



**All' Agenzia delle Entrate**

**Al Capo Divisione Risorse  
Dott. Antonio Dorrello**

**Alla Direttrice Centrale Risorse Umane  
Dott.ssa Laura Caggegi**

**OGGETTO:** Richiesta urgente di informazioni sulla sperimentazione e sospensione della fase di implementazione del sistema Serpico

Gentilissimi Direttore e Direttrice,

Le scriventi Organizzazioni Sindacali, richiamandosi alla richiesta unitaria formalizzata recentemente, hanno contestato all'Agenzia l'iniziativa di voler estendere a tutte le strutture, già a partire dal 24 marzo prossimo le nuove modalità di accesso alle banche dati informatiche del sistema Serpico in assenza di un preventivo confronto.

In particolare, non sappiamo nulla sui risultati della sperimentazione effettuata nell'ultimo quadrimestre del 2024.

Pertanto, chiediamo **quali sono le risultanze della sperimentazione avviata ad agosto 2024. Ad oggi, non risultano comunicazioni ufficiali in merito agli esiti di tale fase sperimentale.**

È fondamentale conoscere i dati raccolti, le eventuali criticità emerse e le valutazioni effettuate prima di procedere con ulteriori implementazioni.

**Cosa rappresenta la data del 24.03.2025?**

Prendiamo atto con viva preoccupazione dell'introduzione, a partire da tale data, di meccanismi che, di fatto, introducono una "presunzione di colpevolezza" nell'accesso alle banche dati informatiche, un principio che riteniamo in contrasto con i fondamentali principi giuridici e che mina profondamente il rapporto di fiducia tra datore di lavoro e dipendenti onesti e scrupolosi.

Condividiamo pienamente il senso di frustrazione e la percezione di un venir meno della fiducia da parte di molti lavoratori che utilizzano quotidianamente Serpico come strumento essenziale per lo svolgimento delle proprie mansioni. Non comprendiamo, inoltre, la disparità di trattamento rispetto ad altri enti pubblici, che trattano dati ancora più sensibili.

Le "Istruzioni operative per la compilazione del campo motivazione e le maschere interfaccia Serpico" allegate alla nota del 27.02.2025, sollevano ulteriori e concrete preoccupazioni operative:

**Complessità per il front-office:** La necessità di protocollare ogni accesso, anche in situazioni di front-office con cittadini disorientati e potenzialmente incapaci di fornire dettagli utili, rischia di allungare significativamente i tempi di risposta, generando disagi per l'utenza e un danno all'immagine dell'Agenzia e del suo personale.

**Inefficienze operative:** L'imposizione di un sistema di selezione delle motivazioni d'accesso a più tendine e la successiva compilazione di un testo descrittivo per ogni interrogazione, soprattutto per chi effettua quotidianamente numerose ricerche, appare un appesantimento burocratico eccessivo e controproducente, destinato a rallentare le attività di liquidazione, controllo, accertamento, difesa giudiziaria, protocollazione e rimborso.

**Malfunzionamenti e ritardi:** Sussistono forti dubbi sulla reale capacità di dialogo tra Serpico e il Protocollo Documentale, considerando i frequenti malfunzionamenti e rallentamenti degli applicativi in uso, un aspetto che meriterebbe un'analisi approfondita e separata.

**Trattamento astruso e snervante:** Il meccanismo di selezione delle motivazioni per le lavorazioni non censite con protocollo appare inutilmente complesso e rischia di generare confusione e rallentamenti.

**Riteniamo che l'implementazione di questo sistema, nelle modalità prospettate, non giovi in alcun modo:**

**Ai lavoratori:** Appesantisce il lavoro, introduce elementi di stress, non offre una reale tutela e rischia di influenzare negativamente la valutazione VALE e i relativi profili retributivi.

**All'utenza:** Non garantisce una maggiore tutela della privacy e rischia di rallentare l'attività di controllo e contrasto all'evasione fiscale, danneggiando in particolare gli utenti che si recano fisicamente presso gli uffici.

**All'Amministrazione:** In un contesto di carenza di personale e aumento dei carichi di lavoro, il sistema rischia di compromettere l'immagine dell'Agenzia, aumentare la conflittualità, ridurre le entrate erariali e generare incertezza operativa.

Alla luce di quanto esposto, con forte senso di responsabilità e nell'interesse del buon funzionamento dell'Agenzia e del benessere dei lavoratori, **chiediamo con urgenza:**

**La sospensione immediata dell'implementazione del sistema Serpico nelle modalità attualmente previste.**

**Un incontro urgente per discutere nel merito delle criticità evidenziate e delle risultanze della sperimentazione di agosto 2024.**

**Un rinvio di almeno un anno dell'implementazione, ovvero successivo all'assegnazione degli obiettivi VALE 2026, al fine di poter valutare l'impatto del sistema in un contesto più definito.**

Un piano concreto per il miglioramento dell'attrezzatura informatica e dei software a disposizione del personale.

Una revisione del sistema che preveda la codifica esclusiva delle attività che necessitano l'utilizzo di Serpico.

Un monitoraggio dei profili di abilitazione a Serpico che garantisca l'accesso ai soli dati indispensabili per lo svolgimento delle specifiche mansioni.

Inoltre, facciamo presente che l'Audit interno già dispone di strumenti efficaci per intercettare accessi indebiti. Riteniamo più costruttivo investire nello sviluppo di un sistema automatizzato, in collaborazione con il partner tecnologico SOGEI, che sia in grado di individuare anomalie e di attivare verifiche mirate con i dirigenti, piuttosto che gravare ulteriormente sul personale con procedure complesse e potenzialmente controproducenti.

Consideriamo fondamentale avviare un confronto costruttivo su questa materia, nell'ottica di trovare soluzioni che contemperino le esigenze di controllo dell'Amministrazione con la tutela dei diritti e la serenità dei lavoratori.

In attesa di un Vostro cortese e sollecito riscontro, porgiamo cordiali saluti

**CISL FP**

**CONFSAL/UNSA**

**FLP**

**CONFINTESA**

**Walter DeCaro**

**Valentino Sempreboni**

**Roberto Sperandini**

**Salvatore Spina**