



Alla D.C. del Personale
Ufficio Relazioni Sindacali

e, p.c. Ai Coordinamenti Regionali e Provinciali
UILPA Agenzia Entrate

Oggetto: Apertura straordinaria del servizio di assistenza telefonica CAM per il modello 730 precompilato.

Gentilissimi,

con riferimento all'informativa di codesta Agenzia, avente pari oggetto, e facendo seguito all'incontro del 28 maggio u.s. la scrivente O.S. **ribadisce** l'illegittimità della previsione di deroga degli accordi nazionale in materia di "Organizzazione del servizio di assistenza telefonica ai contribuenti".

Come UILPA abbiamo già espresso la nostra contrarietà alla deroga, anche se in via eccezionale, su base "volontaria" e previa "contrattazione in sede locale", del limite posto dagli accordi nazionali a che il turno, per ciascun addetto, superi le quattro ore giornaliere di *front-line* telefonico e le 20 ore settimanali.

In tal senso, la Scrivente ritiene che questa previsione risulta **non** superabile legittimamente neanche attraverso la contrattazione in sede locale. Sebbene, infatti, l'orario di lavoro costituisce specifica materia di contrattazione di "posto d'ufficio", il suddetto limite posto dagli accordi nazionali soddisfa la fondamentale *ratio* di irrinunciabile tutela del benessere lavorativo e della salute del lavoratore.

Tale principio, peraltro, è pienamente richiamato dal "Manuale della qualità degli Uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate", ancora pubblicato nell'*intranet* aziendale e che ricalca perfettamente il sopra richiamato accordo nazionale anche nella parte in cui prevede che le restanti due ore dell'operatore vengano destinate ad attività di *back office* e di aggiornamento professionale. Aspetti, questi ultimi, in particolare quello dell'aggiornamento professionale, di fatto divenuto una chimera in quanto spesso la gestione delle chiamate "in coda" va ben al di là delle quattro ore del turno.

Come UILPA, inoltre, esprimiamo forti perplessità, in generale, sulle contingenze organizzative che inducono codesta Agenzia a rappresentare le proposte di prestazioni di lavoro nei giorni festivi sebbene su base volontaria, con remunerazione come straordinario festivo e del turno e la conseguente giornata di riposo compensativo che consenta il recupero del lavoro domenicale/festivo. Tali problematiche, infatti, vanno ad impattare pesantemente anche sui carichi di lavoro già gravosi e che, diversamente, andrebbero ad essere risolte con l'assegnazione di un maggior numero di personale (vedi ad esempio scorrimento della graduatoria a 220 assistenti per i CAM e i COP), con soluzioni organizzative "a regime" e non con soluzioni "emergenziali".

In tal senso risulta, ad oggi, del tutto disatteso l'impegno che l'Agenzia ha assunto nel contesto della riunione nazionale dello scorso 28 maggio.

Pur comprendendo che, oggi, l'Agenzia è chiamata ad affrontare una nuova ed importante strategia che dovrebbe mirare ad un effettivo miglioramento dei servizi al

contribuente, ciò non può estrinsecarsi esclusivamente in "operazioni" di natura "eccezionale" e/o quasi di mero "marketing".

Un'adeguata ed efficace strategia non può che prescindere da una preventiva lungimirante pianificazione organizzativa delle proprie strutture e delle risorse umane e strumentali.

Diversamente, ancora una volta codesta Amministrazione, sta dimostrando scarsa lungimiranza nell'agire unilateralmente e con iniziative estemporanee sotto la pressione della circostanza emergenziale e sopperisce a tali carenze con illegittime richieste ai lavoratori cercando di barattarle con emolumenti peraltro di limitata entità.

Quello che andrebbe adeguatamente remunerato non è certamente tale "baratto" ma diversamente la professionalità e l'elevato grado di efficienza raggiunto dai lavoratori!!

Preme evidenziare come la UILPA Entrate, cosciente dell'importanza che deve rivestire un efficace servizio ai contribuente e dell'importanza che nell'ambito di tale attività rivestono strutture come i CAM, è da anni che propone formalmente a codesta Agenzia la necessità di condividere un adeguato modello organizzativo che, nel migliorare il servizio, presti la dovuta attenzione al riconoscimento professionale ed economico dei lavoratori del CAM e, certamente, alle mutate esigenze di tutti gli addetti al servizio ai contribuenti (UU.TT, COP). Prove ne sono le allegate richieste che come UILPA abbiamo effettuato ma che codesta Agenzia, con scarsa lungimiranza, ha disatteso di riscontrare.

Cordiali saluti.

Roma, 9 giugno 2015

Il Coordinatore Nazionale
UIL PA Agenzia Entrate
Renato Cavallaro