



Unione Sindacale di Base

Entrate - Vertenza SAM, tra passi avanti e passi del gambero, lavoratori e lavoratrici alzano la testa



Nazionale, 05/05/2026

Nel corso dell'incontro del 29 aprile tra l'Amministrazione e le Organizzazioni Sindacali, ennesimo capitolo della trattativa relativa alla riorganizzazione delle SAM e della rivisitazione dell'indennità di funzione, registriamo qualche importante passo in avanti. Questo in un contesto in cui, tuttavia, permangono notevoli elementi di criticità.

È da registrare positivamente, sulla base di quanto emerge dalla bozza di accordo, il riconoscimento della formazione interna, anche in termini laboratoriali, al fine del computo delle 40 ore obbligatorie annue di formazione che tuttora non vengono contabilizzate in tal senso.

Timidi passi avanti anche sulla rideterminazione dell'indennità di funzione, con la proposta di parte pubblica che aggiunge ai 15 euro fissi una parte mobile da 10 euro basata su un cosiddetto "contributo partecipativo", parametrato sulla base dell'effettivo minutaggio in turno telefonico. In tal senso malfunzionamenti tracciabili, corsi di formazione durante il turno e permessi sindacali non andrebbero a decurtare la parte mobile. Tuttavia, va evidenziato in ogni sede (e lo hanno fatto anche le lavoratrici ed i lavoratori delle SAM, riuniti in assemblea mattina e pomeriggio in occasione dell'avvio della Precompilata!) che legare l'aumento dell'indennità agli effettivi minuti di collegamento telefonico potrebbe determinare pericolosi elementi in termini di controllo a distanza e di cottimizzazione dell'attività che non appaiono in alcun modo accettabili.

Inquietante appare invece la proposta dell'amministrazione di frazionamento del turno telefonico sulla base delle esigenze organizzative, proposta rigettata in massa da lavoratrici e lavoratori in assemblea e dalle stesse OO.SS. Tale aspetto assume connotati di estrema gravità qualora "per esigenze organizzative" si decidesse ad esempio di chiedere il recupero di ore di barra telefonica in coincidenza con un'assemblea sindacale (ed in tal senso qualche tentativo è stato già registrato). Tuttavia, su pressione delle OO.SS. questo punto è stato stralciato dal verbale d'accordo pur comparando tuttora nella bozza diffusa sulla Intranet.

Nulla di nulla, invece, su due questioni essenziali: il benessere organizzativo, messo a dura prova dallo stress derivante da un'attività telefonica che ha da tempo travalicato i confini dell'assistenza per sfociare in ambiti di vera e propria consulenza specialistica e quello relativo alla necessità di una puntuale definizione della policy del servizio, delle modalità e delle funzioni dei singoli operatori legate all'assistenza.

Scetticismo da parte dei lavoratori anche sulle aperture fino alle ore 20 anche se su base volontaria e sull'introduzione di canali assistenza per aree tematiche, che con i potenziali riflessi all'interno di piani-ferie elefantiaci per contratto rischierebbero di incidere sensibilmente sulla conciliazione vita-lavoro.

USB sottolinea che i passi in avanti nella trattativa, sia pur insufficienti a riconoscere la professionalità di lavoratrici e lavoratori delle SAM, sono dovuti in primo luogo al loro protagonismo che sta accompagnando ogni fase della vertenza. La massiccia partecipazione alle assemblee del 30 aprile, che hanno avuto luogo negli orari di punta delle richieste di assistenza sulla Precompilata, ne sono la dimostrazione tangibile. Così come appare chiaro che qualsiasi avanzamento nelle condizioni di vita e lavoro non può prescindere dalla partecipazione, dalla lotta e dal protagonismo di chi è stanco di essere l'ultima ruota del carro di un'Amministrazione che, a fronte di sacrifici e di lavorazioni extra, risponde a colpi di ricatto e di valutazione.

Continueremo a promuovere ogni iniziativa volta al raggiungimento di un accordo che, dopo 25 anni, riconosca la dignità delle SAM e la professionalità di lavoratrici e lavoratori.