



## SNobbANO GLI SPORTELLI

Il 10 giugno scorso avevamo anticipato l'avvio di una sperimentazione destinata ad ampliare la consulenza all'utenza attraverso il canale del **web meeting**.

Il 23 giugno, con il messaggio Hermes n. 1979/2025, l'Amministrazione ufficializzò il progetto, individuando le sedi coinvolte e tracciando gli obiettivi dell'Istituto. Seguì una campagna informativa rivolta ai cittadini, con le sedi pilota chiamate ad avviare il servizio.

Se da un lato la digitalizzazione dell'assistenza è un passo atteso e coerente con l'evoluzione dei servizi pubblici, dall'altro **emerge una contraddizione che non possiamo ignorare: il contratto integrativo firmato rappresenta un'offesa a chi ogni giorno lavora allo sportello.**

A fronte di una **maggiorazione di appena il 5%**, l'Amministrazione continua a ignorare la reale portata delle **responsabilità professionali** che gravano sul personale addetto al front-end. L'operatore che presta consulenza telematica non si limita a rispondere: **rappresenta l'Istituto con il proprio volto e la propria voce**, raccoglie e tratta documentazione trasmessa digitalmente, fornisce consulenze complesse e, di fatto, svolge un'attività ad alta esposizione reputazionale.

Eppure, questo ruolo centrale continua a essere **sottovalutato e marginalizzato**.

Il nuovo contratto integrativo, con quella percentuale che a stento si può definire simbolica, rinvia tutto alle calende greche, ancorandosi a una dichiarazione congiunta che oltre a essere evanescente è penalizzante, rimandando a uno studio il riconoscimento della maggiorazione da front office sulla consulenza da remoto.

In tal modo l'INPS, e chi ha firmato l'integrativo, non riconosce né la competenza né il carico di responsabilità connesso all'interazione diretta e immediata con l'utenza, sia essa fisica o virtuale.

Di più: la mancata valorizzazione economica suona come una **mancata considerazione del lavoro** di chi, quotidianamente, sostiene l'interfaccia più delicata dell'Istituto.



L'impegno vago, preso solo sulla carta, è del tutto insufficiente perché **le condizioni per il pieno riconoscimento sono qui ed ora**: ricordiamo che già il **CCNL 2019-2021** legava l'attribuzione delle specifiche indennità previste per i particolari compiti alle responsabilità effettivamente assunte. E cosa può esserci di più gravoso che rappresentare l'Istituto di fronte al cittadino, gestendo pratiche e tensioni emotive, dati e relazioni in tempo reale, con ogni mezzo e in ogni forma possibile?

Non esiste — e non accetteremo mai — **una consulenza di serie B**. Che sia resa allo sportello, al telefono o in video, il lavoro è lo stesso, e lo stesso deve essere il riconoscimento.

Per queste ragioni, la FP CGIL considera il contratto integrativo 2025 **un arretramento grave** sul piano del rispetto professionale. L'Amministrazione deve assumersi la responsabilità di correggere questa distorsione e deve riconoscere per davvero il valore reale di chi tiene aperta ogni giorno la porta — fisica o digitale — dell'Istituto.

Roma, 13.10.2025

**Coordinatore nazionale FP CGIL INPS**

Giuseppe Lombardo