



*Coordinamenti Nazionali Agenzia Entrate*

Al Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione  
Dott. Roberto Egidi

E,p.c. Al Capo Divisione Servizi  
Dott. Paolo Savini

OGGETTO:SERVIZIO CALL BACK. CRITICITA'. RICHIESTA CONVOCAZIONE.

Gentile Direttore,

le Scriventi OO.SS. intendono rappresentarle la criticità che gli Uffici stanno riscontrando nell'utilizzo del servizio di richiamata telefonica, denominato "call black".

In buona sostanza, il contribuente contattando il call center, opziona la scelta (guidata) di essere richiamato per fissare un appuntamento, sebbene, nella stragrande maggioranza dei casi, non è di quello che ha bisogno, ma di altre informazioni riguardanti il mondo Agenzia.

Tale anomalia comporta che il funzionario debba comunque rendersi reperibile, nell'arco di quattro ore giornaliere, a ricontattare il contribuente, che invece vuole riscontri circa quesiti che non sono di propria competenza, e per i quali è già preposto il SAM.

Finora, la stragrande maggioranza di appuntamenti venivano presi tramite la App *Web ticket*. Ora, per andare incontro ad un'esigenza di una minoritaria platea di contribuenti, Agenzia decide di vincolare per ben quattro ore consecutive un funzionario – a volte si tratta di un titolare di incarico di responsabilità ex art. 18 CCNI - ad un non meglio qualificato servizio di "assistenza telefonica".

Questa scelta organizzativa comporta, come immaginerà, una serie di criticità, prima fra tutte l'esposizione del funzionario a possibili inquinamenti da onde elettromagnetiche promananti dal cellulare. Oltre alla mancata individuazione, previa contrattazione sindacale, di specifica indennità, atteso che alcuni colleghi hanno riferito di un cospicuo numero di telefonate evase, anche 30 nell'arco della mattinata.

Le Scriventi, pur essendo consapevoli della mission di Agenzia di fornire servizi qualificati, ritengono che questo non può essere realizzato a scapito della salute e delle risorse economiche del Personale. Ma soprattutto, che non sia una scelta ben calibrata sulle effettive esigenze dell'Utenza, vista anche la forte carenza di Risorse Umane.

Intraprendere un percorso del genere, senza coinvolgere le OO.SS., sembra porsi in antitesi con il consolidarsi delle relazioni sindacali, così come invece è emerso nella riunione del 22 gennaio scorso.

Ecco perché la le Scriventi OO.SS. le chiedono di sospendere il servizio “call back” e di procedere a rapida convocazione ex art. 7, co. 6, del CCNL Funzioni Centrali, per trattare la questione nelle sedi opportune.

In attesa di riscontro, si porgono cordiali saluti.

Roma, 1 febbraio 2021

FP CGIL

Gamberini

CISL FP

De Caro-De Rosa

UIL PA

Cavallaro

CONFSAL/UNSA

Sempreboni

FLP

Patricelli