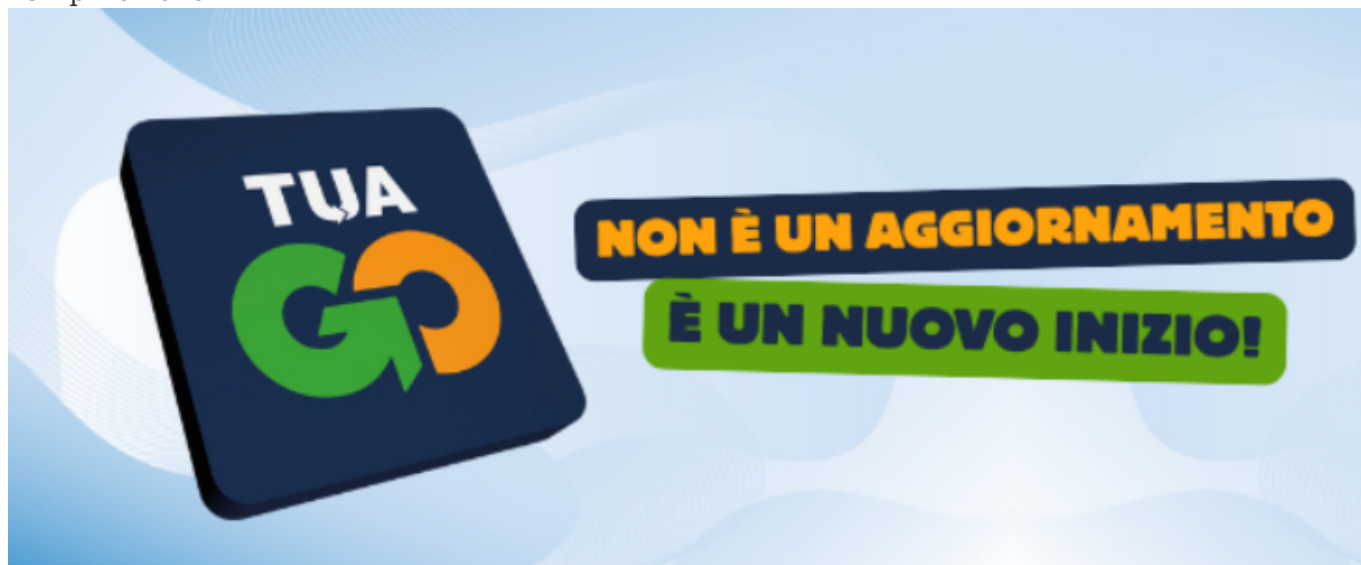


Trasporti, la rivoluzione digitale di TUA Abruzzo lascia a piedi gli utenti

29 Aprile 2026



di *Melania Aio*

Cercare di acquistare un biglietto può trasformarsi in un'esperienza frustrante. Il motivo? Un sistema digitale confuso e poco comunicato che sta creando disagi a molti utenti.

Negli ultimi mesi, l'azienda **TUA Abruzzo** ha introdotto modifiche alla propria piattaforma di vendita. In teoria, un passo avanti verso la digitalizzazione. In pratica, però, molti viaggiatori si sono ritrovati davanti a un paradosso: tratte esistenti ma non acquistabili tramite i canali più conosciuti.

Il problema nasce dal passaggio tra la vecchia applicazione e la nuova, **TUA Go**. Una transizione che, secondo numerose segnalazioni online, sarebbe stata gestita con scarsa chiarezza. Alcuni collegamenti risultano disponibili solo nella nuova app, mentre altri sono stati spostati nella sezione "Soluzioni di viaggio" della precedente. Il risultato? Utenti disorientati e costretti a tentativi ripetuti.

Le testimonianze parlano chiaro: c'è chi ha provato per ore a prenotare un biglietto senza successo, chi ha rinunciato affidandosi alla biglietteria fisica e chi denuncia l'assenza di assistenza telefonica. "La app tua non da' la possibilità' di fare i biglietti da Pescara a L' Aquila! Qualcuno è in grado di spiegare il motivo visto che al telefono non risponde mai nessuno ? O qualche politico ha la decenza di informarsi perché non ci sono i collegamenti per l' Aquila? Città della Cultura 2026... un applauso!", si legge così in uno dei gruppi Facebook aquilani più attivi. E ancora: "Guarda lascia perdere! Ho provato per due ore a prenotare un biglietto per Roma...mi tocca andare in biglietteria! Un sito vergognoso". Poi, la soluzione pronta all'uso di alcuni utenti online, che suggeriscono,

appunto, l'esistenza della nuova app: "Ciao! Ho avuto il tuo stesso problema settimane fa. Hanno cambiato applicazione (non ne sapevo nulla). Scarica TuaGo". C'è di più: alcune segnalazioni sostengono che, tra le partenze selezionabili nella nuova app, non ci sia la città di Pescara. Insomma, una sorta di "telefono senza fili" formato social.

Va detto che il passaggio al nuovo sistema è stato effettivamente comunicato da TUA Abruzzo, **attraverso il proprio sito e i canali social**, con l'introduzione della nuova app TUA Go e la progressiva dismissione dei precedenti strumenti di acquisto. Tuttavia, **la modalità e la portata di questa comunicazione non sembrano essere state sufficienti a raggiungere in modo chiaro e capillare tutti gli utenti**, contribuendo così al disorientamento diffuso.

Il caso solleva interrogativi più ampi sulla gestione dei servizi pubblici digitali. Non basta introdurre una nuova app per migliorare l'esperienza degli utenti: servono comunicazione efficace, interfacce intuitive e supporto funzionante. Elementi che, al momento, sembrano mancare.

Il tutto assume un peso ancora maggiore se inserito nel contesto di **L'Aquila**, designata **Città della Cultura 2026**. Un riconoscimento importante che dovrebbe andare di pari passo con infrastrutture e servizi all'altezza. E invece, anche un semplice spostamento da Pescara può diventare un ostacolo. La comunicazione deve essere chiara, accessibile e soprattutto pensata dal punto di vista di chi utilizza quotidianamente il servizio o di chi non usa i social network.

"TuaGO. Non è un aggiornamento. E' un nuovo inizio!". Così viene presentata la nuova app. Un nuovo inizio, o l'inizio di nuove difficoltà?