



VERTENZA CAM:

**QUALCHE PASSO AVANTI AL TAVOLO "TECNICO"!
*Fissati ulteriori incontri anche per i temi "politici"
relativi all'organizzazione e al riconoscimento
professionale ed economico.***

Sintesi riunione del 26 giugno 2018

A seguito della riunione del "Tavolo Tecnico" sui CAM svoltasi, come previsto, lo scorso 26 giugno si è cercato di dare le prime risposte ai tanti temi che avevamo rappresentato nella precedente riunione.

L'amministrazione, rinviando le problematiche relative all'aspetto "politico" ed "organizzativo" all'apposito tavolo fissato ad inizio luglio, ha cercato di dare riscontro, punto per punto, al contenuto del nostro [documento del 6 giugno u.s.](#)

Di particolare rilievo è l'ipotesi che l'Agenzia ha prospettato per poter affrontare, in via sperimentale, le attività riguardanti il Geoportale Cartografico e più in generale i servizi catastali attraverso un servizio fornito dai colleghi dei *Contact Center* di alcuni Uffici Provinciali del Territorio.

Tale sperimentazione dovrebbe inizialmente coinvolgere, esclusivamente su base volontaria, i colleghi del *Contact Center* di Bari ai quali verrebbe anche riconosciuta la specifica indennità prevista per i lavoratori dei CAM. La scelta dell'Agenzia sarebbe ricaduta su Bari per il "vantaggio" organizzativo derivante dalla coesistenza della sede dell'U.P. Territorio e del CAM nel medesimo immobile.

Tali attività, che al momento l'Agenzia valuta quantitativamente "irrisorie" (sembrerebbe siano state monitorate in queste prime settimane solo 6 chiamate sul Geoportale) potrebbe, nel tempo e se le esigenze inerenti i servizi catastali si incrementassero, essere estese ai *Contact Center* di Cosenza e Catania.

Tale ipotesi di soluzione, ancorché sperimentale, sembrerebbe fornire una prima risposta alle preoccupazioni dei colleghi dei CAM ma va comunque integralmente verificata nella sua fattibilità a partire dalla circostanza che, a quanto ci risulta, le strutture che verrebbero coinvolte già operano a "pieno regime" di carichi di lavoro. Per verificarne meglio le implicanze nonché per definire un "crono programma" anche per la preventiva necessaria formazione da destinare ai colleghi interessati è già stata fissato un nuovo incontro del tavolo tecnico per il 17 luglio p.v..

L'incontro, come detto, ha affrontato ulteriori proposte e criticità che come UILPA avevamo evidenziato nell'incontro precedente e con il documento del 6 giugno u.s..

L'Agenzia, infatti, accoglierebbe la nostra proposta di integrare il c.d. "albero di instradamento" delle telefonate rispetto alle attuali possibilità. L'utente telefonico potrebbe, quindi, essere più correttamente e velocemente indirizzato verso i servizi che più

si addicono alle proprie richieste. In particolare, l'Agencia proporrebbe una interconnessione tra le linee telefoniche dei servizi Entratel, Fatture e Corrispettivi, Agencia Entrate Riscossione e CAM, nonché la creazione di una funzionalità definita di "Ticket", ovvero: se ad esempio un contribuente chiama per porre un problema sia ad Entratel sia successivamente al CAM, chi risponde crea un "ticket" da mandare all'Agencia e viceversa.

L'Agencia dichiara inoltre di essere intervenuta, sia sui direttori dei CAM sia con il partner tecnologico SOGEI al fine di meglio delimitare la competenza delle risposte aventi natura "tecnica informatica sui software" così come, quest'ultima la vediamo più "difficile", avrebbe provveduto ad interessare tutte le strutture affinché nuove lavorazioni o comunque quelle che periodicamente determinano un aggravio di intervento lavorativo sui CAM siano adeguatamente organizzata e preannunciate ai colleghi e se innovative rispetto al passato fornita anche informativa preventiva alle OO.SS. e alle RSU.

Attendiamo ancora risposte su molti altri punti che abbiamo evidenziato nel nostro documento del 6 giugno u.s.: sia con riferimento a quelli aventi natura "tecnica" e che possono migliorare la qualità lavorativa dei lavoratori e a cui si potrà dare ulteriore riscontro in occasione della riunione fissata per il prossimo 17 luglio, sia con riferimento alle importanti problematiche di natura "politica" strettamente ricollegabili al giusto riconoscimento economico e professionale a cui si potrà dare risposta sin dal prossimo 4 e/o 11 luglio nel contesto di ulteriori convocazioni sindacali che già abbiamo concordato di effettuare con l'Agencia.

Roma, 27 giugno 2018

Il Responsabile Nazionale
CAM UILPA Entrate

Marco Venetucci

Il Coordinatore Nazionale
UILPA Entrate

Renato Cavallaro