

Opera Nazionale di Assistenza per il Personale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

(Eretta in Ente Morale con D.P.R. 30 Giugno 1959, n. 630)
presso il MINISTERO DELL'INTERNO

Alla Reale Mutua di Assicurazioni
Via Santa Maria,11
10122 TORINO
affari.speciali.z98@pec.realemutua.it

c.a. Alla WILLIS ITALIA S.p.A.

Dott. Draghetti Lorenzo
lorenzo.draghetti@willistowerswatson.com

Dott. Carlo Macciocco
carlo.macciocco@willistowerswatson.com

Sig.ra Michela Filippi
michela.filippi@willistowerswatson.com

OGGETTO: Problematiche sulla funzionalità del Call Center di Blue Assistance

Al termine dei primi due mesi di gestione della polizza sanitaria da parte della Società Reale Mutua e facendo seguito alle precedenti note di cui al prot. n. 709 del 1/2/2022, n. 988 del 7/2/2022 ecc., continuano a pervenire molte lamentele circa il mancato e/o adeguato funzionamento del servizio di Call Center da parte di Blue Assistance che ha generato molte critiche da parte dei fruitori del servizio.

In particolare si segnalano:

- difficoltà nel servizio di prenotazioni delle prestazioni;
- risposte non adeguate alle richieste (talvolta, anzi, forniscono informazioni contraddittorie) e, comunque, di rinvio ad una successiva interlocuzione che il più delle volte non avviene, lasciando l'utenza senza adeguata assistenza;
- ritardi nella presa in carico da parte delle strutture convenzionate delle prestazioni da effettuare.

Oltretutto, in alcuni casi, l'operatore del Call Center ha dichiarato che il servizio non è dedicato esclusivamente alla polizza per i Vigili del fuoco, contrariamente alle prescrizioni contrattuali.

Opera Nazionale di Assistenza per il Personale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

(Eretta in Ente Morale con D.P.R. 30 Giugno 1959, n. 630)
presso il MINISTERO DELL'INTERNO

E' necessario provvedere immediatamente alla soluzione delle problematiche evidenziate attraverso un potenziamento del servizio per migliorare l'attuale gestione delle istanze del personale che, ad oggi, risulta farraginosa e non lineare e, comunque, influisce negativamente sul regolare funzionamento del servizio.

Si chiede di intervenire con immediatezza per evitare ulteriori problematiche a fronte delle quali l'Ente non potrà che agire nelle forme di legge.

II SEGRETARIO GENERALE

f.to Di Pietro