

Con Informativa Sindacale del 3/05/2018 e nota Operativa 92484 del 4 maggio 2018 con immediata introduzione di una video conferenza programmata al 11/05/2018, i lavoratori del CAM di Cagliari hanno appreso la volontà da parte dell'Agazia delle Entrate di introdurre un nuovo servizio di assistenza telefonica di natura non Fiscale ma Catastale.

Si ritiene incomprensibile che l'Agazia delle Entrate intenda assegnare ai consulenti del CAM un servizio di assistenza completamente estraneo all'ambito delle loro competenze, in quanto questa assistenza non rientra nelle competenze fiscali e tributarie degli operatori del CAM bensì riguarda una assistenza tecnica che è propria del personale del Catasto e del Territorio, per tanto è necessario che venga attivato un servizio assistenza specifico dedicato ai soli problemi catastali.

Questa RSU chiede con forza alle OO.SS. Nazionali e Territoriali di sostenere tale condivisibile opinione per i seguenti motivi:

L'Agazia delle Entrate da tempo sta modificando unilateralmente la natura dell'assistenza fornita dagli operatori telefonici, al punto che il servizio fornito e chiamato originariamente Call Center, venne poi modificato successivamente in Centro Assistenza Multicanale (CAM).

A detta dell'amministrazione, l'attività svolta inizialmente si costituiva di una assistenza telefonica semplice rivolta all'assistenza sulla normativa fiscale sul fornire i codici tributo per i versamenti, assistenza sulle cartelle esattoriali (sgravi) e avvisi bonari.

Nella realtà dei fatti, anche se l'Amministrazione non l'ha mai riconosciuto, l'assistenza sulla normativa fiscale non è mai stata semplice e la richiesta dei codici tributo è sempre stata marginale rispetto all'assistenza richiesta e fornita.

Contemporaneamente all'introduzione dei CAM, i servizi offerti ai cittadini, ma soprattutto ad intermediari, sono diventati sempre più numerosi e sempre più complicate le problematiche da affrontare vista la mutazione anche dell'utenza. Come diretta conseguenza sono aumentati in maniera esponenziale i carichi di lavoro e il tempo per l'autoformazione di ogni consulente, principio irrinunciabile previsto sin dall'accordo fondativo dei Call Center, è stato eroso sino a scomparire.

Nei CAM sono stati introdotti nel tempo lavorazioni aggiuntive:

- le Pre-comunicazioni, per evitare che ai contribuenti arrivassero delle comunicazioni senza senso e che non solo non hanno ottenuto l'effetto desiderato, ma opposto (lavorazione Pre-comunicazioni da cui scaturiva 36-bis da lavorare);
- l'assistenza Telematica in considerazione che l'Agazia ha la necessita di una digitalizzazione del lavoro e che le dichiarazioni, comunicazioni istanze etc. vengano inoltrate digitalmente da parte dei contribuenti;
- le Civis, appioppate ai CAM con aggravio per diminuire il carico di lavoro degli Uffici, anche questo inutile poiché avviene il doppio passaggio;

- La Compliance, che sarebbe un'assistenza laterale su accertamento che non avrebbe dovuto coinvolgere il CAM;
- Assistenza e-mail & sms.

Evidentemente non è chiaro a chi mantiene i fili dell'amministrazione, che per poter fornire una risposta, bisogna capire la domanda. Più tecnica è la domanda, più l'operatore deve essere preparato tecnicamente, in caso contrario non può rispondere perché non può avere l'insieme di ciò che implica la richiesta stessa e gestire la risposta nel migliore dei modi.

Fatte queste considerazioni, considerato l'appena enunciato aumento incontrastato di carichi di lavoro mentre le indennità riconosciute sono rimaste al 2005 in conclusione come CAM non possiamo accettare questa presa in giro e offesa al nostro lavoro e proclamiamo lo stato di agitazione.

La prima iniziativa consisterà nella non partecipazione alla videoconferenza che si terrà il 11/05/2018.

I lavoratori si riservano di intraprendere tutte le possibili iniziative del caso a tutela della propria professionalità.

Chiediamo alle OO.SS. a tutti i livelli di prendere posizione in merito e comunicare agli organi di stampa che tutti i consulenti del CAM di Cagliari rimandano al mittente la fornitura di un servizio non previsto dal nostro concorso di assunzione, che dovrà essere svolto da personale tecnicamente più competente dal punto di vista catastale.

Il presente documento è approvato con voto unanime dei 78 lavoratori presenti all'assemblea del CAM Cagliari.

Cagliari 09/05/2018

RSU CAM Cagliari