



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

UILPA Coordinamento Regionale Lazio Agenzia Entrate

RSU 2022

Via Giorgione n°106 - 00147 Roma
e-mail: entrate.regionali@uilpa.it



Roma, 28 febbraio 2022

All' Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale del Lazio
Alle DDPP I, II e III di Roma
Alle DDPP di Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo
All' UPT di Roma

Oggetto: Sportello online con videochiamata - nuove virtù con i soliti, vecchi, vizi

Negli ultimi anni abbiamo assistito all'incremento dei canali di comunicazione tra l'Agenzia delle Entrate ed i cittadini, con una operatività che ha consentito una costante erogazione di servizi e una continuità gestionale soprattutto negli ultimi due anni, quelli segnati dalla pandemia.

Come Organizzazione Sindacale, non ci siamo mai opposti con preventive preclusioni di fronte ad evoluzioni dell'offerta di canali e di modalità di servizio ai cittadini; sembra essere avvenuta ieri l'istituzione dei primi Call Center quando, in realtà, sono passati circa vent'anni.

Occorre dire che tutto questo tempo non è passato invano anzi, mentre da una parte il vecchio Call Center si è evoluto nella SAM, negli Uffici Territoriali di tutta Italia abbiamo assistito ad una progressiva facilitazione di accesso ai servizi attraverso pec funzionali, CUP, centralini con servizio di richiamata e quant'altro.

Una moltitudine di opportunità per l'utenza che, però, vanno costantemente presidiate e monitorate minuto dopo minuto senza dimenticare le attività di sportello ed il back office.

Con il passare degli anni, ad un progressivo incremento dei canali si è vissuto un durissimo decremento dei lavoratori da dedicare a tutte le attività, non ultima quella dell'assistenza al contribuente.

Oltre a questo aspetto, occorre rilevare la possibilità per l'utenza di poter accedere liberamente a tutti questi servizi anche contemporaneamente.

Apparentemente tutto questo è un bene se non fosse che molte volte ci troviamo davanti lo stesso "attore" che tenta di soddisfare attraverso tutti i canali disponibili, la propria necessità.

Tutto questo non solo crea nocumento anche al cittadino che potrebbe disporre della possibilità di accesso ad un solo canale, ma determina un surplus di lavoro nell'assegnare e svolgere la medesima istanza, più e più volte, in diverse articolazioni.

Infatti, l'adozione del miglior mezzo di fruizione dei nostri servizi da parte dell'utenza in un determinato momento storico, senza andare di contro a rivisitare, oppure chiudere, quelli precedentemente istituiti, ha determinato una stratificazione di canali simili che non comunicano tra loro, diventando un'operatività sempre più difficile e complicata da gestire!

Oggi ci troviamo di fronte ad un'ennesima, e forse, realmente necessaria implementazione dei canali, innovativa e strategica alla quale non vogliamo opporci ma che vorremmo sia considerata sotto tutti i punti di ricaduta: ci chiediamo, innanzitutto, se nell'idea di fisco sempre più telematico e nell'evoluzione del rapporto con l'utenza ben espressa nello "sportello virtuale" vi sia anche una razionalizzazione di tutti gli altri canali!

Se così non fosse, con la grave carenza di personale e con la moltiplicazione dei canali, andremmo a scoprire il fianco, consentendo solo l'ennesima opportunità di assalto massivo alla diligenza.

Senza pensare che l'utenza, sempre più spesso, utilizza gli indirizzi e-mail dei singoli funzionari senza autorizzazione, obbligando il personale a formulare risposte di diniego perché il canale non è istituzionale, esponendo lo stesso collega, peraltro, ad una valutazione di auditing assolutamente da evitare!

Oltre a questi aspetti, preme fare anche un'altra considerazione:

il valore aggiunto dato dalla relazione "vis a vis", in realtà introduce un nuovo elemento ed un nuovo livello di esposizione del personale e non stiamo di certo parlando di diritti d'immagine.

Innanzitutto, dobbiamo avere l'estrema certezza che le due piattaforme di utilizzo, forniscano ampia garanzia e rispettino tutti i requisiti di sicurezza richiesti da regolamenti UE, dalla stessa Agenzia e dal Garante della Privacy.

Tuttavia, rimaniamo perplessi quando leggiamo che la tutela della riservatezza del personale in video, contro l'acquisizione d'immagini, venga affidata al solo impegno del contribuente a non riprendere con mezzi esterni, magari adeguatamente occultati.

Ci chiediamo cosa accadrebbe ad un Lavoratore che fosse esposto al pubblico ludibrio del web, magari attraverso un video in cui possa essere in qualche modo riconosciuto.

Da quanto è attualmente lecito sapere, nulla e nessuno potrebbe impedire, materialmente, questa criticità. Poniamo il caso che il popolo del web, assai suscettibile per qualsiasi cosa, vada a sviscerare in ogni fotogramma il comportamento del collega per poterlo definire scorretto a causa di un qualsiasi motivo.

In questo caso, che potrebbe semplicemente essere devastante per la vita privata e pubblica di chiunque, chiediamo:

- quali strumenti di tutela e di tempestivo risarcimento dei danni materiali e morali, ha considerato l'Agenzia?
- quali strumenti legali e quale patrocinio sono stati previsti, e quanto tempo sarebbe necessario per restituire la serenità alla persona coinvolta?

Vista la rapida trasformazione della nostra società, questa possibilità non può essere esclusa anche in relazione alla vastità dell'utenza che andiamo ad interessare, per motivi che in molti casi non possono essere percepiti dai clienti come piacevoli.

Purtroppo, stare al passo con i tempi significa fare anche questo tipo di analisi!

Per questi motivi, chiediamo all'Agenzia immediati chiarimenti in merito alla tutela del personale coinvolto in qualsiasi forma di contatto con gli utenti e se sia stato previsto un progetto di razionalizzazione dei diversi canali di servizio ai contribuenti.

Chiediamo, inoltre, che siano rivisitate ed incrementate le indennità (come ad esempio previste per i SAM) ragionando su una specifica indennità anche per il servizio di videochiamata, oltre alla stipula di un contratto di assicurazione contro i rischi descritti in precedenza.

In attesa di tali doverosi chiarimenti, pur considerando, all'attualità, che il servizio sarà effettuato solo su base volontaria, si diffida l'agenzia dal voler inserire la videochiamata sia negli obiettivi V.A.L.E. di quest'anno che in quelli di convenzione.

L'Organizzazione Sindacale UILPA, per quanto esposto, ed in considerazione delle ulteriori rivendicazioni, si riserva l'avvio di azioni e forme di agitazione di tutto il personale degli Uffici dell'Agenzia delle Entrate della regione.

Il Coordinamento UILPA Entrate Roma e Lazio