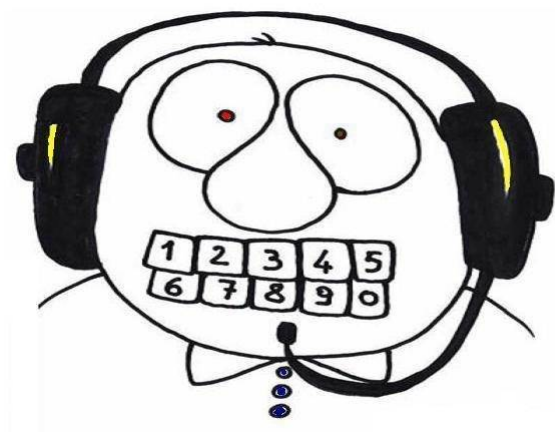

L'INPS E LA GUERRA DEI TELEFONI. TRA FASTWEB E VITROCISSET A RIMETTERCI E' IL SERVIZIO

Comunicato n. 02\19



Nazionale, 11/01/2019

Sul servizio di telefonia dell'INPS sembra essersi scatenata una vera e propria guerra senza esclusione di colpi. Fino ad aprile 2018 il servizio era gestito da FASTWEB, da maggio dello stesso anno sarebbe dovuta subentrare la società VITROCISSET, vincitrice del nuovo appalto che in qualche modo ha rivoluzionato il servizio di telefonia dell'INPS, un cambiamento che, a detta dell'amministrazione, produrrà a regime notevoli risparmi rispetto al passato.

Purtroppo la VITROCISSET si è fatta trovare impreparata allo start del nuovo contratto e l'INPS ha prorogato di mese in mese il rapporto con FASTWEB fino a dicembre 2018, ad un costo mensile di € 550.000,00, mentre con la nuova gestione gli oltre 40.000 apparecchi telefonici sono diventati di proprietà dell'Istituto ad un costo di circa € 2.000.000,00 e la manutenzione peserà sul bilancio dell'INPS per soli € 200.000,00 annui. Sicuramente un notevole risparmio.

Arriviamo a gennaio 2019 e non avendo ottenuto ulteriori proroghe FASTWEB decide di chiudere le linee telefoniche attive, cominciando proprio da quelle in cui ancora non è stata fatta la migrazione verso il nuovo sistema. Le linee telefoniche dell'INPS rimangono isolate e la VITROCISET cerca di correre ai ripari accelerando l'installazione degli apparecchi, ma i ritardi accumulati sono notevoli e il disservizio è evidente. Entro alcune settimane si prevede che tutto andrà a regime ma il danno c'è stato, tanto che l'Istituto ha dato mandato all'avvocatura di valutare la possibilità di rivalersi su FASTWEB per l'interruzione del servizio e su VITROCISET per i ritardi nell'attivazione del nuovo sistema. C'è anche chi ipotizza che le due società abbiano fatto cartello per spillare all'INPS un po' di denari, considerato il costo mensile della proroga del servizio effettuato da FASTWEB, ma siamo nelle ipotesi legate alla fantapolitica e non vogliamo credere che l'Istituto si faccia prendere così facilmente in giro.

Veniamo ora alle cuffie e alle polemiche che ha scatenato la richiesta di sottoscrivere una clausola che prevede una sanzione di € 70,00 in caso di mancata riconsegna delle stesse. Innanzitutto chiariamo che in caso di smarrimento o furto è sufficiente presentare una denuncia all'autorità giudiziaria per essere esonerati dalla restituzione dei 70 euro. C'è inoltre un punto che ci è stato chiarito e che può rasserenare tutti: **non è obbligatorio ritirare le cuffie e le stesse possono anche essere restituite una volta che si è stati dotati dell'apparecchio telefonico, così come ci è stato assicurato che nessuno sarà trasformato in un operatore di call center.**

Il nuovo sistema permette di collegare le cuffie al PC, potendo più agilmente parlare contemporaneamente al telefono e accedere alle banche dati e ai programmi informatici. Ma questo non è obbligatorio, perché si continuerà ad essere dotati del normale apparecchio telefonico. Inoltre, in futuro, per esempio con la dotazione di videocamere, sarà possibile effettuare videoconferenze e corsi di formazione direttamente dalla propria postazione, con evidenti risparmi sui costi delle missioni e degli spostamenti del personale.

Francamente, passare ad un sistema di telefonia che produce notevoli risparmi e che offre un utilizzo duttile delle apparecchiature in dotazione, non ci sembra sbagliato. Restano sicuramente i gravi disservizi procurati per la cattiva programmazione e quell'antipatica clausola dei 70 euro: sarebbe stato

sufficiente far sottoscrivere la presa in dotazione delle cuffie, come si firma normalmente la consegna di un qualunque supporto, informatico e non. E se proprio si voleva introdurre una penale, doveva almeno essere commisurata al valore del bene e non addirittura maggiore del doppio del suo valore. Si teme forse che si apra il mercato clandestino delle cuffie telefoniche? E allora ci state trattando da ladri a prescindere... Un ripensamento, su questo, sarebbe più che opportuno.