

# ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

## DELIBERAZIONE N. 6

**Oggetto: Linee di indirizzo attività di Contact Center**

### IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 28 maggio 2026)

**Visto** l'articolo 1, della legge 9 marzo 1989, n.88 recante le *"Funzioni e finalità dell'Istituto nazionale delle previdenza sociale – INPS"*;

**Visto** l'art. 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n.479, modificato dall'art.17, comma 23, della legge 15 maggio 1997, n.127 in tema di competenze attribuite al Consiglio Indirizzo e Vigilanza;

**Visto** l'art.4, comma 2, del D.P.R. 24 settembre 1997, n.366 "Regolamento concernente norme per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto nazionale della previdenza sociale";

**Visto** il DPCM del 1° giugno 2022 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

**Tenuto conto** della propria deliberazione n.3, del 1° luglio 2022, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il dott. Robertino Ghiselli;

**Tenuto conto** del Regolamento di Organizzazione dell'Istituto, da ultimo modificato con determinazione del Commissario Straordinario n. 49 del 14 settembre 2023 *"Modifiche al Regolamento di Organizzazione adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, successivamente modificato con deliberazione n. 108 del 21 dicembre 2020"*;

**Tenuto conto** del *"Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2024-2026"* approvato con D.P.C.M. del 12 gennaio 2024 ed aggiornato per il 2025, con decreto del 3 dicembre 2024;

**Tenuto conto** dell'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.137, del 7 settembre 2022, da ultimo modificato dalla

Il Segretario

Il Presidente

Deliberazione del C.d.A. n.182 del 12 novembre 2025;

**Preso atto** del *"Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza"*, approvato con propria deliberazione n. 25, del 21 marzo 2023, da ultimo modificato dalla propria deliberazione n. 9 del 18 giugno 2024;

**Tenuto conto** della propria deliberazione n.9, del 10 giugno 2025, con oggetto la *"Relazione Programmatica per gli anni 2026-2028"*, in particolare il punto 4.8 riferito alla Società INPS Servizi S.p.A., formalizzando, tra i propri indirizzi strategici, quello di favorire, rispetto alle attività di INPS Servizi, *"una loro diversificazione e una loro maggiore integrazione all'interno dei processi di lavoro e di comunicazione dell'Istituto"*;

**Tenuto conto** della deliberazione del C.d.A. n.150, del 1° ottobre 2025 che ha individuato le *"Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2026"*,

**Tenuto conto** del *"Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2026-2028"* (PIAO), adottato con deliberazione del C.d.A. n.7, del 28 gennaio 2026 ed approvato in via definitiva con delibera di questo Consiglio n.1, del 29 gennaio 2026;

**Visto** il decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175, *"Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica"*;

**Visto** il decreto legislativo 31 marzo 2023 n. 36, il *"Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici"*;

**Tenuto conto** che INPS Servizi S.p.A. è una società *"in house"* interamente partecipata da INPS che, ai sensi del citato D.lgs. n. 175/2016 nonché dell'art. 4 dello Statuto della Società, esercita su quest'ultima il controllo *"analogo"*;

**Visto** l'art. 5-*bis* del decreto-legge 3 settembre 2019, n.101, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 novembre 2019, n.128, che ha disposto l'internalizzazione del servizio di *contact center* multicanale, affidandolo alla società SISPI S.p.A., stabilendo, contestualmente, per la predetta società, il cambio di denominazione in INPS Servizi S.p.A. e la definizione di un nuovo assetto di *governance*;

**Visto** l'art.3.2 dello Statuto di INPS Servizi S.p.A. che individua le attività che costituiscono l'oggetto sociale;

**Vista** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 170 del 24 novembre 2021, con cui è stata disposta la sottoscrizione di un Accordo di servizio quadro con la suddetta Società contenente, tra l'altro, l'impegno della Società medesima a predisporre un Piano industriale sviluppato con riferimento alla determinazione dell'assetto organizzativo e del modello di servizio, all'identificazione degli asset immobiliari, alla presa in carico dei servizi ICT, al reclutamento di nuove risorse nonché alla predisposizione di un *budget* finanziario su un orizzonte triennale;

**Atteso** che il già menzionato Accordo quadro di servizio è stato sottoscritto il 7 dicembre 2021;

**Rilevato** che in data 16 settembre 2022, INPS e INPS Servizi S.p.A. hanno sottoscritto, nell'ambito dell'Accordo quadro, il Contratto attuativo per l'erogazione dei servizi di *Contact Center*, dei correlati servizi di sviluppo applicativo, innovativi e tecnologici e del servizio di monitoraggio della qualità;

**Rammentata** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.4 del 19 gennaio 2022, relativo alla sottoscrizione con la Società INPS Servizi S.p.A. di un Accordo quadro di servizio per lo svolgimento di attività e servizi collegati alle funzioni di previdenza e assistenza, da affidare con appositi Contratti di servizio;

**Rilevato** che l'Accordo Quadro in parola è stato sottoscritto in data 1° febbraio;

**Preso atto** che nell'alveo di tale Accordo quadro, sono stati sottoscritti due Contratti attuativi:

- 1) Contratto di affidamento di attività connesse alla riscossione di contributi destinati al finanziamento di Enti bilaterali/Fondi/Casse;
- 2) Contratto di affidamento di attività finalizzate alla erogazione di prestazioni di buonuscita per i dipendenti di Poste Italiane S.p.A.;

**Tenuto conto** che, successivamente all'adozione del predetto Piano industriale, in esito all'avvio delle attività della Società, talune delle assunzioni, poste a base dello stesso, hanno subito delle modifiche, con particolare riferimento al numero di contatti pervenuti al contact center, alla gestione e sviluppo informatico nonché alle possibili soluzioni logistiche;

**Visto** l'art. 4 dello Statuto che prevede che il socio, nell'esercizio del proprio potere di controllo analogo, può formulare atti di indirizzo vincolanti in merito, tra l'altro, al piano industriale;

**Considerata** la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.134, del 4 dicembre 2024, che ha fornito a INPS Servizi S.p.A. – nell’esercizio del potere di controllo analogo di cui all’art. 4 dello Statuto -l’Atto di indirizzo per la predisposizione del Piano industriale 2025-2026;

**Tenuto conto** che, in attuazione del menzionato Accordo, il Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A. ha approvato, in data 9 aprile 2025, il Piano Industriale 2025-2027;

**Ricordata** la propria deliberazione n.10, del 4 agosto 2022 *“PNRR (Piano nazionale di ripresa e resilienza) - Progetti INPS”*;

**Ricordata altresì** la propria Deliberazione n.7, del 13 maggio 2025 Piano strategico digitale ICT 2025-2027;

**Considerata** la propria deliberazione n.1, del 29 gennaio 2026, rubricata *“Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) per gli anni 2026-2028, già adottato con delibera del C.d.A. n. 7 del 28 gennaio 2026”*;

**Tenuto conto** della Deliberazione del CIV n.9, del 10 giugno 2025 recante *“Relazione Programmatica per gli anni 2026–2028”*;

**Tenuto conto** della deliberazione del CIV n.10, del 1° luglio 2025 recante il *“Rendiconto generale dell’INPS per l’anno 2024”*;

**Considerata** la deliberazione del CIV n.34, del 17 luglio 2023 recante il *“Nuovo assetto organizzativo del territorio”*;

**Considerata** la deliberazione del CIV n.13, del 24 novembre 2025 recante *“Le direttrici strategiche relative alla funzione, all’organizzazione e all’attività dell’INPS”*;

**Tenuto conto** della deliberazione del CIV n.22, del 16 dicembre 2024 recante *“INPS Servizi S. p A.”* con la quale il CIV ha impegnato, tra l’altro, gli Organi di vertice a:

- rendicontare tempestivamente al CIV sulla cybersicurezza dell’Istituto e nelle società interamente partecipate da INPS;
- verificare l’attuazione degli Atti di indirizzo per il Piano industriale di INPS Servizi S. p. A.;

**Tenuto conto** del verbale del Collegio dei Sindaci n.16 del 7 maggio 2026 dal quale, tra l'altro, emerge con riferimento all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2025 della Società INPS Servizi S.p.A. che il *"risultato al 31 dicembre 2025 presenta una perdita pari a euro 2.627.106,00, al lordo delle imposte, giungendo(.....), ad una perdita di esercizio pari a euro 1.850.924,00"* e che la *"perdita di esercizio è attribuibile, in via principale, all'incremento del fondo per rischi ed oneri legati al contenzioso"*;

**Tenuto conto** degli esiti delle audizioni svolte nel mese di aprile 2026 con le rappresentanze datoriali e sindacali della Società INPS Servizi S. p A., dai quali sono emersi profili di necessità relativi alla necessità di:

- provvedere per l'attuazione del Piano industriale della Società INPS Servizi S. p A. ad un maggiore conferimento delle linee di attività previste e un monitoraggio degli impegni organizzativi e finanziari connessi, anche in relazione a profili di sostenibilità economica e scostamenti di copertura;
- completare l'integrazione di INPS Servizi nel modello di servizio dell'Istituto, in una logica di piena presa in carico multicanale delle richieste, anche attraverso un rafforzamento della circolazione delle informazioni tra le Direzioni competenti e i canali di contatto, al fine di garantire tempestività e coerenza delle risposte;
- rimuovere le criticità connesse ai limiti di accesso ai sistemi e alle informazioni sullo stato delle pratiche e dei pagamenti (nel rispetto dei vincoli di protezione dei dati), con conseguente incremento dei ricontatti ("recall") e dilatazione dei tempi di risposta indiretti;
- affrontare il quadro critico relativo al contenzioso e agli inquadramenti del personale, ai riflessi sulla stabilità e sul clima organizzativo (con riguardo alla diffusione del lavoro da remoto e alla disponibilità di spazi), anche attraverso l'organizzazione di una Conferenza di servizi, co-partecipata da INPS Servizi S.p A. e dall'Istituto;

**Considerati** i cambiamenti che hanno interessato la Società Inps Servizi S. p. A. in questi anni per quanto concerne gli assetti di governance;

**Preso atto** positivamente che la Società in questa ultima fase ha trovato una stabilità nella governance ed è stata in grado di migliorare il suo rapporto con il personale e le Organizzazioni sindacali;

**Considerato** il permanere di diverse difficoltà organizzative e di potenzialità ancora non adeguatamente valorizzate;

**Preso atto** dell'andamento della mole di attività e delle valutazioni del servizio espresse dall'utenza nelle indagini di Customer realizzate da INPS;

## DELIBERA

di impegnare gli Organi di gestione a:

- **Rafforzare** l'attività di *Contact Center* dell'Istituto e a integrarla maggiormente con le altre modalità di accesso ai servizi, considerando che tale attività è parte integrante del processo di lavorazione dell'Istituto e che, in quanto tale, va anche ricompresa organicamente nei modelli di riorganizzazione dell'Istituto, sulla base di quanto disposto dalle delibere n.34/2023 e n.13/2025 del CIV;
- **Valorizzare** l'attività della Società controllata INPS Servizi e del suo personale, come risorse importanti per consentire l'accesso alle informazioni e all'esercizio dei diritti da parte dei cittadini e come veicolo di comunicazione di servizio dell'Istituto;
- **Favorire** un processo di specializzazione dell'attività e delle competenze in grado di fornire all'utenza informazioni sempre più puntuali rispetto alle diverse prestazioni erogate dall'Istituto;
- **Favorire** l'accesso a maggiori informazioni in possesso dell'Istituto da parte della Società INPS Servizi, al fine di garantire una più adeguata completezza informativa agli utenti;
- **Favorire** la crescita professionale dei lavoratori attraverso una adeguata formazione, un costante aggiornamento e l'impiego in attività con contenuti sempre più qualificanti;
- **Rafforzare** la partecipazione, la contrattazione e il coinvolgimento dei lavoratori e delle Organizzazioni Sindacali e garantire il pieno rispetto delle normative sul lavoro e del CCNL, a partire dall'adeguato inquadramento professionale;
- **Favorire** una ulteriore diversificazione dell'attività lavorativa, a servizio dell'Istituto e delle altre Pubbliche Amministrazioni, anche con l'obiettivo di consolidare i rapporti di lavoro, accrescere gli orari individuali e favorire percorsi di crescita professionale.
- **Rafforzare** il sistema di valutazione dell'attività di INPS Servizi, che dovrà essere coerente con il sistema di valutazione complessivo dell'Istituto, in particolare evidenziando gli impatti e il valore pubblico generato.
- **Verificare** il grado di realizzazione delle modifiche organizzative e informatiche avviate a seguito degli attacchi informatici subiti dalla Società INPS Servizi che hanno prodotto rilevanti problemi nella gestione delle attività a supporto degli Enti Bilaterali, anche in relazione alla Delibera CIV n. 22/2024.

IL SEGRETARIO

(G. CORSINI)

IL PRESIDENTE

(R. GHISELLI)