
Viterbo, 9 settembre 2008

Al Direttore dell'Agenzia delle Entrate - Ufficio locale di Viterbo
SEDE

La sottoscritta O.S., con riferimento alla nota trasmessa via e-mail, prot. 61658 dell'8.09.2008, chiede di conoscere se l'iniziativa adottata derivi da direttive emanate dall'Agenzia delle Entrate a livello centrale e/o regionale. In tal caso, si chiede di prendere visione dei relativi provvedimenti.

In ogni caso, trattandosi di disposizioni con effetto immediato e che comportano valutazioni unilaterali riguardanti la qualità e la professionalità dei dipendenti, espresse solo dal contribuente e contro le quali non esiste possibilità di contraddittorio, la scrivente O.S., lamentando la mancata sottoposizione delle stesse all'informazione preventiva nei confronti di tutte le OO.SS. e dei rappresentanti dei lavoratori appositamente eletti chiede, in via principale, il ritiro del provvedimento e l'immediata convocazione delle OO.SS. e della R.S.U. Inoltre, chiede formalmente:

- il criterio adottato nello smistamento delle telefonate,
- il tipo di informazione che il dipendente è obbligato a fornire al contribuente: notizie relative alle pratiche in lavorazione, alle pratiche dei colleghi momentaneamente assenti, informazioni generalizzate su ogni tipo d'imposta e adempimento (richiesta irricevibile data la complessità e vastità della materia fiscale), sugli orari di apertura e chiusura dell'ufficio, sulle condizioni climatiche ecc....
- i casi in cui la telefonata deve essere obbligatoriamente trasmessa al capo-team,
- i casi in cui le telefonate, rientrando nella casistica della normale assistenza del contribuente, possano essere ulteriormente smistate all'Area Servizi e, in caso affermativo, a chi,
- se tutti i dipendenti, indipendentemente dall'area contrattuale di appartenenza, siano obbligati a fornire lo stesso tipo di notizie oppure se le richieste più complesse debbano essere indirizzate esclusivamente ai funzionari.

Inoltre, la scrivente O.S. chiede alla direzione se, nell'adozione di tale iniziativa, siano state tenute in debita considerazione le seguenti fattispecie lavorative:

- quotidianamente, appartenenti dell'Area Controllo vengono chiamati più volte presso l'Area Servizi per fornire assistenza al contribuente destinatario di appositi atti di accertamento oppure per verbali di contraddittorio propedeutici ad un'eventuale adesione;
- spesso, contribuenti che telefonano per avere informazioni sono completamente a digiuno di materia fiscale e a volte è difficilissimo, anche cercando di semplificare al massimo il problema, farsi capire. Pertanto, si chiede come sia possibile chiedere a loro valutazioni di merito sulle informazioni ricevute;
- spesso i contribuenti chiamano convinti che quello che viene loro chiesto tramite gli atti notificati non sia dovuto. Nel caso in cui il dipendente non possa fare a meno di legittimare l'operato dell'ufficio (spesso con interminabili, estenuanti e sofferte spiegazioni) il contribuente sarà rimasto soddisfatto dell'informazione ricevuta oppure dichiarerà che al telefono ha parlato con il solito impiegato-fannullone?
- il servizio di informazione telefonica continua al contribuente non rientra piuttosto nell'attività tipica del Call Center piuttosto che in quella di un ufficio operativo in cui i dipendenti possono essere adibiti, anche momentaneamente, ad attività che non consentono la loro reperibilità telefonica? E' evidente che in tal caso l'utente interpreterà la mancata risposta come un disservizio.

Questa O.S. prende atto, per l'ennesima volta, che il motore principale dei tentativi di miglioramento della P.A. sono esclusivamente i bisogni dei contribuenti (peraltro in un clima indegno di "caccia agli impiegati") a discapito delle garanzie e dei bisogni dei lavoratori. Quello che sembra sfuggire all'Amministrazione è che sono proprio i Lavoratori i primi ad auspicarsi ambienti lavorativi migliori di quelli in cui quotidianamente si trovano a lavorare e che, spesso, sopportano sulla propria pelle, più dei contribuenti, i disagi e gli inconvenienti derivanti da una cattiva organizzazione del lavoro.

*f.to RdB-CUB - Settore Agenzie Fiscali
Federazione di Viterbo*