



---

## Puglia – Entrate, USB scrive alla Direzione Regionale per il servizio di assistenza telefonica degli Uffici Territoriali



Bari, 26/10/2021

Pubblichiamo di seguito la richiesta inviata:

La scrivente Organizzazione Sindacale intende rappresentare quanto segue, in merito a forme di controllo che si sarebbero verificate nei confronti del personale adibito al servizio di assistenza telefonica presso gli Uffici Territoriali.

Sulla base di quanto premesso, siamo rimasti basiti dall'apprendere che la Direzione Regionale avrebbe telefonato al servizio di assistenza telefonica sottoponendo il dipendente a una serie di domande e, solo alla fine della conversazione esplicitandosi come Direzione Regionale.

Se l'accaduto fosse vero, e con la presente chiediamo a codesta Amministrazione di informarci del contrario, i profili di preoccupazione sarebbero diversi.

L'amministrazione ha al suo interno una ben precisa catena organizzativa e di controllo, bypassarla vorrebbe dire esporre i propri dipendenti a una situazione di incertezza e assoggettamento.

I Colleghi e le Colleghe, a ogni telefonata, si chiederanno Chi c'è dall'altra parte del

telefono, se realmente un contribuente o un "esaminatore", accrescendo oltre modo il livello di stress lavorativo.

Al netto del fatto che i dipendenti svolgono le proprie attività con la massima professionalità, come USB vogliamo ricordare quanto detto ai diversi tavoli sindacali ovvero che la spinta verso l'assistenza telefonica, attuata da parte dell'Amministrazione in un contesto di diffusa carenza di risorse umane, ha coinvolto il personale senza averlo dotato di formazione specialistica in merito alle molteplici attività svolte dagli UU.TT, formazione riferita alle tecniche e gestione della chiamata e senza la relativa fornitura di strumentazione.

Se da un lato la vicenda ci appare paradossale, dall'altro, se le modalità descritte venissero confermate, la riteniamo seriamente preoccupante e pertanto con la presente chiediamo a Codesta Amministrazione possibili chiarimenti in merito.

Si resta in attesa di riscontro, cordiali saluti.

**USB PI** Agenzie Fiscali Puglia