

OPERAZIONE PUNTUALITÀ ASSOLUTA

«Si avvisa la Spettabile Clientela che le Regie Ferrovie, dopo doverosa inchiesta, hanno accertato che ben due treni su cinque nel territorio nazionale risultano essere in ritardo. Il ritardo medio ammonta a otto minuti e quindici secondi. Scusandosi per questo inconveniente, e al fine di onorare il Contratto con la Clientela, le Regie Ferrovie hanno deciso di mettere in opera il Grande Piano di Recupero. Esse si impegneranno pertanto a controbilanciare ogni ritardo con un eguale anticipo, distribuito in modo aleatorio sull'intero servizio ferroviario. Si comunica pertanto che, sulla base del risultato di quest'anno, il quaranta per cento dei treni partirà con un anticipo medio di otto minuti e quindici secondi per tutta la durata del prossimo Anno Civile. Il nostro obiettivo è l'assoluta puntualità. Alla fine dell'Anno Civile a ogni ritardo corrisponderà un anticipo in misura eguale e contraria, e tutti i nostri treni risulteranno essere mediamente in orario. Ringraziando per l'attenzione, porgiamo rispettosissimi saluti.»

Da: Ficcanaso

A: Direzione delle Regie Ferrovie

Spettabile Direzione, faccio rispettosissimamente notare che, mentre si può parlare di ritardo medio, la nozione di puntualità non è parimenti riassumibile nei termini di una media statistica. Con i migliori saluti.

Da: Direzione delle Regie Ferrovie

A: Ficcanaso

Spettabile Sig.ra., abbiamo letto con estremo interesse la Sua missiva dello scorso dodici settembre. Portiamo alla Sua gentile attenzione il

fatto che il nostro Nuovo Piano Aziendale, di cui il Grande Piano di Recupero è solo un elemento, richiede la messa in opera di indicatori per misurare la nostra *performance*. Abbiamo ottimi *manager* di fresca assunzione, dalle migliori scuole di *business administration*, cui è demandata la supervisione di questo e di altri Piani. L'indicatore di ritardo medio è stato da loro pensato proprio per venire incontro alle giuste lamentele della Clientela.

Da: Ficcanaso

A: Direzione delle Regie Ferrovie

Spettabile Direzione, grata per la Vostra delucidazione, mi sono permessa di preannunciare l'immediata visita dei Vostri *manager* di fresca nomina alla Stazione Centrale della Capitale, certa che Essi sapranno fornire ai pendolari ancora trafelati per la corsa le dovute spiegazioni sui dodici minuti di anticipo con cui il loro treno è partito semi-vuoto.

Roberto Casati e Achille C. Varzi *Il Sole 24 Ore*, 21 settembre 2014