

Roma, 4 marzo 2022

Spett.li  
INPS  
c.a. Presidente Pasquale Tridico

INPS SERVIZI  
c.a. Presidente Mario Esposito

CDA INPS

CDA INPS Servizi

**Oggetto: richiesta di incontro CCM INPS**

Nella giornata di ieri la RTI Comdata/Network ci ha comunicato la Vostra decisione, giustificata da motivi di budget, di applicare da alcuni giorni il cap delle chiamate in entrata (limitatore di chiamate), previsto dal contratto commerciale di proroga della commessa CCM INPS. In sostanza le chiamate in entrata, in aumento nell'ultimo mese soprattutto per informazioni legate all'assegno unico, invece di essere correttamente incanalate verso gli operatori vengono "disilluse", negli ultimi minuti di ogni ora, e gli utenti che cercano di mettersi in contatto con il Contact Center restano in attesa nonostante gli operatori siano disponibili e non ricevano chiamate. All'inizio dell'ora successiva queste chiamate si riversano, poi, massicciamente sugli operatori generando un fortissimo disservizio per gli utenti e l'applicazione, per le società che gestiscono il servizio, di penali in quanto non in grado di gestire l'enorme flusso di chiamate in entrata.

La situazione paradossale che si viene a creare è che, a fronte di volumi di chiamate in crescita, Comdata e Network non ritengono più sufficienti le percentuali di Cassa Integrazione, definite con gli accordi ministeriale del 15 e 21 dicembre 2021, per il secondo trimestre (da aprile a giugno) e palesano una preoccupazione crescente per i mesi successivi fino a novembre.

Per queste ragioni siamo a richiederVi un incontro urgente, in modo da poter rappresentare la problematica e trovare soluzioni che evitino che a pagare scelte indipendenti da loro siano i 3.300 lavoratori da Voi certificati sulla commessa, sottoposti contemporaneamente a una gestione delle chiamate sempre più stressante e a un'applicazione sempre più crescente degli ammortizzatori sociali.

Cordiali saluti.

Le Segreterie Nazionali  
SLC CGIL FISTel CISL UILCOM UIL