



Telecomunicazioni

INPS, internalizzazione lavoratori contact center e IT: vere garanzie occupazionali, tempi certi e trasparenza



Roma, 18/09/2020

Sta prendendo corpo un processo di possibile internalizzazione dei lavoratori, contact center e informatici, che operano presso ditte esterne su commesse INPS come da legge 128 del 2 novembre 2019, "Disposizioni urgenti per la tutela e per la risoluzione di crisi aziendali".

Come USB vogliamo capire se questa disposizione fa realmente i conti con l'imponente sottorganico strutturale INPS, e quindi se oltre all'aumento di n. 1003 unità di Area C, l'ente darà piena attuazione all'art. 5 bis della 128, internalizzando tutti i lavoratori oggi impegnati per il contact center multicanale, servizio attualmente affidato alla multinazionale COMDATA. Senza dimenticare i lavoratori GEPIN, ALMAVIVA prima messi in cassa integrazione e poi buttati per strada con la tecnica dei licenziamenti camuffati dall'accorpamento delle sedi.

Secondo i nostri dati gli operatori degli attuali appalti di contact center sono oltre 3.300. In molti casi part-time involontari, ossia lavoratori che a causa dei bassi salari e della condizione di precarietà sono sottoposti al ricatto degli "straordinari" obbligatori. Le responsabilità sono come sempre da dividere tra chi formula l'appalto e chi se lo aggiudica, tenendo basso l'organico e strizzando poi i dipendenti.

Dirimente sarà definire quanto prima con l'INPS le modalità di passaggio che dovranno essere volte anche a garantire le professionalità maturate e ad un miglioramento sensibile delle condizioni di lavoro. Inoltre sottolineiamo che l'appalto in essere per il servizio contact center INPS ha una durata di 24 mesi, dunque i tempi sono maturi per avviare un'accelerazione sul processo di assetto societario.

Fondamentale quindi sarà assicurare il mantenimento delle sedi territoriali soprattutto nel Sud, per scongiurare fenomeni di dimissioni forzate, tenendo conto che si tratta di un settore con un'elevata incidenza di manodopera femminile, già fortemente penalizzate nel conciliare il lavoro con la vita privata e familiare.

Occorre intervenire ora affinché questo processo non rischi di tradursi nell'ennesimo "mercato delle vacche" dove sindacati affaristi possano offrire garanzie di assunzioni in cambio della tessera fedeltà o ancor peggio in un'occasione di conferma dei sistemi di sfruttamento e precarietà tipici della gestione privatistica dei servizi connessi alla pubblica utilità.

Questa internalizzazione deve andare oltre il concetto delle società *in house* e prevedere la piena integrazione dei lavoratori nell'INPS, soprattutto alla luce dell'importanza del servizio pubblico "*core*" in carico all'Istituto. Un servizio che, non solo sotto la pandemia, è chiamato a garantire in tempi umani e quindi rapidi assegni di CIG, FIS, NASPI e Pensioni, assegni in molti casi al di sotto delle necessità e spesso rilasciati in ritardo anche a causa delle carenze di organico.

Non si può parlare di sviluppo e miglioramento del servizio pubblico offerto dall'INPS a lavoratori e pensionati se non si parte dal riconoscimento pieno della professionalità e della stabilizzazione dei lavoratori dei contact center e dei sistemi informativi che da anni garantiscono efficienza e assistenza, nonostante la precarietà imposta da anni di affidamenti al massimo ribasso.

Il 22 settembre si svolgerà un incontro con il presidente Tridico, nel quale USB rappresenterà approfonditamente tutte le istanze sopra citate, prioritarie e imprescindibili dalla piena salvaguardia occupazionale, dalla qualità del lavoro e del servizio all'utenza fatta di lavoratori, disoccupati e pensionati.

Roma 18/9/2020

Unione Sindacale di Base – Lavoro Privato