



**RdB- Rappresentanze sindacali di Base**  
*Ministero Finanze – Agenzie Fiscali*  
*Campania*

Coordinamento Regionale tel 3476311636 – Fax 1782738661- 0974/75848  
E-mail: [info@campania.agenziefiscali.rdbcub.it](mailto:info@campania.agenziefiscali.rdbcub.it) - Sito internet  
[www.stato.rdbcub.it](http://www.stato.rdbcub.it)



Aderente alla **CUB** (Confederazione Unitaria di Base)

---

**C.A.T. DI SALERNO : QUESITO RELATIVO AI PERMESSI  
BREVI DEI CONSULENTI TELEFONICI**

Per smentire coloro che hanno, in quest'ultimo periodo, sollevato polemiche strumentali relative ad una presunta preferenza da parte delle RdB, nei riguardi della sezione Contact del C.A.T. di Salerno a scapito della sezione Call, rendiamo pubblica la nota inviata all'Ufficio relazioni sindacali della D.R. Campania, con un particolare ringraziamento per i delegati RdB presenti nel C.A.T. di Salerno, ai quali non è sfuggita l'importanza dell'argomento per il bene dell'unità di tutti i lavoratori dell'Ufficio. Pertanto riportiamo di seguito il testo della citata nota:

Salerno, 15/06/2004

Prot.n.RdB/11/04

All'Ufficio Relazioni Sindacali  
c.a. Dr.ssa Iorio

Oggetto: richiesta chiarimenti recupero permessi brevi (art. 47 CCNL comparto Agenzie Fiscali), usufruiti dai consulenti telefonici del Call Center durante il turno di risposta telefonica.

Con Nota del 2/3/2004, Prot. 824/2004, codesta Direzione Regionale della Campania, Ufficio Relazioni sindacali, ha ribadito la non frazionabilità dell'indennità specifica giornaliera, riconosciuta agli addetti del Call Center, precisando che la stessa deve essere corrisposta per l'intero importo anche nel caso in cui l'attività di risposta telefonica venga svolta per un tempo inferiore alle quattro ore.

Con Nota del 10/5/2004, Prot. 85101/2004, la Direzione Centrale del Personale ha chiarito che "il previsto incentivo economico è preordinato a remunerare il dipendente, sia per l'espletamento dell'attività di risposta telefonica che con riferimento ad altri compiti in cui si articola la consulenza, quali l'attività di back office diretta alla risoluzione dei quesiti più complessi che richiedono una risposta differita. Inoltre, l'accordo per la riorganizzazione del servizio di assistenza telefonica, nel prevedere che il turno al telefono non debba superare le quattro ore al giorno, non fissa alcuna previsione o limite di orario".

Ciò premesso si chiede di chiarire se il recupero di permessi brevi, usufruiti durante il turno di quattro ore di risposta telefonica, debba essere effettuato assicurando il medesimo servizio, ovvero possa essere svolta attività di back office. Il recupero dei permessi brevi, in oggetto, con attività di risposta telefonica, da effettuare in aggiunta al normale orario di lavoro, comporterebbe, infatti, lo svolgimento di un turno al telefono superiore alle previste quattro ore, contravvenendo a quanto previsto dall'Accordo per la riorganizzazione del servizio di assistenza telefonica. Inoltre, non sembra ipotizzabile l'effettuazione del suddetto recupero nella giornata del sabato, laddove l'orario di lavoro dei dipendenti sia articolato su 5 giorni lavorativi.

Cordiali saluti

p.IL COORDINAMENTO REG.LE RDB FINANZE ED AGENZIE FISCALI CAMPANIA  
f.to Gianfrancesco Caputo