

Roma, 15 gennaio 2026

Documento allegato alla nota Prot. n. 5/2026 del 15 gennaio 2026

Oggetto: Piattaforma sulle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM)

1. Riaffermare la mission delle SAM

Il concetto di prima assistenza, come più volte riaffermato dal Dott. Paolo Savini nel corso dei momenti di confronto con le rappresentanze sindacali, deve essere diffuso e interiorizzato, in primo luogo all'interno dell'Amministrazione e, conseguentemente, all'esterno.

Nel corso degli anni le SAM sono state progressivamente investite di funzioni e richieste eterogenee, assumendo di fatto un ruolo residuale di assorbimento di problematiche non sempre coerenti con la loro mission originaria, anche in ragione dello spirito di abnegazione e della disponibilità dimostrata dal personale nei confronti dell'utenza.

È pertanto necessario che tutti i consulenti telefonici abbiano piena consapevolezza dei limiti e della policy del servizio e che risulti chiaramente definito il tipo di assistenza fornita dai diversi canali proposti all'utenza tramite il risponditore automatico, al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio. In tale ottica, non risulta coerente con la mission del servizio che una chiamata relativa a una richiesta di assistenza non di competenza delle SAM venga trasferita da un canale all'altro.

È essenziale che il comportamento sia uniforme a fronte delle richieste che pervengono dall'esterno; pertanto, si propone che:

- venga esplicitato, sulla pagina internet in cui sono indicati i contatti delle SAM, che l'accesso al servizio dà diritto a poter porre una sola domanda;
- venga indicato sul sito che la prima assistenza all'utenza professionale consiste nell'indicazione dei documenti di prassi o della normativa di riferimento rispetto al quesito posto, restando demandata al professionista l'applicazione al caso concreto dei principi contenuti nei documenti indicati;
- venga chiarito sul sito che, in base agli accordi conclusi tra Agenzia e Ordini professionali, le comunicazioni e le cartelle scaturenti da controlli ex art. 36-bis del DPR n. 600/1973 e art. 54-bis del DPR n. 633/1972 devono transitare prioritariamente attraverso il canale CIVIS e solo successivamente possono essere oggetto di contatto telefonico, come già avviene nel rapporto intermediari – UT.

2. Formazione e autoformazione

Come sottolineato dal Dott. Savini nel corso dei confronti istituzionali, è necessario che i consulenti abbiano la possibilità di consultare la rassegna stampa e che possano disporre, con congruo anticipo, del contenuto degli atti in fase di emissione da parte dell'Agenzia.

Spesso alle SAM vengono assegnate lavorazioni aggiuntive derivanti da problematiche di diversa natura, con un impatto diretto sul tempo disponibile per l'aggiornamento professionale. L'autoformazione deve invece essere preservata e tutelata; i Capi Team, in collaborazione con i Capi Sezione, devono poter curare i percorsi formativi coinvolgendo anche i consulenti nella predisposizione di seminari, laboratori e momenti di formazione interna, anche attraverso attività di tutoraggio.

La formazione interna alle SAM e tra le SAM risulta più efficace e mirata rispetto ai corsi proposti dall'Amministrazione, prevalentemente orientati alle attività dei settori controlli e rimborsi e raramente calibrati sulle specificità dell'assistenza.

In tale contesto, si ritiene necessario che la formazione specifica interna effettivamente svolta dal personale delle SAM, anche in funzione delle esigenze contingenti che si verificano nel corso dell'anno, sia pienamente riconosciuta e conteggiata ai fini del raggiungimento delle 40 ore di formazione annue, previste dalla Direttiva del Ministro della Pubblica Amministrazione del 14 gennaio 2025, evitando che tali attività formative restino prive di adeguato riconoscimento formale.

3. Problematiche tecniche, utilizzo degli applicativi e strumenti di lavoro

Quotidianamente, in tutti gli uffici, il personale delle SAM si trova ad affrontare problematiche di natura tecnica. È necessario migliorare le infrastrutture tecnologiche e potenziare i server presenti nelle sedi locali, ormai non più adeguati alle esigenze operative attuali.

La "scrivania dei servizi" deve essere oggetto di revisione: dalla sua introduzione ha rallentato in modo significativo lo svolgimento dell'attività lavorativa, poiché nel corso di una singola telefonata può rendersi necessario l'utilizzo di più applicativi, con frequenti riavvii che incidono negativamente sulla rapidità dell'erogazione del servizio.

Sogei dovrebbe garantire un presidio di assistenza più efficace rispetto all'attuale, considerato che i ticket relativi ai malfunzionamenti vengono spesso gestiti con ritardo, talvolta non chiusi o addirittura non presi in carico. Sarebbe opportuno prevedere un canale diretto con uno o più referenti Sogei

(VDI, CRM, ecc.), in alternativa al numero verde generalista, che non sempre indirizza correttamente le segnalazioni e comporta una perdita di tempo con ricadute sull'utenza.

Gli aggiornamenti applicativi dovrebbero essere effettuati dopo le ore 17.30 o programmati in orario notturno, con adeguato preavviso, al fine di agevolare il lavoro dei gestori di rete.

È inoltre necessario distribuire utenze di prova Fisconline "full". Analogamente, dovrebbero essere rese disponibili utenze di prova Entratel; in mancanza, le richieste di assistenza dovrebbero essere indirizzate in modo sistematico all'assistenza dedicata.

4. Stress lavoro-correlato e salute del personale

L'attuale questionario periodico per la rilevazione dello stress lavoro-correlato risulta non adeguato a rappresentare in modo efficace la specificità delle attività svolte nelle SAM e necessita di una revisione sostanziale affinché possa costituire uno strumento reale di individuazione delle criticità esistenti.

Al fine di monitorare in modo più puntuale lo stato di salute del personale, sarebbe opportuno prevedere, nell'ambito della visita medica periodica, la somministrazione di un test audiometrico da parte del medico competente.

È inoltre necessario ripristinare e regolamentare il principio della mobilità speciale in uscita, per consentire al personale maggiormente esposto all'usura derivante da anni di attività telefonica di poter accedere a un cambio di mansione.

5. Mobilità

Per facilitare le procedure di mobilità e rendere più agevoli i percorsi in entrata e in uscita dalle SAM, si propone l'attivazione di una mobilità verso le SAM mediante interPELLI su base nazionale, improntati a criteri di trasparenza, programmazione e omogeneità applicativa.

Considerato che il numero complessivo di richieste di assistenza telefonica da evadere è stabilito dalla Convenzione triennale con il MEF, aggiornata annualmente, e che l'attività svolta non è condizionata dalla collocazione territoriale del personale, risulta di fatto irrilevante la dislocazione geografica dei consulenti. In tale contesto, potrebbe essere prevista una mobilità periodica tra le SAM, finalizzata a favorire la conciliazione delle esigenze personali e familiari dei dipendenti, garantendo al contempo la continuità e l'efficienza operativa del servizio.

All'interno di una gestione complessiva e sostenibile delle risorse, si ritiene inoltre necessario integrare tali strumenti con la mobilità speciale in uscita, da applicare secondo criteri chiari e uniformi, quale misura di tutela del personale maggiormente esposto all'usura derivante da anni di attività telefonica, in coerenza con le esigenze di salute, prevenzione e benessere lavorativo.

6. Lavoro agile

In considerazione della peculiarità dell'attività svolta nelle SAM e nei Centri Operativi, caratterizzata da assistenza telefonica e dall'assenza di contatto diretto con il pubblico, si propone l'avvio di un progetto pilota che consenta lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile fino a quattro giorni a settimana.

Le mansioni dei consulenti telefonici risultano infatti pienamente compatibili con lo svolgimento dell'attività da remoto, potendo essere garantite le medesime condizioni di efficacia, tracciabilità e qualità del servizio anche al di fuori della sede fisica di lavoro.

Tale modalità organizzativa contribuirebbe a migliorare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, a ridurre i fattori di stress connessi alla turnazione e agli spostamenti e a favorire una maggiore sostenibilità complessiva dell'attività, senza ricadute negative sull'utenza né sulla capacità operativa delle strutture.

7. Incentivo economico

L'incentivo economico, come previsto dall'accordo istitutivo, *"remunera il grado di penosità e i livelli di responsabilità delle particolari tipologie di lavoro"*; purtroppo, nel corso degli anni, è stato progressivamente svilito ed è venuto a essere considerato come una mera "indennità di cuffia". È pertanto necessario riaffermare i motivi per cui tale incentivo viene erogato, in quanto non si tratta di una semplice indennità corrisposta per la necessità di indossare una cuffia, ma di un riconoscimento legato alla natura dell'attività svolta.

È necessario chiarire che l'incentivo è unico, non frazionabile e omnicomprensivo, e che remunera la pressione psicologica, la turnazione e il continuo aggiornamento professionale; esso deve pertanto essere erogato per ogni giorno di effettiva presenza.

Con riferimento ai Capi Team delle SAM, l'incentivo economico deve essere erogato nella stessa misura prevista per i consulenti, in quanto anche tali figure sono direttamente coinvolte nelle attività che l'incentivo intende remunerare. Le responsabilità operative e di coordinamento dei Capi Team

delle SAM sono formalmente definite dalla nota della Direzione Centrale Gestione Tributi – Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale, prot. III/2/42553/05 del 7 marzo 2005, recante chiarimenti in materia di attività di assistenza telefonica, che disciplina l'organizzazione funzionale del servizio e individua compiti, funzioni e responsabilità del ruolo.

In particolare, i Capi Team:

- effettuano la turnazione come i consulenti;
- sono esposti a una significativa pressione psicologica derivante dal rapporto con l'utenza e dal coordinamento del personale;
- intervengono direttamente nell'attività di assistenza telefonica, assistendo i consulenti nella gestione delle problematiche più complesse e operando al front end durante i picchi di lavoro;
- curano la formazione e l'autoformazione del personale assegnato e collaborano al raggiungimento degli obiettivi di produzione del Centro.

8. Rapporto con il personale

In coerenza con l'invito formulato dal Dott. Savini a segnalare le esigenze relative a strumenti e condizioni utili a migliorare l'attività lavorativa, si ritiene indispensabile ripensare in primo luogo il rapporto tra la Direzione Centrale e il personale delle SAM.

Le SAM rappresentano l'interfaccia dell'Agenzia con i cittadini, rilevano quotidianamente le criticità e potrebbero contribuire in modo costruttivo al miglioramento dei servizi offerti all'utenza. È auspicabile una maggiore interazione tra i consulenti e il centro, anche attraverso strumenti di ascolto interno. A titolo esemplificativo, un'indagine interna avrebbe potuto fornire indicazioni utili e attendibili in occasione delle iniziative avviate nel 2024 sulla dichiarazione precompilata e sul RAP.

Purtroppo, numerose segnalazioni di implementazione o modifica dei servizi offerti ai cittadini non hanno avuto seguito; si ritiene pertanto necessario valorizzare maggiormente il contributo operativo e conoscitivo del personale delle SAM.