

E anche la metropolitana e i tram. Perché le esigenze del cliente vengono sempre per prime



# Perché i bus funzionano a Berlino

## Per scegliere un sedile hanno risposto 16.360 persone

da Berlino

ROBERTO GIARDINA

**I** passeggeri italiani non possono far altro che lamentarsi. Bus poco puntuali, autisti che saltano le fermate, o vanno veloci mandando messaggi con il telefonino invece di stringere il volante? Al massimo possono scrivere al giornale cittadino, o inviare il filmato del conducente distratto. Tanto non cambia nulla. La società dei trasporti a volte si degna di rispondere, promette che indagherà e punirà il colpevole, sempre che sia colpevole. E tutto finisce lì.

A Berlino, la Bvg, la società dei trasporti della metropoli, pensa di essere al servizio dell'utente e si comporta diversamente. Lo scorso ottobre, ad esempio, prima di ordinare una nuova serie di sedili, ha invitato i berlinesi a esprimere il loro parere. I volontari si sono presentati

per sedersi sui sette diversi modelli e, alla fine, hanno votato per scegliere il sedile più comodo. Non quello prodotto dalla fabbrica di qualche amico. Hanno partecipato in 16.360, un numero che testimonia la disposizione dei tedeschi a partecipare alla cosa pubblica, invece di limitarsi a brontolare.

La prova è andata così bene, con soddisfazione di tutti, che la Bvg ha deciso di creare un Kundenrat, un consiglio degli utenti, coinvolto in permanenza nelle decisioni dell'azienda. Un po' sul modello della Mitbestimmung, la cogestione aziendale, istituita da decenni nelle società tedesche: gli operai della Volkswagen o della Thyssen sono coinvolti nelle decisioni, conoscono il perché di alcune scelte, e i manager possono contare sulla collaborazione dei sindacati per il bene comune dell'azienda e del lavoratore.

La Bvg controlla dieci linee della metropolitana, 22 linee di tram e 195 di bus, e trasporta ogni anno 937 milioni di persone. Ha 13 mila dipendenti, ed è diretta da una signora, **Sigrid Nikutta**, 43 anni, che punta a raggiungere, entro pochi anni, il miliardo di passeggeri, e il paroggio che non è lontano. Non ha tessere di partito, guadagna 300 mila euro all'anno, 80 mila più di **Frau Merkel**, e i berlinesi sono convinti che se li meriti.

A Berlino sono stati selezionati trenta utenti che resteranno in carica per due anni tutelando gli interessi di quanti ogni giorno salgono su un bus o sulla metropolitana. Si sono presentati in un migliaio, e si è cercato alla buona, senza ricorrere a specialisti, di scegliere un campione rappresentativo, tra pensionati e studenti, lavoratori, uomini e donne di ogni età.

L'eventuale fede politica non è stata presa in considerazione. Gli esclusi resteranno in lista di attesa per essere chiamati nel 2015, sempre che abbiano voglia di collaborare al buon funzionamento dei mezzi pubblici. Inutile aggiungere che l'incarico è assolutamente gratuito, e non vengono nemmeno rimborsate le spese per partecipare alle riunioni.

Tutti possono far parte del Kundenrat, non importa quante volte si viaggia, ogni giorno o di tanto in tanto, se si è abbonati o meno. Unica condizione: non si può lavorare per un ente o una società che abbia a che fare con il traffico. I professionisti sono esclusi. «Vogliamo che abbiano voce solo i semplici passeggeri, non gli esperti», spiega la portavoce della Bvg, **Frau Petra Reetz**. I membri del consiglio potranno dare consigli per migliorare il servizio e controllare se eventuali lamentele dei clienti vengano ascoltate o meno.