

Al Direttore Regionale del Piemonte

dr.piemonte@agenziaentrate.it

Al Coordinamento Nazionale AdE

Confintesa

entrate@confintesafp.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

La scrivente RSU della Sezione di assistenza Multicanale di Torino, in riferimento alla comunicazione del Coordinamento Nazionale Agenzia delle Entrate di Confintesa FP del 15/10/2025 (che ci ha colto di sorpresa non avendo avuto nessuna richiesta di confronto che avrebbe avuto da parte nostra riscontro positivo per dipanare eventuali dubbi che possono inevitabilmente sorgere in assenza di referenti sul territorio), intende con la presente mail, precisare gli accadimenti che hanno preceduto e portato all'Ordine di Servizio n. 6 del 13 ottobre 2025.

A fine settembre, il Capo Sezione dott. Massimo Versaci ha comunicato, nelle normali interlocuzioni informali, a questa RSU, la possibilità di acquisire una lavorazione di richiamata per i contribuenti in concomitanza con una riduzione dei contatti telefonici di questo periodo.

La lavorazione di richiamate pur non rientrando nelle lavorazioni istituzionali delle Sam, potevano incrementare i contatti con l'utenza, essere di ausilio alle lavorazioni degli uffici locali e dare la possibilità di avere, per chi ne facesse richiesta, retribuzione a titolo di lavoro straordinario. Il ricorso al lavoro straordinario può risultare utile per quei lavoratori che hanno visto la loro retribuzione non adeguarsi al passo dell'inflazione reale.

Con richiesta protocollata del 26/09/2025 le RSU hanno richiesto che la prestazione delle richiamate venisse effettuata solo su **base volontaria** e riconosciuta con lavoro straordinario oppure, in alternativa, con sollevamento dal turno telefonico per non gravare ulteriormente sull'attività di Backoffice.

In data 08 ottobre 2025, sempre nell'ambito di una discussione informale con la RSU si è discusso della lavorazione delle richiamate.

In quell'occasione le RSU hanno ribadito le richieste inviate precedentemente, ovvero:

la volontarietà, il riconoscimento della prestazione di lavoro straordinario oppure il sollevamento dal turno per un tempo congruente al numero delle richiamate.

In data 09 ottobre 2025, il Capo Sezione della Sam Massimo Versaci ha inoltrato una mail di ricognizione ai dipendenti della Sam di Torino.

Nella mail vi è un passaggio che alleghiamo testualmente:

“Vi chiedo quindi di comunicare ai vostri capi team ENTRO VENERDI 10 OTTOBRE la vostra disponibilità a svolgere tale attività, oltre che prima o dopo il turno nel tempo di back office ed eventuale banca ore, anche usufruendo di straordinario. Al termine di tale ricognizione verrà diramata una disposizione di servizio per lo straordinario.”

In data 13 ottobre 2025 è stato inviato l'ordine di servizio n. 6 che informava della concessione di massimo 4 ore di straordinario

“per quei consulenti e capi team che hanno partecipato alla specifica ricognizione. Fino a conclusione del periodo di contingente riduzione della domanda telefonica, alla SAM potranno essere assegnate chiamate di assistenza da effettuare in giornata. Queste verranno distribuite ogni giorno ad un team diverso. In base alle disponibilità dei colleghi del team, il capo team potrà assegnare un numero ridotto di chiamate a testa a coloro che hanno disponibilità in back office e/o banca ore, un numero più consistente a coloro i quali, possono proseguire l'attività in straordinario autorizzato. In casi di necessità di assegnazioni molto numerose ad una stessa persona, potrà essere valutata dal capo team l'autorizzazione a ridurre il collegamento telefonico in un'ottica di equilibrio del tempo da dedicare all'attività telefonica”

Come RSU chiederemo, rispettando l'accordo nazionale sottoscritto in data 1° febbraio 2005, dove si evidenzia che per ciascun addetto il turno al telefono non può superare le quattro ore giornaliere, che la lavorazione di richiamate avvenga in sollevamento durante le 4 ore di collegamento e che, se tale attività generasse ulteriori lavorazioni, si possa usufruire per la gestione delle stesse alla banca ore e allo straordinario.

Cordiali saluti

Torino 20/10/2025

Rsu Sam Torino

Di Leo Noè

Molinaro Luca

Negro Roberto

Sapone Rosanna Immacolata

Tronfarelli Sergio