

Roma, 17 aprile 2008

Agenzia Entrate

Vorrei, ma posso?

Rivoluzioni virtuali e carichi di lavoro reali. Il futuro dei CAM.

Lo sportello virtuale è l'ultima trovata dell'Agenzia delle Entrate, che preannuncia scenari futuri e futuribili fatti di smaterializzazione di pratiche, fascicoli, servizi e ci auguriamo non anche dei Lavoratori.



Non ci piace affrontare le discussioni avendo presente sempre e soltanto una visione parziale dei temi. Sarebbe come giudicare la bellezza della Gioconda dai suoi canini. Lo sportello virtuale, è un progetto che rivoluzionerà i servizi. La scarsa comprensibilità dell'informativa ci fa sospendere il giudizio nel merito; possiamo però immaginare che lo sportello virtuale rappresenterà la leva per lo scardinamento dell'attuale assetto organizzativo dei servizi. Senonché, parlando di servizi ci vengono in mente anche gli obiettivi fissati in Convenzione 2008, ancora sottoposti al vaglio delle organizzazioni sindacali ma nel frattempo diventati il pane quotidiano dei Lavoratori. Tra questi Lavoratori ci sono gli operatori dei CAM, che a seguito di un protocollo d'intesa siglato il 21 settembre 2007 si sono visti assegnare un carico di lavoro integrativo rispetto a quello istituzionale, fatto di controlli preventivi di qualità sulle dichiarazioni telematiche.

In Italia nulla è più definitivo del provvisorio. Quei carichi di lavoro integrativi, che erano giustificati con un calo delle telefonate, snaturavano secondo noi la missione e la natura dei CAM per come venne definita dall'accordo nazionale. Nel frattempo quello snaturamento è stato confermato dalla circolare n. 10/E del 15 febbraio 2008 che ha fissato gli obiettivi incentivati dei CAM, aggiungendo alle lavorazioni tipiche dei CAM guarda caso anche i controlli di qualità sulle dichiarazioni.

Mentre i CAM scivolano lentamente verso un modello già noto (quello dei CdS) e i suoi Lavoratori vedono appassire la loro professionalità, sbocciano nuovi progetti di riconfigurazione quale appunto lo sportello virtuale del contribuente che non potrà non avere impatto su CAM e Front Office, dato che punta decisamente alla piena occupazione delle postazioni dedicate agli utenti.

Il tutto avviene in un disordinato quadro retributivo, che da sempre penalizza tutto il settore dei servizi e i CAM. Il salario accessorio su base indennitaria non ci piace e non ci piacciono gli scarsi investimenti sull'Area Servizi e sui CAM, soprattutto per quel che riguarda il riconoscimento delle professionalità espresse. Il tutto avviene mentre si danno per scontati carichi di lavoro che dovrebbero essere oggetto di contrattazione: o se ne può parlare settimana prossima e si possono eventualmente rivedere, o sono già oggetto di una circolare vincolante per tutti. Ma non si possono dare insieme l'una e l'altra cosa.

Com'è finita? I Lavoratori meritavano almeno una sospensione degli effetti della Circolare n. 10/E ma non se n'è fatto nulla. Tutto rinviato alla firma delle Convenzioni, in occasione della quale ribadiremo che le Convenzioni devono essere l'occasione per ridisegnare il nostro salario accessorio, quantitativamente e qualitativamente e per affermare la necessità di ridefinire i meccanismi che regolano il Comma 165.

Quanto agli sportelli virtuali e alla metamorfosi dei CAM, abbiamo chiesto e chiederemo che tutto venga riconsiderato in un quadro complessivo che tenga conto della qualità dei servizi ai cittadini e della qualità del lavoro di chi quei servizi li eroga.

Ogni altra soluzione o è una scorciatoia o è una presa in giro.