

Egregio Dott. Luca Faccio

Rispondiamo al signor Francesco Canale a proposito dell'episodio accaduto nella stazione di Piacenza.

Innanzitutto ci scusiamo per l'accaduto informando che saranno adottati tutti i provvedimenti disciplinari necessari nei confronti sia del personale della Sala Blu, gestita da Rete Ferroviaria Italiana, sia del personale dell'impresa appaltatrice che svolge il servizio nella stazione di Piacenza per conto di RFI affinché questo tipo di inconvenienti vengano affrontati con la sensibilità e la capacità che richiedono.

Questi i fatti che danno ragione al cliente: gli operatori della sala Blu di Bologna, dopo essersi resi conto del forte ritardo che aveva accumulato il treno del signor Canale, hanno cercato di comunicare con lui. Soltanto dopo vari tentativi, alle 19.10 sono riusciti a contattarlo. La Sala Blu non ha potuto riprogrammare il servizio perché sul sistema non risultava nessun treno attrezzato per le sue necessità, malgrado il convoglio presente nella stazione di Piacenza, quello visto dal cliente, era adeguato alle sue necessità. Purtroppo gli operatori si sono attenuti scrupolosamente alle regole previste dalla procedura di gestione del servizio di assistenza senza utilizzare la dose di buon senso che il caso specifico avrebbe richiesto. Anche il comportamento degli operatori della ditta è censurabile sia dal punto di vista del carico a peso sia per il rapporto instaurato col cliente.

Rete Ferroviaria Italiana è comunque impegnata a migliorare il servizio della Sala Blu. Per questo è in corso un'indagine conoscitiva condotta da una società esterna che vorremmo contattasse, se lui ce lo consente, il signor Canale. Convinti di avere sicuramente un riscontro negativo sul servizio, potremmo però avere da lui suggerimenti utili per attivare le necessarie azioni correttive e migliorative in tempi brevi.

Cordialmente.

Ufficio stampa
Rete Ferroviaria Italiana

Roma, 18 settembre 2012