

All'Agenzia delle Entrate
c.a. Dott. G. Pastorello
c.a. Dott. G. Giammarino

Alle organizzazioni Sindacali Nazionali

MOZIONE ASSEMBLEARE

Premesso che in data 01 febbraio 2005 è stato sottoscritto un accordo nazionale relativo ai centri di Assistenza telefonica,
i lavoratori del Centro di Assistenza telefonica di Roma, riuniti in assemblea il giorno 10 febbraio 2005

CONSIDERATO

- che l'accordo esclude la possibilità concreta di potersi mobilitare verso altri Uffici e menziona solo una "finestra" di 60 giorni per la richiesta di rassegnazione all'Ufficio di provenienza, senza dare una garanzia a coloro che non aderiranno a tale possibilità;
- che il suddetto accordo non tiene assolutamente conto di una serie di problematiche che da sempre poniamo all'attenzione dei rappresentanti dell'Agenzia e delle OO.SS:
 - 1) l'aumento dei carichi di lavoro, intrinseco nella multicanalità, a fronte di una pianta organica carente di almeno 20 consulenti;
 - 2) l'impossibilità di raggiungere l'obiettivo con i tempi di risposta, fissati lo scorso anno, in tre minuti, visto che a parità di consulenti si dovrà far fronte a maggiori carichi di lavoro e diverse tipologie lavorative;
 - 3) la perenne mancanza di un inquadramento professionale dei consulenti; infatti nei CAT operano ancora lavoratori inquadrati in livelli che non hanno più alcun riscontro con la realtà di questi centri. L'Amministrazione continua a voler migliorare il servizio, ma non si preoccupa affatto di migliorare le condizioni di chi quel servizio giornalmente lo eroga;
 - 4) le competenze: siamo diventati i consulenti dei consulenti. Nati come servizio al cittadino, i CAT si sono avviati sempre più a diventare un servizio di consulenza ai professionisti, che le stesse consulenze si fanno lautamente pagare;
 - 5) garanzie economiche: nell'accordo non si fa mai accenno al mantenimento dell'indennità o alla concessione di ulteriori indennità per le nuove attività. Oggi ci viene chiesto un ulteriore salto in avanti: l'incremento dei canali e della qualità dei contatti, ma noi siamo rimasti ancora, professionalmente ed economicamente, fermi ai tempi dei Call center;

CHIEDONO

La riforma dell'accordo

con immediata riapertura di un nuovo tavolo di confronto che tenga conto concretamente delle reali esigenze dei lavoratori dei CAT.

Ogni ulteriore accordo sarà subordinato all'approvazione, mediante assemblee, dei lavoratori.