

Segreteria Nazionale

00184 Roma – Via Panisperna, 32

0647923648 – segreteria@fab-bi.it

FEDERAZIONE AUTONOMA BANCARI ITALIANI – R.S.A. Banca d'Italia



Al Presidente
del CASC

e.p.c.

Al Dott. Antonio Ciavarella
Responsabile Centro Sportivo

Protocollo: 09/25

Roma, 28/07/2025

Oggetto: proposte per l'ottimizzazione dei servizi ai soci: Comunicazione,
App Pegaso e accesso ospiti

Spettabile Presidente,

Le scriviamo con spirito di collaborazione e a nome di numerosi soci per sottoporre alla Sua attenzione tre questioni di particolare rilevanza, con l'obiettivo di migliorare i servizi offerti e tutelare gli interessi di tutti i soci.

I punti che desideriamo discutere sono i seguenti:

1. Comunicazione e Trasparenza delle Informazioni
2. Criticità del Sistema di Prenotazione (App Pegaso) e Supporto agli Utenti
3. La procedura di prenotazione degli ospiti per il Centro Sportivo.

1. Gestione delle Comunicazioni CASC

L'episodio recente relativo alle iscrizioni ai corsi di tennis di giugno ha evidenziato alcune criticità comunicative che hanno, di fatto, impedito a molti soci di partecipare. A nostro avviso, le principali problematiche sono state due:

- **mancata comunicazione preventiva:** non è stato dato alcun preavviso riguardo all'anticipo delle date di iscrizione rispetto alla prassi consolidata degli anni precedenti.
- **scarsa visibilità dell'informazione:** l'avviso per i corsi di tennis è stato inserito in una comunicazione generica e molto densa, che trattava numerosi altri argomenti (concerti, spettacoli, presentazioni di libri, etc.), relegando un'informazione importante in fondo a una newsletter eterogenea riducendone la visibilità.

Sempre nel campo della comunicazione vorremmo segnalare la necessità espressa da diversi soci con riferimento alle regole di comportamento nel Centro sportivo. Si avverte la mancanza di una segnaletica chiara e ben visibile all'interno della struttura. Un semplice cartello riepilogativo con le regole di comportamento fondamentali e gli orari di servizio (es. apertura e chiusura della piscina, utilizzo dei campi, ecc.) eliminerebbe incertezze e garantirebbe a tutti i frequentatori, soci e ospiti, la stessa corretta informazione.

Suggerimenti:

per evitare il ripetersi di tali disagi, proponiamo di rivedere le strategie di comunicazione, adottando due semplici accorgimenti:

- informare sempre i soci con adeguato anticipo su qualsiasi modifica rispetto alle consuetudini (es. cambio date).
- ripristinare la buona pratica di inviare comunicazioni dedicate esclusivamente alle attività e ai corsi sportivi, garantendo così che le informazioni cruciali ricevano la giusta attenzione.

In merito alla situazione attuale, auspichiamo vivamente che la Presidenza possa disporre la **riapertura dei termini per un secondo slot di iscrizioni ai corsi di tennis**, offrendo così una nuova opportunità ai soci rimasti esclusi.

Con riferimento alle regole di comportamento della struttura (orari, apertura e chiusura della piscina al pubblico..) chiediamo l'apposizione di un cartello visibile ai frequentatori.

2. Criticità del Sistema di Prenotazione (App Pegaso) e Supporto agli Utenti

Il sistema di prenotazione digitale rappresenta una delle maggiori fonti di frustrazione per i soci.

Malfunzionamenti e rimpallo di responsabilità: l'App Pegaso presenta frequenti malfunzionamenti. Ancor più grave è il conseguente palleggio di responsabilità a cui si assiste quando si cerca supporto: l'help desk dedicato

attribuisce la colpa al CASC e viceversa, lasciando il socio senza soluzione né risposte, con la classica e inaccettabile replica: "non dipende da noi".

Il "muro" degli inviti nel weekend: è divenuto sistematico riscontrare la dicitura "ZERO POSTI DISPONIBILI" per gli inviti di sabato e domenica, spesso già dai primi minuti di apertura delle prenotazioni. Chiediamo trasparenza su questo punto: si tratta di un bug del sistema o di una disponibilità di posti insufficiente a coprire la domanda?

Mancanza di un'alternativa telefonica affidabile: l'assenza di un canale di prenotazione alternativo funzionante è un grave disservizio. Esiste, a quanto pare, un numero interno (7777-opz. 2), il quale peraltro è disponibile solo la mattina e solo dalle 9:00 alle 12:30, ma il servizio offerto è totalmente imprevedibile: a seconda dell'interlocutore, si riceve un cortese aiuto o si viene trattati con sufficienza. Chiediamo di sapere chi risponde a quel numero e pretendiamo che venga garantito a tutti i soci un servizio di supporto professionale e omogeneo.

3. Prenotazione Ospiti per il Centro Sportivo

Chiediamo un intervento risolutivo riguardo **all'obbligo di presenza fisica** del socio al momento dell'ingresso di ospiti già registrati e autorizzati online.

Questa regola si rivela non solo superflua, ma anche **fortemente penalizzante**. In una metropoli come Roma, dove ritardi e imprevisti possono capitare a chiunque, tale obbligo diventa un ostacolo insormontabile. Abbiamo ricevuto diverse segnalazioni a riguardo, tra cui quelle, particolarmente gravi, di **collegli con disabilità** che non hanno potuto far accedere i propri ospiti, arrivati puntualmente, solo perché l'accompagnatore del socio ha avuto un imprevisto durante il tragitto.

Peraltro, questa rigidità crea una **palese discriminazione**, non solo verso i collegli di Roma che vivono lontano dal Centro sportivo o abbiano difficoltà di spostamento, ma anche nei confronti dei collegli che lavorano in filiale, che non potranno mai essere presenti per i loro ospiti.

La soluzione è semplice e non compromette la sicurezza: **un intervento ufficiale che superi la necessità della presenza fisica del socio**.

Il personale di vigilanza, infatti, può già garantire un controllo efficace semplicemente **verificando i documenti d'identità degli ospiti** e confrontandoli con i nominativi inseriti dal socio al momento della prenotazione online.

Confidando nella Sua sensibilità e nel Suo pronto intervento per affrontare queste problematiche, restiamo a completa disposizione per ogni eventuale chiarimento o per un incontro di approfondimento.

Cordiali saluti.

LA SEGRETERIA NAZIONALE
FABI BI