



## **AGENZIA DELLE ENTRATE**

### **SPERIMENTAZIONE COLLABORAZIONE ADE E ADER CRITICITA' STRUMENTAZIONI INFORMATICHE**

In data odierna si è tenuto l'incontro con l'Agenzia, alla presenza del Vice Direttore Paolo Savini e del Vice Direttore Antonio Dorrello, dove si sono affrontati gli argomenti delle recenti sperimentazioni di collaborazione di assistenza utenti tra ADE e ADER e delle forti criticità in essere rispetto alle strumentazioni informatiche a disposizione dei dipendenti nello svolgimento delle loro attività.

Tale incontro, richiesto dalle OO.SS., ha messo in luce in primis che lo stato attuale delle potenzialità informatiche dell'Agenzia non è adeguato agli standard richiesti di svolgimento delle competenze.

Di contro l'Amministrazione, a fronte delle sollecitazioni della FP CGIL e della richiesta di un cambio di passo sulla modernizzazione e gestione delle strumentazioni informatiche, ha comunicato che sono in cantiere molte azioni volte ad aggiornare il parco degli strumenti a disposizione con particolare riferimento a nuove apparecchiature da distribuire, oltre a interventi volti a velocizzare le linee di connessione e rendere più efficiente e veloce tutto l'impianto informatico a disposizione dell'Agenzia.

Come FP CGIL, pur prendendo atto dello sforzo che l'Agenzia sta mettendo in campo, abbiamo comunque espresso preoccupazione sulle tempistiche di attuazione di tale piano di ammodernamento informatico, visto che si parla di un periodo di attuazione che va a finire all'anno 2025 e che nel frattempo l'Agenzia sta assumendo nuovo personale, che le innovazioni di modalità di lavoro sono sempre più improntate alla digitalizzazione e che si va sempre di più verso una organizzazione delle attività svolte anche da remoto.

Logicamente abbiamo rappresentato che in tale contesto è assolutamente inaccettabile che i forti carichi di lavoro attuali, l'attività di affiancamento verso i nuovi assunti e, purtroppo, la continua carenza di personale degli uffici possa far ricadere la responsabilità di conseguenti inefficienze sui dipendenti dell'Agenzia.

Sulla sperimentazione di collaborazione tra ADE e ADER nell'ambito dell'assistenza degli utenti il Vice Direttore dott. Savini ha tenuto a rassicurare che allo stato attuale non ci sarebbe nessun disegno precostituito per un accorpamento o integrazione di attività tra ADE e ADER.

L'azione che si sta sperimentando, solo in pochi Uffici sul territorio nazionale, è volta ad una strategia migliorativa in termini di assistenza e rivolta a quelle situazioni di possibile errore messo in atto da alcuni utenti nello scegliere l'interlocutore pubblico a cui rivolgersi.

Il Dott. Savini ha quindi incentrato il suo chiarimento sul lavoro che stanno elaborando volto a migliorare la sinergia tra le due amministrazioni, ADE e ADER, in sede di assistenza che dovrebbe portare all'introduzione di una cosiddetta "assistenza programmata" che superi alcune attuali criticità di efficienza e trasparenza nei confronti degli utenti.

Come FP CGIL, pur apprezzando lo sforzo di rassicurazione che il Vice Direttore Savini ha messo in evidenza, abbiamo comunque espresso la preoccupazione del personale di ADE rispetto ad un possibile ritorno di accorpamento/integrazione delle due amministrazioni che riaprirebbero tutti i dubbi e le difficoltà applicative, anche di natura contrattuale, già evidenziate in precedenza.

Ci è parso utile anche segnalare che sarebbe forse stato necessario da parte dell'Agenzia porsi la domanda sul perché oggi un utente faccia confusione sull'Ente a cui rivolgersi per avere delucidazioni o informazioni su un atto amministrativo che lo riguarda, e quindi evitare che poi siano i dipendenti che ci devono "mettere una pezza" su un problema forse più di natura strutturale.

### **Forse l'errore sta nella denominazione dei due Enti che hanno lo stesso nome, o quasi ?**

Perché è pur vero che esiste una norma che ha rivisto l'assetto della ex Equitalia, ma è anche vero che l'Agenzia delle Entrate, partecipa attivamente in quel processo di rivisitazione normativa, se oggi verifica che si stanno creando alcune criticità ha l'obbligo, a nostro avviso, di fare un intervento nelle sedi competenti senza dover stressare ulteriormente il personale che di carico di lavoro ne ha già tanto.

A fronte delle varie osservazioni sull'argomento che sono state poste sul tavolo, abbiamo registrato sicuramente una apertura a monitorare questo processo di strategia, in termini di assistenza all'utenza, con l'attivazione di tavoli periodici di confronto con le OO.SS. e, considerate anche alcune criticità emerse nella discussione e poste anche dalla FP CGIL all'attenzione dell'Amministrazione rispetto alle attività svolte dai S.A.M., l'Agenzia si è resa disponibile a rivedere e migliorare a breve anche l'Accordo Quadro sui S.A.M..

Come FP CGIL terremo alta l'attenzione affinché su questo processo di integrazione ADE e ADER sull'assistenza utenti non si proceda con possibili pasticci organizzativi che ricadano poi negativamente sui dipendenti.

Roma 27 giugno 2024

**Il Coordinatore Nazionale FPCGIL**  
**Agenzia delle Entrate**  
Iervolino Florindo