

Il treno è in ritardo? Dillo al tutor

Pubblicato: Giovedì 23 Dicembre 2004

Si riconosceranno tra le brume invernali e le gelide albe proprio grazie al loro cappellino giallo, o alla striscia, dello stesso colore, qualora non fossero in divisa. Sono i tutor, figure già esistenti sulle linee "calde" di sette regioni italiane, tra cui anche la Lombardia che presto entreranno in azione. Il loro obiettivo? Raccogliere le lamentele dei viaggiatori sulle linee trafficate da studenti e pendolari che ogni mattina devono arrivare sul posto di lavoro e fare rientro a casa, la sera.

«La nuova figura», ha precisato Federico Barbic, direttore generale regionale di Trenitalia, «non pregiudicherà il rapporto privilegiato che la nostra società ha instaurato con i Comitati dei Pendolari e le Associazioni dei Consumatori».

La notizia è stata diffusa dal coordinamento pendolari della linea Milano-Varese dopo un incontro avvenuto coi vertici di Trenitalia all'officina di Milano S. Rocco, dove i tecnici delle ferrovie "riprofilano" i cerchioni delle ruote dei rotabili.

Secondo Franco Metta, del comitato pendolari, «rimangono aperte le problematiche più sentite dai pendolari della nostra direttrice che hanno aderito al Comitato, dovute all'inefficienza del servizio ferroviario regionale e all'introduzione del nuovo orario».

Ed è proprio per questo motivo che Trenitalia ha scelto la carta degli "assistenti di linea", attivi entro il prossimo febbraio. In pratica tutti i viaggiatori, secondo quanto esposto, avranno la possibilità di dialogare con una squadra composta dal tutor, da un assistente e da un dirigente o quadro di Trenitalia, riconoscibili da un cappello giallo (per chi è in divisa) o da una fascia gialla (per chi non è in divisa), che saranno presenti almeno una volta al mese sui treni e nelle stazioni della direttrice, con particolare attenzione ai treni in fascia pendolare. Il tutor sarà raggiungibile sia tramite un numero di cellulare sia attraverso una email dedicata per ciascuna direttrice. Queste informazioni saranno comunicate ai viaggiatori attraverso manifesti e totem collocati nelle stazioni.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it