



PIANGE IL TELEFONO

Si è svolto ieri mattina il confronto tra i vertici dell'Istituto e le organizzazioni sindacali in merito all'**imminente sospensione del servizio offerto dal contact center Inps** e alla decisione, comunicata dall'Amministrazione, di caricare il personale delle sedi territoriali anche della gestione temporanea del servizio.

Il presidente Tridico, in apertura dei lavori, ha voluto contestualizzare la scelta, inquadrandola in una fase transitoria e temporanea. Per la presidenza, l'emergenza che si è venuta a creare va letta nel processo più ampio d'internalizzazione delle risorse, un processo che per Inps corrisponderà *"a una migrazione di infrastrutture dalle società esterne verso di noi"*.

Richiamando l'informativa diramata venerdì scorso, e ringraziando il personale che si offrirà per fornire supporto, il presidente ha quindi rappresentato la volontà dell'INPS di non interrompere il servizio per l'utenza, ricorrendo ai telefoni provinciali come già avvenuto in pandemia. In tal senso il 5 dicembre il nuovo contact center dovrebbe (il condizionale è d'obbligo!) essere pienamente operativo per liberare le strutture di tale incombenza.

Come FP CGIL non siamo contrari alla cosiddetta internalizzazione - tale non è, perché i lavoratori non dipenderanno dall'INPS - del Contact Center purché tale operazione corrisponda a un incremento qualitativo del servizio offerto alla cittadinanza e a migliori condizioni di lavoro degli operatori.

Ciò premesso, però, **al 1° dicembre le criticità legate alla sospensione del servizio ricadranno sui dipendenti, cui è richiesto l'ennesimo sacrificio**, comunicato con un'informativa sindacale trasmessa solo il 28 novembre, quindi a ridosso della sospensione. Siamo certi che se non avessimo chiesto noi, come FP CGIL, il confronto ieri neppure ci si sarebbe riuniti.

Il *dossier* contact center avrebbe dovuto richiedere un costante confronto con le organizzazioni sindacali, un coinvolgimento non meramente di facciata, tarato sui problemi registrati nel corso del tempo. L'intervento tampone, invece, non ha consentito né la risoluzione delle criticità che si sono manifestate questa settimana, né tantomeno consentirà alle strutture territoriali di programmare una sana e virtuosa gestione dell'emergenza.

E qui viene il nostro rilievo centrale: **dicembre è un mese particolare, durante il quale le strutture si concentrano tradizionalmente sulla produzione**, nella rincorsa spasmodica agli obiettivi. La distrazione di risorse da tale attività comporterà prevedibilmente delle ricadute. Per questa ragione **non riteniamo sufficiente la semplice neutralizzazione delle ore dedicate a tale attività**: né a tutelare le Direzioni territoriali, né a preservare in prospettiva il salario delle colleghe e dei colleghi ivi impiegati. **Chiediamo, pertanto, garanzie concrete rispetto al raggiungimento degli obiettivi, in particolare per quelle sedi che, a fine anno, non dovessero essere in grado di raggiungerli.**

Fondamentale, poi, è non derogare al principio della volontarietà e che la prestazione sia effettuata in regime straordinario, anche in caso di prestazione in lavoro agile, con il riconoscimento del riposo compensativo per i giorni festivi: questi elementi rappresentano, per noi, una condizione preliminare per la resa del servizio, non la risoluzione del problema.

Senza queste certezze, non dovranno essere i lavoratori dell'Istituto a pagare le conseguenze.



Il messaggio Hermes n. 4291, pubblicato ieri sera, scarica invece sui lavoratori dell'Istituto le criticità di questa transizione: nessuna certezza che lunedì 5 dicembre termini il presidio delle sedi, nessuna certezza sulla garanzia del raggiungimento degli obiettivi di produzione per le Direzioni territoriali, nessuna certezza sulla volontaria adesione al di là dell'impegno nel fine settimana, nessun chiarimento sulla maturazione del riposo compensativo.

Un onere aggiuntivo rovesciato sulle sedi. **Così non va bene!**

Roma, 29 novembre 2022

FP CGIL – INPS
Antonella Trevisani