AbruzzoWeb
Tutte le notizie d'Abruzzo a portata di click

L'AQUILA: CONTACT CENTER INPS SEMPRE A RISCHIO, CRETAROLA ALZA LA VOCE, "LO STANNO SMANTELLANDO"

5 Marzo 2022



L'AQUILA – "Si sta demolendo un servizio pubblico essenziale". Ennesimo grido d'allarme da parte di Venanzio Cretarola, segretario regionale abruzzese Ugl Telecomunicazioni, sui rischi di perdere il lavoro per i lavoratori dei Contact Center Inps che all'Aquila sono circa 500.

"Inps – ricorda Cretarola in una nota – occupa da anni oltre 3.200 in Italia e 500 all'Aquila, è considerato dallo stesso presidente di Inps un servizio pubblico essenziale, ma la stessa Inps sta proseguendo da due anni alla sua demolizione. Nonostante una Legge del 2019 ne prevede l'internalizzazione entro novembre 2021 mediante l'affidamento del servizio alla società partecipata Inps Servizi spa, la stessa Inps continua a violare Leggi, sentenze di Cassazione e Tar Lazio, Direttive del Parlamento che prevedono l'obbligo per le società pubbliche in-house di applicare la Clausola sociale di continuità occupazionale degli attuali addetti. Inps Servizi spa però continua ad assumere altro personale anche con chiamata diretta, senza la procedura concorsuale pubblica che vorrebbe illegittimamente imporre per gli operatori del contact center".

IL RESTO DELLA NOTA

Da due anni denunciamo una gestione incentrata sulla riduzione progressiva dei tempi e dell'attività – a scapito della qualità del servizio – e la carenza di controlli sul numero degli addetti e sul rispetto del contratto di servizio. Ciò ha portato allo svilimento professionale degli operatori ed alla penalizzazione degli operatori professionalizzati con molti anni di esperienza, per la maggior parte part-time a 20 ore settimanali, preferendo scaricare sulla commessa Inps le inefficienze aziendali su altre commesse. Nel frattempo Inps è l'unico Ente pubblico ad aver ottenuto a dicembre scorso una deroga al blocco delle spese per l'affidamento di servizi all'esterno, e parliamo di centinaia di milioni annui in particolare in spese informatiche e si fa autorizzare l'assunzione con chiamata diretta di 100 nuovi funzionari e l'assunzione di altri 300 in mansioni finora svolte dagli operatori del suo contact center che invece vorrebbe far partecipare ad un concorso pubblico aperto a tutti per l'assunzione presso la sua società. Negli ultimi giorni Inps ha avviato una vera e propria "soppressione" del servizio bloccando le chiamate degli utenti per almeno 10 minuti ogni ora, per evitare di spendere un Euro di più.

Subito dopo i singoli blocchi le chiamate ovviamente aumentano e Inps fa pagare penali ai gestori privati del servizio perché ovviamente non riescono a rispondere agli utenti. Nel frattempo tutti gli operatori del Contact Center sono in cassa integrazione per una presunta “crisi aziendale” con dichiarazione di esubero strutturale del 30 per cento degli occupati. Contemporaneamente però i gestori privati chiedono continuamente lavoro supplementare, negando di fatto il calo di attività che ha motivato la Cassa integrazione. Quindi per risparmiare qualche ruro, l’Inps stesso ne spende molti di più per pagare la Cassa integrazione.

Fin dai prossimi giorni chiederemo cosa ne pensano Anac, Corte dei Conti e Governo ed è inevitabile avviare una grande mobilitazione a livello nazionale. Chiediamo nuovamente la stessa mobilitazione alle Istituzioni locali e nazionali e alle Forze politiche per porre fine a questo scempio di risorse pubbliche e a questo attacco al servizio pubblico. A loro continuiamo a chiedere: per quanto tempo resteremo i soli a preoccuparci per la qualità del servizio pubblico? Poniamo fine al silenzio su ciò che sta accadendo al servizio pubblico e all’attacco ingiustificato all’occupazione da parte proprio dell’Ente pubblico deputato a vigilare sul rispetto della clausola sociale nelle aziende private. Si stanno creando le condizioni per centinaia e centinaia di esuberi, senza alcun motivo economico e a danno di un servizio pubblico essenziale. Non c’è un secondo da perdere.

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli