



AGENZIA DELLE ENTRATE

CAM

RIORGANIZZAZIONE O CAOS?

Lo scorso anno il direttore dell'Agencia delle Entrate, come ultimo atto ufficiale prima di essere sostituito, decise una riorganizzazione che avrebbe dovuto rivoluzionare i metodi di lavoro, organigramma e struttura degli uffici.

È noto che, a seguito della sentenza della Corte costituzionale n.37 del 2015 che ha dichiarato illegittimi i funzionari incaricati di ruoli dirigenziali, con la legge 27 dicembre 201 N°205 sono state istituite le POER, figure quanto meno ibride, senza lo *status* di dirigenti ma con attribuzioni di competenze assai elevate.

Tralasciando l'iter farraginoso che ha portato alla selezione di questi nuovi soggetti, la loro presenza nelle nuove articolazioni dell'Agencia al posto dei precedenti dirigenti che, di fatto, vanno a sostituire, ha comportato situazioni che, se non corrette, porteranno in qualche ufficio al blocco di lavorazioni finora espletate in maniera efficace e semplice.

In particolare, per i CAM (o SAM, secondo la nuova vulgata) non essendo più uffici dirigenziali ma attribuiti appunto a POER, è necessario ci sia un dirigente centrale di coordinamento.

Non ancora nominato.

La modifica delle attribuzioni comporta lo stravolgimento di metodi di lavoro consolidati e che hanno costituito una delle prerogative principali di questi uffici, nella prospettiva voluta dall'Agencia di un rapporto semplificato ed immediato con i cittadini o con i professionisti loro intermediari.

Ai consulenti dei CAM, sia a quelli storici provenienti da vari uffici e appartenenti alle più diverse Aree e profili, sia a quelli assunti con concorso apposito e inquadrati nella seconda Area funzionale, è stata attribuita una "delega di firma", per quanto virtuale e limitata, che ha consentito a tutti di operare in maniera snella ed immediata, direttamente al telefono e con tempistiche ridotte, su comunicazioni di irregolarità da 36-bis, correzioni di dichiarazioni IVA (54-bis), sgravi su cartelle esattoriali.

In quasi vent'anni di attività, ogni volta che l'Agencia ha emanato raffiche di controlli automatizzati, tutti i consulenti impiegati nei CAM, senza alcuna distinzione, hanno interloquito con gli interessati e soprattutto con gli studi professionali, correggendo errori, confermando o modificando gli esiti dei controlli, fornendo assistenza immediata, informazioni e inviando immediatamente ai contribuenti i nuovi esiti della lavorazione. Semplicemente con una telefonata e, come si è sempre vantata l'Agencia, in tempo reale.

Ora, nonostante la legge 205/2017 indichi esplicitamente che : ***"I titolari delle predette posizioni adottano atti e provvedimenti amministrativi, compresi quelli che impegnano l'Agencia verso l'esterno (...) ed esercitano autonomi poteri delle risorse umane"*** è stato loro imposto –si parla di una nota riservata non consegnata alle OO.SS.- di eliminare totalmente, azzerata, qualsiasi delega di firma e vietata qualsiasi sub delega a tutti i consulenti, lasciando l'onere di sottoscrizione di qualsiasi atto esclusivamente ai Capo team ed alla POER a capo delle Sezioni dei CAM.



Considerando la mole di lavoro di circa 250/400 pratiche quotidiane, ciò significa che la sola POER e tra 7 o 10 capo team dovranno verificare tutti i giorni dalle 25 alle 50 pratiche che prima venivano suddivise fra i consulenti.

Inoltre, per ogni pratica dovrà essere predisposto un fascicolo: anche per la conferma di un credito di 25 €, o per un banalissimo abbinamento di un versamento effettuato con un codice errato o con un anno digitato male. Ciò vuol dire che un intervento risolutivo che finora richiedeva circa 7 minuti (con i risultati trionfalisticamente sbandierati dall'Agenzia con le ultime statistiche ufficiali) ora comporterà un tempo medio di 25 minuti e una risposta al contribuente data entro 3 o 4 giorni. E questo significherà un numero molto inferiore di contribuenti "serviti" se la media di risposte per consulente dovesse scendere dalle attuali 20/25 telefonate a meno di 10.

Un gran bel risultato davvero.

A questo punto paiono però inevitabili un paio di considerazioni.

Un gran numero di cittadini che sono stati abituati ad un rapporto immediatamente risolutivo con i consulenti dei CAM si rivolgeranno agli sportelli degli Uffici territoriali che, notoriamente e in particolare in questo periodo in cui si è falcidiati dai pensionamenti, saranno ancor più in difficoltà nell'affrontare il numero crescente di richieste da parte dei cittadini: non crediamo sia questo l'obiettivo che l'Agenzia voglia perseguire nei confronti dei cittadini.

Se questo trend si allargherà anche agli studi professionali, la situazione potrebbe divenire insostenibile in tempi brevi e le proteste e gli attacchi sui media sono facilmente immaginabili.

La seconda è più prettamente sindacale.

Con questi provvedimenti si delegittima completamente il lavoro di lavoratori che l'Agenzia utilizza quotidianamente senza mai porsi il problema dell'Area di appartenenza e sfruttandone, nel senso migliore del termine, le capacità per poter fronteggiare "gli obiettivi sfidanti" che le vengono affidati.

È appena il caso di ricordare solo le campagne Cambia Verso, in cui si è chiesto ai medesimi soggetti di entrare nel merito (almeno per dare assistenza e informazione sulle lettere inviate ai contribuenti) in ambiti che normalmente riguardano l'accertamento, e l'assistenza fornita per la Fatturazione Elettronica che, per ammissione di molti, è servita a far superare i timori terroristici che molti hanno diffuso per farla fallire.

Ora, pare che venga richiesto a questi lavoratori un non meglio definito "quid minus"...

Come se anni di lavoro sul campo dimostrando capacità e competenza riconosciute fossero nulla

Le evoluzioni normative e contrattuali, la trasformazione da Ministero ad Agenzia, vengono citate sempre ad uso e consumo dell'Agenzia e mai per riconoscere ai lavoratori quelle conoscenze, quell'autonomia, quella correttezza amministrativa che sono nei fatti.

Non comprendere, poi, che demotivare gli ultimi assunti, anche quelli che non sono stati inquadrati nella Terza Area, è segno di miopia gestionale.

Oppure bisogna pensare che anche al suo interno l'Agenzia non sa o non ha interesse a tutelare e a difendere il proprio ruolo essenziale per il Paese.

FP CGIL NAZIONALE
Carmine Ruocco

FP CGIL NAZIONALE
Elena Ciola



FEDERAZIONE LAVORATORI FUNZIONE PUBBLICA CGIL

VIA LEOPOLDO SERRA, 31 - 00153 ROMA

Tel. +39 06 585441 | Fax +39 06 58544339 | posta@fpcgil.it | webmaster@fpcgil.it