



Protocollo n.566/U- FP 2024

Roma 05 dicembre 2024

**Al Capo Divisione Risorse
dell'Agenzia delle Entrate
Dott. Antonio Dorrello
div.risorse@agenziaentrate.it**

**Alla Direttrice Centrale
Risorse Umane
dell'Agenzia delle Entrate
Dott.ssa Laura Caggegi
dc.risorseumane@agenziaentrate.it**

OGGETTO: Richiesta incontro – Informativa in tema di soppressione dei mini call center

A seguito dell'informativa del 28 novembre 2024 riferita alla chiusura dei mini call center con l'esclusione dei call center di Aosta e Brunico-Bressanone, riteniamo sia utile un momento di confronto in merito.

La chiusura di queste strutture impoverisce i flussi di lavoro delle direzioni provinciali di provenienza, ma riduce ampiamente anche la flessibilità organizzativa dell'intero servizio nazionale.

L'analisi dei numeri di contatto dei mini call center indica strutture ad elevata produttività e con la capacità di far fronte in modo più elastico alle emergenze dell'intero sistema di contatto remoto nazionale. La mera chiusura di queste strutture non può che ridurre sia il numero degli operatori complessivi, operatori già formati ed ampiamente verificati, sia le possibilità di far fronte a specifici picchi di utenti o carenze improvvise di personale nei SAM.



Inoltre il disimpegno di operatori da anni applicati ad un servizio estremamente tecnico e delicato sotto il profilo del contatto, è una perdita secca di professionalità specifiche che è molto difficile riformare altrove e comporta quindi una riduzione stabile delle capacità del servizio nazionale in un momento in cui mission dell'Agencia è quella di intensificare i contatti telematici e remoti con i contribuenti, allungando i complessivi tempi di attesa e scaricando una parte di questi servizi sulle singole Direzioni Provinciali non sempre nelle condizioni di affrontare questo specifico carico di lavoro.

Riteniamo quindi che la chiusura di questi call center sia un progetto non completamente ponderato e che sarebbe più utile pensare ad una dismissione ad esaurimento di queste professionalità dopo una verifica delle anzianità residue dei dipendenti ad oggi applicati alle strutture che si intendono chiudere in modo da massimizzare l'ottimizzazione delle competenze già presenti negli uffici.

Per tali motivi riteniamo che debba instaurarsi un confronto con le OO.SS. nel merito dell'informativa ricevuta.

In attesa di un cortese riscontro, si porgono cordiali saluti.

Il Coordinatore Nazionale FP CGIL
Agencia delle Entrate
Florindo Iervolino