



---

## CHI OSTACOLA L'INTERNALIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER INPS?

GRATUITO DA TELEFONO FISSO

**803 164**

Nazionale, 06/08/2021

(96/21) Tra gli obiettivi che il presidente dell'INPS, Pasquale Tridico, si è dato per il suo mandato c'è l'internalizzazione del contact center, attualmente gestito dalle società Comdata e Network Contacts.

L'art. 5 bis della Legge 2 novembre 2019 n. 128 di conversione del DL 3 settembre 2019 n. 101 ha previsto di affidare il servizio di contact center multicanale (CCM) alla società Italia Previdenza – Società italiana di servizi per la previdenza integrativa (SISPI Spa), società partecipata interamente dall'INPS, disponendone il cambio di denominazione in INPS Servizi Spa. Al comma 4 dell'art. 5 bis è scritto che la società, per svolgere l'attività sopra citata, provvederà alla selezione del proprio personale anche valorizzando le esperienze simili maturate nell'ambito dell'erogazione dei servizi di CCM di analoga complessità, nel rispetto dei principi di selettività di cui all'art. 19 del testo unico di cui al decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175.

La norma è scritta in modo chiaro: il passaggio dall'attuale commessa INPS alla società INPS Servizi non può essere automatico, ma quest'ultima società deve selezionare il proprio personale attingendo anche ad esperienze di servizio simili a quelle assegnatele. L'INPS, nel presentare il percorso d'internalizzazione del servizio ai sindacati di categoria, fin da subito ha segnalato la necessità di procedere ad una selezione pubblica, sottolineando tuttavia l'intenzione di riconoscere al personale impegnato nel servizio di contact center INPS un punteggio relativo all'esperienza maturata così da valorizzare la professionalità acquisita. Indicando il perimetro occupazionale in 3.000/3.200 unità lavorative, l'INPS ha comunicato l'intenzione di circoscrivere la ricognizione al personale in servizio alla data del 1° gennaio 2021.

**SLC CGIL – FISTel CISL - UILCOM – UGL Telecomunicazioni fin da subito hanno chiesto l'applicazione della clausola sociale, vale a dire l'obbligo per la società subentrante di assorbire tutto il personale in servizio al momento del passaggio alla nuova commessa. Tuttavia, secondo quanto riportato in precedenza, sembrerebbe chiaro che l'acquisizione del personale debba avvenire tramite un processo selettivo.**

Cos'è successo in questi mesi? L'INPS ha presentato una richiesta di parere al Dipartimento della Funzione Pubblica per verificare la possibilità di applicare la clausola sociale, mentre, a quanto risulta, nel frattempo le società appaltatrici hanno dirottato sulla commessa INPS personale precedentemente impiegato in altre commesse, ingrossando così le fila di lavoratori potenzialmente interessati al passaggio in INPS Servizi Spa.

USB ha guardato da subito con favore alla scelta d'internalizzare il servizio di contact center, anche se attraverso una società in house, ritenendo che tale processo debba interessare anche altre attività, come il servizio di pulizia e di gestione e manutenzione impianti, oltre a procedere progressivamente con l'internalizzazione e il rilancio delle attività informatiche. Consapevoli delle disposizioni legislative, si è cercato di spingere l'INPS ad accelerare i tempi dell'internalizzazione del servizio di CCM. USB lavoro privato ha organizzato lo scorso 30 giugno un convegno-assemblea sulle internalizzazioni nella pubblica amministrazione a Napoli, trasmesso online, al quale ha partecipato anche il presidente dell'INPS.

Nel frattempo, SLC CGIL – FISTel CISL – UILCOM hanno continuando ad alzare il tiro chiamando più volte i lavoratori allo sciopero, paventando il rischio che con la selezione molti rimarrebbero esclusi dall'internalizzazione, a cominciare da quelli sprovvisti di diploma. Quei sindacati hanno continuato ad alimentare incertezza e paura tra i lavoratori, trovando una sponda anche tra alcuni esponenti politici, ribadendo come un mantra la richiesta di utilizzo della clausola sociale.

**Sembra quasi che si punti a far saltare il banco e l'internalizzazione per lasciare le cose come stanno e continuare a gestire il servizio di contact center INPS attraverso gli appalti. Il dubbio è legittimo se si guarda al modo di operare di quelle organizzazioni sindacali. Il risultato ottenuto finora è di aver rallentato i tempi dell'internalizzazione, tanto che a questo punto, per quel che se ne sa, la proroga di un anno dell'attuale commessa, in attesa di portare a termine il percorso d'internalizzazione, è quasi scontata.**

USB ha interesse che si porti al più presto a termine l'internalizzazione del servizio e che sia salvaguardata la posizione di chi ha maturato professionalità nell'attività del contact center INPS, anche in assenza del diploma. Sembra che il Dipartimento della Funzione Pubblica abbia risposto al quesito dell'Istituto nazionale della previdenza sociale affermando che si dovrà necessariamente procedere con la selezione, alla quale, a quanto pare, potrà partecipare anche il personale del servizio di CCM INPS sprovvisto di diploma. È bene che siano fornite al più presto informazioni ufficiali al tavolo sindacale nazionale con le

associazioni di categoria, sia da parte di INPS ma soprattutto dal CdA di INPS Servizi Spa, che dovrà gestire l'acquisizione del personale. Ci si impegni tutti per portare a termine questo processo d'internalizzazione, nell'interesse dei lavoratori e dei cittadini ai quali deve essere garantito un servizio adeguato.