

# Esperienze

Rassegna **RS** Sindacale

IL GIORNALE DELLE TUTELE A CURA DEL PATRONATO DELLA CGIL

## Facciamo chiarezza

di **Morena Piccinini**,  
presidente Inca

**T**utti quanti noi vogliamo sperare che il nostro paese, in un momento di estrema difficoltà, trovi la forza di reagire per superare gli ostacoli, senza rassegnarsi al declino o peggio ancora rinunciando ai valori fondanti che hanno caratterizzato la vita democratica dei decenni passati. La crisi non può e non deve diventare l'alibi per riportare indietro le lancette dell'orologio a periodi bui, dove non c'erano certezze del diritto, dove la mancanza di libertà aveva cancellato il ruolo dei soggetti intermedi. Il vento gelido soffia contro le forze dell'associazionismo sindacale confederale; ed è un pericolo per la nostra democrazia. Quando si vuole accreditare l'idea che il confronto con le parti sociali sia una ritualità da superare, si vuole cancellare ogni possibilità al mondo del lavoro di incidere sulle politiche del governo.

È una deriva pericolosa che tocca anche il patronato, al quale spesso sono rivolte le peggiori accuse di opacità nello svolgimento del suo operato. Per questa ragione, l'Inca, insieme ai tre principali istituti Acli, Inas e Ital, ha deciso di promuovere una campagna di informazione rivolta alla cittadinanza affinché sia informata correttamente sui servizi offerti e sulle modalità di funzionamento di questi istituti, che non hanno scopi di lucro e che da settanta anni operano per tutelare, difendere e promuovere i diritti riconosciuti a cittadini italiani e stranieri dalle leggi nazionali e dalle normative europee. Soprattutto in questi anni di crisi, sono rimasti l'unico vero istituto di welfare gratuito a sostegno dei cittadini. L'iniziativa, che si articolerà per alcuni mesi e culminerà in una "giornata nazionale della tutela" tra ottobre e novembre, consentirà a chiunque di conoscere la realtà delle cose e di verificare la trasparenza con la quale questi istituti hanno operato e continuano a farlo ancor oggi.

"Al patronato ti tuteliamo" è lo slogan che accompagnerà la campagna di comunicazione e lo abbiamo scelto perché, in modo semplice, è una espressione che dà il senso di quel che facciamo a sostegno di chi perde il lavoro e chiede di poter usufruire degli ammortizzatori sociali o di qualche misura di sostegno al reddito, di chi vuole sapere quando e come potrà andare in pensione, visti i continui rimaneggiamenti alle normative vigenti; di chi si ammala o subisce un infortunio a causa del lavoro e vuole la tutela Inail.

Mentre si parla di riforma della pubblica amministrazione vogliamo sottolineare che i patronati, con il loro lavoro quotidiano, contribuiscono ad accorciare le distanze tra il cittadino e la burocrazia, verso cui la sfiducia crescente sta creando delle crepe profonde, difficilmente ricomponibili senza l'ausilio dei corpi intermedi. •

Patronati  
d'Italia



Al  
**Patronato ti  
tuteliamo**

**Patronato  
Acli**  
Per i servizi sociali dei lavoratori e dei cittadini

**PATRONATO  
Inas**  
Istituto Nazionale Assistenza Sociale

**inca**

il Patronato della CGIL

**ITALUIL**  
IL PATRONATO DEI CITTADINI

## IMMIGRAZIONE E IMPRENDITORIA

# Integrazione sinonimo di sviluppo

Sonia Cappelli

**C**risi economica e immigrazione. Quante volte abbiamo sentito dire "è colpa degli immigrati che rubano il lavoro agli italiani"? Sono affermazioni dettate in buona parte dalla crescente insicurezza di chi, privato del diritto al lavoro e delle tutele connesse, ha sviluppato pregiudizi e, in alcuni casi, forti pulsioni xenofobe, non giustificabili, ovviamente, perché orientate verso persone che, invece, devono essere considerate a tutti gli effetti come i "nuovi cittadini", uomini e donne che sono diventati sempre più una risorsa per il nostro Paese contribuendo in modo decisivo al benessere di tutta la comunità con quell'11% di Pil (176 mila miliardi di euro), agli oltre sei miliardi di gettito Irpef e ai sette miliardi annui di contributi silenti che concorrono a mantenere il sistema complessivo, dalle pensioni al welfare. La migrazione è ormai diventata un dato globale che riguarda tutti i paesi del mondo divenuti luoghi di destinazione e/o transito per una moltitudine di persone che cercano altrove una possibilità di riscatto dall'inoccupazione, dalla miseria, dalle carestie e dalle guerre. L'Italia è diventata un crocevia di migrazioni sia verso l'interno sia verso altri lidi oltre confine: sono oltre quattro milioni gli stranieri che si sono stabilizzati nel nostro paese che portano un aumento delle richieste di ricongiungimenti familiari; mentre cresce il numero di cittadini italiani, sovente

L'Italia cambia e cresce anche grazie a chi arriva. A rivelarlo sono gli studi di Ocse e di Idos "migrantes". Tra il 2011 e il 2013, le imprese guidate da persone straniere sono aumentate di 43 mila unità, con una incidenza dell'8,2% sul totale delle società produttive.

giovani, che lasciano l'Italia diretti verso altre nazioni non soltanto comunitarie. La nuova emigrazione investe ben quattro milioni e trecentomila italiani dislocati in Germania, in Belgio, in Francia, ma anche in America, Canada, Australia. Un fenomeno in crescita: solo nel 2012 circa 68 mila connazionali sono emigrati con un aumento rispetto all'anno precedente del 35,8%. Un melting pot senza fine, stando alle stime dell'Onu, che prevedono fino al 2050, per ogni anno, un esodo di almeno 2.400.000 persone provenienti per lo più da Bangladesh, Cina, India e Africa. Per quanto riguarda l'Italia, l'Organizzazione delle Nazioni Unite prevede 130mila arrivi l'anno fino al 2050 e 100 mila negli anni successivi. L'immigrazione è ormai un dato strutturale e per l'Italia la presenza di lavoratori stranieri si è consolidata soprattutto nelle regioni del Nord e del Centro del paese, ma è nel Sud dove si concentrano maggiori opportunità occupazionali per loro. Il dato è confermato in due rapporti presentati recentemente.

Il primo, quello dell'Ocse, analizzando l'integrazione degli immigrati nel nostro mercato del lavoro, sottolinea che molti di loro sono impiegati in lavori poco qualificati e sottopagati, con scarse possibilità di accedere a lavori più specializzati. Sono generalmente più vulnerabili, perché concentrati in settori che sono stati investiti maggiormente dalla crisi economica (edilizia, commercio, e così via); e dunque sono anche più facilmente vittime di licenziamenti selettivi. Su tutto ciò influiscono anche alcuni aspetti delle infrastrutture per l'integrazione che sono meno sviluppate rispetto ad altre aree, con una lunga esperienza di immigrazione alle spalle. Gran parte delle proposte finalizzate all'integrazione, dice l'Ocse, riguardano soprattutto progetti locali di piccole dimensioni e di breve durata, poco coordinati tra loro e caratterizzati da una generale mancanza di consapevolezza di ciò che funziona o meno. Il Fondo nazionale per le politiche migratorie ha subito una riduzione generale dei fondi

passando da 16,5 milioni di euro nel 2006 a 6,2 milioni di euro nel 2012 risalendo leggermente nel 2013 a 6,8 milioni, mentre le risorse comunitarie pur essendo aumentate da 15,1 milioni di euro del 2009 a 37 milioni nel 2013, non sono state adeguatamente utilizzate, mostrando una evidente incapacità ad usarli da parte delle nostre istituzioni: nel 2010 dei 31 milioni preventivati per le Regioni solo il 18% è stato erogato.

Nonostante ciò o forse proprio in misura di ciò, visto che il lavoro autonomo è spesso un prezioso strumento di integrazione per gli immigrati residenti, tra la fine del 2011 e per tutto il 2013, le imprese guidate da persone straniere sono aumentate di 43 mila unità e alla fine del 2013 sfiorano il mezzo milione, con un'incidenza dell'8,2% sul totale delle società produttive. Prevalgono a livello settoriale, il commercio (35,2% sul totale) e le costruzioni (25,4%). Secondo il Rapporto dell'Idos "Immigrazione e imprenditoria", l'avvio di un lavoro autonomo da parte di cittadini immigrati, iniziato alla fine degli anni '90, si è sviluppato in maniera più accentuata nell'ultimo decennio. Il ritardo con cui si è palesata questa nuova presenza nel mercato del lavoro autoctono è dovuta ad un processo normativo piuttosto lento che ha reso possibile l'accesso al lavoro autonomo con la legge Turco-Napolitano (la n.40/1988) dove è stata superata la clausola di reciprocità, ovvero quel vincolo che permetteva di avviare un'attività soltanto ai cittadini di quei Paesi che garantivano la

• SEGUE A PAGINA 18

## Il sistema dei Caf/La ricerca

a cura di Mauro Soldini,  
Presidente Consorzio nazionale Caaf Cgil

**S**piace, non poco, che il nuovo direttore generale dell'Agenzia delle Entrate – al quale va riconosciuto il merito di aver illustrato, con estrema chiarezza, l'indirizzo che intende assumere rispetto alla lotta all'evasione fiscale e alla semplificazione – abbia voluto liquidare il sistema dei Caf solo con una battuta pronunciata nel corso di una intervista televisiva: "saranno loro a pagare se la dichiarazione dei redditi del contribuente non sarà fedele o se ci saranno degli errori". Credevamo di meritare almeno un piccolo riconoscimento nella lotta contro le illegalità, per l'onestà fiscale e per contrastare il mostro dell'evasione. Credevamo di aver dato, in questi ultimi vent'anni, un contributo professionale e di qualità agli adempimenti cui è tenuto il contribuente; credevamo di essere stati dei buoni servitori dello Stato e dei cittadini.

Vediamo perché ci si dovrebbe attribuire questi meriti. La riprova ce la dà la ricerca sul sistema dell'assistenza fiscale commissionata dalla Consulta dei Caf, al fine di restituire qualche verità, dopo l'insistenza del decisore politico di andare verso un ridimensionamento di questo servizio, in nome della crisi e, più recentemente, in virtù di una grande operazione di semplificazione che il governo intende attuare nel 2015, mettendo a disposizione dei cittadini il 730 precompilato che, presumibilmente, vedrà mutare molti aspetti dell'attività svolta dai Caf.

La ricerca, di cui diamo soltanto delle anticipazioni, mette bene in luce il ruolo giocato dai Caf nel sistema Paese, ricordando innanzitutto le due categorie in cui si dividono i servizi: quelli di assistenza, svolti per conto delle pubbliche amministrazioni, regolati nel dettaglio da leggi e norme, per i quali è previsto un compenso; e gli altri di natura consulenziale, complementari, prestati su richiesta del contribuente, offerti a titolo gratuito, o pagati dal contribuente.

Come prima cosa va detto che l'attività portante dei Caf, rappresentata dai 730, è passata da 10 milioni e 700 mila del 2003 a ben 18 milioni circa nel 2012. Numeri davvero ragguardevoli. Poco meno della metà delle dichiarazioni è prodotta dai sindacati dei dipendenti e dei pensionati di Cgil, Cisl e Uil incidono per il 39% e la Cgil è la prima in testa alla classifica.

Ma ai grandi numeri, che sono già indicativi di un servizio decisamente importante, si aggiungono grandi vantaggi per il contribuente e per le pubbliche amministrazioni. La ricerca li evidenzia molto bene.

### IVANTAGGI PER I CITTADINI

#### La semplificazione burocratica

L'introduzione del 730, unita al visto di conformità e alla trasmissione telematica gestite dai Caf ha permesso ai dipendenti e ai pensionati di ricevere in brevissimo tempo, direttamente sullo stipendio o sul rateo della pensione, il rimborso delle tasse pagate in eccesso durante l'anno. Ma è il Caf che raccoglie la documentazione, elabora, controlla e trasmette le dichiarazioni fiscali all'amministrazione finanziaria, fornendo il dato relativo all'importo da rimborsare, se a credito, o da detrarre, se a debito. L'Agenzia delle Entrate effettua la comunicazione al datore di lavoro e il Caf direttamente all'ente previdenziale. Un sistema anni luce più efficiente rispetto al precedente meccanismo di rimborso, che richiedeva anni. Un altro vantaggio concreto è la possibilità per i contribuenti, privi di un sostituto d'imposta, di effettuare il conguaglio presentando il modello 730 senza sostituto. Anche qui i Caf hanno giocato un ruolo importante. Nel giugno del 2013 sono stati loro a sollecitare un intervento volto a permettere alle migliaia di persone licenziate o senza più datore di lavoro (un esempio per tutti, colf e badanti), che non avrebbero potuto ottenere velocemente il rimborso dei crediti fiscali, di poter usufruire del modello 730 pur in assenza di un sostituto d'imposta. Grazie alla tempestività di approvazione della norma e all'impegno dell'Agenzia delle Entrate, quasi 100.000 persone hanno ricevuto rimborsi per 75 milioni di euro prima del Natale 2013.

#### La relazione di servizio e di fiducia con i cittadini

Per i Caf, il contribuente può essere un associato da fidelizzare, con cui rafforzare il rapporto, oppure un utente a cui rendere un buon servizio, per far sì che ritorni l'anno successivo. Essendo espressione del mondo associativo, possono mettere a disposizione della pubblica amministrazione il capitale di fiducia costruito nel rapporto con i propri associati e la reputazione di cui godono presso gli altri utenti che non sono associati.

#### Capillarità ed efficienza della rete

I Caf sono diffusi capillarmente su tutto il territorio nazionale, anche presso i luoghi di lavoro, e vi accedono tutte le categorie di lavoratori, dipendenti ed autonomi, e pensionati. I Caf sono un servizio di prossimità che vanno incontro all'utente, anche nei piccoli centri e nei luoghi più sperduti d'Italia, spesso offrendo un servizio



in tempo reale, facendo risparmiare tempo e costi di spostamento ai cittadini.

#### Il servizio globale

Il Caf offre un servizio globale. Oltre a quelli inerenti alle dichiarazioni dei redditi, Isee, Red, sono previste tutte le prestazioni collaterali (stampa del Cud, Ici/Imu/Tasi, la compilazione di domande per accedere a bonus o a servizi in forma agevolata). In molti casi, ha la valenza di "sportello sociale", in quanto informa i cittadini dell'opportunità di avvalersi di diritti e agevolazioni, di ottenere altri servizi oltre quelli richiesti, ai quali il Caf provvede direttamente stabilendo relazioni di rete con altri servizi associativi, come i patronati, e con quelli pubblici locali.

#### La responsabilità degli errori

Il Caf si assume la responsabilità degli errori formali commessi, per i quali ha una copertura assicurativa obbligatoria, senza conseguenze per il cittadino. Inoltre, assiste il contribuente nel contenzioso fiscale, nei limiti definiti dalle norme. In ogni caso, fa da filtro rispetto alle comunicazioni delle pubbliche amministrazioni, che riceve preventivamente o in copia, potendo quindi tranquillizzare e tutelare i cittadini, spesso vittime di errori dell'amministrazione. Vale la pena ricordare a questo proposito tutte le famigerate "cartelle pazze".

#### L'assistenza gratuita e la consulenza a pagamento

I servizi che il cittadino riceve sono gratuiti nei casi in cui i Caf svolgano la funzione di front-office per cui ricevono un corrispettivo dalle pubbliche amministrazioni competenti (730 autocompilati, Isee, Red, dichiarazioni di

responsabilità). Sono a pagamento qualora il cittadino chieda una consulenza, ad esempio, per la compilazione delle dichiarazioni fiscali, o nel caso in cui il servizio non sia coperto da un finanziamento pubblico, ad esempio, una pratica di successione. In molti casi, la consulenza ha un costo calmierato rispetto al mercato.

### LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Dalle indagini di customer satisfaction effettuate dall'Ispo nel 2001 e nel 2012 su incarico della Consulta dei Caf, emerge un elevato livello di soddisfazione dell'utenza, che ha registrato un significativo miglioramento dei giudizi rilevati a distanza di anni.

Il motivo principale per cui gli utenti si rivolgono ai Caf è per farsi compilare la dichiarazione dei redditi (89%). Questa percentuale è cresciuta di 13,5 punti fra le due rilevazioni.

Il giudizio complessivo sul servizio è stato medio alto (ottimo o buono) nel 94,9% dei casi nel 2012, migliorando il dato del 5,8% rispetto al 2001, soprattutto nella componente di utenti che lo giudica ottimo.

Gli utenti apprezzano in particolare la cortesia e la competenza del personale, la chiarezza delle informazioni e la comodità delle sedi. Fra i miglioramenti viene apprezzata il sistema di prenotazione su appuntamento e la riduzione dei tempi di attesa. Per il 99% degli utenti intervistati l'esistenza dei Caf è importante per facilitare e aiutare i cittadini nei rapporti con la pubblica amministrazione.

Cappelli

### DA PAG. 17 Integrazione sinonimo di sviluppo

» medesima facoltà sul loro territorio ai cittadini italiani. È, dunque, solo dopo aver superato i vincoli di legge che si sono avviate in numero sostanzioso le attività autonome sostenute dalla crescente immigrazione, ma anche e soprattutto perché questa tipologia di imprese si è andata man mano sostituendo a quella autoctona, in settori con modesti margini di crescita e di guadagno, contraddistinti anche da alti carichi di lavoro, orari disagiati, una certa esposizione agli infortuni e ridotti investimenti necessari all'avvio dell'impresa. Si pensi ad esempio alla piccola distribuzione di prossimità, al commercio in special modo dei prodotti tipici dei paesi di origine (impresa etnica) o alle imprese intermedie (agenzie di viaggio, servizi professionali di mediazione, etc.).

Nel rapporto dell'Idos viene sottolineato come abbiano influito sull'aumento dell'imprenditoria straniera anche quelle trasformazioni nel mercato che per ridurre i costi sociali del lavoro hanno accentuato i lavori di esternalizzazione delle funzioni produttive e, quindi, al proliferare di attività che solo formalmente sono autonome, ma che spesso restano legate ad un unico committente (di regola l'ex datore di lavoro) che si libera, in questo modo, degli oneri dell'assunzione. Sono quindi anche para-imprese, frutto di processi di subappalto a cascata, in cui gli immigrati si inseriscono dimostrandosi più duttili degli autoctoni. Il crescente passaggio, quindi, al lavoro autonomo o all'avvio di un'impresa trova i propri punti di forza nell'inserimento in nicchie specifiche in cui la concorrenza

italiana è assolutamente assente e ciò, ancora una volta, a riprova di come il lavoro dei nuovi cittadini di fatto non abbia tolto nulla ai lavoratori italiani; anche se questo non ha impedito di ingenerare una guerra tra "poveri" inconcludente e sterile. Senza contare che con la terza percentuale più alta nell'area Ocse di persone anziane, l'Italia ha un impellente bisogno strutturale di lavoratori e lavoratrici addetti alla cura degli anziani (badanti) che svolgono un ruolo sempre più importante nelle famiglie italiane obbligate a supplire in questo modo alle carenze del sistema italiano di welfare, con la mancanza di servizi pubblici appropriati. Molti sono i casi di imprenditori immigrati che si sono inseriti con successo nel tessuto economico e produttivo nazionale. Radwan Khatwatmi è uno di loro, arrivato

in Italia nel 1970 e proveniente da Aleppo si stabilisce a Parma con la sua famiglia e si laurea in economia. Dopo qualche anno di lavoro all'Indesit fonda una propria azienda la Hirux International, che registra un fatturato di oltre sessanta milioni di euro l'anno, con oltre cento dipendenti. Nel 2009 riceve il MoneyGram Award per la sua realizzazione imprenditoriale, ma soprattutto per la promozione nel mondo degli immigrati nell'ottica della piena partecipazione, inclusa quella politica, anche come riconoscimento del notevole apporto economico da loro assicurato all'Italia. Altra premiata da MoneyGram, Regina Victoria Terrones Castro che, arrivata in Italia con la figlia dopo varie e pericolosissime peripezie, si è messa a svolgere diversi mestieri (badante, colf, baby sitter,

pedicure) lavorando anche quattordici ore al giorno per tredici famiglie diverse. Ha fondato una cooperativa di servizi per la fornitura di servizi di pulizia, servizi per l'ambiente, piccole manutenzioni edili, servizi di trasloco ecc. Oggi, con ventitré soci di diversi paesi del mondo, è un'impresa che registra un fatturato da mezzo milione di euro. Esempi concreti di voglia di esserci, di reinventarsi, di credere in un futuro migliore, ma soprattutto di non arrendersi, di combattere ogni qualvolta il vento dell'intolleranza soffia più forte e sentendosi sempre e comunque cittadini con pieni diritti al pari degli italiani, ai quali non solo non è stato rubato nulla, ma è stata data la possibilità di cambiare il volto dell'Italia, che cresce anche in termini economici grazie ai nuovi arrivati. •

# RISPARMI PER LO STATO



L'82,7%, infatti, non si dichiara disponibile a compilare le pratiche on line, senza l'assistenza diretta di un operatore.

## I VANTAGGI E I COSTI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

L'introduzione del ruolo di intermediazione professionale nel sistema fiscale italiano, avvenuta con la costituzione del sistema dei Caf vent'anni fa, ha comportato notevoli vantaggi per la pubblica amministrazione italiana, a costi contenuti.

### La garanzia di correttezza e legalità fiscale

I Caf, per la quantità di contatti e per la natura dei soggetti che li hanno costituiti, non svolgono solamente un ruolo tecnico-professionale, ma anche e soprattutto di assistenza ai cittadini nel rapporto con le diverse problematiche fiscali realizzando in concreto quella compliance fiscale, nell'ambito del mondo del lavoro dipendente e pensionati, dal quale proviene larga parte del gettito erariale e dove si registra una elevata correttezza e legalità fiscale. Il ruolo anti evasione ed elusione che i Caf esercitano si esplica attraverso i controlli previsti per l'apposizione del "visto di conformità", che ha un grande valore per il sistema fiscale, perché implica l'esercizio di un controllo preventivo e l'assunzione di responsabilità da parte dei Caf.

### L'informatizzazione dei servizi fiscali

L'intermediazione dei Caf ha dato un formidabile contributo ad automatizzare tutti i processi della pubblica amministrazione. La trasmissione telematica ha garantito all'Agenzia delle Entrate:

- la disponibilità dei dati fiscali in tempo reale;
- il controllo automatico del rispetto dei tempi delle trasmissioni telematiche;
- il controllo automatico dei calcoli, che ha consentito di evitare una grande quantità di errori;
- la possibilità per l'Agenzia delle Entrate di concentrarsi sui controlli documentali;
- la minore conflittualità con i contribuenti, perché in prima istanza la richiesta di documenti e di chiarimenti viene fatta prima al Caf e poi al contribuente, solo se necessario;
- la certezza del pagamento delle sanzioni da parte dei Caf, obbligati alla copertura assicurativa.
- la conservazione delle dichiarazioni, dei prospetti di liquidazione, di copia della documentazione.

I risultati conseguiti dall'informatizzazione della gestione del sistema fiscale sono molto lusinghieri.

### La formazione continua del personale

La qualificazione professionale dei soggetti che svolgono l'attività di assistenza fiscale e che aiutano il cittadino ad ottenere dall'Inps le prestazioni, è una condizione

essenziale al fine di garantire la correttezza dell'attività e l'adeguatezza dei livelli di servizio. I Caf, in considerazione dell'ampliamento della gamma di servizi offerti e dei continui cambiamenti della normativa, che richiedono un aggiornamento tempestivo, hanno svolto da sempre attività di formazione continua dei loro dipendenti e collaboratori, consentendo peraltro di far emergere e sviluppare nuove figure professionali qualificate (formatori, addetti al controllo, esperti fiscali e di trasmissione telematica), che trovano stabilità di lavoro e soddisfazione professionale, a fronte del sostanziale blocco delle assunzioni nella pubblica amministrazione.

### La flessibilità organizzativa e la capacità di risposta

Il sistema dei Caf consente una grande flessibilità e rapidità di risposta, a fronte della turbolenza normativa. Ad esempio, in occasione dell'entrata in vigore dell'Imu, i Caf hanno dato un contributo qualificato all'avvio della nuova imposta, evidenziandone le criticità gestionali e indicando la soluzione per risolvere i problemi più immediati, che poi è stata adottata. Un altro esempio recente, è l'impegno ad operare in una situazione di difficoltà normativa e organizzativa quale si è determinata per il pagamento della seconda rata Imu per le seconde case, per il pagamento della cosiddetta mini Imu e in ultimo della Tasi.

### Il ritorno d'immagine per la pubblica amministrazione

Da quando esistono i Caf è migliorata l'immagine dell'Amministrazione finanziaria, perché spesso i cittadini, soprattutto se non associati, sono portati a identificare il Caf come uno sportello della pubblica amministrazione, efficiente, competente e rigoroso, oltre che di cortesia nelle relazioni interpersonali. La riduzione del margine di errore formale ha prodotto una rilevante diminuzione del contenzioso e degli oneri a carico dei cittadini, che nel passato creavano acuta insofferenza e senso di iniquità.

### I risparmi economici per le pubbliche amministrazioni Agenzia delle Entrate

La trasmissione telematica ha comportato anche significativi risparmi economici per la pubblica amministrazione. Tutti i costi di digitazione delle dichiarazioni, copia, spedizione, conservazione della documentazione, acquisto e rinnovo costante dell'hardware e aggiornamento dei software, formazione del personale, sono sostenuti dai Caf. In sostanza, la pubblica amministrazione con la trasmissione telematica ha esternalizzato ai Caf costi rilevanti.

### L'Inps

Anche l'Inps ha tratto significativi vantaggi dall'esistenza del sistema dei Caf. Dal 2013 l'Istituto realizza significativi risparmi sulle spese postali

**Una ricerca dalla Consulta dei Caf rivela come i Centri di assistenza fiscale siano stati negli anni un grande strumento di risparmio per la pubblica amministrazione e un indispensabile servizio di prossimità del cittadino.**

non spendendo più ai contribuenti circa 20 milioni di Cud, che in larga parte vengono scaricati e stampati gratuitamente dai Caf, dai patronati o dai sindacati dei pensionati in fase di dichiarazione dei redditi. Secondo una stima prudenziale dell'Istituto, si risparmiano circa 22/23 milioni di euro in spese postali. Dal 2014, l'Inps consegna preventivamente le matricole dei titolari di prestazioni previdenziali ai Caf, che potranno così contattare i soggetti interessati alle dichiarazioni Red e alle dichiarazioni Icric (nel caso di invalidi civili con indennità di accompagnamento che vengono ricoverati in istituzioni pubbliche, o che percepiscono un'indennità di frequenza e hanno trovato un'attività lavorativa). Le domande verranno inviate telematicamente all'Inps, se sussistono i diritti ai benefici previsti. Con questa nuova modalità, l'Istituto risparmierà le spese di spedizione, che debbono ancora essere quantificate, perché è appena entrata in funzione la nuova procedura, ma che già si sa essere notevoli.

### Il risparmio sul costo del lavoro della Pa

Può essere dedotto da alcuni fattori:

- i contratti di lavoro applicati dalle amministrazioni sono più onerosi, sia sotto il profilo economico che normativo, di quelli applicati dai Caf (in prevalenza il contratto del commercio);
- le assunzioni a tempo determinato, pur nel rispetto delle norme di legge e dei contratti, sono più agevoli nel settore privato che nel settore pubblico, stanti i vincoli a cui sono sottoposte le pubbliche amministrazioni;
- le procedure di reclutamento e i tempi di addestramento dei neo assunti a tempo determinato sono più lenti e costosi negli enti pubblici che nel settore privato.

### Il costo dei Caf per le pubbliche amministrazioni

Le pubbliche amministrazioni interessate erogano compensi commisurati all'attività svolta, secondo tariffe fissate da apposite convenzioni.

Nel periodo preso in esame dell'indagine (2003-2013) i compensi complessivamente erogati ai Caf dal ministero dell'Economia sono passati da 138 a 246 milioni di euro all'anno, con un aumento del 61% al lordo dell'inflazione. Nello stesso periodo, la produzione è aumentata il 68%, passando da 10,6 a 18 milioni di 730 compilati. Calcolando l'inflazione media annua e il tasso composto di tutto il decennio, l'aumento reale dei compensi è stato del 38%, ovvero poco più della metà dell'aumento della produzione.

Il compenso medio per pratica è passato dai 14,33 euro del 2003 ai 14 euro del 2013, toccando una punta del 17,34 nel 2011. Alla decurtazione media del 21% va aggiunta l'ulteriore erosione dell'inflazione non recuperata negli ultimi due anni, per una diminuzione complessiva in termini reali del 25,3%. In particolare, i compensi erogati dall'Inps sono: per la gestione delle pratiche Isee (circa 6,5 milioni nel 2013 (compenso variabile in base ai componenti del nucleo familiare da 8 a 13,20 euro a pratica); per la gestione dei modelli Red (circa 2,8 milioni nel 2013) compenso differenziato per tipo di pratica, che varia da 3,70 a 9,60 euro a pratica; per la gestione delle dichiarazioni di responsabilità relative all'invalidità civile e alla pensione sociale (circa 1,8 milioni nel 2013), con un compenso di 6,88 euro a pratica. Per i Cud scaricati dal sito dell'Inps e usati a fini fiscali (circa 7 milioni), i Caf non hanno percepito alcun corrispettivo economico. Gli importi tengono conto

della decurtazione del 20% operata dall'Inps nel 2012. Tutti i servizi vengono erogati gratuitamente ai cittadini; l'unico compenso percepito dai Caf è quanto riconosciuto dall'Inps.

In totale, nel 2013, l'Agenzia delle Entrate e l'Inps hanno erogato ai Caf una cifra pari a 416.581.562 di euro, come corrispettivo per 29.814.005 prestazioni. La media è 13,97 euro a pratica. Secondo la stima effettuata dalla Consulta dei Caf, per produrre queste prestazioni, i Caf hanno sostenuto costi pari a circa 727.000.000 euro per una media di 24,39 euro a pratica. Le pubbliche amministrazioni hanno realizzato un risparmio di oltre 310 milioni di euro. In conclusione, tutto questo dimostra che negli anni i Caf hanno prodotto un numero maggiore di pratiche, con crescente complessità, a fronte di compensi calanti e quindi con minori costi per la spesa pubblica.

Si può ritenere, quindi, che le scelte fatte a partire dal 1991 fino ad oggi abbiano portato risultati positivi anche di carattere economico alle pubbliche amministrazioni, in quanto il costo dei Caf è stato di gran lunga inferiore a quello che le stesse avrebbero dovuto sostenere per la gestione diretta dell'assistenza fiscale e del controllo di conformità. Inoltre, rispetto ad anni di progressivo ridimensionamento dell'organico della pubblica amministrazione, con particolare riferimento ai servizi ai cittadini, i Caf hanno in parte colmato un vuoto rispondendo alle richieste di informazioni e assistenza dei cittadini, con modalità certificate e non speculative nei loro confronti.

### In ottima posizione a livello mondiale il sistema di informatizzazione fiscale italiano

Il sistema fiscale italiano raggiunge un risultato di eccellenza se raffrontato ad altri modelli a livello mondiale. Nel 2010, l'Ocse ha stilato una graduatoria del grado di informatizzazione dei sistemi fiscali, confrontando la percentuale di cittadini che hanno accesso ai servizi fiscali on line, rapportata alla percentuale del bilancio dedicata dalle Agenzie delle Entrate alle spese per l'Information technology (It). L'Italia figura al primo posto con il 100 per cento dei contribuenti che accede ai servizi per via telematica, con una spesa pari al 3,9% del bilancio dell'Agenzia delle Entrate.

I paesi più avanzati, dopo l'Italia, in Europa sono la Danimarca, con il cento per cento dei contribuenti che accedono ai servizi on-line, ma a fronte di una spesa per l'informatica del 17% del budget (oltre quattro volte quella italiana). Nel mondo, il Cile con il 97% dei cittadini che accedono ai servizi on line e una spesa per l'informatica del 5,1% (al secondo posto assoluto per rapporto fra costi e risultati). In Francia, solo il 20% dei contribuenti individuali, il 14% dei professionisti e il 40% delle società accedono ai servizi on line a fronte di una spesa per l'informatica del 9,4% (due volte e mezzo quella italiana). Negli Stati Uniti, la percentuale è del 60% con una spesa del 15% del budget (quattro volte quella italiana).

Questo risultato è stato possibile grazie al sistema della trasmissione telematica, avviato alla fine degli anni '90. A questo processo i Caf hanno collaborato fattivamente e concorso alle spese in ricerca, sviluppo e messa in opera di questi processi innovativi sostenendo e assistendo l'utenza, che in un paese di certo non in alto nella classifica dell'alfabetizzazione informatica, avrebbe potuto subire gravi contraccolpi nel rapporto con la pubblica amministrazione e col sistema delle prestazioni. •

## PRESTAZIONI INAIL IN EUROPA

# Diritto esportato

**N**ell'ottobre del 2008 un operaio rumeno ha perso un braccio per un infortunio sul lavoro; nel luglio 2010, un altro connazionale subisce un colpo alla testa provocato da un oggetto metallico in un cantiere edile; tre anni dopo un camionista rumeno viene travolto dalla sponda di una bisarca al terminal dello scalo. Cambiano le città, i luoghi di lavoro, ma lo scenario è sempre lo stesso: condizioni di lavoro difficili e spesso precarie sono all'origine di incidenti gravi che compromettono seriamente la salute di tanti lavoratori immigrati. Secondo i dati Inail gli infortuni che investono i lavoratori stranieri rappresentano il 16% del totale; e la comunità rumena è prima nella graduatoria sia per il numero delle denunce che per i decessi. In questo quadro sconcertante, si inserisce la storia di Gheorghe, anch'esso rumeno, di professione attrezzista meccanico che, dopo aver lavorato nella sua patria e in Germania, nel 2000 si trasferisce in Italia dove viene assunto con un regolare contratto da un'azienda di Lecco che opera nel settore della manutenzione degli impianti e delle macchine. In un giorno del 2001, appena iniziato il turno di lavoro, alle 6,30 del mattino subisce un grave infortunio cadendo da circa tre metri dal piano alto di una pressa che si accingeva a riparare. In quel momento, nessun testimone era presente perché a quell'ora gli altri lavoratori non avevano cominciato il turno. Una brutta caduta che gli ha rovinato la vita

trasformandolo in un invalido del lavoro. L'azienda, non sottraendosi alle sue responsabilità ha subito denunciato all'Inail l'accaduto che - ma non poteva essere altrimenti - ha immediatamente sottoposto Gheorghe alla tutela infortunistica e al successivo riconoscimento del 60 per cento di invalidità, con il conseguente pagamento della relativa rendita mensile prevista, in questi casi, dalla normativa antinfortunistica.

Successivamente, Gheorghe, non potendo più riprendere la sua attività, nel 2003 è tornato a vivere in Romania, con la sua famiglia, ma negli anni l'azienda ha comunque voluto costantemente mantenere i contatti con lui, fino al tragico epilogo avvenuto nel 2010. La morte di Gheorghe è stato un brutto colpo per l'impresa che lo considerava quasi uno di famiglia; tanto che, dopo essersi informata delle precarie condizioni economiche in cui versavano i suoi familiari, ha suggerito alla vedova di fare la richiesta all'Inail dell'assegno speciale continuativo mensile, previsto dalla legge 248 del 1976. Si tratta di una prestazione che viene riconosciuta agli eredi delle vittime del lavoro, titolari di rendita e con redditi al di sotto del minimo, deceduti per cause anche indipendenti dall'infortunio in ambito lavorativo. Sul caso Gheorghe, però pesa l'incognita della reale esportabilità del diritto in un altro paese che, all'epoca dei fatti, non faceva parte neppure della Comunità europea. Il nodo da sciogliere, infatti, era quello di stabilire se fosse possibile per la vedova

Grazie all'Inca, dopo quattro anni di attesa, l'Inail riconosce l'assegno speciale mensile alla vedova di una vittima del lavoro, residente in Romania, in base al principio della esportabilità del diritto.

percepire la prestazione anche se era residente in Romania, dove appunto si era stabilita negli ultimi anni di vita di Gheorghe. Per questo motivo, la domanda della vedova è rimasta per molto tempo in attesa di risposta da parte dell'Istituto assicuratore. L'Inca, investita del problema, non rassegnandosi ad aspettare, ha sollecitato un intervento della Direzione generale affinché facesse chiarezza sull'applicazione della normativa e chiedendo una risposta in tempi ragionevoli a quelle che poi si sono rivelate legittime aspettative della vedova. Solo quattro anni dopo il decesso, nel luglio scorso, l'Inail, acquisendo anche il parere della sua Avvocatura, ha accolto la domanda della vedova di Gheorghe, a cui viene garantito il pagamento dell'assegno speciale mensile, così come è previsto dalla normativa vigente in Italia. Un risultato importante non solo per questa famiglia, colpita da un grave lutto, ma anche per tutti gli altri casi analoghi. Infatti, l'Inail, prendendo spunto dalla vicenda, ha emanato una circolare, che ha

diffuso alle sedi territoriali, nella quale ha indicato istruzioni operative da applicare, da far valere, da adesso in poi, per chiunque si trovi nelle stesse condizioni in cui si è tragicamente trovata la famiglia di Gheorghe, precisando che l'assegno mensile speciale è "esportabile" in ambito Ue perché di natura prettamente previdenziale e non assistenziale. Sulla decisione dell'Istituto assicuratore contro gli infortuni e le malattie professionali ha pesato l'orientamento delle norme comunitarie che prevedono appunto il riconoscimento delle prestazioni previdenziali anche per i residenti all'estero, in base al principio dell'"esportabilità". Principio che invece non viene applicato per le prestazioni di carattere assistenziale, che sono riconosciute solo se si resta residenti nello stesso Stato in cui è avvenuto l'incidente, poiché si tratta di un sussidio il cui costo è coperto esclusivamente da una tassazione obbligatoria. L'Istituto, accogliendo le argomentazioni dell'Inca con le quali è stata avanzata la richiesta della vedova, ha confermato la natura previdenziale dell'assegno speciale poiché strettamente connesso sia all'avvenuto riconoscimento della rendita che Gheorghe aveva cominciato a percepire quando era ancora in vita, sia alla mancanza di altre prestazioni previdenziali da parte della vedova, che rappresentano i presupposti previsti dalla l. 248 del 1976. È la prima volta che in Italia viene applicato il principio dell'esportabilità del diritto dell'assegno speciale in ambito europeo ed è un esito al quale si è giunti per la tenacia dell'Inca, ma anche per il corretto comportamento dell'azienda e successivamente dell'Inail che hanno mostrato una sensibilità e una disponibilità per garantire un'adeguata tutela infortunistica ad una vittima del lavoro e alla sua famiglia, agevolando più in generale le condizioni di accesso alle prestazioni per tutti gli aventi diritto.

**Tiziana Tramontano**

## RISARCIMENTO VITTIME SANGUE INFETTO

# Quer pasticciaccio brutto del ministero

Roberto Scipioni

Area tutela danni da lavoro

**C**on il decreto 90/2014, lo Stato italiano promette di pagare entro il 2017 i risarcimenti una tantum agli ammalati emotrasfusi ma, a prescindere dalle effettive condizioni di salute e nei limiti della disponibilità di bilancio, purché firmino la rinuncia ad altri ricorsi in sede europea. Nel seguire la tortuosa vicenda del sangue infetto sembra di imbattersi in uno dei più famosi romanzi di Carlo Emilio Gadda "Quer pasticciaccio brutto de via Merulana", dove si narra la vicenda di un commissario di polizia alle prese con un furto di gioielli e l'assassinio di una giovane donna, il cui mistero però non viene svelato neppure nell'ultima pagina. Così come nel romanzo, anche la richiesta di risarcimento di coloro che si sono ammalati a seguito di trasfusioni con sangue infetto sembra non avere fine. Sono protagonisti, in cerca di giustizia, vittime passive di un groviglio di normative infinite, a cui più volte abbiamo

cercato di dare visibilità e che, all'indomani della legge 210/92, hanno fatto causa contro il ministero, riconosciuto colpevole di mancata vigilanza sull'importazione, distribuzione e commercializzazione di emoderivati. Il danno all'erario che si è configurato ha portato, nel 2007, all'emanazione di una legge che prevedeva lo stanziamento di fondi pubblici da utilizzare per transare tutte le cause di risarcimento in corso. Nel frattempo, si sono succeduti tre governi prima dell'approvazione del decreto "moduli", approvato nel 2012, con cui sono state fissate tutte le condizioni necessarie per accedere alle transazioni. Ma neanche questo tentativo è stato sufficiente per chiudere l'intera partita. Infatti, le norme restrittive previste nel provvedimento hanno impedito alla stragrande maggioranza delle vittime di esercitare appieno il loro diritto. Per questa ragione, si sono rivolti alla giustizia amministrativa (Tar e Consiglio di Stato) per chiedere l'annullamento del decreto moduli, che però si è risolto con un "me ne lavo le mani". Il Consiglio di Stato, infatti, ha

dichiarato il proprio difetto di giurisdizione rinviando la "patata bollente" al Tribunale ordinario. Dopo il pronunciamento della Corte europea dei diritti dell'uomo nel settembre 2013 con il quale il governo italiano era stato condannato a risarcire tutte le vittime del sangue infetto e dopo un altro ricorso alla stessa corte da parte di un gruppo di ammalati che chiedevano di poter ottenere il giusto e meritato risarcimento superando i limiti previsti dalla legge 244/2007, chiedendo anche l'annullamento del decreto moduli, considerato troppo restrittivo, il parlamento del nostro "bel paese" a distanza di pochi mesi dall'ultima sentenza europea, ha emanato un nuovo decreto legge (90/2014) che, all'articolo 27/bis, ha disposto un'altra norma concernente la "procedura per ristorare i soggetti danneggiati da trasfusione con sangue infetto, da somministrazione di emoderivati infetti o da vaccinazioni obbligatorie"; cioè un'altra possibilità di transazione. E anche questa assai discutibile, scritta più per mettere a tacere l'Europa, evitando l'ennesima figuraccia,

piuttosto che per trovare una equa e meritoria soluzione del problema. Infatti, la nuova normativa prevede che ogni singola vittima rinunci espressamente ad ogni ulteriore pretesa di carattere risarcitorio nei confronti dello Stato italiano, anche in sede sovranazionale. Una legge ad hoc per evitare il pericolo di eventuali ulteriori sanzioni in Europa. Il diritto a questa nuova transazione, si legge nella norma, è riservato a chi ha già aderito (o agli eredi, qualora il titolare del diritto sia deceduto) entro il 19 gennaio 2010, alla precedente transazione. Il decreto, ribattezzato "decreto salva esclusi", sembrerebbe riammettere al risarcimento gran parte degli aventi diritto: gli esclusi dalla precedente transazione che hanno ricevuto un provvedimento definitivo o un semplice preavviso di rigetto della richiesta; coloro che si sono ammalati prima del 24 luglio 1978 e i cosiddetti "prescritti", ovvero coloro che non risultano in possesso dei requisiti previsti dal primo decreto moduli. In virtù di questo nuovo provvedimento, lo Stato pagherà, entro il 2017, 100.000 euro a ciascun danneggiato da sangue infetto e 20.000 euro a coloro che si sono ammalati a seguito di trasfusioni. Si tratta di somme "una tantum" uguali per tutti, che saranno riconosciute a prescindere dalle effettive condizioni di gravità individuali. Un sistema che, evidentemente, finirà per avvantaggiare qualcuno e svantaggiare altri; assai discutibile, visto che le vittime tutte dovranno valutare con attenzione, sapendo che la loro

adesione al nuovo piano di "equa riparazione" precluderà ogni altra azione legale futura, anche in sede europea. Gli ammalati hanno due scelte davanti a loro: o accettare le somme proposte nel decreto o continuare nei giudizi pendenti, sperando in una soluzione più giusta e congrua. Le richieste saranno evase, come nella precedente proposta di transazione, in base alla gravità dell'infermità e, in caso di pari entità, secondo l'ordine del disagio economico di ciascun ammalato, accertato secondo l'Isce (decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159). Il riconoscimento delle somme è subordinato alla "verifica della ricevibilità dell'istanza", e cioè alla sussistenza di un danno da trasfusione o da somministrazione di emoderivati infetti o da vaccinazione obbligatoria e dall'esistenza del nesso di causalità tra patologia e trattamento subito, nonché alla ascrizione del danno conseguente a una delle otto categorie disciplinate dalla tabella A di cui al dpr 834/81. Ma l'aspetto che desta ancor più perplessità è rappresentato dal fatto che la norma stabilisce un paletto ben preciso, laddove fissa "nei limiti della disponibilità annuale di bilancio", la possibilità effettiva di ricevere la somma promessa entro la data stabilita. In mancanza di fondi, il governo di fatto si riserva di far slittare i termini di pagamento oltre il 2017 e forse a data da destinarsi. Il che farebbe prolungare ancora una volta la lunga attesa di chi aspetta giustizia da decenni. •

**R**assegna Sindacale  
Settimanale della Cgil

**Direttore responsabile** Guido Iocca  
**A cura di** Patrizia Ferrante  
**Editore** Edit. Coop. società cooperativa di giornalisti,  
Via dei Frentani 4/a, 00185 - Roma  
Iscritta al reg. naz. Stampa al n. 4556 del 24/2/94

**Proprietà della testata** Ediesse Srl  
**Ufficio abbonamenti**  
06/44888201 - abbonamenti@rassegna.it  
**Ufficio vendite**  
06/44888230 - vendite@rassegna.it

**Grafica e impaginazione**  
Massimiliano Acerca, Cristina Izzo, Ilaria Longo  
**Stampa** Puntoweb Srl,  
Via Variante di Cancelliera, 00040 - Ariccia, Roma  
Chiuso in tipografia lunedì 6 ottobre ore 13

**Esperienze**  
IL SERVIZIO DELLE TUTTE A CURA DEL MINISTERO DELLA LIGIA

**A cura di**  
Lisa Bartoli (coordinamento),  
Sonia Cappelli