

ASL L'AQUILA: CODE AL CUP E NESSUNA RISPOSTA AL CENTRALINO, E' CAOS

29 Settembre 2015



L'AQUILA - Caos e disservizi al Centro unico di prenotazione della Asl n°1 Avezzano Sulmona L'Aquila, dove da un paio di settimane gli utenti restano bloccati in code lunghissime agli sportelli per la prenotazione di visite ed esami e ritiro referti.

Attese interminabili anche al numero verde per le prenotazioni telefoniche che in molti casi non vengono effettuate, perché nessuno risponde al telefono.

Tante le segnalazioni a questo giornale da parte degli utenti che sono stati costretti in molti casi a lasciare il proprio numero di telefono al servizio recall per essere ricontattati, ma dopo una settimana sono ancora in attesa.

Un disservizio sul quale il manager dell'azienda Giancarlo Silveri vuole vederci chiaro con la convocazione di un incontro, previsto questa settimana con i vertici della Gpi, la ditta che gestisce il servizio.

“Una situazione che non è più sostenibile - afferma il segretario generale dell'Ugl Giuliana Vespa - La vecchia ditta impiegava al call center 10 persone, l'attuale ne impiega due o tre. Il servizio è un disastro e questo è il motivo per cui Ugl chiede da sempre di poter potenziare le postazioni al centralino”.

I 32 lavoratori aquilani della vecchia società sono stati riassorbiti dalla nuova, ma sono da tempo sul piede di guerra perché costretti a spostarsi ogni settimana nelle sedi provinciali di Avezzano, Pescara, Sulmona e Monte Velino con trasferte non retribuite.

L'Ugl ha proclamato nelle scorse settimane lo stato di agitazione dei lavoratori e con molta probabilità nei prossimi giorni si arriverà allo sciopero, dopo il fallimento del tentativo di conciliazione con l'azienda.

“Abbiamo inviato una nota alla ditta chiedendo le motivazioni dei disservizi, anche se la Asl non può sindacare su come viene gestito il lavoro, ma solo sul fatto che il servizio sia reso in base ai termini del contratto - spiega Silveri - Se non vengono rispettati gli accordi presi è chiaro che pagheranno delle penali. Tuttavia credo che le motivazioni dei disservizi non siano tutte ascrivibili all'azienda, ma anche a questo stato di tensione con i lavoratori”.

Lo stesso problema si era presentato anche con la gestione della ditta precedente, la Capodarco, come sottolinea il manager: “Su questo punto c'era stato un po' di lassismo anche da parte della Capodarco: il cup telefonico non funzionava benissimo fino a quando non abbiamo modificato il contratto e anziché pagarli a ore, li abbiamo retribuiti a risposta telefonica”. La scorsa settimana intanto si è arrivati alla cifra record di 1600 recall che il personale del centralino avrebbe dovuto effettuare per ricontattare gli utenti che non sono riusciti a prenotare visite ed esami.

“Non è possibile avere 3 persone a lavoro su tutta la provincia - aggiunge la Vespa - Nel bando di gara c'è scritto chiaramente che l'obbligo di risposta è in un tempo massimo di 45 secondi e questo non avviene praticamente mai,

addirittura le persone spesso non vengono neppure richiamate data l'enorme mole di lavoro che devono in sbrigare in pochi".