



In data odierna si è svolto in video conferenza l'incontro da noi richiesto per avere informazioni sul progetto dello "sportello da remoto", già anticipato dall'Ente in precedenti incontri.

Il Responsabile aziendale ci ha comunicato che nel mese di settembre p.v. partirà la sperimentazione di questa iniziativa nelle aree territoriali di Bari, Bologna, Brescia, Lecce, Milano, Modena e Roma che vedrà complessivamente impegnati 50 colleghi. La sperimentazione servirà a capire l'impatto sull'utenza sia in termini di funzionalità ed efficacia, che in termini di gradimento nell'utilizzo.

Il numero dei colleghi coinvolti sarà successivamente implementato con gradualità fino a raggiungere 200 persone nella prima metà del prossimo anno e 350 entro la fine del 2022, così come potranno aumentare le aree territoriali interessate. Al momento il servizio sarà effettuato sulla base del modello organizzativo dello sportello fisico, dal lunedì al venerdì con fascia oraria 8.30 – 13.00, 13.30 – 15.00, con esclusione dei servizi di pagamento. In tale fase sarà possibile la prenotazione con la modalità già in uso degli slot, con un tempo prefissato di 40 minuti per ogni appuntamento.

Nel periodo iniziale il servizio sarà riservato solo ai contribuenti che accederanno attraverso l'area riservata del portale dell'ADER; in una fase più avanzata della sperimentazione sarà possibile l'accesso dall'area pubblica, previa opportuna identificazione dell'utente. Il servizio sarà reso tramite chat o in video, a richiesta del contribuente.

I colleghi coinvolti saranno gli addetti allo sportello e coloro i quali hanno specifiche competenze in materia; è prevista una formazione articolata in tre moduli teorici e un addestramento pratico di cinque giorni.

L'attività sarà svolta all'interno delle sedi aziendali per avere un efficace supporto operativo in questo avvio della sperimentazione; a regime si potrà effettuare anche in smart working. L'indennità per i colleghi coinvolti sarà equiparata a quella prevista per gli addetti allo sportello con orario pari a 6 ore.

Abbiamo rappresentato all'Ente la nostra volontà di seguire con particolare attenzione l'evoluzione di questo progetto che potrà cambiare radicalmente le modalità operative della nostra attività e richiesto, prima dell'avvio della sperimentazione, un ulteriore incontro di approfondimento, con particolare riguardo agli aspetti relativi alla tutela dei lavoratori in materia di privacy e sicurezza.

A margine dell'incontro ci è stato comunicato che entro il primo trimestre 2022 l'Ente ritiene di poter fornire a tutti i dipendenti il portatile aziendale e che, a partire dai prossimi giorni, aumenterà progressivamente il numero dei rientri in presenza, in coerenza con i protocolli sottoscritti in materia di sicurezza.

Roma, 2 luglio 2021



Agenzia delle Entrate – Riscossione: Presentato lo sportello da remoto

Le Segreterie