

CBO Hotline

La nuova Sala Operativa del CBO Roma, ci fu illustrata come avveniristica, con oltre 2 milioni di euro spesi, la necessità del passaggio a Ciampino in tempi molto stretti, e il tutto veniva definito come un qualcosa senza precedenti (fatto nel periodo estivo), e soprattutto realizzato con nuovi sistemi, ci fu detto che sarebbe stato istituito un numero unico 199 assolutamente non a pagamento, ma con solo lo scatto alla risposta, in quell'occasione la nostra Organizzazione Sindacale aveva subito fatto presente che tale numero poteva scoraggiare l'utenza e che sarebbe stato meglio forse un numero verde (800), ma la risposta fu che tutto era stato già contrattualizzato, e in quell'occasione abbiamo dato fiducia al Dirigente che in prima persona si faceva garante dei "processi pregressi".

Arriviamo al trasferimento delle attività dal sito di Fiumicino a quello di Ciampino, ieri primo giorno "operativo" del nuovo "CBO", e il personale operativo si accorge immediatamente che il messaggio automatico di risposta al 199, informa l'utenza dei reali costi della chiamata, e testualmente riportiamo che "il costo della chiamata da telefono fisso, senza scatto alla risposta è di 14,49 cent al minuto iva inclusa da lunedì al venerdì dalle 8 alle 18:30 e il sabato dalle 8 alle 13, è di 5,67 cent al minuto iva inclusa dal lunedì al venerdì dalle 18:30 alle 8, sabato dalle 13 alle 8, per chiamate da rete mobile il costo massimo è di 48,80 cent al minuto con uno scatto alla risposta di 15,20 cent", la cosa viene quindi immediatamente fatta notare al Responsabile Settore CBO, il quale ci dice che è un messaggio di default ma c'è solo uno scatto alla risposta, ma noi purtroppo ci siamo trovati per tutto il giorno, a rispondere all'utenza preoccupata per tale tariffazione, dicendo che si trattava di un errore di messaggio e che quindi si paga solo scatto alla risposta. Lo scatto alla risposta da rete mobile, ci risulta poi, alquanto incomprensibile, cosa potrebbe accadere se un utente, in caso di difficoltà ha magari necessità di contattare il CBO, ma non ha nessun credito residuo?

Non vogliamo fare l'elenco delle criticità che sono ancora presenti (alcune in fase di risoluzione), ma vogliamo "ragionevolmente" credere che, presto tutto funzionerà al meglio. Ci chiediamo però come sia possibile che, in circa 2 anni di costruzione e assemblaggio della nuova sala, nessun EAV di "provata esperienza al CBO" sia stato coinvolto per la creazione del nuovo sito, e soprattutto per supervisionare in modo adeguato, l'affidabilità dei nuovi sistemi in dotazione?

Tutto ciò doveva e poteva essere fatto, in modo tale di partire fin dall'inizio in un contesto già ben "testato", dove il rischio di malfunzionamenti sarebbe stato forse ridotto al minimo.

Il Responsabile Settore CBO, ci dicono, sembra mostrarsi come il nuovo "messia", ma di certo, ancora non abbiamo assistito a nessun "miracolo" da parte sua, anzi.

L'ambiente gradevole e le luci soffuse, insieme al grande schermo in dotazione, non possono farci dimenticare, che i veri "miracoli" li stanno facendo e li faranno i dipendenti del CBO, che con grande professionalità e senso del dovere (qualità che sempre di più mancano a chi dovrebbe gestire certi processi), riusciranno a fronteggiare anche questa situazione.

Rimangono tante perplessità rispetto a un Modus Operandi aziendale, che anche in virtù di certe recenti notizie, non ci fa sperare per il meglio, il numero dedicato (199) ci fa pensare a un Call Center (con tutto il rispetto per chi ci lavora), e sono purtroppo sempre più frequenti episodi di "delocalizzazione" con il fine, si dice spesso, del contenimento dei costi, siamo decisamente preoccupati, non vorremmo che certe attività fossero trasferite ancora di sede, magari dove ci sono costi del lavoro e contratti più bassi, chissà forse nei Paesi dell'Est?

Roma, 20/06/2016

Dipartimento Nazionale Assistenza Volo