

DURATA MASSIMA: 4 MINUTI

Tridico taglia le chiamate dei call center Inps

di **CLAUDIO ANTONELLI**
e **ALESSANDRO DA ROLD**

■ Futuro difficile per il presidente dell'Inps, Pasquale Tridico, alle prese col difficile piano di internalizzazione di 3.300 operatori dei call

center su cui lavora da due anni. Scettici i sindacati e il ministero della Pa: mancano, infatti, fondi e garanzie. Il servizio di assistenza telefonica, peraltro, ora non può superare i 4 minuti con grave danno per l'utenza.

a pagina 14



QUOTA M5S Pasquale Tridico, 46

Tridico sa assumere solo manager Ai call center «taglia» le telefonate

Non si sblocca la promessa di incardinare 3.300 operatori: mancano fondi e garanzie. Sindacati e Pa scettici. La misura che limita a 4 minuti le chiamate colpisce l'utenza. E il presidente è in attrito con Draghi sul futuro

di **CLAUDIO ANTONELLI**
e **ALESSANDRO DA ROLD**

■ L'Inps dovrebbe aver chiuso il 2021 con un disavanzo patrimoniale di almeno 900 milioni, mentre dal punto di vista del conto economico l'ultimo giro di boa segnava un rosso da 7 miliardi e maggiori uscite di oltre 5 miliardi per pagare il welfare. In mezzo a questa ondata di numeri nell'ultimo decennio si è fatto molto per tagliare i costi esterni. L'attuale presidente, **Pasquale Tridico**, voluto for-

temente dai 5 stelle, si dice molto impegnato ad alleviare la povertà degli italiani, a gestire i numerosi incidenti classificati come attacchi hacker e a riorganizzare il servizio di call center dell'ente.

È così impegnato che, nonostante le critiche e i pericoli sulla fattibilità economica dell'operazione, **Tridico** da oltre due anni porta avanti il progetto di internalizzare 3.300 operatori da adibire al call center. Lo ha ribadito lui

stesso la scorsa settimana ai sindacati confermando che l'assunzione degli addetti alla nuova Inps Servizi avverrà in ogni caso. Si andrà a pescare



Peso: 1-9%, 14-62%

appunto tra il personale già assunto nell'attuale call center, come previsto dalla legge di bilancio del 2019, quando al governo c'era **Giuseppe Conte**. Ora, stando ai tempi, si attende la presentazione del piano industriale alla fine di marzo, poi ci sarà la pubblicazione del bando e quindi entro dicembre dovrebbe esserci la raffica di assunzioni di personale interno. **Tridico** si dice ottimista. E lo va ripetendo sia al ministro della Pubblica amministrazione, **Renato Brunetta** sia a quello del lavoro **Andrea Orlando**. Ma non è tutto oro quel che luccica. Anzi. Da più di un anno, non solo il ministero della Pubblica amministrazione ma soprattutto i sindacati, hanno messo in guardia il presidente dell'Inps sui rischi dell'operazione. Centinaia di persone rischiano in realtà di perdere il lavoro. Perché non potrà essere utilizzata la clausola sociale per salvare chi è già assunto. Per di più **Tridico** ha già detto che non ci potranno essere aumenti di spesa nel prossimo bilancio in modo da garantire la continuità occupazionale. Inoltre i tempi sono cambiati. Nel 2019 c'era il Conte bis, che viveva di promesse spesso irrealizzabili. Nonostante l'arrivo di **Mario Draghi** a Palazzo Chigi, **Tridico** ha voluto ancora insistere sulla creazione di Inps Servizi senza riuscire a mettere in moto la macchina se non per l'assunzione dei manager. L'entrata in funzione di Inps Servizi sarebbe do-

vuta avvenire a novembre scorso, alla scadenza del contratto di Comdata e Network Contacts (gli attuali operatori che gestiscono le chiamate per l'Istituto di previdenza sociale). Comdata è un gruppo specializzato nella fornitura di servizi di contact center per istituti finanziari, attivo in 21 Paesi e controllato da Carlyle. Per operare in questo settore servono investimenti molto importanti.

Anche per questo il nuovo esecutivo di **Draghi** aveva spinto per la realizzazione di un partenariato pubblico privato. Commesse di questo tipo infatti (nel 2019 quella per il contact center Inps fu una delle più importanti della pubblica amministrazione per 150 milioni di euro), non possono essere gestite da sole dalla nostra pubblica amministrazione. E **Draghi** lo ha ribadito spesso come uno dei punti cardine del suo governo. C'è bisogno del Ppp, partenariato pubblico privato, per poter affrontare le sfide del futuro. **Tridico** ha invece optato per l'altra strada e i ritardi dell'ultimo anno hanno fatto sì che la commessa venisse prorogata fino al 2022, ma con importanti disservizi. Il fatto è che rispetto all'emergenza coronavirus le chiamate sono diminuite, ma per evitare di spendere altri soldi si è cercato di ottimizzare a danno però del servizio stesso. In pratica, ora, i dipendenti del call center sono obbligati a ridurre il tempo per le chiamate e destinare a ciascuna non più di 4 minuti. Chi non rispetta la direttiva rischia di essere punito con un richiamo. Il problema è che il servizio così appare dall'esterno più scadente. Le persone anziane spesso non riescono neppure a dettare il loro codice fiscale o i dati per accedere alle schermate con le infor-

mazioni successive. La scorsa settimana i sindacati hanno scoperto il problema e definito quella di **Tridico** una strategia a perdere. Lo hanno scritto nero su bianco in un comunicato. In rete è persino comparso un audio dove proprio il presidente dell'Inps si esprime contro il Ppp, in netto contrasto con la linea di governo. Non solo.

Rispetto al disservizio attuale dei riscatti 4 minuti di telefonata, su cui il sindacato Ugl ha chiesto spiegazioni, il presidente si è limitato a dire che incontrerà i gestori per provare a risolvere il disagio. La strategia di quello che fu negli anni del governo Conte un vero presidente a 5 Stelle, appare in realtà quella di resistere fino al 2023, quando la sua poltrona andrà in scadenza. Peccato che nel governo qualcosa sia iniziato a muoversi. **Tommaso Nannicini**, senatore del Partito democratico e presidente della Commissione parlamentare per il controllo sull'attività degli enti gestori di forme obbligatorie di previdenza e assistenza sociale, avrebbe già in programma una serie di audizioni per capire quello che sta succedendo. L'obiettivo è sbloccare una anomalia. Almeno dal punto di vista strategico. Il presidente di un ente è indipendente nelle sue scelte e libero di dissentire dalle indicazioni del governo, purché realizzi migliorie nel servizio che è tenuto ad erogare. Altrimenti il rapporto di fiducia diventa complesso.



Peso: 1-9%, 14-62%



IN SELLA Pasquale Tridico ha assunto l'incarico di presidente dell'Inps il 14 marzo 2019 succedendo a Tito Boeri

[Ansa]



Peso:1-9%,14-62%