

**COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO**

**RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA**

5.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 4 GIUGNO 2014

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **CESARE DAMIANO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Albanella Luisella (PD)	6
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	3	Casella Rosanna, <i>Direttore della Direzione centrale risorse strumentali dell'INPS</i>	5, 7, 10
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO		Cominardi Claudio (M5S)	8
		Nori Mauro, <i>Direttore generale dell'INPS</i>	3, 7 8, 9, 11
		Rizzetto Walter (M5S)	6, 11
Audizione dei rappresentanti dell'INPS:		<i>ALLEGATO: Documentazione presentata dai</i>	
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	3, 6, 7, 9, 11, 12	rappresentanti dell'INPS:	13

N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Partito Democratico: PD; MoVimento 5 Stelle: M5S; Forza Italia - Il Popolo della Libertà - Berlusconi Presidente: (FI-PdL); Scelta Civica per l'Italia: SCpI; Sinistra Ecologia Libertà: SEL; Nuovo Centrodestra: (NCD); Lega Nord e Autonomie: LNA; Per l'Italia (PI); Fratelli d'Italia-Alleanza Nazionale: (Fdi-AN); Misto: Misto; Misto-MAIE-Movimento Associativo italiani all'estero-Alleanza per l'Italia: Misto-MAIE-ApI; Misto-Centro Democratico: Misto-CD; Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling; Misto-Partito Socialista Italiano (PSI) - Liberali per l'Italia (PLI): Misto-PSI-PLI.

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
CESARE DAMIANO

La seduta comincia alle 14.35.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti dell'INPS.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i *call center* presenti sul territorio italiano, l'audizione dei rappresentanti dell'INPS.

È presente il dottor Mauro Nori, direttore generale dell'istituto, il quale ha depositato un documento, di cui autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico dell'audizione odierna (*vedi allegato*). In rappresentanza dell'INPS, c'è anche la dottoressa Rosanna Casella, direttore della Direzione centrale risorse strumentali dell'INPS. Ringrazio i rappresentanti dell'INPS e do la parola al dottor Mauro Nori.

MAURO NORI, *Direttore generale dell'INPS*. Ringrazio il presidente e i componenti della Commissione. Farò un breve intervento introduttivo in cui parlerò inizialmente del *contact center* dell'INPS, dando alcuni riferimenti e alcuni dati, e poi farò una ampia ricostruzione dal punto di vista dell'INPS come ente gestore

sotto il profilo della previdenza, dando alcuni riferimenti, alcuni cronologici, rispetto alla vicenda dei lavoratori dei *contact center*.

Il *contact center* dell'INPS gestisce essenzialmente 23 milioni di contatti. Quando parliamo di contatti, ovviamente non parliamo di telefonate, ma di servizi effettivamente resi, che possono essere informazioni sull'ubicazione di una sede sul territorio o anche servizi complessi come l'istruttoria di domande di servizio attraverso il telefono.

Quello dell'INPS si chiama *contact center*, proprio perché non è un semplice *call center* che risponde a delle domande, ma ha una serie di servizi di carattere multicanale e multimediale. Non c'è solo il telefono, ma anche contatti con sistema VOIP, skype, *mobile* (attraverso il cellulare), fax, web e mail. Sostanzialmente l'accesso avviene attraverso un sistema multicanale.

L'interfaccia del nostro sistema avanzato di *contact center* ha un collegamento direttamente con le nostre strutture territoriali e, ad esempio, nel corso del 2013 ha gestito 580 mila quesiti attraverso le mail generate direttamente dal *contact center*. Altrettanto è stato effettuato attraverso il sistema del *contact center*, sempre nel 2013, con oltre 500 mila appagamenti attraverso il meccanismo del sistema operativo. Il nostro *call center* è multilingue: offre servizi in italiano, tedesco, inglese, francese, polacco, spagnolo, russo e arabo.

Al 31 marzo 2014 ha 2.529 operatori. Di questi, 1.938 sono assunti a tempo indeterminato e 591 a tempo determinato. L'orario di lavoro è full-time per il 19 per cento degli operatori, mentre per 2.000 di questi è *part-time*, con circa 28 ore settimanali. Il contratto di riferimento è quello

delle telecomunicazioni per poco meno del 90 per cento (circa 2.171 unità). Ci sono poi altri contratti riferiti al settore del commercio e delle cooperative.

A proposito del livello di inquadramento e della retribuzione lorda media, stiamo parlando di quarto, terzo e secondo livello delle telecomunicazioni, con una retribuzione lorda mensile, per quanto riguarda i *full time di quarto livello*, di poco meno di 1.600 euro, per il terzo livello di 1.500 euro e per il secondo livello di 1.400 euro. Quelli appena illustrati sono i principali dati sul *contact center* dell'istituto.

Per quanto riguarda invece le attività dell'istituto come ente previdenziale che registra gli eventi relativi alle attività di questa particolare tipologia di lavoratori, faccio un passo indietro. Dal punto di vista amministrativo la storia dei lavoratori dei *call center* inizia essenzialmente nel 2004, quando si cominciano a registrare le prime attività di lavoro non rigidamente distinto tra lavoro dipendente e lavoro sostanzialmente autonomo. All'inizio degli anni 2000 nascono le prime forme di lavoro « atipico ».

Nel 2004 queste attività di lavoro venivano essenzialmente disciplinate con i cosiddetti « Co.Co.Pro », ovvero come attività di lavoro autonomo. Nel 2006, con una circolare congiunta tra Ministero del lavoro, INAIL e INPS, si disciplinarono meglio le attività di lavoro autonomo per quanto riguarda queste particolari tipologie di settore. Si distinse la tipologia *outbound*, in cui il lavoratore poteva configurare una prestazione di lavoro autonomo e avere un progetto, anche in termini di obiettivi, di chiamate e di contatti da eseguire, e poteva continuare a essere inquadrato come lavoratore coordinato, dalle tipologie di lavoratori che ricevevano le telefonate e, quindi, dovevano stare a disposizione e non potevano organizzare il lavoro (le cosiddette telefonate *inbound*). Si precisò che quest'ultimo tipo di rapporto di lavoro dovesse essere non atipico, ma a tempo indeterminato o determinato, ovvero un rapporto di lavoro dipendente a tutti gli effetti.

Nel tempo, all'atto della disciplina nell'anno di riferimento, queste disposizioni hanno prodotto circa 6.000 stabilizzazioni nel 2007 e 2.000 nel 2008. Ovviamente c'è una tabellina allegata al documento che ho depositato e, quindi, i componenti della Commissione e la presidenza possono prenderne visione. Ovviamente nel tempo i rapporti in termini di stabilizzazioni sono decrescenti, anche in relazione agli interventi amministrativi e di normativa secondaria rispetto a quella che ha originato le disposizioni nel 2007.

Per quanto riguarda invece l'andamento dei lavoratori nelle aziende di *call center* per mese, questo è fortemente crescente dal 2007 al 2014. Nel 2007 ci furono poco meno di 10.000 lavoratori, che nel 2008 sono passati a 12.000, nel 2009 a 15.000, nel 2011 a 18.000 e così via. Questo *trend* rimane pressoché costante anche nel 2013 e nel 2014.

A partire dal 2006 i lavoratori complessivamente stabilizzati per le disposizioni che così abbiamo definito sono stati poco più di 18.000. Ovviamente questi dati sono rilevati dagli archivi INPS e dagli inquadramenti degli archivi INPS, e quindi non necessariamente possono incontrarsi con i dati di settore corrispondenti, perché questi si riferiscono ai lavoratori iscritti e inquadrati in quell'ambito di contratto.

Per quanto riguarda l'INPS, posso cedere la parola alla dottoressa Casella su questo argomento. Nel nostro caso, la scelta non è stata quella di offrire servizi al massimo ribasso. Il meccanismo di gara scelto dall'INPS potrà essere meglio descritto dalla dottoressa Casella, responsabile della centrale unica degli acquisti dell'istituto.

Abbiamo scelto l'offerta economicamente più vantaggiosa, anche perché, come ho detto in premessa, il *contact center* dell'istituto, per quanto riguarda l'attività di *call center* genericamente intesa, non è un vero e proprio risponditore automatico o un fornitore di semplici informazioni.

Attraverso il nostro sistema di *contact center* (non a caso lo abbiamo chiamato così) noi abbiamo veicolato un sistema di

sportello telematico avanzato. Lo scorso anno c'è stata addirittura la presentazione di domande di pensione attraverso il telefono, ovviamente previo riconoscimento con apposito pin, o attraverso il fax, con documento di riconoscimento. Si tratta, quindi, di veri e propri servizi telematici attraverso il sistema di *call center*.

Questi servizi sono collegati direttamente in maniera telematica con le strutture territoriali delle sedi attraverso strumenti multicanale e, quindi, necessariamente attraverso la costituzione di una sequenza sotto il profilo organizzativo delle attività.

Il nostro obiettivo nei prossimi 24-36 mesi è realizzare una riorganizzazione del meccanismo di servizio, onde evitare, ad esempio, le code nelle nostre sedi e strutturare — in alcune sedi territoriali questo è già realtà — una sorta di meccanismo di appuntamento telefonico con il nostro cittadino utente o cliente. Il cittadino si censisce al telefono, descrive quali sono le sue esigenze e, se è necessario che si rechi presso le sedi territoriali, riceve un appuntamento in sede con un operatore, che preistruisce la sua richiesta o istanza di servizio.

L'obiettivo è quello di arrivare a definire questo modello organizzativo su tutto il territorio nazionale, onde evitare il fenomeno che — ahimè — vista la complessità della materia può verificarsi di cittadini che vanno più volte presso le nostre sedi perché hanno necessità di integrare i documenti.

Per quanto riguarda la struttura della gara dell'istituto, se il presidente lo consente, io lascerei la parola alla dottoressa Casella, che illustrerà sinteticamente quali sono state le caratteristiche.

ROSANNA CASELLA, *Direttore della Direzione centrale risorse strumentali dell'INPS*. Il *contact center* INPS è un *contact center* che coinvolge INPS, INAIL e oggi Equitalia. È un servizio che viene reso a tutti i soggetti interessati alle attività dei tre enti. L'INPS e l'INAIL sono stati i fondatori del servizio integrato per le finalità di entrambi gli enti.

L'attuale contratto venne stipulato nel 2010, a seguito di una gara europea, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Già in sede di gara l'istituto aveva previsto la possibilità di adesione al contratto da parte di altri enti pubblici. In quel periodo infatti era pervenuto l'interesse da parte di altre amministrazioni, prime fra tutte l'INPDAP, l'Agenzia delle entrate e altre amministrazioni, che vedevano con favore lo sviluppo di quel servizio, che nel tempo è esponenzialmente cresciuto, arricchendosi di funzionalità tuttora abbastanza interessanti anche dal lato delle prestazioni a pagamento dei servizi all'istituto che non sono ricompresi nell'F24.

Già in sede di gara, come dicevamo, abbiamo dato questa opportunità ad altre amministrazioni. Come sapete, con la soppressione di INPDAP ed ENPALS la necessità di fornire il servizio anche a queste altre amministrazioni è venuta meno e, quindi, oggi il servizio viene erogato per INPS, INAIL ed Equitalia.

Come dicevamo, la scelta è stata quella dell'offerta economicamente più vantaggiosa, proprio per utilizzare un servizio altamente qualitativo e con possibilità di estensione e di adeguamento nel corso del tempo alle necessità che sono cresciute rispetto alle previsioni originarie. Già in sede di gara abbiamo scelto questa ripartizione di punteggio: 60 all'offerta tecnica e 40 al prezzo.

Attualmente, sulla base dei dati che abbiamo visto, il servizio è erogato utilizzando la clausola del contratto, che era stata originariamente inserita, di ripetizione del servizio per altri tre anni. Stiamo già riprogettando la nuova gara, con la finalità di sviluppare sempre di più la funzione di servizio, oltre che quella di fornitura di informazioni ai soggetti che le domandano in relazione all'attività istituzionale dei tre enti.

La nascita del nuovo contratto ha visto una serie di criticità collegate al cambio di appalto. Nei contratti collettivi nazionali di riferimento non c'è una norma che pre-

veda l'obbligo di assunzione degli operatori già impegnati nel precedente contratto da parte del soggetto aggiudicatario.

Più volte abbiamo fatto degli incontri con le rappresentanze sindacali presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, ma questa clausola allora non poteva essere messa nel bando di gara. Oggi la situazione è sostanzialmente invariata, anche se ci sono state delle aperture da parte dell'AVCP (Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture), legate a una facoltà da parte dell'operatore che subentra nel contratto di utilizzare il personale già impiegato nel precedente appalto, per non disperdere la professionalità che è richiesta agli operatori che rispondono per attività e servizi complessi quali quelli di enti previdenziali o di Equitalia.

Nella gara che è stata fatta dall'istituto, in base a una previsione dell'articolo 69 del Codice degli appalti, noi abbiamo previsto la localizzazione dei centri di servizio sul territorio italiano. Oggi abbiamo dieci centri di servizio dislocati in maniera abbastanza uniforme su tutto il territorio nazionale, dal Nord al Sud, Sicilia compresa.

Quelli appena illustrati sono i dati principali dell'attuale servizio e della gara che fu fatta dall'istituto, pubblicata nel 2008 e con il contratto stipulato a giugno 2010. Siamo quasi nel secondo anno nell'ambito della facoltà, prevista dal contratto, di rinnovo per tre anni del precedente servizio.

Come dicevo, è un contratto che in questo momento serve tre amministrazioni: INPS; INAIL ed Equitalia. Gli altri enti, dopo la soppressione, sono praticamente serviti dal nostro attuale contratto, primo fra tutti INPDAP, ma anche ENPALS. Per determinati servizi associamo tutti gli enti soppressi.

PRESIDENTE. Do la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

WALTER RIZZETTO. Ringrazio per questa spiegazione. Io ho capito quasi

tutto quello che ci avete detto rispetto al vostro *case history* in questo campo.

Vorrei capire però qualcosa che esula un po' da quanto appena espresso. Se si riesce a rispondere già in questa sede, va bene, altrimenti eventualmente attendo una risposta. Nell'indagine conoscitiva che noi abbiamo avviato, abbiamo audito anche Almaviva Contact Spa, che, come mi pare di aver capito, è un'azienda abbastanza importante per quanto riguarda i lavoratori dei *call center*.

Nel documento depositato agli atti, Almaviva Contact Spa scrive: «Almaviva Contact Spa è inquadrata dall'INPS nel settore industria e, quindi, paga i contributi richiesti alle imprese così catalogate, in relazione al complesso degli ammortizzatori sociali». Dovrebbero esserci Almaviva Contact Spa e forse un'altra azienda inquadrate in questo senso. Dicono che praticamente tutte le altre imprese di *call center* sono inquadrate nel settore terziario e, di conseguenza, non sono tenute a pagare detti contributi. Concludono dicendo: «Pertanto, se Almaviva Contact Spa utilizza gli ammortizzatori sociali, lo fa «a proprie spese»; se invece sono le altre aziende di CRM a farlo, ciò avviene in deroga e, quindi, a carico della fiscalità generale».

Vorrei semplicemente capire la differenza fra queste due aziende e le altre aziende che sono inquadrate nel terziario.

LUISELLA ALBANELLA. Intervengo soltanto per rimarcare quanto richiesto dall'onorevole Rizzetto rispetto alla diversa posizione INPS dei lavoratori, quelli che hanno la posizione nell'ambito del settore industria e quelli che hanno la posizione nell'ambito del settore terziario, che hanno purtroppo una diversa possibilità di utilizzare gli ammortizzatori sociali.

Più che porre una domanda, vorrei dire che ritengo interessante quanto detto dalla dottoressa alcuni minuti fa riguardo alla possibilità nei contratti collettivi nazionali di lavoro di avere un articolo che, in caso di cambio d'appalto, dia la possibilità ai lavoratori di essere garantiti dal punto di

vista occupazionale, così come avviene, per esempio, per il settore delle pulizie, con l'articolo 4 del contratto collettivo nazionale di riferimento, e per il turismo.

Io lo ritengo interessante e importante, perché si eviterebbe anche di disperdere professionalità acquisite. Occorrerebbe inserire all'interno delle norme contrattuali la garanzia occupazionale dei lavoratori che in caso di cambio d'appalto rimangono fuori, perché la ditta subentrante non si sente completamente vincolata all'assunzione dei lavoratori che avevano svolto quel servizio nell'appalto precedente.

Ritengo che questo sia un punto importante da considerare.

PRESIDENTE. Vorrei solo rilevare una cosa: voi avete scelto l'offerta economicamente più vantaggiosa. La mia è una domanda retorica, naturalmente: perché non avete scelto il massimo ribasso?

ROSANNA CASELLA, Direttore della Direzione centrale risorse strumentali dell'INPS. Noi volevamo premiare il progetto che garantisse, sulla base dei criteri che noi abbiamo indicato, la massima qualità nell'erogazione del servizio e la possibilità di implementarla in relazione alle necessità che nel tempo si sono sviluppate.

Se guardiamo i dati del servizio, appare esponenziale la crescita delle attività del servizio. Oggi, grazie a quella costruzione di gara che ha previsto un'evoluzione dell'infrastruttura originaria, anche attraverso l'utilizzo delle giornate-uomo messe a gara, noi abbiamo avuto la possibilità di utilizzare quel servizio sempre più vicino alle richieste dell'utenza.

Faccio un esempio: oggi quel servizio è stato implementato per diventare centralino unico nazionale. Attraverso quel servizio noi riusciamo a contattare tutti i soggetti che vogliono entrare in contatto o prendere un appuntamento nelle sedi.

C'è poi una cosa molto importante che riguarda tutti i pagamenti di contributi che non entrano in F24 (faccio riferimento all'esperienza di tutti, in ordine al pagamento di colf e di badanti): oggi attraverso quel servizio tutta l'attività di iscrizione e

pagamento dei contributi avviene tranquillamente attraverso il portale. Abbiamo implementato le funzionalità originarie, prevedendo il pagamento di quei contributi attraverso l'implementazione del contratto.

Abbiamo scelto quella procedura e quel criterio di aggiudicazione proprio per premiare la qualità e il progetto migliore per sviluppare tutte le funzionalità di uno strumento che nel tempo dovrà essere flessibile, proprio per rispondere alle esigenze crescenti di un'utenza che non vuole più spostarsi per determinati servizi che possono essere comodamente svolti da casa.

Attraverso questo progetto siamo riusciti nel tempo ad avere un contratto che oggi è pienamente rispondente alle esigenze. Sulla base di quell'esperienza stiamo costruendo la nuova procedura di gara, che sarà ancora più impegnativa da un punto di vista strategico, anche per arrivare a quella valutazione della qualità che è sempre più importante. Infatti, non è detto che il numero dei contatti sia indicativo della qualità del servizio, perché spesso il contatto si ripete se il servizio non è altamente qualitativo, quindi va costantemente monitorato. Nella nuova gara l'attenzione è rivolta proprio a rendere il servizio massimamente qualitativo e sempre più rispondente alle esigenze dei soggetti che entrano in contatto.

MAURO NORI, Direttore generale dell'INPS. Faccio solo una sottolineatura. Ovviamente il nostro servizio di *contact center* è un servizio strutturato, nonostante non esista una norma, come esiste nel comparto pulizie, che paradossalmente agevolerebbe l'ente.

Immaginate che noi ogni tre o quattro anni cambiamo operatore. In un ambito come il nostro, dove si ricevono centinaia o migliaia di telefonate ogni giorno, è un disastro. Non vi nascondiamo che abbiamo una caduta del servizio ogni qual volta stiamo rinnovando la gara d'appalto. Per noi questo è un disastro, perché parliamo di centinaia e migliaia di telefonate. In termini percentuali, rispetto ai cittadini

che noi serviamo, sono molto poche, ma in termini di valori assoluti rappresentano vere e proprie entità.

Il problema è che noi stiamo formando personale e una buona aliquota di questo personale riusciamo a veicolarla al nuovo imprenditore, però ovviamente non abbiamo la forza contrattuale per poter imporre l'assunzione da parte di tutti gli operatori. Peraltro, esiste la libertà economica dell'operatore, che vuole comunque selezionare i propri dipendenti. Ovviamente nel nostro caso abbiamo creato nel tempo un gruppo di operatori che vengono inevitabilmente scelti.

Per rispondere alla domanda del presidente, che ovviamente era retorica, questo contesto non si concilia assolutamente con le gare al massimo ribasso. Noi non abbiamo servizi banali o di risposte automatiche. Abbiamo anche un CRM, che è il sistema con il quale si indirizza la risposta, ma abbiamo riscontrato — e lo possiamo verificare anche noi come semplici cittadini — che nel momento stesso in cui andiamo a fare tre stadi di selezione con la tastiera ci prende già il nervosismo. Per questa ragione, tendiamo a limitare moltissimo quello che noi chiamiamo CRM, nonostante i nostri siano servizi molto complessi e, quindi, abbiamo bisogno di indirizzare la nostra clientela. Nel nostro caso, questo non si può assolutamente conciliare con le gare al massimo ribasso, perché sarebbe un disastro.

CLAUDIO COMINARDI. Anche se siete qui in un'altra veste e state spiegando come funziona il servizio dei *call center* per quanto vi riguarda, vorrei sapere se potete darmi qualche risposta rispetto agli ispettori dell'INPS, perché si rilevano vari casi in cui non vengono rispettate le norme del lavoro. Vorrei sapere se ci potete dare qualche informazione al riguardo.

MAURO NORI, *Direttore generale dell'INPS*. Di campagne sui *call center* sotto il profilo del compito dell'INPS come ente previdenziale, tranne quelle che furono fatte a cavallo del 2006-2007, non ne

abbiamo svolte negli anni seguenti. Parlo come indirizzo ministeriale.

Voi sapete che per quanto riguarda la vigilanza ispettiva c'è una commissione, i cui componenti sono i direttori generali degli enti e i comandanti generali di Carabinieri e Guardia di finanza, sotto il coordinamento stretto del Ministro del lavoro *pro tempore*.

Ci furono una serie di istruzioni operative date agli ispettori del Ministero del lavoro e, quindi, anche gli enti vigilati dal Ministero del lavoro, nello specifico all'INPS, per cui ci furono ispezioni a tappeto sui *call center*, che sono testimoniate anche dall'andamento numerico delle stabilizzazioni.

Negli ultimi anni non abbiamo avuto un indirizzo specifico per quanto riguarda i *call center*. Probabilmente questa potrebbe essere un'occasione per valutare un'ipotesi di questo genere. Faccio presente che è un'ispezione un po' particolare, nel senso che bisogna andare sui luoghi dove queste persone lavorano, che in qualche caso sono addirittura fuori dall'Italia e, quindi, diventa praticamente impossibile effettuare un'ispezione per andare a verificare.

L'evoluzione normativa ha fatto sì che anche attraverso l'accertamento *in situ* diventa difficile stabilire se si tratta di lavoro dipendente o autonomo. C'è quindi un problema di efficacia dell'attività di vigilanza ispettiva.

Dovevo una risposta all'onorevole Rizzetto. Per quanto riguarda Almaviva Contact Spa ovviamente mi premunerò di fornire una risposta storicamente più dettagliata, ma credo che questo dipenda dal fatto che Almaviva, insieme all'azienda COS, è, se non il primo, uno dei primi *call center* che ci sono stati in Italia. Ha iniziato addirittura 15 anni fa e lavorava anche con l'INPS. Faccio venia di eventuali errori e andrò a recuperare l'informazione dalla direzione entrate, ma credo che, essendo una filiazione della Finsiel, probabilmente si sia portata dietro l'inquadramento. Se la risposta è sbagliata, ovviamente mi premunerò di fornire una precisazione da questo punto di vista.

PRESIDENTE. Il punto è che aziende che producono lo stesso prodotto hanno condizioni di vantaggio o di svantaggio. Le une si pagano la cassa integrazione, le altre no. Credo che questa situazione interessi anche l'istituto, nel senso di metterle nelle stesse condizioni.

Vorrei approfittare della vostra presenza per porre una domanda che non è detto che vi riguardi, però è una mia curiosità, sempre sull'appalto al massimo ribasso. Probabilmente non è una domanda che andrebbe rivolta a voi, ma, essendo piuttosto competenti, ne approfitto.

Il punto è questo: nel massimo ribasso ci sono delle componenti, tra cui una è il costo del lavoro e l'altra è il costo della sicurezza. Le altre componenti attengono all'insieme della prestazione data.

Abbiamo fatto passare degli emendamenti, che poi venivano cancellati, riproposti e ricancellati — non so neanche più dire se sono rimasti in vita o sono morti — che vertevano su un punto: è possibile esercitare il massimo ribasso, ma non sul costo del lavoro e sul costo della sicurezza. L'obiezione delle stazioni appaltanti è sempre una: come facciamo a fare il calcolo di questi costi per scorporarli?

La domanda che io pongo è di pura speculazione teorica: per effettuare un calcolo nel caso di un *call center* che vince l'appalto del comune di Milano, che fa un massimo ribasso che, per come è congegnato, costringe al lavoro nero, non è possibile ipotizzare, attraverso delle tabelle, un costo *standard* da scorporare? Ad esempio, 6 euro lordi all'ora per un milione di ore ipotizzate è uguale a 6 milioni di euro. Se il valore della commessa è di 10 milioni, il ribasso si esercita sui restanti 4 milioni. I 6 milioni sono assicurati al fine di corrispondere il giusto emolumento.

Faccio un altro ragionamento: nella delega che ha presentato l'attuale Governo sul lavoro c'è l'idea del costo orario minimo. Io sono contrario se questo costo sostituisce i contratti di lavoro, ma è un'opinione politica personale e non coinvolge nessuno. Comunque, questo costo

orario minimo non potrebbe essere utilizzato per la definizione di tabelle *standard* che consentano di scorporare il costo del lavoro calcolato anche solo sui minimi, in modo tale che non si corra il rischio di propinare lavoro nero o lavoro sottopagato?

Che voi sappiate, è vero che queste tabelle sono previste, ma non sono mai state definite dai ministeri competenti, a partire dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali?

MAURO NORI, *Direttore generale dell'INPS*. Parto da un aspetto preliminare: il massimo ribasso è l'ombrello dietro il quale si rifugiano le stazioni appaltanti quando vogliono fare una gara senza porsi il problema delle responsabilità. Infatti, nell'ambito del sistema pubblico, con la gara al massimo ribasso non dico che si è svincolati da qualsivoglia responsabilità contabile, ma ci siamo vicini.

Invece, nel momento in cui si adotta un meccanismo per cui si entra in una valutazione un po' più discrezionale, ancorché si avvalga di criteri tecnici, il sistema dei controlli pubblici, lo spauracchio della Corte dei conti ed altro fanno sì che quando si scelgono gare che abbiano una caratteristica un po' più basata sulla qualità del servizio entriamo inevitabilmente in un criterio di maggiore responsabilità della stazione appaltante.

Questa è la premessa. Esistono poi dei segmenti — la dottoressa Casella su questo punto potrà essere più precisa di me — in cui un controllo sulla congruità del costo esiste. Uno su tutti è quello della vigilanza, in cui esistono delle tabelle prefettizie che stabiliscono dei costi dell'attività, per cui è facile sganciarsi da questo criterio di responsabilità.

Un altro segmento, anche se meno puntuale, è quello del sistema informatico. Essendoci un'autorità competente nel settore digitale che valuta il progetto e la congruità dei costi, nel caso di un progetto di tipo informatico, in cui si inseriscono dei *function point*, che sarebbero sostanzialmente le unità di lavoro tecnico specializzato, nel momento stesso in cui vince

la gara, offrendo anche il massimo ribasso, un'azienda che adotta un costo del lavoro incompatibile con il costo orario, si può anche ipotizzare di annullare la gara, rischiando di non avere grosse responsabilità di tipo contabile e di tipo civile. Infatti, c'è anche la responsabilità civile degli aventi diritto o dei controinteressati.

Ciò avviene perché esistono dei criteri fissati da autorità che svolgono questo lavoro in maniera professionale a carattere pubblico, a cui ci si può agganciare per potersi « difendere » (forse uso il termine in maniera impropria) da eventuali aggressioni, da organismi di controllo particolarmente attenti al dato formale e non al dato sostanziale, o anche dalle stesse aziende che si attivano per impugnare eventuali decisioni.

È chiaro che avere dei riferimenti oggettivi, che siano essi il costo orario indicativo, minimo o orientativo, aiuterebbe moltissimo le stazioni appaltanti.

ROSANNA CASELLA, *Direttore della Direzione centrale risorse strumentali dell'INPS*. I segmenti di mercato sono molto diversi fra loro, quindi diventa difficile scrivere una norma uguale per tutti. Il legislatore ci ha provato più volte e spesso le disposizioni introdotte sono state cancellate. Ci sono diversi aspetti del Codice degli appalti quando dobbiamo verificare la congruità dell'offerta, che è un obbligo che ha la stazione appaltante.

È molto difficile farlo in segmenti di mercato dove l'organizzazione dell'imprenditore può essere diversa. L'imprenditore può essere un produttore (e a quel punto c'è un contratto collettivo nazionale di lavoro), oppure semplicemente un importatore di prodotti, che non produce e, quindi, ha un costo di acquisizione.

Noi comunque abbiamo l'obbligo di verificare la congruità dell'offerta. Quando abbiamo un'offerta che non rispetta le condizioni minime di ore di lavoro piuttosto che di costi di produzione dobbiamo fare una verifica e se c'è un'anomalia siamo costretti a chiedere chiarimenti all'offerente, che ce li fornisce. Se questi chiarimenti non sono in linea con i con-

tratti né dimostrano che quell'operatore è in grado di pagare il costo della manodopera ovvero dei prodotti che utilizza, chiaramente quella offerta viene valutata non congrua e quindi quell'operatore è espulso.

Come dicevo, è una complessità che c'è nei mercati, a seconda del tipo di servizio. Nei servizi con grosso utilizzo di manodopera, come le pulizie, la vigilanza o il *contact center*, il discorso è più semplice, perché ci sono un contratto collettivo nazionale di lavoro e ore di lavoro che devono essere garantite perché quel servizio venga espletato.

Noi chiediamo un numero elevatissimo di contatti e giornate-uomo. Su quelle giornate-uomo del *contact center* abbiamo avuto la congruità di DigitPA, che ci ha detto quali erano i prezzi corretti per le giornate-uomo a seconda delle figure professionali e qual era il costo a contatto che dovevamo mettere a base di gara, tenuto conto degli operatori che sarebbero stati impiegati nel servizio.

Tuttavia, ripeto che il mercato ha tanti segmenti e, per esempio, con i beni questo non è possibile. Faccio l'esempio delle forniture di cancelleria: ci sono produttori, ma ci sono anche importatori. A quel punto quell'operatore non ha lavoratori che producono matite o penne, ma importa e, quindi, deve dimostrarmi che comunque sta pagando correttamente la merce che importa, ma non c'è un contratto collettivo.

Ecco perché negli appalti, soprattutto sulla verifica della congruità e sull'analisi dell'anomalia, i TAR sono pieni di ricorsi da parte di soggetti che ci aggrediscono perché dicono che l'imprenditore è libero di organizzarsi come crede e, quindi, dove non ha un obbligo di avere lavoratori in casa, può importare e non è tenuto a rispettare i contratti collettivi, se non per segretaria o per i quattro operatori che ha. Ecco perché, come dicevo, non è facile nemmeno normare e dire quali tabelle vanno prese a riferimento.

Comunque, mi sembra che il decreto-legge n. 66 del 2014, con l'obiettivo della *spending*, abbia aperto a prezzi minimi,

che l'AVCP pubblicherà sul proprio sito, piuttosto che ai prezzi di Consip, che saranno indicativi per le stazioni appaltanti quali prezzi di riferimento al di sopra dei quali non sono legittimate ad andare. L'obiettivo è diverso, ma comunque saranno dei valori che dovremo prendere a riferimento quando faremo gare o stipuleremo contratti.

WALTER RIZZETTO. In altri settori, come l'artigianato, quando si va alla Camera di commercio c'è il prezzario minimo degli artigiani. In questo caso, le aziende che vanno a fare lavori dentro la pubblica amministrazione, se non lo sanno già, prima vanno alla Camera di commercio e vedono il prezzo orario minimo dei professionisti che mandano presso la pubblica amministrazione sulla base di una gara d'appalto, anche fosse una gara d'appalto al massimo ribasso, e poi si procede. In quel settore c'è, mentre per quanto riguarda questo settore evidentemente non c'è ancora.

MAURO NORI, *Direttore generale dell'INPS*. Confermo che l'atteggiamento principale è il timore della stazione appaltante. È chiaro che nel momento stesso in cui si hanno atteggiamenti strutturati c'è anche la capacità di rispondere al sistema dei controlli.

Nel frattempo è arrivata la risposta. Confermo che inizialmente la struttura di *call center* era marginale rispetto al sistema Finsiel. È rimasto l'inquadramento, anche se probabilmente adesso è anacronistico.

Comunque, anche dopo questa sollecitazione, per quanto riguarda quello che noi chiamiamo « codice statistico-contributivo », possiamo valutare la coerenza tra il contratto applicato e l'attività svolta. Faremo un approfondimento ed eventualmente ne daremo contezza alla Commissione.

PRESIDENTE. Non vi sarà sfuggito, se esercitate una qualche forma di controllo, ma faccio presente che nel caso del comune di Milano - insisto e sono un po'

noioso - l'associazione dei *call center* Assocontact ha dato un'indicazione inusuale ai propri associati di non partecipazione alla gara, in quanto il ribasso era talmente basso da non consentire l'applicazione degli *standard* contrattuali.

Faccio altresì presente che il servizio era stato svolto in precedenza da un operatore con 200 addetti a tempo indeterminato, che verranno messi in cassa integrazione o in esubero e sostituiti da personale che verrà sottopagato o flessibilizzato.

Credo che su questi punti così evidenti si debba esercitare un elemento di controllo. Qui non c'è più il problema dell'imprenditore che dice « sono libero e bello ». Conosciamo l'argomento. Qui c'è il problema di un'associazione che si è rifiutata di partecipare a questo tipo di appalto.

Io cito il comune di Milano, proprio per dimostrare che non sono partigiano. Potrei citare qualsiasi altra situazione, perché penso che ce ne siano 1.000 di amministrazioni, di qualsiasi colore politico, che ricorrono a queste soluzioni, anche perché sono soffocate dai vari tagli. Quello che si produce è lavoro nero e precario per i nostri figli. È inutile che poi ci lamentiamo che le percentuali di disoccupazione o di lavoratori sottopagati vanno alle stelle, perché siamo noi stessi che, con un meccanismo perverso, produciamo questi risultati.

Lo segnalo, proprio perché credo che qui siamo veramente di fronte a una situazione di grande difficoltà.

MAURO NORI, *Direttore generale dell'INPS*. È una segnalazione qualificata, quindi noi provvederemo a fare degli accertamenti. Oserei dire che questa è quasi una vera e propria denuncia e, quindi, provvederemo all'accertamento presso il comune di Milano, come provvederemo a quelli nel settore dei *call center* per quanto riguarda gli inquadramenti, verificando anche la possibilità di intervento dell'istituto per l'eventuale modifica. Non è chia-

rissimo e faremo un approfondimento anche su questo.

PRESIDENTE. Ringraziamo il dottor Nori e la dottoressa Casella per il contributo, che è stato ficcante. Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.20.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. VALENTINO FRANCONI

*Licenziato per la stampa
il 24 luglio 2014.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

ALLEGATO



**Audizione del Direttore generale
Mauro Nori presso la Commissione Lavoro
della Camera dei Deputati**

Roma 3 giugno 2014

DISCIPLINA AMMINISTRATIVA DELL'ATTIVITA' DEI CALL CENTER NEL CONTESTO DEL LAVORO A PROGETTO.

E' noto che lo spirito della riforma del mercato del lavoro del 2003 (d. lgs. 276/2003) era quello di regolamentare forme di lavoro flessibile a tutela sia dei diritti dei lavoratori che della concorrenza delle imprese.

Nel contesto della dichiarata **finalità dell'introduzione del lavoro a progetto di delimitare l'utilizzo del lavoro coordinato e continuativo alle sole prestazioni genuinamente autonome**, intendendosi per tali quelle rese in funzione di un risultato predeterminato che le caratterizza e ne delimita l'ambito di svolgimento (lavoro a progetto), con una prima circolare ministeriale (**n. 1/2004 del Ministero del lavoro**) era stato chiarito il relativo regime transitorio e fornite le prime indicazioni sul campo di applicazione, le tutele del collaboratore e la definizione di progetto, programma di lavoro o fase di esso.

Successivamente il Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale Damiano, ha provveduto **a specificare nel dettaglio** l'operatività del lavoro a progetto nel settore dei call center.

Anche in questa circolare (**n. 17/2006 congiunta Ministero del lavoro, Inps, Inail**) si chiarisce che «la finalità di tale disposizione è quella di **delimitare (ma non vietare)** l'utilizzo del lavoro coordinato e continuativo a quelle sole prestazioni che siano genuinamente autonome perché effettivamente riconducibili alla realizzazione di un programma o progetto o fasi di esso gestite dal lavoratore in funzione del risultato.

Risultato che le parti definiscono in tutti i suoi elementi qualificanti al momento della stipulazione del contratto e che il committente, a differenza del datore di lavoro, non può successivamente variare in modo unilaterale.

La circolare del Ministro Damiano **chiarisce dunque che il ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative è certamente possibile anche nell'ambito delle attività operative telefoniche offerte dai call center, solo** là dove le modalità di esecuzione del contratto siano tali da confermare il carattere genuinamente autonomo della prestazione lavorativa.

In questo ambito il progetto, programma di lavoro o fase di esso possono cioè essere individuati purché siano idonei a configurare un **risultato** che l'operatore del call center assume l'obbligo di conseguire entro un termine prestabilito e con la possibilità di **determinare autonomamente i tempi di lavoro**.

Ne deriva che il progetto o programma di lavoro deve essere individuato con riferimento **ad una specifica e singola "campagna"** la cui durata costituisce

il necessario termine esterno di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto.

Secondo il Ministero del lavoro nelle attività di call center un genuino progetto, programma di lavoro o fase di esso è peraltro configurabile con riferimento alle campagne **OUT BOUND**, quelle cioè **in uscita dal call center verso l'utente**.

Nell'ambito di queste campagne il progetto o risultato assegnato al collaboratore è, infatti, quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente.

Circostanza questa che consente al collaboratore di poter modulare il contenuto della prestazione lavorativa sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto.

Diversamente, per le attività cosiddette **IN BOUND**, dove cioè l'operatore **riceve** le telefonate ed è tenuto a fornire adeguate informazioni al cliente, il contenuto concreto della prestazione, dipendendo dal tipo di utenza e dalla imprevedibilità delle esigenze da questa rappresentate, è inevitabilmente variabile e, dunque, non preconfigurabile da parte dell'operatore, cosicché il ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative pare in questi ultimi casi improprio.

Il collaboratore a progetto di un call center a cui è assegnato l'incarico di compiere determinate operazioni **telefoniche può, in altri termini, essere considerato effettivamente tale alla condizione essenziale che possa previamente determinare, senza necessità di preventiva di autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa**. Ciò implica che il collaboratore non solo non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, ma può altresì decidere liberamente se eseguire la prestazione ed in quali giorni.

Per questa ragione ciascuna postazione di lavoro deve essere attrezzata con appositi dispositivi che consentano al collaboratore di interrompere in qualsiasi momento il flusso dei contatti telefonici da processare.

LA CENTRALITA' DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA.

Con la circolare n. 17/2006 si sono peraltro fornite indicazioni di carattere operativo rivolte al solo personale ispettivo del Ministero del lavoro e della previdenza sociale e degli Istituti previdenziali, al fine di **uniformare il più possibile il criterio di valutazione** da adottare nella lettura del fenomeno in esame.

In questa prospettiva, in luogo di un approccio meramente repressivo, **veniva preferito dalla stessa circolare un'adeguata attività di carattere informativo, volta ad istruire gli operatori del settore sulla** corretta utilizzazione della tipologia contrattuale delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto. La predetta fase di opportuna informazione sarebbe stata volta ad assicurare omogeneità di comportamento tra gli operatori del settore ed è, pertanto, necessariamente preliminare all'avvio da parte degli

ispettori di una vigilanza mirata a verificare la genuinità delle collaborazioni a progetto poste in essere.

La vicenda del settore dei "call center" **si intreccia infatti strettamente con quella dei massicci interventi ispettivi che hanno determinato in passato (vedi vicenda Atesia)** l'assunzione in blocco e a tempo indeterminato di un notevole numero di lavoratori (3200) mediante l'intervento della magistratura, nonostante la circolare ministeriale, determinando la delegittimazione dell'accordo sindacale che determinava (come richiesto dallo stesso Ministero del lavoro) un percorso graduale e socialmente condiviso di regolarizzazione e stabilizzazione dei rapporti di lavoro nel gruppo Atesia.

La centralità dell'attività ispettiva sul punto ha dato vita ad una serie di ulteriori interventi di chiarimento/indirizzo in via amministrativa: con la nota 17286 del 3.12.2008 il MLPS ha fornito ulteriori chiarimenti circa l'applicazione delle precedenti ministeriali citate n. 1/2004, **17/2006**, e **4/2008** al fine di uniformare l'esercizio dell'attività ispettiva in materia di collaborazioni a progetto e call center e alla nota ha dato seguito **l'Inps con circolare 111/2008**.

LE NORME SULLA STABILIZZAZIONE

Il settore dei call center è infatti **quello che maggiormente ha utilizzato la norma (articolo 1, comma 1202 e seguenti, della legge 27 dicembre 2006, n. 296), che ha consentito la stabilizzazione** dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa in essere, anche con modalità a progetto, in rapporti di lavoro subordinato.

La norma prevedeva che il processo di stabilizzazione venisse avviato con la sottoscrizione di accordi aziendali per poi perfezionarsi con la sottoscrizione di accordi di conciliazione individuale ex articoli 410 e 411 del codice di procedura civile. I contratti di lavoro subordinato dovevano prevedere una durata minima di 24 mesi. Il rapporto di lavoro poteva interrompersi prima del predetto termine solo in caso di cessazione per giusta causa o dimissioni del lavoratore. Gli accordi sono stati stipulati tra il 2007 e il 2008 (termine ultimo il 30 settembre 2008) e le stabilizzazioni si sono concentrate principalmente nel periodo 2007 e 2008, pur essendosi protratte anche negli anni successivi in quanto era possibile che gli accordi prevedessero stabilizzazioni "*in tranches*" dei collaboratori.

Per perfezionare l'accordo **i datori di lavoro dovevano versare alla gestione separata un contributo straordinario integrativo pari alla metà della quota di contribuzione** a carico del committente per il periodo di vigenza del contratto di collaborazione di ciascun lavoratore interessato alla trasformazione del rapporto di lavoro. Tale contributo era proprio finalizzato a migliorare la condizione previdenziale dei lavoratori in gestione separata in quanto le somme versate sono considerate contribuzione previdenziale a tutti gli effetti.

Ovviamente, a partire dalla data di decorrenza del nuovo contratto di lavoro subordinato il lavoratore è stato iscritto al Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti.

L'ULTIMA CIRCOLARE MINISTERIALE (N. 14/2013)

Riprende la precedente circolare del 2006, osservando che la disciplina delle attività di call center realizzate attraverso l'out bound nasce nella prassi amministrativa.

Il Legislatore ha introdotto recentemente, con l'art. 24 bis del D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012), una specifica disciplina del contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nel settore dei call-center.

Gli interventi hanno inciso, da un lato, sui requisiti necessari per la stipula del contratto e, dall'altro, sulle conseguenze legate ad una "delocalizzazione" delle attività.

In particolare, essa contiene un passaggio interpretativo relativo a cosa si intenda per attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center 'outbound', per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Tale specifica viene interpretata nel senso di ricomprendere sia le attività di vendita di beni sia le attività di servizi. Per tale via, dunque, secondo il Ministero, anche le attività di servizi svolte nei call center beneficerebbero della esclusione dall'applicazione dei requisiti dell'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003, **non risultando necessaria la predisposizione di uno specifico progetto nel caso in cui vengano rispettati i parametri economici determinati dalla contrattazione collettiva**, la quale assume una funzione in senso lato "autorizzatoria" del ricorso a tale contratto.

La circolare si sofferma anche sulle disposizioni volte a contrastare il fenomeno della delocalizzazione dei call-center nei Paesi comunitari ed extracomunitari, mediante l'introduzione di un apposito limite dimensionale per le aziende.

LA LEGGE DI STABILITÀ 2014

In proposito si ricorda che al **fine di salvaguardare la continuità occupazionale nel settore dei servizi di "call center"**, l'articolo 1, c. 22 della **legge di stabilità 2014** prevede una specifica misura in favore delle aziende che, entro le scadenze previste, hanno attuato le misure di stabilizzazione dei collaboratori a progetto di cui all'articolo 1, comma 1202, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, e successive modificazioni. Per i predetti lavoratori, ancora in forza alla data del 31 dicembre 2013, è concesso un particolare **incentivo pari a un decimo della retribuzione mensile lorda imponibile ai fini previdenziali per ciascuno dei lavoratori stabilizzati**, per un periodo massimo di dodici mesi, nel rispetto dell'articolo 40 del regolamento (CE) n. 800/2008 della Commissione, del 6 agosto 2008.

Le modalità attuative di questa disposizione, ivi incluse le modalità di interruzione dell'incentivo al raggiungimento delle soglie massime di erogazione per ciascuna azienda ovvero del limite massimo di spesa complessivo programmato, sono rimesse ad un **decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze.**

Contact center multicanale INPS/INAIL per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'utenza

Premessa

Il "Servizio di Contact Center Multicanale INPS/INAIL" è stato acquisito dagli Istituti a seguito dell'espletamento di una procedura di gara ristretta di carattere comunitario ai sensi dell'art. 55 del D. lgs. 163/2006 e ss. mm.

Il relativo bando è stato pubblicato nell'ottobre del 2008 sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea a seguito di parere favorevole del CNIPA (n.97 del 18 settembre 2008), che ha ritenuto la procedura coerente con le linee di azione di *e-government* e con il contesto normativo di riferimento.

Al fine di valorizzare le caratteristiche di natura qualitativa, gli Istituti hanno scelto, quale criterio di aggiudicazione della procedura, l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D. lgs. 163/2006 mm..

Nello specifico, agli operatori economici è stato chiesto di predisporre:

- una relazione tecnica con la descrizione progettuale dell'organizzazione, delle metodologie e degli strumenti proposti per ogni singola componente della fornitura, in termini organizzativi, procedurali, professionali, architetture, di servizio, infrastrutturali, tecnologici e metodologici;
- elenco delle figure professionali da impiegare nel progetto con riferimento alle qualifiche professionali (come dettagliate nel capitolato tecnico).

La determinazione del punteggio per l'aggiudicazione della procedura è stata individuata sulla base dei parametri di valutazione di seguito elencati:

1. completezza e rispondenza della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti indicati relativamente all'infrastruttura e ai servizi automatici (5 punti);
2. completezza e rispondenza della soluzione proposta con gli obiettivi e i requisiti indicati relativamente al servizio operatori, in termini di organizzazione del servizio, dimensionamento del servizio operatori e composizione del pool di risorse professionali (15 punti);
3. metodologia e strumenti di monitoraggio, per il rilevamento della qualità percepita del servizio (10 punti);
4. progetto di evoluzione ed innovazioni proposte per i sistemi di CRM e di KM (10 punti);
5. Organizzazione e strutturazione del servizio di sviluppo del software, in termini di metodologia e pool di risorse professionali (15 punti);

6. Organizzazione e strutturazione dei servizi professionali di supporto, in termini di metodologia e pool di risorse professionali (5 punti)

Inoltre, per l'esecuzione del contratto da parte dell'aggiudicatario è stata richiesta la localizzazione dei centri di servizio nel territorio nazionale ai sensi dell'art.69 del D.Lgs. 163/2006

In sede di strategia di gara, gli Istituti coinvolti hanno preso in considerazione l'opportunità di riqualificare, nei contratti a venire, le risorse già operanti sul servizio in oggetto.

Tuttavia, diversamente da quanto previsto per alcune figure professionali, per gli operatori dedicati ai servizi di Contact Center non è prevista alcuna disposizione normativa o contrattuale nei CCNL che tuteli il mantenimento del posto di lavoro nei cambi d'appalto, come ad es. avviene per gli operatori dedicati ai servizi di pulizia, a differenza dei quali gli operatori addetti ai contact center non sono vincolati a prestare servizio presso il cliente ma, generalmente, presso le sedi in cui opera il Contact center.

Evoluzione contrattuale.

A seguito della valutazione delle offerte presentate da tre operatori economici (RTI Transcom Worldwide S.p.A. - Visiant Contact Center S.p.A. - Visiant Galileo S.p.A.; RTI Poste Link S.c.r.l. - Almaviva S.p.A., Almaviva Contact S.p.A. - Contact S.p.A., e IBM Italia S.p.A.; RTI Auselda AED Group S.p.A. - Omega S.p.A.), è stato individuato il RTI Transcom quale aggiudicatario del servizio.

In data 15 giugno 2010 è stato stipulato, tramite Convenzione, da INPS/INAIL il relativo contratto per una durata complessiva pari a 36 (trentasei) mesi a decorrere dal 16 giugno 2010 e per un importo complessivo massimo pari a €. 98.622.190,00, IVA esclusa.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, comma 1, del predetto Contratto, è prevista la facoltà di aumentare in qualsiasi momento, nel corso della durata contrattuale, i servizi affidati entro il limite complessivo del 40% di cui al punto II.2.1) del bando di gara.

Pertanto, in ragione del fabbisogno crescente relativo al triennio 2011-2013 e del servizio Centralino Unico Nazionale (CUN), sono state attivate le opzioni previste contrattualmente del 40% e del quinto d'obbligo ai sensi dell'art. 11 del R.D. n. 2440/1923, a gravare sulla quota contrattuale dell'INPS.

Inoltre, sono stati affidati al medesimo raggruppamento i "Servizi complementari di pagamento su POS virtuale attraverso il Contact Center INPS-INAIL e potenziamento dell'infrastruttura per il servizio fax".

In data 30 luglio 2012, Equitalia S.p.A. ha aderito alla suddetta Convenzione INPS/ INAIL finalizzata alla regolazione generale dell'accesso di Equitalia al servizio oggetto del Contratto CCM e alla ripartizione dei costi dell'infrastruttura secondo quanto previsto all'art. 18 del predetto Contratto CCM.

In data 31 luglio 2012, in virtù di quanto sopra, Equitalia S.p.A. ha sottoscritto, in proprio nonché per conto delle società partecipate del Gruppo, con il RTI Transcom il contratto avente ad oggetto l'«Adesione di Equitalia al contratto CCI INPS/INAIL», per un importo pari a € 5.869.791,80, IVA esclusa, e con scadenza al 15 giugno 2013.

L'art. 2, comma 2, del Contratto medesimo, prevede la facoltà in capo agli Enti di rinnovare espressamente il contratto per ulteriori 12 mesi, fino ad un massimo di 36 mesi, come già previsto nel bando di gara al punto II.2.2.

Al fine di provvedere al rinnovo del servizio, con nota del 30 maggio 2013 è stato richiesto parere di congruità tecnica ed economica dell'Agenzia per l'Italia Digitale (già "DigitPA") per la rideterminazione dei corrispettivi, in conformità a quanto previsto all'art. 2, comma 3, del suddetto Contratto CCM.

Stante la scadenza del Contratto CCM al 15 giugno 2013 gli Istituti hanno provveduto all'attivazione della suddetta clausola per un importo complessivo di € 73.288.783,84 iva esclusa.

NOTA DI SINTESI PERSONALE DEDICATO AL CCM INTEGRATO INPS-INAIL-EQUITALIA

- **Totale personale impegnato sul servizio di call center**, 100% assunto con contratto in subordinazione: **2.529** (al 31 marzo 2014)

- **Periodo di assunzione**
 - **1.938** (77%) a Tempo Indeterminato
 - **591** (23%) a Tempo Determinato

- **Orario di lavoro**
 - **477** (19%) Full Time
 - **2.052** (81%) Part Time (mediamente 27,5 ore settimana)

- **Contratto di riferimento**
 - Telecomunicazioni: **2.171** (86%)
 - Altri contratti (commercio, cooperative): **358** (14%)

- **Livello di Inquadramento** (riferimento contratto TLC)
 - 4° livello TLC o superiore: **217** (9%)
 - 3° livello TLC: **1.834** (73%)
 - 2° livello TLC: **478** (19%)

- **Retribuzione lorda mese**
 - 4° livello TLC di un full ime: € 1.585
 - 3° livello TLC di un full time: € 1.494
 - 2° livello TLC di un full time: € 1.382

Indice 4/6/2014

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Trend stabilizzazioni principali operatori addetti al contact center

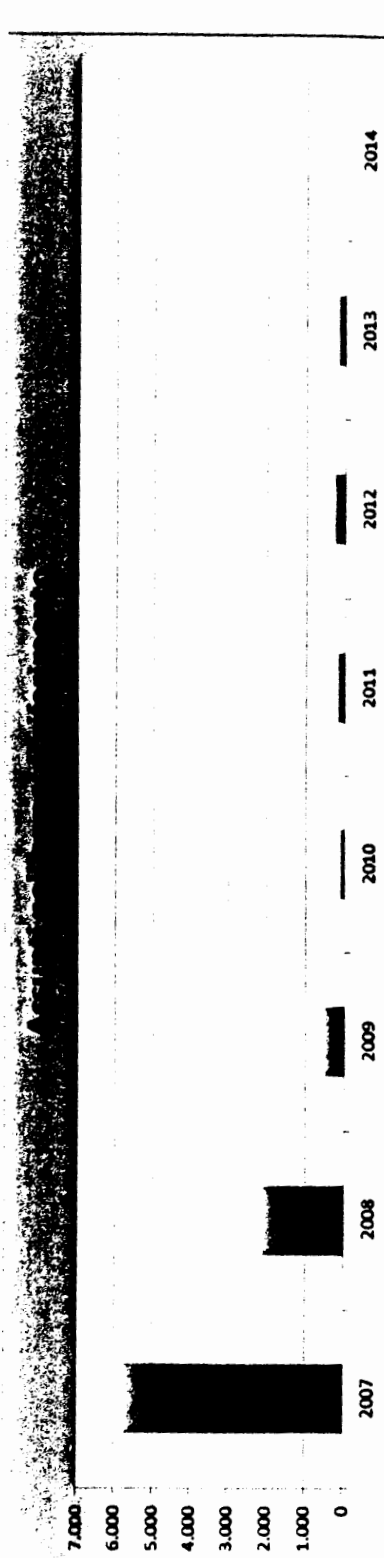
Roma, giugno 2014



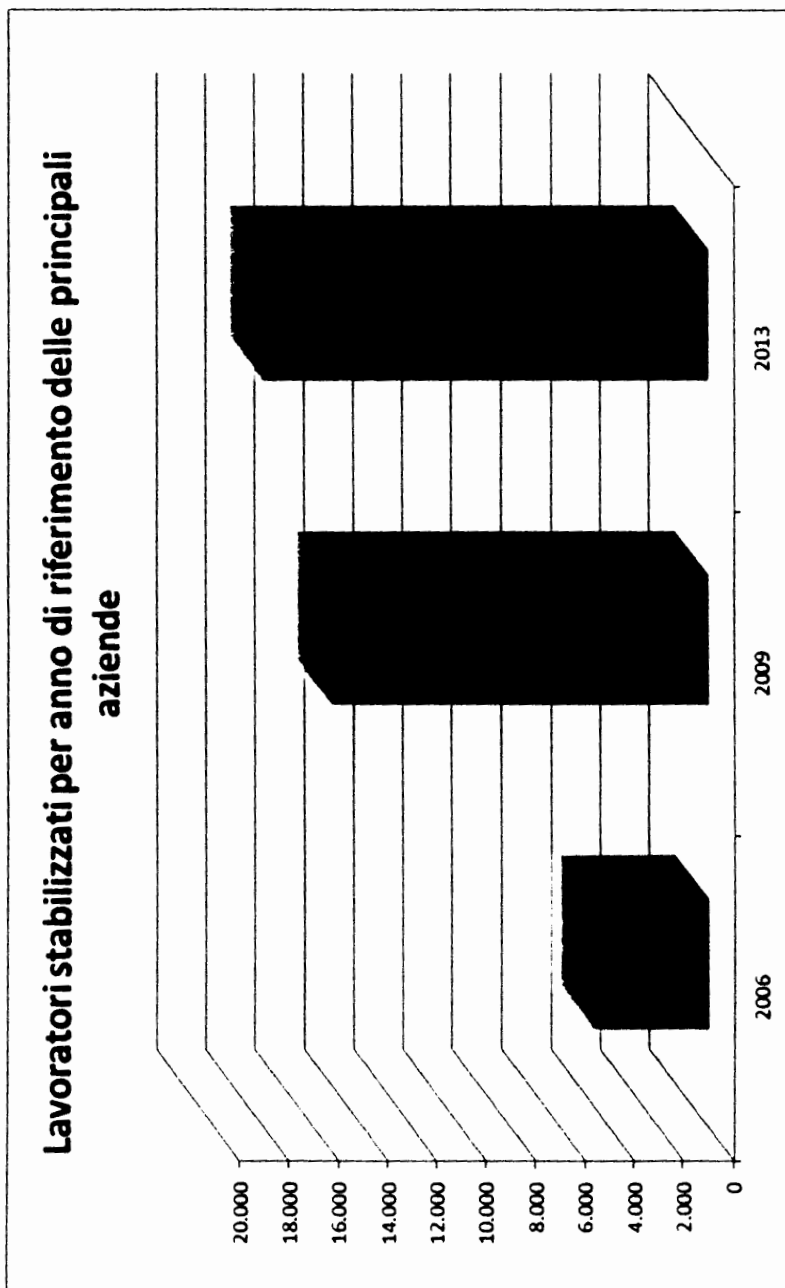
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Lavoratori assunti con rapporto satabilizzato dal 2007 al 2014

MESE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gennaio	11	406	315	31	20	31	91	11
Febbraio	11	359	19	10	16	12	21	8
Marzo	1.528	198	22	14	22	12	11	8
Aprile	282	90	47	11	18	10	9	2
Maggio	471	104	17	24	16	11	9	0
Giugno	596	121	7	3	30	39	10	0
Luglio	104	38	20	6	36	16	8	0
Agosto	219	66	8	6	13	5	2	0
Settembre	683	207	16	8	8	10	6	0
Ottobre	202	181	18	20	11	69	11	0
Novembre	874	273	21	4	12	70	11	0
Dicembre	790	53	7	4	6	16	13	0
Totale	5.771	2.096	517	141	208	301	202	29



Fonte archivi INPS - CSC 7.07.08



dati cumulati

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Il Contact Center Multi-canale INPS-INAIL (CCM)

Roma, Giugno2014



Il Contact Center INPS INAIL (Dati al 31/12/2013)

Circa 23 mln contatti/anno gestiti da CCM

Telefono, Voip, Skype, Mobile, Fax, Web, Mail
(Circa 500.000 di contatti gestiti provenienti da
Webcall e Skype)

Circa 580.000 quesiti INPS Risponde gestiti da
CCM

circa 500.000€ gestiti da CCM per pagamenti
contributi (colf, versamenti volontari, riscatti e
ricongiunzioni)

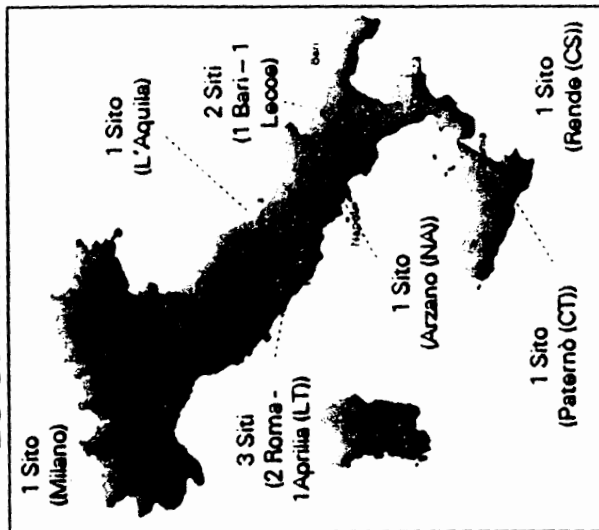
italiano, tedesco, inglese, francese, polacco,
spagnolo, russo, arabo

Da circa 1.000 operatori nel 2010 a circa 2.529
nel 2013

Servizio automatico: 24 h/24
Servizio operatori: Lun/Ven 8-20; Sab 8-14

Da 6 siti operativi nel 2010 a 10 siti operativi nel
2013

10 SITI OPERATIVI



Lavoratori aziende call center per mese

MESE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gennaio	3.954	9.573	13.359	13.857	14.537	16.305	16.410	16.445
Febbraio	4.040	9.710	13.596	13.937	14.498	16.488	16.134	16.196
Marzo	4.109	9.777	13.725	14.052	14.778	16.557	15.943	16.087
Aprile	4.821	9.842	13.837	14.118	14.936	16.539	15.950	11.846
Maggio	4.856	9.871	13.841	14.167	14.911	16.469	15.783	
Giugno	5.323	9.970	13.780	14.211	14.981	16.449	15.812	
Luglio	5.903	9.973	13.694	14.223	15.185	16.446	15.974	
Agosto	5.829	10.294	13.595	14.237	15.184	16.516	15.996	
Settembre	6.445	10.466	13.560	14.300	16.268	16.568	16.196	
Ottobre	7.103	10.683	13.623	14.373	16.293	16.538	16.254	
Novembre	7.712	10.767	13.591	14.444	16.337	16.494	16.242	
Dicembre	8.786	10.946	13.795	14.516	16.307	16.525	16.103	
Totale	9.945	12.182	15.248	15.828	18.006	18.087	17.993	16.687

€ 2,00



17STC0004580