

Spett.le INPS Servizi S.p.A.  
[protocollo@pec.inps.servizi.it](mailto:protocollo@pec.inps.servizi.it)

Alla c.a. del Presidente del Consiglio di  
Amministrazione  
Prof. Mario Esposito

Alla c.a. del Presidente del Collegio dei Sindaci  
Dott.ssa Alessandra D'Onofrio

Alla c.a. del Direttore Generale  
Dott. Paolo Tazzioli

**OGGETTO: Provvedimenti in attuazione dell'art. 19, c. 5, del Decreto Legislativo n. 175/2016.  
Obiettivi di contenimento dei costi di funzionamento per il triennio 2022-2024.**

Come è noto, l'art. 19, comma 5, del d.lgs. n. 175/2016 prevede che, nell'ottica di favorire l'adozione di misure preordinate al miglioramento dei livelli di efficienza gestionale, le amministrazioni pubbliche fissino *“con propri provvedimenti, obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, delle società controllate”*. In ottemperanza alla richiamata disposizione sono stati elaborati gli obiettivi gestionali di contenimento delle spese sopra citate per il quadriennio 2022-2025 che vengono, con la presente, attribuiti a codesta Società.

A tal fine, risulta doveroso considerare che INPS Servizi S.p.A., nel corso del biennio 2022-2023 avvierà, in attuazione di quanto previsto dall'art. 5-bis, del decreto-legge 3 settembre 2019, n. 101, convertito con modificazioni con legge 2 novembre 2019, n. 128, la gestione del contact center multicanale (CCM) dell'INPS, con effetti significativi sul volume dei ricavi e dei costi, ivi inclusi quelli di funzionamento, tracciati nel Piano industriale 2022-2025 recentemente approvato dal suo Consiglio di Amministrazione.

Pertanto, preso atto che l'operatività su un intero esercizio del settore di attività CCM andrà a regime solo nell'esercizio 2023, per l'anno in corso vengono definiti obiettivi di contenimento dei costi di funzionamento riferiti esclusivamente al settore di attività cd. ex Sispi, ovvero ai servizi relativi al fondo buonuscita ex Ipost, agli enti bilaterali, ai formulari UE e, più in generale, a tutti gli attuali e futuri servizi, la maggior parte dei quali già svolti nel corso del 2021, diversi dalle citate attività di CCM.

Per quanto riguarda la gestione dei servizi di CCM per conto dell'INPS vengono, nel presente atto, ribaditi i parametri enucleati nell'Accordo quadro di servizio stipulato con codesta Società il 7 dicembre 2021 e nel sopra citato Piano Industriale 2022-2025, che comportano, in via programmatica, effetti anche con riguardo ai costi di funzionamento del triennio 2022-2024. A partire dall'esercizio 2024 verranno adottati obiettivi di contenimento dei costi di funzionamento relativi al canale di business del CCM INPS opportunamente parametrati sul presumibile ammontare dei relativi ricavi.

### **Servizio di Contact Center Multicanale (CCM)**

Come è noto, il citato Accordo quadro di servizio (art. 3, c. 3) prevede che la remunerazione delle attività svolte per conto dell'Istituto possa realizzarsi attraverso le seguenti modalità:

- a) pagamento del corrispettivo calcolato sulla base delle prestazioni effettuate e delle tariffe concordate, comprese le attività di monitoraggio, controllo e reportistica;
- b) rimborso di costi sostenuti;
- c) messa a disposizione di beni strumentali;
- d) erogazione di servizi.

Come previsto nell'ambito del Piano industriale 2022-2025, nel triennio 2022-2024 il modello assunto a riferimento è quello del rimborso dei costi sostenuti (opzione b), mentre a partire dal 2025 la struttura dei compensi sarà basata sulla remunerazione delle prestazioni svolte in funzione delle tariffe che saranno concordate negli accordi di servizio attuativi.

Nell'ambito della componente economico-finanziaria del Piano industriale 2022-2025, ai fini della remunerazione unitaria dei servizi, è stata presa a riferimento la struttura tariffaria prevista nel 2019 nel contratto stipulato con l'attuale fornitore, aggiornata, per gli anni 2020-2021, in funzione della variazione dell'indice Istat del costo vita (FOI netto tabacchi) e, per gli anni 2022-2025, delle aspettative di inflazione pubblicate dalla Banca d'Italia a gennaio scorso, nel rispetto del limite annuo di spesa stabilito nell'Accordo di servizio.

In particolare, nel 2025 la remunerazione unitaria dei contatti è stata ipotizzata variabile in funzione della durata dei contatti gestiti:

- contatti di durata inferiore e 0,25': non è contemplata alcuna remunerazione;
- contatti di durata da 0,25' a 4': € 1,843;
- contatti di durata da 4' a 6,5': € 2,735;
- contatti di durata superiore a 6,5': € 3,863.

Il 20 aprile 2022, nell'ambito di un'apposita seduta straordinaria, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha avuto modo di analizzare le risultanze del citato Piano industriale e, nell'esercizio delle proprie funzioni di controllo analogo previste dal d.lgs. 175/2016, sono state adottate apposite direttive prontamente trasmesse a codesta Società.

Nel merito dei costi di funzionamento relativi alla remunerazione del personale, proprio in considerazione dello straordinario ampliamento di personale che si realizzerà nel corso del 2022 e del 2023 per effetto dell'assunzione degli operatori dedicati al servizio CCM, si raccomanda, già a partire dal 2022, di subordinare la stipula di ogni eventuale atto contrattuale che preveda l'erogazione di trattamenti economici aggiuntivi rispetto a quelli fissati dal CCNL alla preliminare verifica della sostenibilità economica e finanziaria con riguardo all'intero organico della Società e della compatibilità con il citato Piano industriale.

### **Attività e servizi collegati alle funzioni di previdenza e assistenza (attività ex SISPI)**

INPS Servizi gestisce affidamenti diretti da parte del socio unico INPS nei seguenti segmenti di attività:

- liquidazione delle indennità di buonuscita dei dipendenti dell'Ente Poste (determinazione del Presidente dell'Istituto n. 132 del 30 ottobre 2018, rinnovata con deliberazione del CdA dell'Istituto n. 4 del 19 gennaio 2022);
- servizi connessi alla riscossione dei contributi e altri servizi informativi a favore degli enti bilaterali, fondi e casse (determinazione del Presidente dell'Istituto n. 132/2018);
- gestione dei formulari cartacei ed altri documenti scambiati tra l'INPS e le altre istituzioni di sicurezza sociale dell'Unione Europea, Svizzera, SEE (Islanda, Liechtenstein, Norvegia) nonché degli Stati extracomunitari convenzionati con l'Italia (deliberazione del CdA dell'Istituto n. 28 del 10 marzo 2021).

Al riguardo, ai fini del contenimento dei costi, vengono stabiliti obiettivi finalizzati a ridurre l'incidenza dei costi di funzionamento rispetto al valore della produzione, assumendo a riferimento i dati del bilancio 2021.

In particolare, i costi di funzionamento da assumere a riferimento sono i costi operativi direttamente riferibili alla componente ex SISPI oltre alla parte dei costi generali (governance, servizi generali, ecc.), da calcolare e imputare pro quota in ragione del fatturato della componente medesima. Detto aggregato va computato, per tutti gli anni (ivi incluso il 2021, anno di riferimento), al netto delle seguenti voci di costo di funzionamento, che risulta opportuno non assoggettare a misure tendenziali di contenimento:

- a) gli ammortamenti, in quanto espressione economica di operazioni di investimento;
- b) le svalutazioni e accantonamenti ai fondi rischi, in quanto manifestazione di interventi contabili finalizzati a favorire l'instaurazione di condizioni di prudenza e massima aderenza alle normative in materia.

Nel dettaglio, a fronte di un aumento del valore della produzione rispetto al 2021, dovranno essere adottate le iniziative idonee a far sì che il rapporto tra i costi di funzionamento calcolati come

sopra definito e il valore della produzione si riduca, rispetto al dato del 2021, nei termini di seguito indicati:

- nella misura dell'1,5% nel 2022;
- nella misura del 3,0% nel 2023;
- nella misura del 3,5% nel 2024.

Laddove, in uno o più esercizi non si registrasse un aumento del valore della produzione rispetto al 2021, si richiede di adottare gli interventi finalizzati a far sì che il rapporto fra i costi di funzionamento calcolati come sopra evidenziato e il valore della produzione risulti non superiore a quello conseguito nel 2021.

Area Budget e Contabilità, Partecipazioni societarie e Valorizzazione Patrimonio mobiliare

Il Dirigente

Rita Di Paola

Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti

Il Direttore

Ferdinando Montaldi