

**FORNITURA DI SOLUZIONI E SERVIZI DI CONTACT  
CENTER (CC) INPS ED EQUITALIA**

**LOTTO 1**

Servizio di Contact Center Multi-Canale (Servizio Operatori e  
Infrastruttura tecnologica a supporto)

**Allegato 1 – Descrizione dei Servizi**

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>Capitolo 1: Oggetto del Documento .....</b>	<b>3</b>
1.1	Introduzione .....	3
<b>2</b>	<b>Capitolo 2: I Servizi erogati .....</b>	<b>4</b>
2.1	Servizi INPS .....	4
2.2	Servizi EQUITALIA .....	10

# **1 Capitolo 1: Oggetto del Documento**

## ***1.1 Introduzione***

Il presente documento riporta un elenco non esaustivo dei principali servizi erogati dall'attuale Contact Center Multicanale (CCM) di INPS ed Equitalia.

I Servizi offerti, di natura sia informativa sia dispositiva, vengono forniti agli utenti tramite operatore oppure in modalità automatica tramite IVR.

## 2 Capitolo 2: I Servizi erogati

### 2.1 Servizi INPS

Di seguito sono riportati i servizi attualmente erogati dall'INPS attraverso il Contact Center:

SERVIZIO	DESCRIZIONE
ACCREDITO SERVIZIO DI LEVA	Acquisizione domanda per l'accredito dei contributivi figurativi relativi al periodo di leva
ACQUISIZIONE CERTIFICATI MEDICI DI MALATTIA	Acquisizione dei certificati medici di malattia tramite la comunicazione da parte del medico dei dati obbligatori
AGENDA APPUNTAMENTI	Prenotazione di un appuntamento con un funzionario della sede per avere consulenza sulla propria posizione
AGENDA SEDI	Erogazione informazioni riguardo l'ubicazione territoriale delle sedi e l'orario di apertura delle stesse
ASSEGNI FAMILIARI	Acquisizione domanda di assegni familiari (prestazione a sostegno delle famiglie di alcune categorie di lavoratori, il cui nucleo familiare abbia un reddito complessivo al di sotto dei limiti stabiliti annualmente dalla legge)
ASSEGNI PER CONGEDO MATRIMONIALE	Acquisizione domanda dell'assegno matrimoniale (assegno che viene concesso in occasione di un congedo straordinario di 8 giorni per matrimonio)
ASSEGNO INTEGRATIVO	Acquisizione domanda di assegno integrativo (assegno integrativo mensile per i lavoratori in mobilità che accettano un'offerta di lavoro a tempo pieno e indeterminato che comporta un inquadramento in un livello retributivo inferiore a quello corrispondente alle mansioni di provenienza)
ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE	Acquisizione domanda di assegno al nucleo familiare (prestazione a sostegno delle famiglie che dipende dal numero dei componenti il nucleo familiare, dal reddito del nucleo familiare e dalla tipologia del nucleo familiare)
ASSISTENZA DOMICILIARE	Acquisizione domanda di partecipazione al bando annuale Home Care Premium, servizio di assistenza domiciliare permette alle persone non autosufficienti (dipendenti o pensionati iscritti alla Gestione Dipendenti Pubblici, coniugi, familiari di primo grado e orfani) di ricevere prestazioni assistenziali e interventi economici per gestire le difficoltà legate alla non autosufficienza
ATTESTATI DI MALATTIA	Consultazione delle informazioni riportate sull'attestato di malattia, ovvero un documento che riporta i dati del certificato medico eccetto la diagnosi
BONUS BEBÈ	Acquisizione domanda per l'assegno di natalità

SERVIZIO	DESCRIZIONE
BORSE DI STUDIO	Acquisizione domanda per borse di studio per scuola secondaria, conservatorio e corsi di formazione professionale, corsi di laurea, specializzazioni successivi alla laurea, master universitari e di perfezionamento, dottorati e stage
BUONI LAVORO OCCASIONALE	Servizi relativi alle Prestazioni Occasionali di tipo Accessorio quali gestione anagrafica, dichiarazione rapporti, consuntivazione rapporti, consultazione Estratto conto prestatori e committenti, attivazione voucher
CARTA ACQUISTI	Verifica stato delle richieste e dei rinnovi relativi alla carta acquisti (carta di debito che permette di utilizzare le somme accreditate sulla carta stessa per la spesa alimentare negli esercizi convenzionati e per il pagamento di utenze domestiche - gas ed elettricità)
CASALINGHE	Acquisizione domande di iscrizione al fondo casalinghe
CASE ALBERGO	Acquisizione domanda per accedere alle case albergo convenzionate
CERTIFICAZIONE UNICA	Richiesta di invio sia in modalità telematica che in formato cartaceo del modello CU
CONGEDI E PERMESSI PER ASSISTENZA A DIVERSAMENTE ABILI	Acquisizione domanda di congedo e permessi retribuiti aventi come scopo la cura e l'assistenza del portatore di handicap
CONGEDO DI MATERNITÀ	Acquisizione domanda per il congedo di maternità obbligatoria per i lavoratori dipendenti, iscritti alla gestione separata o per l'indennità di maternità per le lavoratrici autonome
CONGEDO PARENTALE	Acquisizione domanda per il congedo parentale per lavoratori dipendenti, iscritti alla gestione separata e autonomi
CONVITTI	Acquisizione domanda per la partecipazione al Bando per studiare in convitti e collegi dell'ente o convenzionati
DOMANDA DI CURE BALNEO TERMALI	Acquisizione di una domanda di Cure Balneo Termali

SERVIZIO	DESCRIZIONE
DOMANDE DI PENSIONE	Acquisizione domanda di pensione di anzianità, pensione di vecchiaia, assegni sociali, assegni di invalidità, pensione di inabilità, reversibilità, riscatti, ricongiunzione, ricostituzione e totalizzazione per tutti i fondi gestiti da INPS
ESITO SPEDIZIONE VERBALI	Verifica dello stato di postalizzazione dei verbali di invalidità civile
ESTRATTO CONTRIBUTIVO	Consultazione estratto del conto assicurativo
ESTRATTO PAGAMENTI	Consultazione estratto dei pagamenti effettuati dall'Inps per prestazioni erogate dall'Ente, a favore di pensionati o assicurati
FONDO PREVIDENZA PER IMPIEGATI DIPENDENTI DA CONCESSIONI, RISCOSSIONI, TRIBUTI E ALTRE ENTRATE DELLO STATO E ENTI PUBBLICI TFR ESATTORIALI	Acquisizione domanda per richiedere il pagamento del trattamento di fine rapporto, comprese eventuali integrazioni, e le anticipazioni dello stesso nei limiti del 70% del maturato
INDEBITI SU PENSIONI	Verifica della presenza di richiesta di rimborsi per somme erogate e non dovute (indebiti).
INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE E MOBILITÀ	Acquisizione della richiesta di tutte le domande relative a indennità di Disoccupazione/Mobilità
INTERVENTO FONDO GARANZIA DELLA POSIZIONE PREVIDENZIALE COMPLEMENTARE	Acquisizione domanda per avere un accredito nel Fondo previdenziale dei contributi omessi dal datore di lavoro insolvente
INTERVENTO FONDO GARANZIA PER LIQUIDAZIONE TFR E CREDITI DIVERSI	Acquisizione domanda per avere il pagamento dal Fondo del trattamento di fine rapporto (TFR) e dei crediti di lavoro, diversi dal TFR, in sostituzione del datore di lavoro insolvente.
INVIO MODULI E DOCUMENTAZIONE	Richiesta di invio presso il proprio domicilio della modulistica delle domande dell'Istituto di cui necessitano o di certificazioni relative alla propria posizione individuale (CU, estratto contributivo, dettaglio rata pensione, estratto pagamenti...)
MODELLI DICHIARAZIONE RESPONSABILITÀ	Acquisizione delle dichiarazioni di responsabilità relative ai requisiti per le prestazioni assistenziali (ICRIC, ICLAV ACC.AS/PS)
MODELLI REDDITUALI	Acquisizione comunicazione da parte dei pensionati dei redditi percepiti e visualizzare le dichiarazioni fornite negli anni precedenti

SERVIZIO	DESCRIZIONE
MUTUI IPOTECARI EDILIZI AGLI ISCRITTI E ALLE COOPERATIVE EDILIZIE	Servizi relativi ai mutui ipotecari per l'acquisto della prima casa o per la costruzione di case economiche, popolari, o opere di pubblica utilità (domanda di mutuo, cancellazione ipoteca, rimborso rata/mutuo, successione, rinegoziazione)
PAGAMENTO ON LINE TRAMITE POS VIRTUALE DEI CONTRIBUTI	Pagamento dei contributi per i lavoratori domestici, per riscatti e per versamenti volontari utilizzando la carta di credito.
PICCOLI PRESTITI E PRESTITI PLURIENNALI	Acquisizione della domanda di prestiti sia di breve durata (fino a 48 mesi) che di più lunga durata (5 o 10 anni)
PIN	Rilascio del codice identificativo personale (PIN) necessario ad accedere ai servizi telematizzati dell'Istituto e operazioni di revoca, ripristino, attivazione preassegnato e conversione in PIN dispositivo
PRESTAZIONI ANTITUBERCOLARI	Acquisizione domanda della prestazione previdenziale erogata agli assicurati affetti da malattia tubercolare ed ai loro familiari
PRESTAZIONI DI FINE SERVIZIO E PREVIDENZA COMPLEMENTARE	Servizi relativi alle prestazioni previdenziali per gli iscritti alla gestione pubblica quali TFR, TFS e assicurazione sociale vita
RICHIAMO ALLE ARMI E SOCCORSO ALPINO	Acquisizione domanda per l'indennità di richiamo alle armi o soccorso alpino
RIMPATRIO	Acquisizione domanda di rimpatrio di salme di lavoratori subordinati extracomunitari
SEGNALAZIONI VARIAZIONI CONTRIBUTIVE SU ESTRATTO CONTO	Acquisizione segnalazioni di eventuali anomalie sul proprio estratto conto, sia di tipo anagrafico, sia di tipo contributivo
SERVIZI EX ENAM	Servizi dedicati agli iscritti alla gestione ex ENAM quali il contributo economico come integrazione al reddito per persone non autosufficienti, bando per il contributo per asili nido, scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado fino alla seconda classe, interventi assistenziali
SERVIZI PER ARTIGIANI E COMMERCianti	Servizi per artigiani e commercianti quali estratto della propria eventuale situazione debitoria, estratto del proprio conto assicurativo, estratto dei versamenti effettuati, importo e coordinate per il versamento del contributo eccedente il minimale, importi dei contributi da versare per il conto assicurativo, dati necessari alla compilazione del modello F24, gestione delle deleghe

SERVIZIO	DESCRIZIONE
SERVIZI PER GESTIONE SEPARATA	Iscrizione alla gestione separata, verifica della propria posizione e dell'estratto dei propri versamenti, gestione deleghe
SERVIZI PER LAVORATORI DOMESTICI	Servizi per i lavoratori domestici quali iscrizione e variazione rapporto di lavoro, consultazione estratto contributivo, stampa mav e invio tramite posta/email, richiesta rimborso contributi, simulazione calcolo contributi.
SERVIZIO INFORMATIVO	Servizio di assistenza informativa generale su tutti i servizi erogati dall'istituto
SOGGIORNI ED ITINERARI BENESSERE	Acquisizione domanda per soggiorni vacanza in località marine, culturali, montane e termali in località italiane ed estere
SOGGIORNI ESTIVI E VACANZE STUDIO	Acquisizione domanda per la partecipazione ai bandi per soggiorni estivi di vacanza e studio in Italia e all'estero, attraverso il CCM
SPORTELLO AMICO	Prenotazione di un presso i punti di consulenza specialistici denominati Sportello Amico dedicati a particolari tipologie di utenti
SPORTELLO MOBILE	Verifica dell'elenco delle sedi territoriali abilitate all'iniziativa "Sportello Mobile", dedicata a disabili e ultra ottantenni
STATO DOMANDA	Verifica dello stato di una avanzamento di una domanda presentata all'Istituto
TRATTAMENTO ECONOMICO PREVIDENZIALE PER DONATORI DI SANGUE/MIDOLLO	Acquisizione domanda per il rimborso della retribuzione del periodo di riposo necessarie per la donazione di sangue/midollo
TUTELA DELLA DEGENZA OSPEDALIERA PER GLI ISCRITTI ALLA GESTIONE SEPARATA E TUTELA DELLA MALATTIA A FAVORE DEI CO.CO.PRO. E CATEGORIE ASSIMILATE	Acquisizione domanda tramite CCM per il rimborso della degenza ospedaliera o della malattia per lavoratori iscritti alla gestione separata e i lavoratori con contratto co.co.pro
VARIAZIONI ANAGRAFICHE	Acquisizione domanda di variazione della propria anagrafica o dell'indirizzo di residenza censiti negli archivi dell'Istituto
VERSAMENTI VOLONTARI	Acquisizione domanda telematica di versamenti volontari per i lavoratori che hanno cessato o interrotto l'attività lavorativa, o che vogliono incrementare l'importo del trattamento pensionistico



SERVIZIO	DESCRIZIONE
VISITE MEDICHE DI CONTROLLO	Acquisizione richieste di invio di una visita medica di controllo per un dipendente direttamente tramite l'operatore del CCM
VISUALIZZAZIONE CORRISPONDENZA	Visualizzazione della corrispondenza inviata ai cittadini dall'Istituto

### Servizi automatici INPS

Si riportano di seguito i servizi erogati in modalità automatica tramite IVR:

Servizio	Descrizione
INVIO DOCUMENTAZIONE	Richiesta di invio, all'indirizzo di residenza censito negli archivi anagrafici dell'Istituto, di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratto pagamenti</li> <li>• Estratto contributivo</li> <li>• Dettaglio rata pensione</li> <li>• Certificazione Unica (accesso anche tramite il numero verde dedicato 800.43.43.20)</li> </ul>
STATO DOMANDA	Verifica dello stato di una domanda presentata all'Istituto
STATO DOMANDA LINEA INPS	Verifica dello stato di un quesito Linea Inps inoltrato ad una sede dell'Istituto
SERVIZI PER DATORI DI LAVORO DOMESTICO	Comunicazione dell'importo da pagare ed invio, al proprio indirizzo email o all'indirizzo di residenza censito negli archivi, dei bollettini MAV precompilati per il pagamento dei contributi dei lavoratori domestici
VOUCHER	Servizi per prestatori e committenti che utilizzano i voucher per lavoro occasionale accessorio
CERTIFICATI MEDICI	Trasmissione tramite casella vocale dei certificati medici di malattia negli orari di chiusura del servizio operatori
STATO PAGAMENTI	Verifica dello stato dei pagamenti effettuati dall'Istituto per le prestazioni erogate agli utenti (Pensioni e prestazioni a sostegno del reddito) – servizio con PIN
SERVIZI PER ARTIGIANI E COMMERCianti	Comunicazione informazioni/invio tramite risponditore automatico di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratto situazione debitoria</li> <li>• Stato situazione debitoria</li> <li>• Dati F24</li> </ul>
COMUNICAZIONE ASSENZE	Comunicazione da parte dei dipendenti dell'Istituto di assenza per malattia non programmata attraverso il numero verde nazionale 800351351

## 2.2 Servizi EQUITALIA

Di seguito sono riportati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i servizi erogati dal Contact Center dedicato ai Contribuenti:

Servizio	Descrizione
Accesso all'Area Riservata	Il servizio permette di verificare l'estratto conto, chiedere una rateazione, controllare i versamenti da effettuare, eventuali procedure in corso e pagare cartelle e avvisi
Estratto Conto	Il servizio consente di verificare la situazione debitoria a partire dall'anno 2000, i versamenti già effettuati o da effettuare, le rateizzazioni e le procedure in corso e pagare cartelle e avvisi
Rateazione	Nel caso in cui il cittadino non riesca a pagare le cartelle in un'unica soluzione, è possibile chiedere a Equitalia di rateizzare il debito fino a un massimo di 10 anni
Sospensione e annullamento	Quando si ritiene non dovuto quanto richiesto in cartella è possibile presentare un'istanza a Equitalia per sospendere la riscossione. Equitalia la invierà all'ente creditore in attesa di deliberazioni
Rimborsi	Nel caso in cui il contribuente avesse pagato più del dovuto ha diritto a un rimborso che sarà erogato dall'ente creditore attraverso l'aiuto di Equitalia
Pagamenti	Il servizio permette di pagare online cartelle, avvisi e il canone tv, tramite carta di credito
Compensazioni	Il servizio consente al contribuente che ha dei crediti verso lo Stato di utilizzarli per pagare eventuali debiti a tuo carico
Consulenza	Attraverso la consulenza personalizzata, il contribuente ha la possibilità di conoscere meglio tutte le opportunità per effettuare i pagamenti, di prorogare le rateizzazioni in corso, di sospendere le procedure laddove ne sussistano i presupposti, di avvalersi delle compensazioni e di utilizzare gli strumenti normativi nel modo a lui più favorevole
Punto d'ascolto	Il servizio offre un punto di ascolto specializzato nell'analisi delle situazioni più complesse e difficili dei contribuenti proponendo la migliore soluzione nell'ambito di quanto consentito dalla normativa
Richiesta documentazione e copia degli atti	Il servizio consente di richiedere documentazione e copia di atti amministrativi e relate di notifica delle cartelle di pagamento o degli atti notificati
Trova sportello	Trova rapidamente le indicazioni per lo sportello più facile da raggiungere, con gli orari, i giorni di apertura, i contatti, la mappa e il percorso per arrivarci

Inoltre, per Equitalia, viene gestito un servizio specifico di contact center a favore degli Enti Impositori che fornisce assistenza su:

- richieste relative a Servizi istituzionali e di supporto alla riscossione (formazione ruoli, formazione cartelle, Applicativi web dedicati agli Enti impositori, etc.);
- richieste relative alla Verifica Inadempimenti (ex art.48/bis del DPR 602/73).