



Centro Autorizzato di Assistenza Fiscale
CAAF CGIL Lombardia S.r.l. - ISCRIZIONE ALBO n. 00003
Sede Legale: Via Palmanova 22 – 20132 MILANO (MI)

Sede Secondaria Operativa: Via F.lli Folonari, 18 – 25126 Brescia

Tel. 030 - 3751882 - Fax. 030 – 3751892 - Email: caaf@cgil.lombardia.it
www.caafcgilombardia.it – www.assistenzafiscale.info – www.caafinforma.com
PEC: caaf.cgil.lombardia@legalmail.it

CERTIFICATO ISO 9001-2015 IAS REGISTER n. Q-01102



C.F. e P.IVA: 02282990965 - Cap.Soc. i.v. Euro 2.000.000 - Reg.Imp.Milano n.iscr. 02282990965 – R.E.A. MI n.1408932

Relazione attività CAAF CGIL Lombardia 2015 – 2018

L'attività del CAAF negli ultimi quattro anni si è principalmente caratterizzata per completare il processo di aggregazione delle società fiscali territoriali, al fine di applicare con coerenza le decisioni deliberate nell'ultimo Congresso prima dalla CGIL Lombardia e successivamente della CGIL Nazionale in materia di semplificazione societaria.

Alla fine del 2014 il CAAF aveva già acquisito le società fiscali CSF di: Como, Mantova e Cremona-Lodi-Pavia; nel 2015 è stato acquisito il CSF di Varese-Legnano e Monza-Brianza; nel 2016 è stata la volta del CSF di Lecco-Sondrio e dal 1 gennaio 2017 vi è stata l'acquisizione del CSF di Bergamo.

È importante sottolineare che questo processo di semplificazione è stato realizzato attraverso un confronto collaborativo con le Camere del Lavoro Territoriali e in accordo con la Filcams e le rispettive rappresentanze sindacali aziendali.

Ad oggi il CAAF Cgil Lombardia è una delle pochissime realtà a livello nazionale che può vantare di avere rigorosamente completato il processo di aggregazione e riduzione societaria, rimane esclusa la società CSF di Milano in quanto la delibera della Cgil nazionale prevede la deroga alle Camere del Lavoro Metropolitane.

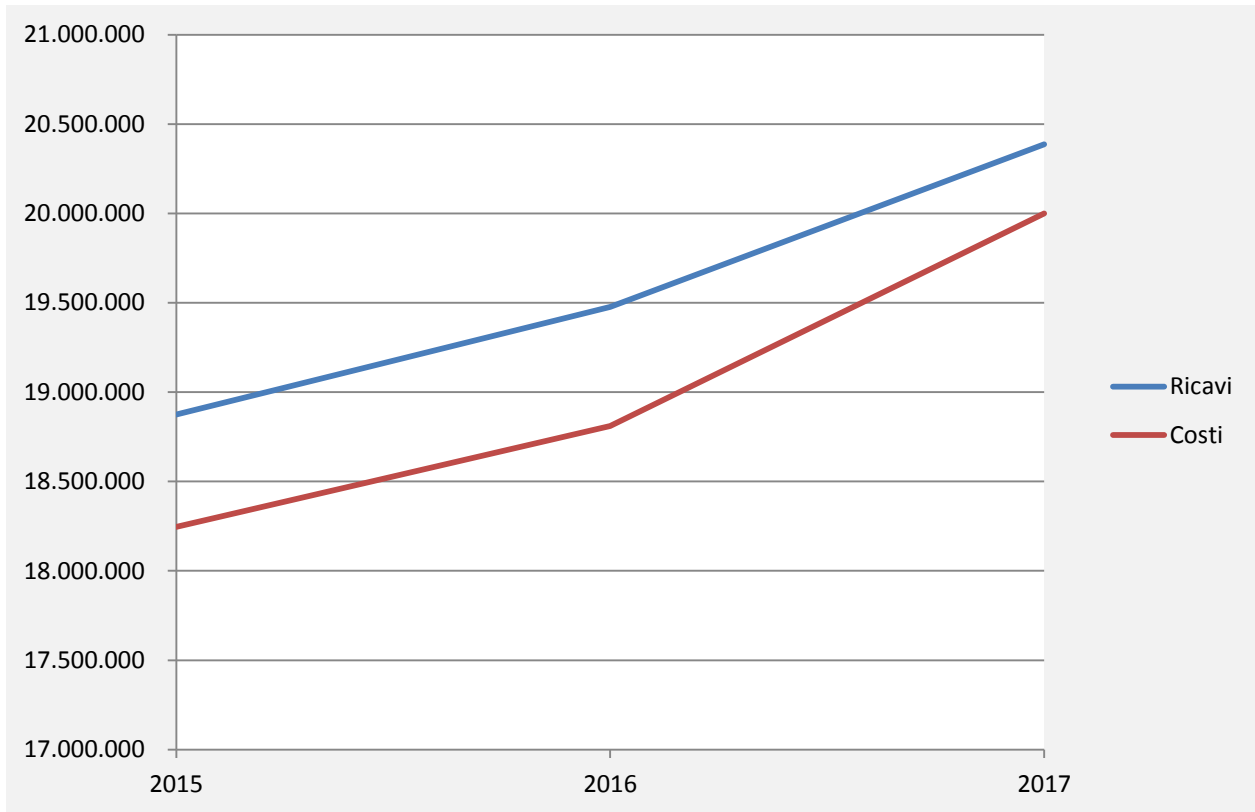
Per tanto la società CSF di Milano opera in un rapporto di convenzione con il CAAF Cgil Lombardia.

La struttura organizzativa del CAAF nella Regione è articolata con la presenza di 13 Filiali, e 220 sedi stabili per lo svolgimento dell'attività per tutto il periodo dell'anno, nella campagna fiscale periodo marzo – luglio la dimensione della presenza sul territorio raggiunge oltre 700 sedi.

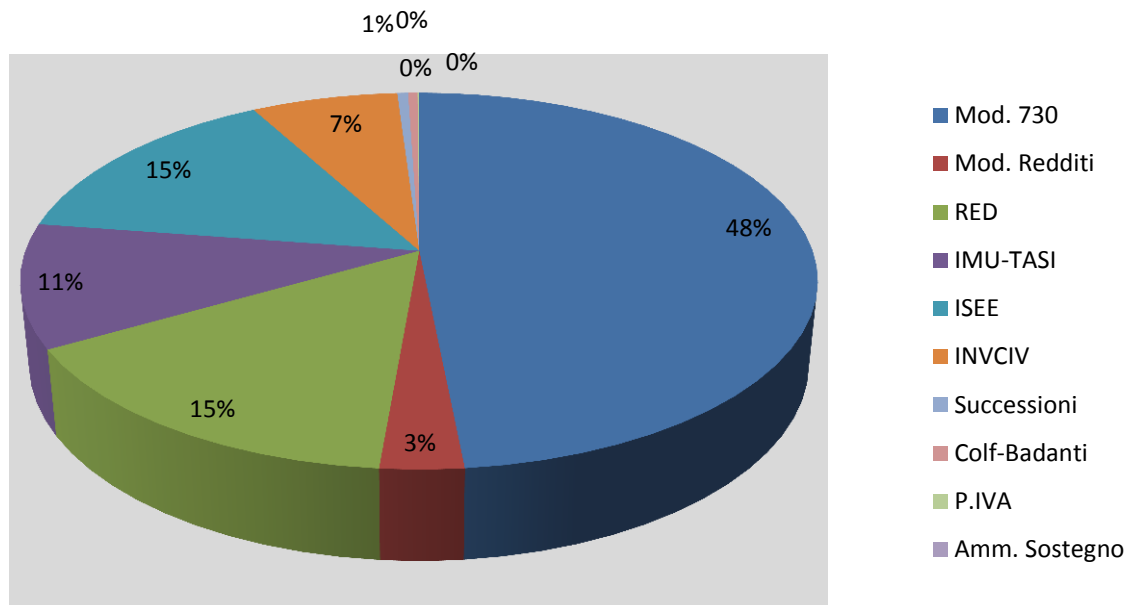
Il personale dipendente con contratto a tempo indeterminato in forza al 31 dicembre 2014 era composto da 102 unità di cui 34 con contratto part-time, mentre alla data del 31 agosto 2018 si registrano 241 dipendenti di cui 97 a part-time, a questi va aggiunto il personale che viene assunto nel periodo stagionale della campagna fiscale 730 e RED.

La regionalizzazione del CAAF ha generato in questi anni economie, uniformità gestionali ed un accrescimento professionale di tutto il personale, ora si tratta di proseguire il lavoro di ottimizzazione gestionale.

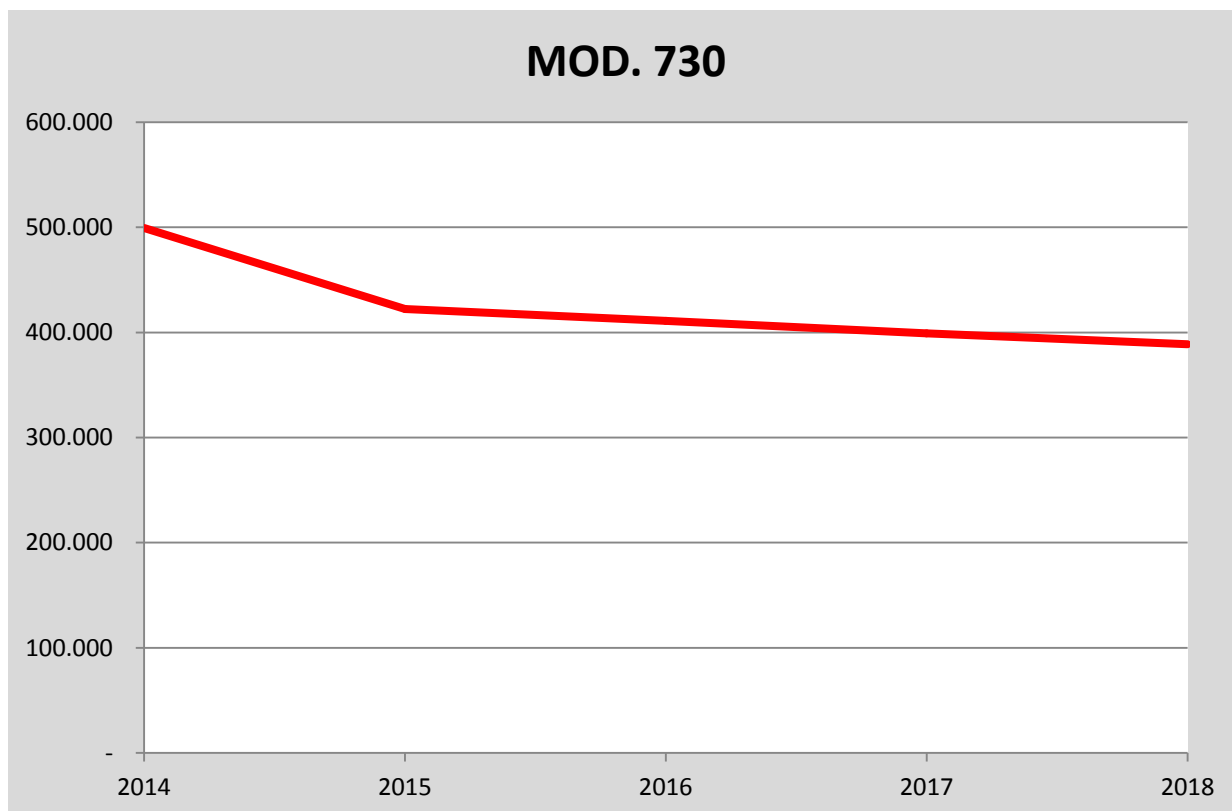
L'andamento economico segna un crescente incremento dei ricavi in gran parte dovuto alle incorporazioni con conseguenti incrementi dei costi, come da grafico:



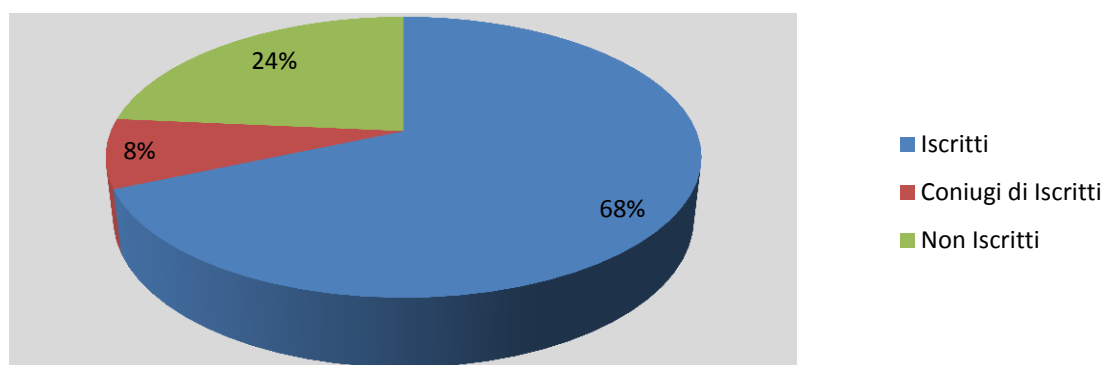
Il bilancio dell'attività del 2017 sono state gestite circa 824.000 Pratiche oltre a migliaia di consulenze, il servizio che ha il peso preponderante è il Modello 730 e particolarmente importante è il servizio ISEE. Per significare complessivamente la percentuale dei servizi, ecco il grafico 2 che presenta la composizione:



In questi ultimi quattro anni le pratiche del modello 730 hanno segnato una flessione del 22% (periodo 2014-2018), la causa del calo è dovuta anche alla riforma del 2015 con l'introduzione del 730 on-line precompilato messo a disposizione l'Agenzia delle Entrate, ma il confronto con i nostri maggiori competitori evidenzia, purtroppo, una nostra maggiore sofferenza sull'andamento dell'attività fiscale.



Il servizio 730 è utilizzato in buona percentuale dagli Iscritti alla Cgil con il 68 %, la rimanente parte è composta da Coniugi di Iscritti con l'8 % e dai Non Iscritti con il 24% ; inoltre vanta una ottima percentuale di fidelizzazione dell'utenza pari all'86%, che in questi anni si è costantemente incrementata a conferma della buona qualità del servizio.



La società CAAF CGIL Lombardia srl segue da anni un processo di certificazione di qualità (CERTIFICATO ISO 9001-2015 IAS REGISTER n. Q-01102) che ha consentito di standardizzare i modelli organizzativi e i processi di produzione. La società ha scelto anche di adottare il “modello di organizzazione e di gestione previsto dalla legge 231” (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni). A questo ambito

aggiungiamo i notevoli investimenti fatti per le attività di “controllo qualitativo” della produzione a garanzia dei nostri utenti/iscritti.

Tra le attività in crescita spicca il servizio ISEE, nel 2017 sono state gestite oltre 120 mila pratiche e i dati del primo semestre del 2018 segnano un incremento del 15% degli utenti, è utile sottolineare che il servizio è gratuito ed è erogato per il 67 % ad utenti non iscritti alla CGIL.

I servizi erogati nel 2017

Servizi	N. Pratiche	%
Mod. 730	399.202	48,4%
Mod. Redditi	24.049	2,9%
RED	126.677	15,4%
IMU-TASI	87.572	10,6%
ISEE	120.763	14,7%
INVCIV	57.128	6,9%
Successioni	4.234	0,5%
Colf-Badanti	3.659	0,4%
P.IVA	654	0,1%
Amm. Sostegno	32	0,0%
TOTALI	823.970	100,0%

Programma iCAAF

Nel 2017 nell’ambito dello sviluppo di accordi con i CAF CGIL di altre regioni (Calabria - Campania - Lombardia - Piemonte - Umbria - Sardegna - Val d’Aosta) è stato sviluppato, un nuovo software denominato iCAAF, comprendente le varie procedure informatiche relative ai servizi CAAF. Ciò ha consentito di mettere in campo rilevanti sinergie che hanno generato economie di scala ed avanzamento tecnologico.

Innovazioni

E’ stata introdotta, con un investimento generato nel 2017, una innovazione tecnologica relativa alla “Firma Grafometrica” (Firma Elettronica Avanzata). Le firme degli utenti, attraverso i tablet, vengono informaticamente acquisite sui diversi documenti. Ciò ha consentito un risparmio notevole delle stampe (toner) e conseguentemente del consumo di carta oltre ad un risparmio del tempo lavoro pratica.

In questi ultimi anni il CAAF CGIL Lombardia, con le sue iniziative, è stato anche da stimolo al processo di innovazione con particolare attenzione allo sviluppo dell’integrazione tra le attività di tutela individuale e la più generale attività sindacale. Il ruolo e gli impegni del CAAF si sono espressi nelle azioni di sostegno alla nascita del programma SINCGIL (archivi organizzativi); alla partecipazione attiva al progetto DIGITA (cassetto fiscale utente/iscritto); allo sviluppo delle esperienze innovative delle ACCOGLIENZE integrate.

Relazioni sindacali positive

In questi anni il CAAF ha mirato a rafforzare le **relazioni sindacali** con Filcams e con la rappresentanza sindacale aziendale, il processo di aggregazione societaria con l'incorporazione delle società CSF è stato un positivo e costruttivo banco di prova. Nel luglio del 2017 è stato sottoscritto un accordo regionale sulla gestione degli orari di lavoro e del calendario annuo; successivamente nel mese di novembre è stato sottoscritto un accordo per l'istituzione di un premio di risultato variabile legato a parametri di bilancio e di efficienza. Da segnalare il significato politico che ha visto per la prima volta la partecipazione di tre RSA, alla riunione dell'assemblea dei soci CAAF nella quale è stato illustrato e approvato il bilancio d'esercizio 2017. I buoni risultati ottenuti dai parametri presi in considerazione per determinare il premio di risultato, hanno prodotto un premio medio di 700 euro erogato con la retribuzione del mese di settembre.

Nuovi servizi

Nel più ampio contesto delle attività finalizzate all'allargamento delle tutele per i cittadini utenti e iscritti alla nostra organizzazione in stretto coordinamento con CGIL Lombardia abbiamo progettato nuovi servizi per fornire "nuove forme di tutela" individuale e di assistenza.

Questi i nuovi servizi realizzati:

Giugno 2017 **nasce** il nuovo servizio **Amministratore di Sostegno**, si rivolge a chi deve intraprendere il percorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno come istituto di protezione giuridica per quelle persone che si trovano nella impossibilità di provvedere ai propri interessi e di conseguenza necessitano di tutela nella gestione degli adempimenti amministrativi. Il servizio prevede la consulenza, la predisposizione dell'istanza per la nomina di Amministratore di Sostegno, la presentazione della pratica in Tribunale e la gestione contabile per la rendicontazione periodica obbligatoria. Il servizio è erogato a tariffe sociali e in questi primi mesi ha già raccolto tra gli utenti positivi riscontri.

Con la Carta dei Diritti Universali, la CGIL ha posto la necessità di tutelare lavoratrici e lavoratori autonomi/Partite Iva tramite la contrattazione inclusiva e l'attività dei servizi di tutela individuale. Da qui nasce il progetto Ottobre 2017 della Segreteria della CGIL Lombardia e del CAAF con la realizzazione del nuovo servizio gestione **Partite IVA** con l'obiettivo di dare pratica attuazione dell'attività di tutela alle lavoratrici e lavoratori interessate da forme di lavoro autonomo, che non hanno in forza dipendenti. Il servizio è organizzato in tutte le Filiali CAAF per fornire assistenza e consulenza specifica per l'apertura e la gestione amministrativa delle Partite Iva e di tutti gli adempimenti relativi alla tenuta della contabilità semplificata, regimi minimi e regime agevolato forfettario. Le tariffe del servizio sono molto vantaggiose e competitive e nonostante l'attività sia iniziata da pochi mesi, in alcuni comprensori si registra un discreto numero di utenti.

Giugno 2018, prende il via il nuovo servizio per la **registrazione telematica dei contratti di affitto** all'Agenzia delle Entrate, evitando all'utente di recarsi presso gli Uffici Finanziari. Il servizio si

rivolge a proprietari e locatori di abitazioni civili, di immobili a uso commerciale, artigianale, ecc. e di terreni, che devono inoltrare all’Agenzia delle Entrate il contratto di locazione (o di comodato) per la registrazione obbligatoria. Il servizio è strutturato in alcuni territori in un rapporto di integrazione con il Sunia che può fornire consulenza e assistenza per la stipula dei contratti di locazione.

In conclusione possiamo affermare un andamento complessivamente positivo nei 25 anni di attività nonostante le difficoltà incontrate nell’affrontare i molteplici interventi governativi che hanno progressivamente ridotto le risorse economiche disponibili e le diverse modifiche normative che hanno complicato e appesantito gli adempimenti a carico dei CAF. L’insieme di questi difficoltà ci impongono oggi la necessità di una rinnovata e più stretta collaborazione organizzativa con le strutture Confederali e soprattutto di Categoria.