

In coda all'Inps di corso Europa: nuove regole, poca informazione

IL CASO / 1

Enrico ha 27 anni. Il 2 marzo era in coda nella sede Inps di Alba in corso Europa 5

«**A**lle 11.10 sono entrato e sono riuscito a raggiungere l'addetta alle 12.20», spiega Enrico. Davanti a me avevo più di 15 persone, nessuno sapeva quale coda seguire, erano due le persone dietro la scrivania, così ho deciso di allinearli a quella che pareva più corta. Dopo più di un'ora sono riuscito a chiedere un codice che mi serviva per aprire la partita Iva, una procedura che richiede pochi minuti di lavoro e che spero in futuro si possa fare dal web».

Enrico non è il solo che mercoledì ha atteso all'Inps.

Le nuove disposizioni impongono agli addetti di fornire solo informazioni di carattere generale, mentre per quanto riguarda consulenze più complesse è necessario fissare un appuntamento al numero del call center 803.164, allo 0173-28.96.10 o allo 0171-31.82.49 oppure all'indirizzo email urp.cuneo@inps.it o agenzia.alba@inps.it, indicando i



propri dati anagrafici e il motivo per il quale si intende ottenere un appuntamento.

Tra gli utenti sono molti a non aver capito quali sono le pratiche che si possono svolgere allo sportello e quali richiedono un appuntamento. «Ho aspettato mezz'ora, giunto il mio turno l'addetta mi ha comunicato che dovevo prendere un appuntamento: si trattava di una pratica che non si poteva effettuare allo sportello. Per fortuna avevo la mattinata libera, ma forse sarebbe necessario chiarire quali documenti si possono richiedere allo sportello», racconta una casalinga.

MICHELA: MI SONO RECATA SPESSE ALL'INPS, PRONTA AD ASPETTARE

Molte pratiche possono essere svolte collegandosi al sito Internet (www.inps.it) che offre la possibilità di richiedere tutti i certificati, evitando lunghe attese. Alla pagina www.inps.it/portale/default.aspx?iMenu=2 sono indicati tutti i servizi che si possono avere on line: tra questi la domanda di disoccupazione e mobilità, la richiesta di documenti come Isee e Cud. Per

accedere è necessario inserire il codice fiscale e il Pin, anche questo richiedibile on line.

Il problema delle attese permane per chi è impossibilitato a connettersi. Maria, assistente domiciliare, dopo due giorni che tentava di richiedere il Cud dell'anziana da cui lavora, ha avuto il documento dopo più di quaranta minuti. «La signora non è in grado di utilizzare un computer e l'unica alternativa era che io mi recassi presso la sede Inps. Si creano inutili code per carte che potrebbero essere spedite a casa: viene così sottratto tempo al lavoro», dice Maria.

Manuela Anfosso