

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

COMUNICATO RTI COMDATA/NETWORK

Nella giornata di ieri la RTI Comdata/Network ha comunicato alle scriventi Segreterie Nazionali la decisione di INPS, legata a 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 ministeriali 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 una scelta sbagliata di INPS, che determina anche un evidente peggioramento della qualità del servizio, a rimetterci non possono essere i lavoratori, sottoposti contemporaneamente a una gestione delle chiamate sempre più stressante e a un'applicazione sempre più crescente degli ammortizzatori sociali.

Per queste ragioni chiediamo un incontro urgente a INPS e a INPS Servizi che, ormai a pochi mesi dall'internalizzazione del CCM INPS, continua a ridurre il budget messo a disposizione per la gestione del servizio e ci chiediamo, a questo punto, con quali risorse creda di poter garantire la continuità occupazionale ed economica dei 3.300 operatori, così come certificato da INPS, impiegati nella commessa!

Roma, 4 marzo 2022

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL