



ASSISTENZA AI CONTRIBUENTI: SE UNIAMO I PUNTINI DELLE AZIONI DELL'AGENZIA VIENE FUORI...LA CHIUSURA DELLE SAM Sarebbe un tragico errore rinunciare alla qualità e all'esperienza dell'unica "comunità di pratiche" presente in Agenzia e impatterebbe in modo devastante anche sui carichi di lavoro degli Uffici territoriali, già allo stremo.

È noto che subito dopo l'accordo sui servizi agili ai contribuenti, firmato nel 2022, la UILPA Entrate ha chiesto di rivedere gli accordi sindacali sulle SAM, uffici snaturati e sviliti nel tempo dalle dinamiche organizzative e di assegnazioni lavorative effettuate dall'Agenzia delle Entrate.

Per questo la UILPA aveva chiesto incontri specifici che però, dopo un solo *round* di trattativa - il 27 giugno del 2024 - che peraltro lasciava ben sperare sul prosieguo, si è arenato per esclusiva volontà dell'Agenzia. È anche vero che c'è stato l'intermezzo del rinnovo contrattuale e delle trattative fatte solo con qualche sindacato, che poco si è curato della SAM e dell'assistenza ai contribuenti in generale.

Lo scorso 25 novembre, così, siamo tornati alla carica. Nonostante le assicurazioni verbali di un imminente incontro, invece, non c'è stato alcun seguito reale e questo ci ha spinto ad un supplemento di riflessione (oltre che di preoccupazione) che ci ha portato a rivedere tutto il quadro di iniziative prese dall'Agenzia sull'assistenza ai contribuenti e a metterle in fila. Infatti, non riuscivamo proprio a capire perché si stesse lasciando andare alla deriva un servizio così importante e si rifiutava un confronto con i rappresentanti dei lavoratori.

Ebbene, abbiamo seguito quel gioco della settimana enigmistica che, unendo tutti i puntini in ordine crescente, rivelerebbe un disegno nascosto. Così abbiamo fatto anche noi e ciò che è venuto fuori porta dritti dritti alla chiusura delle SAM.

E vi proponiamo quindi di seguire come abbiamo messo in fila i fatti:

- Nel 2022, come già detto, viene firmato l'accordo nazionale sui servizi agili il quale prevede solo 3 tipologie di servizi a distanza: le pre-chiamate, le video-chiamate e le richiamate. Queste ultime però, a differenza che nel pieno del periodo Covid, vengono ammesse solo per informazioni sulle pratiche dell'ufficio al quale ci si rivolge. **Nel novero dei servizi agili non c'è alcuna forma di assistenza telefonica da parte degli uffici, perché questa è demandata alle SAM.** Alcuni uffici sperimentano da anni un servizio di assistenza telefonica solo nel periodo della dichiarazione pre-compilata, ma anche questa avrebbe dovrebbe essere canalizzata verso le SAM. L'attività di richiamata, non a caso, non rientra tra l'assistenza ai contribuenti nell'FRD, ma viene pagata con un'indennità a parte nel fondo di sede.
- Gradualmente, invece, si è estesa piano piano l'assistenza telefonica agli uffici non solo per le dichiarazioni precompilate bensì per qualunque fattispecie di assistenza, così come molti uffici continuano a fare richiamate (IVR) per qualunque cosa arrivando così a saturare il fondo di sede;
- L'Agenzia ha utilizzato l'assistenza telefonica per dirottare sempre di più i contribuenti verso gli uffici a scapito delle SAM fino a raggiungere un picco di telefonate giornaliere tale che moltissimi uffici non riescono a tenere il passo perché già oberati di lavoro e anche perché i quesiti posti vanno al di là della singola informazione sulla dichiarazione, ma diventano sempre più specialistici. Negli uffici più piccoli, invece, si fissano obiettivi alti proprio sull'assistenza telefonica in modo tale che spesso, laddove non ci siano numeri sufficienti di appuntamenti telefonici, si chiede ai funzionari di "inventarli" tanto che in alcuni uffici territoriali sono partite vere e proprie vertenze sindacali su questo mal costume;

- L'Agenzia delle Entrate, nonostante siano stati negli anni aperti una miriade di canali per i professionisti, a partire dal 2025 hanno annunciato aperture pomeridiane degli uffici solo all'utenza professionale. Nella maggior parte dei distretti sono gli stessi commercialisti e consulenti del lavoro, tramite i loro referenti negli ordini professionali, a dire candidamente che a loro non serve nessuna apertura pomeridiana perché hanno già tanti strumenti per adempiere al loro mandato senza muoversi dalle proprie scrivanie. L'Agenzia però sta tirando dritto su questa strada.

Questi sono i principali puntini sul terreno. Ora, proviamo insieme a unirli.

Le SAM forniscono assistenza telefonica iper specialistica, che sconfinata nella consulenza professionale anche perché quello è l'indirizzo che danno i vari direttori, spesso in perfetta buona fede. Lo snaturamento del servizio, sia in termini di mancanza di tempo da dedicare alla formazione necessaria per mantenere alta la qualità del servizio, sia per la remunerazione ferma da oltre quindici anni e, per finire, ai tentativi di controllo a distanza più volte provati, con colpi di mano, da vari direttori, hanno spinto alcune organizzazioni sindacali a chiedere una revisione della *mission* e un nuovo accordo sindacale nazionale.

Stranamente l'Agenzia, anziché cercare di mantenere alta la qualità del servizio e quindi ragionare con i sindacati, ha invece deciso di togliere gradualmente l'acqua, pur se torbida, nella quale gli addetti delle SAM sono costretti a nuotare, prima intensificando l'assistenza telefonica negli uffici e poi, visto che l'utenza delle SAM è principalmente un'utenza professionale, spostando verso gli uffici territoriali anche quest'ultima tipologia di utenti.

Ora, dal punto di vista dei professionisti, ci e vi chiediamo: se anziché far chiamare alla SAM e aspettare semmai qualche minuto al telefono per la coda che normalmente si crea, l'Agenzia dà la possibilità di prendere un appuntamento a un'ora precisa senza dover fare nemmeno un minuto di attesa e, in più, fornisce anche la possibilità di incontrarsi *vis a vis* con un funzionario anche dopo le 5 del pomeriggio, perché questo professionista dovrebbe telefonare alle SAM?

Ecco che, tutto torna: l'Agenzia in tal modo non deve affrontare una vertenza con lavoratrici e lavoratori delle SAM che ormai sono diventati un fastidio perché rivendicano formazione, dignità e rispetto della professionalità, sposta tutto sugli uffici che tanto non possono sottrarsi anche se non hanno né le persone né la formazione specialistica trasversale a ogni tributo e per di più può pure controllarli, mentre alle SAM i tentativi di imporre i controlli a distanza sono falliti.

Tutto ciò implica però un peggioramento della qualità del servizio di assistenza, ma tanto i professionisti hanno comunque dei canali aperti e quindi non si cureranno della qualità delle informazioni ricevute. Purtroppo, tutto ciò ha anche una ricaduta esiziale sui carichi di lavoro degli uffici territoriali che già da circa un anno fanno molta fatica a tenere dietro all'aumento di domanda di assistenza telefonica.

Ecco come si arriverà alla chiusura delle SAM per consunzione, azzerando l'unico esperimento di "comunità di pratiche" mai effettuato in Agenzia delle Entrate nonché l'unica forma di organizzazione orizzontale. Una novità assoluta e forse proprio per questo da cancellare.

È una strategia già sperimentata con i centri di servizio delle imposte dirette 25 anni fa, che ora torna prepotentemente con le SAM.

Una cosa è certa, la UILPA Entrate nazionale non ci sta e continuerà a opporsi a questo stato di cose e a chiedere che si ridefinisca il perimetro di competenze delle SAM per potenziarle anziché cancellarle; i nostri delegati sindacali territoriali, ove necessario certamente anche con il supporto del Coordinamento nazionale, faranno di tutto per organizzare le vertenze locali per difendere questa esperienza che riteniamo fondamentale per un'organizzazione importante come l'Agenzia delle Entrate e per salvaguardare tutti i colleghi e le colleghe degli Uffici pesantemente coinvolti da tale indirizzo organizzativo della nostra amministrazione.

Roma, 24 febbraio 2026

Il Coordinamento Nazionale UILPA Entrate