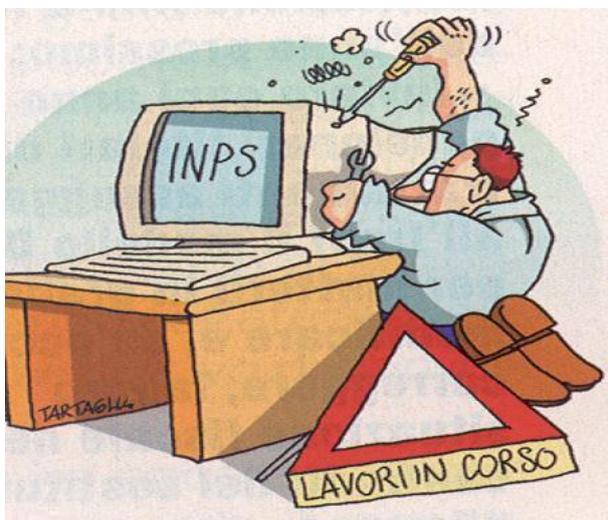


PAGAMENTO CONTRIBUTI LAVORATORI DOMESTICI: E' IL CAOS



Monza, 11/04/2011

I contributi per le collaborazioni domestiche vengono pagati ogni tre mesi. Per essere validi, questi versamenti vanno fatti nei primi 10 giorni successivi al trimestre solare in cui si è svolta l'attività.

Il primo trimestre 2011 pertanto andrebbe versato entro il 10 aprile. E' una semplice operazione che si effettua con il pagamento di un bollettino postale. O meglio, che si effettuava...

Nell'ansia di informatizzare tutte le procedure, l'INPS ha infatti deciso che dal 1 Aprile questi versamenti potranno effettuarsi soltanto con nuove modalità, disabilitando i canali finora utilizzati.

A casa dei datori di lavoro dovevano pervenire entro tale data le comunicazioni con le nuove istruzioni, che accettano unicamente il “pagamento mediante avviso”, detto MAV, da effettuare presso banche, tabaccai e uffici postali convenzionati.

Moltissime comunicazioni, inviate attraverso POSTel, sono però in ritardo di consegna.

I datori di lavoro dei domestici, nell'ansia di rispettare le scadenze, hanno provato a contattare gli uffici dell'INPS, che però dal 1 aprile non forniscono più assistenza su molte prestazioni, tra cui i contributi domestici.

Indirizzati a rivolgersi ai “**Contact Center**”, gli utenti in difficoltà hanno dovuto barcamenarsi nel ginepraio di messaggi vocali preregistrati di questo servizio telefonico, per arrivare (tra una caduta di linea e l'altra) a sentire un messaggio che, con dispiacere, spiegava che gli addetti erano tutti impegnati e quindi impossibilitati a rispondere, ma che se volevano essere contattati telefonicamente potevano lasciare il proprio numero premendo il tasto 1. Ma poi, digitando il tasto 1, la linea telefonica cadeva regolarmente.

Non resta che il **PIN**.

Per richiedere o modificare un MAV bisogna accedere ai “**Servizi OnLine**” sul sito dell'INPS. Ma per accedere ci vuole il PIN.

Ma non più il PIN che ci eravamo fatti dare qualche mese fa. Infatti molti di questi PIN sono risultati poco sicuri e adesso l'Istituto pretende che la richiesta venga riformulata dall'utente che non avesse a suo tempo dichiarato gli estremi del suo documento di identità. Solo a fronte di questo dato egli avrà il suo nuovo PIN, il **PIN “dispositivo”**.

Ammettiamo che il datore di lavoro riesca ad ottenere in tempo questo nuovo PIN e seguiamo nel racconto in prima persona di caso reale cosa è accaduto:

“Finalmente ho il mio nuovo PIN, entro quindi sui “Servizi On-Line”.

Districarsi tra le funzioni previste non è facilissimo, ma io sono un esperto informatico e non mi scoraggio. Giungo finalmente alla meta: posso compilare il modulo che mi serve per ottenere il sospirato MAV, devo solo confermare le mie scelte premendo il tasto giusto... ma che succede?

Non riesco a procedere: il programma rifiuta le mie scelte! Dice che sono state superate le ore massime che posso pagare alla domestica: che novità è questa? Ho sempre versato quelle ore, e poi sono quelle che la mia domestica ha fatto davvero, non è corretto che ne indichi di meno...

Niente, provo e riprovo, ma il programma accetta solo i dati che vuole lui.

Come devo fare? La scadenza è domani e non posso che rassegnarmi ad accettare il massimale imposto.

Va bene, per questo trimestre faccio così, datemi il MAV che volete, qualunque sia, mi arrendo! Premo il mio tasto e aspetto... inutilmente!

Il sistema nel frattempo si è disconnesso e io, mi sa tanto, devo rifare tutto!"

Ma c'era davvero bisogno di tutto questo? E comunque era così necessario che si procedesse così frettolosamente ad imporre le nuove modalità di versamento, senza avere il tempo di testarle, senza consentire agli utenti di raccapezzarsi?

Perché l'Istituto deve fare queste figure?

L'unica risposta plausibile è che **l'obiettivo è dimostrare che l'INPS funziona male**, e il modo più semplice per ottenerlo è farlo funzionare male!

La Riorganizzazione in atto serve proprio a questo...

Coordinamento USB
INPS Monza

