



UILCA Segreteria di Coordinamento CARIVENETO

Procedura SEPA: un disastro annunciato?

Da qualche tempo a questa parte, oltre al "normale" carico di lavoro, i colleghi sono alle prese con una situazione nuova e legata all'introduzione delle nuove procedure legate al progetto SEPA **Single Euro Payments Area** (Area Unica dei Pagamenti in Euro). Tutto ciò che è legato a questo progetto e cioè i pagamenti al dettaglio in euro effettuati con strumenti diversi dal contante (bonifici, addebiti diretti e carte di pagamento) non funziona! Qualche esempio? I bonifici ristrutturazione non sono eseguibili per anomalia applicativa relativa alla dicitura ordinante e quindi non sarebbero validi ai fini fiscali. Che si fa? Si mandano via i clienti! Le bollette del gas Edison Energia, ricevute dagli utenti di Padova e Rovigo e provincia, nel mese di febbraio non sono state addebitate (nemmeno una); Edison sta inviando i solleciti di pagamento con bollettino allegato ma i clienti devono prima telefonare al servizio clienti per sapere se devono pagare oppure se l'addebito è stato riproposto; **le filiali ovviamente non hanno ricevuto alcuna comunicazione ufficiale per sapere cosa dire ai clienti...** Bollette ENEL del mese di febbraio dapprima non sono state pagate, poi sono state addebitate doppie, sono state gravate anche di commissione di 0,80 euro. I doppioni sono poi stati stornati massivamente ma tutte le commissioni no. Le filiali stanno ancora attendendo di sapere se ci sarà uno storno massivo anche per quelle o se devono farlo in autonomia (magari solo per i clienti che se ne lamentano...). I rid veloci revocati su disposizione dei clienti, prima della migrazione SEPA, sono stati comunque addebitati ai clienti e questi minacciano di denunciarcì per appropriazione indebita; la segnalazione è stata fatta da più di 1 mese ma senza risposte... Potremmo continuare parlando di disguidi su enti di tesoreria, su contribuzione volontaria INPS saltata, di importi contabilizzati a partite varie che le filiali non riescono a sistemare in quanto impossibile risalire al debitore effettivo...

Ma di chi è la colpa di tutto questo?

Le filiali assaltano l'Help Desk che non è in grado di dare risposte a situazioni che a monte non sono state risolte; ci viene riferito che i ticket web in materia hanno superato i 10.000! E nessuno risponde (lo ripetiamo: non è colpa dell'Help Desk...).

Francamente, pur comprendendo le difficoltà che innovazioni così importanti possono comportare, non giustifichiamo l'approssimazione con la quale qualcuno ha affrontato tale materia, proprio perché consapevoli delle possibili conseguenze. Non accettiamo lo scarico di responsabilità della gestione di tutti i disguidi sulle spalle delle filiali e soprattutto denunciando la totale assenza di direttive e informazioni!

Magari i responsabili saranno tra qualcuno di quei dirigenti che l'azienda denuncia tra gli esuberanti?

Padova, 2 aprile 2014

Segreteria di Coordinamento Uilca Cariveneto