



Agenzia Entrate. Centri Assistenza Telefonica Servono soluzioni vere che possano essere utili a tutti

Quante volte lo abbiamo ripetuto da quel febbraio 2000 in cui si è cominciato a parlare dell'istituzione dei Centri di Assistenza Telefonica? Per noi, dopo l'esperienza vissuta con gli Addetti alla Lettura Ottica, ci ritrovavamo di fronte all'esempio più avanzato di come l'Agenzia delle Entrate (allora ancora Ministero Finanze) sembrava intendere il futuro della propria organizzazione del lavoro: personale a cui a seguito di una formazione, più o meno specializzata, venivano assegnati incarichi lavorativi a prescindere dall'inquadramento economico e, soprattutto giuridico, e copertura di tale operazione tramite l'assegnazione di indennità. Come vedete, se nel 2000 questa descrizione sembrava riguardare solo i CAT, oggi appare sempre più estensibile a qualsiasi ufficio dell'Agenzia.

Per questo, in questi cinque anni non abbiamo sottoscritto alcun accordo che "legittimasse" tale operazione, condotta in spregio al dettame della Costituzione che prevede parità di trattamento retributivo per coloro che svolgono lo stesso lavoro.

La situazione pare precipitare al punto tale che il **1° febbraio u.s.** l'Agenzia ed alcune sigle sindacali sottoscrivono un documento, un **verbale di incontro**, assolutamente senza alcuna validità dal punto di vista pattizio, in cui definiscono alcune ulteriori evoluzioni (dal nostro punto di vista si tratta di involuzioni) della "questione CAT".

Noi, visto anche l'approssimarsi del dibattito sul Contratto Integrativo, abbiamo ritenuto di **collocare la "questione CAT" nel suo giusto contesto** e quindi abbiamo inviato all'Agenzia delle Entrate una richiesta di incontro e la **proposta dell'istituzione di un tavolo tecnico** in materia. Questo il testo della nostra richiesta:

All'Agenzia Entrate. Ufficio Relazioni Sindacali. ROMA

Roma, 8 marzo 2005

Oggetto: CAT. Richiesta di incontro. Istituzione tavolo tecnico. Soluzione nel contratto integrativo.

La scrivente O.S. prendendo atto del **verbale di incontro** sottoscritto dall'Agenzia delle Entrate e da alcune OO.SS. in data 1° febbraio rileva – e fa rilevare – che lo stesso **non ha valore alcuno dal punto di vista pattizio** e, quindi, qualsiasi iniziativa da parte dell'Agenzia che derivasse dalla lettura di tale documento, sia da intendere come Vostro atto unilaterale su questioni che, invece, **necessitano di coerenti e compiuti passaggi nell'ambito delle relazioni sindacali, che non sono stati compiuti.**

La scrivente O.S. ritiene infatti, che la problematica relativa ai CAT, da noi più volte sollevata nell'arco degli ultimi cinque anni, debba trovare soluzione nell'ambito della **Contrattazione Integrativa di Agenzia**, attraverso, ripetiamo, appunto, quanto da noi già scritto in data 25 febbraio 2000, **"l'individuazione dei profili degli addetti ai call center - sicuramente più qualificati di quelli di partenza, dato l'elevata professionalità e disponibilità richiesta agli operatori - in cui inserire il personale con un riconoscimento giuridico definitivo"**.

A tal fine, viste anche le caratteristiche del lavoro svolto all'interno dei CAT si ritiene, di dover istituire al più presto un **tavolo tecnico bilaterale** che ne studi con attenzione tali caratteristiche e ne desuma una **proposta compiuta** da sottoporre al tavolo della Contrattazione Integrativa, proposta che, siccome pensiamo che i CAT stiano facendo da "apripista" per un nuovo modello organizzativo, riteniamo possa rivelarsi utile – anche se certamente non esaustiva – per tutti i ragionamenti che in ambito di Contrattazione Integrativa si faranno sull'**ordinamento professionale di tutto il personale dell'Agenzia.**

Richiediamo, quindi, **incontro urgente** in cui discutere di questa nostra proposta.

Cordiali saluti.

RdB Pubblico Impiego. Esecutivo Nazionale Agenzie Fiscali