

In considerazione della diffusione dei contagi da COVID-19 in atto sul territorio nazionale, l'INPS ha disposto che tutti i servizi informativi siano resi attraverso il **potenziamento dei canali telefonici e telematici** e integralmente assicurati dal servizio di **sportello telefonico provinciale**, attivi con gli stessi standard di qualità e nelle consuete fasce orarie di apertura al pubblico (8.30 – 12.30).

Inoltre, resta attivo il Contact center nazionale al numero 803 164 da rete fissa e 06 164 164 da telefonia mobile.

Le scelte dell'Istituto fanno seguito all'entrata in vigore del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 marzo 2020, che ha esteso a tutto il territorio nazionale le disposizioni precedentemente previste solo per alcune zone del Paese.

Di seguito, un breve prontuario che riassume le modalità con cui poter contattare l'Istituto da tutte le province italiane.

Hai bisogno di parlare con l'INPS?

I servizi informativi all'utenza sono costantemente garantiti da:

- Contact center nazionale attivo tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 ed il sabato dalle 8 alle 14; il servizio viene erogato in otto lingue (italiano, tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo). 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.

Servizi erogati dal Contact center:

- informazioni e assistenza su pensioni, prestazioni a sostegno del reddito e contributi individuali;
- rilascio del PIN (codice personale di identificazione);
- spedizione dei principali duplicati di documenti agli utenti (estratto conto assicurativo, Certificazione Unica, ecc.);
- informazioni e acquisizione delle domande di prestazioni (disoccupazione e mobilità, maternità e congedo parentale, congedi e permessi per diversamente abili, assegni al nucleo familiare etc.) e pensioni (il call center è uno dei canali ufficiali di presentazione delle istanze di servizio);
- iscrizione online per lavoratori parasubordinati, domestici e casalinghe;
- simulazione del calcolo dei contributi per i lavoratori domestici;
- informazioni e invio copia della ricevuta di pagamento online dei contributi per lavoratori domestici, versamenti volontari, riscatto della laurea e ricongiunzioni contributive;
- attivazione dei voucher per buoni lavoro occasionale;
- assistenza sui servizi internet;
- acquisizione domande di servizio (domande di pensione, domande di prestazioni a sostegno del reddito, ecc.).

Il Contact center, laddove non fosse in grado di erogare il servizio richiesto dall'utente, attiva una comunicazione alla sede INPS competente che provvede al tempestivo riscontro anche ricontattando telefonicamente l'utente.

In questa fase di emergenza, le strutture INPS si impegnano a contattare l'utente entro le successive 24/48 ore attraverso i canali indicati dal cittadino:

- servizio online [INPS Risponde](#), presente sia nella sezione "Contatti" del portale istituzionale e sia nell'app INPS Mobile, accessibile con o senza PIN;
- Cassetti previdenziali dedicati alle aziende e ai soggetti abilitati (consulenti del lavoro, commercialisti, artigiani e commercianti, datori di lavoro domestico, agricolo, parasubordinati etc.) e caselle di posta dedicate per gli enti di patronato.

Anche in questi casi la richiesta di servizio dell'utente viene inoltrata alla sede INPS competente che provvede al tempestivo riscontro anche ricontattando telefonicamente l'utente.

A tutto ciò si aggiunge che, in sostituzione del normale sportello di front office fisico, è stato attivato un servizio telefonico potenziato attraverso l'istituzione di task force provinciali, attive dalle 8.30 alle 12.30, dal lunedì al venerdì. Questo servizio garantirà all'utenza una risposta immediata e diretta sulle prestazioni della sede, valutando eventuali particolari esigenze.

In allegato è disponibile l'elenco dei numeri degli sportelli telefonici di tutte le sedi INPS.