



### Contact center Inps, è ora di accelerare il processo di internalizzazione



Nazionale, 10/09/2021

Il 7 settembre si è svolta l'audizione del presidente dell'Inps Tridico alla Commissione Lavoro della Camera su "effetti occupazionali dell'internalizzazione del servizio di contact center dell'Istituto" nella quale Tridico ha esposto l'iter di internalizzazione. Tra le informazioni più rilevanti la notizia che l'istituto intende avvalersi di una clausola di rinnovo di 12 mesi, alla scadenza del contratto con Comdata, con facoltà di recesso anticipato con preavviso di 3 mesi.

I costi del servizio non supereranno la media del triennio 2019-2021 (circa 93 milioni di euro, di cui 67 milioni di euro per il costo del personale) e non aggraverà le finanze pubbliche. Nel dicembre 2019 il numero degli operatori era di 2344, al 2020 i lavoratori erano 3300; a oggi il perimetro occupazionale è di circa 3140 operatori distribuiti su 11 sedi. Dalle 3140 unità operative andranno decurtate le circa 213 unità impiegate sulla attività Agenzia delle Entrate perché soggetta a gara Consip. Dunque, il contingente delle unità lavorative sarà di circa 3000 operatori, sulla base della media della forza lavoro impiegata nel triennio.

È stata poi esposta la modalità di selezione del personale dei servizi Contact Center che avverrà attraverso una selezione pubblica, ai sensi dell'art.19 D.lgs. 175/2016 e come confermato dal parere della Funzione Pubblica.

Sono già in corso le attività preparatorie all'espletamento di procedure di reclutamento del personale, nel rispetto dei principi di selettività, trasparenza, imparzialità, pubblicità. Ai fini della selezione, verrà tenuto conto dell'anzianità di servizio maturata nelle società Contact Center in appalto con l'Inps e le competenze acquisite dai lavoratori varranno come titolo sostitutivo per quanti che non possiedono il diploma di scuola superiore. La normativa in essere non lascerebbe equivoci sulle modalità di selezione, dunque per l'Inps non vi è ammissibilità di forme di riassorbimento automatico del personale, inclusa la clausola sociale.

In merito alla governance, Tridico ha riferito alla Commissione che si è provveduto a modificare lo statuto e a rinnovare gli organi sociali della società partecipata Inps Servizi SpA, come previsto dall'art. 5 bis, comma 3 del D.L. 101/2019. Al 6 settembre sono scaduti i termini per la presentazione delle domande per la figura del Direttore Generale e pertanto si procederà alla selezione.

Per quanto attiene alle sedi di lavoro, l'Istituto prevede di utilizzare immobili dell'INPS o in alternativa, per tutelare la territorialità del servizio, subentrare nei contratti di locazione già utilizzati dalle società in appalto.

USB il 6 settembre ha inviato richiesta di incontro a Inps e Inps servizi per riprendere la trattativa sul processo di internalizzazione. L'Inps il 7 settembre ha convocato per il 21 settembre alle 15:30 una riunione di aggiornamento con i sindacati.

Nell'incontro USB porterà avanti con determinazione le richieste condivise con i lavoratori e le lavoratrici:

- superamento dei p.t. involontari;
- adeguamento dei livelli di inquadramento;
- utilizzo del patrimonio immobile Inps per le sedi operative, a partire da quelle "disagiate";
- consolidamento dello smart working;
- mantenimento di tutto il perimetro occupazionale;
- riconoscimento dell'anzianità di servizio e delle competenze maturate quali titoli referenziali, anche per i lavoratori non in possesso del diploma;
- nessuna proroga alle aziende;
- tempi certi su avvio selezioni e assunzioni;

**Unione Sindacale di Base Lavoro Privato**

Roma 7 settembre 2021