

Cagliari, 2 dicembre 2019

Al Direttore Provinciale delle Entrate di Cagliari

Al Direttore Regionale delle Entrate per la Sardegna

Alla Direzione Regionale della Sardegna
Ufficio Servizi fiscali

Oggetto: Problemi per l'incolumità dei lavoratori e atteggiamento della direzione presso l'UPT di Cagliari.

La scrivente O.S. è dispiaciuta di dover tornare nel giro di poche settimane sui problemi che riguardano l'UPT di Cagliari e sull'atteggiamento tenuto dal direttore della suddetta struttura.

Stavolta però la situazione è molto più grave e non riguarda solo problemi di comunicazione bensì l'incolumità dei lavoratori e l'assoluta mancanza di tutela da parte della direzione.

Da moltissimo tempo si ripetono presso l'UPT di Cagliari atteggiamenti aggressivi da parte dell'utenza nei confronti dei lavoratori in particolare, ma non solo, quelli addetti alla prima accoglienza e al front-office. Purtroppo, questi sono possibili a causa della mancanza di un servizio di vigilanza analogo a quello presente presso gli Uffici Territoriali di Cagliari. Le cose sono però aggravate dall'atteggiamento della direzione dell'ufficio che, ogni qual volta interviene, non fornisce la dovuta tutela al personale ma tende, sempre e comunque, ad assecondare gli utenti che urlano all'indirizzo dei lavoratori dimostrandosi oltremodo maleducati, così che ormai, specie presso l'utenza specializzata, si è "sparsa la voce" che se non si vogliono fare le file basta mettersi ad urlare un po' che poi ci pensa il direttore.

L'ultimo caso è però assolutamente riprovevole e merita di essere portato all'attenzione di codeste direzioni: venerdì 15 novembre un "professionista" si è presentato allo sportello dell'UPT mentre la collega addetta alla prima accoglienza stava servendo un uomo molto anziano, dando le spiegazioni che quest'ultimo richiedeva. Il "professionista" ha iniziato subito ad alzare il tono della voce, senza alcun motivo, e all'invito della collega a non alzare la voce, rispondeva con toni ancora più esacerbati e coprendo letteralmente di insulti la lavoratrice, la quale invece manteneva la calma evitando di rispondere per le rime.

Il tono della voce dell'utente, però, era talmente forte che gli stessi utenti hanno iniziato a lamentarsi chiedendogli di abbassare la voce perché era impossibile anche solo continuare a svolgere il servizio. La lavoratrice, a quel punto, poiché la situazione era insostenibile, ha deciso di chiamare il direttore dell'UPT. Gli utenti prontamente si sono

offerti di testimoniare, anche al direttore, della maleducazione del “professionista” e della professionalità della collega che non aveva risposto ai numerosi insulti.

Grande è stata la sorpresa della collega e ancor più grande quella degli utenti quando il direttore, anziché chiedere cosa stava succedendo e farsi dire dalla collega e dall’utenza degli insulti subiti da chi faceva solo il proprio lavoro, ha salutato il “professionista” affabilmente e, dandogli del tu, lo ha fatto servire personalmente senza minimamente informarsi su quanto accaduto, né prima né dopo.

Gli utenti in coda sono rimasti sbigottiti dall’atteggiamento del direttore. La collega, chiedendo scusa all’utenza, ha seguito il direttore e, in disparte, gli ha chiesto il motivo per il quale non era stata dallo stesso tutelata di fronte all’aggressione verbale, visto che c’erano anche testimoni pronti a raccontare l’accaduto, ricavandone soltanto ulteriori urla, questa volta da parte di chi avrebbe dovuto tutelare la sua professionalità e il suo diritto ad essere trattata in modo urbano ed educato.

La lavoratrice, vistasi abbandonata, e già provata dalle urla dell’utente maleducato, all’atteggiamento del direttore si è sentita male ed è stata costretta ad affidarsi a cure mediche.

Questo comportamento però è inqualificabile: i lavoratori hanno tutto il diritto di essere tutelati dalle aggressioni dell’utenza da chi dirige l’ufficio e, soprattutto, è dovere del direttore evitare di umiliare chi è addetto al front-office o alla prima accoglienza con comportamenti che denotano una considerazione nulla per il loro lavoro.

Non è compito del sindacato trovare le forme per ristabilire prassi corrette di comportamento, ma avvisiamo sin d’ora che tali comportamenti non saranno più tollerati né da parte dell’utenza né da parte dei direttori e che procederemo a fornire tutela legale ai lavoratori nei confronti degli uni e degli altri.

Chiediamo però che sia istituito immediatamente presso l’UPT di Cagliari un servizio di vigilanza analogo a quello già in essere presso gli Uffici Territoriali di Cagliari e che il direttore venga richiamato a tenere un comportamento corretto nei confronti dei suoi collaboratori.

In attesa di riscontro e restando a disposizione per ulteriori chiarimenti, porgiamo cordiali saluti.

p. il Coordinamento regionale FLP Ecofin/Agenzie Fiscali

(Vincenzo Patricelli)
