
Il Direttore

*Alle OOSS
CONFINTESA FP, USB PI,
DIRSTAT FIALP, UNADIS, CIDA
FC*

*e, p.c. All'unità di crisi Uffici centrali -
Covid-19*

OGGETTO: Convocazione 3 aprile 2020 – precisazioni

In vista della riunione convocata per il giorno 3 aprile p.v. alle ore 11, per “*Informative connesse alla situazione emergenziale in corso*”, si precisa che l’ampia definizione dell’ordine del giorno consente di trattare, in generale, tutti gli argomenti connessi all’emergenza in atto e di illustrare le misure adottate dall’Agenzia per far fronte alla stessa e per dare attuazione alle prescrizioni normative finora emanate.

A tal fine si ricorda che con le precedenti Direttive adottate, è stato affermato e più volte ribadito che durante la fase emergenziale:

- il lavoro agile è la modalità ordinaria della prestazione lavorativa;
- l’attività viene garantita riducendo al minimo le presenze in ufficio;
- sono adottati criteri di turnazione tesi a limitare gli spostamenti del personale dipendente al minimo indispensabile.

Al riguardo, si rappresenta quanto realizzato dall’Agenzia relativamente all’attivazione dei servizi tecnologici necessari per abilitare al lavoro agile, in tempi

rapidissimi, tutto il personale dell’Agenzia. In sintesi, le soluzioni realizzate sono le seguenti:

- accesso remoto al PC desktop da Internet (c.d. utenza FULL), la soluzione più completa di accesso, attraverso cui ogni dipendente può accedere remotamente al proprio PC desktop ed operare come se fosse in ufficio; sono disponibili oggi 8.000 utenze (di cui circa 7.700 già attivate), che diventeranno 20.000 il prossimo lunedì 6 aprile e 30.000 intorno alla metà di aprile;
- accesso alla posta elettronica attraverso Internet (c.d. utenza Webmail/OWA), che consente l’accesso attraverso Internet alle caselle sia personali che funzionali; attualmente sono disponibili 10.000 utenze webmail/OWA (di cui circa 8.500 già attive); la disponibilità sarà estesa a tutti i dipendenti intorno alla metà di aprile;
- accesso Smart working con Barra Telefonica (c.d. utenza SBT), che consente l’esecuzione da remoto delle attività di assistenza telefonica (per i Servizi di Assistenza Multimediale e i Centri operativi); sono disponibili 500 utenze SBT (di cui circa 300 già attive).

Le utenze disponibili nei tempi sopra descritti possono essere utilizzate tramite PC dell’Agenzia, ovvero tramite PC e dispositivi personali nella disponibilità del lavoratore, consentendo quindi l’estensione immediata del lavoro agile su vasta scala.

Relativamente ai PC dell’Agenzia, è stato consentito l’utilizzo ai fini del lavoro agile di tutti i circa 6.000 PC portatili aziendali attualmente disponibili, ed è stato inoltre effettuato l’acquisto di ulteriori 2.000 PC portatili aziendali. Infine, è in corso di rilascio una procedura che consentirà a brevissimo di riutilizzare e assegnare ai fini del lavoro agile anche i PC desktop di ufficio destinati alla cessione per effetto della sostituzione, previa specifica configurazione che abilita in sicurezza l’accesso remoto attraverso al PC Desktop dell’ufficio (utenza FULL).

In conclusione, in poco più di 1 mese dall’inizio della situazione emergenziale tutti i dipendenti avranno a disposizione una soluzione tecnologica a supporto del lavoro agile.

Sulla base dei richiamati presupposti, con la disposizione n. 141696 del 24 marzo 2020 sono state individuate le attività essenziali dell’Agenzia delle entrate, al solo fine di fronteggiare la situazione straordinaria ed urgente che si è venuta a determinare per effetto dell’emergenza da Covid-19 e per il solo periodo ad essa strettamente connesso. Inoltre, con la successiva nota del 25 marzo, n. prot. 143063, destinata alle strutture interne dell’Agenzia e trasmessa anche a codeste OO.SS., è stato specificato che la

disposizione del 24 marzo non ha inteso assolutamente individuare i “servizi pubblici essenziali” da assicurare ai sensi della legge 146/1990, ma è stata invece finalizzata ad armonizzare le proprie precedenti direttive con le disposizioni normative, nazionali e con le ordinanze regionali, intervenute successivamente.

In applicazione della disposizione del 24 marzo, con Comunicazione di Servizio n. 5 del 30 marzo 2020 (qui integralmente richiamata), la Divisione Servizi ha fornito indicazioni operative per lo svolgimento delle attività essenziali relative all’area “Entrate” con l’obiettivo di agevolare in questa fase emergenziale l’interazione a distanza attraverso modalità semplificate che privilegino il contatto telefonico o per via telematica.

Le attività richiamate dalla citata Comunicazione di Servizio sono le seguenti:

- Rilascio certificati
- Richiesta Codice fiscale (CF)
- Partita IVA
- Successioni (Successioni telematiche e Successioni cartacee modello 4)
- Registrazione atti
- Atti giudiziari
- Rimborsi fiscali
- Controllo automatizzato
- Abilitazione ai servizi telematici.

Per ognuna di queste attività sono stati anche definiti processi semplificati che prevedono che il contribuente si relazioni con l’Agenzia preferibilmente via e-mail, PEC o tramite i Servizi telematici, corredando la richiesta della documentazione necessaria e indicando i propri riferimenti per i contatti successivi, strumentali alla conclusione della pratica. Stessa modalità relazionale sarà adottata dall’operatore dell’ufficio per fornire il servizio.

Conseguentemente, tenuto conto che l’obiettivo principale di queste ultime indicazioni è quello di contrarre al minimo la presenza fisica nelle sedi, sono state adottate tutte le misure organizzative necessarie a ridurre ulteriormente la presenza di

personale, anche valutando la possibilità di modifiche dell'orario di lavoro e delle giornate di apertura degli uffici territoriali.

In questo contesto – tra le varie attività dell'Agenzia delle Entrate – un particolare ruolo è assunto, dalle Conservatorie dei registri immobiliari (che garantiscono i servizi di pubblicità immobiliare). In tale ambito, espressamente disciplinato da norme “civilistiche”, pur a fronte di una elevata percentuale di telematizzazione, residuano ancora alcune attività che richiedono necessariamente la presentazione “fisica” di documenti, per la quale deve essere assicurata un'attività di ricezione allo sportello. Si tratta essenzialmente della presentazione di formalità (trascrizioni, iscrizioni e annotamenti) da parte di utenti per i quali non è ancora disciplinata la possibilità di invio telematico. Tali formalità riguardano, in gran parte, l'ambito giudiziario e degli atti amministrativi. È il caso, a titolo esemplificativo, delle domande giudiziali, dei pignoramenti immobiliari, dei provvedimenti del giudice e dei provvedimenti di esproprio.

La chiusura temporanea (per il periodo di emergenza sanitaria) dei servizi di pubblicità immobiliare e la sospensione delle attività di presentazione degli atti (atti di compravendita, concessione di ipoteca, ecc.) in specie ove prolungata, rischia di determinare forti criticità sotto il profilo delle posizioni giuridiche dei cittadini (non solo le “parti” relative agli atti soggetti a pubblicità immobiliare, ma più in generale, i terzi) e un impatto negativo sul fronte della circolazione dei diritti e, conseguentemente, sul fronte economico-produttivo.

Occorre rammentare, infatti, che la funzione della pubblicità immobiliare è proprio quella di garantire la corretta circolazione degli immobili e la regolamentazione dei conflitti tra più aventi causa sui medesimi immobili, regolamentazione disciplinata dal legislatore sulla base della anteriorità di una formalità rispetto ad un'altra.

Questo evidenzia il motivo per cui la presentazione degli atti in Conservatoria è soggetta ad una “rigida” disciplina che garantisce in maniera formale la gestione della cronologia delle richiamate formalità di trascrizioni, iscrizioni e annotamenti. In tal senso, basti pensare che anche un semplice atto di compravendita (pur avendo efficacia traslativa) non è opponibile a terzi se non a seguito della trascrizione, e dalla data in cui questa è effettuata (essendo la pubblicità immobiliare preordinata a dirimere i possibili conflitti tra più aventi causa).

Ciò posto, nell'attuale assetto normativo, occorre garantire l'apertura dello sportello di accettazione atti delle Conservatorie – seppure con un numero minimo di dipendenti presenti per il solo orario, normativamente fissato, di apertura al pubblico del servizio (8,30/13) – per permettere la presentazione “fisica” di quegli atti che non possono essere trasmessi telematicamente.

La necessità di apertura dello sportello “fisico” è determinata dalla esigenza di parità di trattamento degli utenti, non potendosi limitare la presentazione delle formalità al solo canale telematico. Basti pensare, a titolo esemplificativo, alla possibilità che verrebbe garantita al notaio di ottenere la trascrizione di un atto di compravendita immobiliare o l'iscrizione di una ipoteca a fronte della impossibilità per un avvocato di trascrivere un pignoramento o di iscrivere una ipoteca giudiziale sul medesimo immobile.

Comunque, questa Agenzia si sta impegnando per estendere l'ambito della trasmissione telematica ad altre categorie di atti e soggetti, ulteriori rispetto a quelli che già, a normativa vigente, già possono così operare (notai ed altri pubblici ufficiali, istituti di credito e finanziari, per quanto riguarda la cancellazione semplificata dell'ipoteca, ed agenti della riscossione).

Una tale estensione, peraltro, in disparte gli aspetti giuridici e tecnici correlati alla peculiarità del sistema di pubblicità immobiliare, richiede, necessariamente, il concerto con il Ministero della giustizia.

Ciò posto, si evidenzia che, come anticipato, l'apertura dello sportello di accettazione può essere garantita da un presidio minimo di personale, considerata la consistenza residuale di tale afflusso e valutata la possibilità di lavorare in back office, e quindi da remoto, le fasi di lavorazione successive alla presentazione.

Al riguardo, inoltre, si ricorda che sono state più volte fornite alle strutture dell'Agenzia specifiche indicazioni tese ad assicurare che la presenza dei dipendenti in ufficio sia limitata al solo tempo necessario a concludere le attività che non possono in alcun modo essere svolte da remoto, al termine delle quali il lavoro può proseguire in modalità agile.

Inoltre, come già precisato nelle precedenti direttive si conferma che l'eventuale presenza fisica in ufficio avverrà assicurando opportuna rotazione tra i dipendenti e che

verrà parimenti curato che sia mantenuta un'adeguata distanza (c.d. distanza *droplet*) tra il personale e l'utenza, nonché tra gli utenti.

Altro tema riguarda le modalità di fruizione da parte dei lavoratori delle ferie pregresse durante questa particolare fase emergenziale in cui, come più volte ribadito, la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa è il lavoro agile.

Al riguardo non possono che essere applicate le regole contrattuali, contenute nell'art. 28 del "CCNL Funzioni centrali", la cui vigenza si estende ovviamente anche al lavoro agile. In tale contesto, ogni responsabile è certamente tenuto a pianificare la fruizione delle ferie residue del personale del proprio ufficio avendo riguardo alle esigenze di servizio, specie in questa fase emergenziale: è esclusa la possibilità di subordinare lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, che si ribadisce è la modalità ordinaria fino alla cessazione dello stato di emergenza sanitaria, all'esaurimento dei giorni di ferie pregresse.

Infine, in merito alla possibilità di svolgere da remoto la riunione programmata per il 3 aprile p.v., si conferma la disponibilità di svolgere la stessa in videoconferenza, ovvero, laddove necessario per chi non fosse in grado di collegarsi, tramite contatto telefonico.

IL DIRETTORE DELL'AGENZIA

Ernesto Maria Ruffini

firmato digitalmente