

Sperimentazione Agenzia delle Entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione



Nazionale, 05/06/2024

Con l'informativa sindacale in merito all'individuazione di nuove forme di collaborazione e sinergia tra Agenzia delle Entrate ed Agenzia delle Entrate-Riscossione sulla base di quanto previsto dalla legge 234/2021, assistiamo all'ennesima operazione-spot operata dai vertici dell'Amministrazione.

Un progetto pilota – così viene definito nell'informativa – che vedrà coinvolti in prima battuta la DP III di Roma - Uffici territoriali di Albano Laziale e di Frosinone, la DP Genova - Ufficio territoriale di Chiavari, la DP Imperia - Ufficio territoriale di Imperia e la Sezione Assistenza Multicanale di Torino. Proprio alla luce della natura dell'attività delle SAM sorgono alcuni dubbi sulla effettiva natura dell'attività lavorativa tratteggiata nell'informativa. Va infatti evidenziato che le SAM già oggi forniscono una “corretta e rapida canalizzazione delle richieste di informazione e di assistenza (...), orientando al meglio l'utenza e (...) fornendo all'utente che, per errore, si sia rivolto alla struttura sbagliata (...) una prima informazione”. Lo fanno individuando la problematica oggetto della richiesta ed invitando l'utente a contattare il numero di assistenza di Agenzia delle Entrate-Riscossione (lo 060101) per le

problematiche di competenza dell'agente.

Ed è proprio alla luce di questa evidenza che emergono i dubbi. Dubbi che possono essere efficacemente sintetizzati in due domande: 1) se una "prima assistenza" viene già prestata in sede di contatto e ciò avviene in modo efficace, puntuale e diretto, in cosa consiste il contenuto dell'integrazione paventata nell'informativa? 2) è possibile che l'Amministrazione stessa non conosca il contenuto dell'attività lavorativa delle SAM?

Alla prima domanda risponde la storia recente dell'Amministrazione, che scarica le proprie inefficienze sistematicamente sulle spalle dei lavoratori, traducendole in aumento indiscriminato dei carichi di lavoro extra-budget che, in un quadro drammatico di carenza di personale, producono dei riflessi sullo stress correlato. Anche perché – va ricordato in ogni occasione utile – il sistema di valutazione VALE prevede una valutazione del "comportamento organizzativo" dai criteri talmente vaghi da infondere il sospetto che si tratti di una valutazione di obbedienza.

Per rispondere alla seconda domanda occorrerebbe passare una giornata in una SAM accanto ad un lavoratore che si occupa di assistenza multicanale. La percezione, da parte dei lavoratori, è quella non soltanto di essere trattati dall'Amministrazione come gli ultimi della classe.

Aspetto di per sé già frustrante, dal momento in cui i vertici dell'Agenzia non mancano, nei consueti rituali salamelecchi, di riconoscere un ruolo strategico nel settore assistenza alle SAM. Parole a cui non sono mai seguiti i fatti dal momento in cui, nel corso degli anni e con il crescente progresso tecnologico, i lavoratori delle SAM hanno visto progressivamente accrescere la loro professionalità nel contesto di un livello di assistenza qualitativamente sempre più elevato.

A rimanere ferma al palo da quasi vent'anni è l'indennità di cuffia che, facendo il paio con rinnovi contrattuali che non riescono a coprire per nulla gli aumenti del costo della vita, non remunera minimamente lo stress correlato alla crescente mole di attività – non soltanto telefonica – che vede protagoniste le SAM e i cui lavoratori – lo ricordiamo all'Amministrazione:

1) rispondono a telefono per quattro ore al giorno, alle prese non solo con un'utenza sempre più inferocita per le stesse problematiche che affliggono i lavoratori (caro-vita, contratti sempre più poveri, tagli ai servizi pubblici...), ma anche con POER amanti dei "numeri", delle "statistiche" e talvolta del controllo a distanza;

2) gestiscono istanze CIVIS su avvisi 36-bis;

3) gestiscono sulla base di richieste telefoniche istanze 36-bis su comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento;

- 4) affrontano la gestione del canale webmail;
- 5) sono coinvolti nella lavorazione delle posizioni per la promozione dell'adempimento spontaneo;
- 6) gestiscono segnalazioni e reclami;
- 7) gestiscono le risposte sui canali social dell'Agenzia, in particolare Facebook;
- 8) sono coinvolti in attività di formazione sulle novità fiscali, con relativi riflessi sugli applicativi telematici dell'Agenzia. Il tutto in un contesto caratterizzato dal cronico malfunzionamento degli applicativi e di strumentazione spesso superata ed obsoleta.

Tutti carichi di per sé ingenti, ai quali si aggiungono quelle lavorazioni di emergenza (come la gestione telefonica di appuntamenti prenotati in prima battuta presso gli Uffici) e quelli che l'Agenzia non sa a chi attribuire ed utilizza le SAM come deposito dell'indifferenziato o come "pezza a colori" per le proprie inefficienze. Situazioni che USB non ha mai mancato di rilevare in passato.

La misura dei lavoratori è colma da un pezzo. L'USB promuove ogni rivendicazione dei lavoratori delle SAM per dire basta all'aumento indiscriminato dei carichi di lavoro a fronte di salari e indennità che restano ferme al palo.

Per questi motivi, l'USB richiederà un tavolo nazionale dedicato alle SAM il cui ruolo strategico va ribadito con i fatti e non con le chiacchiere!

USB PI Agenzie Fiscali