



Senato della Repubblica



Camera dei deputati

Giunte e Commissioni

XVIII LEGISLATURA

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 19

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI CONTROLLO
SULL'ATTIVITÀ DEGLI ENTI GESTORI DI FORME
OBBLIGATORIE DI PREVIDENZA E ASSISTENZA
SOCIALE**

INDAGINE CONOSCITIVA SULLA FUNZIONALITÀ
DEL SISTEMA PREVIDENZIALE OBBLIGATORIO
E COMPLEMENTARE, NONCHÉ DEL SETTORE
ASSISTENZIALE, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO
ALL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO, ALLE PRESTAZIONI
FORNITE E ALL'EQUILIBRIO DELLE GESTIONI: AUDIZIONE
DEI PATRONATI CE.PA, C.I.P.L.A., C.I.P.A.S. E CO.P.A.S.

26^a seduta: martedì 18 maggio 2021

Presidenza del presidente NANNICINI

I N D I C E

Sulla pubblicità dei lavori

PRESIDENTE:

- NANNICINI (PD), senatore Pag. 3

Audizione dei patronati CE.PA, C.I.P.L.A., C.I.P.A.S. e CO.P.A.S.

PRESIDENTE:

- NANNICINI (PD), senatore Pag. 3, 9,
11 e passim

PUGLIA (M5S), senatore 8, 17

MANZO (M5S), deputata 22

PAGLIARO, Presidente pro tempore del

CE.PA. Pag. 4, 9

MARANI, Presidente del C.I.P.L.A. 11, 18

LUZZI, Presidente del C.I.P.A.S. 19, 22, 23

GIORDANI, Presidente del CO.P.A.S. 24

Sigle dei Gruppi parlamentari del Senato della Repubblica: Forza Italia Berlusconi Presidente-UDC: FIBP-UDC; Fratelli d'Italia: FdI; Italia Viva-P.S.I.: IV-PSI; Lega-Salvini Premier-Partito Sardo d'Azione: L-SP-PSd'Az; Movimento 5 Stelle: M5S; Partito Democratico: PD; Per le Autonomie (SVP-PATT, UV): Aut (SVP-PATT, UV); Misto: Misto; Misto-IDEA e CAMBIAMO: Misto-IeC; Misto-Liberi e Uguali-Ecosolidali: Misto-LeU-Eco; Misto-Movimento associativo italiani all'estero: Misto-MAIE; Misto-+Europa - Azione: Misto-+Eu-Az.

Sigle dei Gruppi parlamentari della Camera dei deputati: Movimento 5 Stelle: M5S; Lega - Salvini Premier: LEGA; Partito Democratico: PD; Forza Italia- Berlusconi Presidente: FI; Fratelli d'Italia: FDI; Italia Viva: IV; Liberi e Uguali: LEU; Misto -Noi con l'Italia -UseiRinascimento ADC: M-NCI-USEI-R-AC; Misto: MISTO; Misto -L'Alternativa C'è : MISTO-L'A.C'È; Misto -Cambiamo!-Popolo Protagonista: MISTO-C!-PP; Misto-Centro Democratico: MISTO-CD; Misto -Facciamo Eco -Federazione dei Verdi: MISTO-FE-FDV; Misto -Azione -+Europa -Radicali Italiani: MISTO-A-+E-RI; Misto -Minoranze Linguistiche: MISTOMIN. LING.; Misto -Maie -Psi: MISTO-MAIE-PSI.

Intervengono per il CE.PA il Presidente, dottor Michele Pagliaro, per il C.I.P.L.A. il Presidente, dottor Valter Marani, per il C.I.P.A.S. il Presidente, dottor Alfonso Luzzi, e per il C.O.P.A.S. il Presidente facente funzioni, dottor Francesco Giordani.

I lavori hanno inizio alle ore 10,05.

(Si approva il processo verbale della seduta precedente).

Sulla pubblicità dei lavori

PRESIDENTE. Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento del Senato, è stata richiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo, con contestuale registrazione audio, e che la Presidenza del Senato ha fatto preventivamente conoscere il proprio assenso. I lavori della Commissione, che saranno oggetto di registrazione, potranno essere quindi seguiti dall'esterno sulla *web TV* della Camera e su quella del Senato.

Avverto che dell'audizione odierna verranno redatti e pubblicati il Resoconto sommario e il Resoconto stenografico. Se non vi sono osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei lavori.

Indagine conoscitiva sulla funzionalità del sistema previdenziale obbligatorio e complementare, nonché del settore assistenziale, con particolare riferimento all'efficienza del servizio, alle prestazioni fornite e all'equilibrio delle gestioni: audizione dei patronati CE.PA, C.I.P.L.A., C.I.P.A.S. e CO.P.A.S.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva, sospesa nella seduta del 28 aprile 2021. Oggi la nostra Commissione avvia una serie di audizioni nell'ambito dell'indagine conoscitiva sugli strumenti assistenziali del *welfare* durante la fase di emergenza pandemica anche per mettere a fuoco criticità e punti di forza in vista di una rivisitazione degli strumenti di *welfare* nella fase post pandemia. Ovviamente, la nostra Commissione vigila, tra le altre cose, sull'efficienza del servizio in relazione all'esigenza degli utenti ed è questo punto di vista che ci interessa acquisire con questa indagine conoscitiva.

Sono oggi all'ordine del giorno una serie di audizioni dei patronati, la cui funzione sociale è stata messa ancora una volta in luce in questa fase di emergenza, proprio partendo dal riconoscimento di questa funzione sociale che ci interessa acquisire, grazie a spunti, proposte e al loro punto di vista.

Procediamo, quindi, con l'audizione del presidente del CE.PA, il dottor Michele Pagliaro, che ringrazio per la sua disponibilità a partecipare ai nostri lavori e cui cedo la parola.

PAGLIARO. Signor Presidente, oltre a salutare gli onorevoli Commissari, desidero ringraziare lei e tutti per l'opportunità, che mi è stata concessa, di portare la testimonianza della nostra esperienza. Come noto, intervengo nella qualità di Presidente *pro tempore* del CE.PA, acronimo di Centrale dei Patronati, ovvero il raggruppamento che mette insieme patronati INCA della CIGL, INAS della CISL, ITAL della UIL e poi ancora il patronato delle ACLI. Il nostro raggruppamento, fra operatrici e operatori, conta 5838 addetti, dislocati in tutta Italia e nel mondo attraverso una rete formata da 2980 sedi. Solo nel 2020, abbiamo lavorato circa dieci milioni di pratiche.

Il Covid-19 ha offerto, nostro malgrado, un'ulteriore dimostrazione della imprescindibile funzione dei patronati all'interno del *welfare* italiano. Abbiamo assicurato la più ampia assistenza ai cittadini nell'ottenimento delle prestazioni previdenziali e socio-assistenziali, sia quelle tradizionali, sia quelle introdotte durante la pandemia. La nostra attività è stata incessante, innovativa, generosa, in quanto anche noi abbiamo avuto casi di operatrici e operatori colpiti dal Covid-19.

Della nostra attività hanno potuto beneficiare i lavoratori, i cittadini, i giovani, gli emigrati all'estero e non solo: le stesse pubbliche amministrazioni, senza escludere neanche alcuni ambiti del terzo settore che sul territorio si sono avvalsi della nostra collaborazione.

Il mandato di patrocinio telematico, introdotto dall'articolo 36 del decreto-legge n. 18 del 2020, subordinato al permanere dello stato di emergenza, ci ha consentito il lavoro a distanza, per appuntamento e un utilizzo più spinto della tecnologia. Tutto ciò ha determinato il nostro essere presidio di prossimità, anche in quanto importanti istituzioni pubbliche, come l'INPS e l'INAIL, per forza maggiore sono rimaste chiuse al pubblico.

Gli strumenti di *welfare* emergenziali adottati, di cui ci avete chiesto, attraverso i *bonus* sono stati un'importante e significativa risposta. Il loro funzionamento, però, si è dovuto misurare con le tantissime contraddizioni del mercato del lavoro, attraversato dalla frammentazione, nonché dalla destrutturazione, dei diritti e delle tutele, incentrata sull'eccessiva flessibilità, che evidentemente è scaduta nella precarietà strutturale e che, con la pandemia, non ha giovato ai lavoratori e neanche all'intero sistema Paese.

L'eccessivo numero delle indennità *bonus* varate (quasi 20 tipologie: dagli sportivi, alle partite IVA, passando per i somministrati), che si sono aggiunte a cassa ordinaria in deroga alla NASpI o ancora alla DIS-COL non hanno coperto, ad esempio, i collaboratori continuati e continuativi, i cui contratti, a causa della pandemia, sono rimasti sospesi, e neanche i collaboratori autonomi occasionali: i *raider*, le lavoratrici e lavoratori della cultura sotto i 5.000 euro annui.

Per non parlare dei lavoratori agricoli stagionali, per i quali sarebbe stato utile, oltre al *bonus* del decreto sostegni *bis*, prevedere la riproposi-

zione o il trascinarsi delle giornate dell'anno precedente. Oltre alla pandemia, infatti, non sono mancate le calamità patologiche, fitopatologiche e naturali. Ecco perché, in un simile contesto, auspichiamo che la scelta del blocco dei licenziamenti possa essere prorogata.

I problemi riscontrati nell'ambito della nostra attività di supporto al pubblico si misurano prevalentemente nel rapporto con l'INPS. Il mancato rinnovo del protocollo nazionale sta determinando l'adozione di una diversa modalità di confronto tra INPS e patronati, dove l'Istituto è l'unica parte proponente e i patronati sono chiamati al tavolo esclusivamente per condividere le proposte. Manca un'intesa preventiva e l'INPS, a titolo di esempio, sta portando avanti il cosiddetto piano strategico digitale.

Sia chiaro che per noi la transizione digitale è di prioritaria importanza, ma il metodo adottato dall'INPS purtroppo ha escluso la possibilità di discuterne le scelte. In quel piano, i patronati scompaiono e vengono citati in modo indistinto, sotto la voce generica di intermediari e accomunati agli altri soggetti. Lo dico perché, nella logica dell'INPS, la partecipazione assume una connotazione meramente esecutiva. Agli enti di patronato viene assegnata una funzione ancillare alle esigenze dell'INPS, per certi aspetti sostitutiva degli obblighi che l'INPS ha nei confronti del cittadino, del pensionato e dell'utenza.

Segnaliamo che l'INPS non può adottare la stessa logica di un'azienda commerciale. Inoltre, nella procedura dei cosiddetti servizi pensionistici avanzati, l'INPS ha affidato ai patronati il compito di fornire ai pensionati i cedolini di pensione, senza tenere in alcuna considerazione le osservazioni e le criticità che, come CE.PA, abbiamo sollevato.

Non abbiamo ancora avuto la possibilità, per fare un'ulteriore esempio, di discutere i confini della cosiddetta cittadinanza digitale. La digitalizzazione, finalizzata a mettere al centro il cittadino, colpisce i soggetti più deboli e azzerava le pari opportunità. Poi, però, dobbiamo essere noi a spiegare al lavoratore, che ha sospeso la NASpI per motivi lavorativi, che, se inoltra autonomamente una nuova domanda di NASpI sul portale INPS, decade dal diritto a riattivare la precedente domanda.

Su questi aspetti, purtroppo, le fattispecie sono moltissime. In un Paese dove le pari opportunità sono un principio costituzionale, parlare di più con la rappresentanza sindacale eviterebbe traumi e soprattutto l'esclusione sociale. Infine, quando la titolarità di un *bonus* non consente il riconoscimento del REM, poiché le prestazioni differiscono per importo, condizione personale e durata, nel caso di domanda plurima l'INPS riconosce la prestazione esclusivamente della prima domanda pervenuta in ordine temporale. Questo criterio non assicura la prestazione più favorevole.

In tutto questo, affermo con una punta di orgoglio che il sistema dei patronati ha retto benissimo, riuscendo anche a trasformarsi e a dare risposte all'altezza della situazione. Naturalmente, avvertiamo l'esigenza di rivedere l'impianto normativo che ci regola, anche per aggiornare le parti usurate dal tempo, come le procedure ispettive tuttora incentrate sulla verifica cartacea o la dichiaratoria delle attività, troppo datata rispetto al mutato contesto socio-economico.

Negli ultimi decenni, l'attività di patrocinio è passata dalla semplice assistenza alla consulenza qualificata, con l'obiettivo di consentire l'accesso alle reti dei servizi, a orientare verso quei bisogni sociali avvolte inespresse, assolvendo in questo modo anche alle disposizioni della legge n. 328 del 2000.

Svolgiamo un ruolo, in Italia e all'estero, sulla base dell'articolo 38 della Costituzione, riaffermato con forza dalla Corte costituzionale con la sentenza n. 42 del 2000. C'è bisogno di qualità, di professionalità e di continuità sociale e territoriale per garantire l'affidamento degli interessi della collettività in tema di diritti sociali da tutelare nel tempo e nella forma universalistica.

Il CE.PA chiede che l'attività del patronato sia incanalata all'interno di un sistema di regole chiare e sottoposto a un forte controllo pubblico che non può essere episodico, ma piuttosto rafforzato. Avvertiamo la necessità di ordinare il sistema di *welfare* nei programmi e nel ruolo dei soggetti che ne costituiscono parte integrante; non ci preoccupa il lavoro, tant'è che abbiamo dato al Governo la massima disponibilità in ultimo ad occuparci, ad esempio, anche dell'assegno unico per i figli.

La questione di fondo è riannodare le fila di un processo di riforma in parte già enunciato in alcune linee di indirizzo – penso alla legge n. 228 del 2012, rimasta in larga parte incompiuta – e attuare le soluzioni che possono migliorare questo sistema. La citata legge n. 228 si era posta l'obiettivo di valorizzare, ai fini del finanziamento, tutte quelle attività istituzionali per le quali non era prevista alcuna attribuzione di punteggio.

La stessa aveva previsto in via sperimentale l'attribuzione di un quarto di punto per ogni intervento non finanziato, avviato naturalmente con modalità telematica. Purtroppo, stiamo ancora sperimentando. Anche la legge n. 190 del 2014 è intervenuta sulla questione, limitandosi a modificare la modalità di finanziamento delle attività a punteggio zero per le quali, in alternativa al punteggio, ha previsto la possibilità per i patronati, previa convenzione con il Ministero del lavoro, di optare a favore di un contributo a carico degli assistiti nel limite massimo di 24 euro. Si tratta di una scelta che può rappresentare una deriva molto pericolosa, che rischia di rendere commerciale un sistema di tutele anzitutto universale.

Da ultimo, le disposizioni che di recente hanno previsto l'introduzione di nuove attività a punteggio, quali reddito di cittadinanza e reddito di emergenza, appaiono frutto di una logica sommatoria avulsa da una visione d'insieme e, pertanto, destinate a generare forti squilibri nel sistema di finanziamento, considerato che si tratta perlopiù di prestazioni di scarsissima complessità a cui, però, è stato attribuito un valore punto molto elevato: quattro punti sul REM, riproposto per via del suo prolungamento, possono addirittura arrivare a 8,50 punti per pratica.

È rimasta incompiuta, inoltre, un'altra rilevante intuizione riformatrice, prevista dalla legge n. 228 del 2012, che affidava al Ministero del lavoro, d'intesa con i patronati, la messa a punto di un insieme di indicatori diretti a misurare la qualità dei servizi. Invero, tale previsione è stata

portata a termine con il varo del decreto qualità (nel giugno 2015), che però non è mai diventato operativo.

Anche i requisiti richiesti per l'accesso all'attività di patronato negli ultimi tempi sono stati allentati. Infatti, rispetto ai paletti introdotti dalla legge n. 190 del 2014, che avevano l'obiettivo di snellire il sistema e di renderlo maggiormente efficiente (presenza del patronato in otto Paesi esteri e la quota percentuale di attività non inferiore all'1,50 per cento del totale), con la legge n. 26 del 2019 i suddetti requisiti sono stati addirittura dimezzati.

Accanto a queste problematiche di natura organizzativa e di attività si pone, poi, l'altrettanto rilevante tema del finanziamento, a partire dall'entità del fondo patronati, la cui consistenza risulta del tutto inadeguata a sostenere i costi di funzionamento del sistema.

Le risorse sono destinate a contrarsi per via del minor flusso contributivo di cui si alimenta il fondo, causato dall'arresto di gran parte delle attività produttive, soprattutto adesso a causa della pandemia. Al di là degli stanziamenti straordinari, si pone oggi con forza l'esigenza di un intervento strutturale, incentrato principalmente sulla rideterminazione dell'aliquota di prelievo, calcolata sul gettito complessivo dei contributi previdenziali, dall'attuale 0,199 per cento allo 0,226 per cento.

Di pari rilievo è la criticità relativa alla gestione ministeriale delle anticipazioni sulle partite correnti e dei saldi delle annualità pregresse. Dico questo perché siamo fermi addirittura al 2012 per via della mancata certificazione da parte del Ministero.

In questo scenario, auspichiamo che possa essere fatta rivivere la Commissione *ex* articolo 14, prevista dalla legge n. 152, che negli anni è stata convocata solo una volta all'anno per esperire gli adempimenti di legge e per rendere atto delle decisioni unilaterali assunte dalla direzione ministeriale.

Infine, se dovessi dirvi cos'è necessario per imprimere un cambio di passo, vi direi che serve innanzitutto l'incremento delle risorse del fondo patronati, tempi certi di erogazione delle anticipazioni e dei saldi. È necessaria la chiusura dell'attività ispettiva e la comunicazione delle tabelle sinottiche in tempi congrui; è utile lo sviluppo della cooperazione applicativa, con il portale ClicLavoro.

Abbiamo bisogno dello svolgimento dell'attività ispettiva in modalità telematica e non cartacea. Ancora, vogliamo la verifica delle attività a punteggio telematico, in particolare degli ANF/DIP e in convenzione. C'è l'esigenza della statisticazione dei provvedimenti liquidati in modalità provvisoria (sono tantissimi); il ripristino della trasmissione dei dati cosiddetti MARTE da parte dell'INPS (è una questione anche di trasparenza); la riqualificazione dell'insieme delle attività, ovvero la riforma del paniere; attività che, dal nostro punto di vista, vanno rimodulate in base alla complessità delle prestazioni; l'attuazione del decreto qualità.

Serve, poi, chiarire meglio le questioni organizzative; penso al *vademecum*, ai recapiti, alle funzioni dei direttori provinciali, alla profilazione dei collaboratori volontari, all'organizzazione del lavoro per appuntamenti,

alle carenze. Abbiamo bisogno di più trasparenza, per esempio, anche sull'attività all'estero.

In conclusione, con la riunione di oggi siamo partiti col piede giusto e torno a ringraziarvi. Questa audizione è un primo passo molto importante e per il futuro siamo disponibili a fare la nostra parte in tutto quello che sarà il *welfare* del futuro.

Come CE.PA, nelle prossime ore vi faremo avere una nota di ulteriore dettaglio, auspicando così di contribuire fattivamente a un lavoro importante e prezioso perché l'obiettivo di un nuovo *welfare* ancora più inclusivo, ancora più universale, probabilmente un *welfare* di cambiamento, è anche il nostro.

PUGLIA (M5S). Presidente Pagliaro, anzitutto la ringrazio per essere intervenuto qui oggi. Ho ascoltato con molta attenzione le problematiche, le criticità e le osservazioni che sono state poste.

In premessa, vorrei chiedere se nella nota che invierete, fermo restando il testo che è stato esposto in questa sede, poteste fare un elenco delle criticità, così come ha fatto lei alla fine del suo intervento, suddividendo possibilmente le criticità di ordine amministrativo rispetto a quelle di ordine legislativo-normativo, in modo tale che diventi molto più facile e pratico rilevare come poter agire in maniera più rapida.

Passo poi ad un punto che mi ha effettivamente suscitato curiosità, su cui le rivolgo una domanda al fine di comprendere meglio. Si parlava di punteggio. Ovviamente, ogni pratica che viene presentata ha un suo punteggio. Con riferimento alla complessità della pratica, possiamo fare un esempio.

Una pratica di pensione ha una sua complessità e ha un suo punteggio. Il punteggio della pratica di pensione è identico, simile o molto vicino rispetto al punteggio della consegna della pratica di reddito di cittadinanza? Resta fermo che stiamo parlando esclusivamente di presentazione della documentazione. Non stiamo parlando di diritto, ma della presentazione di documentazione, perché ovviamente il diritto ad accedere a questi sostegni o benefici, a queste indennità o a queste modalità di sostegno alla povertà è sacrosanto e riguarda un altro ambito.

Tornando, invece, all'ambito della presentazione delle pratiche, il nostro audito diceva che non c'è una proporzione tra punteggio e complessità. Vorrei dunque capire meglio, anche confrontando la pratica di pensione rispetto alla pratica di reddito di cittadinanza. Effettivamente, quest'ultima è veramente semplice e non presenta complessità. Pertanto, in un certo senso, nella consegna di quella pratica possono operare anche persone che non hanno tutta la professionalità ed esperienza che viene richiesta a chi opera nei patronati.

C'era poi un'altra questione che mi sollecitava una curiosità. Quando in precedenza il nostro audito ha parlato del fondo patronati, ha accennato alle criticità riferite al finanziamento, facendo riferimento agli anticipi, ai saldi, alla mancata certificazione e poi all'attività ispettiva, meglio telematica che cartacea. Vorrei dunque comprendere un po' meglio, a questo

punto, e mettere insieme i punti elencati da me adesso, per capire se hanno tutti un unico scopo e un'unica modalità, che è quella di stabilire come finanziare i patronati e capire anche le modalità con cui avviene la verifica ispettiva. Vorrei sapere se ci sono delle criticità e quali sono, nella pratica.

PRESIDENTE. Presidente Pagliaro, lei ha accennato all'importanza di stare vicino agli utenti di fronte al progresso tecnologico e alla digitalizzazione dei servizi, perché la cittadinanza digitale non si traduca, per le fasce più deboli, in una ferita all'universalismo dei servizi. Ovviamente, il ruolo di assistenza e anche i servizi di prossimità che offrono i patronati possono essere importanti anche da questo punto di vista.

Vorrei capire con lei che spazi ci sono per dare servizi che chiudano il *digital divide* nell'accesso ai servizi, a fronte dell'innovazione che tutti ci aspettiamo, e come questo ruolo possa stare dentro anche a una ridefinizione del riconoscimento della funzione sociale dei patronati, che guarda sempre di più alla qualità e all'erogazione di servizi in termini multidimensionali e non solo alla produzione di pratiche o erogazioni.

La seconda domanda riguarda la velocità. Mi aggancio a quanto chiedeva il senatore Puglia sulle procedure ispettive e anche sull'erogazione di anticipi e conguagli rispetto al riconoscimento della vostra attività. Quello che vorrei capire è se è solo un problema di procedure barocche e lente, perché le banche dati ci sono e quindi il passaggio dalle ispezioni cartacee potrebbe essere fatto dall'oggi al domani, o se c'è anche la necessità di un investimento in banche dati interoperabili ed efficaci.

PAGLIARO. Signor Presidente, ovviamente predisporremo l'elenco delle criticità, ma posso dirvi che, ferma restando la questione del finanziamento, le altre criticità potrebbero anche trovare la loro soluzione in ambito amministrativo. Predisporremo, comunque, un dettaglio molto sintetico e nella nostra nota faremo questa separazione.

Per quanto riguarda la partita a punteggio, ovviamente il sistema dei patronati opera una serie di servizi, alcuni dei quali sono a punteggio zero. Quindi, ad esempio, abbiamo lavorato tutta la galassia dei *bonus* in maniera gratuita e abbiamo l'obbligo di farlo in maniera gratuita. Durante la fase della pandemia, le uniche attività cui è stato riconosciuto un punteggio sono state l'indennità *colf* e badanti e il reddito di emergenza (REM).

È chiaro che ci sono diversi tipi di pratiche. Noi abbiamo un sistema in cui ci sono delle tabelle ministeriali, con dei punteggi. Ad esempio, una pratica di pensione, che è una pratica complessa, vale cinque punti, mentre l'indennità di accompagnamento vale 0,35 punti. Una pratica di pensione oggi ha un determinato grado di complessità, perché c'è una condizione del mercato del lavoro destrutturata. Ormai, nell'arco di una vita, si cambia lavoro, ci sono gestioni diverse e quindi serve una vera e propria consulenza. Quella pratica di pensione vale, dunque, cinque punti. Se poi si attribuiscono quattro punti al REM o al reddito di cittadinanza, il sistema rischia di implodere.

Ricordo che il reddito di cittadinanza è arrivato nel 2019 e il REM ora, in occasione della pandemia. Prima che arrivassero queste attività, il punteggio complessivo delle attività di tutti i patronati era di circa sette milioni di punti. Ad oggi, con il REM 2021 sono state presentate 750.000 pratiche, che danno 4 punti ciascuna, più lo 0,25 per la trasmissione telematica. Siccome queste pratiche saranno riproposte, perché nel decreto-legge sostegni-*bis* si allargano i paletti temporali, avremo altri sei milioni di punti.

Solo questa attività banalissima vale quanto l'intero fondo, perché un milione e mezzo di pratiche, per quattro punti, fanno sei milioni di punti, quando l'intero sistema, prima del 2019, valeva sette milioni di punti. Quindi, è chiaro che queste anomalie rischiano di far saltare il sistema e di mettere in grande difficoltà tutte le strutture organizzate.

Chiediamo, quindi, che ci sia un decreto qualità, che contempli anche questi aspetti, come ad esempio la capacità di intervenire su tutta la gamma delle prestazioni, anche su quelle che non producono attività. Sono il Presidente dell'INCA e vi posso dire che, per ogni quattro attività che svolgiamo, solo una è un'attività a punteggio, ma svolgiamo anche le altre. Secondo me, servirebbe un'analisi della qualità dei servizi erogati che tenga conto anche di questi aspetti.

Per quanto riguarda tutta la partita degli acconti e dei saldi, ovviamente svolgiamo questa attività. Noi riceviamo per legge un acconto entro il mese di marzo e un altro acconto a dicembre. Fra questi acconti, ci dovrebbero essere i saldi, che vengono erogati nel momento in cui il Ministero fa tutti gli accertamenti a seguito dell'attività ispettiva.

Questa attività ispettiva viene svolta in maniera manuale, quando le nostre pratiche ormai viaggiano sulla rete e quindi sono controllabili. Per carità, gli ispettori devono anche controllare se le sedi sono a norma, se rispettiamo gli orari e se rispettiamo tutte le previsioni di legge, ma non vi è dubbio che intervenire snellendo, cercando di utilizzare e incrociare i dati dell'INPS, che sono dati certificati, forse potrebbe imprimere un'accelerazione.

Tale modalità operativa, infatti, crea dei guasti enormi. Noi non abbiamo i saldi e pensate che cosa ciò significa. Io parlo della situazione dell'INCA, che ha un bilancio di circa 80 milioni di euro. Ebbene, ad oggi, dopo circa otto anni, io non conosco la mia quota di mercato e ogni anno devo programmare l'attività con queste incognite dovute ai mancati controlli e alle mancate chiusure. Pertanto, questo è un intervento molto importante, per noi utile, perché farebbe chiarezza e, soprattutto, introdurrebbe un elemento che è quello della trasparenza.

In tutto questo, l'aspetto della digitalizzazione è un aspetto fondamentale. Noi siamo regolamentati da una legge, la n. 152 del 2000. Ma dal 2000 ad oggi sono passati più di vent'anni e quella legge, probabilmente, in alcuni casi è obsoleta e andrebbe riaggiornata alla luce del processo tecnologico che ha subito la società. Questo, ovviamente, risolverebbe tantissimi problemi.

La legge n. 152, ad esempio, prevede l'utilizzo dei collaboratori volontari, i quali sono dei soggetti che nel mondo sindacale sono largamente diffusi. Quando vent'anni fa l'INPS mandava una busta con l'estratto contributivo, con questi volontari davano una mano, svolgendo a pieno una funzione di segretariato sociale. Oggi, con la tecnologia, il collaboratore volontario non può accedere alla banca dati, perché, secondo la norma di legge, non può intervenire (e giustamente, aggiungo io). Quindi, vi è una limitazione.

Noi siamo contenti che la politica oggi sia attenta anche a tali questioni, che poi sono quelle che fanno muovere il sistema. Noi pensiamo che, a distanza di vent'anni, si possa arrivare ad un aggiornamento di quelle norme per rendere compatibile e fluido un sistema di cui il Paese ha bisogno.

PRESIDENTE. Presidente Pagliaro, nel ringraziarla per l'audizione, restiamo in attesa della nota scritta, che sarà molto utile per i nostri lavori.

Proseguiamo ora i nostri con l'audizione del presidente del C.I.P.L.A., dottor Valter Marani, che ringrazio per la sua disponibilità a partecipare ai nostri lavori e al quale do la parola per la sua relazione minuti.

MARANI. Signor Presidente, ringrazio la Commissione tutta per l'invito a questa audizione. Io mi avvarrò del supporto di alcune *slide*, che procedo a proiettare. Io parlo a nome dei patronati che aderiscono al raggruppamento C.I.P.L.A., che sono i patronati delle grandi organizzazioni del lavoro autonomo, Confcommercio, CNA, Confesercenti, CIA, Confagricoltura, Coldiretti e Confartigianato.

In questa prima parte della relazione, illustrerò brevemente il lavoro che facevano tutti i patronati nel loro complesso prima del Covid-19. I dati provengono da fonte INPS, anche se sono un po' attempati, in quanto dall'anno indicato non siamo riusciti più ad averli, come pure potrebbe e dovrebbe sembrare normale. I nostri patronati, insieme agli altri, gestiscono il 91 per cento delle pensioni di vecchiaia su canale digitale nei confronti dell'INPS, l'89 per cento delle pensioni d'inabilità, l'89 per cento degli assegni d'invalidità, il 93 per cento delle pensioni di anzianità o anticipate, il 96 per cento delle pensioni superstiti, il 96 per cento degli assegni sociali.

Negli ultimi anni, in base a dati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, i punteggi, che sono un indicatore da noi utilizzato per misurare l'attività che svolgiamo, sono incrementati del 20 per cento, a partire dal 2016. Teniamo a precisare che, a fronte di questo incremento di produzione, non ci sono stati aumenti – anzi – di spesa nei confronti dei patronati.

I patronati sono stati un grande strumento, che ha permesso di compiere una transizione digitale completa, perché ormai da diversi anni le pratiche che vengono gestite dagli enti erogatori delle prestazioni vengono inviate su canale digitale. Attraverso i patronati i cittadini inoltrano il 100 per cento delle loro richieste su canale digitale, le quali si trovano poi ad

essere depositate sui sistemi informativi degli enti erogatori delle prestazioni, pronte per essere elaborate.

A marzo del 2021 sono trascorsi vent'anni dalla legge di riforma dei patronati, la n. 152 del 2001. Noi abbiamo celebrato, anche se non in forma magna e senza fare convegni. Questo perché non era il momento giusto, non perché ci fosse l'impossibilità di vederci. Avremmo potuto, infatti, organizzare un convegno digitale, ma il punto è che noi eravamo e continuiamo ad essere concentrati nel grande lavoro che a breve vi mostrerò.

I quattro raggruppamenti che oggi sono in audizione hanno condiviso tra loro i dati e possiamo mostrarli, anche se sono autodichiarazioni. Il sistema dei patronati è composto da circa 7000 sedi, con circa 15.000 operatori diffusi sul territorio. All'epoca del Covid-19, noi siamo rimasti operativi, nel senso che tutti i patronati sono rimasti a disposizione dei cittadini. Ovviamente, io sto parlando a nome di quelli del C.I.P.L.A., ma è stato un fenomeno che ha riguardato tutti i patronati.

I dati che state vedendo in questo grafico mostrano le attività del mio patronato. Per evidenti questioni di *privacy* non abbiamo condiviso dati così di dettaglio, ma ci piace far notare quello che è successo, per esempio, nei momenti più caldi della pandemia. Le barre verdi sono le barre mensili del 2020: guardate quello che è successo in termini di transazioni digitali nel nostro patronato ad aprile.

Visto che l'oggetto dell'audizione è il lavoro di comprensione di quello che è successo, in questa fase Covid-19, dal punto di vista delle normative definite dal legislatore e messe a disposizione dei cittadini, questo è un osservatorio che mettiamo a disposizione e che fa notare come, in questa fase di pandemia, i patronati abbiano lavorato su tematiche assolutamente straordinarie, nel senso di non aver riguardato le tematiche ordinarie che vengono prese a riferimento per il loro finanziamento. I patronati hanno fatto tutt'altro.

Questa è una rappresentazione grafica delle istanze che sono pervenute sulla piattaforma digitale del nostro patronato. Come vedete, le più richieste sono state le indennità. Poi, il 18 per cento erano aiuti per le famiglie, il 16 per cento riguardavano il reddito di emergenza, il 13 per cento la disoccupazione. Come vedete, le pensioni hanno rappresentato un dato assolutamente marginale in questo anno così particolare.

Questa fase Covid-19 va considerata come un mega *stress test*, che ha reso evidenti delle criticità, che già conoscevamo, ma che, appunto, non erano così evidenti.

Per questa ragione apprezziamo in maniera particolare questa convocazione in audizione e il lavoro che sta facendo la Commissione, perché come Paese abbiamo decisamente bisogno di analizzare gli esiti di questo mega *stress test* e trovare le opportune soluzioni.

Il lavoro dei patronati, di tutti i patronati, non solo quelli aderenti al nostro raggruppamento, è finalizzato ad informare e supportare il cittadino dal momento in cui questi ha un problema fino alla risoluzione dello stesso, attraverso, per esempio, l'ottenimento di una prestazione necessaria.

Vorremmo illustrare anche qualcosa che va un po' al di là della pur necessaria e importante fase della produzione legislativa perché, fatta una norma, questa deve essere prima interpretata correttamente, resa disponibile ai cittadini e produrre nella popolazione gli effetti desiderati dal legislatore.

Ebbene, in questa fase abbiamo avuto un grande problema, ovvero come interpretare correttamente una normativa, come diffonderne la conoscenza attraverso la rete degli operatori (come tutti i lavoratori e come tutti i cittadini italiani, in quella fase eravamo fortemente disorientati e dispersi nel territorio) e infine come portare questa conoscenza a disposizione dei cittadini. Abbiamo avuto, quindi, la difficoltà di capire come scambiare le informazioni tra noi e gli enti erogatori delle prestazioni perché, nel momento in cui nasce una norma, poi vanno fatte le circolari interpretative degli enti.

Di fatto, oltre che un lavoro di tutela del nostro assistito, svolgiamo anche un'azione di *front office* nei confronti degli enti erogatori delle prestazioni. Per tale ragione, come avevamo già sottolineato prima del Covid-19, che ha messo ancora più a nudo questa carenza, in questa fase abbiamo bisogno dello scambio di informazioni tra i patronati, che svolgono il *front office* nei confronti dei cittadini, e gli enti erogatori delle prestazioni.

Nel corso del mio intervento cercheremo di tratteggiare problemi e proporre eventuali soluzioni. È chiaro che, in questa fase, ciò di cui avremmo certamente avuto bisogno sarebbe stato un maggiore scambio di conoscenze e di documenti (circolari e messaggi) tra gli enti erogatori delle prestazioni e i patronati, proprio perché, di fatto, chi sta a contatto con il cittadino siamo noi.

Ho introdotto questo mio intervento facendovi vedere quei numeri (peraltro datati al 2014), proprio per sottolineare che il lavoro di *front office* in questa fase non si è svolto perché gli uffici pubblici erano chiusi causa Covid-19. Questo lavoro di *front office* si svolge quotidianamente perché quotidianamente i cittadini vanno a cercare risposte nella rete delle migliaia di uffici, popolati da migliaia di operatori. Non abbiamo dovuto fare pubblicità per far arrivare le persone da noi in questa fase, in quanto siamo i naturali interlocutori sulle tematiche del *welfare*.

Abbiamo, quindi, incontrato un problema a seguito della fase di interpretazione complessa di una normativa che era fluida, come era inevitabile che fosse. La mia non è una critica: anzi, è stato fatto un grandissimo lavoro collettivo come Paese, sia nella fase legislativa che nella fase interpretativa e attuativa della norma.

Il secondo problema che abbiamo avuto è stato quello di formare rapidamente e in modo certificato gli operatori sul territorio, perché poi sono loro a dare le risposte ai cittadini. Come portare quelle competenze e conoscenze sul territorio e come definire e certificare la formazione? L'abbiamo fatto producendo del materiale didattico, che abbiamo diffuso sostanzialmente a tutti quanti attraverso i sistemi digitali e attraverso le classiche circolari. Ancora più speditamente, proprio perché la norma era magmatica e rapidamente modificata, abbiamo fatto videoconferenze,

addirittura su gruppi privati e con dirette Facebook, dove spiegavamo la normativa al nostro personale, che era un personale distribuito sul territorio, qualche volta anche con difficoltà di connessione. Infatti, pur avendo mantenuto il servizio attivo, molti uffici erano chiusi, proprio perché, non potendo ricevere direttamente gli assistiti, facevamo questo servizio da remoto.

Considerando che la formazione del personale è un elemento fondamentale, un principio cardine del nostro lavoro e della qualità del servizio che, collettivamente e non solo noi, istituti e patronati devono garantire nei confronti del cittadino, anche in questo caso la proposta di soluzione che ci sentiamo di fare è la seguente.

La formazione sarebbe più rapida, più efficace e più economica se si potesse disporre del supporto degli enti erogatori delle prestazioni nella fase di produzione dei contenuti. Noi li abbiamo autoprodotti: è stato uno sforzo immane e peraltro ridondante, perché ogni patronato ha riprodotto dei contenuti. Immaginate che tipo di risparmio in termini di velocità (e anche economico, permettetemi di dirlo) si otterrebbe se i contenuti fossero prodotti con il supporto degli enti erogatori delle prestazioni. Ovviamente, poi, ciascun patronato metterebbe a disposizione le proprie piattaforme per diffondere tali contenuti.

Dopodiché, arriviamo alla relazione digitale. Come dicevo, ormai da molti anni i patronati colloquiano con la pubblica amministrazione su canale digitale. Attraverso i patronati abbiamo fatto una grande operazione di superamento del *digital divide* in Italia; una operazione sconosciuta e poco pubblicizzata, che va a vantaggio dell'intero Paese, perché in realtà oggi gestiamo il 100 per cento delle istanze di richiesta attraverso canale digitale.

In Italia il 100 per cento delle prestazioni viene gestito su richieste digitali. È chiaro allora che l'utilizzo degli applicativi è determinante nella catena di valore e anche nella catena dei costi e dell'ottimizzazione del lavoro.

Quindi, in questa fase assolutamente straordinaria e probabilmente – speriamo per tutti noi – irripetibile, abbiamo notato che in diversi casi l'utilizzo degli applicativi è stato oggetto di grandi rallentamenti e di grandi problemi. Ricordiamo tutti che il sistema INPS ha avuto gravissimi problemi anche di diffusione dei dati. All'epoca, abbiamo organizzato addirittura turnazioni notturne per caricare le istanze di richiesta dei *bonus* 600 euro.

Ebbene, gli applicativi erano probabilmente non ben progettati. In realtà abbiamo usato un termine forse un po' presuntuoso e andrebbe spiegato meglio, ma la nostra era una provocazione per dire che, attenzione, la fase di progettazione degli applicativi delle interfacce digitali oggi è determinante, e per intermediari come noi, che gestiscono migliaia di transazioni l'anno (nella fase Covid-19 migliaia di transazioni al giorno), un'interfaccia non ben progettata produce rallentamenti, crea complessità operative, costa di più ed è un sistema ridondante.

Tutti i patronati hanno le proprie piattaforme di caricamento dei dati, peraltro obbligatorie perché dobbiamo rendicontare le attività che facciamo al Ministero del lavoro; quindi, è chiaro che abbiamo bisogno di sistemi che traccino le attività che facciamo. Andare a lavorare sui siti degli enti erogatori delle prestazioni, peraltro con interfacce complesse che richiedono dati in maniera a volte veramente eccessivamente ridondante, fa aumentare i carichi di lavoro e i costi.

La proposta di soluzione, ovviamente, non si sposa bene con una condizione di altissima emergenza come quella del Covid-19. Lì dovevamo fare quello che abbiamo fatto: erano necessarie le notti e le abbiamo fatte. È chiaro, però, che questo è un mega *stress-test*. In condizioni normali dobbiamo condividere preliminarmente le soluzioni applicative utilizzate dagli enti erogatori delle prestazioni, per permettere a noi patronati lo sviluppo dei nostri *software* di interfaccia in tempo utile, perché i nostri operatori sono quelli che poi caricano i dati nei sistemi dell'istituto.

Quindi abbiamo delle obbligazioni e degli interessi da conciliare, gli istituti erogatori delle prestazioni e noi, nei confronti dei cittadini. Dunque, noi avremmo bisogno di conoscere, con giusto e necessario anticipo, i tempi di rilascio dei *software* degli enti erogatori delle prestazioni o gli eventuali rinvii delle pubblicazioni sui siti.

In questa fase, i nostri operatori sono stati costretti a visitare costantemente i siti, per vedere se fosse stata pubblicata o meno l'interfaccia che permetteva l'inoltro di una domanda o di una richiesta di prestazione. Questo non per curiosità, ma perché c'è una comunicazione che poi segue i suoi tempi.

È capitato, infatti, che qualcuno dicesse, in TV o in rete, che era possibile richiedere delle prestazioni. Se, però, i siti delle amministrazioni pubbliche non hanno *on line* quanto necessario, è chiaro che i nostri uffici vengono intasati dalle richieste dei cittadini. Credetemi: in questa fase è stato faticosissimo gestire le richieste, le istanze legittime e le ansie dei cittadini in attesa di una prestazione, quando poi i sistemi impedivano di farlo.

Sul tema della digitalizzazione e delle relazioni digitali, le proposte di soluzione sono più articolate, proprio perché si tratta dell'elemento cardine, il numero uno, in una relazione moderna tra soggetti. Avremmo bisogno anche di una maggiore disponibilità di informazioni nella fase di gestione e di inoltro delle richieste, che i patronati trattano su mandato dei propri assistiti.

Spesso, argomentando questo diniego per problemi di *privacy*, noi non possiamo accedere alle informazioni in maniera completa per poter erogare un servizio corretto. Noi non abbiamo interesse a sbirciare nel buco della serratura delle banche dati dell'istituto per vedere un dato o un altro: in primo luogo, perché le transazioni sono tutte tracciate e, quindi, se lo facessimo in modo non consono e non corretto, saremmo scoperti subito; in secondo luogo, perché abbiamo molto lavoro da fare.

Se chiediamo l'accesso a delle basi di dati è perché servono per il nostro lavoro. Noi operiamo su mandato dei nostri assistiti e riteniamo

di avere anche, giuridicamente, tutte le carte in regola per poter vedere quei dati e poterne fare un uso ovviamente finalizzato all'ottenimento di una prestazione.

Abbiamo poi bisogno di uno scambio di dati più completo e, in questa fase caratterizzata dall'emergenza Covid-19, è stato particolarmente delicato e sentito il tema di uno scambio di dati più completo e comprensibile in caso di reiezione delle domande. Non possiamo, infatti, limitarci a inoltrare un'istanza di richiesta e a ottenere come risposta «respinta», ma dobbiamo capire perché l'istanza è stata respinta, per poter valutare con il nostro assistito qualunque tipo di soluzione e inoltrare di nuovo la domanda. Anche in questo caso, sono utili applicativi più snelli e più semplici nella fase della gestione, della modifica, della cancellazione e comunque della vita complessiva della domanda.

Dopodiché, c'è un problema, che peraltro ha trovato una soluzione, seppur temporanea. In questa fase, caratterizzata dall'emergenza Covid-19, come tantissimi in Italia a volte abbiamo operato a distanza con i nostri assistiti e abbiamo gestito le istanze di richiesta non avendo fisicamente davanti la persona. La difficoltà risiedeva nel fatto che questa non poteva firmare il mandato di patrocinio, che è l'elemento giuridico cardine per poter svolgere l'attività, dal quale tutto deriva. Nel primo decreto Cura Italia è stata emanata una norma che autorizzava i patronati ad acquisire il mandato in via telematica, salvo poi, a fine emergenza, recuperare il mandato cartaceo.

All'epoca del decreto Cura Italia eravamo tutti più speranzosi e pensavamo legittimamente che questo periodo emergenziale sarebbe durato di meno. Ormai, a più di un anno di distanza, capite che il recupero dei mandati in forma cartacea diventa un'operazione veramente faticosissima, costosissima e, in qualche caso, addirittura impossibile. Evidenziamo, pertanto, la necessità di una norma che permetta il superamento di questo problema, visto che abbiamo un mandato digitalizzato, che acquisiamo e che è a disposizione. Dunque, per la fase ispettiva, possiamo mettere a disposizione quello.

Più in generale, il mega *stress test* derivante dal Covid-19 ci ha fatto notare quello che avevamo sotto gli occhi già prima e cioè che i patronati, come ho già detto, sono il *front office* degli enti erogatori delle prestazioni. Vista dal lato del cittadino, la catena della pubblica amministrazione in senso lato è composta, pur impropriamente, anche dai patronati. Ovviamente. Noi sappiamo che essi sono soggetti di diritto privato, ma nella catena di valore siamo indistinti, per cui abbiamo bisogno di fare un gioco di squadra con gli enti erogatori e abbiamo bisogno che essi supportino i patronati nella relazione con i loro assistiti.

Spesso vediamo delle iniziative un po' improvide, dove l'istituto chiede direttamente dei documenti per delle pratiche che abbiamo inviato noi; in tal modo, si crea della disinformazione e del disorientamento per il cittadino. Il soggetto finale, destinatario del servizio, ha più confusione e il risultato che otteniamo è quello di dare una percezione negativa del servizio, quando invece avremmo interesse, collettivamente, come Paese, a

fare l'opposto. Abbiamo bisogno di innescare un vero gioco di squadra con gli enti, più nuovo e più moderno.

Chiediamoci, dunque, cosa sarebbe successo se non ci fosse stata una serie di patronati così capillare e flessibile in questa fase di emergenza e chi svolgerà il servizio di facilitazione nel settore del *welfare* in favore dei cittadini nella società che ci consegna l'emergenza da Covid-19. Si tratta di temi e domande importanti. In conclusione, chiediamoci qual è il valore sociale del lavoro che hanno svolto i patronati, come si quantifica e qual è il suo valore economico. Lasciamo aperte queste domande e chiediamo la collaborazione di tutti per dare delle risposte, nell'interesse del Paese e dei cittadini, perché stiamo parlando di temi delicati e di un orientamento nel sistema di *welfare* che, per essere sostenibile, immaginiamo che sarà sempre più complesso.

Occorre chiedersi chi farà questo lavoro, oggi ma ancora di più in futuro, come lo farà, se lo svolgerà sul libero mercato o controllato dalla pubblica amministrazione. Non si tratta di domande retoriche, perché la quotidianità ci sta dicendo, purtroppo, che per i patronati sono tempi duri. Lamentiamo, infatti, dei ritardi cronici nell'erogazione dei finanziamenti: l'ultimo saldo completo è del 2012 e attendiamo ancora la liquidazione del saldo di lavori svolti dal 2013 in avanti. Questo è qualcosa di insostenibile.

Segnalo, quindi, i ritardi cronici nell'erogazione e l'impossibilità di conoscere l'ammontare esatto del fondo. Abbiamo bisogno di capire meglio, per programmare i nostri investimenti in risorse umane, tecnologiche e in formazione. C'è poi il problema numero uno: è paradossale che, nell'anno del Covid-19, in cui abbiamo battuto ogni *record* storico di produzione e in cui tutti i patronati hanno fatto cose incredibili, per lo stesso meccanismo proprio del fondo, che è formato dall'affluenza dei contributi e, quindi, è costituito attraverso un prelievo dei contributi dei lavoratori italiani, proprio nell'anno in cui i lavoratori italiani hanno versato di meno e c'è una contrazione dei contributi pagati, avremo dunque una contrazione del fondo. Se esso non verrà ristorato, avremo lavorato enormemente di più e avremo un danno che, per alcuni, potrebbe essere fatale.

Dunque, noi speriamo e auspichiamo che questo problema venga affrontato rapidamente e in maniera positiva, perché davvero, non è solo una questione che riguarda il nostro posto di lavoro, ma è un problema che riguarda i cittadini italiani.

PUGLIA (M5S). Signor Presidente, vorrei porre delle domande, fermo restando che le risposte possono esserci inviate anche telematicamente, in un momento successivo.

Presidente Marani, nel conteggio dell'incremento del punteggio di consegna pratiche, che lei ci ha mostrato essere, dal 2016 al 2019, del 20 per cento, nel 2019 è ricompreso anche il reddito di cittadinanza? Le risulta che, effettivamente, prima dell'anno 2019, la quantità di punteggio pratiche si aggirava intorno ai 7 milioni e, dal 2019-2020 in poi, com-

prendendo anche il reddito di cittadinanza e il REM insieme raggiungono da soli già 6 milioni?

Per quanto riguarda l'inoltro delle istanze delle prestazioni, lei riferiva di un problema con gli applicativi dell'INPS. Per quanto riguarda i patronati, tutti i patronati esistenti hanno un unico applicativo? Ovviamente, nel momento in cui vanno inoltrate le richieste all'INPS, esse vanno inoltrate con un *file*, probabilmente, che avrà delle specifiche tecniche.

Visto che vi sono dei problemi con l'applicativo dell'INPS e visto che mi sembra di aver capito che l'INPS, a sua volta, deve nuovamente inoltrare ad un altro *software* applicativo dell'INPS le domande, mi domando se voi patronati abbiate un unico *software*, prodotto da una stessa casa di *software*?

Se, infatti, il *software* non è uguale, sorgono anche problemi nell'interscambiare i dati da *software* diversi.

Quanto alla condivisione degli *upgrade* al *software* applicativo dell'INPS, non esiste, quindi, un tavolo permanente di dialogo tra INPS (o comunque struttura dell'INPS che deve occuparsi degli aggiornamenti del *software*), patronati, consulenti del lavoro e le *software house*? Non credo che i patronati elaborino loro il *software* applicativo utilizzato, ma esisterà probabilmente un'azienda che produce questo *software*. Quindi, è importante che l'Inps sieda con i patronati ma anche con queste aziende che producono materialmente loro il *software*.

Per quanto riguarda il ristoro del fondo, laddove lei parla di ristorare il fondo pagamento rispetto ai minori contributi, il punto è che, essendoci state tantissime ore di cassa integrazione e siccome sulle indennità della cassa integrazione non si versano contributi, non c'è un monte imponibile e, a partire dal quale non ci sarà quell'incremento del fondo? Era questo?

PRESIDENTE. Presidente Marani, la ringrazio per la sua relazione, per il quadro analitico che ci ha fornito e anche per le proposte puntuali. Anche a nome della Commissione, le dico che questa è solo una prima interlocuzione, perché vorremmo approfondire alcune delle proposte precise che ella ha fatto sul tema della formazione, della condivisione preliminare degli applicativi e del coordinamento nello scambio d'informazioni e di accesso alle banche dati. Ovviamente, sono punti che attenzioneremo anche con gli enti gestori e, in base alla nostra interlocuzione con loro, avremo una nuova interlocuzione con voi.

MARANI. Senatore Puglia, per quanto riguarda i punteggi e l'andamento dei punteggi, più che di punteggi io parlerei di fenomeno. Un fenomeno dovuto al fatto che, ogni volta che si interviene normativamente nell'introdurre, all'interno del paniere, delle attività che producono punteggio, in realtà si fa una parte del lavoro.

Il lavoro completo significa che, se io aggiungo dei nuovi adempimenti che i patronati devono fare, dovrei aggiungere anche delle risorse. I punti possono anche aumentare, nel senso che quel famoso 20 per cento

che abbiamo visto aumentato fino al 2019 è a parità di spesa. Quindi, il valore unitario della pratica è diminuito.

Lei capisce che, a questo punto, chiaramente si stabilisce un sistema di inflazione che erode, non solo il valore del lavoro svolto, ma cambia anche i rapporti di forza all'interno dei patronati, avvelenando il sistema con una competizione che diventa, nel lungo periodo, nociva: anzi, forse mortale.

Non vi è un *software* unico. Qualche patronato condivide degli applicativi, ma è il mercato che decide queste cose. Il discorso dei *file* è decisamente più complesso. Molti patronati utilizzano il sistema di cooperazione applicativa con l'Istituto. Il sistema di cooperazione applicativa è un meccanismo tecnico attraverso il quale noi certifichiamo. L'Istituto mette a disposizione delle porte di ascolto digitali, attraverso le quali possono passare solo dei dati certificati. I patronati fanno i propri applicativi, che spediscono questi dati certificati su queste porte.

Questo è il meccanismo perfetto per fare in modo che ciascuno sviluppi come vuole, dando spazio al mercato e mettendo in competizione le case produttrici di *software*, ma per garantire anche parità di accesso ai dati della pubblica amministrazione con qualità del dato. Ecco perché insisto sul fatto che dovremmo avere una formazione certificata degli operatori di patronato dopo che abbiamo avuto un dato certificato attraverso le porte digitali. Oggi lo abbiamo già, ma è ancora farraginoso.

Alla domanda se esista un tavolo di condivisione con l'INPS o altri istituti erogatori delle prestazioni, rispondo che alcuni tavoli esistono, ma che decisamente non sono all'altezza del lavoro che oggi la digitalizzazione richiede. Sono tavoli che non si riuniscono con la fluidità e con la periodicità che servirebbe. Decisamente non abbiamo un tavolo che metta insieme tutti gli intermediari.

Sul discorso del finanziamento, lì non vi è un problema di disoccupazione, ma un problema relativo al fatto che i dati del Mef dicono che c'è stata una contrazione dei contributi. E secondo noi, in base ai dati prodotti sul sito del Mef, la contrazione dei contributi provocherà una riduzione pari a 61 milioni di euro (dato certificato dal Mef sulla riduzione dei contributi a dicembre 2020).

Quindi, nell'anno 2020, applicando l'aliquota attualmente in vigore per i patronati per la costituzione del cosiddetto fondo dei patronati, noi avremmo una riduzione del fondo di 61 milioni nell'anno in cui abbiamo prodotto molto di più. Concludo qui e sarà nostra cura inviare alla Commissione un documento più analitico.

PRESIDENTE. Proseguiamo i nostri lavori con l'audizione del presidente del C.I.P.A.S., dottor Alfonso Luzzi, che ringrazio per la disponibilità a partecipare ai nostri lavori.

LUZZI. Signor Presidente, faccio una piccola premessa per poi entrare nel merito specifico degli argomenti da voi palesati nella vostra convocazione. Noi siamo coscienti che il periodo emergenziale che stiamo an-

cora attraversando ha certamente messo a dura prova l'intero sistema sociale ed economico del nostro Paese. Essendo le sue implicazioni del tutto imprevedute ed imprevedibili al momento del suo inizio, anche mettere in atto delle misure contenitive, che potessero rispondere alle crescenti difficoltà alle quali l'economia è andata incontro, non è stato sicuramente semplice. Questa è una cosa della quale siamo tutti coscienti.

Inoltre, l'andamento e lo sviluppo differenziato della pandemia, che inizialmente ha visto colpite in modo particolarmente forte soprattutto le Regioni settentrionali del nostro Paese, per poi diffondersi anche nel resto del territorio, e la conseguente differenziazione delle misure intraprese a livello regionale hanno determinato un elemento di criticità in ambito economico e sociale, solo parzialmente superato, in quest'ultimo periodo, con la progressiva evoluzione della vaccinazione della popolazione.

Pertanto, come richiesto da questa Commissione, come C.I.P.A.S., coordinamento che raggruppa i patronati SIAS (Servizio italiano assistenza sociale), promosso dall'MCL (Movimento cristiano lavoratori), EN-CAL (Ente nazionale confederale assistenza lavoratori), promosso dalla CISAL (Confederazione italiana sindacati autonomi lavoratori) ed EPAS (Ente di patronato e di assistenza sociale), promosso dall'FNA (Federazione nazionale agricoltura), cerchiamo di dare un contributo sulle argomentazioni che ci sono state specificamente richieste.

Sin dal decreto-legge n. 18 del 2020 sono state previste indennità riferite ai lavoratori dipendenti, autonomi e liberi professionisti che, a causa del periodo di *lockdown* generalizzato, sancito nel primo periodo della pandemia, avevano subito l'interruzione e/o il rallentamento della propria attività lavorativa.

Quel primo provvedimento è stato carente di alcune categorie di lavoratori non previste (i marittimi, i domestici, gli stagionali di settori diversi dal turismo e degli stabilimenti termali, alcuni lavoratori dello spettacolo, lavoratori intermittenti), che sono state incluse nei decreti successivi. Presumiamo che, per dare un segnale di aiuto concreto al maggior numero di soggetti, non sono state definiti particolari requisiti al fine di aver diritto a tale aiuto.

Tale ultimo aspetto è stato infatti oggetto di attenzione mediatica, a seguito delle inchieste giornalistiche che avevano individuato soggetti, come i notai, ad esempio, i quali, con tutta probabilità, non rientravano tra quelle con necessità di accedere al sostegno.

In considerazione del grande sforzo economico che i vari Governi hanno garantito, ma consci della limitatezza delle risorse disponibili, a nostro avviso era fondamentale indirizzare importi più consistenti ai soli soggetti economicamente più fragili e a quelli già in difficoltà, non solo per il periodo emergenziale da Covid-19, ma anche a causa delle difficoltà economiche già in atto negli anni precedenti, inserendo, quindi, sin dal primo provvedimento, paletti più definiti per l'identificazione dei soggetti destinatari degli aiuti.

Diverse criticità sono, inoltre, derivate dalle lungaggini nella lavorazione delle istanze da parte dell'INPS, che in alcune aree territoriali ha

generato crescenti difficoltà ai soggetti richiedenti, non ricevendo l'indennizzo in tempi rapidi, mentre in altri contesti – a macchia di leopardo – la lavorazione è avvenuta entro il mese della presentazione dell'istanza. Certamente positiva è stata la scelta di riconoscere in automatico le indennità a coloro che ne avevano già usufruito in precedenza, senza la necessità di procedere alla presentazione di una nuova istanza.

Inoltre, un'ulteriore criticità è derivata dal cambio di alcuni requisiti previsti per alcune indennità, quali quelli per i lavoratori stagionali nel settore del turismo e degli stabilimenti termali, con l'inserimento delle 30 giornate lavorate, previsto dal decreto-legge n. 137 del 2020, che hanno generato disorientamento nei precedenti fruitori. Parimenti, il mancato rinnovo degli indennizzi – per alcune categorie di lavoratori, come quelli agricoli – anche per i mesi successivi a quelli di marzo e aprile 2020, non è risultato chiaro, in quanto, seppur finito il periodo di *lockdown* generalizzato, il settore ha comunque subito una contrazione dell'occupazione, dovuta all'incertezza dell'andamento del mercato e del perdurare del periodo emergenziale.

Mi vorrei soffermare ulteriormente sui congedi per Covid-19. Per quanto riguarda tali congedi, previsti nel primo provvedimento (il decreto-legge n. 18 del 2020), una volta superato l'iniziale ritardo della messa a disposizione da parte dell'INPS delle relative procedure di richieste, non abbiamo riscontrato particolari problematiche nella loro applicazione, se non la necessità, per alcune posizioni, di sollecitare l'INPS nella trasformazione di alcuni periodi di congedo parentale precedentemente richiesti e rientranti nell'ambito dell'applicazione dei decreti.

Certamente, i 30 giorni previsti dai decreti-legge nn. 18 e 34 del 2020 per la copertura del periodo dal 5 marzo al 31 luglio 2020, considerate le differenti misure di chiusura delle scuole intraprese a livello regionale, sono risultati, in molti casi, insufficienti per coprire interamente gli stessi periodi di chiusura delle scuole.

Vorrei parlare, ora, della proroga della NASpI e della DIS-COLL. L'automaticità nel prorogare di due mensilità (quattro per le indennità con scadenza il 1° marzo 2020 e il 30 aprile 2020) le NASpI e le DIS-COLL in favore dei soggetti con scadenza di dette prestazioni nel periodo compreso dal 1° marzo al 30 giugno 2020, non ha visto, nella maggior parte dei casi, i patronati direttamente coinvolti in questa attività. In diversi casi, invece, l'INPS non ha attivato l'automaticità di cui sopra, ma i patronati hanno dovuto inviare all'istituto un modello NASpI-COM per sbloccare la situazione.

Rispetto alle mensilità aggiuntive di cui sopra, certamente positiva è stata la possibilità, prevista con il decreto-legge sostegni, di richiedere ulteriori tre mensilità per coloro che hanno concluso la fruizione della NASpI o della DIS-COLL nel periodo dal 1° luglio 2020 al 28 febbraio 2021, ferma restando la copertura parziale dei soggetti interessati in quanto rivolta esclusivamente ai nuclei familiari composti da un unico componente con un valore Isee ordinario corrente non superiore ai 30.000 euro.

Dobbiamo quindi segnalare che, proprio perché tale iniziativa era indirizzata a tutti quei soggetti già coinvolti in crisi aziendali precedenti, in molti casi, all'inizio del periodo emergenziale, a nostro avviso la platea avrebbe dovuto essere maggiormente estesa, in virtù dell'oggettiva impossibilità di reinserimento nel mondo del lavoro e dell'attuale blocco delle iniziative di politiche attive del lavoro.

Vorrei soffermarmi, poi, sul reddito d'emergenza. Anche nel caso delle istanze di reddito di emergenza le tempistiche di riconoscimento e di erogazione sono state diversificate a seconda delle sedi INPS. Inoltre, per le richieste legate al decreto-legge sostegni, a causa dei ritardi nell'implementazione delle procedure INPS, è stato necessario provvedere a una proroga della scadenza per la loro presentazione. Alcune criticità, inoltre, sono state riscontrate nella differenza tra i dati contenuti nella dichiarazione Isee corrente presentata dai soggetti interessati e i dati presi in considerazione dall'INPS che hanno generato calcoli al ribasso della prestazione erogata.

Altra criticità, che ha riguardato anche la lavorazione delle domande di reddito di cittadinanza, è derivata dalla difficoltà, da parte dell'INPS, nella gestione della variazione della prestazione REM derivante dalle dichiarazioni Isee di aggiornamento, ovvero quella modificata per cambio della composizione del nucleo familiare o della residenza. Sono tutte misure di contrasto alle situazioni di estrema difficoltà, certamente aggravate dalla pandemia, ma anche di difficoltà economiche già presenti nel nostro Paese negli ultimi anni.

PRESIDENTE. Presidente Luzzi, la ringrazio per il quadro puntuale che ci ha fornito, anche sui singoli istituti; ci ha aiutato anche ad allargare lo sguardo, non solo alle indennità, ma anche al tema dei congedi e di altri istituti. Prima di salutarla, le pongo una domanda.

In un passaggio della sua esposizione, ella ha accennato ad alcune criticità dovute a disparità territoriali in relazione alle risposte nell'accesso ad alcune indennità, per esempio il REM, da parte degli istituti erogatori. Può dirci qualcosa di più su questa criticità o su questi nodi di difformità di accesso alle risposte?

LUZZI. Come ho detto, abbiamo riscontrato un efficientamento a macchia di leopardo del sistema di erogazione di tale prestazione. Ci sono stati dei contesti territoriali in cui l'erogazione è avvenuta in tempi brevissimi, mentre in altri contesti territoriali l'INPS ha avuto dei ritardi notevoli, di alcuni mesi, e questo sicuramente ha creato dei disagi.

MANZO (M5S). Signor Presidente, diversamente dagli altri auditi intervenuti in precedenza, lei non ha fatto alcune considerazioni, rispetto alle quali, dunque, vorrei rivolgerle io delle domande. Vorrei sapere in che percentuale, in questo caso, incidono le attività non tabellate conferite ai patronati: quindi i *bonus*, i premi nascita, gli assegni familiari e, in questo caso, anche il futuro assegno unico rispetto alle attività nel loro com-

plesso. Chiedo, inoltre, al nostro audito quali sono, a suo avviso, le criticità nel sistema di finanziamento dei patronati e cosa propone per il loro superamento. Chiedo, infine, come sia possibile migliorare il rapporto tra l'ente di previdenza e i patronati.

LUZZI. Io non ho parlato di questi argomenti o di altri riguardanti direttamente i patronati perché mi ero attenuto all'ordine del giorno che mi era stato comunicato. Le domande, però, sono molto interessanti e ringrazio l'onorevole Manzo per averle formulate, in quanto esse mi investono direttamente come presidente di un coordinamento di patronati.

Oggi sappiamo di avere una criticità molto forte, che è legata ad un numero rilevante di prestazioni non tabellate, che non rientrano nelle tabelle statistiche A, B, C e D che i patronati presentano ogni anno. Posso parlare del caso specifico del mio coordinamento, che raggruppa i patronati che ho citato prima, per i quali posso dire con certezza che tutte le pratiche non tabellate (che quindi non risultano in tabella) fatte dai patronati rientrano in una percentuale del 26-27 per cento circa. Per quel che riguarda il mio patronato, specificatamente, ho dei dati abbastanza esatti e posso dire che, su 700.000 pratiche presentate ogni anno, circa 155.000 non rientrano nelle tabelle.

C'è, fra l'altro, un'ulteriore criticità legata sempre a questo aspetto: mi riferisco all'altra tipologia di pratiche, molto rilevante, legata alla gestione del Covid-19, che rappresenta il 15 o il 16 per cento dell'attività svolta nel 2020 e che ha avuto una scarsissima premiazione dal punto di vista normativo. Il mio patronato, negli anni precedenti, presentava una statistica di 340.000 punti, mentre quella di quest'anno è di oltre 605.000 punti. A fronte di questo, c'è una forte riduzione del finanziamento, legata a varie motivazioni, non ultima la costrizione del mercato del lavoro.

Abbiamo sentito, la scorsa settimana, che nel Paese c'è stata una diminuzione di oltre un milione di lavoratori e quindi una diminuzione della contribuzione e del finanziamento del fondo. Queste sono per noi delle criticità assolutamente gravi, che non riusciamo a sostenere. Abbiamo paura che il nostro sistema, da un punto di vista finanziario, non riesca a sostenere tale situazione, che è aggravata dai ritardi nell'erogazione dei saldi.

Ci sono sicuramente delle problematiche rilevanti legate alle chiusure delle attività. Sappiamo bene che il Ministero non è nelle condizioni di saldare le attività dei patronati, tanto che l'ultimo anno chiuso è quello relativo al 2012. Quindi, dal 2013 a oggi, da ben otto anni, i patronati attendono ancora i saldi per le loro attività.

C'è dunque una criticità e, soffermandomi su quanto ha chiesto l'onorevole Manzo, su questo aspetto a mio avviso occorre intervenire, per dare maggiore efficientamento al sistema e anche una maggiore trasparenza. L'efficientamento si può sicuramente avere utilizzando in maniera più importante i dati che vengono forniti dagli enti previdenziali, per la definizione dell'attività e delle pratiche presentate dai patronati e del punteggio.

Occorre, quindi, attenersi sempre di più alla verifica a monte delle attività svolte dai patronati e, pertanto, circoscrivere anche a campionature o a determinate tipologie di pratiche la verifica dell'Ispettorato nazionale del lavoro (INL), che è sicuramente gravato da un lavoro notevole. Penso che questo possa essere un sistema utile.

Signor Presidente, in un'ottica di trasparenza, chiedo fortemente che possa essere rilasciata ai patronati, come avveniva fino a due anni fa, la fornitura da parte dell'INPS dei dati MARTE, che ci consentivano di avere un riscontro in tempo reale, ogni tre mesi, delle attività svolte da tutti i patronati. Era un modo per dare anche trasparenza a questo sistema, mentre non sappiamo il motivo per cui, da tre anni a questa parte, dopo tanti anni in cui questi dati sono stati forniti, l'INPS, che rappresenta la parte rilevante della nostra attività, non li fornisce più. Quindi mi permetto di indicare questo aspetto.

Avanzo un ulteriore suggerimento, con riferimento all'ultima domanda che ha proposto l'onorevole Manzo. Suggestirei, infatti, all'INPS di ascoltare di più le proposte che vengono dai patronati, anche negli incontri e nelle commissioni che sono state istituite. Più che presentarsi con delle procedure già elaborate a monte, secondo me sarebbe opportuno che sentisse in maniera propositiva le proposte provenienti dai patronati, perché l'interesse dei patronati è solo quello dell'efficientamento del sistema, per dare maggiore trasparenza e renderlo funzionale. Questo è dunque il nostro fine più importante, per supportare l'INPS in questo importante ruolo, per la fornitura delle prestazioni socio-assistenziali. Pertanto, penso che una maggiore attenzione potrebbe essere utile, reciprocamente.

PRESIDENTE. Procediamo ora all'udizione del COPAS. Do la parola al suo presidente, dottor Francesco Giordani, che ringrazio per la sua disponibilità a partecipare ai nostri lavori.

GIORDANI. Signor Presidente, desidero innanzitutto ringraziare la Commissione parlamentare di controllo sull'attività degli enti gestori di forme obbligatorie di previdenza e assistenza sociale e il suo Presidente per l'opportunità offerta ai patronati di intervenire in questa sede, per svolgere alcune considerazioni sulla funzionalità del sistema di previdenza, dal punto di vista di coloro che beneficiano delle prestazioni.

Nel quadro complessivo del sistema previdenziale italiano, strutturato come modello di *welfare*, a cui partecipano sia soggetti pubblici che privati, i patronati svolgono funzioni essenziali, essendo il vero ed unico intermediario riconosciuto dalla Costituzione ad avvicinare operativamente il cittadino agli enti previdenziali.

La rilevante finalità sociale in capo agli istituti di patronato è richiamata dalla sentenza della Corte costituzionale n. 42 del 2000, la quale, se ce ne fosse bisogno, sancisce ancora una volta il ruolo cruciale che tali istituti ricoprono. Partendo da questa premessa, è utile ricordare il momento che il mondo e soprattutto il nostro Paese stanno attraversando. La crisi epidemiologica che ci ha investito ha evidenziato ancora di più

l'utilità sociale che i patronati hanno nel rapporto con i cittadini. A supporto di tale considerazione, basta ricordare la nota del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 17 marzo 2020, che riconosce la figura dei patronati come prestatori di servizi di pubblica utilità, consentendo deroghe ad alcuni requisiti che li regolano.

Ritengo dunque sia opportuno soffermarsi sul regolamento. Ricordiamo, infatti, che gli istituti di patronato vengono regolamentati attraverso il decreto n. 193 del 2008, emanato proprio dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, atto ormai superato sotto diversi aspetti, che vanno dai requisiti organizzativi a quelli legati alle attività svolte dagli istituti.

A tal proposito, è facile intuire come ogni manovra finanziaria vada a modificare il sistema pensionistico e previdenziale italiano, legandolo logicamente alle diverse esigenze del Paese. Essendo i patronati – come si è detto – il primo riscontro per i cittadini in cerca di risposte serie e concrete, questi non possono essere regolati da concetti e normative ormai superati da anni.

Per questo, ma anche per tanti altri motivi, come ad esempio la larga rete di presenze che garantiscono in tutto il Paese, con operatori professionali e formati, che garantiscono gratuitamente il servizio di assistenza sociale in ogni situazione, arrivando anche in luoghi dove risulta difficile arrivare per la pubblica amministrazione, è opportuno riconoscere il prima possibile il ruolo che questi istituti sono chiamati a ricoprire nella società.

Un ruolo che deve essere ben chiaro e che non è espressamente specificato, ma che spesso e volentieri viene confuso con quello ricoperto da altri organismi del settore che, seppure simili, non sono né sovrapponibili né uguali. Una tale operazione sarebbe utile, non solo per gli operatori del settore, ma soprattutto per chiarire le funzioni e il raggio d'azione degli istituti di patronato, in modo che i cittadini passano comprendere con maggiore facilità e trasparenza quali sono i soggetti ai quali fare riferimento per le diverse richieste che coinvolgono gli enti erogatori.

Per quanto concerne il rapporto tra gli enti previdenziali e i cittadini, qui risulta chiaro già da tempo il cammino intrapreso dall'Istituto nazionale di previdenza sociale. L'annunciata spinta verso l'informatizzazione dei sistemi è senza dubbio opportuna. Tale operazione, però, sta causando evidenti problemi al cittadino sotto diversi aspetti. È ormai chiaro come l'ente stia percorrendo una strada a senso unico, prendendo in considerazione le procedure informatiche dal proprio punto di vista, senza considerare l'interlocutore al quale queste sono rivolte.

Questo passaggio verso il digitale, infatti, sta in ultima analisi generando un comportamento contrario a quello atteso. Da diverso tempo l'INPS ha proceduto, in modo abbastanza veloce, all'introduzione dello SPID, il sistema pubblico di identità digitale, utile per accedere alla banca dati. Questo percorso, però, ha obbligato il cittadino ad una corsa per munirsi di uno strumento, prima sconosciuto, diventato condizione indispensabile per poter conoscere i propri dati contributivi così come per richiedere una prestazione.

La richiesta di questo strumento, purtroppo, non risulta agevole come si potrebbe pensare. In effetti, sono contestabili le modalità degli enti cosiddetti certificatori che rilasciano tali credenziali, facendo svolgere a persone non propriamente adeguate il ruolo di soggetto certificatore di identità digitale.

Quindi, se da un lato l'intento è quello di proteggere i dati sensibili con *password* e procedure informatiche sicure, dall'altro si creano figure che vanno a sostituirsi agli enti certificatori nel vero senso del termine e lucrano su tale attività a scapito dei cittadini. Tutto questo, inoltre, genera ulteriori criticità con la nascita di soggetti di dubbia natura che approfittano dei bisogni dei cittadini, incapaci di gestire in autonomia le nuove procedure digitali, proponendo servizi a pagamento per superare la barriera digitale.

Basti pensare ad un pensionato italiano, il quale, per accedere al proprio cedolino pensionistico, si trova di fronte a procedure che legano l'accesso al portale dell'istituto all'utilizzo del proprio *smartphone*. Successivamente, si deve districare tra un *QR code*, una *mail* e diverse *password*.

Anche in questo processo, pur comprendendo tutte le esigenze legate alla sicurezza dei dati richiesti dall'attuale GDPR (*General Data Protection Regulation*) in vigore, crediamo che sarebbe opportuno, da un lato, prevedere un percorso differente nel rilascio di tali credenziali, assegnando a figure credibili la funzione di rilascio delle utenze, attraverso modalità più consone che garantiscano un corretto utilizzo di queste *password*; e, dall'altro, aumentare l'operatività di soggetti intermediari professionisti, come appunto i patronati, così da poter fornire la migliore risposta possibile a tutti i cittadini.

È indubbio che il susseguirsi di riforme pensionistiche e la nascita di nuove prestazioni previdenziali e assistenziali mettano ogni cittadino di fronte a tante domande, che però non trovano risposte semplici. Il nostro sistema previdenziale è abbastanza complesso e le molte riforme realizzate negli anni non fanno altro che aumentare il rischio di una ulteriore confusione.

Partiamo dalla legge Amato (il decreto legislativo n. 503 del 1992) e dalla legge Dini (la legge n. 335 del 1995) sino ad arrivare all'ultima riforma, riguardante la cosiddetta quota 100, che ricordiamo essere di tenore provvisorio. Ebbene, la comprensione delle procedure da intraprendere per esercitare il proprio diritto ad accedere ad una prestazione pensionistica risulta abbastanza difficoltosa per un semplice lavoratore.

In tale prospettiva, i fattori in gioco sono molteplici: dalle casse di previdenza, alle gestioni pensionistiche fino ad arrivare ai fondi interessati. Riuscire ad avere chiarezza sul quadro giuridico complessivo mettendo insieme tutti questi elementi non è un'operazione agevole per i non addetti ai lavori. Se, poi, si sposta l'attenzione sugli importi che definiscono la propria posizione pensionistica, ebbene l'operazione è ancora più onerosa.

L'aspetto pensionistico è solo uno dei fattori che investono il rapporto tra gli enti erogatori e il cittadino lavoratore. Vi sono, infatti, altre

molteplici prestazioni che il cittadino si trova quotidianamente a richiedere. Per citarne alcune: la NASpI, i congedi, i riscatti dei contributi. Ebbene, ognuna di queste prestazioni richiede, in *primis*, un'attenta analisi del profilo previdenziale nonché assistenziale. Non è quindi possibile risolvere tali complessi passaggi con il semplice rilascio dello SPID, abbandonando il cittadino a sé stesso di fronte ad un *computer*.

Non si possono poi dimenticare le prestazioni introdotte negli ultimi due anni, quali il reddito di cittadinanza, il reddito di emergenza e tutti i diversi *bonus*. Tutte prestazioni che non sono scontate e che non si risolvono con un semplice *click*, ma che necessitano anch'esse di un'attenta analisi del profilo del soggetto che le va a richiedere. Su queste ultime prestazioni, in effetti, i fattori in gioco sono ancora diversi da quelli pensionistici che ho citato prima.

In una fase preliminare, le valutazioni riguardanti la domanda da effettuare all'ente e tutti i relativi requisiti fanno riferimento, non solo al richiedente, ma anche al suo nucleo familiare. In quest'ottica, quindi, i criteri di studio, prima di poter procedere al semplice *click*, richiedono impegno, competenza e preparazione.

Grazie alla professionalità di soggetti come gli operatori di patronato si è potuto contare su un grandissimo lavoro di consulenza verso il cittadino, che, da un lato, ha guidato l'utenza nella giusta comprensione normativa di queste prestazioni e, dall'altro, ha garantito all'Istituto di non ricevere domande che già in partenza avrebbero avuto un esito negativo per mancanza di requisiti.

È utile ricordare, oltretutto, che le normative che regolano queste ultime prestazioni sono intersecate tra di loro. I requisiti richiesti sono infatti fortemente legati tra loro e l'attenta considerazione è fondamentale per comprendere quando un nucleo familiare debba richiedere una determinata prestazione piuttosto che un'altra.

Ricordiamo che l'anno passato ha visto terminare, in molti casi, i primi diciotto mesi dei redditi di cittadinanza richiesti nel 2019 proprio quando il decreto agosto aveva previsto l'emanazione della terza quota REM. Anche in questo caso, grazie alla guida di soggetti pronti, preparati ed affidabili come noi, i cittadini sono riusciti a districarsi tra le diverse possibilità offerte loro dallo Stato: un successo che non sarebbe stato possibile senza tale intervento.

Alla luce di queste considerazioni, quindi, non è a nostro parere condivisibile la decisione presa dall'INPS, nel corso dell'emergenza Coronavirus, di chiudere le sedi territoriali e lasciare da solo il cittadino: questo pur comprendendo le motivazioni legate alla crisi sanitaria. La misura presa ha creato un enorme incremento di traffico sul sito dell'Istituto, causando il suo crollo proprio nel momento in cui doveva essere punto di riferimento per tutti, anche per noi.

Oggi più che mai il cittadino sente il bisogno di rivolgersi a personale qualificato, che sappia consigliarlo e supportarlo correttamente in scelte che hanno un grande peso nella vita di ogni lavoratore. Non è

quindi pensabile delegare tutto a un rapporto informatico, a maggior ragione se anche questo non è in grado di fornire le risposte attese.

In un tale scenario, è utile comprendere appieno il ruolo fondamentale che enti come i patronati rivestono nella società. Basti pensare al numero di domande inviate dalle nostre strutture agli enti erogatori in nome e per conto dei cittadini. Per questi motivi e per il bene della cittadinanza, e per il miglioramento dei servizi resi ai lavoratori, ribadiamo che sarebbe opportuno chiarire meglio il ruolo dei patronati.

A questo fine suggeriamo che gli enti erogatori coinvolgano maggiormente i patronati nelle fasi di studio e di rilascio delle procedure informatiche, prevedendo momenti di confronto, di chiarimento sulle funzioni e sui rispettivi ruoli. Una collaborazione di questo tipo porterebbe a un miglioramento generale dei servizi garantiti dagli istituti di previdenza con un sicuro giovamento della società e, risultato più importante, contrasterebbe il proliferare di soggetti dal profilo ambiguo.

La definizione del ruolo dei patronati, come si può facilmente evincere da quanto ho esposto sinora, è quindi la chiave del successo di un servizio che punta a dare maggiore trasparenza e chiarezza ai cittadini. È un ruolo che, una volta sviscerato, costituisce il punto di partenza per il giusto inquadramento dei soggetti riconosciuti dalla legge che studiano, che si formano per garantire il miglior servizio possibile. Grazie a questa chiarezza si potrebbero agevolmente risolvere i ritardi nelle fasi di riscontro delle attività passate, ma, soprattutto, si potrebbero modificare e snellire i rapporti con gli enti preposti alla vigilanza e alla gestione delle risorse.

Pensare oggi al *welfare* italiano significa, quindi, pensare a un insieme di processi e soggetti che ad esso sono legati. Sarebbe assolutamente riduttivo, nonché limitante, ricondurre invece tutto al solo Istituto nazionale di previdenza sociale. Oggi i fattori e le prestazioni interessate sono di molteplice natura e interessano tutti i cittadini, italiani e stranieri.

Risulta ormai ben chiaro che l'Istituto, da solo, non può garantire un'adeguata assistenza, né tanto meno è plausibile pensare che tutto venga risolto a livello informatico. Il successo di un percorso vincente passa, quindi, da un salto mentale, che deve essere fatto e che deve essere ben chiaro e definito. Da qui un'altra nostra proposta: noi ci siamo, ci siamo sempre stati. Essere al servizio del cittadino è la nostra *mission*: per questo siamo stati pensati. Sfruttare ancora di più la nostra rete, il nostro *know how*, avrebbe il vantaggio di avvicinare la pubblica amministrazione al cittadino, offrendo assistenza anche dove a volte è difficile arrivare.

Ovviamente, come detto in precedenza, per fare questo bisogna lavorare in sinergia, rivedendo i rapporti in essere e istituendo appositi tavoli tecnici per affrontare i diversi problemi, ma sempre con uno spirito costruttivo e di condivisione per il bene comune.

Volgendo lo sguardo al futuro, crediamo che, solo stringendo le maglie tra coloro che sono protagonisti della materia, si possa riuscire ad innalzare il livello di qualità dei servizi, scongiurando il proliferare di soggetti improvvisati, che rischiano di minare l'immagine e la credibilità sia

della pubblica amministrazione che di enti, come i nostri, che si impegnano quotidianamente per erogare un servizio affidabile.

Siamo convinti che il successo del *welfare* del futuro e la soddisfazione dei bisogni del cittadino passino, inevitabilmente, dalla stretta collaborazione tra gli enti erogatori e strutture come le nostre e da un'attenta valutazione dell'impegno e del contributo che ogni soggetto può mettere in campo, sia dal punto di vista strettamente umano, intellettuale e strutturale sia, logicamente, da quello economico.

PRESIDENTE. Presidente Giordani, la ringrazio molto per aver preso parte a questa audizione e anche per averci inviato una memoria scritta. Ci saranno certamente altri momenti di interlocuzione.

Ringrazio gli auditi per la loro disponibilità e dichiaro conclusa l'odierna procedura informativa, alla quale ne seguiranno altre sullo stesso oggetto di indagine.

La seduta termina alle ore 11,55.

