



**FEDERAZIONE
LAVORATORI
FUNZIONE
PUBBLICA**

INCONTRO SULLE PROSPETTIVE DEI CENTRI DI ASSISTENZA MULTICANALE

Si è tenuta oggi, 4 settembre, presso la Direzione Centrale del Personale, la riunione sulla riorganizzazione dei CAM e sull'attività di Controllo Qualità che dovrebbe essere loro affidata.

All'incontro ha partecipato il dottor Aldo Polito, Direttore Centrale Servizi al Contribuente, responsabile principale di questi uffici, che ha illustrato il programma dell'Agenzia che intende partire dall'esame delle situazioni reali che si riscontrano quotidianamente, così da avere una visione precisa dei problemi e maggiori prospettive di risolverli. Ci sono stati indicati quali maggiori temi dell'Area Servizi quello dei rimborsi e quello del controllo delle dichiarazioni. Per quanto riguarda il primo, si punta ad una migliore informazione poiché, secondo l'Agenzia, vi è una percezione del problema maggiore di quanto sia in realtà, poiché l'utilizzo sempre più diffuso del Modello 730 e lo strumento della compensazione lo hanno, di fatto, ridimensionato; rimane complicata la situazione relativa ad annualità pregresse per la difficoltà di reperire fondi sufficienti che consentano di esaurire le posizioni arretrate, per quanto vi sia l'impegno dell'Agenzia e del Governo a risolvere la questioni in tempi relativamente brevi.

Per quanto riguarda invece il controllo delle dichiarazioni, la situazione è più complessa, specie per quello successivo, in quanto essa è ancora soggetta a picchi dovuti all'emissione di un elevato numero di comunicazioni di irregolarità concentrate in un periodo piuttosto breve, cui seguono altri di stasi prolungata. Nella pianificazione a lungo termine l'Agenzia delle Entrate mira a favorire l'uso massiccio della trasmissione telematica che, unita ad istruzioni più circostanziate e chiare per dichiarazioni e versamenti e ad una modulistica perfezionata, dovrebbe abbattere drasticamente le irregolarità formali. Inoltre, l'affinamento delle procedure automatizzate di controllo, contribuirà a ridurre in misura sempre maggiore le comunicazioni non dovute.

A questo scopo, è finalizzato il controllo di qualità preventivo, finora svolto in modo quasi esaustivo e con buoni risultati dal Centro Operativo di Venezia ed in misura ridotta dagli Uffici Locali, ma che è stato rallentato dalle attività conseguenti ai condoni che hanno impedito di rispettare le precedenti programmazioni. È stato, quindi, necessario individuare altri canali per queste lavorazioni che sono state dirottate su centro satellite di Foggia e sui CAM.

Sul lavoro di queste strutture, del tutto particolari rispetto agli altri uffici dell'Agenzia, è stato espresso un giudizio positivo in assoluto, fondato sul riconoscimento che, in molte circostanze specie sulle novità normative, si sono rivelate l'unico canale informativo affidabile ed efficiente anche rispetto a strutture specifiche anche esterne all'agenzia.

Il dottor Polito ha proseguito constatando che una delle maggiori linee di attività dei CAM è costituita dall'esame delle comunicazioni di irregolarità ma che, la maggior parte di esse siano ormai quelle effettivamente irregolari a causa di mancati pagamenti e che la percentuale sempre minore di quelle errate, sia dovuta agli errori di programmazione di molti software esterni e da alcune disfunzioni nel sistema di controllo automatizzato. L'Agenzia delle Entrate ha intenzione di ridurre ulteriormente il numero di comunicazioni ingiustificate intensificando il controllo di qualità preventivo, che finora ha conseguito ottimi risultati, attribuendo anche ai CAM parte di questa lavorazione nella prospettiva che un miglior controllo si concretizzi in un minor numero di telefonate in arrivo.

Le OO.SS. hanno però chiesto che venisse quantificato il lavoro da assegnare ai CAM rilevando come, ancora una volta, viene modificata parzialmente l'attività di questi uffici senza che l'Agenzia rispetti i termini contrattuali dell'informazione preventiva.

La CGIL ha chiesto il rispetto pieno delle relazioni sindacali da parte di tutte le Direzioni Centrali e, a tale proposito, ha formalmente sollecitato l'Agenzia delle Entrate a convocare la Conferenza dei Rappresentanti dell'Agenzia e delle OO.SS. (prevista dall'art. 6, lettera d, comma 3 del CCNL) che ha lo scopo proprio di esaminare le linee di indirizzo

sull'organizzazione e di verificarne i risultati. Nello specifico, ha rilevato come sia ormai indispensabile ed essenziale la definizione di carichi di lavoro per questi uffici che, a causa dei diversi bacini di utenza, risultano di difficile riscontro. Carichi di lavoro e quantificazione degli obiettivi raggiunti nelle diverse lavorazioni, che andranno valutati anche ai fini dell'attribuzione delle quote di salario accessorio.

La nostra organizzazione ha poi sollecitato l'amministrazione a distribuire in misura più uniforme gli invii delle comunicazioni di irregolarità ed ha chiesto in che modo si intenda concretamente mettere in atto l'accordo con i Consulenti del Lavoro dello scorso giugno, che dovrebbe avviare una sperimentazione sulla lavorazione dei preavvisi telematici per i mod. 770 e sul quale la CGIL ha già consegnato al dottor Polito un documento (che alleghiamo), durante l'incontro informale con le OO.SS. regionali in occasione della sua visita in Veneto.

Il dottor Polito ha risposto alle osservazioni delle OO.SS. ribadendo innanzitutto l'importanza del controllo delle dichiarazioni, nelle sue varie fasi, ricordando come da esso derivi percentualmente uno dei maggiori gettiti per l'erario. Ne ha quindi confermato il fine strategico, quanto sia essenziale, e come ciò abbia motivato l'assegnazione di tale attività a personale ritenuto competente e qualificato. L'avvio delle lavorazioni finora svolte sperimentalmente a Pescara ed a Venezia è servito come test per la verifica della procedura che dovrà garantire a recuperare i ritardi dovuti a i condoni.

Ha inoltre rinnovato la sua fiducia nella dirigenza dei CAM e, pur prendendo atto di alcune situazioni di carattere generale ed altre più specifiche, ha confermato la totale legittimità dei comportamenti tenuti e dei provvedimenti adottati. Ha riaffermato l'importanza che l'Agenzia delle Entrate attribuisce ai CAM assicurando che non vi è alcuna intenzione di dequalificarne le professionalità presenti, accentuando la necessità che l'auto aggiornamento ne rimanga una prerogativa specifica. Infine ha affermato che altri compiti che venissero assegnati ai CAM sostituiranno competenze precedenti e non costituiranno incombenze aggiuntive.

La CGIL ha ricordato il proprio impegno nella trasformazione da Ministero in Agenzie perché questa modifica strutturale rendesse più agile l'organizzazione del lavoro che doveva rispondere alle necessità di una fiscalità moderna. Ma proprio per tale motivo, i rispettivi ruoli devono essere ancor più distinti per cui, il coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti è ineludibile. Ha rilevato di come spesso l'Agenzia trascuri il lavoro svolto di concerto con le OO.SS., lamentando come sia stato completamente ignorato il documento conclusivo dell'Osservatorio Congiunto sui CAM, che pure era giunto a determinazioni di assoluto interesse, dando l'impressione che l'Amministrazione preferisca dialogare con le categorie professionali piuttosto che con i propri dipendenti.

Per ultimo la CGIL ha chiesto di aumentare il numero di accessi ad internet per i consulenti del CAM ottenendo l'impegno dell'Agenzia, almeno a parole, a superare gli ostacoli che finora ne hanno impedito l'attivazione.

Il confronto è stato aggiornato al prossimo 13 settembre, affinché l'Agenzia possa fornire i dati richiesti dalle OO.SS. necessari alla prosecuzione della trattativa.

Per maggiore informazione vi inviamo anche il documento elaborato dalla nostra struttura del Veneto circa l'attivazione sperimentale dei nuovi controlli sugli avvisi telematici.

Roma, 4 settembre 2007

p. la Delegazione trattante Fp Cgil
Agenzia delle Entrate
Carmine Ruocco

p. la FP CGIL Nazionale
Agenzia delle Entrate
Carlo Cielo