

Cagliari, 10 maggio 2021

NOTIZIARIO N. 7

ENTRATE: IL SAM NON È IL CENTRO DI SERVIZIO, MA UN UFFICIO SPECIALIZZATO CHE MERITA DI MANTENERE LA PROPRIA “MISSION” **Il resoconto e gli sviluppi dell'incontro regionale sulle pre-chiamate dei bolli auto**

Lo scorso 26 aprile abbiamo ricevuto dalle RSU e dai nostri delegati aziendali la notizia che stava per essere assegnata al SAM di Cagliari l'attività di pre-chiamata relativa all'assistenza su tutti o parte degli atti notificati ai contribuenti sui bolli auto della Sardegna (circa 200.000 atti).

Di questo non eravamo stati informati come sindacato né dalla direzione regionale, né dalla direzione del SAM.

I colleghi si sono giustamente allarmati e noi con loro. Per questo abbiamo subito inoltrato alla DR Sardegna una richiesta di incontro, che si è tenuta il giorno dopo tra direttore regionale, direttore del SAM, rappresentanti sindacali e RSU del SAM.

Il discorso della FLP in quella riunione è stato molto chiaro e non è di totale chiusura rispetto all'esigenze dell'amministrazione ma di richiesta forte di garanzie per i lavoratori.

Il lavoro dei SAM (prima CAT, poi CAM e solo da poco tempo denominati SAM) è poco conosciuto all'interno dell'Agenzia delle Entrate ed è già stato nel tempo parzialmente snaturato.

Abbiamo quindi spiegato al direttore regionale le vicende accadute negli anni: la partenza soprattutto come presidio nei confronti dei contribuenti e professionisti su cartelle e altri atti e lo sviluppo immediato come punto per l'assistenza specializzata, che doveva essere il fiore all'occhiello dell'Agenzia. Quasi subito i SAM sono diventati, senza che l'Agenzia nemmeno se ne accorgesse, un esperimento positivo di vera e propria comunità di pratiche, con un sapere circolare, una forte collaborazione tra gli addetti e una grande professionalità che si è sviluppata a prescindere anche dagli inquadramenti giuridici dei lavoratori.

Allo stesso tempo, però, sono iniziati quasi subito gli “assalti alla diligenza”, cioè i tentativi di affibbiare lavori che niente avevano a che fare con la loro “mission”, cioè pratiche seriali che alleggerissero gli uffici. Questo ha provocato, nel tempo, e grazie anche all'accondiscendenza sindacale (non della FLP, tra i pochi sindacati a conoscere bene il loro funzionamento e a difenderne la specificità), una contrazione sempre più marcata del tempo dedicato all'autoformazione, indispensabile per mantenere l'alto livello di qualità raggiunto nei SAM. Insomma, ciclicamente c'è il tentativo di trasformare una struttura di eccellenza in un Centro di Servizio degli anni duemila (con tutto il rispetto per i Centri di Servizio, che facevano però solo lavoro seriale).

Per questo, abbiamo spiegato al direttore regionale, l'operazione non ci convince e per lo stesso motivo abbiamo chiesto alcune garanzie: stilare un protocollo di intesa che chiarisse indubbiamente che l'attività dei bolli auto avvenisse solo al raggiungimento dei picchi negli uffici,

che davvero si trattasse di attività transitoria, che mai e poi mai in futuro si sarebbe affidata l'attività di pre-chiamata ordinaria (che i lavoratori del SAM non svolgono ed è totalmente diversa da quella di call-back) ai SAM. Nel frattempo abbiamo chiesto di sospendere, fino all'accordo sindacale richiesto, il progetto.

A queste richieste – viste le insistenze di una sigla sindacale che poneva il problema di un'uscita dal SAM senza nessuna procedura di mobilità - abbiamo ricordato che l'accordo del 2000 sull'istituzione degli allora CAT (che porta la firma, per la FLP, dell'attuale coordinatore regionale FLP Sardegna, allora responsabile nazionale di quelle che allora erano nuove strutture) prevedeva ogni due anni una procedura di ricognizione di volontà di entrata e uscita nella regione, cosa che non si fa più da almeno dieci anni. Per questo la FLP ha chiesto di ripristinare questa buona prassi essendo possibili casi di "burn out" tra lavoratori che svolgono un lavoro così delicato.

Alle nostre richieste la RSU ha aggiunto quella di un corso di formazione sulle chiamate in uscita, che come FLP abbiamo condiviso.

Ci è parso che la struttura regionale dell'Agenzia delle Entrate avesse capito la situazione, tanto che aveva acconsentito - a voce - alle nostre richieste.

Nei giorni successivi però, anziché una proposta di accordo, ci è pervenuta solo una bozza di progetto con richiesta di condivisione. A questo punto la FLP ha protestato per il mancato rispetto degli impegni presi al tavolo.

Nel frattempo, come sapete, il direttore regionale della Sardegna è cambiato e quindi stiamo aspettando di sapere se il progetto è ancora ritenuto di attualità o meno. Se ci saranno le condizioni richieste e la DR sarà ancora disposta a firmare un protocollo d'intesa in tal senso, la FLP è disponibile; diversamente, ne prenderemo atto.

Come sempre vi terremo aggiornati e, nel frattempo, vi inviamo la copia del verbale definitivo della riunione del 27 aprile, che ci è stata inviata stamattina.

L'UFFICIO STAMPA