

# Treni, giornata di caos il cervellone va in tilt bloccate le prenotazioni

*Per due ore fermi call center, sito e biglietterie*



**CRISTIANA SALVAGNI**

ROMA — Impossibile per oltre due ore comprare, cambiare o prenotare i biglietti per prendere il treno. Così ieri mattina tra le 10.30 e le 12.40 il sito di Trenitalia, il call center a pagamento, le macchinette self service e gli sportelli delle stazioni in tutta Italia sono andati in tilt e hanno prima funzionato a singhiozzo, poi non hanno funzionato affatto. Creando il caos tra i binari e davanti alle biglietterie, dove migliaia di viaggiatori in partenza per Ferragosto si sono messi in coda per cercare di aggiudicarsi lo stesso un posto e salire a bordo.

Una scena già vista, in parte, nei giorni scorsi. Quando, come denunciato domenica da *Repubblica*, tanti passeggeri erano rimasti a piedi dopo aver tentato inutilmente di riservare un sedile chiamando il numero a pagamento o collegandosi al sito. E si erano quindi riversati nelle stazioni per acquistare il tradizionale biglietto di carta. Fermati, ave-

va spiegato Trenitalia, «dalla forte domanda ricevuta, che ha sovraccaricato e rallentato il sistema di vendita». Stavolta la colpa, spiega la società del trasporto ferroviario, è stata di un guasto al cuore del centro di elaborazione dei dati, il "cervellone" affidato alle cure esterne di Almoviva e Telecom che gestisce la trasmissione e la ricezione dei dati e che, per una causa che i tecnici non hanno ancora individuato, ha mandato in blocco il sistema di prenotazione e vendita e la rete negli uffici di Ferrovie dello Stato.

«A tutti i viaggiatori, è possibile acquistare i biglietti a bordo treno senza costo aggiuntivo» l'annuncio diffuso a metà mattina dagli altoparlanti nelle principali stazioni, da Venezia a Milano fino a Napoli, per cercare di smaltire la folla accumulata intorno a binari e sportelli: a Roma Termini, all'ora di pranzo, erano ancora in fila oltre trecento persone. Una disposizione, quella di non far pagare sul vagone prezzi maggiorati, come vorrebbe il regolamento, su cui Federconsumatori pro-

mette di vigilare: «Controlleremo chiesia stata applicata — chiarisce il presidente Rosario Trefiletti — e in caso contrario faremo una contestazione. Comunque chiederemo conto di questi gravi disservizi che non dovrebbero accadere mai, ma che soprattutto in periodo di pieno uso del servizio ferroviario per le vacanze estive sono insopportabili». E a proposito dei pochissimi biglietti ancora disponibili in questi giorni per andare al Sud, rari per la Calabria e introvabili per la Sicilia: «Chiederemo un incontro urgente con il ministro dei Trasporti Maurizio Lupi. Dobbiamo discutere dell'emergenza che investe la viabilità ferroviaria meridionale, nelle infrastrutture come nei tempi di percorrenza: c'è un abisso incredibile tra i servizi offerti al Nord, al Centro e al Sud».

Dopo gli intoppi degli ultimi giorni il Codacons già domenica scorsa ha annunciato un esposto alla procura di Roma per «interruzione di pubblico servizio e truffa» contro Trenitalia, per il funzionamento del call center: secondo

l'associazione dei consumatori gli utenti sarebbero costretti a attese di ore e a pagare, appunto, anch'è attesa. «L'azienda — recita una nota — avrebbe dovuto aumentare i centralinisti visto il periodo di esodo e istituire treni straordinari diretti al Sud». «Ancora un disservizio di Trenitalia nel periodo clou delle vacanze» attacca il segretario generale della Uil di Roma e del Lazio Pierpaolo Bombardieri. «Due giorni fa molti viaggiatori denunciavano l'impossibilità di trovare un posto in treno per il Sud, tanto da aver dovuto rinunciare al viaggio o ripiegare su soluzioni alternative. Ora il sistema in tilt su tutto il territorio nazionale, e in più alla stazione Roma Termini un problema di cattiva gestione del numeratore che crea code interminabili in biglietteria, invece di smaltirle: come denunciano clienti e dipendenti aumenta il caos perché non prevede le voci cambio biglietto, rimborso o la suddivisione per data di partenza, ma una fila unica, con la sola distinzione tra alta velocità e non».

**Code nelle stazioni  
e tra i passeggeri  
esplose la rabbia. Il  
Codacons: esposto  
alla Procura**