



**FEDERAZIONE CONFISAL-UNSA**

Coordinamento Nazionale Agenzie Fiscali - Salfi

Via Nazionale n. 243, 00184, Roma  
tel. 06/481.95.07 - salfi@confisal-unsal.it



## **AGENZIA DELLE ENTRATE Servizi Agili – SAM**

Oggi 27.06.2024 la CONFISAL – UNSA e le altre OO.SS. hanno incontrato la Direzione dell’Agenzia delle Entrate (Savini – Dorrello – Caggegi – Buono ed i loro staff) per approfondire la tematica “dell’attività di assistenza ed informazione all’utenza- informazioni e chiarimenti sull’organizzazione dei servizi offerti, sulla sperimentazione di modalità di collaborazione Uffici AdE – AdER, nonché sulle problematiche relative alle SAM, in relazione anche alle infrastrutture tecnologiche.”

Quanto sopra in ragione della richiesta di gran parte delle OO.SS. circa l’acquisizione di ulteriori elementi, oltre la “scarna” informazione di fine maggio, nonché per gli opportuni e dovuti approfondimenti circa le evoluzioni in atto in materia di servizi agili.

Il Coordinatore Nazionale nel suo intervento ha evidenziato sui Servizi Agili una parte delle numerose segnalazioni pervenute dagli Uffici Territoriali circa il notevole incremento dei carichi di lavoro derivante dalla pluralità di ingressi (Civis, e-mail, appuntamenti CUP in presenza in ufficio, appuntamenti CUP resi telefonicamente o video chiamate).

I carichi di lavoro sono aumentati a dismisura su comunicazioni 36bis e controlli 36ter (in diversi uffici si è misurata quasi il “quadruplicamento” dei 36bis, mentre i 36 ter quasi raddoppiati).

Il grande lavoro svolto genera la convinzione e la frustrazione nei colleghi di non riuscire ad “erodere” le proprie lavorazioni in back office.

Tutto ciò per la non omogeneità dei canali di servizi aperti nei vari uffici a causa spesso del ridotto numero del personale nonché per altre questioni (spesso con un’unica mail PEC sono richiesti più servizi).

Ad aggravare la questione la problematica degli applicativi informatici che innalzano i livelli di stress da lavoro correlato.

La mancanza di informativa di dettaglio sull’avvio della sperimentazione di una modalità operativa di collaborazione tra alcuni uffici AdE e AdER (vedi nostra nota del 31 maggio scorso) ha ulteriormente creato allarme.

Riepilogando, alti livelli di carichi di lavoro, carenze tecnologiche/informatiche, problematiche di programmazione nonché la questione della “vision” della “declinazione” della Legge n. 23472021 (agli artt. 14 – 23 – ovvero la “statuizione in generale di un più stretto ed efficace coordinamento dei processi operativi dei due Enti e non solo) hanno richiesto non solo questo incontro ma anche la dovuta e necessitata opportunità di approfondire tutti i diversi temi.

La Delegazione di Parte Pubblica si è dichiarata favorevole ad affrontare le diverse tematiche in appositi incontri (politici e non tecnici secondo le OO.SS.), nonché a rivisitare il “datato” accordo quadro sulle SAM (risalente a più di 15 anni fa), come da richiesta generalizzata.

Contestualmente, ha tenuto a precisare che la collaborazione AdE/AdER in questa fase sperimentale dovrebbe limitarsi a semplici informazioni di “instradamento” dell’utenza laddove le due strutture condividono lo stesso edificio.

In merito alle carenze tecnologiche sottolineate dagli interlocutori sindacali, l’Amministrazione ha evidenziato la consapevolezza circa alcune problematiche insorte negli ultimi tempi, facenti parte della più grande tematica della trasformazione digitale e quindi dell’aggiornamento hardware e software nonché della ricerca di soluzioni innovative con il “partner tecnologico” SOGEI.

In conclusione dell’incontro, il Coordinatore ha sottolineato la positiva previsione di incontri politici di approfondimento sui diversi aspetti dei servizi agili (nella necessità opportunità di continuare a condividere la strategia sul fronte dell’assistenza ai contribuenti) nonché la revisione dell’accordo quadro sui SAM, ma ha evidenziato comunque la necessità da un lato, di “marcare” strettamente la SOGEI, quale partner tecnologico esclusivo, circa la soluzione di tutte le problematiche evidenziate sulla citata trasformazione digitale e dall’altro lato, la fondamentale necessità di completare le operazioni sulle risorse umane, al fine di azzerare le gravi carenze e ripristinare adeguati livelli occupazionali, in ragione della strategicità dell’Agenzia delle Entrate. Opportuni gli approfondimenti anche su specifiche previsioni normative.

Restiamo in attesa delle diverse convocazioni anche in tema di passaggi economici 2024, Fondo 2022 e tutte le altre tematiche di grande importanza per le colleghe ed i colleghi (compreso VA.L.E. ed obiettivi dell’annualità).

*(La delegazione Sempreboni – Vitiello – Loro – Sorrentino)*

**Roma, 27 giugno 2024**

**IL COORDINATORE NAZIONALE  
Valentino Sempreboni**