

# Concentramento “prodotti invendibili”: la slavina TPD investe i Gestori italiani

**I**n termini strettamente tecnici il provvedimento si definisce “*Concentramento dei prodotti di tabacco non conformi alla direttiva europea 2014/40*”, ma tra gli addetti ai lavori è nota come “slavina TPD”. Ricapitoliamo: a seguito dell’approvazione del decreto legislativo n.6 del gennaio 2016 – il provvedimento citato, con il quale il nostro ordinamento ha formalmente recepito la direttiva CE sul tabacco – è stato previsto tra le molte altre cose che dal 20 maggio 2017 le Rivendite italiane avrebbero potuto commercializzare solo i pacchetti conformi alla nuova disciplina riguardante le cosiddette “immagini shock” e (individuando una soluzione a favore dei dettaglianti che si configura come un *unicum* in Europa!) che i prodotti che alla data indicata fossero risultati giacenti presso le tabaccherie e divenuti invendibili potessero essere “concentrati” presso i depositi fiscali competenti per zona previa apposita comunicazione al competente ufficio dell’AAMS, al fine di vedere riconosciuto ai Rivenditori l’intero prezzo di vendita al momento del reso, fatto salvo ovviamente l’aggio e la quota commerciale (circa un quarto) per i soli, pochi prodotti facenti capo a ditte che non presentassero più una distribuzione attiva in Italia. In parole povere, i tabaccai italiani hanno avuto dal momento dell’introduzione dei pacchetti-shock un anno di tempo per esaurire le scorte, ferma restando la successiva possibilità di restituire attraverso i gestori le eventuali zavorre invendibili rimaste sugli scaffali, vedendosi riconosciuto l’intero ammontare mediante apposita nota di credito. Il lasso temporale previsto per l’operazione di concentramento di tali prodotti sono stati i quaranta giorni compresi tra la scadenza del 20 maggio e il 30 giugno 2017. L’Amministrazione dei monopoli e dogane ha predisposto una modulistica apposita, mediante la quale i tabaccai dovevano indicare tutti gli estremi necessari (denominazione prodotti, codici AAMS relativi, singoli quantitativi e peso complessivo) con comunicazione certificata da una mail Pec o da una ricevuta di fax agli uffici zo-

nali. Muniti di tale “prova” dell’avvenuta comunicazione preliminare, i tabaccai erano poi tenuti ad inscatolare tutti i resi e presentare tale confezionamento in un’unica soluzione presso i depositi fiscali, per consentire ai gestori di emettere le bolle di carico relative a tali resi. La fase successiva – quella ancora in corso – prevede infine che al termine del concentramento i funzionari AAMS provvedano al controllo materiale delle restituzioni, al fine di poter valorizzare a favore dei tabaccai le note di credito una volta attestata la corrispondenza tra quanto indicato nei moduli compilati e ciò che è stato effettivamente inserito nelle confezioni rese.

Ebbene, ben prima dell’avvio della...“Quaresima di restituzione” ogni singolo gestore dello Stivale – in forza dell’esperienza maturata quotidianamente allo sportello del proprio ufficio – era perfettamente consapevole che non si sarebbe trattato di una passeggiata. Ma la realtà ha pensato bene di superare le più pessimistiche previsioni. “*A dire il vero – afferma Giovanni Bettella, del TP di Padova – se mai ci fossimo illusi che i contorni dell’operazione sarebbero stati ‘soft’, ci ha pensato il primo reso ricevuto il giorno stesso dell’avvio ufficiale a ricondurci alla dura realtà dei fatti: ricordo benissimo che alle otto di lunedì 22 maggio si è presentato allo sportello un tabaccaio accompagnato dai sei scatoloni strapieni e un modello di reso di dodici pagine. Se questo è il buongiorno, ci siamo detti, questa campagna di reso sarà molto divertente*”. Ad essere sinceri non tutti i gestori hanno fatto la stessa scioccante esperienza: “*Confesso che a Treviso – dice Roberto Rinaldi, del TP di Noventa di Piave – inizialmente sembrava che l’afflusso di prodotti resi fosse scaglionato e numericamente gestibile; il giro di boa lo abbiamo registrato però a ridosso delle ultime due settimane. Improvvisamente sembrava che i tabaccai si fossero tutti contemporaneamente ricordati della scadenza imminente, e sono aumentati in modo esponenziale sia i clienti allo sportello con le loro scatole, sia l’entità dei singoli resi. Io, scherzando con il mio socio, alcuni modelli fascicolati li chiamavo i ‘volumi’. Basti dire che un Rivenditore ci ha portato un fascicolo di ventun fogli!*”.

## TUTTI I NUMERI DELL'OPERAZIONE

Ma cerchiamo di dare una connotazione numerica a questa operazione senza precedenti, che davvero – e senza alcuna retorica – ha messo a durissima prova la tenuta delle nostre strutture e ha consentito di verificare sul campo la famosa “professionalità” che i gestori spesso amano rivendicare nello svolgimento del loro servizio. Grazie alle proiezioni assai attendibili elaborate dal Centro Studi Agemos, sulla base dei dati raccolti da tutti gli associati, emerge che sono stati circa 23mila i tabaccaisti italiani che hanno usufruito dell’opportunità concessa dal legislatore di concentrare i prodotti obsoleti. Attenzione però: dato che in molti casi i tabaccaisti restituivano anche prodotti marginali non aventi più una distribuzione attiva in Italia, spesso per singolo tabaccaio sono state emesse due distinte bolle di carico. Parliamo, a conti fatti, di circa 28mila bolle di carico inserite su Sap. Fatta la doverosa tara delle molte Rivendite stagionali o particolarmente piccole, è possibile quindi affermare che circa il 50% dei tabaccaisti si è presentato agli sportelli dei depositi fiscali per rendere una o più scatole. Va sottolineata l’espressione – dal punto di vista dell’impatto lavorativo – “presentato allo sportello”, che deve leggersi in senso letterale, in ragione della disposizione che non ha previsto la possibilità ai tabaccaisti che hanno sottoscritto il servizio di consegna a domicilio di avvalersi del trasportatore per recapitare modelli e scatole al rispettivo DFL. Questo fatto, accompagnato alla scontata e già menzionata consuetudine della maggioranza dei clienti di sfruttare gli ultimi giorni disponibili per evadere la pratica, ha comportato code e deliranti assembramenti presso gli uffici dei depositi fiscali nelle ultime due settimane. In molti casi la chiusura degli uffici è stata procrastinata fino a tarda sera, e i disagi per la gestione ordinaria dell’attività sia di distribuzione che commerciale sono stati enormi.

Lasciando la valutazione su cosa abbia comportato inserire in tempo reale dati palesemente sbagliati (codici inesistenti, pesi “lunari”, incongruenze manifeste, quesiti i più diversi...) alle simpatiche testimonianze di alcuni colleghi riportate nel box che accompagna questo testo, ora limitiamoci a fare qualche piccolo conticino. Consideriamo che il modulo standard predisposto dall’AAMS per l’indicazione dei codici e delle

quantità di prodotti resi si compone di diciassette righe; fissiamo come ottimistica media per ogni singolo tabaccaio (e chi ha inserito i modelli sa bene quanto sia rosea questa ipotesi!) tre fogli per singola operazione di reso da Rivendita (diciamo allora 50 righe); stimiamo che un rodato gestore impieghi circa - al netto degli errori, delle ripetizioni e delle incongruenze - un minuto per inserire a sistema un singolo foglio; avremo allora che per inserire le 28mila bolle di carico, corrispondenti circa ad un milione e mezzo di righe battute, i gestori italiani hanno dedicato la bellezza di 1500 ore/lavoro, in mezzo a disagi inenarrabili e a fronte – specie gli ultimi giorni – di situazioni estremamente nervose e delicate.

Un altro aspetto da non sottovalutare, poi, è quello dello stoccaggio della spropositata mole di scatole ricevute, il cui confezionamento ha seguito purtroppo logiche imperscrutabili e che ha di conseguenza ulteriormente impegnato i dipendenti dei depositi nelle doverose operazioni di sistemazione del temibile puzzle che andava componendosi di fronte ai loro occhi e all’interno dei locali dei singoli magazzini. Anche qui i dati Agemos aiutano a capire di cosa si stia parlando: l’allestimento finale dei resi da Rivendita si è tradotto nel posizionamento di quasi mille pallet (la stima attendibilissima parla di 980) nelle aree interne ai nostri locali, con tutte le conseguenze che un simile stoccaggio comporta. Volendo considerare l’intera operazione “resi TPD” come una sorta di *stress test* per la capacità di lavoro e per la elasticità di reazione agli eventi eccezionali da parte della categoria, deve senza dubbio registrarsi una risposta addirittura al di là delle attese: la migliore delle attestazioni della bontà del lavoro svolto è quella arrivata da un grandissimo numero di tabaccaisti, che non hanno mancato di ringraziare per l’assistenza ricevuta (modulistica stampata e consegnata senza attese, assistenza telefonica *full time*, correzioni in tempo reale di errori che avrebbero potuto inficiare la concessione della nota di credito). E’ insomma possibile affermare che, al termine di questa folle quarantina di giorni, i gestori sono riemersi dalla slavina TPD che li ha investiti in pieno scrollandosi la neve residua di dosso e dicendo all’intera filiera, come dei novelli Mr Wolf - il tostissimo personaggio interpretato da Harvey Keitel in *Pulp Fiction* di Tarantino – “*siamo gestori: noi risolviamo problemi?*”.

## DOPO LA VALANGA: I RESI TPD NEI RACCONTI DEI SOPRAVISSUTI

“*Umorista: un uomo di ottimo malumore*”. A chi scrive, la celebre frase di Ennio Flaiano appare come la più appropriata per riconoscere *in primis*, approfittando dell’intelligente e raffinata arguzia del suo autore, una qualità, quella dell’autoironia, piuttosto diffusa tra i Gestori, e per introdurre e sintetizzare poi il risultato della mini inchiesta condotta tra alcuni di loro, per un mese “eroi per caso” impegnati a dirigere e coordinare le operazioni di restituzione, da parte dei rivenditori, dei tabacchi non più conformi, così come previsto dalla Direttiva 2014/40/UE recepita dal decreto legislativo 6/2016.

Poco più di un mese, dal 21 maggio al 30 giugno, per regolarizzare le posizioni anomale, secondo istruzioni ben precise: poco più di un mese, dopo il quale la gran parte dei Gestori ha condiviso la domanda “*cosa ho fatto di male nella vita?*”. Oltre alla diffusa abitudine dell’“ultim’ora” con conseguente impegno straordinario per lo svolgimento delle operazioni, carichi eccedenti ed errori nella compilazione dei modelli, codici sconosciuti, scorretto confezionamento del reso hanno “complicato” notevolmente il lavoro dei depositi. Come alcuni gestori - come anticipato, non senza ironia - hanno raccontato.

### “IN GINOCCHIO DA TE” - Andrea Rossi (DFL Piacenza)

“L’operazione resi TPD ha richiesto un impegno davvero eccezionale sotto più punti di vista, ma nella confusione di quelle settimane non sono mancate situazioni capaci di strappare anche un sorriso. Come il giorno in cui è arrivato al deposito, da un’unica tabaccheria, il quantitativo più grosso pari a 16.000 euro di merce segnata senza troppa precisione in 16 pagine. Un eufemismo, descrivermi “scoraggiato”... ma vedere Corrado, il mio socio, inginocchiato ai miei piedi, non nascondo sia stata una soddisfazione impagabile! Pochi minuti, però, ed è scattato in me un moto di insana solidarietà: siamo così stati, e rimasti, inginocchiati entrambi per ben tre ore, dalle 14 alle 17, per ricostruire la situazione per codici, descrizioni e quantitativi. Con buona pace delle nostre articolazioni, che il giorno successivo non hanno mancato di presentare il conto di una postura insolita tenuta troppo a lungo. In generale, credo di condividere le problematiche di molti Colleghi: resi con dettaglio prezzi, peso da bilancia o totalmente “creativo”, numero di sigari resi come fossero sfusi e non a confezione. Abbiamo comunque cercato di snellire il lavoro con attività di “prevenzione”, facendoci inviare, precedentemente al reso, fax dell’elenco della merce, per poter porre rimedio agli eventuali errori ed... orrori...”

### BACK IN TIME - Monica Mazza (DFL Lecce)

“Raccogliere dalle tabaccherie le giacenze invendute è stato come essere tornati indietro nel tempo: ore e ore trascorse ad inserire manualmente i codici nel computer. Un lavoro estenuante, che ha reso necessario, per un mese, l’impiego a tempo pieno di una persona dedicata solo a questo. Come avrebbe potuto essere altrimenti? Abbiamo restituito al DFT 19 bancali, abbiamo avuto a che fare con bolle di carico di ben 24 pagine che hanno richiesto tempi lunghissimi e un’attenzione massima per l’inserimento dei codici, oltre che impegnare il computer un’intera nottata per l’elaborazione dei dati... Senza contare che abbiamo visto davvero di tutto, dalla restituzione di una piccola scatola a bancali stracolmi, e scoperto e digitato codici dei quali non sospettavamo nemmeno l’esistenza. Una vera e propria operazione “svuota tabaccheria”, che però ci ha creato non poche difficoltà”.

### BOCCIATI IN MATEMATICA - Alberto Zuccato (DFL Trieste Gorizia)

“Giornate intere, per la maggior parte le più prossime alla data di scadenza dell’operazione resi TPD, a correggere errori, su un lavoro che complessivamente ha visto il nostro deposito emettere 307 note di reso, delle quali circa la metà registrate nell’ultima settimana. Una vera e propria urgenza, per fare fronte alla quale è stato necessario che mi occupassi personalmente, a tempo pieno ed esclusivamente, dell’accettazione del cliente/reso, del controllo documentale, della registrazione. Operazione, questa, che per lo più ha comportato l’interpretazione/traduzione di veri e propri geroglifici da digitare poi a sistema, con contestuale necessaria correzione dell’impressionante numero di errori, tra codici sbagliati e pesi non corrispondenti; per finire con lo stoccaggio dei colli in apposita area. Al termine della giornata del 30 giugno, avevamo allestito 11 bancali.

Nonostante le disposizioni degli uffici territoriali AAMS riguardo la documentazione da presentare fossero chiarissime, mi chiedo come sia stato possibile commettere tanti errori: almeno la metà dei Rivenditori ci ha

sottoposto documentazioni non complete o non conformi, sbagliate nell'indicazione dei valori principali: denominazione dei prodotti imprecise o fuorvianti, mancanza e/o errata individuazione dei codici prodotto, errata e/o mancanza del numero dei pacchetti/confezioni resi, mancanza della quantità di prodotto reso, discordanze tra numero di confezioni rese e peso attribuito. Uno degli errori che ho riscontrato più di frequente è stato proprio di natura matematica. Ad esempio: Prodotto reso: Tabacco Fortuna, busta da gr.20, rese 6 buste, totale gr....140! In due casi, poi, i pesi dei prodotti non avevano alcun riscontro logico: espressa la mia perplessità ai due clienti, mi sono sentito rispondere che si trattava del "*peso ESATTO del prodotto sulla bilancia*"... Per non parlare della trascrizione dei codici a barre stampigliati a lato dei pacchetti al posto dei codici Aams; e della scoperta di un nuovo sistema decimale del quale non avevo conoscenza: il peso andava espresso in grammi, ma in alcuni casi l'abbondare di zeri dopo le virgole ha fatto venir meno ogni certezza.

Ancora una nota sulle confezioni. I cartoni più usati sono stati quelli di Logista, chiusi con il coperchio e sigillati con 'giri' di nastro da imballo. Una mattina sono entrati in magazzino padre e figlio, portando insieme una 'torre', un collo unico fatto da tre di queste scatole: "*perché* - è stata la risposta alla mia domanda - *non sapevamo se era ammesso più di un collo di reso*". Dimenticavo... abbiamo realizzato di avere tra i nostri clienti anche Pollicino... arrivato con la sua scatola chiusa con il nastro, ma che ugualmente ha lasciato una scia di pacchetti che fuoriuscivano da uno dei buchi laterali lasciati per maneggiare il collo. Per non parlare del sacchetto del supermercato, manici chiusi con l'adesivo ma con il fondo in parte bucato... Il più simpatico resta il vecchio scatolone di MS, pieno come un uovo. Sigillato con cura nella sua parte superiore, ha passato indenne lo spostamento dalla macchina del cliente all'interno del deposito; salvo poi aprirsi di schianto, causa fondo soltanto ripiegato sui quattro lembi..."

### **NOJO VULEVAN SAVUAR... - Renato Milani (DFL Treviso)**

"L'operazione di resa dei tabacchi ha richiesto, come immagino a tutti i colleghi, tanto lavoro straordinario, che ci ha impegnato in particolar modo nel controllo della trascrizione dei pesi, molto spesso riportati nel loro valore effettivo e non convenzionale, e nella trascrizione a sistema della merce riconsegnata. La fantasia poi si è lasciata andare nella maniera più sfrenata nell'interpretazione di codici sconosciuti, per ovviare ai quali qualche rivenditore ha fatto la descrizione del prodotto, lasciando a noi il compito di individuare, quasi fosse un quiz, cosa ci fosse effettivamente all'interno delle confezioni, visto che i colli non possono essere aperti, ma caricati a sistema e lavorati solo per codifica. Spesso però tali descrizioni sono risultate il frutto di libere traduzioni dalla lingua inglese, con altrettanto libere trasposizioni in lingua italiana... quando non addirittura in dialetto!!!"

### **IL PRIMO DELLA FILA**

#### **Arianna Migliardi (DFL Ravenna)**

"Una notte in macchina per essere, nell'ultimo giorno disponibile, il primo della fila per la consegna dei resi. Con tanto di biglietto in bella evidenza con su scritto '*sono il primo*'. E' forse, questo, l'episodio più curioso che ci è capitato in questi 40 giorni 'di fuoco'. Per non parlare di un cliente che si è presentato con lo scatolone sigillato e il modulo reso completamente in bianco con solo scritto il numero della rivendita. Di fatto, nei primi giorni dell'operazione resi TPD abbiamo avuto un'affluenza abbastanza regolare di tabaccai e siamo riusciti a completare l'attività nelle 8 ore lavorative... cosa che, con l'avvicinarsi della scadenza dell'operazione di concentramento, non è stata più possibile. L'attività si è intensificata notevolmente già a partire dai primi giorni di giugno, tanto che è stato necessario l'impiego esclusivo di tre di noi per poter soddisfare i clienti e, per lo più, risolvere gli svariati errori nei moduli compilati dal rivenditore. Circa il 90% dei resi effettuati è risultato incompleto di codici, oltre a presentare quantità errate ed assurde e modulistica incompleta o errata. In totale, abbiamo ritirato 21 pallet di resi per un totale di 379 rivendite e 457 bolle di carico create, delle quali la più consistente è stata di 31 fogli per un totale di 87.843 kg, pari a 16.310 euro. E' inutile dire che l'impatto è stato notevole, dato anche il fatto che siamo in piena stagione estiva e abbiamo un incremento notevole di ordini urgenti giornaliero da allestire. Dimenticavo la resa di due dei nostri PC, uno passato a miglior vita, uno che si è ammutinato cessando di stampare... lascio immaginare le conseguenze... Siamo arrivati alla fine delle giornate esausti e con la consapevolezza che il giorno successivo sarebbe stato ancora peggio... e così è stato fino al 30 giugno, mese di questo bellissimo anno che rimarrà nella storia."