

Una vera odissea sulla linea dell'Arpa. Roma-Giulianova: un'armata brancaleone

GIULIANOVA - Dopo quanto raccontato dal Messaggero il 16 luglio scorso ([leggi l'articolo](#)), ecco un altro resoconto che mette in chiara evidenza l'incompetenza manageriale. Ho viaggiato di recente sul pullman Arpa da Giulianova per partecipare al Roma Fiction Fest (RFF). Finito prima con i lavori, volevo anticipare il ritorno. Chiamato il numero generale (il 199-166-952), per le informazioni (a 14,5 centesimi al minuto), l'operatrice non ha saputo rispondere. In pratica la domanda era se si poteva prenotare il posto e poi, sul posto, cambiare il biglietto o acquistarne uno nuovo. Il motivo era logico, pratico ed economico. Oltre al RFF, a Roma vi erano molte delegazioni per il G8 dell'Aquila, oltre ai tanti turisti per l'estate, pertanto le stanze d'albergo erano difficili da prenotare. Se avessi lasciato la stanza senza l'assicurazione di avere il posto in pullman in una delle ultime corse, sarebbe stato troppo rischioso. Allora chiamo il numero telefonico della sede principale di Chieti (0871-42431), risponde un cortese operatore che non sa come smistare la chiamata, visto che tutto il management é fuori sede. Ad ogni modo ci fornisce il numero dell'agenzia di Roma (la Piccarozzi allo 06-66623144) che, una volta chiamata, afferma subito di non avere nulla a che fare con Arpa. Chiamiamo allora la sede di Giulianova dell'Arpa (085-8000895) ma questa non sa cosa suggerire, e consiglia di chiamare un'agenzia di Roma (06-97749130) con un numero che, sfortunatamente, non é attivo. Il giorno prima del ritorno avevo anche inviato una e-mail all'indirizzo indicato sul sito web dell'Arpa (www.arpaonline.it), naturalmente senza ottenere una risposta o un riconoscimento automatico. A questo punto non é rimasto altro da fare che, prima di lasciare l'albergo, passare all'agenzia della stazione Tiburtina per assicurarmi il posto, naturalmente con una notevole perdita di tempo e denaro, con una corsa sfrenata per decidere se lasciare l'albergo prima che scattasse il costo per un altro pernottamento. Vista in azione un'armata brancaleone, non resta da pensare che per sistemare Arpa si debba sostituire il management con uno competente. L'armata brancaleone non si riferisce agli impiegati che, come si é visto, hanno cercato di rendersi utili, ma alla pura incompetenza manageriale che non é in grado di impostare un servizio al passo con i tempi. Dimenticavo di dire che, giunto alla stazione per la corsa, i passeggeri hanno scoperto (senza essere informati) che il pullman della corsa precedente si era rotto e quindi é stata necessaria una sosta non prevista all'Aquila.