



Contact center INPS, aprire il confronto sul superamento dei part time involontari



Nazionale, 21/10/2022

Il 19 ottobre 2022 si è tenuto il secondo incontro tra USB e INPS Servizi, per l'avvio del processo di internalizzazione del servizio e dei lavoratori del Contact Center Inps. Dopo la conferma dell'azienda dell'inizio delle attività al 1° dicembre 2022, abbiamo sollecitato l'apertura di un confronto per il superamento dei part-time involontari, come da impegno assunto ripetutamente dalla presidenza INPS.

Il Direttore delle Risorse Umane Gino Angiolillo, ci ha comunicato che si procederà nei prossimi mesi ad aumentare di due ore il parametro orario ai dipendenti che verranno assunti a 2 ore ma ha dichiarato che non è nelle intenzioni della Società procedere all'incremento del parametro orario per i part time a 4 ore.

Riteniamo che questo sia un fatto grave e non in linea con quanto fino ad oggi dichiarato dalla presidenza Inps. Abbiamo inoltre evidenziato che l'incremento delle ore, a nostro avviso, debba rispettare prima di tutto il criterio dell'anzianità di servizio. Per USB è inaccettabile che ci siano lavoratori che da circa vent'anni lavorino sull'appalto e che non venga loro assicurato un diritto di precedenza. L'aumento del parametro orario part time deve riguardare tutti, anche con gradualità, ma ci dichiariamo assolutamente contrari ad una gestione discrezionale e comunque irrisoria di un problema che riguarda la maggioranza delle lavoratrici e lavoratori, a maggior ragione quando l'azienda dichiara di voler efficientare

soprattutto la qualità del servizio.

Alla richiesta di ulteriori delucidazioni circa lo svolgimento dell'attività in smart working l'azienda ha confermato l'intenzione di mantenere almeno per i primi 6 mesi il lavoro da remoto, aprendo comunque alla possibilità dell'utilizzo di una sede fisica per chi non avesse possibilità di lavorare da casa. Inps Servizi fornirà ad ogni lavoratore la strumentazione necessaria a garantire la prestazione lavorativa in modalità agile, come PC, cuffie e penna per la connessione. In alternativa alla penna, l'azienda ha proposto di corrispondere una indennità sostitutiva di 15 €.

Con i rincari di luce e gas, cosa dovrebbero farci i lavoratori con questa manchetta? Per questo USB si è dichiarata da subito contraria all'importo enunciato e ha proposto di aumentare sensibilmente suddetta somma, quantomeno (e ci sembra davvero il minimo) per consentire inizialmente agli operatori di ammortizzare la perdita delle somme retributive maturate con gli scatti di anzianità. L'azienda si è resa disponibile a valutare questa nostra proposta.

USB ha inoltre richiesto di poter distribuire il back office in maniera omogenea su tutti i lavoratori, per poter gestire più serenamente i livelli di stress dovuti all'inbound. Su questo punto l'azienda ritiene di dover prima pianificare le attività in maniera strutturale e di tenere in considerazione questa ipotesi nella elaborazione del progetto complessivo del Contact Center Multimediale.

Da ultimo USB ha chiesto di poter visionare in anticipo la bozza delle lettere di assunzione, ponendo in evidenza la necessità che si arrivi alla sottoscrizione del contratto, avendo già verificato la correttezza delle stesse. Nel prossimo incontro fissato per il 26 ottobre, ci verrà fornito riscontro sulle sedi INPS che verranno messe a disposizione come sedi operative del CC Inps.

USB Lavoro Privato

Roma, 20 ottobre 2022