

Al Direttore Centrale Risorse Umane  
ed Organizzazione dell'Agenzia  
delle Entrate

Al Capo Divisione Servizi  
dell'Agenzia delle Entrate

All'Ufficio Relazioni Sindacali  
dell'Agenzia delle Entrate

ROMA

**OGGETTO: Richiesta di sospensione del Servizio di assistenza sulla dichiarazione precompilata 2020. Richiesta formazione e strumentazione necessaria per l'espletamento del servizio.**

Con comunicazione di servizio n. 6 del 13 maggio 2020, la Divisione Servizi ha disposto il Servizio di assistenza sulla dichiarazione precompilata 2020 precisando che, per effetto del periodo di emergenza, l'assistenza avverrà a distanza.

Fermo restando che la scrivente O.S. condivide la modalità di interazione a distanza al fine di decongestionare la presenza in ufficio, con la presente si evidenziano alcune criticità che stanno emergendo in relazione all'organizzazione del suddetto servizio.

In particolare, si fa riferimento alla mancanza di un adeguato piano sulla prevenzione e sicurezza dedicato a chi svolge attività telefonica, alla mancanza di procedure di "gestione della chiamata" con i contribuenti e a software idonei a tutelare i colleghi nella gestione dei dati sensibili, nonché all'utilizzo del proprio telefono e della propria linea telefonica per espletare il servizio richiesto.

Pertanto, al fine di garantire alla cittadinanza un servizio di qualità ed ai lavoratori tutte le necessarie misure organizzative, si chiede la temporanea sospensione del servizio e la sua riattivazione dopo aver fornito ai lavoratori coinvolti adeguata formazione e tutta la strumentazione idonea alla prestazione lavorativa (telefono, cuffie, ecc.).

In attesa di riscontro, si porgono distinti saluti.

*Roma, 25 maggio 2020*

p. USB PI Agenzie Fiscali

Alessandro Giannelli

