

Puglia

## Operativo il C.A.M. di Bari. Il pensiero del direttore regionale Salvatore Di Giugno

23 Dicembre 2005

Thumbnail  
Image not found or type unknown

**Da pochi giorni a Bari, è partito il settimo Centro di assistenza multicanale nazionale. Un ulteriore valido aiuto che rientra nella strategia dell'Agenzia mirante ad avvicinare sempre più il Fisco al contribuente. Sentiamo cosa ne pensa Salvatore Di Giugno, direttore regionale della Puglia.**

I C.A.M., in precedenza chiamati Call center, hanno certamente offerto un notevole aiuto a tutti, soprattutto da quando si è passati al fisco telematico e al superamento del vecchio sistema cartaceo. Questi centri di risposta, dislocati sul territorio, hanno contribuito a ridurre le lungaggini proprie di un sistema prettamente cartaceo, provvedendo agli sgravi, laddove c'erano gli elementi sufficienti, *on line* e a fornire informazioni. C'è un dato che fa riflettere: la maggior parte delle richieste di intervento e delle domande che vengono formulate agli operatori, provengono dai professionisti o, comunque, da soggetti che lavorano in qualità di intermediari dei contribuenti. Anche in Puglia si è guardato al futuro, ovvero all'esigenza di rafforzare dal punto di vista formativa il personale e utilizzare i nuovi sistemi *web* con risposta in differita. Il motivo principale di tali scelte operative è connesso alla difficoltà e alla complessità delle domande che vengono poste ai C.A.M. Diventa oltremodo difficile rispondere immediatamente a quesiti complessi quali, ad esempio, le fusioni di società. Resta da dire, comunque, che per la nostra realtà territoriale, da subito il C.A.M. di Bari risponderà alle telefonate che verranno poste dai contribuenti pugliesi e, solo successivamente, sarà agganciato al circuito nazionale per poter rispondere alle esigenze dell'intero territorio italiano. Infatti il Centro di assistenza multicanale è una sorta di sistema in rete di ricerca automatica della linea telefonica libera che dà la possibilità del travaso, da quella occupata all'altra, finalizzata al mantenimento dell'impegno assunto dall'Agenzia di fornire ai cittadini risposte immediate e in pochi minuti.

**Crede che gli operatori del C.A.M. di Bari siano adeguatamente preparati ad affrontare**

## **le diverse e complesse domande che verranno loro proposte?**

Sono fiducioso nelle capacità e potenzialità di quanti sono adibiti a questo nuovo servizio. Infatti, alcuni provengono dal mini Call center e sono orgoglioso per quanto hanno saputo dimostrare fino a oggi. Credo che gli stessi, ai quali si è aggiunto anche personale proveniente da altri uffici periferici, per complessive 49 postazioni, sono in grado di rispondere alle diverse richieste telefoniche. E' evidente che, comunque, gli operatori del C.A.M. sono e continueranno a essere formati, al fine di poter recepire al meglio ogni ed eventuale novità che ci riserva il 2006. Inoltre, va ricordato il supporto tecnico a favore degli addetti del Centro di assistenza multicanale. Hanno a disposizione sistemi informatici avanzati, con software che consentono loro di fornire una risposta immediata agli utenti. Non bisogna, infatti, immaginare l'operatore del C.A.M. come una persona che risponda su tutto e bene, in assoluta assenza di supporti informatici. E' necessario, oltre alle adeguate conoscenze, entrare immediatamente nel sistema dell'Anagrafe tributaria e nella banca dati per consentire all'addetto di verificare la posizione dell'interlocutore al fine di potergli dare direttamente, e con la massima celerità, le risposte necessarie. Presso il Centro di assistenza multicanale di Piazza Massari verranno realizzate aule informatizzate e una biblioteca, allo scopo di consentire al personale di migliorare le proprie conoscenze e approfondire lo studio di quei casi particolari che, a causa della loro complessità, necessitano dell'acquisizione di diverse informazioni prima di poter fornire ai contribuenti le risposte in differita.

di

**Gabriele Arminio**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/puglia/articolo/operativo-cam-bari-pensiero-del-direttore-regionale-salvatore>