



Pubblico Impiego - Inail

---

## CALL CENTER INAIL -INPS



Bari, 25/10/2006

### **Al Presidente INPS**

**Avv. Gian Paolo Sassi**

**Al Presidente INAIL**

**Dr. Vincenzo Mungari**

**Ai Consiglieri dei CdA INPS ed INAIL**

**Al Presidente del CIV INPS**

**Dr. Francesco Lotito**

**Al Presidente del CIV INAIL**

**Dr. Giovanni Guerisoli**

**Ai Consiglieri dei CIV INPS ed INAIL**

**Al Direttore Generale INPS**

**Dr. Vittorio Crecco**

**Al Direttore Generale**

**Dr. Maurizio Castro**

Oggetto: Call center INPS-INAIL di Bitritto (Bari).

**La scrivente O.S. pone all'attenzione di Codeste Amministrazioni la questione relativa ai rapporti di lavoro degli operatori del call center INPS-INAIL di Bitritto (Ba), nell'ambito di una più ampia vertenza sul precariato nella Pubblica Amministrazione.**

**A tale attività sono interessati circa 300 lavoratori che hanno sottoscritto un contratto di collaborazione a progetto con la OMNIA SERVICE CENTER Srl, ditta cui è affidata la gestione del call center.**

**Le modalità che regolano l'attività lavorativa sono tuttavia ben diverse da quelle che caratterizzano il rapporto di lavoro parasubordinato:**

- **L'inizio e la fine dell'orario di lavoro sono registrati su un foglio presenze e sono redatti report mensili;**
- **L'attività è articolata in turni di lavoro prestabiliti;**

- L'azienda esercita un controllo gerarchico sui collaboratori.

Inoltre, l'obiettivo del progetto, definito "Servizi per Enti Previdenziali ed Assistenziali", è quello di fornire all'utenza non generiche informazioni ma specifiche indicazioni sullo stato delle singole pratiche, attraverso l'utilizzo delle procedure informatiche INPS ed INAIL: un vero sportello informazioni.

Non solo, risulta anche che gli addetti al call center acquisiscano le DNA per l'INAIL ed iscrivano le collaboratrici domestiche per l'INPS, oltre ad occuparsi della gestione delle cartelle esattoriali e della documentazione fiscale trasmessa agli utenti.

Si può tollerare che una ditta curi l'attività in nome e per conto dell'INPS e dell'INAIL attuando una politica del personale così palesemente illegale?

Non dovrebbero essere gli Enti appena citati i primi a censurare contratti di lavoro non corrispondenti alla vera natura dell'attività espletata?

La RdB-CUB ritiene che i servizi esternalizzati, come quello del call center di Bitritto, debbano tornare all'interno degli Enti, favorendo l'ingresso di quanti sono impegnati attualmente in tali attività attraverso un provvedimento legislativo di sanatoria complessiva del precariato della Pubblica Amministrazione.

Dovere di Codeste Amministrazioni dovrebbe essere invece quello di imporre alla OMNIA SERVICE CENTER l'assunzione a tempo indeterminato degli operatori del call center, pena l'annullamento del contratto con INPS ed INAIL.

Tale scelta trova riscontro nell'intervento del Ministro del Lavoro, On. Cesare Damiano, all'interno di una nota trasmissione televisiva d'informazione, nel corso della quale ha affermato di aver imposto l'assunzione a tempo indeterminato degli addetti al call center del Ministero da lui diretto, una volta verificato che le modalità lavorative erano diverse da quelle della collaborazione a progetto e, quindi, riconducibili alla natura del rapporto subordinato.

La scrivente O.S. coglie l'occasione per chiedere un incontro con Codesti Organi, al fine di approfondire le tematiche enunciate nella presente lettera e verificare il percorso che si vuole seguire per una piena soluzione del problema.

Roma, 17 ottobre 2006

p. RDB-CUB Pubblico Impiego

**Daniela Mencarelli-Luigi Romagnoli**