

	Al	Direttore Regionale del Piemonte dr.piemonte@agenziaentrate.it
e, p.c.	All'	Ufficio Centro di Assistenza Multicanale Direzione Centrale Servizi Fiscali dc.sf.coordinamentocam@agenziaentrate.it
e, p.c.	Al	Capo Sezione Sezione di Assistenza Multicanale di Torino massimo.versaci@agenziaentrate.it
e, p.c.	Al	Coordinamento Nazionale AdE Confintesa entrate@confintesafp.it

Oggetto: Lettera aperta dei lavoratori della SAM Torino.

Gentile dott. Isolabella,

con la presente desideriamo farle conoscere l'opinione dei lavoratori della SAM Torino in merito alla denuncia del sindacato Confintesa del 15 ottobre 2025, qui allegata.

Abbiamo letto con sorpresa e sgomento tale denuncia, che riteniamo non rappresentare in alcun modo la realtà dei fatti.

Di recente ci siamo trovati davanti a una situazione contingente di "saturazione" della domanda di assistenza, che nel concreto causa momenti di assenza di chiamate in arrivo durante il turno telefonico e di conseguenza un minor carico di lavoro in backoffice.

Da un lato riteniamo ciò positivo, in quanto sintomo del fatto che oggi il contribuente trovi una migliore e pronta soddisfazione ai suoi bisogni di assistenza.

D'altro canto, la nuova situazione è frustrante nell'immediato e fa riflettere sul futuro della nostra attività di servizio al contribuente.

Dunque abbiamo accolto con favore la proposta di Direzione Centrale, veicolata dal nostro Capo Sezione, di occupare i tempi oggi liberi fornendo assistenza telefonica ai contribuenti mediante telefonate in uscita – usuale attività che quotidianamente occupa il tempo di backoffice - su elenchi forniti da Direzione Centrale o dagli uffici territoriali della regione. Su questi ultimi, con spirito di squadra forniamo anche collaborazione ai colleghi degli uffici territoriali che sappiamo essere a pieno carico.

L'attività è in fase iniziale ma riteniamo che abbia già un bilancio positivo, in quanto incontra sia il favore dei contribuenti sia quello dei funzionari della SAM, che nella quasi totalità hanno comunicato disponibilità all'attività e concordano con il capo team le assegnazioni di

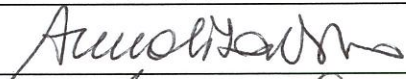
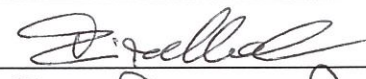
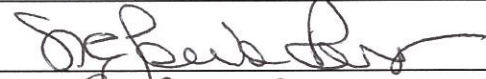
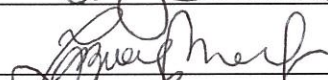
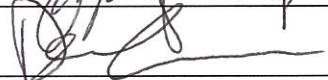
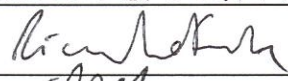
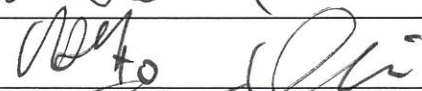
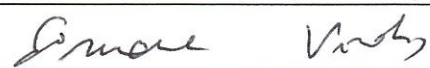
telefonate in uscita in base alla capienza residua del proprio backoffice giornaliero e alla disponibilità per ore di straordinario.

Concludiamo quindi riaffermando che disconosciamo la situazione illustrata nella denuncia di Confintesa come rappresentativa dei fatti e delle opinioni dei lavoratori sotto elencati.

La ringraziamo per l'attenzione e rimaniamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Torino, 20/10/2025

	COGNOME E NOME	FIRMA
1	SCOGNAMIGLIO GIORGIO	Giorgio Scognamiglio
2	BORCA ELENA MARIA	Borca Elena Maria
3	ROSSI GIOVANNI	Giovanni Rossi
4	MOAVRO MARIANNA	Marianna Moavro
5	ELENA GAVEGGIO	Elena Gaveggio
6	GABRIELE GENCHI	Gabriele Genchi
7	CRITELLI DOMENICO	Critelli Domenico
8	MASSITILLI BOSCO	Bosco Massitilli
9	NEGRE ROBERTO	Roberto Negre
10	PAPALÀ CATAUDO	Cataudo Papalà
11	GIANFILIPPO CALVANICO	Gianfilippo Calvanico
12	DICICCO CLAUDIO	Claudio Dicicco
13	ROSSELLA PARISI	Rossella Parisi
14	BASILICATA NUNZIA	Nunzia Basilicata
15	BRANCONI LIVIA	Livia Branconi
16	LAMANNA CHIARA IRENE	VOLONTÀ DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
17	PEREGO LUCIO GIUSEPPE	VOLONTÀ DI FIRMA ESPRESSA DA TELELAVORO 17 OTT
18	MELILLO MARIAROSARIA	VOLONTÀ DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT

19	CALANDRI ALBERTO	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA FERIE 17 OTT
20	PAGE NICODEMO	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA TELELAVORO 17 OTT
21	VULLO ANNAUSA	
22	LAUDANO ANTONIO	
23	NOTARIELLO FLAVIO	
24	DESIATO FILOMENA	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA ~~FERIE~~ AGILE 17 OTT
25	LOMBARDO MARIA TERESA	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
26	BONFIGLIO GIUSEPPE ANTONIO	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
27	MIRELLA CLAUDIO	
28	PARIS STEFANO	
29	MARONGU TIZIANA	
30	GUARISE DENNY	
31	CIPRIANO KATIA	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
32	CADARLO NICOLO'	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
33	ORLANDI MANUELA	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA TELELAVORO 17 OTT
34	MARRONE ALESSANDRA	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
35	FRANCOSO ROBERTA	
36	NOBILE GERLANDO	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
37	CABUCCIO SALVATORE	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA AGILE 17 OTT
38	FESTA RICCARDO	
39	VISCO MI ALBERTO	
40	CAVALLARO CARLO	
41	LENDARO MICHAELA	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA GIORNO ASSENZA 17 OTT
42	VIRDIS SIMONE	
43	CATANESE DIEGO	VOLONTA' DI FIRMA ESPRESSA DA FERIE 20 OTT
44	BONI PAOLO	

[illegible]



ALLEGATO

componente CNEL

Coordinamento Nazionale
Agenzia delle Entrate
entrate@confintesafp.it

2025 - Anno dell'Autenticità

Roma, 15 ottobre 2025 - Prot. 107

Alla Direzione Regionale del Piemonte
dott. Guido Isolabella
dr.piemonte.rs@agenziaentrate.it

e p.c. Al Capo Sezione SAM - Torino
dott. Massimo Versaci
massimo.versaci@agenziaentrate.it

Direzione Centrale Servizi Fiscali-Centro di
Assistenza Multicanale
dc.sf.coordinamentocam@agenziaentrate.it

Oggetto: Violazione dell'accordo nazionale SAM/CAM – attività telefonica in uscita e superamento del limite delle 4 ore in cuffia

La scrivente Organizzazione Sindacale, in riferimento all'**Ordine di Servizio n. 6 del 13 ottobre 2025** e alla correlata comunicazione del Capo Sezione SAM - Torino, con cui è stata disposta l'assegnazione ai lavoratori di attività telefoniche in uscita oltre il turno telefonico ordinario, **contesta formalmente la legittimità di tale iniziativa** per le seguenti motivazioni.

1. Violazione dell'accordo nazionale SAM/CAM

L'accordo nazionale sottoscritto in data **1° febbraio 2005** e la successiva comunicazione di servizio del **7 marzo 2005** stabiliscono espressamente che:

«Per ciascun addetto il turno al telefono non può superare le quattro ore giornaliere. Le ore rimanenti per coprire l'orario giornaliero sono dedicate alle risposte in back office e all'aggiornamento professionale.»

Tale limite è stato introdotto a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e non è derogabile neppure mediante disponibilità volontarie o ricorso al lavoro straordinario.

Pertanto, l'assegnazione di attività telefoniche in uscita oltre le 4 ore complessive giornaliere in cuffia costituisce **una chiara violazione dell'accordo** e delle condizioni di lavoro pattuite.

2. Mancata informazione e concertazione con le OO.SS.

La decisione è stata assunta a seguito di un confronto con la sola RSU, senza alcuna preventiva informazione o consultazione delle **Organizzazioni Sindacali firmatarie dell'accordo nazionale**, in palese violazione del sistema di relazioni sindacali previsto.

Tale omissione rappresenta un vizio procedurale e un precedente inaccettabile.

3. Pressione indiretta e potenziali discriminazioni

Sebbene la disposizione venga presentata come "volontaria", essa:

- incide direttamente sui carichi di lavoro individuali;
- può creare differenze di trattamento tra lavoratori aderenti e non aderenti;
- può influire negativamente sulla **valutazione individuale delle performance** (V.A.L.E.), con effetti sulla percezione del merito.

Questa dinamica rischia di configurare una forma indiretta di pressione che contrasta con i principi di equità e trasparenza.

4. Diffida e richiesta di intervento

Con la presente, **diffidiamo formalmente** la Sezione SAM -Torino dal proseguire con modalità organizzative in contrasto con l'accordo nazionale e con i principi di corrette relazioni sindacali.

Chiediamo al **Direttore Regionale**, in quanto titolare delle Relazioni Sindacali della SAM – Torino, di:

- intervenire con urgenza per **ripristinare il rispetto degli accordi vigenti**;
- **sospendere l'Ordine di Servizio n. 6/2025** e la relativa disposizione organizzativa;
- **convocare un incontro urgente** con le OO.SS. firmatarie per un confronto trasparente e condiviso.

5. Riserva di ulteriori azioni

In assenza di un tempestivo riscontro formale e di azioni correttive, la scrivente O.S. si riserva di attivare **tutti gli strumenti sindacali e legali** previsti a tutela dei lavoratori e per la garanzia del rispetto degli accordi sottoscritti.

Allegati

1. Nota sindacale prot. n. 105 del 09/10/2025 – Richiesta di rettifica comunicazione
2. Risposta Capo Sezione SAM Torino – prot. n. 1357 del 13/10/2025
3. Ordine di Servizio n. 6 del 13/10/2025 – prot. n. 226



componente CNEL

Coordinamento Nazionale
Agenzia delle Entrate
entrate@confintesafp.it

2025 – Anno dell'Autenticità

4. Accordo nazionale SAM/CAM – Verbale d'intesa 1° febbraio 2005
5. Comunicazione di servizio Agenzia Entrate 7 marzo 2005

Cordiali saluti.

Il Coordinatore Nazionale

Mariacristina Montone

Il Delegato SAM

CONFINTESA FUNZIONE PUBBLICA

info@confintesafp.it - info@pec.confintesafp.it

Tel. 06/87660512 - 3476361078

Via Boezio 14 00193 Roma

CF: 97619480581 - KRRH6B9