



Protocollo n.340/U- FP 2025

**Al Direttore dell'Agenzia delle Entrate
Dott. Vincenzo Carbone**

e p.c.

**Al Capo Divisione Risorse
dell'Agenzia delle Entrate
Dott. Antonio Dorrello**

div.risorse@agenziaentrate.it

Oggetto: Sicurezza nei luoghi di lavoro – Urgenza di interventi nei front office

Gentile Direttore,

le scriviamo per segnalare, con forza crescente, l'urgenza di un intervento strutturato, immediato e duraturo sul tema della sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici dell'Agenzia delle Entrate, in particolare nei front office, dove il rischio di aggressioni fisiche e verbali è ormai quotidiano.

In pochi mesi si sono verificati episodi gravi, ripetuti e distribuiti su tutto il territorio nazionale, che testimoniano l'insostenibilità della situazione attuale:

- Il 9 luglio 2025, presso l'Ufficio Territoriale di Roma 2 – Aurelio, un nostro collega è stato aggredito con spray al peperoncino da un'utente esasperata. L'episodio ha coinvolto anche il personale di vigilanza ed il collega è rimasto in servizio con lo spray ancora sui vestiti. Nessuna disposizione ha previsto la chiusura temporanea dell'ufficio o l'allontanamento dell'autrice dell'aggressione.
- Il 24 giugno 2025, presso la sede di Via Costellazioni a Modena, si è verificata l'ennesima aggressione verbale violenta ai danni di un dipendente. Anche in questo caso è stato necessario l'intervento delle forze dell'ordine. La RSU ha nuovamente richiesto, senza ricevere risposte concrete, l'attivazione urgente di un presidio fisso di vigilanza armata.
- Il 5 febbraio 2025, una dipendente dell'UT di Monza è stata aggredita da un utente che ha scagliato contro di lei la barriera protettiva in plexiglas. Altri due episodi si erano verificati già nel 2023 a Desio, uno dei quali con una frattura alla mano di una lavoratrice, l'altro con il coinvolgimento del direttore, intervenuto per difendere il personale.
- Presso la Direzione Provinciale di Savona, in questo stesso periodo l'anno scorso, è stata recapitata una busta con una pallottola e un messaggio minaccioso, senza che l'Agenzia abbia fornito comunicazioni o rassicurazioni al personale scosso dall'accaduto.

La lista potrebbe continuare a ritroso con altri episodi che abbiamo sempre puntualmente segnalato, senza che purtroppo si adottassero soluzioni efficaci o adeguate.



Questi eventi, gravi e reiterati, non sono più riconducibili a eccezioni o casi isolati, ma configurano una criticità sistemica che l'Amministrazione non può più permettersi di sottovalutare.

Dai racconti dei colleghi emerge un clima di sfiducia, paura e abbandono: svilisce e fa rabbia sentir chiedere se dopo gli insulti di *ieri* e lo spray di *oggi*, ci si debba aspettare, *domani*, aggressioni ancor più violente e gravi. I colleghi si sentono esposti, poco tutelati e persino meno importanti di una vetrata o di un computer, perché se venissero danneggiati l'Agenzia interverrebbe immediatamente, con denunce e richiesta di risarcimento.

Che “il servizio viene prima di tutto” non può significare mettere a rischio le persone.

La Funzione Pubblica CGIL ha ben presente il ruolo sociale dell'Agenzia e l'importanza dell'erogazione dei servizi, **ma non può accettare che l'erogazione degli stessi venga anteposta a tutto e tutti**, finanche al tragico decesso di un lavoratore, come accaduto il 12 giugno 2017 in una sede genovese. In quella circostanza i colleghi, fortemente scossi e consapevoli di quanto accaduto a pochi metri, sono stati costretti a continuare ad occuparsi di codici fiscali e registrazione atti e l'utenza ha continuato ad accedere e defluire dall'ufficio camminando a pochi metri da un corpo senza vita di un (ex) lavoratore.

La sicurezza e la dignità non possono essere subordinate all'efficienza.

Le richieste sono chiare e condivise in tutte le strutture coinvolte:

- Presidio fisso di personale di vigilanza dotate in tutte le sedi con front office e ad alta affluenza di strumenti dissuasivi;
- Controllo rigoroso degli accessi, evitando ingressi incontrollati in aree riservate al personale;
- Barriere fisiche adeguate agli sportelli, come già avviene in altri enti pubblici;
- Protocolli chiari e vincolanti per la gestione delle emergenze e delle aggressioni, con indicazioni precise su come agire in tempo reale;
- Protezione dei percorsi di ingresso e uscita del personale;
- Formazione specifica e obbligatoria sulla gestione del conflitto e dell'aggressività dell'utenza;
- Sistema informativo più efficace verso l'utenza, con istruzioni chiare già sugli atti e gli esiti delle lavorazioni per orientare correttamente le prenotazioni ed i servizi da selezionare nelle procedure on-line.

Apprezziamo la Sua telefonata di vicinanza al collega aggredito a Roma, ma oggi è il tempo dei fatti. L'Agenzia deve agire come datore di lavoro responsabile, garantendo la sicurezza psicofisica del proprio personale. Non si può più attendere che un episodio degeneri in tragedia per avviare un cambiamento.

La Funzione Pubblica CGIL, a tutti i livelli, continuerà a sostenere ogni forma di mobilitazione necessaria a tutela dei diritti, della salute e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori ed invita l'Agenzia delle Entrate a denunciare gli episodi di violenza, presso le competenti autorità di pubblica sicurezza e giudiziarie in quanto sussistono a nostro avviso già le fattispecie di reato per intervenire d'ufficio.

A tal proposito, la scrivente Organizzazione Sindacale Le chiede un incontro.



In attesa di un Suo riscontro urgente, porgiamo cordiali saluti.

Roma, 14 luglio 2025

Il Coordinatore Nazionale FP CGIL
Agenzia delle Entrate
Florindo IERVOLINO