

Roma, 11 giugno 2009

Al Direttore centrale del Personale dell'Agenzia delle Entrate, dott. Girolamo Pastorello

ROMA

e, per conoscenza:

Al Direttore centrale Servizi ai Contribuenti, dott. Aldo Polito

ROMA

Richiesta di convocazione sui CAM

L'Agenzia delle Entrate ha operato nei confronti dei CAM e dei funzionari che vi svolgono con passione e professionalità la loro attività lavorativa, scelte organizzative basate su necessità meramente quantitative. Ultima in ordine di tempo, la lavorazione delle comunicazioni prima dell'invio al contribuente costituisce una evidente distorsione delle attività istituzionalmente assegnate e una ragione d'impedimento al normale dovere di aggiornamento professionale che è parte integrante dei compiti assegnati ai funzionari dall'accordo nazionale che istituì i CAM. Oggi, ai carichi di lavoro connessi alle scadenze fiscali e agli adempimenti tributari per i quali gli utenti chiedono assistenza, si aggiungono gli effetti della decisione di inviare un numero di comunicazioni enorme rispetto al passato. Ciò ha fatto emergere i limiti del sistema informatico e del gestore telefonico adottati.

Il risultato è che i consulenti telefonici vivono un periodo di grandi fatiche e incertezze; che la natura dei CAM risulta stravolta e che sul territorio nazionale non c'è univocità nelle scelte organizzative e di funzionamento. Inoltre, l'attività istituzionale viene svolta facendo frequente ricorso al lavoro straordinario. Il preaccordo del 21 settembre 2007 ancora vigente, anche in considerazione del fatto che ad esso non è mai seguita la verifica prevista né la successiva contrattazione nazionale, risulta infine interpretato e applicato in modo non uniforme.

A ciò si aggiungono gli esiti della recente ricognizione delle esperienze lavorative che ha restituito una "fotografia" dello status professionale dei funzionari dei CAM a dir poco grottesca e confusionaria. Tutto questo non potrà non avere ripercussioni sugli utenti finali dei servizi erogati dai CAM e conseguentemente sull'immagine di efficienza ed efficacia dell'azione svolta dall'Agenzia delle Entrate. Ciò non potrà non avere conseguenze sulla qualità (ma anche sulla quantità) dei compiti assegnati ai funzionari dei CAM. Il rischio è che si apra - ad esempio - una nuova stagione di "cartelle pazze" attesi l'emissione e l'invio dei ruoli ai contribuenti con cadenza bimestrale. In un momento in cui l'attacco all'immagine dell'Amministrazione Pubblica e dei suoi dipendenti è incessante, non si comprende la natura di scelte atte a creare disservizi e disagi a lavoratori e cittadini. Si chiede pertanto una urgente, immediata convocazione al tavolo nazionale per affrontare questi e altri temi connessi al buon funzionamento dei Centri di Assistenza Multicanale.

p/RdB-CUB Pubblico Impiego
Settore Agenzie Fiscali
Ermanno Santoro

