



## AGENZIA DELLE ENTRATE – CAM

# INCONTRO DEL 17 LUGLIO UN DECISO PASSO AVANTI

Il 17 luglio si è riunito come previsto il tavolo tecnico sui CAM, in preparazione del successivo incontro per le decisioni sulla riorganizzazione di questi Uffici.

L'argomento principale è stata l'attivazione della sperimentazione per l'implementazione del canale di assistenza sui servizi catastali da attribuire al personale del Territorio, così come era stato richiesto dalle OO.SS. che partecipano al tavolo delle trattative.

Secondo quanto proposto da CGIL fin dall'incontro del 24 maggio u.s. sulla base della disponibilità dei lavoratori, si è convenuto di assegnare al Contact Center del Territorio di Bari la sperimentazione di questo nuovo servizio di assistenza; la scelta è parsa la più logica per la collocazione logistica degli uffici del Catasto coincidente con l'immobile dove è allocato il CAM, cosa che consentirà un più immediato confronto con una struttura abituata a erogare un servizio simile e un sussidio altrettanto celere.

È ovvio che gli impegni presi con le OO.SS. per l'eventuale mobilità volontaria dei colleghi degli Uffici del Territorio verso gli altri CAM rimangono impregiudicati e che questa sarà conseguente alla sperimentazione con maggior cognizione di causa.

La sperimentazione, è prevista per tre mesi, a partire dal 15 ottobre, dopo un'adeguata formazione del personale individuato (sempre su base volontaria) che, in primo luogo sarà quello del Contact Center di Bari, allargata al personale dell'UPT, fino a un massimo di 20 unità.

Nella prima fase il servizio sarà riservato solo a chi chiama da telefono fisso ed esclusivamente dai distretti telefonici della Puglia; sarà svolto solo per quattro ore (9-13), e sarà modulato in base alle telefonate che perverranno. Non è superfluo ribadire che ai colleghi verrà riconosciuta l'indennità telefonica.

L'Amministrazione ha confermato la volontà di procedere **“ad una sperimentazione con gradualità e con prudenza”**e che questo dovrà costituire il primo passo per fornire ai cittadini un'assistenza qualificata e puntuale, come avviene già da tempo per le Entrate, anche sugli argomenti catastali.

La formazione iniziale sarà strutturata con due giorni alla settimana per argomento, così da consentirne la più completa assimilazione.

I temi saranno:

- la gestione della telefonata; una specifica formazione sul Geo Portale (che quindi verrà gestito tramite questo servizio);
- gli argomenti catastali di maggiore interesse per i cittadini (OMI, servizi on line del sito, ecc.);
- una sessione dedicata alla protezione dei dati personali sensibili;
- un corso in *e-learning* disponibile sulla piattaforma della formazione.

Sarà inoltre previsto un affiancamento con i colleghi del CAM di Bari per l'approccio alla nuova modalità di assistenza.

Come CGIL abbiamo rilevato come uno degli argomenti che di certo sarà di interesse da parte del cittadino sia quello delle volture catastali a seguito delle successioni telematiche, per il quale già ora i CAM ricevono richieste di informazioni sullo stato della pratica e come, dalla prossima precompilata, molti si rivolgeranno telefonicamente all'Agenzia se verificheranno l'inserimento errato dei dati relativi ai fabbricati e, soprattutto, ai terreni.

È stato chiesto anche che, a seguito della sperimentazione, siano rivisti anche i carichi di lavoro del Contact Center di Bari in base alle risorse che saranno necessarie per portare a termine la sperimentazione del servizio. L'Agenzia ha assicurato sia uno stretto monitoraggio che garantisca l'utilità del servizio da testare e non pregiudichi le funzionalità e gli obiettivi, sia che tutti i risultati saranno condivisi con le OO.SS. che saranno riconvocate per discutere dei risultati e per dare piena attuazione all'assistenza sui temi del Territorio.

Nell'accordo siglato nel pomeriggio, poi, è stato superato anche quello che sembrava poter essere l'unico punto di caduta, cioè che caso qualcuno al di fuori della Puglia avesse chiamato per informazioni sul Geo Portale, queste, sia pur solo temporaneamente, sarebbero ricadute sui CAM. Da settembre, invece, saranno individuate due colleghi del Territorio da assegnare a ciascun CAM per le risposte anche su quello che sembrava essere una potenziale attribuzione

Si è perciò ottenuto quanto richiesto dai lavoratori dei CAM portando avanti una proposta concreta, dimostrando che, chi ha titolo a sedere a quel tavolo, ha la capacità reale di raggiungere risultati tangibili.

È stata poi affrontata la questione delle Web-mail: l'Agenzia ha ammesso una disfunzionalità dovuta ad una decisione del MEF che ha ritenuto di modificare la metodologia di elaborazione di queste richieste e dal fraintendimento di alcuni CAM nella lavorazione. Ad ogni modo, pare che adesso si sia in fase di totale riassorbimento del problema, ottenuto anche mediante lo spostamento temporaneo della lavorazione CIVIS ad altri uffici.

Abbiamo chiesto una maggiore attenzione ai flussi di lavoro e che, come per le telefonate, si attivi una funzione di *alert* che segnali in tempo utile l'eventuale accumulo di web-mail così da evitare un

sovraccarico poi difficile da gestire. La proposta è stata presa in considerazione con l'assicurazione di metterla in atto.

Roma 18 luglio 2018

CGIL FP  
Delegazione nazionale  
Carmine Ruocco

CGIL FP NAZIONALE  
Luciano Boldorini