



Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 10/10/2011

*Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Responsabili delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e
periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e
Dirigenti Medici*

Circolare n. 131

e, per conoscenza,

*Al Presidente
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di
Indirizzo e Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei
Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato
all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori
di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale
per l'accertamento e la riscossione
dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali*

OGGETTO: **D.L. n. 78 del 31 maggio 2010, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122. Determinazione presidenziale n. 75 del 30 luglio 2010 "Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti dall'Inps ai cittadini" e n. 277 del 24 giugno 2011 "Istanze e servizi – Presentazione telematica in via esclusiva – decorrenze".
Nuove modalità di presentazione telematica in via esclusiva delle domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali.**

SOMMARIO: *Premessa*

1. Modalità di presentazione delle domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali On-Line

- 1.1. Presentazione della domanda tramite Servizio Web, direttamente dagli interessati*
- 1.2. Presentazione della domanda tramite Patronato*
- 1.3. Presentazione della domanda tramite Contact Center Integrato*

1.4. *Periodo transitorio. Esclusività del canale telematico*

2. *Modalità di presentazione delle domande di prestazioni previdenziali e assistenziali Off-Line*
3. *Istruzioni per gli operatori di Sede.*

Premessa

Il decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica", all'articolo 38 , comma5, ha previsto il potenziamento dei servizi telematici.

In attuazione della richiamata disposizione, il Presidente dell'Istituto ha adottato la determinazione n.75 del 30 luglio 2010 "Estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti dall'Inps ai cittadini", la quale prevede, a decorrere dall'1/01/2011, l'utilizzo graduale del canale telematico per la presentazione delle principali domande di prestazioni/servizi.

Le disposizioni attuative della citata determinazione sono state stabilite con circolare n. 169 del 31.12.2010.

Successivamente, con determinazione presidenziale n.277 del 24 giugno 2011 "Istanze e servizi Inps – Presentazione telematica in via esclusiva – Decorrenze", pubblicata in Gazzetta Ufficiale n.227 del 29.9.2011, sono state stabilite le decorrenze per la presentazione telematica in via esclusiva delle prestazioni, recepite con circolare n.110 del 30.08.2011.

In relazione a quanto sopra, a decorrere dal 30 settembre 2011, viene attivata la modalità di presentazione telematica in via esclusiva, salvo il periodo transitorio, delle domande inerenti le seguenti prestazioni previdenziali ed assistenziali :

a) Ricostituzioni

- supplementi
- assegni familiari
- ricostituzioni documentali
- ricostituzioni contributive
- ricostituzioni reddituali

b) Pensioni di anzianità e vecchiaia

c) Assegni sociali

d) Pensioni/assegni di invalidità e inabilità (esclusi quelli di invalidità civile, cecità civile, sordità civile che sono già telematizzati)

e) Pensioni ai superstiti – reversibilità

Pertanto, la presentazione di tali domande deve essere effettuata attraverso uno dei seguenti canali:

WEB – servizi telematici accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN attraverso il portale dell'Istituto - servizio di "*Invio OnLine*";

Patronati – attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi;

Contact Center Integrato – attraverso il numero verde 803164.

Si precisa tuttavia che, al fine di garantire la più ampia informazione e divulgazione delle novità afferenti la presentazione di tali domande mediante modalità telematica, tenuto conto delle innovazioni realizzate nell'ambito del processo di telematizzazione tuttora in atto, è previsto **un periodo transitorio**, fino al 31 gennaio 2012, durante il quale sarà ancora possibile inviare le domande mediante le tradizionali modalità.

Con la presente circolare si illustrano le modalità di presentazione telematica.

1. Modalità di presentazione delle domande di prestazioni previdenziali e assistenziali On-Line

A partire dal 30 settembre 2011, fatto salvo il periodo transitorio di cui al paragrafo 1.4, la modalità di presentazione delle domande di prestazioni mediante il canale telematico riveste carattere di esclusività.

Da tale data, pertanto, le istanze indicate in premessa devono essere presentate, come sotto indicato, in via telematica attraverso l'utilizzo di uno dei tre canali: WEB, intermediari dell'Istituto, contact center integrato.

1.1. Presentazione della domanda tramite Servizio Web, direttamente dagli interessati

La presentazione telematica delle domande di prestazione tramite WEB è consentita agli utenti in possesso di PIN dispositivo (circolare n. 50 del 15/03/2011) o di Carta nazionale dei servizi – CNS.

Nel caso di richiesta di prestazione da parte di utenti in possesso di PIN non dispositivo, l'istanza verrà comunque accettata, preservando la decorrenza della domanda, ma per la successiva elaborazione e definizione è necessario che l'interessato si attivi per la trasformazione del proprio PIN in "dispositivo".

Si ribadisce che ai fini della decorrenza delle prestazioni pensionistiche, le domande di pensione trasmesse in via telematica con PIN non dispositivo si considerano comunque regolarmente presentate dalla data dell'invio.

Il servizio di presentazione è disponibile sul sito internet dell'Istituto (www.inps.it) attraverso il seguente percorso: Al servizio del cittadino – Autenticazione con PIN – Domanda di Pensione.

Per un corretto utilizzo della procedura è disponibile un manuale, nella medesima sezione "domanda di pensione", consultabile *on line* o scaricabile direttamente dal sito.

Inoltre, un ulteriore ausilio potrà essere richiesto al Contact Center integrato dell'Istituto, che risponde al numero telefonico gratuito 803164, con servizio attivo dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al venerdì e, il sabato, dalle ore 8 alle 14.

Per l'invio della domanda il richiedente dovrà compilare una serie di pannelli con i dati necessari e sufficienti alla corretta liquidazione di quanto richiesto.

Dalla pagina iniziale della procedura è possibile la visualizzazione del proprio estratto contributivo; tali informazioni saranno utilizzate anche per la precompilazione di alcuni campi della domanda di pensione.

Il sistema, infatti, è strutturato per prelevare, direttamente dagli archivi dell'Istituto, alcune notizie necessarie al completamento dell'istanza, abbinando il PIN del richiedente ai dati ivi presenti.

Il richiedente dovrà, invece, provvedere all'inserimento degli ulteriori dati richiesti.

La domanda sarà trasmessa regolarmente solo al momento della conferma finale, in quanto il sistema provvede a salvare i dati acquisiti in forma provvisoria, consentendo all'utente di poter intervenire anche successivamente sul corretto inserimento dei dati.

Effettuato l'invio il richiedente potrà immediatamente stampare la ricevuta di presentazione dell'istanza protocollata.

Oltre alla funzione di *invio della domanda*, l'applicazione on-line permette, al soggetto autenticato, di:

- visualizzare il riepilogo delle richieste inoltrate o da inoltrare;
- esaminare e stampare il dettaglio delle istanze inviate tramite il pulsante "*Consulta*";
- ristampare la ricevuta di avvenuta trasmissione;
- visualizzare una domanda non ancora completata, e ultimarne l'inserimento dati tramite il pulsante "*Modifica*".

1.2. *Presentazione della domanda tramite Patronato*

Il richiedente può presentare la domanda rivolgendosi ad un Ente di Patronato.

Gli Enti di Patronato hanno a disposizione, direttamente dalla pagina del portale INPS a loro dedicata, la medesima procedura sopradescritta e potranno operare secondo le modalità di cui sopra.

Si precisa che i soggetti abilitati avranno a disposizione per la loro attività l'ulteriore procedura off-line, di cui al paragrafo 2.

1.3. *Presentazione della domanda tramite Contact Center Integrato*

Il richiedente può presentare la domanda rivolgendosi al servizio di Contact Center Integrato disponibile telefonicamente al Numero Verde 803.164.

Solo per gli **utenti dotati di Pin dispositivo**, il Contact Center compila l'istanza sulla base delle indicazioni fornite dall'assicurato e la invia all'Istituto per la successiva lavorazione.

Nel caso in cui l'**utente non sia dotato di PIN dispositivo**, verranno ugualmente acquisiti i dati essenziali della domanda, ma in questo caso il Contact Center inviterà l'utente a trasformare il PIN in dispositivo, avvertendo che l'istanza non sarà liquidata finché il PIN non diventerà dispositivo.

1.4. *Periodo transitorio. Esclusività del canale telematico*

Dal 30 settembre 2011 tutte le istanze indicate in premessa dovranno essere presentate in via esclusiva mediante il canale telematico, attivabile o direttamente tramite servizio WEB, o tramite Enti di Patronato, ovvero tramite Contact Center Integrato.

Dalla stessa data è tuttavia in vigore **un regime transitorio fino al 31 gennaio 2012**, durante il quale le istanze cartacee presentate attraverso i canali tradizionali saranno accettate e considerate valide dall'Istituto.

Allo scadere del periodo transitorio, a far data quindi **dall' 1 febbraio 2012**, le domande dovranno essere inoltrate unicamente attraverso il canale telematico.

2. Modalità di acquisizione delle domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali Off-Line.

Con l'occasione si fa presente che i soggetti abilitati avranno a disposizione una procedura *off-line* dedicata, che consente di acquisire pacchetti codificati di dati/istanze, che sono inviati all'Istituto con un'unica trasmissione dati.

Questa procedura, già realizzata, sarà rilasciata dopo la fase di sperimentazione, tutt'ora in corso.

La procedura è strutturata come un percorso guidato e monitorizzato da una serie di controlli incrociati, che consentono l'inserimento dei dati necessari, esatti e sufficienti per la corretta liquidazione dell'istanza.

Il target che ci si propone di raggiungere è un flusso di dati in ingresso privo di errori e, conseguentemente, ridurre sensibilmente il fenomeno delle rilavorazioni portandolo a valori fisiologici.

3. Istruzioni per gli operatori di Sede.

La modulistica è stata modificata, dove necessario, per rendere l'applicazione compatibile con la nuova modalità operativa, e potrebbe essere suscettibile di ulteriori modifiche o integrazioni che si rendessero necessarie durante il regime transitorio.

Si precisa che tutte le domande pervenute in modalità telematica, sia *on-line* che *off-line*, devono essere liquidate, senza attendere il cartaceo.

Le specifiche istruzioni ad uso dei funzionari di sede saranno impartite per mezzo degli usuali canali di comunicazione interna dell'Istituto.

Il Direttore Generale
Nori