

## **La capotreno punita per aver detto «guasto». Lettera di Trenitalia: sull'Alta velocità usare altri termini**

Un manuale fissa le frasi corrette. Bandita la parola incendio. L'azienda: non si crea panico

MILANO - È un po' come se un idraulico non potesse parlare di «perdite» ai suoi clienti ma solo di «verifiche della tenuta delle tubazioni dell'impianto idrico». Il manuale degli annunci a bordo delle Freccie, Rosse o Argento che siano, è chiaro: in caso di guasto ai passeggeri dell'Alta velocità si deve parlare solo di «controlli tecnici sulla linea». C'è un guasto alla trazione elettrica? Il capotreno consulta la tabella e annuncia il «controllo tecnico».

C'è un guasto ai binari, ai deviatoi? Il capotreno di una Freccia, a differenza del collega di un «treno normale», parlerà sempre di controllo tecnico. Non è andata così il 16 maggio a bordo dell'Eurostar 9455. Per un problema sulla linea, tra Firenze e Roma, il Frecciargento è stato deviato dalla Direttissima alla «linea lenta». La capotreno ha annunciato «un guasto deviatoio». E per quelle parole, veritiere ma non rispondenti a quanto previsto dalla tabella sulle criticità, è finita nei guai: «L'azienda le ha inviato una contestazione disciplinare - fa sapere la rivista dei macchinisti ancora In Marcia ! -, poi le ha notificato una sanzione di 20 euro». La motivazione è scritta in una lettera del 31 maggio firmata dal responsabile della Divisione Frecciargento: l'aver comunicato la presenza di «un guasto deviatoio quando il manuale degli annunci (Mab) per i treni Av non prevede il termine "guasto" e ha utilizzato il termine tecnico "deviatoio" probabilmente sconosciuto ai viaggiatori. Avrebbe dovuto dire invece per "un controllo tecnico sulla linea"».

Di manuali per gli annunci ne esistono tre. C'è il manuale di Rfi per gli annunci nelle stazioni (Mas) redatto con il Dipartimento di studi filologici, linguistici e letterari della Sapienza di Roma. C'è quello per gli annunci a bordo (Mab) usato su tutti i treni. E ce n'è uno ad hoc per Frecciarossa e Frecciargento. Nei primi due la parola «guasto» è prevista. «Anche se poi come successo due domeniche fa a Napoli - dicono da ancora In Marcia ! -, per ore è stato annunciato un problema elettrico omettendo che era deragliato un treno». In quello per l'Av la parola è sostituita con il noto «controllo tecnico». Nei primi due l'«ostacolo in linea» è annunciato come tale («Anche se si tratta di un albero di trasmissione perso da un Pendolino»), in quello per l'Av diventa un generico «ingombro». E in caso di incendio? Tutti e tre prevedono che si parli di «intervento dei vigili del fuoco». «Così come è accaduto per il rogo a Tiburtina: su Viaggiatreno per due giorni i ritardi sono stati motivati con l'intervento dei pompieri».

Trenitalia minimizza: «C'è un manuale, per informare al meglio. Il capotreno non l'ha rispettato e la mancanza di giustificazioni è un'ammissione di colpa. Non esiste però una regola assoluta che differenzia le Freccie. Guasti sono stati annunciati anche sull'Av». Quanto al bando della parola incendio: «È una scelta per non creare ansie e panico difficili da gestire anche su uno dei mezzi più sicuri». Scelte contestate da chi lavora in carrozza: «Perché proprio il non dire alimenta nel passeggero (sempre informato grazie a smartphone e computer) quel senso di insofferenza che sfocia ormai in vere aggressioni nei nostri confronti», racconta un capotreno. Il linguista Federico Roncoroni la scelta invece la legge così: «In questo modo si vuole passare dal problema alla soluzione, dal guasto all'intervento. Tranquillizzare va bene,

attenzione però: le parole non devono essere un Tavor che anebbia la mente ma uno strumento per aiutare a capire. L'informazione è un diritto e la censura delle parole è meglio relegarla al passato».

