SLC - CGIL **S**indacato **L**avoratori **C**omunicazione
FISTel - CISL **F**ederazione **I**nformazione **S**pettacolo e **T**elecomunicazioni
UILFPC - UIL **U**nione **I**taliana **L**avoratori **F**ederazione **P**oste e **C**omunicazioni

INPS SERVIZI
CHIARIMENTI SULLA GARA PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL CONTACT CENTER

In riferimento alla recente aggiudicazione del 4 novembre della gara per il monitoraggio della qualità del Contact Center di INPS Servizi, le Segreterie Nazionali ritengono opportuno fornire alcuni chiarimenti.

L'appalto riguarda la verifica della qualità del servizio erogato ai cittadini e non rappresenta un'attività nuova. Già nel precedente appalto, aggiudicato al raggruppamento guidato dalla società Present S.p.A., erano previste attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti, affiancamenti in doppia cuffia e verifica dei processi formativi.

Di conseguenza l'aggiudicazione attuale dell'appalto alla RTI Teleperformance va in continuità con il bando precedente.

Inoltre, è bene specificare che ciò che riguarda le attività di Mystery Audit e Speech Analytics, quest'ultima basata sull'analisi automatizzata delle conversazioni telefoniche, necessita della preventiva sottoscrizione di un accordo sindacale ex art. 4 legge 300 che, ad oggi, non è stato sottoscritto.

Pertanto, tali strumenti, non possono essere considerati automaticamente operativi per effetto solo dell'aggiudicazione della gara.

Le scriventi Organizzazioni Sindacali Nazionali continueranno a vigilare affinché ogni eventuale evoluzione delle modalità di monitoraggio avvenga nel pieno rispetto della normativa, della privacy e dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori, garantendo il necessario confronto sindacale.

Roma, 19 novembre 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC-CGIL – FISTEL-CISL – UILFPC-UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILFPC - Tel. 06-45686880