



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

Coordinamento AGENZIA ENTRATE

Via Emilio Lepido n. 46 – 00175 Roma – tel. 06/715393  
e-mail: [entrate@uilpa.it](mailto:entrate@uilpa.it) – sito: [www.entrate.uilpa.it](http://www.entrate.uilpa.it)



Al Capo Divisione Servizi  
*Dott. Paolo Savini*

Al Capo Divisione Risorse  
*Dott. Antonio Dorrello*

e, p.c. Alla Direttrice Centrale R.U.  
*Dott.ssa Laura Caggegi*

Oggetto: Criticità che impattano sul rapporto di lavoro derivanti dalle nuove modalità di accesso all'applicativo CRM per i servizi all'utenza nelle SAM così come delle modalità per l'accesso al lavoro agile attraverso APP da scaricare su *smartphone* personale.

La scrivente O.S. è venuta a conoscenza che, a partire dal 1° agosto 2022, a tutti gli utenti che effettuano assistenza all'utenza tramite il sistema CRM sarà richiesto, dall'applicativo "Salesforce", l'utilizzo di un secondo fattore di autenticazione (MFA) per accedere ed operare con le console del prodotto.

Il sistema, quindi, richiederà di inserire un secondo fattore di autenticazione che potrà essere generato da una qualunque *Time-based one-time passcode (TOTP) authenticator* App, disponibile per smartphone.

Secondo le indicazioni della guida operativa SOGEI, recentemente indirizzata ai consulenti delle SAM che opereranno quotidianamente sull'applicativo CRM, viene imposto, di fatto, all'operatore di scaricare sul proprio *smartphone*, dotato di connessione internet, una specifica APP per ottenere il c.d. "secondo fattore di autenticazione".

**Tale circostanza, analogamente a quanto accade già nei casi in cui è stato prevista specifica APP da scaricare per ottenere l'OTP per l'accesso alla VDI per il Lavoro Agile, determina una grave criticità rispetto all'introduzione, di fatto, del "dovere d'ufficio" di mettere a disposizione un bene privato del dipendente per un fine lavorativo dell'Agenzia.**

**La Scrivente evidenzia, quindi, come tale "dovere" non può e non deve essere chiesto al dipendente sia per motivi di legittimità sia al fine di evitare un indebito trasferimento di responsabilità in capo alle lavoratrici e ai lavoratori.**

Molte le circostanze che ostano alla scelta operata da codesta Agenzia e dal *partner* tecnologico SOGEI e che coinvolgono profili giuridici non disponibili da parte del datore di lavoro, quali, ad esempio:

- L'utilizzo di un bene personale del lavoratore, lo *smartphone*, per motivi di lavoro che non è neanche ricollegabile all'eccezionalità del contesto vissuto nella fase emergenziale della pandemia da "COVID" e che, peraltro, riguardava il lavoro da remoto. **Nel caso di accesso all'applicativo CRM da parte delle lavoratrici e dei lavoratori delle SAM avverrebbe anche in un contesto di lavoro in presenza in ufficio.**

- Non è configurabile un obbligo a tutti i dipendenti di possedere/acquistare un *device* di ultima generazione con fotocamera, lettore di QR code, etc. per poi metterlo a disposizione per finalità lavorative dell'Agenzia.
- **L'eventuale indisponibilità, anche momentanea, del telefono cellulare per rottura, assenza di ricarica, assenza di connessione o per semplice dimenticanza di portarlo con sé, non consentirebbe di accedere al CRM e conseguentemente l'impossibilità di erogare i servizi di assistenza all'utenza determinando un'incertezza di "posizione giuridica" del rapporto di lavoro del dipendente; tanto più che sarebbe inaccettabile l'ipotesi di imputabilità di responsabilità di alcun genere al dipendente.**

Con la presente, pertanto, la Scrivente segnala come la citata guida operativa impatta significativamente ed illegittimamente sul rapporto di lavoro dei dipendenti e pertanto occorre che codesta Agenzia pervenga a tempestiva soluzione tecnica, evidenziando sin da subito che nessun obbligo è posto al dipendente in merito al mettere a disposizione delle attività dell'ufficio il proprio telefonino e la relativa connessione.

Del resto, per quanto di conoscenza della Scrivente, sarebbe verosimile optare per un applicativo da poter installare direttamente sul pc in dotazione onde evitare le descritte illegittimità e/o criticità evitando spiacevoli inconvenienti e, al contempo, migliorando l'efficienza degli strumenti dell'amministrazione attualmente in dotazione ai dipendenti.

In attesa di riscontro, si porgono cordiali saluti.

Roma, 25 luglio 2022

*Il Vice Coordinatore Nazionale  
Marco Venetucci*