



VERTENZA CAM: Primi segni di dialogo! *Sintesi riunione del 5 giugno u.s.*

Il 5 giugno scorso si è svolta la riunione con l'Agenda sulle tematiche inerenti i CAM prevista dall'intesa sottoscritta lo scorso 24 maggio. L'incontro, è stata l'occasione per affrontare in modo approfondito sia questioni di carattere prettamente "tecnico" ed organizzative della specifica attività lavorativa sia le tematiche relative al necessario riconoscimento professionale ed economico.

L'Agenda, al momento, ha mantenuto l'impegno assunto di iniziare ad attenzionare le problematiche già anticipate in occasione della precedente riunione. Ecco che, in quest'occasione, la delegazione di parte pubblica era formata, oltre al Capo del Personale dott. Polito, dal direttore Capo Divisione Servizi dott. Savini, dal direttore della D.C. Servizi Fiscali dott. Monaco, dal Capo Settore Assistenza dott. Marinelli e dal capo Ufficio Assistenza Contribuenti dott.ssa Femia.

Il confronto, quindi, è stato aperto dalla nostra delegazione che riprendendo i punti affrontati nel precedente incontro del 24 maggio, ha posto con incisività molti aspetti evidenziati dai lavoratori nel corso dello stato di agitazione di questi giorni, sulla base del documento di sintesi prodotto unitariamente dalle RSU di tutti i CAM (divenuto patrimonio condiviso della nostra O.S.), nonché sulla base delle numerose iniziative che come UILPA abbiamo più volte rappresentato in questi anni (*cf.*: [CAM stato agitazione](#), [Richiesta Incontro](#); [Analisi 2013 su CAM](#), ecc.).

Per brevità espositiva sintetizziamo, quindi, i punti di maggior rilievo al momento affrontati in seno alla riunione del 5 giugno e che, come detto, la nostra delegazione ha posto all'odg del tavolo di confronto.

- Aumento della specifica indennità ferma da 18 anni, da erogare anche in occasione della partecipazione ai corsi di formazione considerando, quest'ultimi, una costante esigenza lavorativa/formativa per il lavoratore del CAM. La motivazione dell'incremento, di tutta evidenza, potrebbe non essere legata esclusivamente allo "stress" derivante dalla permanenza alla barra telefonica, alle turnazioni, al costante "confronto" con l'utenza ma anche come iniziale riconoscimento della crescente professionalità.
E' chiaro che tale esigenza va inquadrata nell'ambito di una rivisitazione delle tipologie/incremento delle indennità previste per l'Area servizi dell'Agenda nel suo complesso. Riteniamo, però, che quest'ultimo aspetto non sia elemento ostativo per rinviare *sine die* tanto più che come UILPA abbiamo già predisposto una proposta concreta con riferimento alle necessarie risorse aggiuntive. Nei prossimi incontri, entrando nel dettaglio dei singoli punti, sarà oggetto di nostra rappresentazione.

- Prevedere una procedura di passaggi di area (es.: da II a III area) riservati ai lavoratori dell'Agenzia e certamente con un contingente previsto per i CAM sulla base del c.d. decreto Madia n. 75/2017 così come espressamente sollecitato da noi della UILPA sin dallo scorso ottobre 2017 con la nota qui di seguito visionabile: [Richiesta a Polito del 27 ottobre 2017](#).
- Maggiore coerenza del rapporto tra carichi di lavoro, sempre più insostenibili, e personale del CAM.
- ✓ Necessità di potenziare la pianta organica (esempio: mobilità volontaria da Area territorio; oppure mobilità incentivata, ecc.).
- ✓ Puntare ad obiettivi di "qualità" finalizzati a fornire una qualificata assistenza all'utenza ed eliminando l'idea del rincorrere il dato quantitativo del numero delle telefonate per singolo lavoratore nel caso, frequente, che la celerità della risposta significhi l'inadeguatezza di essa.
- ✓ Predisporre una diversa articolazione del c.d. "albero di instradamento" cioè integrare le attuali due opzioni che l'utente telefonico ha possibilità di effettuare ad inizio chiamata con la possibilità di scegliere anche l'area tematica "Catasto" (con chiamata dirottata automaticamente su lavoratori aventi la specifica professionalità) e con l'opzione Area "Riscossione" (con chiamata dirottata automaticamente su analoghi servizi gestiti da Agenzia Entrate Riscossione).
- ✓ Delimitare meglio gli ambiti inerenti le risposte, soprattutto quelle di natura "tecnica informatica sui *software*", e uniformare le troppe diversità di operatività oggi esistente tra i CAM in merito a molte attività/materie (es.: in materia di "CIVIS").
- È stato ribadito l'obbligo che ogni nuova attività sia preliminarmente portata a conoscenza, con ampio anticipo, delle OO.SS. e a cascata alle OO.SS. territoriali. Deve, chiaramente, essere anche oggetto di preventiva adeguata formazione. Insomma la circostanza, rappresentata dall'Agenzia anche in questa occasione, che le "norme tributarie" e le relative procedure definite in *extremis* rispetto all'entrata in vigore NON possono essere motivo per scaricare sui lavoratori tali ritardi rispetto alla corretta organizzazione delle nuove attività.
- Potenziare la formazione e l'autoformazione garantendo un monte ore minimo settimanale/mensile.
- Salute e sicurezza dei lavoratori sono temi importantissimi. Prevedere, quindi, a carico dell'Agenzia, per la tipologia e le modalità di attività svolta presso i CAM, colloqui periodici con psicologi oltre ad un controllo sanitario aggiuntivo rispetto a quelli, spesso superficiali, previsti per legge (controllo della vista, visite otorinolaringoiatriche, ecg, ecc.), così come del resto venivano effettuati sulla base degli accordi iniziali sui CAT.
- Infine, visto anche le numerose tematiche, abbiamo richiesto che il confronto con i vertici dell'Agenzia non si esaurisse nel "semplice sfogatoio" dell'elencazione delle problematiche e che proseguisse anche con successivi incontri idonei a definire e dare concretezza a quanto rappresentato.

Evidentemente le argomentazioni ed il confronto hanno avuto ampia esposizione anche di dettaglio e l'Agenzia ha manifestato elevato interesse agli argomenti e alle possibili soluzioni. In questo senso si è anche riservata di approfondire e definire le proposte di parte pubblica in riscontro alle tante problematiche poste. Anni e anni di eccessiva "disattenzione" chiaramente non consente di "risolvere" in un sol giorno.

Abbiamo precisato, però, che il necessario approfondimento non si tramuti in alibi per l'amministrazione per "rinviare" la soluzione dei problemi. Ecco perché si è concordato di fissare già per il 19 giugno p.v. un "tavolo tecnico", sempre tra OO.SS. e i vertici dell'Agenzia, in cui la parte pubblica dovrà dare concretezza ai "buoni propositi" e alla

sensibilità dimostrata ai temi dando le risposte che i lavoratori ormai attendono da troppo tempo.

E' per questo che come UILPA riteniamo sia necessario che lo stato di agitazione permanga perché comunque la vertenza è da ritenere ancora solo all'inizio e potrebbe essere utile, in modo unitario con le RSU, nuove iniziative di protesta; fermo restando l'indizione di opportune assemblee dei lavoratori con cui condividere il percorso che abbiamo intrapreso.

Roma, 6 giugno 2018

Il Responsabile Nazionale
CAM UILPA Entrate
Marco Venetucci

Il Coordinatore Nazionale
UILPA Entrate
Renato Cavallaro