

Verbale della riunione del 27 aprile 2021

Il giorno **27 aprile 2021**, alle ore 12:00, in videoconferenza si tiene l'incontro con le OO.SS. Territoriali e la R.S.U., per discutere sul seguente ordine del giorno:

- collaborazione tra la SAM di Cagliari e gli UU.TT. della Sardegna per la gestione delle chiamate a seguito di prenotazione.

Per l'Amministrazione è presente:

Claudio Fabrizi	Direttore Regionale
Lorenzo Giusti	Capo Sezione della SAM
Mauro Stefani	Capo Ufficio Servizi Fiscali DR Sardegna

Per le OO. SS. Territoriali sono presenti:

Silvana Cadeddu	CISL
Annarella Pintus	CONFESAL UNSA
Sabrina Ghiani	UIL
Vincenzo Patricelli	FLP
Enrico Serio	CISL

Per la R.S.U. del CAM sono presenti:

Salvatore Arbore	
Giovanni Schirru	
Selene Scozzafava	

Le funzioni di verbalizzante vengono svolte da Paolo Melis.

Aprè la riunione il **Capo Sezione** introducendo l'oggetto della discussione, ossia la realizzazione di un progetto di pre-chiamate in un'ottica di collaborazione tra la SAM di Cagliari e gli Uffici Territoriali della DR Sardegna.

Tale progetto trae la sua origine dal fatto che, in una fase critica dovuta all'emergenza sanitaria, la SAM può dare un supporto ai colleghi degli Uffici: infatti, nell'arco della scorsa e delle prossime 4 settimane verranno inviati circa 200.000 avvisi di accertamento bollo auto 2017 e 8.000 comunicazioni di irregolarità 36 bis. In conseguenza di tutte queste notifiche ai contribuenti, si teme un notevole afflusso degli stessi presso gli UU.TT. al fine di ricevere assistenza e consegnare documentazione.

La finalità del progetto sta proprio nella necessità di evitare un ingente afflusso di contribuenti presso gli Uffici, da evitare nell'attuale fase di emergenza epidemiologica: si tratta, dunque, di chiamare i contribuenti che hanno prenotato un appuntamento per fornire l'assistenza di base. L'attività diretta a fornire assistenza sui bolli auto è sempre stata svolta dai colleghi della SAM, sebbene in passato gli operatori fossero forniti di minori strumenti.

Il **Direttore Regionale** interviene specificando che le 200.000 notifiche bollo auto erano note da tempo, ma sono partite solo il 19 aprile, pur avendone avuto notizia solo da due giorni, e la notifica è stata programmata in 4 settimane.

Le comunicazioni, pertanto, si concentrano in un ristretto lasso di tempo.

In considerazione di tali circostanze, il Direttore ricorda di aver chiesto alla Direzione Centrale di poter diluire l'invio delle predette comunicazioni da 4 a 8 settimane, ma ad oggi non c'è stata risposta.

Si intende, inoltre, diffondere attraverso i media un comunicato stampa al fine di informare il contribuente del fatto che sono in arrivo le notifiche e, contestualmente, quali adempimenti comportano e quali azioni intraprendere.

Questa iniziativa è finalizzata ad evitare che gli stessi possano recarsi in massa presso gli uffici per richiedere anche solo informazioni.

In ogni caso, nelle comunicazioni sono state indicate con chiarezza le annualità a cui si riferiscono le comunicazioni, in quanto negli anni precedenti si è riscontrato che gran parte della assistenza fornita era dovuta proprio ad una errata interpretazione della annualità da parte del contribuente.

La SAM può dare un contributo iniziale fornendo una prima assistenza al contribuente che ha richiesto un appuntamento agli uffici, indicando come risolvere i problemi legati alle comunicazioni ricevute, oppure indicando un apposito indirizzo mail a cui inoltrare eventuali richieste.

La DR intendere mettere in campo un'organizzazione in grado di gestire il sistema delle pre-chiamate, ma che potrebbe anche non essere necessaria.

La **CISL** interviene sottolineando la necessità di concordare un progetto simile a livello nazionale.

IL **Capo Sezione** riprende il filo del discorso per chiarire alcuni aspetti del progetto, ricordando in primis che i colleghi che hanno dato disponibilità alla attività in oggetto potranno decidere quanta parte del turno telefonico dedicare alle pre-chiamate.

In ogni caso il turno telefonico non potrà essere superiore alle 4 ore.

L'assistenza per il bollo auto sarà in ogni caso fornita all'utenza, in quanto la materia rientra tra quelle per cui la SAM fornisce il servizio di assistenza e riceve le chiamate.

Altri strumenti saranno messi a disposizione dei volontari al fine di erogare il servizio in modo ottimale.

La SAM si limiterà a fornire assistenza: la pratica dovrà essere lavorata dagli UU.TT..

In seguito all'assistenza fornita, i colleghi della SAM dovranno disdire l'appuntamento prenotato

dagli utenti presso gli uffici.

Il carico di lavoro non sarà aumentato e a tal proposito si chiarisce che il numero delle chiamate in uscita verrà computato nel budget complessivo di chiamate previsto per la SAM.

I colleghi della SAM hanno dato una buona risposta a questa iniziativa.

Interviene la **FLP** affermando che l'Agenzia si è preoccupata di mettere in piedi il progetto pre-chiamate senza coinvolgere i lavoratori sulla opportunità di attivare una lavorazione aggiuntiva.

Non sono state neppure convocate le OO.SS. regionali.

Sottolinea che nelle relazioni sindacali la controparte va sempre rispettata e che prima di rivolgersi ai consulenti della SAM per sondare l'eventuale disponibilità allo svolgimento della attività era necessario convocare le OO.SS e la RSU.

Precisa, inoltre, che la SAM non svolge attività di pre-chiamata, ma di call back e che si tratta di due attività molto diverse.

Pertanto, ritiene che l'attività in oggetto costituisca una lavorazione aggiuntiva che aumenta il carico di lavoro dei consulenti.

La FLP ricorda ai presenti che nel 2000 i CAM sono stati aperti per gestire le cartelle: solo in seguito si sono trasformati in uffici che forniscono assistenza qualificata e specialistica. Nel corso degli anni sono state introdotte delle nuove lavorazioni, dapprima esclusivamente su base volontaria e successivamente divenute oggetto di attività ordinaria.

L'Agenzia non può spostare certe lavorazioni, che di fatto sono seriali e di competenza degli uffici territoriali, verso una struttura che svolge prevalentemente assistenza qualificata.

Tutto ciò premesso, si chiede chi garantisce che un domani ciò che viene fatto oggi in modo volontario non diventi un qualcosa di definitivo (un servizio di istituto), togliendo poi spazio alla formazione e/o autoformazione.

A tal proposito, chiede all'Agenzia di fornire delle garanzie scritte, mediante protocollo d'intesa, nel quale dovrà essere specificato che tale attività non sarà definitiva e che le chiamate in uscita siano conteggiate tra quelle che rientrano negli obiettivi assegnati alla SAM.

I colleghi hanno il diritto di avere tutte le garanzie possibili.

Chiede, pertanto, con forza la definizione di un protocollo di intesa.

La **UIL**, d'accordo con Cisl e Flp, ricorda che i sindacati vanno sempre convocati, seppure in questa iniziativa non si ravvisa malafede da parte degli attori del progetto.

Sulle lavorazioni sperimentali si chiede trasparenza.

Ad oggi non si comprende per quale motivo si dovrebbero sgravare gli uffici delle lavorazioni relative al progetto pre-chiamate, in quanto le criticità di tali uffici si riscontrano in altre aree.

Ad esempio, è noto che gli uffici di Cagliari abbiano manifestato una certa sofferenza in materia di registro e non in relazione agli avvisi bollo auto o comunicazioni di irregolarità ex 36-bis.

Non condivide il discorso sulla volontarietà delle assegnazioni e invita i colleghi a non aderire a queste lavorazioni.

Farà segnalazione al coordinamento nazionale del sindacato.

La **CISL** si riserva di fare la segnalazione al coordinamento nazionale del sindacato.

Nella fattispecie, quando si parla di carichi di lavoro spostati da un ufficio ad un altro, ne scaturisce inevitabilmente anche una problematica, oggetto di contrattazione, legata alla destinazione delle risorse economiche.

Pur comprendendo il momento particolare, davanti ad una situazione del genere si ritiene che l'organizzazione di un tale progetto non possa essere demandata alle strutture locali, ma debba essere gestita e normata dal centro.

Il **Direttore Regionale** sottolinea che rispetto e trasparenza non sono mai state messe in discussione. Non è partita alcuna attività senza il consenso in questa sede.

Dal febbraio 2021 il Direttore Regionale non è responsabile del budget della SAM e del COSF (ha solo una responsabilità in materia di logistica).

La mancata convocazione delle sigle sindacali a livello regionale non compete alla Direzione Regionale.

Le chiamate oggetto della nuova attività sono da back office.

Si ritiene che, in merito a questa assegnazione temporanea di lavorazioni, non si possa parlare di *garbage collection* in quanto la SAM svolge un'attività di consulenza molto qualificata e di qualità.

La lavorazione volta alla gestione di questo picco di avvisi e comunicazioni è di fatto su base volontaria: le adesioni sono allo stato attuale circa 30 e questo consente una migliore distribuzione del lavoro con minor carico per consulente.

Da parte della amministrazione non vi è l'intenzione di far diventare ordinaria l'attività oggetto di questo confronto.

Si prevede una ulteriore ondata di avvisi e comunicazioni per i mesi di ottobre/novembre 2021.

Il progetto di pre-chiamata non prevede, in ogni caso, che il lavoro possa essere interamente travasato sulla SAM.

Prende atto delle dichiarazioni della UIL.

La **UIL** chiede di avere le stesse informazioni di cui dispone l'amministrazione, al fine anche di poter valutare con maggiore precisione quali siano le reali esigenze e criticità dei singoli Uffici.

La **CISL** chiede alla amministrazione di sospendere il progetto fino a quando non siano coinvolte le strutture dell'Agenzia a livello nazionale e non ci sia stato il coinvolgimento anche delle Direzioni Provinciali.

Le parti convengono che bisognerebbe tenere il progetto in stan-by: sarebbe necessario stabilire in quali lavorazioni gli UU.TT. sono carenti per capire dove intervenire.

UIL ribadisce che ci sono altre lavorazioni che dovrebbero avere la precedenza.

MAURO STEFANI interviene ricordando che la comunicazione della Direzione Centrale, in merito alle lavorazioni da eseguire, è giunta quasi all'improvviso, lasciando poco spazio all'organizzazione e al coinvolgimento di tutte le parti: il motivo di maggiore preoccupazione è insito nel fatto che, a seguito delle notifiche degli avvisi e delle comunicazioni, in un mese 10.000 persone potrebbero chiedere un appuntamento per la relativa assistenza.

Il CUP si potrebbe, in tal modo, saturare e l'utenza si potrebbe riversare negli Uffici per chiedere assistenza.

La **CISL**, pur comprendendo tali affermazioni, ribadisce come la Direzione Centrale abbia il dovere di intervenire e di confrontarsi con le sigle sindacali a livello nazionale.

Il **CAPO SEZIONE** assicura che non era intenzione della amministrazione escludere i sindacati dalla realizzazione del progetto; la qualità della SAM non è mai stata messa in discussione e gli sforzi si stanno concentrando nel fornire ai consulenti un costante aggiornamento.

Le telefonate in outbound concorreranno al raggiungimento del budget e, visto che verranno fatte in sostituzione di quelle in ingresso, il carico di lavoro non aumenterà.

La **RSU** sottolinea di aver richiesto un confronto con la amministrazione in quanto, senza preventiva informazione e concertazione, è stato chiesto ai colleghi della SAM di fornire assistenza su una materia non di competenza.

Spesso le lavorazioni temporanee attribuite all'allora CAM sono diventate definitive, come ad esempio è avvenuto per le pratiche *civis*.

Queste nuove lavorazioni richieste, di cui si enfatizza la temporaneità, capitano in un periodo critico

nel quale l'utenza richiede in maniera massiccia assistenza su materie come la precompilata o i contributi a fondo perduto.

I contribuenti, quando contattano il consulente della SAM, affermano di essere in attesa da 40 minuti: aggiungere tale attività implicherebbe un maggior tempo di attesa dell'utenza.

Inoltre, in considerazione del fatto che le chiamate in outbound non costituiscono attività di base dei consulenti della SAM, bisognerebbe programmare una formazione specifica per la gestione di una telefonata in uscita, in quanto una pre-chiamata va gestita *a livello psicologico* in modo diverso rispetto a quelle in entrata.

In ogni caso, si ritiene che le lavorazioni ex 36-bis costituiscano delle lavorazioni aggiuntive.

FLP: la Direzione Regionale ha il dovere di promuovere determinate problematiche nei confronti della Direzione Centrale.

Prende come esempio il caso dei contributi a fondo perduto: la guida sulla nuova piattaforma è stata messa in linea senza mettere al corrente gli uffici e questa circostanza non ha consentito ai lavoratori dell'Agenzia, deputati a fornire assistenza in materia, di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato e senza stress.

Il **Direttore Regionale** conferma quanto affermato ricordando che la stessa situazione si è verificata in altre occasioni.

FLP interviene per ricordare che non è normale che si affidino alla SAM delle lavorazioni che dovrebbero essere di competenza degli uffici territoriali: questo aggravio di lavoro può comportare una riduzione del tempo dedicato alla autoformazione, minando la qualità del servizio offerto.

Si chiede, in questa sede, al Direttore Regionale di mettere per iscritto che questa attività non si possa trasformare nel tempo in un qualcosa di definitivo, di chiedere alla DC assicurazioni sul fatto che le telefonate in uscita abbiano lo stesso valore di quelle in entrata.

Ad opinione del rappresentante FLP la SAM, durante questi anni, è stata scambiata per un centro di servizi, sebbene al contrario la stessa SAM svolga un tipo di assistenza qualificata e di qualità.

Prima si chiariscono questi punti in un protocollo di intesa e poi si potrà procedere con la definizione del progetto.

Si chiede la sospensione dello stesso per qualche giorno.

Il **Direttore Regionale** assicura che condividerà uno schema di progetto in tempi molto brevi, ringrazia i presenti sottolineando l'importanza del confronto avvenuto in questa sede.

I lavori si chiudono alle ore 14.10.

Parte Pubblica	Parte Sindacale - firmato	
Claudio Fabrizi Lorenzo Giusti Mauro Stefani	CISL	Enrico Serio
	CISL	Silvana Cadeddu
	UIL	Sabrina Ghiani
	CONFSAL UNSA	Annarella Pintus
	CONFINTESA	assente
	FLP	Vincenzo Patricelli
	RSU	Salvatore Arbore
		Giovanni Schirru
		Selene Scozzafava