



Entrate, incentivazione del front office e servizi all'utenza 2021: tra opportunità, caos e tentativi di depistaggio



Nazionale, 03/06/2022

In tutta Italia sono ancora in corso le trattative locali per l'incentivazione economica del personale addetto ai servizi all'utenza, che fanno seguito al ***“Protocollo di Intesa sull'incentivazione del personale addetto all'erogazione dei servizi nei confronti dell'utenza per l'anno 2021”***, siglato da USB e dalle altre OO.SS.

Quest'anno l'intesa prevede un innalzamento al 95% dell'anticipazione di risorse economiche disponibili da destinare al personale. Tale aumento fu deciso a seguito di discussione tra OO.SS. e Amministrazione, con l'intento di dare un segnale forte al mondo dei servizi e con particolare riferimento agli operatori di Front Office (FO), che nel 2021 hanno continuato a prestare attività in presenza.

All'avvio delle trattative locali abbiamo dovuto constatare, purtroppo, che l'Amministrazione si è presentata ai tavoli di confronto in ordine sparso, in alcune DP proponendo di pagare con le risorse disponibili solo il FO (rimandando a saldo il pagamento di altre attività), in altre introducendo anche il pagamento delle pre-chiamate, in altre ancora inserendo di tutto e di più, a cominciare dalle sempre verdi doppie indennità per il personale incaricato. L'Agenzia non è inoltre riuscita a fornire dati certi sull'effettuazione delle lavorazioni e criteri univoci di valorizzazione degli altri servizi, generando caos e fenomeni distorsivi nella “pesatura” economica delle varie attività (ad. es. nelle proposte di alcune DP, poche pre-chiamate

valorizzate a “cottimo” sarebbero pesate di più che una giornata di sportello).

Quanto sta accadendo, tuttavia, non è risultato del caso o di cattive interpretazioni, ma è il frutto avvelenato di una seconda intesa siglata il 14 marzo, ovvero l’”**Accordo sui riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l’organizzazione del nuovo modello di accoglienza degli uffici dell’Agenzia**” (non siglato da USB e dalla CGIL). Tale accordo, ricordiamolo, giungeva al termine di una lunga vertenza sindacale riguardante i carichi di lavoro e la carenza di personale presso gli UU.TT., ma paradossalmente questa intesa eludeva proprio il problema dei carichi di lavoro e portava a regime il nuovo modello organizzativo dell’Agenzia.

L’Amministrazione otteneva questo risultato offrendo come partita di scambio da inserire nell’accordo, la previsione di una valorizzazione economica delle nuove attività (pre-chiamate, videochiamate ecc.), senza tuttavia stanziare nuove risorse economiche *ad hoc* e scaricando il costo dell’operazione sul Fondo di tutto il personale.

In tal modo l’Agenzia otteneva due obiettivi a costo zero: una giustificazione apparente a sindacati filo-aziendali come FLP per sottoscrivere un accordo “vuoto”, neutralizzando al contempo la vertenza nazionale sui carichi di lavoro sostenuta dalle Lavoratrici e dai Lavoratori del Fisco. Non è un caso, difatti, che proprio la FLP, dopo aver disconosciuto la vertenza sui carichi di lavoro e sottoscritto un accordo nazionale a perdere sui nuovi servizi, adesso finga indignazione in periferia, provando a spaccare il corpo lavoratore tra contrapposizioni create *ad hoc* (operatori di FO e altro personale addetto all’assistenza). Un *modus operandi* ormai collaudato, che se da un lato intorbidisce il dibattito sindacale con accuse meschine, dall’altro non disturba il manovratore. E su questo piano l’Amministrazione non si è fatta attendere, con una Nota “chiarificatrice” del 26 maggio, che nulla chiarisce e anzi vorrebbe ribaltare responsabilità nel campo sindacale.

Dal canto nostro come USB ribadiamo con fermezza la necessità di riportare l’Amministrazione alle proprie responsabilità, su pochi punti chiari, al fine di riconoscere la complessità e la centralità del mondo dei servizi all’utenza presso l’Agenzia delle Entrate, creando reali opportunità di sviluppo professionale per il personale:

- Una revisione organica del sistema indennitario, che sappia valorizzare in modo armonico le varie attività dei servizi all’utenza (FO, pre-chiamate-, richiamate, ecc.);
- maggiori risorse economiche a fronte dell’introduzione di nuove lavorazioni

Queste indicazioni, unitamente alla ripresa della vertenza sui carichi di lavoro, sono le linee di intervento che USB continuerà a seguire presso tutti i tavoli di confronto.

USB Pubblico Impiego - Agenzie Fiscali