

Torino, 20 maggio 2022

NOTIZIARIO N. 6

AGENZIA DELLE ENTRATE. UN PERICOLOSO PRECEDENTE SU ANTICIPO INDENNITA' PER ATTIVITÀ DI ASSISTENZA, CONTRARIO ALLE INTESE NAZIONALI, CHE NON REMUNERA IL LAVORO SVOLTO.

Quanto accaduto giovedì scorso alla Direzione Provinciale I di Torino ha dell'incredibile e ci lascia sgomenti. Come detto nel titolo, è stata raggiunta l'intesa di massima – manca solo la firma su un testo scritto – per l'anticipo dell'indennità di assistenza all'utenza in palese violazione delle intese nazionali del 14 marzo u.s. rendendola, a nostro giudizio, viziata e illegittima. Ci scusiamo fin d'ora per la lunghezza e ringraziamo quanti leggeranno fino alla fine ma, visto l'argomento, non è possibile fare sintesi, pena scarsa comprensione e chiarezza.

A margine delle trattative per gli accordi sicurezza, come FLP, abbiamo chiesto ai Direttori Provinciali, intuendo che non fossero in possesso di tutte le informazioni, come intendessero approcciarsi all'argomento anticipazione indennità di assistenza alla luce degli accordi nazionali del 14 marzo citati. In particolare, l'accordo sui servizi agili e sul nuovo modello di accoglienza all'art. 6 recita che "In considerazione della specifica innovazione, che riguarda nel suo complesso tutti i servizi all'utenza, a decorrere dal 2020, la contrattazione integrativa incrementerà la percentuale del FRD già destinata al personale addetto all'assistenza e informazione all'utenza." Tradotto in parole povere significa che, già dall'anno 2020, si procederà ad incrementare le somme destinate a remunerare i colleghi addetti all'utenza alla luce del fatto che non esiste più il solo front office classico come lo conosciamo ma anche forme diverse, quali quella telefonica nonché la pre-chiamata, la richiamata e la video chiamata. Incremento di fondi che è avvenuto lo stesso giorno, quando è stato siglato l'accordo per l'anticipo dell'indennità di assistenza: infatti, oltre a stabilire che la misura dell'anticipo sarebbe stata il 95%, anziché il solito 60%, sono state aumentate le somme proprio per pagare le nuove modalità di assistenza. Abbiamo anche spiegato che erano da indennizzare esclusivamente le attività di assistenza telefonica e di pre-chiamata, in quanto la richiamata avrebbe avuto riconoscimento con incremento del Fondo di sede, mentre la video chiamata nel corso del 2021, in Piemonte, non è stata fatta nemmeno in via sperimentale.

Si è scatenato il caos. L'amministrazione ha evidenziato, in diverse province, grosse difficoltà nel reperire i dati perché le nuove attività di assistenza telefonica non sono state consuntivate e tracciate, mentre minori problemi vi erano per la pre-chiamata potendo trarre i

dati da profilo utente. La compagine sindacale è stata variegata... Alcune, pur manifestando disponibilità, hanno dichiarato e proposto di rinviare la discussione del problema per le annualità successive vista la complessità dell'argomento che richiede riflessioni approfondite sul generale sistema... (sic!); altre, con argomentazioni degne di John Belushi in Blues Brothers (la tintoria, il funerale, le cavallette), buttavano la palla sugli spalti. Non condividendo affatto, invitavamo ad assumere ulteriori informazioni per poter affrontare con cognizione di causa la tematica.

I Direttori Provinciali hanno chiesto, in assenza di precise indicazioni, alla Direzione Regionale la quale, dopo aver consultato la Direzione Centrale, ha confermato loro la correttezza della nostra posizione, in quanto sulle somme stanziati vi erano i fondi per remunerare anche le nuove modalità di assistenza. Pensavamo, avendo il conforto di una corretta interpretazione degli accordi nazionali, di aver riportato la discussione sulla giusta rotta. La trattativa alla DP I ha dimostrato che, purtroppo, sbagliavamo a riporre fiducia. Una pavida Direzione, anziché chiedere e pretendere il rispetto degli accordi siglati, ha demandato, pilatescamente, alle sigle e alle RSU se volevano continuare ad applicare i criteri adoperati per gli accordi pregressi con il pagamento del front office tradizionale, oppure remunerare anche quanti avevano svolto attività di assistenza con le nuove modalità. E ovviamente le sigle presenti hanno continuato, pur aprendo alla doverosità della remunerazione, a sostenere le loro tesi nonostante l'evidenza. **Con il risultato che quanti hanno svolto assistenza telefonica e pre-chiamata non vedranno un centesimo nonostante, lo ripetiamo, siano state previste le somme per remunerare tali attività.**

Se possiamo comprendere CGIL e USB che non hanno siglato l'accordo sui servizi agili (ma hanno firmato quello sull'anticipo dell'indennità di assistenza) incomprensibile appare la presa di posizione dell'amministrazione e delle sigle firmatarie. La prima perché la Direttrice è notoriamente rigorosa nell'applicazione delle regole e nel rispetto degli accordi. Per questo l'atteggiamento rimessivo e arrendevole ci appare alquanto strano. Ancor più incomprensibile la presa di posizione delle OO.SS. firmatarie (CISL UIL e UNSA) che hanno continuato con argomentazioni assolutamente incoerenti, con disquisizioni semantiche prive di ogni aderenza alla realtà. **Ma certi delegati, che si vantano di partecipare ai tavoli nazionali quanto ne capiscono degli accordi che firmano? E se a Roma firmano in un modo perché in Piemonte fanno il contrario?**

Vi verrà detto e scritto che i fondi devono essere stanziati, che servono ulteriori accordi nazionali, che così si remunera il disagio di chi è andato in presenza, che ancora l'accordo del 14 marzo deve essere declinato a livello territoriale, che alla fine non si penalizza nessuno, che con il saldo si aggiusta tutto, etc.. Alcune di queste "tesi" sono infondate perché: i soldi sono stati stanziati (tranne, come detto, per le richiamate che devono essere inseriti sul fondo di sede); non sono necessari ulteriori intese nazionali perché quello del 14 marzo è completo in quanto

demanda alla trattativa locale di posto di lavoro l'identificazione dei criteri e l'ammontare delle indennità da attribuire; sul remunerare il disagio di chi è andato in presenza vi ricordiamo che esiste intesa nazionale del luglio 2021 che prevede, per il 2020, di destinare somme del FRD per remunerare quanti sono andati in ufficio in piena pandemia e che tale accordo è finora rimasto lettera morta per divergenza di opinioni tra sigle e amministrazione. Altre argomentazioni, invece, non sono integralmente corrette: se è vero che i colleghi impegnati sono gli stessi che fanno front office è altrettanto vero che alcuni colleghi, nel corso del 2020 e 2021 non hanno potuto svolgere attività in presenza e sono stati impegnati in altro. Così come è altrettanto vero che nelle giornate in cui non si è stati in presenza allo sportello ma si è fatta assistenza telefonica, queste giornate non vengono pagate. Sul rimediare con il saldo, che avverrà dopo la definizione FRD 2021, ci chiediamo perché far attendere altri 2/3 anni i colleghi per far prendere loro soldi già stanziati e per il lavoro svolto?

Infine, una parentesi sulla mancata declinazione in sede locale dell'accordo sui servizi agili. Sempre durante le trattative sulla sicurezza, abbiamo chiesto, in solitudine, ai direttori provinciali di voler prevedere appositi incontri. Ma i direttori, intuendo i pericoli insiti, si guardano bene dal convocarci. Due sono le insidie per l'amministrazione. **Il primo è che l'accordo nazionale consente ai sindacati di mettere becco sull'organizzazione degli uffici. Il secondo è che rischia di scoperchiare il classico "vaso di Pandora", ovvero il problema della situazione drammatica in cui versano i servizi all'utenza, con carichi di lavoro spropositati rispetto al personale residuo.** Se, ad esempio, il collega Caio fa front office la mattina e il pomeriggio effettua le richiamate sorge il problema del carico di lavoro di back office di Caio, che ricade necessariamente su altri colleghi, che già hanno il loro bel da fare. Capite bene che il problema è spinoso e il perché nessuno, a parte noi, abbia tanta voglia di affrontarlo.

Tornando all'argomento oggetto del notiziario, non vogliamo interrogarci troppo sui motivi che hanno condotto a siffatta scelta. Quanto detto ai direttori provinciali lo ripetiamo anche a voi: non credete a FLP. Prendete informazioni, leggete gli accordi (che alleghiamo) e fatevi una vostra opinione. Noi continueremo sulla nostra strada convinti di essere nel giusto, ma l'accordo siglato in DP I, nonostante tutto, è un pericoloso precedente che influirà certamente anche sulle altre Direzioni Provinciali. **Con il concreto rischio di vedere i colleghi del Piemonte penalizzati rispetto ai colleghi di altre regioni** (Liguria, Marche, Sardegna, ecc). Possiamo confidare, per il vostro interesse, unicamente nell'intelligenza dei colleghi RSU e nella fermezza dei dirigenti, che non si pieghino a siglare accordi che riteniamo viziati.

Vi terremo informati.

IL COORDINAMENTO REGIONALE PIEMONTE
FLP ECOFIN – AGENZIE FISCALI