



Entrate - Rilevazione qualità del servizio telefonico, EMOTICON e problematiche CAM. La risposta dell'amministrazione: ci vediamo a settembre.



Roma, 04/08/2009

Nel corso del mese di luglio avevamo chiesto e sollecitato l'amministrazione delle Entrate a fornire risposte su questioni che erano emerse di recente o che si dilungavano da svariati mesi/anni.

Partendo dalle prime, avevamo chiesto chiarimenti sulle modalità con cui si varava anche

alle Entrate la rilevazione della soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) soffermandoci poi sulla misteriosa apparizione di scanner per la smaterializzazione dei documenti. Tutto in contemporanea con il varo del progetto-pilota per la smaterializzazione degli utenti (CIVIS).

Arrivando alle seconde, avevamo chiesto **già nel mese di giugno, per ben due volte l'11 e poi il 30**, un tavolo nazionale sui gravi problemi dei CAM. La vicenda dei CAM e dei Mini Call Center merita risposte urgenti, anche perché alla calura estiva sappiamo che farà seguito una pioggia di carichi di lavoro probabilmente legata alle comunicazioni di irregolarità e alle tante incombenze che i CAM hanno raccolto strada facendo.

Insomma, tante le questioni da affrontare che meritano attenzione malgrado la pausa estiva.

L'Agenzia delle Entrate ci ha risposto e ha individuato nel mese di settembre il momento per affrontare le tante e complesse questioni. Speriamo che il riposo estivo dia buoni frutti per i lavoratori.