

## PROTOCOLLO D'INTESA

Il giorno 21 settembre 2007 è proseguito il confronto tra i rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate e i rappresentanti delle organizzazioni sindacali, in prosecuzione degli incontri del 4 e del 17 settembre 2007, in materia di "*Organizzazione dei Centri di assistenza multicanale e controllo di qualità delle dichiarazioni*".

In apertura dell'incontro la Parte Pubblica illustra quanto segue.

L'Agenzia delle Entrate effettua il controllo automatizzato di tutte le dichiarazioni presentate (circa 30 milioni) in applicazione dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/1973 e dell'art. 54-bis del D.P.R. n. 633/1972. Per un determinato numero di dichiarazioni, riconducibili generalmente a particolari tipologie, il sistema evidenzia automaticamente elementi di criticità che conducono di per sé all'invio di una comunicazione di irregolarità al contribuente.

Prima dell'invio di tale comunicazione, che può rivelarsi errata, l'Agenzia effettua selettivamente un "*controllo di qualità*" tramite intervento di operatori appositamente formati, al fine di verificare la correttezza degli esiti scaturiti dal controllo automatico. Questa attività selettiva di controllo è svolta oggi in gran parte dal personale del Centro Operativo di Venezia e in misura inferiore da quello degli uffici locali.

Costituisce un obiettivo di particolare rilevanza per l'Agenzia incrementare il volume di tali controlli, al fine di evitare disagi ai contribuenti e aggravio di lavoro agli addetti ai front-office e ai consulenti telefonici che devono gestire le richieste di chiarimenti da parte dei contribuenti, o degli intermediari, cui pervengono le comunicazioni di irregolarità

In relazione a tale obiettivo, è in programma quest'anno di sottoporre a controllo un'ulteriore quota delle dichiarazioni segnalate come irregolari dalle procedure informatiche e che finora generavano un'automatica comunicazione di irregolarità ai contribuenti.

Nella scelta delle strutture cui assegnare tale quota, si ritiene che potrebbero essere proficuamente utilizzati i sette Centri di Assistenza Multicanale e, sulla base di una prima valutazione, l'ufficio di Foggia per i seguenti motivi.

*Ray*

*Opuz*

*li-2*

*[Signature]*

*74*

In primo luogo, l'individuazione di poche strutture con specifiche professionalità deriva dall'esigenza di garantire l'uniformità operativa e l'elevata qualità di trattazione, di assicurare un più veloce confronto con la competente struttura centrale, cui spetta monitorare il funzionamento delle procedure e l'implementazione delle stesse.

L'Ufficio di Foggia è stato già individuato per uno *stock* di 36.000 lavorazioni simili, già terminate, sulla base di variabili socioeconomiche, quali il numero dei contribuenti, delle dichiarazioni prodotte, delle partite IVA e dei soggetti più significativi sotto il profilo economico-fiscale, in quanto presenta una dotazione di personale in servizio comparativamente più consistente di quella degli altri uffici della Puglia. Una parte di tale dotazione di personale potrebbe di nuovo essere utilizzata, per una quota del proprio tempo lavorativo, nella lavorazione in questione piuttosto che in altre attività di missione, considerato che le caratteristiche socio-economiche del distretto di riferimento non appaiono – comparativamente con le risorse disponibili - di particolare rilevanza sotto l'aspetto fiscale. Nulla esclude che la medesima valutazione possa riguardare nel futuro altri uffici con medesime caratteristiche. Al momento, si ritiene di assegnare tale lavorazione all'Ufficio di Foggia, al fine di valorizzare le professionalità già impiegate proficuamente per le recenti lavorazioni.

Le nuove posizioni, che si aggiungono, come già detto, a quelle recentemente ultimate sono circa 36.000, che saranno trasmesse con apposita comunicazione ed accompagnate da istruzioni operative.

Il progetto prevede il coinvolgimento di circa 40 persone, individuate su base volontaria, che completeranno le lavorazioni assegnate presumibilmente entro fine anno, previo accordo locale.

Con riguardo ai Centri di Assistenza Multicanale, la scelta viene operata nella primaria considerazione che tali lavorazioni corrispondono alle attività di correzione che i consulenti effettuano in conseguenza della richiesta telefonica, a seguito della ricezione delle comunicazioni di irregolarità. Quindi, tali controlli preventivi di qualità non comportano assolutamente un snaturamento delle attività dei CAM che restano comunque sempre ed in ogni caso strutture la cui missione è quella di gestire l'informazione e l'assistenza in materia fiscale ai contribuenti.

Il vantaggio di tale assegnazione è sicuramente la trattazione uniforme delle fattispecie in esame e la riduzione dei carichi di lavoro ai front-office e agli stessi CAM,

Prof

Gre hz

consentendo una più efficiente pianificazione organizzativa nella gestione delle comunicazioni di irregolarità agli stessi CAM.

Utilizzando il considerevole bagaglio cognitivo e di esperienza che il personale dei CAM ha acquisito nel corso degli anni mediante il servizio di assistenza prestato ai contribuenti si può prevedere un loro coinvolgimento nell'esame dell'equivalente di circa 200.000 telefonate, la cui trattazione non ha scadenza nell'anno in corso e che pertanto può iniziare in questo periodo e concludersi nei primi mesi del nuovo anno compatibilmente con le telefonate in entrata.

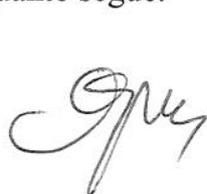
La distribuzione tra le sette strutture territoriali avverrà sia tenendo conto del personale in servizio ai CAM alla data del 31 agosto 2007 sia con riferimento al flusso delle richieste di assistenza telefonica monitorato nei giorni immediatamente precedenti l'attribuzione delle liste. Con tale modalità di distribuzione si tiene conto dell'afflusso di richiesta di assistenza telefonica, per cui saranno assegnati minori controlli preventivi alle strutture territoriali che evidenziano una maggiore richiesta di assistenza telefonica.

I rappresentanti delle organizzazioni sindacali intervengono per ribadire le perplessità già espresse nei precedenti incontri, riguardanti, in particolar modo, per l'Ufficio di Foggia l'assegnazione di lavorazioni, anche complesse, senza una pianificazione organica e una trattativa locale, con insufficienti supporti formativi.

Per quanto riguarda i CAM, le OO.SS. ritengono che l'attivazione delle nuove modalità operative comporti un ulteriore aggravio dei carichi di lavoro sui dipendenti, già cresciuti per effetto della fissazione, all'interno delle convenzioni, di obiettivi costantemente crescenti e comunque l'eventualità che tali controlli preventivi riducano proporzionalmente il flusso telefonico è da verificare a posteriori, poiché quand'anche si ottenesse tale effetto, questo sarebbe differito nel tempo.

Perplessità vengono espresse, anche, sull'insufficiente conoscenza della distribuzione dei carichi di lavoro nei vari CAM, della tempistica programmata per tali lavorazioni, di come si inquadrino tali nuovi controlli rispetto agli altri obiettivi da raggiungere ed all'andamento dei flussi telefonici.

In conclusione dell'incontro i rappresentanti dell'Agenzia e i rappresentanti delle organizzazioni sindacali concordano quanto segue.



1. Per quanto riguarda l'Ufficio di Foggia, si procederà ad attivare subito un tavolo di confronto con i soggetti abilitati alla trattativa locali sui criteri di individuazione dei dipendenti da assegnare alle lavorazioni attribuite e sui criteri di distribuzione del carico di lavoro. Ove gli addetti a tale attività fossero anche individuati nell'area di controllo, occorrerà procedere, in sede di contrattazione del FPSRUP 2007, a una verifica del budget di produzione dell'area per l'anno in corso e a una eventuale modifica degli indici di valutazione delle attività, ai fini del raggiungimento degli obiettivi e allo scopo di evitare comunque decurtazione del salario accessorio.
2. A conclusione della sperimentazione sull'ufficio di Foggia le Parti si incontreranno per verificarne l'esito e valutare altre, ed eventualmente alternative, soluzioni organizzative su uffici locali rispetto a quella già adottata per l'ufficio di Foggia.
3. Per quanto riguarda i CAM, si procederà ad attivare sperimentalmente le nuove lavorazioni previste assegnandole ai sette CAM secondo i seguenti criteri.
  - a. Il controllo delle comunicazioni sarà affidato in proporzione al numero di personale effettivamente in servizio e in correlazione ai livelli di piena operatività alla data del 15 settembre 2007. La distribuzione del carico di lavoro fra i CAM sarà oggetto di periodica informazione alle Organizzazioni sindacali.
  - b. All'interno dei CAM si procederà ad attivare subito un tavolo di confronto con le organizzazioni sindacali territoriali per il coinvolgimento del personale su base volontaria secondo criteri concordati di rotazione tra lo svolgimento di tali lavorazioni e le risposte tramite telefono o altri canali di risposta.
  - c. La sperimentazione avverrà per un periodo di tre mesi, al termine del quale le Parti si incontreranno di nuovo per una verifica congiunta dei risultati raggiunti e dei criteri di distribuzione dei carichi di lavoro tra i CAM e all'interno dei CAM. Le lavorazioni assegnate saranno conteggiate ai fini del raggiungimento dell'obiettivo incentivato previsto nella Convenzione per l'anno 2007 concernente il numero di contribuenti serviti attraverso la multicanalità. La quota di attività del controllo preventivo delle comunicazioni di irregolarità non incide sulla remunerazione degli addetti, trattandosi di attività che costituisce parte integrante dell'intera gamma di compiti del CAM, seppure svolta attualmente dai CAM non preventivamente in base a un

*Ray*

*Giuseppe*

*[Signature]*

*[Signature]*

programma, ma a seguito di chiamate telefoniche dei contribuenti cui arriva la comunicazione di irregolarità.

4. L'Agenzia si impegna a verificare entro un mese la coerenza con gli accordi sindacali nazionali delle prassi presso i CAM con particolare riferimento alle modalità di liquidazione dell'indennità al personale applicate dai singoli CAM e ad adottare i necessari interventi, se del caso anche con effetti retroattivi, al fine di garantire correttezza ed omogeneità di applicazione degli accordi sul territorio.
5. Rimane fermo quanto disposto dai precedenti accordi sui CAM in materia di mobilità e, in particolare, riguardo alla possibilità di uscita da tali strutture.
6. L'Agenzia s'impegna ad attivare prima possibile un tavolo di confronto più generale sui modelli organizzativi nella prospettiva della proposta di piano strategico aziendale 2008-2010, formulata in esito al convegno tenutosi a Genova il 5 luglio scorso a dieci anni dell'attivazione degli uffici delle entrate.

Roma, 21 SET. 2007

AGENZIA DELLE ENTRATE	ORGANIZZAZIONI SINDACALI
<i>P. S. S. S.</i>	CGIL/FP <i>[Signature]</i>
	CISL/FP <i>[Signature]</i>
	UIL/PA <i>[Signature]</i>
	CONFSAL/UNSA <i>[Signature]</i>
	RDB/PI
	NON FIRMA (NOTA VERBALE)
	FLP NON FIRMA (NOTA ALL'ACCORDO)
	FEDERAZIONE INTESA NON FIRMA (NOTA A VERBALE)

NOTA ALL'ACCORDO DEL 21 SETTEMBRE 2007

LA FLP NON FIRMA QUEST'ACCORDO CHE STRAVOLGE  
COMPLETAMENTE IL RUOLO DEI CONSULENTI TELEFONICI E  
LA FUNZIONE ORIGINARIA DEI CAM.

E' QUINDI NECESSARIO, PRIMA DI PROCEDERE ALLA  
ASSEGNAZIONE DELLE NUOVE LAVORAZIONI AI CAM,  
ASSICURARE LA POSSIBILITA' PER TUTTI I CONSULENTI  
TELEFONICI DI USCIRE DAI CAM CON EFFETTO IMMEDIATO  
E SENZA SOSTITUZIONE ALCUNA.

ROMA, 21 SETTEMBRE 2007

P. IL COORDINAMENTO NAZIONALE  
FLP FINANZE



Bruno Barbieri

## NOTA A VERBALE



L'Assegnazione ai CAM di nuovi ulteriori carichi di lavoro, rappresentati dalle 200.000 liquidazioni preventive su modelli 770 configura, secondo noi, il sostanziale superamento e snaturamento della loro caratteristica.

I CAM finiscono così per somigliare sempre più ai vecchi Centri di Servizio e rischiano di perdere quella peculiarità che li caratterizzava e tipizzava la loro missione istituzionale, rendendo possibile immaginare per i consulenti telefonici una specifica veste professionale.

L'accordo non chiarisce il peso specifico che le nuove lavorazioni avranno rispetto a quelle storicamente assegnate ai CAM.

Consideriamo questo passo come l'ennesimo nella direzione di una pesante ristrutturazione organizzativa e di "missione", frutto di un disegno che l'Amministrazione non espone nella sua interezza e che pertanto giudichiamo negativamente.

Roma, 21 settembre 2007

p RdB/CUB PI



# Intesa

*Agenzie Fiscali*

c/o: AGENZIA DELLE ENTRATE – VIA GIORGIONE, 159  
00147 ROMA - FAX: 06233224920 – TEL.: 0650545567  
Sito: [intesa.saaf.it](http://intesa.saaf.it) E-mail: [intesa@saaf.it](mailto:intesa@saaf.it)

---

## NOTA A VERBALE

La scrivente O.S., ancora una volta, non condivide le scelte aziendali dell'Agencia delle Entrate, che lascia completamente a carico dei lavoratori dei CAM e dell'Ufficio Unico di Foggia le disfunzioni delle procedure informatiche Sogei e pretende senza la minima organizzazione ne a livello locale ne centrale, **lo smaltimento di 536.000** controlli preventivi su avvisi di irregolarità entro il 31 dicembre 2007.

In pratica più lavoro a **costo zero** per l'amministrazione, e pesanti carichi di lavoro per Uffici che hanno già propri compiti istituzionali.

Roma, 21 settembre 2007

INTESA AGENZIE FISCALI