



DA TELEMACO A PENELOPE: QUANDO L'INNOVAZIONE BLOCCA LE SEDI

Da troppo tempo i lavoratori dell'Area Entrate si trovano a fare i conti con procedure informatiche presentate come strumenti di modernizzazione e semplificazione, ma che nella realtà quotidiana delle sedi producono l'effetto opposto: **rallentamenti e blocchi operativi**.

La digitalizzazione, se progettata senza conoscere davvero i processi di lavoro e senza ascoltare chi quei processi li governa ogni giorno, non rappresenta un progresso. Diventa un ostacolo, l'ennesimo peso scaricato sulle spalle degli operatori.

È quanto registriamo sulle procedure relative alla gestione Artigiani e Commercianti, laddove le osservazioni dei funzionari, fondate sull'esperienza, sono state ignorate da chi ha costruito il sistema, determinato a lanciare la procedura ora e subito, senza curarsi delle possibili distorsioni.

Il nuovo gestionale introdotto da gennaio ha così reso estremamente difficoltoso svolgere le lavorazioni ordinarie.

Funzioni che prima erano immediate risultano adesso farraginose o del tutto impedito.

Dati un tempo modificabili sono diventati invariabili.

Codici ATECO un tempo presenti sono spariti dai menu.

Tutto questo ha un costo. I tempi di lavorazione, in molti casi, sono aumentati in modo esponenziale, con effetti diretti sulla produttività, sul rispetto delle scadenze e sulla qualità del servizio.



Cosa è successo? Semplicemente è stato costruito un procedimento che, quando non impedisce materialmente il lavoro, ne moltiplica irragionevolmente i tempi. Ciò ha un'incidenza anche sulle richieste di contatto da parte degli utenti (quel famoso “*valore pubblico percepito*”) che, non vedendo soddisfatte le proprie istanze, finiscono inevitabilmente per rivolgersi agli operatori di sede.

L'Amministrazione esorta ad aprire ticket per segnalare i problemi quotidiani, ma la mole di richieste sembra produrre, per contrappasso, risposte giocoforza evasive.

Lo ricordiamo ancora una volta. **Gli strumenti di lavoro devono essere immaginati per l'esperienza dell'utente interno: che senso ha costruire ambienti digitali dove si naviga a fatica?**

Sullo sfondo permane un quadro fortemente problematico.

Resta irrisolta la questione dell'accesso a Telemaco, strumento indispensabile per ogni operatore del settore. È inaccettabile pretendere controlli puntuali e rigorosi sulle banche dati camerali senza garantire a tutti gli operatori gli strumenti necessari per effettuarli.

La perdurante vaghezza normativa porta l'Amministrazione a una condotta ambivalente: da un lato si ha l'impressione che si voglia restringere lo spazio operativo dei funzionari sulle lavorazioni più semplici, richiedendo note, vincoli e passaggi ulteriori; dall'altro, sulle questioni più complesse — come, ad esempio, la disciplina delle S.r.l. — molto viene lasciato alla responsabilità individuale. Uno scaricabarile continuo. Il risultato è un carico crescente di stress, frustrazione e avvillimento.



Come FP CGIL riteniamo questa situazione non più tollerabile.

Chiediamo con urgenza:

1. una revisione immediata del nuovo gestionale, con il coinvolgimento degli operatori che ogni giorno lavorano sulle procedure per la costruzione di un ambiente condiviso;
2. risposte puntuali, motivate e tracciabili ai ticket aperti dalle sedi;
3. l'accesso pieno e funzionale a Telemaco per tutti gli operatori interessati;
4. il riconoscimento dell'impatto dei disservizi sulla produttività.

La semplificazione non è uno slogan.

O si rema nella stessa direzione, o la barca si arena.

Roma, 12.05.2026

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo