

Roma, 28 giugno 2024

## NOTIZIARIO N. 33

# ENTRATE: FINALMENTE SI APRE IL TAVOLO SINDACALE SU ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE E SAM.

## **Le idee della FLP al centro del dibattito, grande disponibilità del vicedirettore Savini**

Si è aperto finalmente ieri, a distanza di sette mesi dalla richiesta della FLP, il tavolo sindacale sull'assistenza al contribuente e sulle SAM e la loro missione.

Il tavolo è stato presieduto dal vicedirettore Savini unitamente al vicedirettore Dorrello, alla direttrice del personale, al direttore centrale Tecnologie e innovazione e ai loro più stretti collaboratori.

**L'intervento della FLP è stato diviso in due parti, uno sull'assistenza in generale e l'altro tarato specificamente sulle SAM.**

Sull'assistenza, anziché fare la "lista della spesa", ci siamo focalizzati sui problemi di fondo: tutti i sindacati hanno condiviso la strategia dell'Agenzia sull'assistenza al contribuente, santificata in un accordo sindacale di livello nazionale del 2022. Ciò che però era impossibile da prevedere sono i **malfunzionamenti dei sistemi informatici – sia hardware che software – che stanno provocando disservizi per i contribuenti e, soprattutto, per gli operatori che sono in trincea i quali non sono più in grado né di sopportare lo stress che questo comporta né tanto meno di assicurare gli obiettivi sempre più sfidanti posti dall'Agenzia.**

Ciò che però ci amareggia di più è il trattamento riservato a questi lavoratori, che abbiamo toccato con mano e per l'ennesima volta con le informative sulla collaborazione tra ADE e ADER (che come pensavamo, di fatto è una tempesta in un bicchiere d'acqua) e sulle aperture straordinarie delle SAM. Si trascura cioè l'informazione preventiva ai lavoratori sul perché e per come si scelgono determinate strade. In tal modo viene a mancare da parte degli operatori la possibilità di poter attribuire un senso a ciò che si deve fare. Insomma, lavoratrici e lavoratori vengono trattati alla stregua di "robot esecutori" che non debbono pensare ma solo eseguire acriticamente gli ordini, per di più lavorando tra mille difficoltà. Questo non è più possibile, almeno per la FLP. A questo si aggiungano i mille problemi di un'organizzazione del lavoro deficitaria e assolutamente da rivedere a livello territoriale.

Sui malfunzionamenti informatici è intervenuto l'Ing. Buono, direttore Centrale Tecnologie e Innovazione, che ha promesso che si sta lavorando affinché migliorino le cose sia riguardo alle macchine che ai programmi.

Un ragionamento che non ci ha convinto fino in fondo e quindi le nostre richieste sono state tre:

- Partire con iniziative mediatiche sull'assistenza solo dopo che ci sia stata la verifica che i sistemi informatici siano in grado di supportare la capacità operativa richiesta;
- Azioni preventive sia a livello nazionale che regionale su qualunque innovazione che non deve essere calata dall'alto, ma spiegata con dovizia di particolari ai rappresentanti dei lavoratori e ai lavoratori stessi prima di essere introdotta;

- Intanto che si verifica quello che abbiamo definito il “sol dell’avvenire”, in cui tutte le macchine non saranno più obsolete e i sistemi saranno in grado di funzionare senza che non si possano nemmeno tenere due applicativi aperti contemporaneamente (e semmai scenderà anche manna dal cielo!), **ridurre tutti gli obiettivi dell’assistenza sia numerici che riguardanti i tempi di attesa perché non è più tollerabile accollare alle lavoratrici e ai lavoratori le conseguenze di tutti i problemi che, si badi bene, non sono solo informatici ma anche riguardanti l’organizzazione del lavoro, spesso inefficace a livello regionale e/o locale.**

### **Problematiche delle SAM**

**Erano stati annunciati contributi sindacali da ogni parte d’Italia e invece, come al solito, è toccato solo e soltanto alla FLP parlare di questi uffici, unici nella loro specificità e largamente dimenticati per la tutela di lavoratrici e lavoratori.**

Pazienza, ce la caviamo bene anche da soli perché conosciamo bene il loro lavoro.

La FLP ha chiesto l’apertura di un tavolo sindacale apposito per le SAM che addivenga a un nuovo accordo in sostituzione di quelli precedenti che risalgono a ben oltre un decennio fa e che non viene più rispettato dall’Agenzia a nessun livello. I problemi presentati dalla FLP sono i seguenti:

1. Le SAM (precedentemente CAT e poi CAM) erano nati come uffici “gioiello” che rispondono a tutto lo scibile tributario e che per la stragrande maggioranza rispondono alle esigenze dell’utenza professionale. **Per questo era prevista una seria attività di formazione e di autoformazione che ormai da tempo è sconosciuta agli operatori questo mette a serio rischio la qualità del lavoro e la serenità dei lavoratori che ci mettono la faccia;**
2. Strettamente legata alla prima è la seconda problematica: nel tempo **le SAM si sono trasformate**, oltre alla consulenza specialistica, **nel ricettacolo di tutte le lavorazioni seriali che non trovano allocazione in altri uffici saturando tutto il tempo lavoro e rendendo impossibile la possibilità di formarsi;**
3. Le prime due fattispecie rendono impossibile anche studiare le pratiche in back office e fornire risposte efficaci e tempestive ai contribuenti. Si rischia così di lavorare male e di rimetterci la reputazione dell’Agenzia e la propria;
4. **Sin dal primo accordo del 2000, la FLP ha sempre sottolineato il carattere usurante del lavoro delle SAM, spesso foriero di episodi di burn out. Proprio per prevenire questi, la FLP volle fortemente la possibilità di “uscire” dopo un certo periodo da questi uffici, cosa che per inciso accrescerebbe anche la qualità degli altri uffici operativi. Invece, la mobilità dai SAM è di fatto impedita da decenni. Gli accordi nazionali la prevedono e questa fattispecie deve essere rispettata;**
5. **Legata alla gravosità del lavoro delle SAM è stata anche la cosiddetta indennità di cuffia, ferma da oltre 15 anni.** La FLP è stata in prima linea nel pretendere nel 2022 un maggior investimento nell’assistenza. Le SAM sono rimaste fuori da quel ragionamento e quindi l’indennità va rivalutata in modo sostanziale e sostanzioso;
6. Infine, il problema più annoso: **il comportamento di alcuni direttori delle SAM, che vanno oltre il lecito e il tollerabile. In alcune SAM si fanno controlli a distanza che sono vietati dalla legge,**

sostenuti da giustificazioni risibili e da consiglieri evidentemente ignoranti. Abbiamo comunicato all'Agazia che se non cessano questi comportamenti, proposti non a caso anche a livello centrale e che la Divisione Servizi ha giustamente rifiutato (e noi della FLP abbiamo fatto la nostra parte nella vicenda), procederemo alle denunce per comportamento antisindacale. Questi atteggiamenti sono ancora più incredibili se assunti in uffici che hanno un livello di efficienza altissimo e non certo per merito dei direttori bensì per la grande volontà degli operatori.

**Su entrambi gli argomenti (assistenza e SAM) possiamo dire di aver trovato orecchie attentissime da parte del Capo Divisione Servizi, che anziché minimizzare o negare i problemi, ha rilevato che evidentemente c'è bisogno di incontri periodici sull'assistenza a partire da subito.**

**Per le SAM ha riconosciuto che gli argomenti della FLP meritano un tavolo apposito e probabilmente un nuovo accordo nel quale ridefinire compiti, organizzazione e incentivi economici. La parte datoriale ha accettato di svolgere la prima riunione già tra i mesi di luglio e agosto.**

E noi vi terremo tempestivamente informati sul prosieguo dei confronti a tutto campo.

La Segreteria Nazionale  
FLP Ecofin – Agenzie Fiscali