



FLP Ecofin – Agenzie Fiscali

Coordinamento Territoriale di Milano

Coordinamento territoriale

sito internet: www.flpagenziemef.it
e-mail: loMBardia@flpagenziemef.it

Milano, 28/01/2019

Alla Direzione provinciale II di Milano

Alla Direzione UT di RHO

e.p.c. A tutto il personale
dell'UT di RHO

Oggetto: risposta FLP alla nota 20406/2019 su chiarimenti in ordine alla gestione delle pause del personale addetto al front-office UT di RHO

Gent.ma dr.ssa Cammilli,
alla scrivente O.S. è stata inoltrata l'e-mail del 16 gennaio u.s., e quella successiva del 21 gennaio, del direttore dell'Ufficio territoriale di RHO avente come oggetto "**Pause durante l'orario di lavoro al front office**" a cui è seguita il giorno 25 gennaio '19 la sua nota di chiarimenti.

Tale nota, se da un lato ribadisce l'opportunità circa un migliore coordinamento delle pause al front office, dall'altro non sconfessa minimamente le gravi affermazioni contenute nella citata mail che non condividiamo assolutamente, in quanto frutto di premesse completamente errate e basate su genericità non dimostrabili e comunque non utili a raggiungere alcuno scopo se non quello di **ridurre l'alveo dei diritti del personale** ed in particolare di coloro che sono giornalmente impegnati ad erogare i servizi in front-office, utilizzando come scudo l'analisi dei tempi di attesa e di erogazione dei servizi.

L'assunto che l'attività di front office non debba essere considerata attività di videoterminale facendola, peraltro, intendere meno gravosa dell'attività che si svolge in back-office è del tutto errata e priva di fondamento.

Tutti gli addetti comprendono che l'attività svolta in back-office è, entro certi limiti, "più libera" di quella che si svolge in front-office e, pertanto, se la prima è considerata attività di videoterminale soggetta alle pause previste dall'art. 175 del Titolo VII del D. Lgs. 81/2008, a **maggior ragione** dovrà esserlo quella svolta in front-office, alla presenza di contribuenti che, necessariamente e maggiormente limitano la "libertà di movimento" del lavoratore.

Le genericità non dimostrabili e, comunque, non assolute e non utili a dimostrare alcunché, sono contenute nell'affermazione gratuita secondo cui "**alcune abitudini**"





FLP Ecofin – Agenzie Fiscali

Coordinamento Territoriale di Milano

rilevate presso l'UT di Rho (ovvero la pausa di 15 minuti ogni 120 minuti) non sarebbero riscontrabili in altri uffici dell'Agenzia delle Entrate.

Questa affermazione, frutto dell'osservazione dei tempi di attesa, oltre ad essere priva di fondamento è totalmente falsa e va rispedita al mittente.

Riteniamo, infatti, che vi sia stato un maldestro tentativo di far passare il concetto secondo cui in altri Uffici avrebbero minori tempi di attesa nell'erogazione dei servizi proprio in quanto non è riconosciuta la pausa prevista per legge.

Fa davvero specie leggere note che nulla hanno a che vedere con la managerialità di chi dovrebbe gestire al meglio le risorse, dovrebbe organizzare al meglio i servizi e sapere bene che i tempi di attesa sono funzione del livello della domanda dei servizi, del numero di sportelli aperti e della dotazione organica dell'Ufficio, piuttosto che delle norme che sono poste a tutela della salute dei lavoratori.

In verità in altri Uffici, il dirigente o suo delegato, avendo piena fiducia nei suoi collaboratori, applica il buon senso e lascia loro gestire direttamente le interruzioni senza formalizzarsi eccessivamente, dando più spazio alla sostanza a scapito della forma così come correttamente da lei richiamato nella nota prot.20403/2019 facendo certamente registrare tempi d'attesa e di erogazione dei servizi perfettamente in linea con le aspettative dell'Agenzia delle Entrate.

È grave affermare che un ristretto gruppo di lavoratori effettuano la pausa **"...addirittura ogni ora..."** aggiungendo **"...sembirebbe in conseguenza di una prescrizione del medico competente"**.

Riteniamo a questo punto doveroso da parte del datore di lavoro, scusarsi con i lavoratori e sostituire la parola **"...sembirebbe..."** con **"...certamente in conseguenza di una prescrizione del Medico competente"** e aggiungeremmo, **"...in quanto tale, non discutibile"**.

Altrettanto grave è stata l'affermazione che sarebbe stata resa dal medico competente (e qui il condizionale è d'obbligo) e cioè che -...quando scrive **"pausa di lavoro ogni ora..."** intende che la pausa debba essere effettuata relativamente a tutte le attività dell'ufficio, se invece scrive **"pausa dopo ogni ora continuativa di attività di videoterminale"** si riferisce esclusivamente alle attività di back-office...-

Come O.S., non crediamo che il Medico competente possa avere affermato quanto sopra riportato, probabilmente ci sarà stato un fraintendimento che sarebbe opportuno chiarire informandone tempestivamente i lavoratori ed i loro rappresentanti.





FLP Ecofin – Agenzie Fiscali

Coordinamento Territoriale di Milano

È impensabile, infatti, che le prescrizioni debbano limitarsi al back-office escludendo il front-office la cui attività è notoriamente più gravosa.

Non è competenza del medico stabilire che l'attività svolta con utilizzo di un videoterminale possa essere soggetta alle pause di cui all'art. 175 se svolta in back-office e trattata in modo differente se svolta in front-office.

Il medico competente, al massimo, potrebbe e dovrebbe certificare il maggiore stress a cui sono sottoposti i lavoratori addetti al front-office i quali lavorano a contatto continuo con i contribuenti.

Evidenziamo che la salute e la sicurezza dei lavoratori, che trovano piena tutela giuridica, devono essere una priorità per tutti noi e qualsiasi tentativo di messa in discussione dei diritti garantiti dalla legge espone l'autore a fatti penalmente rilevanti.

L'Italia ha il vanto di avere, in tema di Salute e Sicurezza in ambito lavorativo, una delle leggi più complete e corrette non seconda a nessun'altra Nazione nel mondo.

La difficoltà, tutta italiana, è quella di superare gli ostacoli posti di volta in volta da soggetti che antepongono, senza lungimiranza, al sacrosanto diritto alla Salute e alla Sicurezza dei lavoratori, gli interessi e gli obiettivi del proprio ufficio. Senza lungimiranza perché si tratta di scelte che alla lunga non pagano.

Si chiarisce infine che gli eventuali accordi aziendali non possono mai restringere la norma generale; le eventuali prescrizioni possono essere, quindi, più favorevoli e mai il contrario. Da ciò si evince che i 15 minuti ogni 120 sono il minimo sindacale non discutibile.

In conclusione, se da un lato apprezziamo il diverso tenore della sua nota prot.20406/2019, dall'altro non rileviamo alcun richiamo alle gravi affermazioni fatte nei confronti del personale e al maldestro tentativo di ridurre le pause nei confronti degli addetti al front-office dell'UT di Rho.

Pertanto come O.S. auspichiamo che da parte della direzione dell'Ufficio di Rho giungano quanto prima le scuse ai lavoratori e la invitiamo in qualità di datore di lavoro a monitorare ed osservare il pieno rispetto delle pause spettanti.

Auspichiamo infine interventi che mirino a potenziare il livello degli organici e l'offerta dei servizi all'utenza, interventi imprescindibili se si vogliono davvero ridurre i tempi di attesa, piuttosto che comprimere a modello Fiat le pause dei lavoratori contrariamente alle norme che le regolamentano.

Cordiali saluti

Il Coordinamento Territoriale
FLP Ecofin Agenzie fiscali Milano

