

PRESIDENZA

Protocollo: 256/PRES./2014

Ai Presidenti
degli Ordini Professionali Provinciali

Roma, 5 agosto 2014

Gentili Presidenti

immaginando che molti di voi abbiano ricevuto lamentele e segnalazioni di disservizio relative al nuovo Call Center riteniamo doveroso fornirvi alcuni chiarimenti indispensabili per supportare i nostri associati che in questo momento si trovano a dover gestire, oltre alle problematiche che la crisi ha comportato per la nostra professione, anche le difficoltà di contatto con Inarcassa.

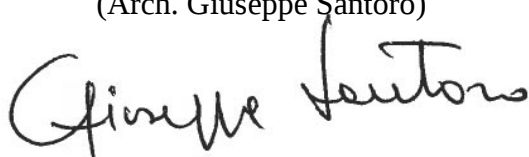
L'avvio del nuovo Call Center (pianificato nel Bilancio Preventivo 2014 e che si è concluso con l'aggiudicazione di una gara ad evidenza europea) è avvenuto il 3 giugno scorso, potenziato nei sistemi tecnologici, nel numero di operatori e con una significativa estensione dell'orario di servizio, divenuto continuativo dalle 9 alle 20, dal lunedì al venerdì.

Purtroppo, la fase di start up ha coinciso con l'aggiornamento delle posizioni contributive degli associati, attività che ha comportato un aumento abnorme di chiamate, causa principale dei disagi. E' sufficiente considerare che dal 3 giugno al 31 luglio scorso sono state registrate 134.367 telefonate in ingresso, a fronte delle 300.000 dell'intero anno 2013 e il volume delle risposte è passato dalla media giornaliera di 860 del 2013 alle attuali 1.400 risposte.

Vi preghiamo, quindi, di sensibilizzare gli associati a utilizzare tutte le risorse e strumenti a disposizione sul nostro sito www.inarcassa.it, anche nella sezione riservata Inarcassa On Line, per ottenere informazioni e risposte sia di carattere generale (scadenze, modulistica, normativa relativa a contributi e requisiti per le prestazioni,...) sia personali (estratto conto, simulazione pensione,...) e di utilizzare il call center solo per i quesiti più urgenti.

Nel ringraziarvi anticipatamente per la preziosa disponibilità cogliamo l'occasione per inviarvi i nostri migliori saluti.

IL VICE PRESIDENTE
(Arch. Giuseppe Santoro)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Giuseppe Santoro".

IL PRESIDENTE
(Arch. Paola Muratorio)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paola Muratorio".