

Roma, 13 aprile 2026

NOTIZIARIO N. 26

AGENZIA DELLE ENTRATE: SEZIONI DI ASSISTENZA MULTICANALE – COSA VOGLIAMO FARCI?

*Assistenza al contribuente, indennità telefonica, formazione, benessere lavorativo,
l'Agenzia ha qualcosa da dire? Noi sicuramente sì!*

Lo sappiamo, è l'ennesima volta che interveniamo sul tema, ma purtroppo è necessario rimettere ordine su una situazione dove, più il tempo passa, più si ingarbuglia la matassa.

Sono quasi due anni che il tanto annunciato tavolo sui servizi fiscali e sulle SAM è fermo, è prevista una convocazione per il 14 aprile, ma l'Agenzia non ha ancora mandato nessun documento preparatorio o fatto trasparire alcuna ipotesi di lavoro, per cui la domanda è lecita: cosa vogliamo farci?

Ricordiamo a tutti che l'11 Marzo (un mese fa), in tutte le SAM d'Italia si sono svolte delle assemblee circa le **criticità tuttora irrisolte riguardanti il personale delle SAM**, non vogliamo pensare, ma sarebbe legittimo farlo, che l'Agenzia si stia smuovendo solo per l'elevata **partecipazione alle assemblee (in alcuni casi superiori al 90%)**. Anche qui una domanda riteniamo sia lecita: **cosa pensa di fare l'Agenzia in caso di una mobilitazione del personale proprio a ridosso della "stagione" della dichiarazione precompilata?**

Facciamo nostre le segnalazioni di RSU e lavoratori delle SAM e, in attesa del tavolo, riteniamo doveroso chiarire fin da subito la nostra posizione.

1. Linee guida del servizio (Mission)

Occorrono linee guida ufficiali, chiare e uniformi in quanto l'attuale gestione, spesso basata su indicazioni informali o frammentarie, determina disomogeneità nei comportamenti e inevitabili criticità nel rapporto con l'utenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Gestione appuntamenti:** la prenotazione dovrebbe rappresentare un'attività residuale, come indicato in precedenti comunicazioni (nota DCSF 2021). Di questo l'utenza è poco o nulla informata, generando criticità
- **Gestione pratiche 36-bis/54-bis:** nonostante sia previsto l'utilizzo prioritario del canale CIVIS per intermediari e professionisti, si riscontrano frequenti richieste di lavorazione telefonica.

- **Assistenza telematica:** attualmente non esiste un sistema strutturato di supporto di secondo livello né un archivio centralizzato di riferimento. L'attività è spesso rimessa all'iniziativa individuale, non sempre supportata da adeguata formazione tecnica, anche in considerazione delle abilitazioni automatiche assegnate ai nuovi assunti.
- **Tempistiche informative:** nuove lavorazioni e applicativi vengono spesso introdotti senza un adeguato preavviso o con formazione successiva alla loro attivazione, anche per circolari, modulistica eccetera occorrerebbe che venissero comunicate alla SAM prima della loro adozione, anche come bozza.

2. Formazione

La formazione rappresenta un elemento centrale per l'efficacia del servizio.

L'attuale modello, fortemente sbilanciato sull'autoformazione, risulta inadeguato in assenza di strumenti e contenuti strutturati, arrivando in alcuni casi a tradursi in un onere economico diretto per i colleghi. Occorre:

- fornitura periodica di materiale specialistico aggiornato (es. testi fiscali e abbonamenti digitali, Memento Fiscale, IVA, Imposte Dirette ecc.);
- estensione a livello nazionale di iniziative virtuose già sperimentate (es. laboratori didattici);
- maggiore focalizzazione della formazione su contenuti operativi e pratici, maggiormente aderenti alle esigenze delle SAM, anche e soprattutto strutturata a livello centrale, con docenza adeguata allo scopo;
- il rafforzamento del raccordo con gli Uffici Territoriali.

3. Indennità

L'indennità specifica delle SAM - impropriamente "indennità di cuffia" poiché non correlata ai tempi di collegamento telefonico, ma alla complessità del servizio - risulta **invariata da oltre vent'anni**, nonostante:

- l'aumento della complessità normativa;
- il maggiore carico di responsabilità rispetto alla nascita del servizio stesso;
- l'evidente logorio psicofisico legato all'assistenza continuativa

Come previsto dagli accordi istitutivi (2000 e 2005), essa è finalizzata a compensare:

- la turnazione;
- il continuo aggiornamento professionale;
- l'utilizzo intensivo di strumenti informatici;
- la pressione psicologica connessa al rapporto con l'utenza.

A fronte dell'evoluzione normativa e dell'ampliamento significativo delle attività (tra cui assistenza su dichiarazioni precompilate, bonus fiscali, servizi telematici), si ritiene necessario un adeguamento dell'indennità, coerente con il valore strategico del servizio.

I dati raccolti circa i servizi erogati al telefono e le indagini di customer satisfaction confermano, infatti, il ruolo centrale del canale telefonico quale principale punto di accesso per cittadini e intermediari.

4. Benessere lavorativo

L'attività delle SAM è caratterizzata da un elevato livello di stress lavoro-correlato, che incide sul benessere dei colleghi e sull'efficacia del servizio.

Occorre:

- la possibilità di accedere a colloqui periodici con personale medico o psicologico;
- la necessità di riattivare strumenti di mobilità programmata (in entrata e in uscita), già previsti in origine;
- risolvere le criticità legate alla stabilità degli applicativi e alle frequenti disconnessioni;
- rivedere elementi di privacy ed aggiornamenti vari del CRM;
- meglio definire gli obiettivi, che spesso non tengono conto della variabilità e complessità del servizio e non fanno emergere la qualità del servizio.

È ormai superfluo e ridondante evidenziare che nel corso degli anni i lavoratori delle SAM abbiano garantito ampia disponibilità nello svolgimento di attività aggiuntive, senza un corrispondente riconoscimento.

Su questi punti e sulle altre criticità l'Agenzia cosa dice?

La Segreteria Nazionale FLP Ecofin – Agenzie Fiscali