



WEB-MEETING, PRIVACY E INDENNITÀ: NESSUNO FACCIA SCHERZI

Il 10 giugno scorso abbiamo dato notizia di un'imminente sperimentazione: dal mese di luglio alcune sedi pilota sarebbero state chiamate a rafforzare la consulenza tramite la modalità web-meeting.

Il 23 giugno la nostra anticipazione è stata confermata da un **Messaggio Hermes, il 1979/2025**, che ha messo in chiaro le coordinate, indicando le sedi individuate e fornendo una cornice rispetto ai benefici attesi dall'Istituto. Da lì è partita una campagna mediatica che ha informato i cittadini del servizio.

Ora, luglio è alle porte e dai territori abbiamo appreso che le indicazioni operative sono già state offerte, ma **mancano almeno due riscontri preliminari che l'Amministrazione deve offrire alle organizzazioni sindacali**.

Il primo attiene la **privacy** degli operatori al front-end. Posto che la policy della videochiamata impedirà la registrazione, l'Amministrazione deve fornire garanzie anche rispetto al rischio di “registrazione abusiva”, fatta con mezzi di fortuna da utenti maliziosi. **Il funzionario presta la propria immagine al servizio dell'Ente, ma va tutelato nell'esercizio della sua funzione**. Da qui l'idea che abbiamo già suggerito in diverse occasioni: inserire un banner che codifichi le regole di condotta per accedere al servizio, mettendo in mora l'utente rispetto a comportamenti impropri o illeciti.

Il secondo riscontro va dato sul versante economico: la tele-consulenza sarà regolarmente remunerata con **la maggiorazione destinata al front-end?**

Questo per noi è un punto chiave.



Se qualcuno mira a fare economie sulla maggiorazione prevista per gli sportellisti, già risicata, quel qualcuno deve sapere che la FP CGIL è pronta a dare battaglia.

Nella prima bozza del CCNI era prevista una dichiarazione congiunta che impegnava le parti a una valutazione sul contratto integrativo del 2026, per valorizzare eventualmente il personale coinvolto nelle video-chiamate.

Una formula che non solo non ci convince, ma che se avallata dalle sigle firmatarie del CCNL rappresenterebbe l'ennesima beffa, l'ennesimo passo indietro sul versante economico!

Non solo non esiste una consulenza di serie B, come andiamo dicendo da tempo, ma proprio nel quadro di questa sperimentazione è prevista, per i funzionari, la responsabilità di acquisire eventuale documentazione fornita dall'utente.

Basta questa attribuzione per consentire l'immediato inquadramento nel dettato dei particolari compiti legati al front-end. Tocca ricordare che già il CCNL 2019-2021 legava il riconoscimento di indennità per particolari compiti alle responsabilità assunte. Ed è difficile immaginare una responsabilità più gravosa della rappresentanza dell'Istituto con ogni strumento e mezzo esistente.

Che la consulenza sia fisica, telefonica o in rete, cambia poco. Di certo non può cambiare il trattamento riservato a chi l'effettua.

Roma, 27.06.2025

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo