

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

Roma, 22 ottobre 2021

Spett.le  
Consiglio di Indirizzo e Vigilanza INPS  
c.a. Dott. Guglielmo Loy - Presidente

**Oggetto: richiesta incontro internalizzazione CCM INPS**

Lo scorso 14 ottobre le lavoratrici ed i lavoratori del Contact Center Multimediale (CCM) dell'INPS hanno scioperato per sollecitare chiarezza e decisioni operative circa il processo di internalizzazione del servizio in questione.

Con il DL 101/19, all'Articolo 5bis, veniva decretata, alla scadenza dell'appalto prevista per l'inizio di dicembre del 2021, l'internalizzazione del servizio di Customer Care dell'INPS all'epoca appena assegnato in appalto all'ATI composta dalla Comdata SpA e dalla Network Contact. Queste aziende assunsero stabilmente, in aggiunta ai dipendenti di appalti e subappalti operanti nell'ATI uscente acquisiti con applicazione integrale della Clausola Sociale, ulteriori lavoratori provenienti da un sub-appalto cessato.

Più specificamente, al momento della conversione in legge del DL suddetto, il servizio era gestito da circa 2500 persone che nel dicembre del 2019, allo scadere del precedente appalto, passarono senza perdere alcun diritto normativo e contrattuale e senza alcuna ripercussione sul salario, con le nuove aziende proprio in virtù della Clausola Sociale.

Dopo pochi mesi lo scoppio della pandemia generò un impatto impressionante sul servizio stesso che, per diversi mesi, rappresentò l'unico contatto fra migliaia e migliaia di cittadini confinati nei propri domicili e lo Stato. Attraverso il contact center dell'INPS si poterono erogare i provvedimenti di urgenza a sostegno delle centinaia di migliaia di lavoratrici e lavoratori rimasti senza lavoro e nel disperato bisogno di sussidi e sostegni per soddisfare i bisogni primari. Una situazione che portò ad un aumento smisurato dei volumi di traffico nell'arco di tutto il 2020, che si tradusse nella crescita del personale adibito alla commessa fino ad un totale di circa 3500 persone su 11 siti produttivi delle aziende operanti sulla commessa.

All'inizio del 2021, di fatto, ad un anno scarso dalla fine dell'appalto e la conseguente internalizzazione presso la società controllata "INPS Servizi", abbiamo iniziato a sollecitare al Presidente dell'Istituto l'apertura di un confronto che chiarisse la modalità di attuazione del processo di internalizzazione nella certezza, rivelatasi illusoria, che si sarebbe comunque utilizzato lo strumento più idoneo e logico della Legge 11/2016, la cosiddetta "Clausola Sociale", piuttosto che quello della selezione pubblica, in quanto unico strumento in grado di garantire il passaggio di tutte le persone coinvolte, alle medesime condizioni contrattuali ed economiche, evitando la dispersione di competenze e soprattutto il fatto che l'internalizzazione si trasformi in beffa per un numero non quantificabile di persone. Una convinzione basata su precedenti riguardanti altre realtà pubbliche e precise prese di posizione della giurisprudenza.

Purtroppo, ed arriviamo ad oggi, il confronto col Presidente Tridico non ha prodotto risultati tranquillizzanti e le conseguenti gravi criticità:

- permane l'ostinato rifiuto ad applicare la clausola sociale preferendo INPS agire con una selezione pubblica di cui, ad oggi, si ignorano del tutto criteri e meccanismi che permettano, nel rispetto del processo selettivo, di non disperdere le professionalità acquisite e, soprattutto, di non trasformare questa internalizzazione pienamente condivisibile, in un dramma occupazionale per centinaia di persone. La selezione non dà alcuna garanzia di continuità occupazionale. Solo l'applicazione della clausola sociale, nel percorso di internalizzazione di un servizio così complesso, garantisce inoltre il

passaggio di quelle competenze in grado mantenere l'attuale livello di servizio senza ricadute sulla collettività che di questo servizio si avvale;

- permane la confusione più assoluta sui perimetri. L'unica certezza è che si voglia restringere il campo a 3000 persone in totale rispetto agli attuali circa 3300, producendo di fatto già i primi esuberanti certi e generando un sicuro incremento dei contenziosi da parte degli esclusi dal processo selettivo;

- a quanto è dato di sapere le nuove assunzioni porterebbero ad una perdita di condizioni economiche e giuridiche importante per i lavoratori (perdita dell'anzianità contrattuale, part time generalizzato);

- nulla si sa del piano di impresa della "INPS Servizi", società alla quale ancora manca un Direttore Generale, un organigramma operativo certo ed una "mission" chiara;

- a meno di due mesi dalla scadenza dell'appalto è stata dichiarata una proroga di un anno alle aziende aggiudicatrici del servizio. Proroga che ad oggi non risulta ancora firmata e di cui non si conoscono le condizioni;

- anche il Parlamento ha provato finora con un tentativo emendativo non andato in porto, a correggere DL 101/19 per porre rimedio alla situazione e perseguire esplicitamente in fase di costituzione degli organici della società Inps Servizi il ricorso alla "Clausola Sociale" come da legge 11/2016;

- non applicandosi la Clausola Sociale, le diverse centinaia di lavoratori oggi impiegati sulla commessa INPS che non troverebbero sbocco positivo nel processo di selezione pubblica, rimarrebbero in carico alle società dell'ATI, determinando, vista la dimensione del problema, inevitabili ripercussioni sull'intero complesso aziendale.

Tutti noi abbiamo un vincolo di riconoscenza e di responsabilità verso queste lavoratrici e lavoratori che hanno, per parte loro, contribuito a sorreggere il Paese in questi mesi drammatici.

Oggi nessuno può girarsi dall'altra parte. Non ci si può nascondere dietro la bontà dell'internalizzazione facendo finta di non vedere che per molte, troppe persone, si rivelerà un'occasione persa e, probabilmente, l'inizio di una vera precarietà lavorativa ed esistenziale.

La decisione di internalizzare il servizio ha generato, e non poteva essere altrimenti, attese forti e legittime. Questa situazione di totale indeterminazione, e di pericolo per il posto di lavoro e per le proprie condizioni contrattuali, si riverbererà inevitabilmente sulle condizioni dei lavoratori ed anche del servizio alla cittadinanza con conseguenti ripercussioni sulla erogazione dello stesso e sui suoi livelli di qualità.

Per queste ragioni chiediamo all'Organismo da Lei presieduto, mentre analoga richiesta viene inoltrata al Consiglio di Amministrazione INPS, un incontro urgente al fine di poter rappresentare la problematica e poterci impegnare, tutti insieme, a far sì che la internalizzazione sia una operazione ben fatta, che rispetti una legge dello Stato, la Clausola Sociale, e che tutte le persone che ancora oggi prestano un servizio così importante per INPS e per la cittadinanza tutta possano veder riconosciuto il loro diritto al futuro.

Le Segreterie Nazionali  
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL