

Mille persone trasferite con i bus di Start Romagna

Il neo Direttore Generale Claudio Sanna: “Il know how dell’azienda è stato fondamentale e la disponibilità del personale davvero eccezionale. Ma la situazione resta difficile”



26 Maggio 2023 La terribile alluvione che ha colpito vasti territori romagnoli ha avuto forti ripercussioni sul trasporto pubblico operato da Start Romagna che fin dai primi effetti delle piogge, coi conseguenti dissesti stradali e le numerose frane, ha ridisegnato continuamente il servizio possibile per cercare di attenuare al massimo i disagi ai clienti.

Una emergenza affrontata tempestivamente grazie al know how della struttura aziendale, che da pochi giorni vede al vertice organizzativo e operativo il nuovo Direttore Generale, Claudio Sanna.

Manager cremonese, proveniente dal Gruppo A2A e con varie esperienze anche all'estero, Sanna si è laureato al Politecnico di Milano in Ingegneria aeronautica e si è specializzato in Economia e Finanza alla Scuola di Direzione Aziendale della Università L. Bocconi a Milano.

“Lo spirito di sacrificio e di solidarietà, che rappresenta il ben conosciuto tratto caratteristico dei romagnoli – dice il D.G. Claudio Sanna – ha trovato terreno fertile anche nella nostra azienda, entrata da subito nel circuito degli interlocutori utili ad alleviare per quanto possibile le situazioni di emergenza”.

Start Romagna ha trasferito le persone dalle zone più coinvolte dall'alluvione, che altrimenti non avrebbero avuto mezzi per lasciare le proprie case; in altri casi è stato necessario trasferirle dai punti di raccolta ai centri d'accoglienza. Famiglie, persone sole o senza patente, anziani, disabili: fin qui sono stati impegnati 45 mezzi di Start che hanno trasportato circa 1.000 persone. Trasporti approntati anche d'urgenza.


Il tutto gestito dalle centrali operative, in massima allerta di giorno e di notte per coordinare il

servizio e reperire mezzi e autisti da utilizzare nelle occasioni di emergenza.

Fondamentale è stato il rapporto diretto con le persone. Nella settimana che va dal 16 al 23 maggio gli operatori del customer care hanno gestito oltre 9.800 telefonate, un numero più che raddoppiato rispetto alla settimana precedente, mentre i contatti WhatsApp sono stati più di 3.300, contro i poco meno di 600 della settimana pre-alluvione.

Durante le ore in cui il sito web non ha funzionato, il rapporto diretto con le persone, tramite il servizio customer care, ha potuto garantire il continuo aggiornamento delle linee disponibili e anche attualmente è alle prese con repentine modifiche derivanti dallo stato delle strade.

“È una situazione ancora complicata – evidenzia Claudio Sanna – perché le strade riaperte non sono sempre agibili per i bus e il lavoro di connessione con l’utenza diventa fondamentale per attenuare i disagi”.

“Voglio ringraziare anche nome della presidenza e del CdA – conclude il nuovo Direttore Generale di Start Romagna - tutto il personale coinvolto in questa emergenza che volontariamente ha accettato turni di straordinario, allungando quelli già particolarmente duri svolti durante la giornata a causa delle condizioni in cui versa il territorio. Emergenza che continua e che chiederà sacrificio ulteriore”. 

© copyright la Cronaca di Ravenna