

Roma, 7 marzo 2005

Ai Centri di Assistenza Telefonica

Ai Mini Centri di Assistenza
Telefonica

e, p.c. Alla Direzione Centrale del
Personale
Settore Organizzazione e Qualità e
Ufficio Relazioni sindacali

Prot. III/2/42553/05

Oggetto: Chiarimenti attività assistenza telefonica.

Il 1° febbraio 2005 rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate e delle Organizzazioni sindacali hanno congiuntamente esaminato le problematiche relative ai Centri di Assistenza Telefonica. Al termine dell'incontro le parti hanno sottoscritto un "Verbale di riunione", costituito da due distinte parti.

Nella prima parte l'Agenzia ha definito:

- i compiti dei Centri (con l'occasione ridenominati Centri di Assistenza multicanale o CAM) e le modalità di risposta al contribuente;
- il contenuto professionale del lavoro svolto all'interno dei Centri;
- la dotazione organica e l'organizzazione del lavoro.

Nella seconda parte del documento, le OO.SS e l'Agenzia hanno concordato la disciplina dei seguenti aspetti:

- selezione degli addetti e mobilità;
- formazione
- sviluppo professionale.

Il testo del documento sottoscritto è disponibile sulla Intranet nazionale (*Personale>Accordi*). Con la presente nota si forniscono ai CAM ulteriori chiarimenti in proposito.

A tal fine si precisa che:

- l'atto del Direttore dell'Agenzia del 7 dicembre 2001, i cui effetti decorrono dal 1° gennaio 2002, ha elevato i Centri di assistenza telefonica (CAT) al rango di strutture dirigenziali;

- lo stesso atto ha fissato le competenze dei CAT ed ha previsto la loro evoluzione in centri multicanale (*contact center*), per diversificare le modalità di accesso al servizio e di risposta ai quesiti;
- l'evoluzione tecnologica, la riforma fiscale e l'evoluzione dei bisogni dell'utenza rende necessario il continuo miglioramento dell'organizzazione dei CAM.
- I CAM, svolgono le funzioni di fornire risposta sia ai singoli contribuenti e a professionisti, imprese, associazioni di categoria, CAF, sia tramite il mezzo telefonico (risposta diretta, differita a mezzo di richiamata o al seguito di prenotazione Call Back) o con risposta scritta (web-mail, fax, SMS, posta elettronica) o altre modalità operative che saranno rese possibili dalla continua evoluzione tecnologica.

Considerato che alcune delle predetta attività di contact center, quali il *call back*, la *web mail*, il *fax server* e l'*sms*, sono state sperimentate da alcuni anni solo in alcuni Centri, si rende necessario che le predette attività siano estese, in breve tempo su tutti i Centri di Assistenza Multicanale.

Il numero delle unità da destinare per l'avvio a regime delle attività di risposta scritta (web e-mail, Sms), call back, definizione delle aree tematiche e altre attività che di seguito sono descritte, dipende sia dalla specifica richiesta di assistenza che perviene da parte dell'utenza sui singoli canali di contatto, sia dagli obiettivi di budget.

Per i CAM di Torino, Roma e Cagliari, al fine del raggiungimento degli obiettivi di budget, le attività di risposta scritta (web e-mail e SMS) dovranno avere inizio entro il corrente mese di marzo 2005

Si richiama, infine, l'attenzione dei Direttori dei Centri di Assistenza al rispetto delle vigenti norme relative al "Sistema delle relazioni sindacali" di cui al CCNL – Comparto Agenzie Fiscali - sulle possibili ricadute sull'organizzazione del lavoro che si determineranno nell'attivazione delle procedure di cui sopra.

1. Modalità di risposta

I Centri forniscono risposta al contribuente tramite il telefono o l'invio di risposte scritte.

Le modalità di risposta tramite telefono sono:

- a) risposta immediata, per chiamate da fisso e da mobile;
- b) risposta in differita: se il caso è complesso l'operatore si riserva di studiare il quesito e di richiamare il contribuente una volta individuata la risposta; questo sistema dà all'operatore la possibilità di approfondire la questione in *back office*, senza la pressione derivante dal contribuente in attesa, e inoltre consente di lasciare libera la linea per le chiamate successive;
- c) risposta a seguito di richiamata (*call back*); la richiamata viene prenotata dal contribuente tramite il telefono o tramite il sito *Internet* dell'Agenzia; le ore disponibili per la prenotazione sono quelle di minor afflusso di telefonate; la richiamata viene effettuata in automatico, pertanto per l'operatore le modalità di erogazione del servizio sono identiche a quelle tradizionali.

Le modalità di risposta scritta sono:

- a) posta elettronica (*web mail*): il contribuente compila una scheda reperibile sul sito *Internet* dell'Agenzia (la descrizione del problema non deve superare una decina di righe) e la invia per *e-mail* tramite lo stesso sito; le *e-mail* vengono prese in carico dal Centro, che invia automaticamente al contribuente un messaggio di avvenuto recapito; l'operatore esamina il problema e invia la risposta al contribuente tramite posta elettronica;
- b) *sms*: il contribuente invia un *sms al numero 320.43.08.444* e riceve la risposta sul suo telefonino (anche in questo caso l'operatore opera tramite il p.c.);

Potranno inoltre essere adottate ulteriori modalità di risposta rese possibili dall'evoluzione tecnologica.

2. Servizi resi

I Centri costituiscono un ulteriore canale di contatto con l'utenza, che si aggiunge a quello tradizionale degli uffici e a quello costituito dal sito *Internet* dell'Agenzia, allo scopo di facilitare l'adempimento degli obblighi fiscali e di alleggerire, specie nei periodi di punta, la pressione sul *front office* degli uffici. L'attività dei Centri è diretta sia a contribuenti singoli che a professionisti, imprese, associazioni di categoria, CAF.

I servizi resi dai Centri riguardano:

a) informazione e assistenza in materia di:

- scadenze e obblighi fiscali;
- rimborsi, iscrizioni a ruolo, avvisi di irregolarità e altre pratiche individuali;
- utilizzo dei servizi telematici *Internet* ed *Entratel*, sia dal punto di vista tecnico che normativo;
- applicazione degli studi di settore e dei parametri;
- novità fiscali ;
- correzione dei codici tributo sui modelli F24;
- altre materie previste da provvedimenti e circolari.

b) annullamento di atti illegittimi o comunque errati, con riferimento a:

- cosiddetti "avvisi bonari" relativi alle dichiarazioni dei periodi di imposta 1993-1997;
- comunicazioni di irregolarità relative alle dichiarazioni presentate dal 1999 in poi;
- cartelle di pagamento per i ruoli emessi ai sensi dell'art. 36 bis del D.P.R. n. 600/73;
- preavvisi telematici inviati agli intermediari;
- altri atti di volta in volta individuati, con provvedimenti e circolari.

3. Organizzazione territoriale del servizio

Il servizio di assistenza telefonica e multicanale viene reso sia con modalità automatiche che tramite operatore.

Servizio di assistenza senza operatore

Il numero **848.800.333** fornisce in automatico, e perciò senza l'intervento dell'operatore, risposta alle domande più diffuse ed in particolare:

- richieste del codice *pin* personale, per utilizzare i servizi *on line* dell'Agenzia;
- rimborsi Irpef;
- richieste di duplicato del tesserino del codice fiscale;
- verifica delle partite Iva;
- richieste d'invio di modelli, guide e formulari.

Inoltre tramite il numero automatico, senza operatore è possibile conoscere, digitando il proprio codice fiscale, l'ubicazione e l'indirizzo dell'Ufficio locale competente.

Inoltre tramite l'accesso al numero telefonico automatico, con l'opzione due riservata agli intermediari, si fornisce inoltre risposta tramite i consulenti telefonici agli intermediari, relativamente alle problematiche concernenti il trattamento dei preavvisi telematici e versamenti cumulativi On-line.

Servizio con operatore

Ad eccezione di tale ultima fattispecie, il servizio con operatore risponde al numero **848.800.444** (tra breve sarà attivo l'accesso al traffico proveniente da telefonia mobile n° 199. 148.398 e dall'estero). A questo numero rispondono:

- i sei Centri di livello dirigenziale, ubicati a Cagliari, Pescara, Roma, Salerno, Torino e Venezia;
- i dodici Centri remoti di assistenza telefonica (mini Centri), ubicati negli uffici di Albenga, Aosta (bilingue), Ascoli Piceno, Bari, Pisa, Terni e Reggio Calabria, Potenza , Pordenone, Campobasso, Trento e Bolzano (con la caratteristica di Centro di assistenza bilingue); I predetti Centri remoti sono collocati all'interno dei rispettivi Uffici locali.

Ciascun Centro ha un proprio bacino di utenza di riferimento, che non necessariamente comprende la regione in cui il Centro è ubicato; i mini Centri operano come postazioni remote del Centro di riferimento, con lo stesso bacino di utenza di quest'ultimo. Se i tempi di attesa per parlare con il Centro territorialmente competente sono eccessivamente lunghi viene attivato il sistema del "trabocco", che smista la telefonata al primo operatore libero di un altro Centro. Il criterio della competenza vale solo per il servizio telefonico diretto, mentre per gli altri servizi è prevista la "circolarità".

Al momento i bacini territoriali di competenza dei CAM sono seguenti:

CAM	mini centri collegati	bacino di utenza
Cagliari	Pisa	Sardegna, Sicilia
Pescara	Ascoli Piceno, Potenza Pordenone	Lombardia

Roma	Bari, Campobasso, Reggio Calabria, Terni	Emilia Romagna, Lazio (esclusa la provincia di Roma), Marche, Molise, Toscana
Salerno	—	Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Umbria
Torino	Albenga, Aosta, Bolzano, Trento	Friuli Venezia Giulia, Liguria, Piemonte, Trentino Alto Adige, Valle d'Aosta
Venezia	—	Lazio (solo provincia di Roma), Veneto

I bacini di utenza possono essere modificati in base ad esigenze sopravvenute, tenendo conto delle statistiche sui flussi delle telefonate e dalle esigenze di instradamento delle stesse.

I Centri e i mini Centri operano sotto il coordinamento funzionale della Direzione Centrale Gestione Tributi. A ciascun Centro e mini centro viene assegnato annualmente il proprio *budget* di produzione.

4. Organizzazione funzionale del servizio dei CAM.

I consulenti sono suddivisi in *team* di 7-10 persone, ognuno dei quali è coordinato (*team leader*). Il *team leader*, oltre a coordinare l'attività del *team*, assiste i consulenti in presenza di particolari problemi, valida le risposte fornite per iscritto ed interviene direttamente al *front end* durante i picchi di lavoro.

Il *team leader*, è responsabile dello sviluppo formativo dei consulenti assegnati al proprio *team* e collabora al raggiungimento degli obiettivi di produzione assegnanti al Centro. Il *team leader* è individuato secondo criteri di confronto a livello locale, con le OO.SS, tenendo conto del grado di preparazione tecnico professionale , dell'esperienza maturata nel centro e della capacità di gestione dei gruppi di lavoro.

Il servizio di assistenza agli utenti viene svolto, con opportuna turnazione, dal lunedì al venerdì con orario 9-17 e il sabato con orario 9-13. In periodi particolari (ad esempio, a ridosso della scadenza della presentazione della dichiarazione dei redditi) il servizio può essere prolungato fino alle ore 20, previo obbligo di informatica alle OO.SS.

Il numero delle postazioni attive varia in funzione dei carichi di lavoro. Per ciascun addetto il turno al telefono non supera le quattro ore giornaliere; le ore rimanenti per coprire l'orario giornaliero sono dedicate alle risposte in *back office* e all'aggiornamento professionale (studio di questioni particolari e delle novità fiscali, autoformazione e formazione interna).

Il dimensionamento del servizio nella mattinata del sabato deve tenere conto del ridotto afflusso di telefonate che caratterizza la giornata. Nel mese di agosto il servizio di assistenza telefonica può essere sospeso nei Centri in relazione alla

situazione locale di afflusso di telefonate e di articolazione di orario di lavoro dei singoli dipendenti.

5) Organizzazione mini Centri

I mini Centri operano nell'ambito degli uffici locali. Sono dotati, in relazione alle dimensioni dell'ufficio ospitante e della regione d'appartenenza, di un numero di postazioni variabili. Per i mini Centri, il personale che vi opera è alle dipendenze del Direttore dell'Ufficio in cui il mini centro è ubicato. Ogni mini centro è coordinato da un team leader.

Il servizio di assistenza agli utenti, da parte dei mini centri viene svolto lo stesso orario dei Centri, con le opportune turnazioni, tendendo conto del numero complessivo degli operatori. I mini centri non operano il sabato.

Al momento i mini centri non svolgono attività di risposta scritta (web e-mail e Sms) , mentre possono effettuare su richiesta del CAM di riferimento attività di call back.

Si richiama l'attenzione dei Direttori dei CAM e degli uffici locali ove sono ubicati i mini centri che all'interno dell'orario di servizio, per ogni singolo Centro e mini centro, la negoziazione decentrata di posto di lavoro stabilisce l'articolazione dell'orario di lavoro secondo quanto previsto dal CCNL.

6) Canali di contatto e aree tematiche

Per aumentare la capacità di risposta e l'efficienza del sistema, evitando problemi di intasamento delle linee telefoniche e di prolungamento dei tempi d'attesa per i contribuenti, l'attività dei consulenti telefonici sarà organizzata anche per aree tematiche , garantendo comunque , mediante la rotazione del personale tra le diverse aree, la massima diffusione della conoscenza tra gli operatori, in un'ottica di progressiva crescita della polivalenza funzionale.

Pertanto oltre il canale telefonico "tradizionale" che comprende i servizi di call back, di richiamata, di contatto con gli intermediari, sarà realizzato l'instradamento per aree tematiche.

In tal casi il contribuente selezionerà attraverso la tastiera telefonica l'aria tematica di proprio interesse (instradamento automatico).

Questa diversa modalità operativa , oltre a rendere più efficiente il servizio, produce benefici anche per i consulenti telefonici, che possono svolgere le attività di informazione e assistenza con maggiore tranquillità, senza l'assillo costante delle code telefoniche e senza il disagio di dover affrontare, nell'arco della stessa giornata di lavoro, tematiche eccessivamente diversificate.

I canali di contatto sono così definiti:

a) contatto telefonico tradizionale, articolato nelle seguenti aree tematiche:

- un'area dedicata alle informazioni di carattere generale o che attengono alle posizioni fiscali e personali del singolo contribuente;
- un'area dedicata all'assistenza in materia di servizi telematici;

- più aree dedicate a temi specifici (Irpef/Ire, Iva, crediti d'imposta, agevolazioni, eccetera); questa suddivisione permette una maggiore specializzazione ed una migliore efficienza del servizio;
- b) contatto telefonico con gli intermediari abilitati: i consulenti di questo gruppo forniscono in modo specifico l'assistenza agli intermediari per le questioni che riguardano tipicamente questi ultimi (preavvisi telematici di irregolarità delle dichiarazioni, versamenti cumulativi *on line*); gli intermediari accedono al canale privilegiato a loro riservato componendo il numero del servizio di informazione automatico (**848.800.333**) e seguendo poi le istruzioni comunicate automaticamente e verbalmente dal sistema;
- c) contatto telefonico tramite *call back*: i consulenti di questo gruppo forniscono risposta alle telefonate prenotate dai contribuenti, che il sistema provvede automaticamente a richiamare nelle fasce orarie da essi prescelte nell'ambito di quelle disponibili;
- d) contatto con mezzi diversi dal telefono (*web mail*, ed *sms*): i consulenti di questo gruppo analizzano le richieste dei contribuenti e, in *back office*, provvedono alla predisposizione della risposta e al suo invio; se la richiesta richiede l'interpretazione della normativa, il consulente invia una risposta *standard* in cui si invita il contribuente a rivolgersi agli uffici competenti, spiegandone contemporaneamente la motivazione.

7) Budget di produzione dei CAM e mini centri

Ai CAM ed ai mini centri viene assegnato un proprio budget di produzione. I prodotti a budget per il 2005 sono per i CAM :

Telefonate alle quali è stata fornita risposta entro tre minuti (utenza ordinaria 848.800.444) 204312	Telefonate pervenute all'utenza ordinaria (848.800.444) 204332	Telefonate pervenute 204313	Numero di posizioni fiscali esaminate dai CAT relative ai preavvisi telematici agli intermediari 204323
---	--	---------------------------------------	---

Risposte fornite in forma scritta entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione 204324	Risposte fornite in forma scritta (web-mail, fax-server e sms) 204330	Numero di call back e richiamate 204340	Contribuenti assistiti dai CAT attraverso i diversi canali di contatto 204320	Interventi correttivi effettuati a seguito di comunicazioni di irregolarità 205F40
---	---	---	---	--

Invece per i mini centri è previsto un solo prodotto a budget:

Numero di telefonate a cui si è data risposta da parte dei mini call center (**204.331**) (comprensive delle richiamate)

Anche per il 2005 i dati in OFA dei CAM sono caricati direttamente dall'UPC (Centrale) in base agli elementi forniti dallo scrivente Ufficio.

I dati sono di consuntivazione mensile sono rilevati dai diversi sistemi di reporting è precisamente :

- Dal sistema statistico B.O, con accesso dal sito <http://webcrm.finanze.it>, per ciò che riguarda i prodotti relativi agli obiettivi collegati con l'assistenza telefonica diretta.
- Dal sito <http://screport.sogei.it>, per gli SMS, Web-mail e call BACK e Posizioni fiscali proposte dagli intermediari.
- Dal sito <http://monet.finanze.it>, per le correttive.

Tutti i dati che vengono forniti all'UPC per il caricamento in OFA, sono attentamente valutati dall'Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale, e dai tecnici Sogei, per la verifica puntuale e per il recupero da service center di eventuale dati non rilevati in B.O., affinché sia rilevata tutta l'attività svolta dai singoli CAM.

Anche i dati di produzione dei mini centri sono forniti all'UPC con le stesse modalità sopradescritte .

Al fine di evidenziare le modalità di calcolo dei vari prodotti di budget, si fa riferimento alla tabella sottostante.

204320	Contribuenti assistiti dai CAT attraverso i diversi canali di contatto	MODALITA DI CALCOLO	204313+ (204330*5) +204340
--------	--	---------------------------	----------------------------------

204322	Percentuale delle telefonate alle quali è stata fornita risposta entro tre minuti (utenza ordinaria 848.800.444)	MODALITA DI CALCOLO	RAPPORTO TRA 204312 E 204332
--------	--	---------------------------	------------------------------------

204325	Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione	MODALITA DI CALCOLO	RAPPORTO TRA 204324 E 204330

Si informa, che nel manuale di Service Center, accessibile dalla stessa procedura sono disponibili dettagliate e precise informazioni tecniche , per la gestione dei canali inerenti alla web e-mail , SMS e alla Voce e Web Call Back.

* F.to IL DIRIGENTE DELL'UFFICIO