

Roma, 4 maggio 2022

All’Agenzia delle Entrate
Direzione Centrale Risorse Umane
Dottoressa Laura Caggegi

Al Capo Divisione Servizi
Dott. Paolo Savini

All’Ufficio Relazioni Sindacali
Dottoressa Ornella Oliveri

Oggetto: Canale Clvis e uso del software CRM. Richiesta di incontro e di modifica dei carichi di lavoro.

La scrivente Segreteria Nazionale segnala l’ennesima modifica lavorativa e istituzionale senza che ne sia stata data informazione alle Organizzazioni Sindacali. Stavolta le variazioni riguardano il canale Civis. Infatti, sul sito internet dell’Agenzia compare 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”*.

Ora, non è chiaro alla scrivente da quando il canale Civis risulta dedicato all’assistenza e non alla sola possibilità di rettifica delle anomalie; ciò che invece è chiaro è che ciò si traduce in un carico di lavoro ulteriore, insopportabile sia per i lavoratori degli uffici territoriali che delle SAM, i quali saranno costretti non solo a prendere in carico le istanze, ma anche a fornire assistenza, nonostante ci sia un servizio qualificato a disposizione che può fornirla senza passare per il canale Civis. Inoltre, è chiaro che questo costituisce una duplicazione di canali per la stessa attività. Non per caso durante tutta la trattativa sui servizi agili e anche al tavolo tecnico la scrivente ha fatto presente che ogni volta che si amplia il numero di canali, i contribuenti e soprattutto i professionisti non fanno una scelta tra quelli disponibili ma li utilizzano tutti contemporaneamente, a prescindere. Duole dover prendere atto che quanto le Organizzazioni Sindacali rappresentano non viene mai preso in considerazione da codesta amministrazione.

Identica cosa è necessario segnalare in merito al nuovo software in uso presso le SAM, ovvero CRM, già oggetto di una precedente nota della scrivente. A distanza di mesi dall’inizio della sperimentazione, vi sono certamente elementi positivi riguardanti il tracciamento dell’utenza, ma sono stati segnalati rallentamenti nel lavoro degli operatori che non risulta siano stati presi in carico da nessuno.

In particolare, mentre il software precedente era intuitivo e, soprattutto, conteneva tutte le informazioni che era necessario compilare in un’unica pagina, CRM – che ricordiamo, non è

pensato per l'Agazia ma è un software di gestione generico – necessita dello scorrimento di diverse pagine per acquisirle.

Inoltre, anche i rapporto con i browser non è di facile usabilità poiché i normali applicativi girano su *Internet Explorer* o *Mozilla Firefox* mentre CRM funziona quasi esclusivamente su *Edge*.

Sinora, le segnalazioni a Sogei dei problemi di usabilità del software sono stati rimandati al mittente con la giustificazione che il problema va risolto dall'Agazia delle Entrate.

In sostanza, a fronte di miglioramenti contenuti sul piano del tracciamento dell'utenza, vi sono una serie di rallentamenti che si riverberano sia sul numero di utenti assistiti sia sul numero di telefonate che gli operatori riescono a evadere nei turni di lavoro e quindi sui carichi di lavoro.

E se riguardo al numero di utenti assistiti la scelta può essere esclusivamente dell'Agazia, il rallentamento del lavoro rende impossibile il raggiungimento degli obiettivi fissati per le SAM.

Pertanto, la FLP chiede un incontro urgente sugli argomenti esposti, il ripristino della corretta informazione sul portale internet in merito al servizio Civis e la revisione degli obiettivi delle SAM, tenendo conto del fatto che attualmente il tempo che si "perde" per l'uso di CRM può essere quantificato tra i 5 e i 10 minuti per telefonata.

In attesa di riscontro si inviano cordiali saluti.

Il Cogrdinatore Generale Vicario

(Vincenzo Patricelli)

