

L'Istituto, al fine di ottemperare alle disposizioni contenute nei D.P.C.M. 8 e 9 marzo 2020, con particolare riguardo alle limitazioni di spostamento delle persone sull'intero territorio nazionale, ha disposto che tutti i **servizi informativi** siano resi attraverso il potenziamento dei canali telefonici e i servizi telematici.

Nel periodo emergenziale in corso è pertanto potenziato il presidio di tutti i canali di accesso da remoto per utenti e intermediari.

Il [messaggio 11 marzo 2020, n. 1114](#) riepiloga tutte le modalità alternative all'accesso fisico che l'Istituto mette a disposizione dei cittadini.

#### **Servizio di sportello telefonico provinciale**

Tutte le [sedi provinciali](#), in questo periodo emergenziale, dispongono di un servizio di sportello telefonico.

#### **Servizio di prenotazione**

È stata attivata una modalità alternativa di prenotazione degli accessi al front end di sede che, per il periodo di emergenza in atto, eviterà l'accesso fisico presso le strutture. È necessario effettuare come di consueto la prenotazione attraverso i canali disponibili (Contact Center, funzionario di sede, internet e app INPS Mobile), successivamente gli utenti saranno contattati da un operatore INPS nel giorno e nell'orario scelti, ai recapiti forniti a corredo della prenotazione. Il servizio prevede l'indicazione obbligatoria del motivo del contatto.

#### **Acquisizione della Certificazione Unica**

L'Istituto mette a disposizione degli utenti diversi canali telematici per l'acquisizione della Certificazione Unica 2020:

- il portale istituzionale accedendo con il proprio PIN o SPID, CNS e CIE;
- l'app INPS Mobile da smartphone o tablet, disponibile per dispositivi Android e Apple iOS, accedendo con il proprio PIN o SPID;
- il numero verde dedicato 800 434 320, sia da rete fissa che mobile, servizio con risponditore automatico, per richiedere la Certificazione Unica che sarà inviata al domicilio di residenza;
- il Contact Center INPS al numero verde 803 164 da rete fissa o 06 164 164 da rete mobile (con costi variabili in base al piano tariffario applicato dal gestore telefonico del chiamante), servizio con operatore, per richiedere la Certificazione Unica che sarà inviata al domicilio di residenza.

Sono, inoltre, a disposizione dei cittadini e degli intermediari qualificati anche altri canali di comunicazione alternativi allo sportello fisico.

#### **Portale internet**

Per i cittadini muniti di PIN (o altre credenziali di autenticazione) sono disponibili sul portale tutti i servizi e le domande di prestazioni previdenziali ed assistenziali dell'Istituto. I cittadini non muniti di PIN potranno accedere alle schede informative su tutte le tematiche e alcuni servizi generici.

All'interno della sezione "Contatti" è presente il Servizio "INPS Risponde", attraverso il quale si possono inoltrare richieste di informazioni.

#### **App mobile**

Da Google Play e Apple Store possono essere scaricate una serie di App istituzionali tramite le quali ottenere informazioni e servizi per i dispositivi mobili smartphone e tablet basati sui sistemi Android e iOS. In particolare, l'app "INPS Mobile", offre servizi di tipo consultativo, dispositivo e di pagamento. Per l'accesso ad alcuni dei servizi inclusi nell'app è necessario disporre di codice fiscale e PIN, o autenticarsi mediante credenziali SPID, mentre altri servizi sono ad accesso libero.

#### **Contact center multicanale**

Tutti i cittadini possono ottenere informazioni e servizi, contattando il **Contact center multicanale** tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00. 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.

#### **Canali al servizio dei contribuenti e degli intermediari**

Sono disponibili i **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.