



**Settore Agenzie
fiscali e D.F.**

00187 ROMA - Via Piave, 61
Tel. 06/59600687
fax 06/50545464

Coordinamento Nazionale FLP Finanze



sito internet: www.flp.it/finanze
e-mail: flpfinanze@flp.it flpfinanze.giorgione@tiscali.it

Segreteria Nazionale

Roma, 25 novembre 2011

All'Agenzia delle Entrate
Direzione centrale del Personale
c.a. dott. Girolamo Pastorello

All'Ufficio Relazioni Sindacali
c.a. dott. Adolfo Bray

e, p.c. Alla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti
c.a. Dott. Paolo Savini

Oggetto: Mutamenti organizzativi dei CAM. Chiusura dei mini-CAM.

La scrivente O.S. fa presente quanto segue:

- il direttore provinciale di Terni nei giorni scorsi ha riunito i lavoratori del locale mini-CAM comunicando loro che si stava attendendo l'ok per la sua (del mini-CAM) chiusura; successivamente, in data 23 novembre ha convocato le Organizzazioni Sindacali e le RSU affermando, in premessa alla riunione (vedi verbale allegato), che: *"A livello centrale è in previsione la chiusura dei Mini Call Center e l'ampliamento dei Call Center più grandi e, quindi, per risolvere quanto prima il problema di organico della DP di Terni è stata ipotizzata la chiusura, entro tempi brevi, del Mini Call Center e l'utilizzo, in un'ottica di flessibilità, delle professionalità ivi presenti per apportare un sensibile miglioramento ai servizi resi alla collettività. Fatto salvo l'utilizzo delle stesse professionalità anche per altre lavorazioni che si rendessero necessarie in base a nuove esigenze organizzative dettate dagli obiettivi di budget"*;
- la consistenza numerica dei consulenti telefonici ha un impatto sui carichi di lavoro di tutti i lavoratori dei CAM;
- gli obiettivi fissati per il 2012 pare siano abbastanza sfidanti e tali da non poter permettere all'agenzia il venir meno dell'apporto dei 13 mini-CAM, che "cubano" oltre il 20 per cento del totale dei consulenti telefonici;
- un piano di chiusura dei Mini-Cam non potrebbe che essere trattato a livello nazionale, perché nazionale è la portata del servizio reso dai CAM, e che nessuna comunicazione in tal senso è giunta a tutt'oggi alla scrivente.

Pertanto, viste le premesse, si chiede di conoscere quali sono le fonti che spingono il direttore provinciale di Terni a fare affermazioni sulla chiusura dei mini-Cam, di conoscere





Coordinamento Nazionale FLP Finanze
pag. 2



eventuali piani di dismissione ai quali sin d'ora la scrivente si dichiara contraria per le ragioni già esposte e per altre che esporrà **allorquando l'Agenzia vorrà convocare le Organizzazioni Sindacali come la scrivente O.S. chiede da tempo.**

Si ritiene sia appena il caso di stigmatizzare il comportamento di taluni dirigenti che mettono in allarme i lavoratori, tradiscono la loro concezione dei mini-CAM come un fastidio da superare - si parla di adibire i lavoratori dei mini-CAM a un sensibile miglioramento dei servizi resi alla collettività come se il servizio reso dai CAM riguardasse "altre" collettività e come se tutto ciò che succede oltre la "cinta daziaria" del proprio territorio sia da trascurare - se non da utilizzare come scorciatoia per far fronte alle proprie (e altrui) inefficienze organizzative senza dover alterare "equilibri" consolidati ma non per questo efficienti.

Infine, questa vicenda dimostra come sia improprio continuare ad affrontare i problemi riguardanti i servizi senza cogliere la visione d'insieme. È chiaro che l'iniziativa presa dalla DP di Terni è uno dei frutti avvelenati dell'improvvida circolare centrale sugli orari di lavoro e di sportello che si ritiene debba tornare elemento di discussione in sede nazionale, visti i danni che l'interpretazione - non si sa quanto errata - da parte delle direzioni provinciali sta creando negli uffici.

Cordiali saluti.

Il Coordinatore Generale Aggiunto

FLP Finanze

(Vincenzo Patricelli)

