

Roma, 24 novembre 2023

All’Agenzia delle Entrate  
Direttrice Centrale Risorse Umane  
Dottoressa Laura Caggegi

All’Ufficio Relazioni Sindacali  
Dottoressa Ornella Oliveri

e, p.c. Al Capo Divisione Servizi  
Dottor Paolo Savini

Oggetto: Situazione delle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM). Richiesta di incontro.

Gentile dottoressa Caggegi,

Le scriviamo per far presente le condizioni nelle quali versano i lavoratori delle Sezioni di Assistenza Multicanale di tutta Italia dal punto di vista delle condizioni di lavoro, formative e anche economiche.

Come crediamo Le sia ampiamente noto, questi lavoratori forniscono un servizio molto qualificato perché implica la ricezione dei più svariati quesiti sulla materia tributaria e un tempo di risposta molto ridotto, quando non addirittura in tempo reale.

Si tratta di un lavoro che non esitiamo a definire usurante vista la difficoltà e lo stress di rispondere, senza tra l’altro avere il contribuente davanti, alle materie più difficili e disperate.

Non per caso sia l’istituzione di questi uffici che la disciplina del lavoro, le condizioni economiche, le esigenze formative e la disciplina del turnover sono state materia di cui si è sempre occupato il tavolo di contrattazione nazionale.

Purtroppo, gran parte delle disposizioni contenute negli accordi nazionali negli anni sono diventate “lettera morta”. Inoltre, ogni occasione è stata buona per dirottare, oltre alle normali materie di istituto, una buona fetta di lavorazioni seriali che non si riuscivano a gestire in via ordinaria dagli uffici competenti per la carenza cronica di personale.

Questa situazione, che si è trascinata negli anni, non è più sopportabile sotto molteplici punti di vista. Pertanto la FLP Le chiede un incontro tematico sull’argomento per addivenire a un nuovo protocollo di intesa che riguardi:

- **La formazione degli addetti**, che attualmente è praticamente inesistente, soprattutto per la parte specialistica;
- **La disciplina del *turn over***, previsto con cadenza biennale dagli accordi nazionali e che invece è diventata rara ed episodica nonostante vi siano molti lavoratori che sono in *burn*

out mentre probabilmente altri, nel caso in cui ripartissero interPELLI per l'ingresso nelle SAM, potrebbero essere interessati a prendere il loro posto;

- **Il funzionamento delle strutture informatiche, sia in termini di hardware che di software.** Infatti, se già negli uffici la situazione è drammatica, l'impossibilità per gli addetti delle SAM di maneggiare computer obsoleti e più programmi simultaneamente poiché all'aprirsi di uno spesso si chiude quello che si stava usando in precedenza, rendono l'attività on line assolutamente difficoltosa con la conseguenza che spesso si arriva a fare brutte figure con contribuenti e professionisti;
- **L'indennità di cuffia,** bloccata da tempo immemore sempre alla stessa cifra ormai inadeguata a remunerare lo stress e il livello di professionalità richiesto a questi colleghi che svolgono ormai un ruolo prevalente di formazione per gli intermediari e gli studi professionali;

Crediamo sia arrivato il momento di parlare di questo personale spesso dimenticato dall'Agenzia e la cui professionalità e dedizione sono date per scontate.

Il Capo Divisione Servizi, che legge per conoscenza, è pregato di farsi parte diligente per lo meno riguardo alle technicalità di risoluzione di alcuni dei problemi sin qui elencati.

In attesa di riscontro inviamo cordiali saluti.

Il Coordinatore Generale Vicario

(Vincenzo Patricelli)

