosa rappresentano i ritardi: l'accavallarsi e quindi il sovrapporsi di due percorsi, che non permette quindi la nostra pienezza del percorso in quel momento a noi necessaria, o da noi in quel momento

semplicemente desiderata. Il ritardo implicando, va da sé, un'attesa che talvolta diventa persino un'attesa delle stesse ore, per dire estenuante, seduti sugli scarsi posti a sedere per i passeggeri, più spesso in piedi lungo la trascuratezza dei marciapiedi, delle banchine. Non possiamo sottrarci a quanto subiamo, incastrati nel mondo del contemporaneo dato reale: ostile, offensivo, potremmo dire lesivo, delle reali esigenze ed emozioni della persona e del cittadino. Incastrati e feriti, perché in queste situazioni la vita si blocca e diventa onnipervasiva la perforazione della realtà, mal gestita da un molteplice chi, che non tiene conto né del singolo individuo né del popolo tutto. Ma conteniamo queste nostre per così dire divagazioni, e torniamo piuttosto allo specifico caso, al giorno natalizio di nonna Nella.

Ricapitolando: là dove lei abita, così come in tutta la provincia servita da Atp Azienda Trasporti Provinciali, il servizio in data 25 dicembre 2016 è sospeso per l'intera giornata: arbitrariamente: sugli orari a suo tempo diffusi non vi era nessuna anticipazione a riguardo. A Natale si sarebbero dunque dovuti incontrare, guardarsi negli occhi, parlare di persona. Già d'accordo con il nipote e con la forza dell'emozione avrebbe avuto un grande beneficio la nonna dal suo stesso spostamento. Ma informata di quanto avvisa l'Azienda sul sito web, nessun cartello affisso alle fermate fisiche né fino ad ora all'interno delle corriere, per un momento è rimasta in silenzio, entrando poco dopo, anzi no fin da subito in lotta con quel duro sentimento di frustrazione prossimo all'umiliazione, ma dell'umiliazione prossima all'attivo tormento. E resta innegabile che dall'attiva sensibilità della mente partono raggi che non si sa mai dove possano arrivare. La parte di avviso che insieme e più delle altre risuona ancor più pungente nelle orecchie di nonna Nella ancor più graffiante nel suo cervello e ancor più tagliente nel suo cuore è la seguente "Nella giornata del 25 dicembre 2016 (S. Natale) il servizio è sospeso". Si traduce per lei infatti nell'immediata realizzazione che quel giorno non potrà spostarsi da laggiù, né il nipote laggiù, o lassù se si preferisce, potrà raggiungerla. Lui tra l'inconsolabilità e la rabbia, ripercorre ancora una volta gli slogan e, si perdoni la banalità dell'espressione, l'aria fritta tipica usata proprio laddove si percepisce, o dovremmo dire si evidenzia, mancanza di rispetto e disinteresse assoluto delle reali esigenze della persona identificata come cliente da parte di qual molteplice chi, che mente sapendo di mentire, forse o senza forse mancando dell'eventuale grazia intellettuale.

E un'azienda di trasporti ma non solo, non avrebbe in ogni caso giustificato motivo di sostenerla, la menzogna, essendo e restando la trasparenza il principio imprescindibile e da mettere in atto "Soddisfare le esigenze del Cliente, migliorando continuamente la qualità del servizio offerto, è un obiettivo primario per Atp", vanta l'Azienda in apertura alla pagina web dedicata al servizio clienti. E più oltre riferendosi a l'Unione Europea per la tutela dei diritti dei passeggeri: "La garanzia della mobilità dei passeggeri assicura il diritto dell'individuo alla libertà di circolazione". Ma mancando il soggetto, potranno esserci i suoi attributi? O è forse la vecchiaia, o forse è la stanchezza a complicarci i pensieri e di conseguenza la vita? Porgendosi un caro reciproco abbraccio a distanza, posticipando il loro incontro, la nonna Nella e il nipote non tacitano, noi nemmeno, innescanti interrogativi. Resta dunque qualcosa da aggiungere nelle parole e nei fatti? Probabilmente sì.