

SE TELEFONANDO... AI CENTRALINI DELL'AQUILA, PAZIENZA E DITA INCROCIATE

5 Ottobre 2011

L'AQUILA - Numero e telefono, da soli, non sempre sono sufficienti per chiamare i centralini, è infatti altrettanto indispensabile munirsi di un'abbondante dose di pazienza.

Tanti minuti col telefono attaccato all'orecchio e le dita incrociate, possono rischiare di far diventare la nostra chiamata al centralino un'esperienza non propriamente piacevole.

Senza considerare che, a volte, dopo estenuanti minuti di attesa, la persona che risponde "non è quella che serve a noi" e ci mette nuovamente in attesa di qualcun altro che "sicuramente saprà dirci qualcosa di più".

Noi ci siamo occupati di valutare i tempi di attesa dei centralini dell'Aquila e la cortesia di chi risponde all'altro capo del telefono.

Chiamando, naturalmente, negli orari di ufficio indicati in modo chiaro insieme al numero, e non in fasce di tempo pretenziose come la sera e la pausa pranzo.

TEMPI DI ATTESA

All'Aquila il record di lentezza, tra tutti i centralini più chiamati, se lo aggiudicano le farmacie.

Stesso discorso per la Provincia che si è fatta desiderare invano.

Esito abbastanza negativo anche per i numeri delle università e del Tribunale mentre per quanto riguarda le poste ha ripetutamente risposto, dopo tre squilli, il fax.

Rincuoranti invece i tempi di risposta dell'ospedale di Coppito, della Prefettura e della Protezione civile, che danno feedback in maniera celere ed educata.

Tempestivi anche i servizi di viabilità, Chiamabus e Linea amica.

Il malservizio fortunatamente non coinvolge minimamente i numeri di emergenza.

Eccellenti infatti, anche a ora di pranzo, i tempi di risposta di Vigili del fuoco, emergenza sanitaria, Polizia, Carabinieri, Guardia di finanza, Corpo forestale dello Stato ed emergenze veterinarie che rispondono dopo appena due o tre squilli.

CORTESIA

Degno di nota un curioso fatto riscontrato: raramente infatti chi ha risposto alla nostra chiamata ha annunciato il nome dell'ufficio.

In nessun caso, inoltre, si è qualificato presentandosi con nome e cognome propri, ma su questo, anche se una circolare del ministero della Funzione pubblica prevede che l'utente sappia sempre con chi ha a che fare, anche per telefono, si può sorvolare dal momento che, in teoria, basterebbe chiederlo.

Piacevole eccezione l'ospedale, dove hanno risposto a rotazione cortesi voci femminili.

La deludente e scontata risposta, però, in moltissimi altri casi è stata un familiare e secco "pronto".