

DISSERVIZIO CALL CENTER: IL PRESIDENTE TONELLI INFURIATO CON SOCIETA' SISTEMA

26 Agosto 2017

L'AQUILA - Telefoni bollenti, in periodo di ferie e spostamenti, ma che rispondevano quasi sempre a vuoto o erano occupati in altre chiamate, quelli del numero verde della Tua, la società unica del trasporto regionale abruzzese.

Servizio che è affidato, assieme alla vendita dei biglietti, alla società mista pubblico-privata Sistema, che fa parte della galassia Tua.

Il disservizio è stato segnalato da molti utenti già dai primi giorni di agosto.

Ora il numero verde sembra essere tornato a funzionare, anche se talvolta risulta a lungo occupato, ma ci è voluta la veemente reazione del presidente della Tua Tullio Tonelli, che ha convocato e strigliato i responsabili del servizio di Sistema, inviando anche una lettera dai toni molto duri al commissario liquidatore Roberto Serafini.

Del resto la situazione in Sistema non è affatto rosea, visto che la società, di cui la Regione detiene il 61 per cento delle quote, è gravata da 2,1 milioni di euro di debiti, ed è in fase di liquidazione.

Il presidente Tonelli, infuriato per il disservizio, sarebbe arrivato a minacciare il blocco di ogni azione di salvataggio, in caso di reiterato malfunzionamento del call center.

Al netto della minaccia di Tonelli, la liquidazione resta però ad oggi l'ipotesi più probabile. A pesare sono i 2,1 milioni di euro di debiti, lievitati per di più negli ultimi tre anni.

Una riunione prevista in Regione a giorni, attesa con trepidazione in particolare dagli oltre 40 addetti a rischio, deciderà il futuro della società, che potrebbe essere la dismissione definitiva, ma anche il salvataggio in zona Cesarini, e conseguente rilancio. Attendono interessati l'esito della vicenda i privati che ambiscono a mettere le mani sul business appetitoso della vendita dei biglietti, ed anche del servizio call center.

La seconda ipotesi, il salvataggio, è quella per cui si battono come ovvio i sindacati dei trasporti, per i quali la società può essere risanata e resa efficiente attraverso una profonda riorganizzazione interna, potenziando ad esempio il servizio di vendita dei biglietti a L'Aquila e Pescara, togliendolo ai concessionari privati.

Il disservizio del numero verde, che grossi problemi ha creato a Tua nei giorni caldi di agosto, non facendo fare certo una bella figura all'Abruzzo davanti ai turisti, è stata l'inevitabile conseguenza proprio di questa fase di incertezza e stallo.

Come confermano ad Abruzzoweb Alessandro Di Naccio, segretario regionale della Fit Cisl, "nel call center che ha sede fisica a L'Aquila lavorano solo tre addetti, che devono far fronte a numerosissime chiamate di utenti che chiedono informazioni su migliaia di corse in tutto il territorio regionale".

Mentre come ha evidenza Di Naccio, "in direzione generale ci sono ben nove addetti. Troppi, in una piccola società come Sistema".