



Unione Sindacale di Base *Telecomunicazioni*

Roma, 15 marzo 2022

**Alla XI Commissione Lavoro
Camera dei Deputati**

Oggetto: breve memoria su processo di internalizzazione del Contact Center INPS multicanale – audizione informale del 15 marzo 2022.

L'art. 5 bis comma 1, del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, recante “Disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali”, convertito, con modificazioni, dalla L. 2 novembre 2019, n. 128, ha previsto l'internalizzazione dei servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza INPS, affidando alla società INPS Servizi S.p.A., interamente partecipata dall'INPS, le attività di Contact Center Multicanale.

L'ultimo emendamento inserito in Legge di Bilancio ha meglio definito anche il perimetro degli aventi titolo di priorità nella imminente selezione pubblica tra coloro che hanno lavorato prevalentemente sulla commessa Inps fino a giugno 2021, ampliandolo a quello originariamente fissato al 31 dicembre 2020.

A seguito dell'ultimo incontro tenutosi in data 11 marzo 2022 alla presenza di INPS e INPS SERVIZI, l'Ente ha comunicato che la selezione avrà inizio ad aprile e si concluderà, almeno per gli operatori che saranno in possesso dei criteri cosiddetti prioritari, entro il mese di luglio 2022.

Ciò premesso, riteniamo che questo processo di internalizzazione, in controtendenza con l'ultimo ventennio di esternalizzazioni nelle Pubbliche Amministrazioni, sia un primo passo importante verso la stabilizzazione e la valorizzazione delle lavoratrici e dei lavoratori, vittime del sistema degli appalti al ribasso, che li ha precarizzati, sfruttati e impoveriti. Ma riteniamo altresì che sia solo attraverso l'internalizzazione dei servizi che si possa auspicare ad un reale efficientamento degli stessi, a favore della comunità tutta.

Per questo, soprattutto in questa fase di concretizzazione dello stesso, a nostro avviso occorre che la politica sostenga appieno l'operazione, anche e soprattutto evitando interventi che possano determinare qualsivoglia dilazione ulteriore delle tempistiche, visto l'imminente avvio della selezione.

Ma soprattutto, auspichiamo che il Parlamento apra ad un confronto interno, volto a valutare maggiori investimenti all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, per tutti quei servizi pubblici fondamentali per la cittadinanza, certi che ciò ne determinerebbe un sensibile miglioramento, anche attraverso l'aumento del parametro orario individuale degli operatori CC, in gran parte inquadrati con orario part-time obbligatorio, oltre che per accrescere il numero degli operatori e della loro professionalità.

p/USB Lavoro Privato

Fabiola Bravi

USB Lavoro Privato

Via dell'Aeroporto, 129, cap 00175- Tel. 06.59640004

pec: usb_lavoro_privato@pec.usb.it email lavoroprivato@usb.it