



Unione Sindacale di Base

---

## Entrate - I CAM e la testa d'ariete

**Storia di una vicenda travagliata e il lavoro svolto da USB negli anni**



Roma, 27/09/2011

Correva l'anno 2009, per l'esattezza era il 16 luglio, quando la allora RdB scriveva al Direttore del Personale: "[...] ci è pervenuta un'informativa relativa all'avvio sperimentale del progetto denominato CIVIS e di quello sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati dagli uffici di codesta Agenzia. Riteniamo che la materia di cui all'informativa in oggetto debba essere affrontata con le organizzazioni sindacali, considerato che riguarda l'organizzazione dei servizi ai contribuenti".

Il 4 agosto dello stesso anno, a proposito dei problemi legati al progetto CIVIS, sul nostro sito scrivevamo: "Nel corso del mese di luglio avevamo chiesto e sollecitato l'amministrazione delle Entrate a fornire risposte su questioni che erano emerse di recente o che si dilungavano da svariati mesi/anni. [...] avevamo chiesto già nel mese di giugno, per ben due volte l'11 e poi il 30, un tavolo nazionale sui gravi problemi dei CAM.

La vicenda dei CAM e dei Mini Call Center merita risposte urgenti, anche perché alla calura estiva sappiamo che farà seguito una pioggia di carichi di lavoro probabilmente legata alle comunicazioni di irregolarità e alle tante incombenze che i CAM hanno raccolto strada facendo. L'Agenzia delle Entrate ha individuato nel mese di settembre il momento per affrontare le tante e complesse questioni”.

A novembre dello stesso anno e sul nostro sito scrivevamo: “Risale a questa mattina l'ultima novità in fatto di servizi ai contribuenti, per la quale l'Agenzia delle Entrate non ha ritenuto opportuno allestire nemmeno uno straccio di confronto.

Ci riferiamo alla circolare n. 47/E del 04.11.2009, avente ad oggetto la "Domiciliazione degli esiti del controllo automatizzato delle dichiarazioni e nuovi canali di assistenza dedicati agli intermediari", che lancia i servizi basati sulla PEC (Posta Elettronica Certificata) e sul Progetto CIVIS per il quale RdB aveva chiesto la convocazione quando era ancora in fase sperimentale”. Tutto il 2010 è passato senza che fosse affrontata la questione dei CAM per una precisa volontà dell'Agenzia e per la maggioritaria indifferenza di molte organizzazioni sindacali. Le problematiche dei CAM peggiorano da anni.

Si aggravano i carichi di lavoro, prosegue inesorabile la riduzione dei tempi dedicati all'autoformazione, aumenta lo snaturamento della loro natura con una metamorfosi che da tempo denunciavamo e che evidentemente non abbiamo la forza (da soli) di arrestare.

Se ciò accade è perché ci sono complicità, negligenze, ambiguità. La materia riappare sui siti delle organizzazioni sindacali, con una puntualità stagionale che desta sospetti e quasi per inerzia o inedia così come appare dopo un po' sparisce senza che nulla sia cambiato (in meglio) e talvolta con un considerevole peggioramento dello status quo. Qualche passaggio a vuoto va imputato anche ai lavoratori dei CAM che potevano e possono ancora fare della loro condizione peculiare un punto di forza e uno strumento di pressione sul datore di lavoro.

In questi anni però, i punti di forza sono spesso diventati causa di debolezza. Alcuni risultati sono stati raggiunti individualmente, ad esempio sul piano legale dove è stato denunciato più

volte il fenomeno del sottoinquadramento e il disallineamento fra responsabilità, mansioni, inquadramento e retribuzioni. Sul piano della "qualità" del lavoro anche USB ha contribuito a rafforzare alcuni principi, come ad esempio quello che la sorveglianza a distanza è vietata e costituisce illecito penale.

Ciò che vogliamo dire è che più volte abbiamo visto accendersi una scintilla che poteva e può ancora essere il punto di svolta per la sorte dei CAM. Ma proprio la sorte dei CAM e dei suoi lavoratori, non sarà rovesciata da nessun tavolo nazionale, perché come dimostra la breve cronistoria fatta in premessa, non c'è nessuna volontà politico-sindacale maggioritaria per invertire la rotta e riteniamo offensivo per i lavoratori questo ennesimo teatrino di richieste di incontro, rinvii, riconvocaioni e via dicendo.

Ancora una volta e mai come oggi, la sorte dei Lavoratori dipende soprattutto da loro stessi. Il sindacato può essere una decisiva testa d'ariete. Ma occorre che qualcuno questo ariete lo imbracci.

*Scarica il comunicato in fondo alla pagina*