

LAVORO | PAGINA 9

L'Inps chiude gli sportelli 7e30 Largo ai privati

✉ LAVORO A PERDERE

La previdenza si allontana dai «clienti». A Milano già chiusi gli sportelli al pubblico e in tutta Italia non si prendono più i 7e30 dei pensionati. Chi non sa andare in Rete dovrà rivolgersi al call center oppure a Caf, patronati, o commercialisti. Privatizzate la riscossione, l'informatica, la spedizione dei documenti. La cig in deroga agli «enti bilaterali»

Si svuota l'Inps, utenti solo virtuali

Chiudono gli sportelli al pubblico, si potrà accedere solo via Internet. Si privatizza tutto, e pagheremo caro

Rocco Di Michele

Cominciamo con la buona notizia. A Milano, da lunedì 4 aprile, «l'Inps elimina le code agli sportelli». Gioia degli utenti e via con le domande: «ma come hanno fatto?». Semplice: li hanno chiusi per sempre. Si potrebbe usare lo stesso metodo per eliminare le code in autostrada, cementando i caselli.

Il linguaggio berlusconiano è contagioso e chiunque si sente in diritto ormai di presentare un danno come un vantaggio. Ma andiamo con ordine. Dalla fine di quest'anno la riorganizzazione dell'istituto di previdenza prevede che tutti gli sportelli d'Italia vengano chiusi. Di lì in poi, come i milanesi già ora, tutti i contatti (per domande, adempimenti, ecc) dovranno obbligatoriamente avvenire via Internet. Per gli sprovvisti di connessione adsl (untrasettantenni, badanti dell'est, invalidi al 100%, migranti di vario ordine e grado, analfabeti informatici, ecc) potranno rivolgersi a un *contact center* per «valutare l'esigenza di fissare un appuntamento presso gli uf-

fici». Due sportelli rimarranno aperti – provvisoriamente – per dire a voce come bisogna «accedere» all'istituto. Gli impiegati addetti a questo incarico si sono già rivolti al prefetto perché «temono per la propria integrità fisica», di fronte alle torme di utenti inferociti ancorché pensionati.

Tutto è iniziato nel 2008, con l'avvento di Antonio Mastrapasqua alla presidenza dell'Inps. Ridurre i costi di esercizio e aumentare la produttività, il suo obiettivo. Chiama Kpmg, una multinazionale, le dà 17 milioni di euro e si fa disegnare una ristrutturazione generale. Prima ogni ufficio si occupava di un settore (lavoratori autonomi, dipendenti, parasubordinati, ecc) ora vengono scomposti «per adempimenti» e flussi telematici. Quindi qualcuno si occupa solo di rimborsi, altri solo di riscossione, altri ancora solo di aggiornamento anagrafico, ecc. Nessuno, tra breve, sarà più in grado di capire come «si gestisce» una figura contributiva complessivamente. E dire che la normativa burocratica italiana non è fatta per esser chiara...

Informazione e consulenza per gli

utenti diventano spese da eliminare. Ormai da mesi chi si avvicina a uno sportello Inps si sente raccomandare di «procurarsi un Pin» per comunicare on line; e peggio per te se non sei in grado, spesso, neppure di capire cosa



ti viene detto – per iscritto, a quel punto – in burocratese stretto. Un esempio dalla lettera «libera-code»: «duplicato modelli Cud e ObisM, protocollazione documentazione presentata ancora in forma cartacea» e via dicendo.

Da aprile vanno presentate on line le richieste di disoccupazione, mobilità, gestione separata, lavoratori domestici Isee, assegni familiari, ricostituzioni di carriera. Un altro esempio: già ora l'Inps abolisce il servizio di assistenza fiscale nei confronti dei pensionati, che non potranno perciò più presentare in questo modo la dichiarazione dei redditi. Un servizio gratuito che ora viene appaltato a Caf, patronati e commercialisti (al modico prezzo variabile tra i 13 e i 26 euro a carico dell'Agenzia delle entrate). La stessa soluzione, inevitabilmente, verrà prospettata a tutti coloro che proprio non riescono a risolvere i problemi di rapporto con l'Inps tramite computer. Un giro d'affari eccezionale (parliamo di milioni di persone) contro cui i sindacati confederali non hanno fin qui mosso neppure un dito (in effetti molti Caf e patronati fanno capo proprio a loro). Per non parlare dei *call center*, che dal giorno alla notte possono metter mano sulla clientela più vasta che abbiano mai avuto.

Senza più contatti con l'utenza, ci vuol poco a capirlo, ci si libera soprattutto di un bel po' di dipendenti. «Fannulloni», vi hanno detto. beh, la stessa Inps riconosce che nel 2009, rispetto all'anno precedente, c'è stato un aumento della produzione del 12%, mentre il personale è sceso del 5,2; l'incremento di produttività è stato perciò del 16,1%. Niente male (ma non ditelo a Marchionne...).

Ma la riduzione del personale non è neppure l'obiettivo principale di tutta questa riorganizzazione. Se si guarda a che fine stanno facendo i servizi «strategici» dell'Inps si vede che tutta l'informatica – ovvero la gestione delle banche dati di tutti noi, con dati «sensibilissimi» dal punto di vista della *privacy* – è quasi del tutto esternalizzata a privati. Anche la riscossione dei contributi è stata affidata a una società privata (Equitalia, che ha come presidente sempre Mastrapasqua, «l'uomo dai 54 incarichi»). E così è per la spedizione dei documenti (Postel). Mentre la gestione della cassa integrazione in deroga è in mano agli «enti bilaterali» (aziende e sindacati, *fifty-fifty*), con l'Inps ridotta al ruolo di semplice ufficiale pagatore. Che bello «privatizzare» così, non vi pare? Qualcuno incassa e tutti noi paghiamo (ogni mese, con i contributi).

