

Roma, 24 novembre 2023

NOTIZIARIO N. 80

ENTRATE: RIAPRIAMO ANCHE LA VERTENZA SAM!

Lavoratori che dovrebbero essere governati da regole certe stabilite da accordi nazionali che, nel tempo, sono state dimenticate (le regole) e dimenticati (i lavoratori). E ormai si affacciano anche illegittime forme di controllo a distanza.

Era il lontano 2000, periodo forse d'oro dell'Agenzia delle Entrate, quando i vertici dell'amministrazione pensarono di riconvertire i vecchi Centri di Servizio delle Imposte Dirette e le professionalità che si erano formate negli anni in una nuova categoria di uffici, i Centri di Assistenza Telefonica (CAT).

Una nuova modalità (allora) di relazione con il contribuente che partì in una prima fase soprattutto per materie semplici e riguardante *in primis* le comunicazioni di irregolarità e le cartelle esattoriali.

In breve tempo, i CAT si trasformarono in Centri di Assistenza Multicanale (CAM), dediti a risposte su materie molto più complesse fino a diventare velocemente veri e propri uffici *omnibus* che facevano da front-line su tutto lo scibile tributario. Ovviamente vi sono stati accordi nazionali che disciplinavano la necessaria formazione per affrontare tutte le materie tributarie, i tempi di autoformazione, la durata dei turni telefonici, le "indennità di cuffia" per un lavoro particolarmente gravoso e i tempi di eventuale *turn over*, visto l'alto rischio di *burn out* al quale gli operatori vanno incontro.

Sin dall'inizio la FLP è stata sindacato di punta (o meglio l'unico sindacato che trattava con cognizione di causa a livello nazionale poiché conosceva bene il lavoro svolto all'interno dei CAM) e ha contestato la deriva del progetto originario che negli anni ha visto sempre più lavorazioni seriali dirottate ai CAM, riduzione dei tempi di autoformazione, regole sempre meno applicate e infine dimenticate (regole e lavoratori). Purtroppo, anziché arginare la modifica della *mission* degli uffici, Agenzia e sindacati (non la FLP) accettarono un tavolo tecnico che finì per avallare tutto ciò che l'Agenzia volle.

Recentemente (nemmeno poi tanto) i CAM hanno cambiato nome in SAM (Sezioni di Assistenza Multicanale), ma non hanno mutato granché d'altro. Anzi, possibilmente, la situazione è cambiata ancora in peggio con i malfunzionamenti informatici, che affliggono tutta l'Agenzia, ma che per i SAM assumono contorni devastanti.

Oggi, quindi, dopo una breve consultazione con i delegati sindacali della FLP e un altrettanto veloce confronto di questi con le RSU, la FLP ha deciso di riaprire una vertenza sui SAM che riguardi tutto il ciclo lavorativo e porti ad un nuovo accordo che aggiorni i seguenti punti: formazione e tempi di autoformazione, strumentazione, aggiornamento dell'indennità di cuffia ferma da secoli, disciplina del *turn over* e quant'altro verrà fuori durante il confronto con l'amministrazione.

La nota inviata dalla FLP è allegata al presente notiziario e, come sempre, vi terremo aggiornati sugli sviluppi della vertenza chiarendo sin d'ora che se non riceveremo risposte in tempi brevi chiederemo agli addetti di mobilitarsi a tutela dei propri diritti.

L'UFFICIO STAMPA