



Ai Dirigenti Sindacali UILPA
Alle RSU dei CAM
Alle Lavoratrice e ai Lavoratori

Oggetto: Assistenza servizio "GEOPORTALE CARTOGRAFICO CATASTALE" dei CAM. Sostegno allo stato di agitazione. Possibile incontro nazionale.

Sono ormai chiare le criticità causate dagli atti unilaterali dell'Agazia con cui ha inteso introdurre, a carico dei lavoratori dei CAM, le nuove lavorazioni in materia catastale ed inerenti all'assistenza telefonica sulla piattaforma denominata "GEOPORTALE CARTOGRAFICO CATASTALE".

I documenti approvati dalle assemblee dei lavoratori presso tutti i CAM, che lo scrivente Coordinamento Nazionale UILPA Entrate condivide pienamente, ben chiariscono come l'introduzione delle nuove lavorazioni, come quella catastale, non coerente con la formazione e la professionalità acquisita negli anni dai lavoratori nonché l'ennesimo incremento dei carichi di lavoro, risulta essere del tutto inconcepibile e contraria ad ogni corretta pianificazione delle attività.

A seguito della nota unitaria del 4 maggio u.s., con cui la Scrivente UILPA ha chiesto l'immediato avvio, a livello nazionale, di uno specifico confronto con l'Agazia e, soprattutto, per l'efficace e tempestivo avvio dello stato di agitazione dei lavoratori, proclamato, di fatto, in ogni sede CAM d'Italia, pienamente condiviso e sostenuto dalla UILPA, l'Agazia ha dato disponibilità a fissare, per la prossima settimana, riunione con tali temi all'ordine del giorno.

Riteniamo, però, che sino a quando ciò non sia avvenuto e soprattutto sino a quando non siano evitate le descritte criticità, lo stato di agitazione dovrà essere mantenuto e, ove possibile, efficacemente organizzato.

In tal senso, la UILPA sta proponendo, attraverso i propri dirigenti sindacali nazionali e territoriali, in condivisione con le nuove RSU elette, iniziative anche coordinate tra i vari CAM tra le quali, ad esempio, il tenere frequenti, anche se brevi, assemblee in contemporanea in tutte le sedi.

E' da tempo che denunciavamo come la nostra Amministrazione emana atti autoritari con i quali spesso ha imposto nuove lavorazioni (controllo qualità, CIVIS, fascicolazione elettronica, cambia-verso, servizi catastali, etc....) in aggiunta a quelle già precedentemente istituzionalizzate.

Un modello organizzativo sempre più basato su inadeguate nonché vessatorie disposizioni che tentano di imporre regole al limite della legittimità e sicuramente sempre più lontane da quella utile ricerca della reciproca collaborazione.

Si ha quasi l'impressione che l'Amministrazione non abbia ben chiara la *mission* per la quale sono nati ed evoluti i CAM risultando ormai evidente l'incapacità organizzativa e

l'inadeguatezza delle scelte gestionali che hanno interessato tali importanti strutture dell'Agenzia.

L'assenza di una visione chiara sul futuro dell'Agenzia delle Entrate e dei "servizi" certamente si riflette ancor più negativamente su tale modello di organizzazione.

I CAM, sin dalla loro nascita, possono essere considerati come una sorta di biglietto di presentazione di una delle Amministrazioni Pubbliche più evolute sotto l'aspetto tecnico/comunicativo qual è l'Agenzia delle Entrate, come qualcosa in grado di rappresentarne le prerogative migliori di trasparenza ed affidabilità che i contribuenti si aspettano da un'Amministrazione finanziaria efficiente.

Le richieste di informazioni e consulenza afferenti ai CAM, si sono enormemente modificate negli anni, sia in termini qualitativi che in termini quantitativi, con una progressiva riduzione di domande di tipo "semplice", provenienti da contribuenti tipici, ad un'evidente amplificazione di informazioni e servizi di tipo più "complesso" perlopiù proveniente da un'utenza riconducibile a professionisti del settore, che rendono il livello di risposta doverosamente più "professionale" e che rendono il livello di *stress* di questo lavoro sempre maggiore e la necessità di continua formazione quale doverosa scelta strategica.

A questo problema l'amministrazione anziché contrapporre una specializzazione del personale, ha pensato bene (secondo noi male) di partire dal presupposto che tutti debbano sapere tutto chiedendo ed in alcuni casi obbligando il personale a rispondere ai servizi dell'area normativa e a quelli tecnici/informatici con il risultato che la risposta finale, nonostante i notevoli sforzi dei lavoratori, non riesce a soddisfare un'utenza sempre più inviperita per i tempi di attesa, sempre più "affamata" di informazioni precise e dettagliate e sempre pronta ad attaccare il servizio pubblico.

In tutto questo, dopo aver decretato che il servizio sulle fatturazioni elettroniche e lo "speso metro" dovesse essere gestito per una parte da SOGEI e per un'altra parte (non si sa con quale criterio) dai CAM creando notevole confusione sulle competenze; in un periodo di iniziative legate alla precompilata e alla pubblicazione dei diversi *softwares* legati alla presentazione delle dichiarazioni 2018, con tempi di attese al telefono già notevoli, viene riversato sui CAM una nuova attività come l'assistenza sul Geoportale cartografico catastale, che è stata la goccia che ha fatto traboccare un vaso già stracolmo.

In questo contesto i lavoratori meritano di essere ascoltati e consultati, allorquando si ritiene di voler rivedere l'organizzazione del lavoro... e questo sia a propria tutela, sia a tutela della qualità del Servizio, cioè, in ultima istanza, a tutela dell'Amministrazione e dei cittadini.

Sarebbe opportuno che le nuove scelte organizzative da introdurre fossero preventivamente approfondite e pianificate anche con il coinvolgimento dei lavoratori in un clima di maggiore condivisione evitando così la crescente conflittualità che, diversamente, ne deriva in realtà produttive dove i lavoratori già operano con professionalità e dedizione.

A nostro parere, sarebbe opportuno da parte dell'Amministrazione definire con maggiore chiarezza se intende "puntare" verso funzioni limitate, compatibili, quindi, anche con una produttività dagli alti numeri, ma da una discutibile efficacia o precisione o, con una professionalità adeguata ad un'estesa mole normativa, di tipo fortemente specialistico nonché in costante rapida evoluzione.

In quest'ultimo caso, si impone la necessità della cospicua riduzione degli ambiti ai quali il CAM deve fornire risposta o la creazione di un primo contatto "leggero" con una

moltiplicazione di aree tematiche, paragonabili a quelle che tipicamente caratterizzano l'operato degli Uffici.

Se tuttavia, si ritiene che l'esperienza dei CAM sia utile, cosa di cui noi siamo profondamente convinti poiché lo verificiamo più volte nel corso di una stessa giornata, per la gratitudine che spesso accompagna le risposte fornite dai lavoratori, non esistono scorciatoie ad un lavoro che deve darsi tempi di "produzione" più umani.

Crediamo che sia giunto il momento, a distanza di oltre 15 anni dall'attivazione dei primi CAT, di fare il punto della situazione, analizzare l'esperienza che fin qui ha dato importanti risultati ai contribuenti ed all'Amministrazione ed apportare modifiche con lo scopo di migliorare la qualità delle condizioni di lavoro e professionali, il servizio agli utenti e, con esso, anche il rapporto tra Fisco e Contribuenti.

Roma, 16 maggio 2018

Il Responsabile Coordinamento CAM
UILPA Entrate
Marco Venetucci

Il Coordinatore Nazionale
UILPA Entrate
Renato Cavallaro