

I nuovi strumenti messi in campo dalla Cassa dei periti industriali guidata da Valerio Bignami

Un ente al servizio degli iscritti

Valorizzare le risorse interne per migliorare i servizi offerti

«Solo ponendo al centro gli iscritti dell'Epipi, solo costruendo un sistema informativo chiaro e trasparente per il contribuente della Cassa, solo valorizzando le risorse interne per migliorare la qualità dei servizi offerti, noi assolveremo il compito del nostro mandato». Con queste parole Valerio Bignami, presidente dell'Epipi, ha presentato una serie di innovazioni che caratterizzeranno da quest'anno i rapporti dei periti industriali con la propria Cassa di previdenza. Frutto di un lungo lavoro di preparazione e implementazione svolto di concerto tra il Cda, il Cig e la struttura dell'Ente, da gennaio di quest'anno è possibile per l'iscritto usufruire di nuovi strumenti per trovare risposte e assistenza immediata, monitorare da casa l'avanzamento delle pratiche e, inoltre, esprimere contestualmente un giudizio sul funzionamento del servizio utilizzato.

La gestione delle chiamate. Il servizio telefonico è stato ampliato e rinforzato con risorse che evadono direttamente le telefonate degli utenti. A rispondere al telefono non ci sono dei centralinisti che smistano le chiamate all'ufficio competente, ma dei consulenti, ognuno con una competenza specifica all'interno dell'uf-



Valerio Bignami

ficio, che si occupano direttamente delle richieste dei chiamanti. Ciò garantisce un'assistenza puntuale e pressoché immediata. Non solo, al termine della chiamata l'iscritto è invitato ad esprimersi con un voto, da 1 a 5, per indicare il livello di soddisfazione: il 5 è l'indicatore di maggior gradimento. Le consulenze inoltre non si esauriscono alla cornetta ma, se necessario, continuano con corrispondenza mail tra chi segue la pratica e il diretto interessato, che ha quindi come riferimento un

responsabile del procedimento. Questo sia per agevolare e semplificare la comunicazione che per responsabilizzare l'Ente.

I dubbi che si sciolgono online. Anche il sito è stato potenziato. È infatti possibile formulare dalla propria area online domande a cui verrà data risposta in tempi brevi, sempre via web. Le risposte saranno memorizzate sul sito, quindi l'utente potrà sciogliere i suoi dubbi quando vuole, eseguendo l'accesso, e non perderà le informazioni acquisite, ma potrà ge-

stirle nei modi e tempi che riterrà opportuni. Anche questo servizio di assistenza si sottoporrà alla valutazione degli users, che potranno cliccare su delle emoticon per esprimere il loro livello di soddisfazione. Tutto questo per favorire l'autonomia e il coinvolgimento dell'iscritto.

A che punto siamo? Se per controllare lo stato di avanzamento di una pratica prima si poteva telefonare o inviare mail con richieste di chiarimenti e delucidazioni, oggi l'iscritto può vedere autonomamente dal sito i tempi di lavorazione di tutta la documentazione che lo interessa. Può visualizzare anche il nome dell'operatore che sta occupando della pratica. Tutto in modo semplice e trasparente. Ma i miglioramenti non finiscono qui: non basta controllare i tempi, bisogna verificare che siano rispettati: insomma, se si è in linea con il target o se si sta rinviano al di là dei tempi tecnici l'esame della pratica. E ancora l'iscritto che può verificare la regolarità della tempistica di evasione delle pratiche, sempre dal sito. Sono attivi quindi monitoraggi a 360 gradi per ricevere il feedback dagli iscritti in maniera sistematica e poter intervenire là dove ce ne fosse bisogno.

Devi presentare una richiesta all'Epipi? Sono state, infine, ampliate le ri-

chieste di prestazioni che si possono presentare direttamente dall'area riservata. È, infatti, possibile – ad esempio – fare la richiesta di assegno di invalidità o pensione di inabilità allegando anche la documentazione medica necessaria per l'istruzione della pratica; così come la domanda di rimborso del montante previdenziale in caso di inabilità. «La parola che ci ha guidato nel progettare e realizzare i nuovi servizi è coinvolgimento», spiega Bignami. «È fondamentale ottenere la partecipazione di tutti gli attori coinvolti: non solo gli operatori dell'Ente, ma anche ogni iscritto. Ciascuno ha il suo ruolo, indispensabile per ottenere il risultato e innescare un sistema virtuoso di miglioramento continuo. Se gli utenti si inseriscono attivamente nel lavoro dell'Ente, la moltiplicazione di scambi di informazione che ne consegue è linfa vitale per far crescere la qualità dei nostri servizi. In altre parole: insieme si va avanti».



Pagina a cura
DELL'UFFICIO STAMPA
DEL CONSIGLIO NAZIONALE
E DELL'ENTE DI PREVIDENZA
DEI PERITI INDUSTRIALI
E DEI PERITI INDUSTRIALI LAUREATI
www.cnpi.it - www.epipi.it

Professionisti e norme tecniche a rischio esclusione dal mercato della contabilizzazione del calore

Se vince la lobby perde l'utente

Professionisti e norme tecniche fuori dal mercato della contabilizzazione del calore. Quella che sembra una provocazione potrebbe essere in realtà la diretta conseguenza di una (maldestra) azione di governo che punta ad assecondare le richieste di qualcuno, invece di rispondere ai principi per i quali sono concepite le norme in materia, e cioè sicurezza, efficienza e risparmi. Il punto di partenza è il decreto legislativo 102/2014, lo strumento cioè con cui il governo italiano nel luglio 2014 (fuori tempo massimo) ha recepito la direttiva europea (27/12) Energy efficiency directive 27 e su cui pende una procedura di infrazione Ue nella quale si sostiene che tale decreto non avrebbe correttamente recepito le disposizioni della direttiva. Per rispondere alla bacchettata di Bruxelles, il governo approva uno schema di decreto legislativo finalizzato, almeno in teoria, a sanare tutti i rilievi evidenziati dalla Commissione europea nella procedura di infrazione.

Il Consiglio dei ministri nell'estate del 2015, quindi, da il suo ok al

testo che può iniziare il consueto iter parlamentare. E qui arrivano i primi problemi. La X commissione del Senato nelle osservazioni (nessuna ha a che fare con la procedura di infrazione) proposte all'atto del governo ha suggerito di inserire un chiaro riferimento alla norma En 834 (riguardante i ripartitori dei costi per la contabilizzazione del calore), chiedendo quindi di sostituirla con quella indicata nel dlgs 102, e cioè la norma Uni10200 che invece ha riferimenti più ampi agli standard europei sulla contabilizzazione del calore. Si tratta di una richiesta di modifica insensata che, come si legge in una lettera che il Cnpi ha inviato al ministero dello sviluppo economico (condividendone le argomentazioni e motivazioni espresse dall'Associazione Nazionale Termotecnici ed Aerotecnici, dalla Confederazione Nazionale dell'Artigianato, dal Comitato Tecnico Italiano e infine dalla relazione della Conferenza delle regioni) «svilirebbe completamente l'impianto della norma nazionale Uni 10200 sui criteri di ripartizione delle spese di clima-

tizzazione invernale e acqua calda sanitaria». Inoltre, come risultato indiretto delle modifiche eventualmente accolte, si troverebbero a essere emarginati dal mercato alcuni prodotti nazionali, perfettamente in linea con i principi regolamentari della norma Uni 10200, favorendo in alternativa prodotti stranieri privi di ogni garanzia di equità e trasparenza.

Inoltre non si può dimenticare che la norma Uni 10200 costituisce una regola tecnica di sistema, finalizzata agli scopi primari della legislazione e regolamentazione di riferimento, mentre la norma Uni 834 (che è una norma europea di prodotto) non consente il perseguimento degli stessi obiettivi. Se quest'ultima prevalesse sulla prima, aggiunge ancora il Cnpi, verrebbero meno tutte «le garanzie di sicurezza a tutela del cittadino, garanzie che sono un patrimonio della nostra attuale regolamentazione».

Sembra quasi che si voglia trovare un modo per sgombrare in campo dalle norme tecniche, nello stesso modo in cui si cerca ogni

tanto di far fuori i professionisti da un fetta di mercato. La vicenda va di pari passo con quanto accaduto nella Regione Lombardia, dove una recente delibera (n. 4427/15) sembrava mettere in discussione (salvo, poi, specificare il contrario, su sollecitazione della categoria) la necessità della progettazione per i sistemi di termoregolazione e contabilizzazione del calore. La speranza, quindi, ha spiegato Renato D'Agostin, consigliere del Cnpi delegato alla materia, «è che il ministero accolga le osservazioni che come professionisti insieme a tutti gli addetti ai lavori abbiamo presentato in maniera congiunta. In gioco non c'è solo un danno verso una fetta di produttori, ma la possibilità che operatori disinvolti possano agire in contrasto con la legislazione italiana, diffondendo quasi la convinzione che sia sbagliato operare rispettando le leggi. Senza considerare che in questo modo si opererebbe in contrasto con quanto prevede il codice civile. Siamo quindi certi che un legislatore lungimirante non potrà che tenerne conto».