

Roma, 4 maggio 2022

NOTIZIARIO N. 46**ENTRATE: SUI SERVIZI ALL'UTENZA NON FACCIAMO IN TEMPO A CHIARIRCI SU UN ASPETTO CHE L'AGENZIA NE CAMBIA ALTRI*****La FLP scrive sulle modifiche unilaterali a Civis e sull'uso di CRM che modificano la capacità operativa di SAM e Uffici Territoriali***

Sono passate poche settimane da quando abbiamo firmato l'accordo nazionale sui servizi agili, partito da una fuga in avanti dell'Agenzia, e immediatamente ci troviamo punto e a capo.

Come è noto, sono ripartite recentemente (e sono ancora in corso) le notifiche di comunicazioni di irregolarità e affini e con esse stanno ripartendo le chiamate alle SAM, le richieste di appuntamento e le istanze presentate sul canale Civis. E proprio su quest'ultimo abbiamo scoperto l'ennesimo atto unilaterale dell'Agenzia, che modifica la capacità operativa degli uffici che si occupano di servizi all'utenza.

È, infatti, comparso sul portale internet il seguente messaggio: *"I contribuenti che ricevono una comunicazione di irregolarità o gli intermediari, cui è stato inviato un avviso telematico a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni, possono utilizzare Civis per chiedere chiarimenti sulle irregolarità rilevate dall'Agenzia delle Entrate e quindi sanare le eventuali anomalie, oppure segnalare all'Agenzia delle Entrate le ragioni per cui ritengono non dovuto il pagamento"*. Ma Civis non serve per dare assistenza, per quello ci sono i SAM e le richieste di appuntamento agli uffici. Civis è un canale che ha carattere di celerità con il quale il contribuente individua l'errore, suo o dell'amministrazione, e ne chiede la rettifica, ove possibile.

Eppure abbiamo detto in tutte le salse in questi mesi che ogni canale deve presidiare diversi servizi, per non duplicare inutilmente i servizi. È chiaro che se resta la possibilità di chiedere assistenza tramite il canale Civis i contribuenti e i professionisti chiameranno e contestualmente manderanno istanze sul canale Civis con richiesta di assistenza, e i lavoratori dovranno fare lavoro doppio. Non sappiamo più come spiegare all'Agenzia che non abbiamo personale da dedicare a duplicazione per le stesse lavorazioni. Appena ci giriamo dall'altra parte arriva una novità non concordata e nemmeno preceduta da informazione.

Non meglio va per quanto riguarda l'uso nei SAM del software CRM, sul quale la FLP aveva già chiesto delucidazioni. Eravamo stati tranquillizzati sul fatto che CRM sarebbe servito solo per semplificare il lavoro di tracciamento ed evitare che il medesimo contribuente si rivolgesse dieci volte a vari canali perché...le risposte avute non gli piacevano. Ora, però, dopo mesi di sperimentazione è chiaro che con CRM ci sono problemi di rallentamento del lavoro sia perché CRM e gli altri applicativi girano su browser diversi, sia perché la scarsa usabilità del software richiede troppe, inutili informazioni distribuite su più pagine. Tutto ciò porta via tra i 5 e i 10 minuti per ogni chiamata, che non possono essere caricati sui lavoratori.

Per questo motivo su entrambe le questioni la FLP ha scritto all'Agenzia delle Entrate chiedendo il ripristino della corretta informazione sul canale Civis nonché un intervento su CRM che corregga i problemi segnalati oppure un aggiustamento degli obiettivi assegnati alle SAM che tengano conto del tempo che gli operatori sono costretti a perdere a causa dei problemi di usabilità di CRM.

Vi terremo tempestivamente aggiornati sugli sviluppi.

L'UFFICIO STAMPA