

Il **Contact Center** risponde a richieste di informazione e assistenza di iscritti e pensionati INPS di tutte le gestioni confluite nell'Istituto (Gestione Dipendenti Pubblici, Gestione Lavoratori Spettacolo e Sport e Gestione Fondi Gruppo Poste italiane) e di utenti diversamente abili.

Questo servizio fornisce, in automatico (attivo 24 ore al giorno, compresi i festivi) o con intervento dell'operatore, informazioni e servizi online in otto lingue (italiano, tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo), utilizzando operatori bilingue per i lavoratori stranieri, per gli extracomunitari e per cittadini residenti in paesi diversi dall'Italia.

Le richieste espresse dagli utenti in linguaggio naturale, in risposta alla voce registrata dell'agente virtuale che chiede a quale dei servizi l'utente è interessato, vengono smistate ai gruppi di operatori specializzati (*back office* di I livello).

Gli operatori del Contact center inoltrano le richieste che necessitano approfondimenti alle sedi territoriali competenti dell'Istituto (*back office* di II livello), che provvedono a prendere contatti con l'utente e a fornire tutti i chiarimenti del caso. Inoltre, qualora sia strettamente necessaria la presenza dell'utente per la definizione/evasione della richiesta/pratica, l'operatore prenota un appuntamento concordando con l'utente l'incontro presso la sede INPS.

L'utente può monitorare lo stato di lavorazione delle richieste (Linea INPS) smistate alle sedi territoriali competenti accedendo con il proprio PIN dispositivo al servizio [Inps Risponde](#) oppure chiamando il Contact center.

Gli utenti che accedono ai servizi INPS attraverso le credenziali SPID, CNS o CIE possono ottenere un PIN telefonico temporaneo utile per la fruizione dei servizi tramite Contact Center. Attraverso la funzionalità "PIN TELEFONICO" presente su [MyInps](#) è possibile scegliere di generare un PIN temporaneo la cui validità può essere di un giorno, una settimana, un mese o tre mesi.

Il Contact center è raggiungibile componendo il numero 803 164, gratuito da telefono fisso e il numero 06 164 164 da cellulare, a pagamento in base alla tariffa applicata dai diversi gestori.



Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e il sabato dalle ore 8 alle ore 14 (ora italiana).

Paese	Numeri Verdi Europei	Numero Verde
Belgio	080013255	
Danimarca	80018297	
Francia	0800904332	
Germania	08001821138	
Gran Bretagna	0800963706	
Irlanda	1800553909	
Paesi Bassi	08000223952	
Portogallo	800839766	
Spagna	900993926	
Svezia	020795084	
Svizzera	0800559218	

Chiamate via internet

Per chiamare via internet il Contact center, si può usare il servizio VoIP Parla con noi, disponibile da tutto il mondo. Per maggiori informazioni sulle dotazioni e sulle impostazioni hardware e software necessarie per utilizzare il servizio, consultare la guida.

[Parla con noi via internet](#)

Chiamate via Skype

È possibile chiamare il Contact center dall'Italia e dall'estero anche con il proprio account Skype (le chiamate sono vocali, non video). Per maggiori informazioni sulle dotazioni e sulle impostazioni hardware e software necessarie per utilizzare il servizio, consultare la guida. Invece, per scaricare l'applicazione, collegarsi al sito Skype.

[Parla con noi via Skype](#)

Servizi assicurati dal Contact center

- Rilascio del PIN (codice personale di identificazione)
- Variazione dell'indirizzo di residenza
- Informazioni e assistenza sul servizio "La mia pensione futura"
- Informazioni su pensioni, prestazioni temporanee e contributi individuali
- Acquisizione delle domande di pensione
- Iscrizione online per lavoratori parasubordinati, domestici e casalinghe
- Spedizione di duplicati di documenti agli assicurati (estratto conto assicurativo, Certificazione unica, ecc.)
- Simulazione del calcolo dei contributi per i lavoratori domestici e invio dell'avviso di pagamento PagoPA
- Informazioni e invio copia della ricevuta di pagamento online dei contributi per lavoratori domestici, versamenti volontari, riscatto della laurea e ricongiunzioni contributive
- Informazioni e acquisizione delle domande di prestazioni (disoccupazione e mobilità, maternità e congedo parentale, congedi e permessi per diversamente abili, assegni al nucleo familiare)

- Indirizzi e orari degli uffici INPS, anche tramite risponditore automatico
- Assistenza sui servizi internet
- Acquisizione domande per servizi di credito e welfare (soggiorni Enam, borse di studio/master, mutui ipotecari edilizi, istanza anticipata di estinzione, piccoli prestiti per pensionati, presiti pluriennali per iscritti e pensionati)

Servizi automatici telefonici

I servizi automatici telefonici, attivi 24 ore al giorno compresi i festivi, sono raggiungibili componendo il numero 803 164, gratuito da telefono fisso e il numero 06 164 164 da cellulare, a pagamento in base alla tariffa applicata dai diversi gestori.

In automatico il cittadino ha la possibilità di conoscere lo stato delle sue pratiche presentate, consultare i pagamenti o ricevere direttamente presso la propria residenza la Certificazione Unica, l'estratto conto contributivo.

Anche gli artigiani e commercianti, possono usufruire di servizi dedicati come, ad esempio, consultare la situazione debitoria oppure ricevere i dati relativi ai modelli F24 in scadenza.

Scarica la [Guida](#) (pdf 918KB) per ottenere i servizi di seguito descritti.

- Servizio automatico di consultazione dello stato di una domanda presentata: fornisce agli utenti la possibilità di conoscere in modo semplice, rapido e comodo lo stato di una pratica presentata all'Istituto. Tramite questo servizio, ad esempio, è possibile consultare le domande relative a pensioni e prestazioni a sostegno del reddito (es. NASPI, mobilità, pratiche relative alla maternità). Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale, dell'identificativo della pratica presentata (numero DOMUS o protocollo) oppure del proprio codice PIN.
- Servizio automatico di consultazione dello stato di una domanda relativa alla gestione pubblica: fornisce agli utenti la possibilità di consultare lo stato di una pratica presentata all'Istituto. Tramite questo servizio, ad esempio, è possibile consultare le domande relative a pensioni e prestazioni di welfare e creditizie. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale, dell'identificativo della pratica presentata o del protocollo.
- Servizio automatico per il Reddito di Cittadinanza: fornisce agli utenti la possibilità di conoscere in modo semplice, rapido e comodo lo stato di una pratica relativa al Reddito o Pensione di Cittadinanza. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale e dell'identificativo della pratica presentata. Se l'utente non è in possesso di quest'ultimo, il servizio automatico consente di ricevere tramite SMS l'identificativo, sul recapito fornito al momento della presentazione della domanda.
- Servizio automatico di consultazione dello stato di una domanda di REI: fornisce agli utenti informazioni relative allo stato di una domanda relativa alla carta di pagamento del Reddito di Inclusione. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale e dell'identificativo della pratica presentata.
- Servizio automatico per la comunicazione dell'importo da pagare per i contributi dei lavoratori domestici. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale e del codice identificativo del rapporto di lavoro.
- Servizio automatico per la verifica dello stato dei pagamenti effettuati dall'Istituto per le prestazioni erogate agli utenti (pensioni e prestazioni a sostegno del reddito). Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale e del codice PIN.
- Servizio automatico per l'invio presso la propria residenza dell'estratto dei pagamenti disposti nell'ultimo anno dall'Istituto per le prestazioni erogate agli utenti (pensioni e prestazioni a sostegno del reddito). Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale.
- Servizio automatico per l'invio presso la propria residenza del dettaglio della rata della pensione per verificare l'importo dei trattamenti liquidati dall'INPS ogni mese. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale.
- Servizio automatico per l'invio della Certificazione Unica: consente di ricevere direttamente presso la propria residenza una copia della Certificazione Unica, documento con il quale l'INPS certifica ai soggetti titolari delle prestazioni pensionistiche, previdenziali, assistenziali e a sostegno del reddito gli emolumenti corrisposti nell'anno d'imposta di riferimento. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale.
- Servizio automatico per l'invio dell'estratto conto contributivo: consente all'utente di ricevere a casa una copia del proprio estratto conto che elenca tutti i contributi effettuati all'INPS in favore del lavoratore suddivisi in base alle gestioni alle quali è iscritto. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale.
- Servizio automatico per la consultazione dello stato di una richiesta Linea INPS inviata all'Istituto: consente di verificare se il funzionario di sede ha gestito la segnalazione oppure se la richiesta è ancora in lavorazione. Per accedere al servizio è necessario essere in possesso del proprio Codice Fiscale e dell'identificativo della richiesta.