

Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito
Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 20-07-2012

Messaggio n. 12196

Allegati n.2

OGGETTO: Piano operativo per la verifica del diritto a pensione a favore dei lavoratori salvaguardati.

La registrazione da parte della Corte dei conti il 12 luglio 2012 del Decreto ministeriale 1° giugno 2012, in applicazione dell'articolo 24, commi 14 e 15, della legge 22 dicembre 2011, n. 214, di conversione con modificazioni del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come modificato all'art. 6 e 6-bis del decreto legge n. 216 del 29 dicembre 2011 convertito con modificazioni dalla legge n. 14 del 2012, completa il quadro normativo previsto dal legislatore in favore di quei lavoratori, cosiddetti *salvaguardati*.

Questi ultimi, in presenza di appositi requisiti, potranno essere ammessi ai trattamenti di pensione sulla base dei criteri di accesso antecedenti la riforma introdotta dalla sopra citata normativa.

Ciò premesso, col presente messaggio si dà avvio al piano delle attività, che coinvolgerà sia le strutture centrali che quelle territoriali dell'Istituto e che dovrà portare, nel più breve termine possibile e comunque entro il prossimo 30 settembre, alla verifica, nei confronti dei lavoratori salvaguardati, del diritto a pensione secondo le previgenti regole.

1. Invio alle Sedi delle liste SICO-SALVAGUARDATI

La Direzione centrale sistemi informativi e tecnologici, col supporto della Direzione centrale Pensioni e della Direzione centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito, ha provveduto ad estrarre dagli archivi gestionali le posizioni assicurative dei lavoratori potenziali beneficiari delle disposizioni di salvaguardia.

Per i potenziali beneficiari della deroga in argomento deve essere in concreto accertato il diritto al trattamento pensionistico secondo i previgenti requisiti.

A tale scopo sono state inviate alle Direzioni provinciali speciali liste SICO, denominate SICO-SALVAGUARDATI.

Le Sedi dovranno aggiornare e validare le posizioni assicurative contenute in tali liste secondo le consuete modalità.

Le attività in questione dovranno essere ultimate inderogabilmente entro il 21 settembre prossimo.

A breve sarà disponibile nell'intranet aziendale, sezione assicurato pensionato, all'interno della procedura WEBDOM, una nuova funzione denominata MONITORAGGIO 65MILA che consentirà alle Sedi di segnalare l'avvenuto accertamento del perfezionamento dei requisiti per l'accesso al trattamento di pensione antecedenti la riforma introdotta dalla legge n. 214/2011, e successive modifiche ed integrazioni.

Con successivo messaggio verranno fornite le necessarie istruzioni tecniche.

2. Invio agli assicurati della comunicazione dell'avvio del processo di verifica del diritto a pensione

Al fine di rendere più efficace e trasparente il procedimento di verifica del diritto alla pensione a favore dei lavoratori cosiddetti salvaguardati, si è ritenuto necessario coinvolgere i potenziali beneficiari inviando loro una comunicazione (vedi schema allegato al presente messaggio). Nella lettera, oltre ad informare il cittadino di tale circostanza, si invita lo stesso a prendere visione del proprio estratto-conto previdenziale, ad attivarsi con la prenotazione di un appuntamento presso la struttura INPS territorialmente competente nel caso riscontri carenze od inesattezze nell'estratto, nonché a dotarsi di PIN dispositivo per la presentazione a tempo debito della domanda di prestazione.

Qualora potenziali beneficiari non inseriti nelle liste SICO-SALVAGUARDATI dovessero richiedere un appuntamento presso la Sede INPS di competenza, quest'ultima avrà cura di accertare l'eventuale diritto del soggetto interessato per la conseguente segnalazione nell'applicativo MONITORAGGIO 65MILA in corso di predisposizione.

3. Campagna di comunicazione tramite CCM (Contact Center Multicanale)

L'invio della comunicazione di cui al punto precedente sarà accompagnata da una specifica campagna informativa.

In particolare, per meglio gestire la domanda di consulenza che certamente seguirà la ricezione delle comunicazioni da parte dell'utenza in questione, in una logica di proattività, il CCM procederà a contattare i potenziali beneficiari delle norme di salvaguardia, preavvisandoli dell'invio della comunicazione da parte dell'INPS e rappresentando loro la possibilità di fissare un appuntamento con un funzionario di Sede, per ricevere la consulenza e l'assistenza che fosse ritenuta necessaria.

4. Istituzione presso le Agenzie del punto di consulenza denominato Sportello Amico

Il sistema di customer care adottato dall'Istituto, come compiutamente descritto con le circolari n.113/2011, n.135/2011 e n.66/2012, assume come centrale e, tendenzialmente, esclusiva la modalità di gestione per appuntamento delle richieste di consulenza personalizzata.

Tale modalità permette, attraverso la preventiva istruttoria, o addirittura, soluzione delle problematiche rappresentate dal cittadino a motivazione della richiesta di accesso all'ufficio, di ottenere la massima efficacia del momento consulenziale.

In tale contesto, l'Istituto ha avviato la progettazione di una modalità particolare, denominata *Sportello amico*, dedicata alla gestione di target specifici di utenza, caratterizzati da particolare fragilità sociale ed economica, principalmente nell'ambito dell'area del recupero dei crediti contributivi o derivanti da prestazioni indebite.

I connotati caratterizzanti di tale modalità possono essere sintetizzati nei seguenti:

- facilità nell'accesso all'appuntamento fin dal momento del contatto telefonico,
- particolare attitudine alla relazione con un pubblico bisognoso di particolare attenzione, dei funzionari addetti al presidio dello specifico punto di consulenza.

Nelle more del dimensionamento, rispetto alla domanda di servizio proveniente dai segmenti di utenza sopra descritti, per ciascuna struttura territoriale dei punti di consulenza in questione, in considerazione anche della concentrazione delle ferie estive nei mesi di luglio ed agosto, si dispone che presso ciascuna Agenzia interna, complessa e territoriale, sia profilato al momento in Agenda Appuntamenti uno *Sportello amico*, destinato, in questa prima fase sperimentale, ad accogliere le richieste provenienti dai lavoratori salvaguardati.

La profilazione verrà effettuata a livello centrale, mentre ciascuna struttura territoriale dovrà provvedere a definire l'orario di ricevimento, che, conformemente a quanto stabilito dalla circolare n.66/2012, non potrà essere inferiore fin da adesso a 28 ore settimanali per le Agenzie interne e complesse, ridotte a 20 per le Agenzie territoriali.

5. Ruolo delle Direzioni regionali e completamento del piano di attività con l'invio centralizzato dell'esito della verifica del diritto a pensione

Le Direzioni regionali garantiranno, secondo l'attuale assetto ordinamentale, la puntuale e tempestiva applicazione delle disposizioni sopra descritte da parte delle strutture territoriali dipendenti, con riguardo tanto all'aggiornamento delle posizioni assicurative, quanto all'erogazione del servizio di consulenza.

Le Direzioni regionali, inoltre, dovranno dare comunicazione alla Direzione centrale Organizzazione del completamento delle lavorazioni delle liste SICO-SALVAGUARDATI.

Una volta terminate, infatti, sull'intero territorio nazionale le operazioni indicate al precedente punto 2, si procederà all'invio centralizzato dell'esito della verifica del diritto a pensione agli utenti interessati, presso il relativo domicilio.

Il Direttore Generale

Nori

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.