

CONTACT CENTER INPS e Cassa Integrazione

Si è svolto in data odierna un incontro con il Ministero del Lavoro e Comdata per la verifica della gestione della Cassa integrazione nelle sedi che gestiscono la commessa INPS.

Comdata ha richiesto l'aumento della percentuale di cassa per il secondo trimestre 2022 fino al 30%, motivandolo con il "fisiologico" calo dei volumi post pandemia e soprattutto con l'introduzione del Blocco delle chiamate previsto nel contratto di rinnovo della commessa sottoscritto a novembre 2021, che peserebbe per un ulteriore 20 %.

Tutto questo nonostante un notevole aumento "potenziale" delle chiamate per nuovi servizi INPS e l'aumento esponenziale, facilmente prevedibile, del Back Office e dei reclami. Risultato: per risparmiare poche risorse economiche INPS ne spende molto di più in Cassa Integrazione peggiorando il servizio.

Tutto fin troppo facile da prevedere. Per tutti tranne che per INPS.

NÉ UGL NÉ LE ALTRE SIGLE HANNO RITENUTO POSSIBILE PRENDERE IN CONSIDERAZIONE LA RICHIESTA DI AUMENTO DELLA CASSA.

Questo comportamento di INPS, quantomeno "anomalo" è ancora più grave in quanto inserito nel percorso di internalizzazione connotato da incognite crescenti e pesanti rischi di esubero di personale.

Abbiamo inoltre chiarito al Ministero che l'attuale Cassa deriva anche da scelte gestionali dell'azienda, la quale, invece di valorizzare le professionalità esistenti da anni utilizzando le flessibilità contrattuali e l'aumento degli orari di lavoro, ha "spostato" su INPS centinaia di dipendenti Comdata che solo in minima parte hanno lavorato sul CCM continuando a gestire anche altre commesse.

Come chiarito anche al Ministero si tratta di una ulteriore violazione del Capitolato di Gara che ha ripercussioni evidenti sia sulla Cassa Integrazione che sulla definizione del perimetro occupazionale interessato dalla internalizzazione.

Abbiamo rivolto formalmente al Ministero la richiesta di chiarire gli aspetti secondo noi critici, chiarimento indispensabile per proseguire il confronto sulla Cassa:

-Lavoro supplementare contestuale al periodo di Cassa e contemporaneo Blocco delle chiamate.

-Verifiche reali delle motivazioni della Cassa, coinvolgendo direttamente l'INPS, Ente committente del servizio nonché erogatore dagli ammortizzatori (rispetto Capitolato su impegno esclusivo e irrazionale Blocco chiamate causa di disservizio e danni sul servizio pubblico).

-Obbligo di applicazione della Cassa a "tutti i dipendenti dell'azienda", non solo alla commessa INPS e presentazione (avvenuta o meno) del Piano di risanamento da parte dell'azienda, entrambi previsti dalla Legge sulla Cassa integrazione oggetto dell'accordo.

Abbiamo sottolineato infine che il Ministero del Lavoro ha la responsabilità principale sul prosieguo del confronto, in quanto organo formalmente vigilante su INPS e responsabile della verifica di ammissibilità della Cassa.

Il Ministero del Lavoro, inoltre, è determinante per sostenere la richiesta, che noi facciamo da molto tempo, di assegnare maggiori risorse al Contact Center INPS anche inserendo nuovi servizi nel settore dei Servizi per l'Impiego, utilizzando parte dei Fondi che il PNRR Europeo prevede per le Politiche del Lavoro.

Continueremo, sia a livello territoriale che in sede ministeriale, ad esigere:

- l'impegno dell'azienda, come previsto dall'accordo, alla effettiva definizione a livello di singole sedi delle modalità applicative della Cassa
- lo smaltimento preventivo degli istituti contrattuali pregressi
- La corretta maturazione degli istituti contrattuali durante la Cassa ai sensi dell'Art. 31 del CCNL TLC.

Roma, 5 aprile 2022

La Segreteria Nazionale
UGL Telecomunicazioni