

**All'AGENZIA DELLE ENTRATE:
Direzione Centrale RU
Relazioni sindacali**

OGGETTO: Apertura pomeridiana dei Front Office

Con la presente la organizzazione sindacale scrivente rileva come solo dagli organi di stampa si sia appreso del progetto di apertura pomeridiana degli sportelli dell'Agenzia delle Entrate, dedicato in via prioritaria ai professionisti. E' quanto emergerebbe dall'annuncio dei vertici dell'Agenzia alla platea di professionisti riuniti per seguire il Forum dedicato a lavoro e fisco, organizzato dal Consiglio nazionale e dalla Fondazione studi dei consulenti.

Inutile dire che l'argomento avrebbe dovuto essere affrontato in un confronto nazionale con tutte le OO.SS., in assenza del quale e come già accaduto per l'apertura straordinaria per la "precompilata", rischia di trasformarsi in una ennesima misura spot di carattere politico. In tale sede non possiamo esimerci dal sottolineare che le modalità sinora adottate dai vertici dell'Agenzia sollevano criticità e preoccupazioni tra lavoratrici e lavoratori.

L'assenza di dialettica nazionale sul tema è accompagnata da altrettanto silenzio a livello locale, con il mancato coinvolgimento di OO.SS. ed RSU proprio presso i territori interessati dal progetto anche su materie che, per definizione, dovrebbero essere trattate in sede sindacale. Presso alcuni Uffici si sta assistendo difatti al tentativo di organizzazione diurna/pomeridiana di turnazione degli sportelli, secondo modalità che potrebbero impattare sull'orario di lavoro, le flessibilità, la pausa pranzo. Capita inoltre che il requisito della "volontarietà", previsto dal progetto, non venga rispettato scrupolosamente e si ceda a forzature nei confronti del personale.

Va da sé, tuttavia, che un ambito di discussione serio dovrebbe affrontare anche altri tipi di ricaduta, tra i quali quello dei carichi di lavoro presso gli Uffici Territoriali (già oberati e dove il "multi-tasking" ha raggiunto livelli poco tollerabili), quello della formazione e sicuramente il tema della sicurezza per strutture che dovrebbero avere apertura prolungata.

Infine, un'ultima riflessione relativa al "nuovo" modello di erogazione dei servizi, con il quale l'Agenzia ha adottato una politica di accesso agli Uffici solo su appuntamento, moltiplicando paralleli canali di accesso telematici. Se da un lato tali innovazioni hanno trasformato il mondo dei servizi e le aspettative della cittadinanza, dall'altro assistiamo al tentativo dell'Amministrazione di fornire un'immagine di sé che si orienta in senso opposto. Va sottolineato come il progetto considerato sia orientato ai professionisti, che già godono di molteplici canali di accesso. Inutile dire che tali interventi, di dubbia necessità, potrebbero apparire invece poco comprensibili proprio presso quella

cittadinanza (più disagiata per differenze linguistiche, di età, di padronanza degli strumenti digitali ecc.) che necessita di più assistenza.

Sulla base di quanto sopra si chiede Vs. riscontro,

Distinti Saluti

Roma, 2 marzo 2026

p. USB PI Agenzie Fiscali
Antonello De Vito

