



## Toscana – Entrate, trattative accordo servizi all’utenza 2021 la posizione di USB toscana



Firenze, 29/06/2022

Si sono avviate da tempo in tutte le DP della toscana le trattative per l’anticipo Fondo per incentivazione del personale addetto all’erogazione dei servizi nei confronti dell’utenza per l’anno 2021.

Al momento l’accordo è stato concluso in due sole DP, mentre in tutte le altre il confronto prosegue.

Riteniamo doveroso rendere nota la posizione di USB in merito, ed i motivi sottesi.

Nel corso del 2020 e 2021 si sono attivati canali diversi per rendere i servizi all’utenza senza dover forzatamente avere un contatto diretto con il pubblico. L’amministrazione non ha nè parlato nè si è confrontata con le Organizzazioni Sindacali su una eventuale remunerazione di questi servizi alternativi, salvo arrivare all’accordo del marzo di quest’anno sulle videochiamate (non sottoscritto da USB) dove si parla di pagare con il fondo servizi all’utenza le videochiamate (nel 2021 solo sperimentali a Nuoro) e le Pre-chiamate- CUP. USB ha lamentato che non si siano previsti fondi ad hoc per queste nuove attività, ma che si depauperi un fondo già previsto per altro.

Storicamente i fondi “particolari”, cioè front office e attività esterna, remunerano non un

lavoro particolare, ma UN MAGGIOR DISAGIO. Tutti gli altri lavori che non rivestono un disagio particolare non rientrano fra le indennità.

Ai tavoli ci siamo trovati di fronte alle proposte più varie, soprattutto di parte sindacale, sul come “parcellizzare” il fondo che remunera l'erogazione servizi in presenza: proposti tutti i Civis, i 41 bis, i 36 bis e ter, le registrazioni telematiche e chi più ne ha ... accampando inoltre una presunta sovrabbondanza di fondi. Facciamo chiarezza, stiamo parlando del 95% del fondo 2019, nessuna sovrabbondanza; è vero, la quota oraria risulta maggiore, in virtù delle minori ore di apertura per la situazione pandemica.

Per USB è corretta una quota oraria maggiore per chi ha lavorato in presenza, riconoscendo così il maggior disagio di chi si è trovato in situazioni spesso critiche, correndo rischi per la propria salute e dei propri cari, e non ha potuto usufruire dello SW come gli altri lavoratori.

Per USB non è invece corretto indennizzare con il fondo assistenza tutti i canali di assistenza telematica. In ogni modo, alla richiesta di altri sindacati di pagare l'assistenza telematica dell'Area Entrate, USB ha da subito ed in tutti i tavoli rappresentato e chiesto che ove si decida di remunerare l'assistenza telematica area Entrate, è necessario fare lo stesso con l'assistenza telematica Area Territorio.

USB ha quindi, da sola, da subito richiesto anche i dati relativi a Docfa, Pregeo, volture e atti telematici. Con riguardo all'assistenza telematica, alleghiamo un documento dell'amministrazione dove si specifica bene che il Civis è un canale di assistenza telematica. Riteniamo infondato pagare una tipologia di lavoro estranea all'assistenza DIRETTA per il fatto che nel 2021 le lavorazioni Civis siano aumentate del 7% in toscana e che si siano concentrate nell'ultima partedell'anno.

Prendiamo atto che molti dati sono imprecisi e sommari poiché i dati di molti servizi non sono stati monitorati dall'amministrazione, che non è 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, le pre-chiamate valorizzate a “cottimo” sarebbero pesate di più che una giornata di sportello).

Abbiamo quindi sottoscritto al momento solamente l'accordo raggiunto alla DP di Massa Carrara, dove si è destinata una minima quota (10%) alle pre-chiamate-CUP, contrattata con i rappresentanti dei lavoratori, dopo aver potuto esaminare tutti i dati richiesti.

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 PI - Esecutivo Regionale Agenzie Fiscali*