



abruzzoweb.it

## **L'AQUILA: CALL CENTER CUP ALL'ARIA APERTA TRA PIOGGIA, TOPI E PANNI SPORCHI**

di **Roberto Santilli**

L'AQUILA - Da otto anni in un prefabbricato su un pavimento di porfido all'esterno, al freddo, al caldo, sotto la pioggia battente, tra cavi elettrici ovunque, topi, senza neanche un bagno né una stanzetta per la pausa, con la lavanderia dell'ospedale accanto, e con automobili, ambulanze, camion che si piazzano per necessità davanti alle finestre dell'ufficio.

Questa è la condizione in cui lavorano all'Aquila gli addetti del call center 800 862 862 del Centro unico di prenotazione (Cup) della Asl 1 di Avezzano-Sulmona-L'Aquila, sistemati dopo il terremoto del 2009 lungo il pavimento del porticato che si trova di fronte all'ingresso dei poliambulatori dell'ospedale aquilano "San Salvatore".

In pratica, un ufficio di fortuna che prima del terremoto era all'interno del nosocomio ancora diviso tra aree buone e container post-sisma.

Una situazione definita ormai insostenibile da chi occupa le 12 postazioni del call center, su una cinquantina di addetti in tutto che si occupano, sempre per la Asl 1, anche del pagamento ticket e che garantiscono i vari servizi a una utenza gigantesca che va ben oltre i confini dell'Abruzzo, dalle Marche alla Campania, al Lazio, al Molise.

Si tratta di un ufficio in cartongesso, che ha anche dei segni degli ultimi terremoti, piuttosto malconco e senza impianto di aerazione, poggiato sul pavimento in porfido, a dir poco carente a livello di sicurezza e con i computer che lavorano malissimo, senza dimenticare la vicinanza con il servizio biancheria dell'ospedale affianco alle nostre postazioni, quando il vecchio aeratore è acceso entra l'odore della biancheria sporca.

Il call center è stato attivato nel 2007, con lo 0862 312838, con 12 addetti all'interno dell'ospedale che inizialmente si occupavano solo dell'Aquila.

Gestito da Vitrociset Roma Spa dieci anni fa, è poi passato a Capodarco Roma poco prima del terremoto del 2009 con l'attivazione dei servizi cassa e ticket.

Dal 2015, il "pacchetto" che comprende Cup, call center e ticket, l'appalto regionale è gestito da Gpi, Target e Tutor.

19 Maggio 2017 - 10:00