

## IL CAF ANMIL SEMPRE PIÙ FORTE

### Ne parliamo con il Presidente Nazionale ANMIL Franco Bettoni

Tre anni. Tanto è passato da quando l'ANMIL ha deciso di rompere lo schema che voleva i propri iscritti doversi interfacciare con dei centri di assistenza fiscale lontani dal proprio percorso. Quello che mancava all'associazione era un rapporto completo che arrivasse fino all'ultimo step: quello della fiscalità diretta. In un periodo di crisi economica al quale si è accompagnato un momento di difficoltà politica che ha costretto molti cittadini a rivolgersi all'esterno per capire cosa sta accadendo a livello economico in questo Paese, tra Imu, Iuc, Tares, Tasi, ... , avere davanti chi da sempre segue - passo passo - ogni singolo iscritto era una competenza da mettere a valore.

Ora, dopo tre anni, è possibile fare un primo punto di questa attività che sta crescendo, in media, del 50% ogni "campagna fiscale". Per capire il "CAF ANMIL" abbiamo deciso di intervistare il Presidente dell'Associazione, promotore del servizio, Franco Bettoni.

#### - Presidente, può spiegare brevemente cos'è il CAF ANMIL?

È una struttura a cui si rivolgono prevalentemente i soci dell'ANMIL e i loro famigliari per espletare tutti i tipi di pratiche fiscali, da quelle inerenti alle pensioni ai modelli 730 fino ad arrivare a tasse come l'Imu e la futura Iuc.

#### - Il vostro riferimento sono ovviamente i soci ANMIL. Ma può usufruire dei vostri servizi anche chi non è iscritto all'associazione?

Certamente. Il CAF dell'ANMIL fornisce i propri servizi a tutte le persone che hanno necessità di espletare qualsiasi tipo di pratica fiscale. In principio siamo nati per offrire un servizio aggiuntivo, ma allo stesso tempo essenziale, ai nostri soci. Con il tempo però è diventato naturale aprirsi a tutti i cittadini. Rispetto a quest'ultimi però i nostri iscritti hanno ovviamente diritto a dei vantaggi.

#### - Di quali agevolazioni si tratta?

Gli iscritti pagano meno. Anzi, a volte hanno diritto a servizi del tutto gratuiti perchè l'ANMIL onlus riconosce al CAF una cifra simbolica per sostenerle il nostro lavoro.

I non iscritti però non devono avere paura di costi troppo alti.

No, certamente. Il compenso che chiediamo per i nostri servizi non è alto. In media pratichiamo un prezzo pari alla metà di quello che viene chiesto in qualsiasi centro per l'assistenza fiscale.

#### - Quali servizi offrite all'utenza?



Tutti. Dalla dichiarazione dei redditi ai modelli 730 e unico. Inoltre espletiamo qualsiasi pratica reattiva all'Inps. E ancora: Isee, indicatore socio economico; bonus casa e bonus energia con i comuni con i quali siamo convenzionati; successioni a prezzi contenuti; contabilità e buste paga anche per le collaboratrici domestiche. Non dimentichiamoci, infatti, che molti anziani nostri iscritti hanno bisogno di un aiuto domestico e per questo cerchiamo di offrire servizi in merito a basso costo.

**- Partiamo proprio dalle informazioni di base. Un utente ha bisogno di espletare una pratica fiscale ma non sa dove trovarvi. Come scoprire il posto più vicino?**

Sul nostro sito [www.ANMIL.it](http://www.ANMIL.it) sono indicati gli indirizzi di tutte le sedi provinciali dell'ANMIL. Come purtroppo normale in Italia non tutti, come gli anziani, hanno accesso al web ma abbiamo pensato anche a loro. Per ottenere tutte le informazioni necessarie a trovarci sul territorio abbiamo dato vita a un numero verde: 800 180 843. Telefonando a questo numero sarà possibile ottenere tutte le informazioni primarie. I nostri operatori sono preparatissimi a fornire ogni tipo di assistenza.

Il modello 730 o il modello Unico, l'ISEE o calcoli dell'Imu sono pratiche importantissime per i cittadini soprattutto più anziani troppo spesso incomprensibili.

Oggi non c'è più nessuno che aiuta il cittadino a districarsi nei menandri delle tasse ad eccetto dei CAF. Parliamo ovviamente di tutta quella platea che non può rivolgersi agli studi commerciali. Negli ultimi mesi si è parlato spesso di nuove tasse tanto che spesso anche chi lavora nel settore come noi ha difficoltà e necessita di continui aggiornamenti. Penso per esempio alla tassa sulla casa per la quale, mentre parliamo, ancora non sappiamo se si dovrà versare o meno la seconda rata.

**- Avete avuto richieste in merito?**

Di solito funziona così. Ci sono i periodi tranquilli e ci sono quelli in cui invece, magari a causa delle notizie che si sentono ai Tg relative a nuove tasse, iniziamo a essere subissati dalle domande dei contribuenti che non capiscono più quanto devono pagare, quando e per cosa.

**- In questo momento di crisi, quali categorie di cittadini si rivolge al vostro CAF?**

Il target è ampio e tocca tutta la platea di lavoratori fino ai pensionati o ai disabili. Non solo. I nostri servizi sono utili anche ai disoccupati a cui curiamo per esempio le pratiche per la mobilità. In tempo di crisi e di contratti a termine non c'è più una figura "tipo" di utente che si rivolge al CAF. Per questo chi lavora nelle nostre sedi è veramente "pronto a tutto".

**- Perché dopo tanti anni di attività dell'ANMIL avete deciso di aprire un CAF?**

Dopo tanti anni a contatto con i nostri iscritti ci siamo accorti che era un servizio utile. Spesso dirottavamo i nostri utenti in CAF convenzionati ma con il tempo è diventato inevitabile, per un'associazione come la nostra che pensa ai suoi iscritti, dar vita a un CAF interno alla struttura.



**- Qual è stata la risposta degli utenti?**

C'è da considerare che come CAF siamo giovani: l'attività vera e propria è iniziata circa tre anni fa mentre questo tipo di servizio lo offriamo da circa nove anni. I riscontri sono stati però fin da subito positivi: oggi possiamo calcolare un incremento pari a circa il 50% di pratiche in più ogni anno. E il nostro obiettivo è continuare a crescere. Non bisogna dimenticare che si tratta anche di posti di lavoro che possiamo offrire. Certo, essendo un CAF non parliamo di un impiego stabile ma nei tre mesi di campagna fiscale diamo lavoro a tanti giovani che possono così anche incamerare delle competenze.

**- A proposito di competenze. Chi c'è al front office dei CAF ANMIL?**

La maggior parte del personale lavora da anni in questo ambito ed è preparatissimo in quanto è letteralmente “nato e cresciuto” nell'Associazione. Per assumere invece ci rivolgiamo ai centri per l'impiego e a canali personali con cui abbiamo già operato in passato. Ora stiamo avviando anche dei corsi di formazione che permettano di orientarsi con facilità nei difficili meandri della fiscalità. Chi sta a diretto contatto con l'utente deve essere preparato a rispondere a tutti i dubbi.

Tocca un tasto dolente per molti cittadini che spesso si spaventano di fronte a calcoli che non capiscono.

L'utente è il nostro punto di riferimento quotidiano, non è un numero ma una persona. Un dato su tutti non può che ispirare fiducia: nel CAF dell'ANMIL lavorano persone che stanno a contatto con gli iscritti da anni, questo “atteggiamento” è ormai nel loro dna. Non dimentichiamoci che chi ha lavorato per anni nell'ANMIL è abituato a lavorare con questo tipo di utenza in quanto, spesso, sono invalidi loro stessi e sanno cosa significa aver subito un infortunio sul lavoro. Il nostro obiettivo è anche quello far capire quanta umanità c'è nel nostro mondo. ANMIL Srl è un'emanazione dell'ANMIL onlus, nata per dare questo servizio ed è gestita dagli stessi invalidi del lavoro.

**- Passiamo alla struttura: com'è nata e da chi è composta?**

Iniziamo col dire che nel CAF ANMIL non è stata creata una struttura per fare dei favoritismi all'esterno della nostra associazione ma per formare direttamente il personale interno per fare in modo che il nostro iscritto possa bypassare il contatto con strutture esterne al mondo degli infortuni del lavoro anche perché spesso i normali CAF non sono formati a seguire questo tipo di utenza. Non a caso ci siamo ritrovati a pescare personale anche dagli invalidi stessi che seguiamo.

**- Quali sono le risorse con le quali vi muovete e cosa vi aspettate dal “pubblico”?**

I municipi, enti di prossimità per eccellenza, ci stanno iniziando a conoscere. A loro chiediamo non fondi – anche perché non potremmo chiederne - ma di entrare nelle strutture dove vengono espletati i servizi pubblici per dare un aiuto non solo agli enti stessi ma direttamente alla cittadinanza che ne ha bisogno. Siamo anche presenti in alcuni comuni, come quelli - per fare





un esempio “da nord a sud” - di Abano o di Bari. Quello che vogliamo, oggi, è andare avanti. Continuare ad avere la voglia di crescere che ci contraddistingue: non a caso ci stiamo iniziando a rivolgere a tutte quelle le strutture pubbliche che possono approvare delle convenzioni come previsto dalla legge.

