

	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,

[illegible]

[illegible]

[illegible]

