

# I Finanziari

**Agenzia Entrate n. 19/21**

## **Nuova erogazione servizi all'Utenza. Serve contrattazione.**

Nell'incontro di ieri, sono stati finalmente affrontati i temi relativi ai nuovi servizi di erogazione all'Utenza.

Come CISL FP, singolarmente ed unitariamente ad altre Sigle, avevamo chiesto e sollecitato più volte la discussione di queste materie già a partire da novembre scorso, periodo in cui prendevano vita proprio i servizi di *call back* e dello sportello virtuale.

L'Amministrazione ha avviato una rimodulazione dei servizi erogati, dando l'avvio ad un nuovo modello di accoglienza dell'Utenza, andando sempre più verso servizi *self*. Complice la pandemia, da diversi mesi, sono stati anche rivisti ed avviati nuovi servizi erogabili da remoto, senza recarsi materialmente in ufficio, ci riferiamo, nello specifico, alle seguenti attività:

- rimodulazione CUP;
- sportello virtuale;
- *call back*;
- IVR (*interactive voice response*) ovvero sia le chiamate al centralino degli Uffici;
- Assistenza Telefonica per le comunicazioni di Agenzia.

Su questi temi era necessario avviare per tempo la contrattazione, così come previsto dall'art. 7, c o 6, lett. v), del CCNL, ed invece solo ieri, con grande ritardo siamo stati convocati dall'Amministrazione per discuterne.

Durante l'incontro abbiamo riferito circa le ricadute di questi nuovi servizi sui lavoratori e l'organizzazione delle loro attività, ponendo diverse richieste in merito.

### **Rimodulazione CUP**

Vorremmo capire come sono stati rimodulati questi servizi. Si è tenuto in debito conto delle risorse umane **effettivamente** presenti, al netto dei soggetti fragili?

E' la domanda ci sembra lecita, atteso che il Personale aveva **già** dovuto subire un contingentamento dei tempi di erogazione dei servizi. Effettuarne un'altra a così breve distanza ma soprattutto con questa carenza cronica di Personale, è evidente che crei delle criticità.

E' stata inoltre aumentata la quota di appuntamenti erogabili tramite assistenza telefonica, come assistenza alla precompilata. Succede quindi che i colleghi (in carenza di formazione) si trovino a rispondere al telefono, durante l'orario di sportello.

### **Sportello virtuale**

Il servizio è stato avviato a livello sperimentale il 27 novembre scorso, per gli Uffici di Iglesias, Nuoro e Sassari ed esteso poi ad altri territori.

E' chiaro che la CISL FP non è contraria a servizi da remoto, soprattutto ai fini di una maggiore sicurezza per la salute, ma è necessario che ci sia una condivisione con le OO.SS. Non può certo deciderlo unilateralmente l'Amministrazione, perché, ricordiamo, è materia di contrattazione. Ci sono dei riflessi, inoltre, in termini di privacy. Basti pensare alla condivisione dello schermo.

### **Call Back**

Trattasi del servizio di richiamata dedicato ai contribuenti che non riescono a fissare appuntamento. Il collega, spesso un Capo *Team* (a spregio di quello che è stato sempre detto da Agenzia, ovvero sia che il CT deve coordinare risorse umane) richiama il contribuente per fissare un appuntamento o eventualmente risolvere per le vie brevi.

E' un sistema assai dispendioso, perché i contribuenti potrebbero, in realtà, cercare di risolvere altre questioni (come i ritorsi) alcune neanche di competenza Entrate (come l'assegno unico).

Il *call back* è stato concepito come un servizio che sostituisce la presenza in ufficio. Ma se è fatto in SW nasce un problema di rigidità dell'orario di lavoro che non sarà più flessibile con queste modalità. Senza considerare la criticità legata all'inquinamento dalle onde elettromagnetiche emanate dal telefono.

Tra l'altro subentra un problema di formazione perché attraverso il *call back* il collega può essere sottoposto a qualsiasi richiesta. Che è poi quello che succede al SAM: allora non si comprende perché duplicarne il servizio.

Un ultimo problema, che ultimo non è, è quello di capire come vengono consuntivate le ore destinate a questa attività.

### **IVR**

La questione del centralino dell'Uffici, esteso anche ad altri funzionari con il c.d. struttura ad albero, attraverso il quale si dovrebbe riuscire a smistare le telefonate al fine di alleggerire il carico sugli altri colleghi, fornendo delle informazioni standard. Di fatto, complice la riduzione di organico e le lavorazioni agili, rischia di essere gestito male e spesso direttamente dagli stessi funzionari.

### **Assistenza Telefonica per le comunicazioni di Agenzia**

Si tratta, in buona sostanza, di generiche richieste. Spesso i contribuenti prenotano per avere informazioni su avvisi di accertamento del controllo, 36 *ter*, 41 *bis*, 36 *bis*, successioni, locazioni. Insomma tutto lo scibile tributario. I colleghi cercano di capire preventivamente la richiesta del contribuente e smistano le telefonate oppure contattano i contribuenti per email: pensate a quanto tempo perso.

Inoltre, diversamente dall'appuntamento in presenza, qui manca una delega e il relativo documento di riconoscimento, pertanto subentra una questione di privacy oltre che di eventuali *audit* che i colleghi potrebbero subire successivamente. Lo ribadiamo: anche qui la materia è la medesima svolta nei SAM.

La CISL FP, come tutte le Sigle presenti al tavolo, ha ribadito la necessità che venga discusso e risolto l'effetto pratico che tale riorganizzazione comporta nelle lavorazioni in capo ai colleghi. Congiuntamente abbiamo chiesto che venga individuata un'indennità specifica per tali competenze.

L'Amministrazione, riferendo di dover effettuare un approfondimento in materia, soprattutto con la Divisione Servizi, ha rimandato l'incontro ai primi di agosto.

Vi terremo prontamente informati.