

**All'Agenzia delle Entrate
Direzione Centrale del Personale
Alla c.a del dottor Girolamo Pastorello
fax 06 50544014**

**All'Agenzia delle Entrate
Direzione Centrale Gestione Tributi
fax 06 50544014**

**Alle Organizzazioni Sindacali Nazionali
Loro Sedi**

MOZIONE

Il coordinamento delle RSU dei C.A.M. di Venezia, Pescara, Torino, Roma, Cagliari, Salerno, visto il verbale d'accordo dello scorso 1 febbraio 2005, nel quale le OO.SS. firmatarie concordavano la disciplina della formazione, dello sviluppo professionale e della mobilità e selezione degli addetti, e vista la circolare dell'Agenzia delle Entrate del 7 marzo 2005, n.III/2/42553/05 ad oggetto " Chiarimenti attività assistenza telefonica", chiedono l'apertura di un tavolo tecnico con la partecipazione anche di rappresentanti dei C.A.M che, tenendo conto dei rilievi a seguito elencati ed emersi nelle assemblee dei lavoratori dei CAT, ponga le basi per un vero accordo che rispecchi le legittime aspirazioni dei lavoratori.

1) l'esperienza del servizio telefonico svolto dai consulenti in questi anni ha evidenziato il carattere particolarmente stressante di questa attività, acuito dal continuo e massiccio aumento delle competenze richieste, senza che il tempo a disposizione per la formazione, il continuo auto-aggiornamento e l'attività di "back office" conoscesse variazioni.

In questo contesto pochi sono stati i corsi promossi dall'Agenzia pur a fronte di continue novità e scadenze.

Atteso peraltro che esiste la necessità di formazione costante si ritiene indispensabile che quest'ultima, svolta senza effettuazione del turno telefonico, venga considerata come normale orario di lavoro, senza penalizzare il personale con la perdita dell'indennità, poiché, come affermato dalla stessa Agenzia " l'indennità è prevista perché l'attività di consulenza telefonica è correlata a prestazioni che richiedono un particolare impegno lavorativo in relazione alle peculiari caratteristiche di gravosità connesse all'espletamento del servizio stesso quali la turnazione, il continuo aggiornamento professionale., l'utilizzo di apparecchiature informatiche, la pressione psicologica derivante dal colloquio con il contribuente e per 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 back office";

La modalità di svolgimento di detta attività dovrà essere opportunamente quantificata (con giornate di astensione dal turno telefonico) e potrà essere concordata anche in sede decentrata non escludendo l'utilizzo come docenti di team-leader e consulenti, sulla scorta delle esperienze sin qui verificate, secondo modalità che contemperino le esigenze del servizio e l'orario di lavoro dei lavoratori.

Si chiede inoltre che la continua e necessaria attività di aggiornamento e formazione, che le esigenze del servizio non permettono venga svolta come per il restante personale dell'Agenzia attraverso corsi la cui frequenza da luogo a punteggi rilevanti ai fini della progressione professionale, dia luogo alla determinazione di un punteggio annuo agli stessi fini

2) I carichi di lavoro sono costantemente aumentati sia quantitativamente sia qualitativamente: oggi l'attività si svolge su tutte le materie di competenza dell'Agenzia delle Entrate ed è rivolta soprattutto ai professionisti, studi di consulenza e solo in modo residuale ai contribuenti.

E' necessario quindi verificare tutte le soluzioni possibili, tenendo presente che il numero degli addetti è rimasto sempre lo stesso e le previsioni indicate nel verbale d'accordo dello scorso 2 febbraio sono per aumenti di organici sostanzialmente risibili.

Al riguardo si sottolinea l'estrema inattualità della previsione dei tempi di risposta, assolutamente incongrui con la realtà del servizio.

Un ultimo appunto sulla questione degli organici stabiliti dall'Agenzia senza definire in modo chiaro l'incidenza percentuale delle altre figure professionali necessarie (amministrativi e gestori di rete) e le loro competenze.

3) Riconoscimento dei contenuti specifici qualificanti dell'attività di consulenza svolta da lavoratori che spesso appartengono a profili professionali non adeguati (con riferimento agli aspetti economici e di funzione).

4) "Finestra d'uscita" annuale dopo il secondo anno di permanenza, con Tempi e luoghi di destinazione da concordare e comunque non penalizzanti per il consulente.

5) Esplicita riconferma dell'indennità, commisurata alle giornate di presenza indipendentemente dall'attività in esse svolta.

6) La prevista modifica dell'orario di servizio deve tener conto degli Ovvi riflessi sull'orario di lavoro, oggetto di contrattazione sindacale.

16 marzo 2005