



Al Direttore Generale Agenzia Entrate
Avv. Ernesto Maria Ruffini

e, p.c. Al Direttore Centrale del Personale
Dott. Aldo Polito

Oggetto: Illegittimo aggravio dei carichi di lavoro e conseguenze negative su Lavoratori e Cittadini. Assenza di trasparenza nell'assegnazione del budget delle attività. Parziale consuntivazione delle attività svolte dai Lavoratori (escluse: accertamenti negativi; ore non consuntivate a MUV; alcune attività dei Servizi ai Contribuenti o del Legale).

Gentile Direttore,

la Scrivente UILPA, attraverso la costante attività sindacale, ha rilevato, da tempo, diffuse ed inaccettabili carenze della *governance* dell'Agenzia in materia di corretta e trasparente assegnazione del *budget* delle lavorazioni (carichi di lavoro/obiettivi) nonché la parziale consuntivazione delle attività svolte dai lavoratori.

E' evidente ormai da diversi anni che il carico di lavoro, sostenuto rispetto all'effettiva potenzialità operatività, è sempre più sproporzionato e che, inoltre, le attività svolte non vengono poi integralmente consuntivate. La conseguenza è l'esponentiale crescita dello *stress* da lavoro correlato (come contemplato dal D.Lgs. n.81/2008) con un palese aumento del c.d. "rischio professionale" che può facilmente determinare l'errore del lavoratore, peraltro, in molti casi sanzionato attraverso controlli *audit* che non tengono assolutamente in debito conto il contesto lavorativo e gli errati indirizzi di *governance*.

Come UILPA abbiamo costantemente segnalato le problematiche a tutti i livelli dell'Agenzia, nelle strutture provinciali, regionali, nazionali e alle competenti strutture *Audit*, senza ricevere alcun idoneo riscontro. Ne sono prova le numerose note delle strutture regionali UILPA Entrate indirizzate alle competenti strutture dell'Agenzia (Veneto, Lazio, Emilia Romagna, Abruzzo, Lombardia, Marche, Sicilia, ecc.).

Risulta evidente come manchi trasparenza e tempestiva conoscenza dei criteri in base ai quali viene definito ed assegnato il *budget* annuale nelle singole strutture dell'Agenzia ovvero il preciso rapporto tra risorse effettivamente disponibili e piani di attività di cui all'art. 2 del D.Lgs. n.165/2001.

L'assenza di adeguata informativa ai Lavoratori e alle OO.SS. non consente neanche di verificare il rispetto della normativa in materia di corretto riparto. Infatti, ai sensi dell'art.5, c. 2, del d.lgs. n. 150/2009, **è responsabilità datoriale definire obiettivi specifici e misurabili in termini concreti e chiari** (*cf.* lett. b) ma, soprattutto, **che siano correlati alla effettiva quantità e alla qualità delle risorse disponibili** (*cf.* lett. g).

E' fondamentale ribadire che l'intento della presente nota, oltre a quello di tutelare i colleghi, è quello di difendere la coerenza e la professionalità del nostro lavoro, funzionale ad un rapporto tra Fisco e Contribuente, legittimo e proficuo in tutti i settori di attività dell'Agenzia: Controllo, Servizi ai Contribuenti, Legale, ecc..

Attività di Controllo. In ragione della visione efficiente ed "aziendale", la determinazione degli obiettivi dell'Agenzia necessita anche di elevata qualità nella selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, quindi un *target* ben individuato a forte rischio di evasione, con conseguente efficace allocazione delle risorse. E' essenziale, quindi, che gli accertamenti negativi rimangano relegati a percentuale minima in quanto indicatori di inefficienza del sistema dei controlli. Purtroppo, **la Scrivente segnala che in quest'ambito l'Agenzia, nelle singole strutture territoriali, "naviga a vista" e quello che è peggio è che la dirigenza, con disposizioni ufficiose e/o ufficiali, esclude la consuntivazione di gran parte degli "accertamenti negativi".**

Ricordiamo a noi stessi che alla definizione di tali atti si perviene dopo ampia attività lavorativa che riguarda fasi quali il coinvolgimento in "contraddittorio" del contribuente, attente attività istruttorie, una valida "motivazione" dell'atto da cui si evince la correttezza del comportamento fiscale del contribuente.

Orbene, risulta inaccettabile che le citate disposizioni inducano alla parziale non consuntivazione degli accertamenti negativi destinando alla rilevazione, quindi, pressoché esclusivamente gli accertamenti "positivi", falsando, così, la corretta rilevazione dell'efficienza dell'azione di controllo.

La Scrivente ritiene fondamentale che le attività di accertamento (comprese quelle di natura catastale: Docfa, Pregeo, Alta Valenza Fiscale, etc) debbano essere tracciate, sempre e comunque, compresi gli accertamenti con esito negativo. La corretta definizione della massa di lavoro svolto consente di verificare la "vera efficacia" dell'attività ma anche l'effettivo carico di lavoro a cui i lavoratori sono chiamati!

Ulteriore conseguenza della descritta prassi è che, non essendo correttamente consuntivato a sistema l'esito negativo dell'accertamento, aumenta il **rischio per il Contribuente di vedersi reiterati i controlli in quanto non verrebbero consuntivati a sistema quelli negativi che, di fatto, ne hanno dichiarato il corretto comportamento fiscale. Un evidente *vulnus* che si riflette negativamente sui Cittadini.**

Tutto ciò ricade anche sui Lavoratori che in tal modo subiscono la continua pressione finalizzata allo svolgimento di lavorazioni aggiuntive ad "oltranza" fino al raggiungimento dell'obiettivo numerico previsto di accertamenti "positivi"; con elevato rischio di errori professionali per la rincorsa indeterminata al risultato.

Inoltre, **la non consuntivazione delle citate attività appare riprovevole ove ciò fosse motivato per avvalorare non effettive capacità gestionali dei dirigenti ed al fine di supportare il conseguimento dei loro obiettivi in termini di "qualità" garantendo, così, un sistema premiante impropriamente "positivo".**

Si coglie l'occasione, inoltre, per ribadire la posizione della Scrivente in merito alla nota della D.C. Accertamento, dello scorso dicembre 2017, relativa alla rilevazione a MUV (Modello Unificato di Verifica) delle ore di attività di "verifica" esterna.

Ribadiamo l'esigenza fondamentale che siano consuntivate correttamente ed in modo completo tutte le attività che i verificatori effettuano anche se dovessero essere distinte tra ore "presso la sede del contribuente" e ore "svolte in ufficio" ma come attività istruttoria inerente la medesima verifica. Infatti, la completa consuntivazione delle ore

consentirebbe di confermare, in sede di accordo sindacale, la corretta modalità di remunerazione dell'indennità di verifica (non necessariamente legata alle risultanze a MUV ma che comunque rilevi anche le ore in ufficio) e sarebbero imputate correttamente ad attività di "verifica" anche le ore dedicate in ufficio per l'istruttoria sul contribuente verificato (no, quindi, ad ordinaria attività di accertamento).

Area Territorio. Preliminarmente è da evidenziare che le attività inerenti l'area Territorio sono fortemente condizionate dalla progressiva diminuzione del personale a cui nessuno sembra prestare attenzione o prevede rimedi. A tutto ciò si aggiungono per le attività di accertamento Pregeo, Docfa e Alta Valenza Fiscale le medesime criticità descritte per gli accertamenti negativi.

Servizi ai Contribuenti. Di tutta evidenza è l'incoerenza tra il rapporto tra le lavorazioni eseguite, il personale assegnato ed i carichi di lavoro sostenibili in settori strategici quali i servizi ai contribuenti e la gestione dei tributi.

Gli indirizzi dell'Agenzia, da sempre, sono quelli di conseguire gli obiettivi di politica fiscale *"... del massimo adempimento degli obblighi fiscali attraverso il miglioramento dei servizi offerti, da realizzarsi elevando la qualità dei servizi di assistenza ai contribuenti e ottimizzando la gestione delle risorse umane e strumentali disponibili"*.

Al fine, però, di offrire e garantire servizi di "qualità" e di "efficienza" per il contribuente, attraverso *standard* elevati, è indispensabile, anche in questo settore di attività, di assicurare un equo rapporto tra risorse umane e prestazioni erogate per garantire l'assolvimento della domanda dell'utenza ed i servizi richiesti con il *"Cambia verso"*.

Sotto questo profilo, per assicurare la *"compliance"* l'assegnazione del personale deve garantirne un aumento delle risorse umane quantomeno nei periodi di picco nell'assistenza o richiesta di servizi.

Il fattore che maggiormente influenza la *"performance"* è la richiesta di servizio dei cittadini, non quantificabili preventivamente ma misurabili e che impegna il personale in lavori che **si aggiungono** agli altri obiettivi da *budget* ben identificati ed assegnati. A titolo esemplificativo: le cartelle e comunicazioni d'irregolarità, l'assistenza in materia di correttive, la trasmissione delle dichiarazioni (cambia verso), le abilitazioni telematiche, gli abbinamenti e le modifiche dei versamenti, le correttive modelli F24.

Considerato il continuo sovrapporsi di attività programmate con quelle richieste dagli utenti è necessaria una pianificazione periodica delle lavorazioni, circostanza che, di fatto, accade raramente con le conseguenze intuibili che ricadono sui lavoratori.

Sotto questo profilo emergerebbe, quindi, che **si consuntiva il solo obiettivo specifico assegnato e non si misurano tutte le lavorazioni che l'Area Servizi deve compiere per far fronte alle richieste dell'utenza o evitare la responsabilità patrimoniale**. A questo proposito, una precisazione è pertinente alle varie lavorazioni non indicate nei *budget* di produzione, che comunque l'Ufficio deve necessariamente espletare. Tra queste lavorazioni vi sono, ad esempio, le certificazioni di regolarità fiscale richieste dagli enti pubblici (senza il cui rilascio le aziende non possono partecipare ad appalti), il rilascio delle copie di atti, successioni o scritture private, le richieste degli Enti Pubblici, per il controllo del gratuito patrocinio e le autocertificazioni, nonché, in regioni come la Sicilia e la Sardegna quelle dell'accertamento delle tasse automobilistiche e la loro iscrizione a ruolo.

Area Legale. Con riferimento alle criticità attinenti alla mancata consuntivazione di attività inerenti l'Area Legale ed il conseguente carico di lavoro non correttamente pianificato rispetto alle risorse disponibili è senz'altro significativo evidenziare quelle

derivanti dalle cc.dd. "Convenzioni" tra l'Agencia (normalmente a livello regionale) e Agencia Entrate Riscossione (ex Equitalia) e/o con "Riscossione Sicilia SpA" relative all'accollo da parte della nostra Amministrazione del contenzioso sui ruoli facenti capo ai citati Enti sebbene per gli atti emessi da Agencia Entrate. Significativa, ai nostri fini, è proprio la Convenzione sottoscritta nel 2017 dalla Direzione Regionale Sicilia senza una preventiva rilevazione dell'impatto negativo sui carichi di lavoro. La cronica carenza di personale ma anche l'inadeguatezza delle risorse strumentali, tecnologicamente "non dialoganti", tra gli uffici dell'Agencia e l'Ente esattore siciliano dovevano scongiurare la sottoscrizione della convenzione che, di fatto, determina elevati rischi per "responsabilità professionale" dei Lavoratori dell'Agencia relativi ai perentori termini decadenziali degli atti.

Gentile Direttore,

la sistematicità del reiterarsi delle descritte criticità in tutti i settori delle attività dell'Agencia, fa presupporre l'approssimativa o artificiosa pianificazione delle attività istituzionali e una non corretta consuntivazione delle lavorazioni. In tal senso, inoltre, appare singolare la persistente "non punibilità" della Dirigenza che non si attiene alle previsioni di legge, sopra citate, né alle disposizioni di prassi impartite a livello centrale. L'assenza di idonee iniziative di controllo su tali aspetti da parte delle strutture dell'*Audit*, sebbene siano tenute a verificare l'operato delle strutture dell'Agencia in merito alla conformità a leggi, regolamenti, direttive, procedure e contratti, induce a pensare che si tratti di una "tollerata" inefficienza della *governance* in queste materie.

La presente, quindi, è a Lei indirizzata affinché possa il massimo vertice dell'Agencia adottare ogni utile indirizzo di *governance* atto a porre rimedio alle descritte criticità evitando che la Scrivente proceda, suo malgrado, ad incrementare i contenziosi giurisdizionali già intrapresi (vedi esempio Giudice del lavoro di Verona) e l'avvio, in forma diffusa, dello stato di agitazione dei Lavoratori del Fisco con contestuale inevitabile impatto mediatico.

In tal senso, potrebbe costituire un primo significativo segnale della necessaria attenzione dell'Agencia nei confronti dei Lavoratori e degli stessi Cittadini, la circostanza che Ella possa presenziare alla riunione con le OO.SS. del 29 gennaio p.v., avente quale o.d.g. le *Linee di Pianificazione delle attività anni 2018-2020*.

Fiduciosi che quanto rappresentato trovi progressiva soluzione, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Roma, 25 gennaio 2018

Il Coordinatore Nazionale

Renato Cavallaro