

Roma, 15 Aprile 2026

NOTIZIARIO N. 28

AGENZIA DELLE ENTRATE: RIAPERTO IL TAVOLO SUI SERVIZI FISCALI E SULLE SAM! LE CRITICITÀ DA NOI SEGNALATE MERITANO RISPOSTE E MIGLIORI SOLUZIONI ORGANIZZATIVE

Nessuna scorciatoia organizzativa può sostituire una visione chiara del servizio pubblico

Nella giornata di ieri e a distanza di circa due anni si è riaperto il confronto, tra l'Amministrazione e le Organizzazioni sindacali, sul mondo dei servizi e dell'assistenza ai contribuenti che coinvolge sia la rete degli **Uffici territoriali** sia le **Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM)**. Due ambiti strettamente connessi, che incidono direttamente sulla qualità dei servizi resi a cittadini ed imprese, ma anche sulle condizioni di lavoro del personale addetto.

Il Capo Divisione servizi in occasione del suo intervento ha precisato che il nuovo modello organizzativo dell'assistenza ai contribuenti - adottato sin dalla fase pandemica - ha permesso attraverso lo sviluppo dei servizi telematici, di ridurre in pochi anni gli accessi fisici ai nostri Uffici che da 11 milioni sono scesi a 4 milioni.

Si sta puntando ad un consolidamento del modello adottato introducendo la possibilità di firmare i documenti digitalmente in modo da sviluppare al massimo lo sportello digitale.

L'Amministrazione ha altresì rappresentato l'intenzione di ampliare l'offerta attraverso un **progetto sperimentale di 1 anno**, che prevede **due aperture pomeridiane di due ore** (di cui una in presenza e l'altra a distanza) negli uffici territoriali capoluogo, andando incontro a diverse sollecitazioni ricevute da parte di alcune categorie professionali.

Come FLP ben conoscendo l'origine di queste richieste abbiamo espressamente chiarito all'Amministrazione che **le criticità attuali non si risolvono con l'aumento delle aperture al pomeriggio**, visto che a fronte di una significativa riduzione degli accessi fisici, gli Uffici hanno già incrementato la capacità di erogazione dei servizi e delle lavorazioni.

Il problema, quindi, non è l'orario di apertura, ma l'**organizzazione del lavoro, i canali da presidiare e le risorse umane da assegnare**.

E qui sta il punto: **come in Africa ogni giorno una gazzella si sveglia e sa che dovrà correre più veloce del leone, ogni mattina un collega degli Uffici Territoriali non ha idea del proprio carico di lavoro**.

In questo contesto, la digitalizzazione - che avrebbe dovuto semplificare e rendere più gestibile il lavoro - si è spesso tradotta in un **aumento dei passaggi burocratici**, senza una reale riduzione dei carichi operativi.

A fronte di queste criticità, **l'unica proposta concreta emersa nel corso dell'incontro è stata quella di cambiare il nome degli incontri sindacali**, trasformando il "tavolo tecnico" in un più generico "gruppo di lavoro": una scelta che, al di là della terminologia, non incide in alcun modo sui problemi reali che i lavoratori affrontano quotidianamente.

In particolare, continua a pesare a nostro avviso, la sovrapposizione tra le attività derivanti dalle liquidazioni automatizzate 36-bis, con le attività di controllo formale 36-ter, gli accessi brevi e le campagne dichiarative, **scaricando sugli stessi lavoratori picchi di lavoro insostenibili** e generando condizioni di stress lavoro-correlato ormai diffuse.

Ulteriori aperture rischiano quindi di **indebolire le attività di back-office, proprio mentre una parte consistente del personale recentemente assunto è stata destinata alle attività di controllo**.

Abbiamo inoltre segnalato i continui malfunzionamenti degli applicativi, come **Arcipelago** e **SIT**, che incidono direttamente sulla produttività e sulla qualità del servizio, senza che ad oggi siano state fornite soluzioni strutturali.

Sul piano della formazione, resta critica la situazione dei colleghi più recenti, chiamati a gestire pratiche complesse provenienti dal canale Civis e non solo, senza un adeguato supporto formativo.

Per FLP serve un cambio di passo andando ad individuare soluzioni organizzative migliori in modo da disinnescare le fonti di stress da lavoro-correlato, rappresentate dalla elevata concentrazione delle attività in determinati periodi dell'anno; occorre potenziare il numero degli addetti e spiegare ai professionisti che hanno sottoscritto protocolli di servizio con l'Agenzia che ottenere una risposta in 7 giorni lavorativi tramite il canale telematico è la soluzione da privilegiare rispetto ad un appuntamento fisico in Ufficio.

L'incontro non ha prodotto risposte concrete ai problemi da noi evidenziati e l'Amministrazione ha rinviato ogni decisione a successive valutazioni, mentre nei territori le criticità continuano ad accumularsi. È evidente che non bastano interventi marginali o operazioni di facciata: serve una **visione chiara del modello di servizio**, capace di tenere insieme qualità dell'assistenza, sostenibilità organizzativa e benessere lavorativo.

SAM: criticità note, risposte ancora insufficienti

Vogliamo essere ottimisti, quindi partiamo dalle notizie positive, a seguito del nostro intervento, abbiamo incassato la disponibilità dell'Amministrazione a rivedere le policy dell'assistenza delle SAM. Entrando nel merito, si tratta comunque di un passaggio non secondario.

Le attuali policy, infatti, non definiscono in modo chiaro le vere e proprie "regole di ingaggio" degli operatori SAM nei confronti dei contribuenti. Un vuoto che genera effetti concreti: da un lato

disorienta l'utenza rispetto a ciò che è lecito chiedere, dall'altro espone i lavoratori a richieste improprie e a margini di discrezionalità non sostenibili.

Emblematica, in tal senso, la gestione degli **appuntamenti telefonici**, per i quali la prenotazione dovrebbe rappresentare un'attività residuale. Una indicazione che, nei fatti, risulta poco o nulla conosciuta dall'utenza, con inevitabili ricadute sull'operatività quotidiana e con il risultato di scaricare ancora una volta sui lavoratori le inefficienze organizzative.

Detto questo, non possiamo non evidenziare ancora una volta come l'Amministrazione si sia presentata **impreparata al confronto**: dopo quasi due anni di sostanziale stallo, siamo ancora al "vogliamo ascoltare le vostre proposte", proposte che la FLP ha già formulato, ribadito e dettagliato più volte, fino allo sfinimento.

Accanto a questo, abbiamo ribadito le ulteriori criticità ormai strutturali.

A partire dall'"**indennità di cuffia**", ferma da oltre vent'anni: qualsiasi ipotesi di aggiornamento meramente simbolico risulta del tutto inadeguata rispetto alla complessità e alla responsabilità del lavoro svolto.

Lo abbiamo detto chiaramente: 2/3 euro non possono essere in alcun modo il "prezzo" che l'Amministrazione attribuisce al lavoro svolto nelle SAM.

Abbiamo inoltre evidenziato la necessità di una **formazione realmente utile e svolta nei tempi giusti**, non scollegata dalle attività operative. Anche su questo l'Amministrazione ha garantito che la formazione verrà svolta "tempestivamente". **Tempestivamente rispetto a cosa, ci chiediamo?** La campagna dichiarativa è ormai alle porte e, ad oggi, non si registrano interventi concreti.

Abbiamo richiesto il **ripristino della mobilità biennale specifica**, quale strumento essenziale per garantire sostenibilità lavorativa e possibilità di scelta al personale.

Su questi punti l'Amministrazione ha manifestato una generica disponibilità ad avviare una fase di revisione dell'accordo, rinviando al prossimo incontro del **22 aprile** la presentazione di una proposta concreta.

Nel proseguo degli incontri diventeranno fondamentali anche altri aspetti, a partire dall'**assistenza di natura telematica e catastale**, che continuano ad essere considerate, a tutti gli effetti, come "fratelli minori" rispetto all'assistenza fiscale. Una impostazione non più sostenibile, che si riflette anche sul piano organizzativo: in alcuni casi, infatti, i colleghi non risultano ancora correttamente inquadrati rispetto alle attività effettivamente svolte.

È il momento delle scelte: patti chiari, amicizie lunghe. In assenza di un cambio di passo immediato, potrebbe diventare inevitabile l'apertura di uno stato di agitazione dei colleghi delle SAM.

La Segreteria Nazionale FLP Ecofin – Agenzie Fiscali