ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 2

Oggetto: Relazione di Verifica per l'anno 2025

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 31 marzo 2026)

Visto il DPR 30 aprile 1970, n. 639;

Vista la Legge 9 marzo 1989, n. 88;

Visto il Decreto Legislativo 30 giugno 1994, n. 479, che definisce all'art. 3, comma 4, i poteri conferiti al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza quale Organo delle amministrazioni degli enti pubblici medesimi;

Tenuto conto del *Regolamento concernente norme per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto nazionale della previdenza sociale* di cui al D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366 e, in particolare, l'art. 4, comma 2 recante la disciplina di esercizio delle funzioni del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;

Visto l'art. 6 lett. h) della determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023 recante "*Modifiche al Regolamento di Organizzazione adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, successivamente modificato con deliberazione n. 108 del 21 dicembre 2020*" che riconosce al CIV la funzione di vigilanza ai sensi della normativa vigente;

Visto il DPCM del 1° giugno 2022 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

Tenuto conto della propria deliberazione n.3 del 1° luglio 2022, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il dott. Robertino Ghiselli;

Visto l'art. 5, comma 1 del *Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza,* approvato con deliberazione CIV n. 25 del 21 marzo 2023,

da ultimo modificato dalla propria deliberazione n. 9 del 18 giugno 2024, che definisce la funzione di vigilanza del CIV *"finalizzata ad accertare la rispondenza dell'attività dell'Istituto alla attuazione dei suoi compiti istituzionali e al soddisfacimento dei diritti degli assicurati, dei pensionati e delle aziende in termini di tempestività e qualità dei servizi resi"*;

Visto altresì il comma 3 dell'anzidetto articolo 5 che prevede la Relazione di verifica "*relativa all'attività svolta dagli Organi di gestione in rapporto agli atti di programmazione, alla qualità dei servizi erogati e alla gestione complessiva delle risorse, al raggiungimento degli obiettivi fissati";*

Tenuto conto del Documento generale di indirizzo con cui il CIV fissa gli obiettivi strategici pluriennali e le rispettive priorità (art.3 comma 3 del Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza), approvato con deliberazione CIV n.20 del 20 dicembre 2022;

Tenuto conto della deliberazione n.9 del 10 giugno 2025 con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2026-2028

DELIBERA

di approvare l'allegata Relazione di Verifica per l'anno 2025, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO
(G. CORSINI)

IL PRESIDENTE
(R. GHISELLI)

INPS | CIV

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Relazione di Verifica sull'attività dell'Istituto relativa all'anno 2025

INPS | CIV

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Relazione di Verifica sull'attività dell'Istituto relativa all'anno 2025

Sommario

NOTA METODOLOGICA 1

MISSIONE 1- POLITICHE PREVIDENZIALI 3

1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato 7

1.2 Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico 14

1.3 Pensioni lavoratori autonomi 17

1.5 TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico 18

MISSIONE 2- DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA 26

2.1 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili (Disabilità) 26

2.3 Sostegno alla famiglia 46

2.4 Sostegno alla Maternità e congedi parentali 48

2.5 Prestazioni creditizie e sociali 50

2.6 Inclusione sociale 56

MISSIONE 3 - POLITICHE PER IL LAVORO 64

3.2 Integrazioni salariali (CIGO e CIGS) 64

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI 74

4.1 Indirizzo politico - amministrativo 74

4.1.a - Nuova Carta dei Servizi 78

4.1.b - Accesso ai servizi 79

4.1.c - Articolazione della presenza dell'istituto sul territorio 99

4.1.d - Attività di vigilanza 104

4.1.h - Contenzioso 123

4.1.i - Gestione dei rischi 131

4.2 - Sistemi informativi 134

4.3 - Risorse umane 138

4.4 - Acquisizione beni e servizi 144

4.5 - Valorizzazione patrimonio da reddito 147

4.9 - Welfare aziendale e strutture sociali 153

4.10 - Valorizzazione patrimonio strumentale 155

MISSIONE 5 - SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO 159

5.3 - Fondo Tesoreria TFR 159

MISSIONE 9 - RICERCA E INNOVAZIONE 160

9.1 - Attività di ricerca 160

9.2 - Open data 160

MISSIONE 10 - Politiche economico-finanziarie e di bilancio 164

10.1 - Politiche di bilancio 164

10.2 - Crediti 166

10.2.a - Area Lavoro Agricolo 177

10.3 - Conto assicurativo 181

CONCLUSIONI 194

ALLEGATO 1 197

NOTA METODOLOGICA

La Relazione di verifica è redatta sulla base dei risultati delle attività svolte dal CIV nel corso del 2025, relative all'attuazione delle linee di indirizzo contenute nella Relazione Programmatica per il periodo 2025-2027, approvata con deliberazione del CIV n. 12 del 18 giugno 2024, nonché dell'Aggiornamento della Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027, comprendente anche le linee da completarsi entro il 2025, approvato con Deliberazione CIV n. 8 del 10 giugno 2025, e delle ulteriori deliberazioni di indirizzo adottate dal CIV nel corso dell'anno.

La Relazione di verifica è il principale strumento attraverso cui il CIV esercita la sua funzione di vigilanza, in un contesto di collaborazione e condivisione con gli altri Organi dell'Istituto, poiché solo attraverso un monitoraggio e una valutazione accurata delle attività svolte si può assicurare una piena integrazione tra la fase di programmazione strategica e la realizzazione concreta degli obiettivi.

L'articolo 5 del Regolamento di organizzazione del CIV, approvato con Deliberazione n. 25 del 21 marzo 2023, prevede che l'attività di vigilanza è finalizzata a verificare la coerenza delle attività dell'Istituto rispetto ai compiti istituzionali, accertando, tra l'altro, l'effettiva attuazione degli indirizzi del CIV da parte degli Organi di gestione dell'Istituto e il livello di raggiungimento degli obiettivi strategici pluriennali.

La Segreteria del CIV, nella predisposizione della Relazione di verifica, si è servita sia delle risultanze emerse in sede di audizioni avute dalle Commissioni del CIV con le Direzioni Centrali di competenza, sia degli approfondimenti e dell'analisi comparata dei vari sistemi di monitoraggio a disposizione dell'Istituto, dei report periodici e dei suoi sistemi informativi. Il lavoro di monitoraggio, nello specifico, ha avuto ad oggetto i documenti ufficiali dell'Istituto, interni ed esterni, prodotti fino al 31 dicembre 2025 e, laddove rilevanti per l'anno trascorso, anche i documenti approvati nel corso del 2026.

La presente Relazione rispetta la suddivisione per Missioni e Programmi individuata nella Relazione Programmatica di riferimento, prevedendo, ad ogni argomento, la descrizione dell'attività compiuta dall'Istituto con l'indicazione delle eventuali criticità riscontrate e gli esiti delle verifiche. In taluni casi, sono state evidenziate alcune potenziali linee di indirizzo strategico o iniziative da considerare nella futura Relazione Programmatica 2027-2029 o nell'eventuale aggiornamento della Relazione Programmatica 2026-2028, approvata con deliberazione del CIV n.9, il 10 giugno 2025.

La Relazione di verifica svolge una triplice funzione: permette di monitorare e valutare l'andamento dell'anno precedente, apprezzandone i risultati raggiunti; consente di aggiornare la programmazione dell'anno in corso grazie alle criticità emerse e al grado di raggiungimento degli obiettivi; infine, offre un supporto nella definizione dei nuovi obiettivi strategici per il triennio successivo. Per questi motivi, è essenziale garantire, migliorare e automatizzare il sistema informativo che permetta al CIV di effettuare compiutamente il monitoraggio delle attività dell'Istituto, attraverso una piena e consapevole conoscenza della medesima. Risulta altrettanto fondamentale il dialogo continuo tra gli Organi, favorendo una

programmazione informata e realistica, con particolare riferimento alle attività che hanno un impatto diretto sugli utenti.

MISSIONE 1- POLITICHE PREVIDENZIALI

Nella Relazione Programmatica 2025-2027 il CIV, in linea con gli ultimi documenti programmatici, ha nuovamente invitato gli Organi di gestione a procedere con l'effettiva attuazione, in tema di **indebiti**, della Direttiva del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2024 sulle Linee Guida in materia di indebiti pensionistici e non pensionistici.

La Direttiva in esame, che coinvolge diversi ambiti e strutture dell'organizzazione centrale e territoriale dell'Istituto, analizza le principali **cause di indebito**, valuta l'impatto economico-finanziario e propone soluzioni per ridurle, inclusi un modello organizzativo e il rafforzamento delle attività legate al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Nel contesto delle attività previste si possono individuare due principali ambiti di intervento (macroaree) da parte della DC Pensioni:

- iniziative finalizzate al rafforzamento delle azioni di recupero degli indebiti;
- iniziative orientate alla prevenzione della formazione di indebiti.

Nel 2025 sono stati messi in atto diversi interventi mirati a rafforzare le **azioni di recupero** degli indebiti, con l'obiettivo di dare ulteriore impulso e migliorare la procedura di Recupero indebiti.

In particolare, con Msg. Hermes n.2316 del 21 luglio 2025 nell'ambito della Procedura "Recupero Indebiti – RI" è stato comunicato il rilascio della funzionalità "*Gestione multierede*" e sono state fornite le necessarie istruzioni contabili e con il Msg. Hermes n.1630 del 23 maggio 2025, sempre nell'ambito della Procedura "Recupero Indebiti – RI" è riportato il piano di recupero su pensione "attivo anomalo" e l'implementazione del report "Debitori con pensioni pubbliche".

Con il progetto del Piano di Evoluzione dei Servizi (PES) del 2024 "*Notifica automatizzata indebiti pensionistici per le ricostituzioni on line"*, il cui completamento, previsto inizialmente a fine 2025 e poi ripianificato a maggio 2026, l'Istituto sta estendendo alle ricostituzioni online da parte delle sedi la notifica automatizzata degli indebiti pensionistici, l'impostazione automatica dei piani di recupero su pensione, già operative per le ricostituzioni centralizzate nonché l'eventuale attivazione automatica del piano di recupero sulla pensione tramite modello TEO8IND oppure, in alternativa, tramite avviso di pagamento Pago PA.

L'analisi amministrativa riguardante il progetto, come già illustrato nel precedente documento di verifica, è stata completata.

I test correlati sono stati effettuati e hanno prodotto risultati positivi. Occorre, tuttavia, evidenziare che nel corso dello sviluppo tecnico già in fase di avanzata realizzazione, è emersa la necessità di realizzare ulteriori implementazioni, per garantire la registrazione nel data-base dei conguagli GOTA ed assicurare la completa tracciabilità delle operazioni.

Il primo rilascio sperimentale dell'intero processo avverrà entro il mese di marzo 2026 presso l'Agenzia di Pinerolo.

Durante la seduta del 26 marzo 2025 della Commissione prestazioni, la DC Pensioni ha comunicato che già dal 2024, riguardo ai pensionati di età avanzata, sono state rafforzate le iniziative per prevenire pagamenti indebiti. Citibank N.A., che gestisce il pagamento delle pensioni INPS all'estero, verifica l'esistenza in vita dei

beneficiari e richiede la restituzione delle somme versate dopo il decesso al fine di evitare pagamenti indebiti. Allo scopo di massimizzare le informazioni a disposizione dell'Istituto ai fini della prevenzione degli indebiti l'INPS utilizza scambi telematici e accordi procedurali per ricevere informazioni aggiornate sul decesso dei pensionati, inclusi dati forniti tramite la Convenzione INPS-MAECI (Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale) per cittadini italiani residenti all'estero.

Sono stati introdotti anche controlli aggiuntivi sui pensionati ultracentenari residenti in Italia, correggendo eventuali dati anagrafici mancanti.

In tema di **sospensione ed abbandono** degli indebiti riconducibili rispettivamente a cause di inesigibilità relativa o assoluta la DC Pensioni, in occasione della seduta dell'11 febbraio 2026, ha comunicato di avere elaborato una proposta di regolamento finalizzata ad introdurre una disciplina chiara ed uniforme anche dal punto di vista procedurale sulla gestione dei crediti dell'Istituto derivanti da indebiti di natura pensionistica. Tale proposta, che dovrà avere un riscontro da parte delle segreterie tecniche, va integrata con i contributi delle altre Direzioni di prodotto, della DC Bilanci e della Consulenza Statistico Attuariale, al fine di dotare l'Istituto di un unico regolamento relativo agli indebiti di tutte le tipologie di prestazioni. Tale unico regolamento mira a realizzare interventi congiunti e condivisi, grazie all'istituzione di un tavolo tecnico permanente interdirezionale, mediante la promozione di riunioni periodiche, tenendo conto del percorso e delle peculiarità delle singole Direzioni nonché delle differenze tra le platee di riferimento delle diverse Direzioni.

Nell'impatto dei progetti PNRR aggiornato a dicembre 2025 e pubblicato sulla Intranet dell'Istituto, in materia di indebiti è stato dato risalto al PNRR "S*ervizi personalizzati e proattivi a favore degli intermediari per la consulenza e gestione delle prestazioni collegate al reddit*o", ancora in corso.

Il servizio in esame, rilasciato per la consulenza e la gestione delle prestazioni collegate al reddito, è finalizzato a rendere accessibili e consultabili dagli intermediari, le informazioni presenti nell'area dedicata dei propri patrocinati, sulla base di mandato specifico.

A tal riguardo, nell'ottica di diffondere l'utilizzo del servizio ai fini della consulenza, è stato avviato dalla DC Pensioni e dalla DC Formazione e Accademia, in sinergia con la DC Organizzazione, un apposito Intervento formativo per enti di Patronato sulla consulenza reddituale e sulla verifica delle prestazioni collegate al reddito (cfr. Msg. Hermes n. 3878 del 22 dicembre 2025). Il progetto formativo si pone i seguenti obiettivi: porre l'attenzione sulla correttezza delle dichiarazioni reddituali e sugli effetti che possono derivare dall'omessa o errata comunicazione dei dati reddituali rilevanti per il diritto e la misura delle prestazioni collegate al reddito; rafforzare ulteriormente la proficua collaborazione con gli Enti di patronato per garantire un'efficace e celere azione di assistenza, potenziare la consulenza qualificata e la tutela delle richieste dei cittadini; favorire la cultura previdenziale anche negli aspetti legati alle verifiche reddituali delle prestazioni collegate al reddito. Tale iniziativa si prefigge l'obiettivo di rendere possibile la condivisione con tutti gli attori coinvolti dei criteri di valorizzazione dei redditi finalizzati alle verifiche istituzionali delle prestazioni collegate, in modo da migliorare, a livello sistemico, la gestione delle situazioni reddituali dei titolari di prestazioni collegate. È prevista, inoltre, una sperimentazione in alcune sedi pilota per ottimizzare

il processo. Il progetto mira quindi a fornire le informazioni necessarie per chiarire i criteri sottesi al ricalcolo delle prestazioni anticipate collegate al reddito, riducendo così la generazione di indebiti.

Per quanto concerne la **prevenzione degli indebiti**, nel progetto PNRR "*Data Quality per ridurre i rischi operativi su indebiti e rilavorazioni delle prestazioni pensionistiche*" si illustra come le nuove tecnologie, le banche dati di interesse nazionale e le piattaforme abilitanti come ANPR consentano di migliorare la qualità delle informazioni contenute sul database delle pensioni.

Il progetto mira a implementare meccanismi ad evento che permettano di verificare eventuali anomalie e risolverle in automatico, o segnalarle come evidenze sulla Work Area integrata per ridurre i rischi operativi e la percezione di prestazioni indebite, e per erogare senza ostacoli prestazioni che al contrario verrebbero scartate dalle lavorazioni automatiche a causa di problemi sui dati.

Sebbene il progetto sia concluso, le iniziative connesse allo stesso sono proseguite anche nel 2025. In tale ambito si evidenzia che sono state avviate numerose attività di prevenzione ad esso collegate, fondate sui risultati ottenuti dalla DC Salute e Prestazioni di Disabilità.

Sono attualmente in fase avanzata di sviluppo le implementazioni volte a gestire in modo automatizzato le situazioni in cui un soggetto percepisce una prestazione pensionistica ed è contestualmente titolare di assegno sociale, prestazione di invalidità civile o pensione sociale.

La panoramica, riportata nel **Report Impatti progetti PNRR** aggiornato a dicembre 2025, sulle lavorazioni automatiche delle prestazioni pensionistiche, relativamente al progetto, rileva le lavorazioni automatiche delle prestazioni pensionistiche (febbraio 2023 – dicembre 2025): su un totale di pratiche pari a quasi 68.309, le definite sono circa 67.984 e le giacenti solo n.325.

Si ricorda il progetto PNRR "Gestione Integrata Indebiti - **OpenRI**" il cui obiettivo è la creazione di una piattaforma digitale a beneficio dell'utente esterno per quanto riguarda la funzione del Recupero Indebiti, mediante accesso multicanale. Il Servizio «Visualizzazione Indebiti», accessibile dal Portale Istituzionale e tramite il proprio cedolino pensione online (in presenza di una trattenuta), permette ai Cittadini titolari di indebiti di visualizzare, consultare e monitorare le proprie pratiche.

Nel periodo di rilevazione marzo 2023-dicembre 2025, come illustrato nel *Report Impatti progetti PNRR* aggiornato a dicembre 2025, gli accessi ad OpenRI effettuati da portale istituzionale sono stati n.936.330, mentre quelli dal cedolino Pensione n. 225.037.

La percentuale di utenti che hanno espresso giudizio positivo attraverso l'instant Feedback è pari al 42,25%.

Con Msg. Hermes n.3471 del 19 novembre 2025 l'Istituto, nell'ambito delle attività di armonizzazione delle procedure tra le diverse gestioni pensionistiche dell'Istituto, ha implementato la procedura "Recupero Indebiti – RI" al fine di consentire l'acquisizione manuale di indebiti riferiti a pensioni eliminate della gestione pubblica liquidate nei sistemi proprietari (S7, GPP, SIN).

Relativamente agli **indebiti non pensionistici,** nell'ambito delle attività incardinate nell'aggiornamento dei progetti del Piano di evoluzione dei servizi e degli obiettivi di performance 2024 viene confermato il progetto "Riduzione indebiti; Liquidazioni automatiche". Il progetto è finalizzato alla semplificazione della gestione dell'invalidità civile tramite l'implementazione di processi automatizzati, l'integrazione tra procedure e

strumenti di monitoraggio sia a livello centrale che territoriale. Le soluzioni adottate consentono, da un lato, la liquidazione automatica delle prestazioni economiche, con lo scopo di ottimizzare i tempi di pagamento ai cittadini; dall'altro, permettono il ricalcolo centralizzato delle prestazioni in caso di variazione della fascia, riducendo così il rischio di erogazioni indebite.

Prevede, tra l'altro, l'automazione nel processo di ricostituzione centralizzata per il cambio fascia da 33 a 30, da 33 a 34, da 30 a 34. (MI.21) e si colloca nell'ambito della introduzione di un sistema che riduca le attuali criticità dell'insorgere di indebiti a seguito di disallineamento tra i dati sanitari e i dati amministrativi al termine della visita medica legale.

Il progetto interessa anche la liquidazione automatica della fascia 44, indennità di accompagnamento riconosciuta a minori. La conclusione del citato progetto è prevista per il 31 dicembre 2025.

La panoramica presentata nel **Report Impatti progetti PNRR** relativo al progetto Data Quality evidenzia, per il periodo gennaio 2024-dicembre 2025, una riduzione complessiva degli importi indebiti nelle tre categorie di Cambio fascia Invalidità civile pari a circa il 28% e cioè circa 5.900.000 euro in meno rispetto ai periodi di rilevazione precedenti.

Sempre in tale ambito, con Msg. Hermes n.3889 del 22 dicembre 2025, l'INPS comunica che per supportare le Sedi territoriali nella gestione degli esiti delle liquidazioni automatizzate, è stato realizzato il **Cruscotto di monitoraggio delle liquidazioni automatiche**. Inoltre, al fine di garantire una gestione puntuale e il costante monitoraggio degli esiti relativi ai ricalcoli centrali per cambio fascia, nonché il controllo sugli aggiornamenti automatici della data di revisione delle specifiche pensioni in pagamento, è stata istituita la cabina di regia Data Quality. Nel messaggio in esame, viene comunicato, inoltre, il raggiungimento degli obiettivi indicati nelle *milestone* e nell'*output* finale in scadenza al 31 dicembre 2025, evidenziando le attività realizzate.

È stato invece annullato il progetto "Integrazione prestazioni della DC Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità con la piattaforma recupero indebiti" la cui conclusione era prevista per fine anno.

Con Msg. Hermes n.3555 del 26 novembre 2025, in attuazione della Direttiva del Direttore Generale n. 7 del 31 gennaio 2024 e nell'ambito delle iniziative finalizzate alla riduzione degli indebiti, è stato sviluppato e attivato un nuovo flusso centralizzato di ricostituzione reddituale per le prestazioni economiche di invalidità civile, sordità e cecità legate al reddito.

1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato

Le linee di indirizzo del CIV, relative alle **pensioni dei lavoratori dipendenti** sia del settore privato che pubblico, prevedono nuovamente una maggiore efficienza e tempestività nel sistema di ricalcolo delle prestazioni tramite ricostituzioni e riliquidazioni dei trattamenti in essere.

Tali indicazioni recepiscono i principi stabiliti dalla giurisprudenza, in particolare dalle sentenze della Corte Costituzionale, con l'obiettivo di adottare criteri di calcolo più favorevoli per la pensione ed evitare il rischio di decadenza o prescrizione.

Con Msg. Hermes n.2471 del 13 agosto 2025 *Sistemi integrati. Ricostituzioni d'ufficio effettuate a livello centrale con effetto sulla rata di settembre 2025* si illustra la ricostituzione d'ufficio effettuata all'inizio di agosto 2025, con effetto sulla rata di pensione di settembre 2025.

La DC Pensioni e la DC Tecnologia, informatica e innovazione svolgono periodicamente attività centrali di lavorazione delle pensioni. Queste operazioni sono condotte senza coinvolgere le Sedi e riguardano la gestione di attività routine relative a specifici eventi, che richiedono una ricostituzione d'ufficio. L'attività delle Direzioni Centrali permette una gestione uniforme delle casistiche esaminate. La modalità massiva di lavorazione riduce il tempo necessario per il trattamento di numerose posizioni che, altrimenti, sarebbero gestite singolarmente dagli operatori delle sedi.

La ricostituzione centrale consente di porre immediatamente in pagamento la nuova misura della pensione sia nel caso di incremento dell'importo, sia nel caso di riduzione, evitando il rischio di corrispondere al pensionato importi non dovuti. Le posizioni che non possono essere lavorate a livello centrale per mancanza dei dati necessari vengono inserite in apposite liste e devono essere trattate dalle sedi di competenza con la massima urgenza per evitare l'eventuale pagamento di importi non corretti.

Nel messaggio si comunica, inoltre, che le Sedi Regionali e di Coordinamento Metropolitano avranno cura di monitorare **l'attività delle Sedi** per superare le situazioni di scarto segnalate a seguito dall'elaborazione centrale, anche al fine di evitare il pagamento di somme non dovute.

Nella seduta dell'11 febbraio 2026, la DC Pensioni ha presentato un aggiornamento dettagliato sui risultati raggiunti in termini di riduzione dei tempi medi di liquidazione grazie all'adozione della nuova procedura CUMUL. L'analisi si è concentrata sui dati relativi all'anno 2025, mettendo in evidenza i miglioramenti ottenuti sia per il cumulo interno che per quello esterno.

La DC ha sottolineato come il cumulo interno abbia registrato una riduzione significativa dei tempi di lavorazione. Confrontando i dati del 2025 con quelli del 2024, è emerso che i giorni necessari per la liquidazione sono diminuiti del 10%, passando da 40 a 36 giorni. Questo scostamento positivo indica un aumento dell'efficienza operativa per le pratiche gestite direttamente dall'Istituto.

Per quanto riguarda il cumulo esterno, il miglioramento dei tempi di lavorazione è stato più contenuto rispetto a quello interno. Nel 2025, la media dei giorni di lavorazione è scesa da 121 a 119 giorni. La riduzione, seppur minore, va attribuita alla necessità di collaborare con altri Enti e Casse professionali, fattore che comporta un fisiologico aggravio dei tempi di liquidazione.

Con Msg. Hermes n.3907 del 23 dicembre 2025, l'Istituto, nell'ambito delle attività previste dal progetto PES del 2024 "*Evoluzione della procedura di liquidazione delle pensioni in cumulo con simulazione, gestione del conto e della misura*", finalizzate al miglioramento e all'ottimizzazione della procedura di liquidazione delle pensioni in cumulo, comprensiva di simulazione, gestione del conto e determinazione della misura, rilascia una nuova funzionalità procedurale, il "**Simulatore delle pensioni in cumulo**" che consente di effettuare la simulazione del diritto alla pensione di vecchiaia e anticipata in cumulo. Il progetto ha avuto conclusione il 31 dicembre 2025. **La procedura è attualmente in fase di ulteriore verifica da parte della DC Pensioni, prima di essere estesa a tutte le strutture territoriali. Ad oggi la nuova funzionalità di simulazione non è resa disponibile al cittadino e ai Patronati.**

È stata, inoltre, ulteriormente potenziata la procedura Cumul mediante l'introduzione della gestione automatica dei periodi contributivi versati in qualità di coltivatore diretto, colono e mezzadro. Questa nuova funzionalità è disponibile presso tutte le sedi coinvolte nella sperimentazione relativa all'acquisizione del conto direttamente da UNEX.

La linea di indirizzo del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) in tema di pensioni dei lavoratori dipendenti del settore privato chiede di prestare estrema attenzione all'individuazione delle casistiche soggette a precompilazione e la funzionalità di liquidazione automatica delle pensioni di vecchiaia al fine di favorire decisioni consapevoli.

Tale linea è stata declinata nella seguente linea guida gestionale[1]: *Ridefinizione dell'architettura tecnologica per la determinazione del diritto e la gestione integrata delle pensioni. Automazione delle fasi di lavorazione ed interfaccia con gli utenti.*

In tale ambito, si osserva che, nel corso del 2025, si è registrato un significativo aumento delle pratiche gestite attraverso modalità precompilate, confermando la tendenza positiva già osservata negli anni precedenti e rispetto all'anno 2024, che, in coerenza con gli indirizzi del CIV, aveva già segnato un ampliamento del numero delle tipologie che prevedono la **modalità precompilata**.

Analizzando nel dettaglio i dati aggiornati, emerge che il numero complessivo delle domande gestite tramite l'HUB ha registrato un incremento pari al 24,6% rispetto al 2024.

Le comunicazioni inviate relative alla domanda di vecchiaia hanno fatto segnare un incremento del 51% rispetto all'anno precedente. Le domande di pensione di vecchiaia precompilate messe a disposizione dei cittadini, l'aumento rilevato nel 2025, rispetto al 2024, si attesta sul 54%. Infine, la percentuale di incremento più elevata riguarda il numero di domande di estratti conto inviate agli assicurati e pari al 73%.

[1] Deliberazione del CdA n.71 dell'11 settembre 2024

La tabella successiva: *digitalizzazione, semplificazione e automazione delle fasi di liquidazione della pensione di vecchiaia. Numero domande di pensione di vecchiaia presentate dal cittadino*, riporta i dati degli anni 2023-2025.

Anno	2023	2024	2025
Dal cittadino	4.947	6.366	7.148
Totale	175.984	177.433	180.710

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Pensioni

Come si illustra, i dati relativi all'anno 2025 pur facendo registrare un incremento (+40%) del rapporto tra le domande presentate dal cittadino nel 2023 e quelle del 2025, rimangono peraltro di gran lunga inferiori alle domande presentate dai Patronati.

Con Msg. Hermes n.2060 del 30 giugno 2025 *rilascio funzionalità di automatizzazione di fasi di liquidazione delle pensioni di vecchiaia* inerente al *PES del 2024 "Estensione e potenziamento della semplificazione e automatizzazione delle fasi di liquidazione della pensione di vecchiaia"* (concluso in data 30 giugno 2025), si comunica, il rilascio dell'ulteriore estensione delle suddette fasi della liquidazione automatica delle pensioni di vecchiaia su nuove sedi. Le ulteriori sedi interessate dal rilascio di funzionalità di automatizzazione di fasi di liquidazione delle pensioni di vecchiaia delle pensioni sono: Direzione regionale Emilia- Romagna e Direzione regionale Liguria.

Il progetto PNRR_20 "*Domanda di reversibilità precompilata e automatizzata*" mirava a raggiungere importanti obiettivi quali: implementare la notifica e la generazione automatica, nell'area MyINPS, della domanda precompilata di reversibilità e di ratei maturati e non riscossi a seguito di un evento luttuoso, sviluppare i sistemi di calcolo per determinare il diritto e la misura delle prestazioni pensionistiche nonché liquidare le prestazioni economiche in modo completamente automatico, eliminando le attività a carico delle sedi territoriali.

Nella tabella seguente vengono riportati i risultati raggiunti nel periodo gennaio 2022-dicembre 2025.

Progetto PNRR – domanda di reversibilità precompilata ed automatizzata	
Numero domande precompilate a disposizione del cittadino	523.493
Numero complessivo domande di pensione presentate dal cittadino	69.780
Numero domande di pensione presentate dal cittadino sul totale delle presentate direttamente	41.910
Incidenza delle domande precompilate reversibilità % sul totale delle domande presentate dal cittadino	60%

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Pensioni

I risultati relativi al periodo di rilevazione gennaio 2022-dicembre 2025 (*Report Impatti progetti PNRR* aggiornato a dicembre 2025) rilevano che il numero totale di domande precompilate a disposizione del cittadino è pari a 523.493, mentre quello delle domande di pensione presentate dal cittadino è 69.780 (delle quali n.41.910 domande di pensione precompilate e il resto di pensioni "semplificate"). Le pensioni liquidate automaticamente sono, invece, n.165.240 (sul totale di pensioni liquidate pari a 734.504).

Infine, sempre nell'ambito delle iniziative di semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini e miglioramento dell'interfaccia utente, è stato rilasciato il servizio RED Precompilato che ha fatto registrare un buon indice di gradimento da parte dell'utenza (3.75 su 5 - Feedback medio), rispetto dichiarazioni

rientrate direttamente dal cittadino (527.472), grazie alla semplificazione resa con la precompilazione e alla chat bot interattiva.

Si evidenzia che la **circolare n. 59 del 20 marzo 2025** ha istituito, presso la Direzione Servizi al Territorio, i "*Poli ultraregionali relativi alla lavorazione dei riscatti e ricongiunzioni di gestione privata e alla lavorazione dei Bonus Asilo Nido*".

Il successivo Msg. Hermes n. 3015 del 10 ottobre 2025, in considerazione dell'autonomia contabile conferita alla Direzione Servizi al Territorio dall'attuale Ordinamento delle Funzioni, ha fornito chiarimenti sulla gestione degli aspetti contabili della polarizzazione dei riscatti e ricongiunzioni di gestione privata relativi al trasferimento del montante contributivo dalla gestione pubblica a quella privata per la definizione delle domande di riscatto e ricongiunzione polarizzate presso la suddetta Direzione.

La gestione dell'intero ciclo amministrativo-contabile, in virtù dell'autonomia contabile della Direzione Servizi al Territorio che consente il passaggio dalle lavorazioni in sussidiarietà all'erogazione del servizio con emissione del provvedimento e della connessa provvidenza economica, è stata così ricondotta alla sede Polo: questa scelta organizzativa, innovativa per una struttura di Direzione generale, mira a completare la vocazione di supporto al territorio e a consentire maggiore efficienza, riduzione dei tempi di lavorazione e omogeneità nei processi, anche nel rispetto del termine procedimentale complessivo pari a 85 giorni previsto per l'erogazione della prestazione.

Alla luce di quanto sopra e tenuto conto della nuova competenza attribuita alla sede **Polo della Direzione Servizi al Territorio** relativamente al trasferimento contributivo tra le gestioni indicate, e in virtù dell'autonomia contabile della Direzione Servizi al Territorio, la gestione dell'intero ciclo amministrativo-contabile delle relative lavorazioni sarà affidata alla sede Polo della DST. Tale organizzazione mira a garantire maggiore efficienza, riduzione dei tempi di lavorazione e omogeneità nei processi, anche nel rispetto del termine procedimentale complessivo pari a 85 giorni previsto per la conclusione delle istruttorie.

Nel quadro dell'aggiornamento alla Relazione Programmatica 2025-27, il CIV ha formulato diversi indirizzi, da completarsi entro il 2025, finalizzati al miglioramento delle prestazioni ex INPGI, tra cui:

- ampliamento della procedura CoPI (Consulenza Previdenziale Intermediari) della gestione INPGI;
- completa integrazione e implementazione dei sistemi informatici tra INPS e INPGI;
- adeguamento delle procedure e delle applicazioni di liquidazione delle pensioni.

È stato inoltre sollecitato il rilascio tempestivo dell'**Ecocert**, comprensivo delle quote INPS e INPGI, e il miglioramento delle modalità di comunicazione verso l'utenza.

Considerate le persistenti criticità nell'erogazione delle prestazioni, il CIV ha, altresì, ribadito la necessità di potenziare la dotazione organica del **Polo INPGI** con personale adeguatamente formato e specializzato e, di fornire un cruscotto costantemente aggiornato sulle posizioni di prepensionamento finanziabili dall'INPGI.

Nell'aggiornamento è stata, altresì, richiesta dal CIV una comunicazione tempestiva agli utenti e alle rispettive Rappresentanze sulla disponibilità residua del Fondo INPGI destinato alla copertura degli abbattimenti pensionistici nonché una maggiore efficienza e chiarezza nella procedura per il rimborso della quota TFR relativa ai contratti di solidarietà INPGI conclusi nel 2022.

Tra gli indirizzi si annovera, infine, quello di formalizzare il confronto con il Ministero del Lavoro in relazione alla stima delle posizioni.

Relativamente alla questione del rimborso della quota TFR relativa ai contratti di solidarietà, si evidenzia che è stata positivamente chiarita dall'Istituto, con Msg. Hermes n. 1348 del 22 aprile 2025, con istruzioni operative per il recupero, tramite conguaglio, delle quote di TFR in argomento, nonché con le relative istruzioni contabili.

In occasione della seduta del 15 ottobre 2025, è stato rilevato che **manca ancora un accesso diretto dei Patronati alla procedura CoPI per fornire agli utenti servizi di consulenza**. Attualmente possono solo comunicare con il Polo Flaminio solo tramite una linea dedicata, una volta a settimana.

Secondo il CIV è, invece, necessario implementare tale procedura destinata ai Patronati, generando significativi benefici per gli utenti e per l'Istituto.

I dirigenti dell'Area Metropolitana e del Polo Flaminio hanno, tuttavia, segnalato miglioramenti nei rapporti e **maggiori sinergie con Patronati e Consulenti del lavoro**, grazie a incontri seminariali e nuovi canali di consulenza dedicati. Il Polo ha attivato punti di consulenza specifica per facilitare la gestione delle richieste e fornire risposte più tempestive agli utenti.

Circa la richiesta del CIV di una rapida implementazione delle procedure, che oltre a consentire al Polo di liquidare automaticamente rafforzerebbe il supporto ai Patronati sul territorio, è emerso che fino ad ora non c'è stata ancora la totale integrazione e implementazione dei sistemi informatici tra INPS ed INPGI, nonché il totale adeguamento delle procedure e degli applicativi di liquidazione delle pensioni.

La DC Tecnologia, Informatica e Innovazione e la DC Pensioni, tuttavia, hanno illustrato che circa l'80% delle funzionalità per la gestione delle pensioni ex INPGI è operativo, con il completamento del restante 20% previsto entro il 2026. La migrazione delle pensioni verso i sistemi INPS è programmata per aprile-maggio 2026.

Si rileva un miglioramento nei rapporti e nella comunicazione con l'utenza, soprattutto nella consulenza e nel customer care.

Passando in rassegna il tema delle risorse umane, della sufficienza della dotazione organica attuale, della specializzazione richiesta, della possibilità di *task force* temporanee e della necessità di formazione specifica per gestire la complessità delle pratiche ex INPGI, i dirigenti dell'Istituto (Risorse Umane, Coordinamento Metropolitano e Polo Flaminio), valutano non opportuna la costituzione di una task force, poiché l'assenza di procedure informatizzate complete rende inefficace un semplice incremento del personale.

Il carico di lavoro invece va comunque considerato eccessivo, soprattutto per smaltire rapidamente gli arretrati, con domande in giacenza da quasi un anno. Sono indispensabili formazione mirata e trasferimento di competenze, data la specificità delle regole ex INPGI e la difficoltà nel reperire personale già formato, anche per la mancanza di memoria storica interna. Si consiglia una diversa assegnazione delle risorse.

La gestione dei prepensionamenti procede lentamente a causa di motivazioni procedurali e richiede comunicazioni periodiche con il Ministero del Lavoro, sia per la verifica della disponibilità dei fondi sia per il monitoraggio costante della situazione finanziaria.

Si evidenzia che, come richiesto dal CIV, non è stato presentato un cruscotto aggiornato delle posizioni di prepensionamento secondo la Legge n. 416 del 1981, né sono state formalizzate le interlocuzioni tra l'Istituto e il Ministero in merito alla stima delle posizioni stesse. Tuttavia, viene regolarmente trasmessa al Ministero una comunicazione periodica relativa al numero di potenziali lavoratori aderenti all'accordo.

Per quanto riguarda la disponibilità residua del **Fondo INPGI**, la DC Pensioni ha chiarito che il Fondo è privo di stanziamento annuale, trattandosi di un fondo trasferito cui si attinge per la copertura degli abbattimenti pensionistici.

Pertanto, la DC Pensioni valuta necessario un monitoraggio del Fondo Abbattimento Prepensionamenti, nonché canalizzare le informazioni sull'andamento e la capienza dello stesso tramite i percorsi istituzionali, coinvolgendo la Segreteria del Presidente del CIV e la DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali.

Relativamente alla gestione delle pensioni ex INPGI permangono problematiche operative, tra cui blocchi procedurali, necessità di calcoli manuali, arretrati e specificità normative, con particolare attenzione alle pensioni in cumulo, a quelle liquidate col sistema contributivo e ai prepensionamenti. Criticità, con allungamento dei tempi di liquidazione, sono state riscontrate anche nel calcolo di pensioni di invalidità e di reversibilità, nella ricezione e nell'elaborazione delle domande presentate nelle sedi estere dei Patronati.

Le procedure automatizzate coprono solo alcune tipologie di pensioni (anzianità, vecchiaia), mentre molte altre richiedono ancora interventi manuali. L'obiettivo è quello di fornire alle sedi una procedura di liquidazione che sia il più possibile automatizzata che riduca nettamente i tempi di liquidazione e quindi rilasciare entro fine anno, anche il prodotto relativo alla automazione delle pensioni contributive.

L'automatizzazione dei prodotti consulenziali è, invece, prevista, per il primo trimestre del 2026.

Si evidenzia, infine, la necessità di:

- fornire un elenco delle funzionalità e delle procedure mancanti rispetto all'integrazione e automazione delle pratiche ex INPGI;
- organizzare interventi formativi e seminariali rivolti alle sedi territoriali e ai consulenti del lavoro per migliorare la corretta imputazione dei flussi e la conoscenza delle specificità INPGI;
- evidenziare e condividere, anche in termini numerici, le casistiche più frequenti e bloccanti (es. pensioni in cumulo, prepensionamenti, periodi di cassa integrazione) per definire priorità di intervento nelle implementazioni procedurali;

aggiornare periodicamente lo stato di avanzamento delle procedure e delle giacenze subito dopo le scadenze annunciate per il completamento delle implementazioni. È auspicabile che la conclusione della procedura avvenga nei tempi annunciati, considerato che il trasferimento dell'INPGI all'INPS è avvenuto il 1° luglio 2022.

Si richiama da ultimo il Msg. Hermes n.3153 del 23 ottobre 2025 con cui si comunica che il sistema

Unicarpe/Felpe è stato aggiornato con l'adeguamento delle fasce retributive per il calcolo delle quote retributive ex INPGI e in particolare, per le retribuzioni successive al 2022 con l'applicazione delle percentuali di variazione previste per le pensioni liquidate nel Fondo pensioni lavoratori dipendenti.

Alla luce di quanto illustrato, **nel 2025 si è osservato indubbiamente un progresso nella gestione delle pratiche anche grazie alla collaborazione tra il Polo Flaminio e la DC Pensioni, ma persistono alcune significative criticità da affrontare.**

1.2 Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico

Le linee di indirizzo del CIV in tema di pensioni dei **lavoratori dipendenti del settor**e pubblico chiedono di automatizzare la riliquidazione e ricostituzione delle pensioni dei dipendenti pubblici per determinare la giacenza presso le sedi ed erogarle tempestivamente, fornendo al CIV un monitoraggio ogni sei mesi.

Tale indirizzo è stato declinato anch'esso nella Linea Guida Gestionale *Ridefinizione dell'architettura tecnologica per la determinazione del diritto e la gestione integrata delle pensioni. Automazione delle fasi di lavorazione ed interfaccia con gli utenti.*

Relativamente alla creazione in automatico della domanda di riliquidazione per i dipendenti pubblici. La DC. Pensioni nel mese di aprile 2025 ha comunicato che è in corso presso la sede di Milano Centro la sperimentazione della creazione in automatico della domanda di ricostituzione a seguito di una variazione della posizione assicurativa, per poi estendere ad altre sedi tale fase di sperimentazione.

Durante l'audizione dell'11 febbraio 2026, la DC Pensioni ha affrontato il tema dell'automazione delle procedure di riliquidazione e ricostituzione delle pensioni dei dipendenti pubblici. È stato sottolineato come sia necessario effettuare una distinzione preliminare tra le procedure di liquidazione relative al personale della Gestione Dipendenti pubblici, distinguendo tra quelle previgenti e quelle di nuova introduzione.

Le procedure previgenti comprendono il sistema SIN, mentre quelle di nuova introduzione fanno riferimento ai cosiddetti Sistemi integrati (sui quali è gestito attualmente circa il 90% delle prime liquidazioni delle pensioni). In particolare:

- Sistema integrato - flusso Webdom/Unicarpe/IVS -: destinato agli iscritti alle Casse Pensioni Enti Locali, che rappresentano circa il 45% degli iscritti alla Gestione Dipendenti pubblici;
- Sistema integrato -flusso Webdom/ASI/IVS -: destinato agli iscritti alla Cassa Pensioni Stato, che costituiscono circa il restante 55% degli iscritti.

Nel sistema SIN, attualmente in fase di dismissione, è conservato uno stock di giacenze pari a circa **450.000 pratiche relative alle prime liquidazioni che necessitano di essere riliquidate.**

Per facilitare lo smaltimento di queste pratiche è in corso di collaudo un meccanismo nuovo semi-automatico che consente una lavorazione extra SIN utilizzando la piattaforma Area Servizi Integrati (ASI).

A differenza del sistema SIN, il nuovo meccanismo prevede l'automatizzazione degli step di lavorazione. Al termine del processo, l'operatore avrà la possibilità di verificare i nuovi importi di pensione ricalcolati, confrontandoli con quelli precedenti. Ciò permette una rapida approvazione della pratica e l'immediata attivazione del pagamento.

Il rilascio di questa nuova procedura, attualmente in fase di perfezionamento, si prevede entro il primo semestre 2026.

Occorre evidenziare che la Gestione Dipendenti pubblici è stata integrata all'interno del modello operativo della Gestione Privata, trasferendo le funzionalità relative alla gestione delle pensioni pubbliche sui sistemi centrali e trasversali. Tra questi sistemi si annovera l'IVS, originario sistema di liquidazione delle pensioni "private" che, attualmente, tratta tutte le altre categorie di pensione gestite dall'INPS.

Questo modello operativo prevede la trasformazione delle prime liquidazioni da provvisorie a definitive e le ricostituzioni delle pensioni.

Nel contesto delle nuove modalità operative, è in corso di completamento la sperimentazione di un meccanismo innovativo all'interno del flusso ASI/IVS, finalizzato alla creazione d'ufficio della domanda di ricostituzione contributiva.

Tale procedura si attiva a seguito di variazioni economiche o giuridiche intervenute sulla posizione assicurativa dopo la prima liquidazione della pensione.

Il meccanismo, destinato a essere esteso prossimamente a tutte le sedi territoriali, permette un monitoraggio costante delle giacenze relative alle ricostituzioni. Parallelamente, si prevede di condurre un'analisi di fattibilità per predisporre un analogo meccanismo di lavorazione nel flusso Unicarpe/IVS.

Questo studio è quindi volto a valutare la possibilità di replicare il processo di ricostituzione d'ufficio anche per altre categorie.

Nell'ambito delle procedure di trasformazione e ricostituzione su ASI/IVS, una volta che la posizione assicurativa è stata validata, il calcolo della pensione viene strutturato in maniera completamente automatizzata, senza passaggi manuali intermedi.

All'interno delle procedure di gestione delle pensioni per il settore pubblico, un'attenzione particolare viene riservata al Comparto Scuola, che rappresenta circa un terzo della platea dei dipendenti pubblici. La specificità di questo comparto risiede nel fatto che la cessazione dal servizio di tutto il personale avviene contestualmente al 31 agosto di ogni anno. Questo elemento rende necessario strutturare un processo organizzativo e gestionale ben definito, al fine di garantire il regolare avvio dell'anno scolastico successivo.

Per rispondere alle esigenze organizzative del Ministero dell'Istruzione e del Merito, risulta fondamentale certificare in anticipo, e comunque entro il mese di aprile, il diritto a pensione dei lavoratori del comparto scuola prossimi alla cessazione. Questo adempimento consente al Ministero di pianificare con tempestività le attività di mobilità e le immissioni in ruolo del nuovo personale, assicurando così la copertura dei posti vacanti e la continuità didattica.

L'**operazione scuola** quindi si articola in due fasi:

1) certificazione dei diritti a pensione e restituzione degli esiti al Ministero entro il mese di aprile (in tale ambito si evidenzia che alla data del 5 febbraio u.s. (ultimo monitoraggio), su una platea di 38.543 domande di cessazione trasmesse dal Ministero, ne risultano lavorate oltre il 40 %, dato perfettamente in linea con la percentuale registrata; nello stesso periodo dello scorso anno);
2) successiva liquidazione delle relative pensioni con pagamento dell'assegno alla decorrenza prestabilita (1° settembre).

Entrambe le fasi sono gestite sul sistema ASI. Per garantire la regolarità e l'efficacia dell'intero processo, viene svolto dalla DC Pensioni un costante monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività. In particolare, vengono effettuati invii settimanali alle Direzioni Regionali/Coordinamenti Metropolitani che

documentano, da un lato, la progressione delle certificazioni dei diritti a pensione e, dall'altro, l'andamento delle successive liquidazioni delle pensioni da parte delle Sedi territoriali.

1.3 Pensioni lavoratori autonomi

Nell'ambito del programma il CIV chiede di progettare e implementare un modello organizzativo e informatico finalizzato a ridurre i tempi di trasformazione delle pensioni da provvisorie a definitive, con particolare attenzione alle gestioni speciali autonome. Contestualmente, avviare un'interlocuzione con l'Agenzia delle Entrate al fine di ottimizzare la tempestività nel rilascio della certificazione reddituale, soprattutto nei casi in cui i redditi superino il minimale.

Tale indirizzo è stato declinato anch'esso nella Linea Guida Gestionale *Ridefinizione dell'architettura tecnologica per la determinazione del diritto e la gestione integrata delle pensioni. Automazione delle fasi di lavorazione ed interfaccia con gli utenti.*

In tale ambito si evidenzia, che in occasione dell'audizione dell'11 febbraio 2026 la DC Pensioni ha comunicato che non è stato istituito un tavolo inter-direzionale finalizzato alla creazione di un modello organizzativo e informatico specifico. Tale modello avrebbe dovuto avere come obiettivo la riduzione dei tempi necessari per la trasformazione delle pensioni provvisorie in definitive per gli iscritti alle gestioni autonome, nonché la possibile cooperazione con l'Agenzia delle Entrate per ottimizzare i processi di certificazione reddituale.

È stato inoltre sottolineato che, almeno per l'anno in esame, non si è manifestata una particolare esigenza in merito all'implementazione di questo modello per la platea dei pensionati appartenenti alla gestione speciale dei lavoratori autonomi.

Con Msg. Hermes n.3036 del 13 ottobre 2025 si comunica che l'articolo 10 del D.lgs. 30 dicembre 1992, n. 503, nell'introdurre il divieto di cumulo della pensione con i redditi da lavoro autonomo, dispone al comma 4 che, ai fini dell'applicazione del divieto, i titolari di pensione sono tenuti a produrre all'Ente erogatore della pensione la dichiarazione dei redditi da lavoro autonomo riferiti all'anno precedente, entro lo stesso termine previsto per la dichiarazione ai fini dell'IRPEF per il medesimo anno d'imposta.

In applicazione della suddetta disposizione, i titolari di pensione con decorrenza compresa entro l'anno 2024, soggetti al divieto di cumulo parziale della pensione con i redditi da lavoro autonomo, per tale anno sono tenuti a dichiarare entro il 31 ottobre 2025 - data di scadenza della dichiarazione dei redditi relativa al periodo d'imposta 2024 – i redditi da lavoro autonomo conseguiti nell'anno 2024.

Con Msg. Hermes n.3044 del 2025 si comunica il rilascio in produzione su tutto il territorio nazionale del nuovo sistema che mira a garantire maggiore manutenibilità, automazione, scalabilità, flessibilità e resilienza, contribuendo così a migliorare l'efficienza complessiva e la qualità del processo di liquidazione delle pensioni, esclusivamente per la liquidazione di pensioni di vecchiaia della categoria ART i cui titolari risultino non coniugati e che non siano percettori di altre prestazioni pensionistiche e di prestazioni legate al reddito. Il progetto, attraverso l'impiego di tecnologie innovative, ha l'obiettivo di modernizzare e reingegnerizzare le componenti applicative dedicate al calcolo delle pensioni (cosiddetto Calcolo Centrale) nell'ambito della procedura intranet di liquidazione delle pensioni Nuova IVS.

1.5 TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico

Uno degli obiettivi generali di Ente, riportati della deliberazione del Consiglio di Amministrazione (CdA) n.71 dell'11 settembre 2024, riguardano *il potenziamento dei processi di gestione e liquidazione del TFS-TFR.*

Il CIV, tramite documenti programmatici e la delibera n. 2 del 23 gennaio 2024, ha fornito indicazioni precise per risolvere le problematiche nei processi di liquidazione delle pratiche. Sottolineando la necessità di rendere le procedure più efficienti e automatizzate, il CIV ha individuato tre obiettivi prioritari: ridurre i tempi di liquidazione, diminuire l'arretrato accumulato e limitare l'aumento degli interessi dovuti per pagamenti tardivi.

La materia è stata attenzionata anche dagli Organi di gestione, costituendo con Ordine di servizio del Direttore generale n.11 del 31 luglio 2024, un Gruppo di lavoro, con esclusiva finalità di studio ed analisi, per l'individuazione di idonee misure organizzative, normative e procedurali connesse alla risoluzione delle criticità relative alla liquidazione dei trattamenti di fine servizio e fine rapporto.

In occasione della seduta dell'11 febbraio 2026, si è appreso che nell'anno 2025, la produzione relativa al Trattamento di Fine Servizio (TFS) ha registrato un incremento significativo rispetto all'anno precedente. I dati evidenziano infatti che il numero di pratiche prodotte è passato da 162.054 nel 2024 a 244.267 nel 2025, segnando una crescita rilevante che testimonia l'intensificazione delle attività in questo ambito.

Parallelamente, si osserva che la produzione del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) ha subito una leggera diminuzione, a fronte del trend positivo evidenziato dal TFS.

Analizzando il settore delle riliquidazioni del TFS, emerge che nell'ultimo anno si è verificato un ulteriore incremento rispetto al 2024, ancora più marcato se confrontato con la produzione degli anni precedenti.

Nel 2025, vi è stato l'aumento della produzione di TFS, dovuto in parte a una gestione più intensa dell'arretrato (ossia delle pratiche con scadenza di pagamento già superata), che ha visto un numero di pratiche con interessi per ritardato pagamento lavorate, passare da n.42.239 nel 2024 a n. 47.918 lavorate nel 2025.

Tuttavia, tale crescita degli interessi ha avuto un impatto meno che proporzionale rispetto alla riduzione degli oneri complessivi maturati sul totale dei pagamenti dovuti, evidenziando un miglioramento nella gestione delle tempistiche di liquidazione.

La differenza percentuale degli interessi TFS pagati nel 2025 rispetto al 2024 è pari a – 37%. La differenza in valore totale è – 7.840.291,62 (dei quali quasi - 5 milioni a carico dell'INPS e -3 milioni circa a carico dell'Ente datore di lavoro).

Per il TFR, invece, si è registrata una sensibile diminuzione degli oneri risarcitori pagati nel 2025 rispetto all'anno precedente. Questo risultato riflette un progresso nelle procedure di liquidazione, con una maggiore efficienza che ha contribuito a ridurre le passività legate ai ritardi.

In relazione alle pratiche di TFR elaborate tramite la nuova procedura automatica e quelle "cartacee", su base di sede e regionale, si evidenzia che, ad eccezione di alcuni territori con maggior difficoltà nel gestire il

cambiamento – che comunque mostrano un trend positivo rispetto al 2024 – il quadro generale sull'utilizzo della modalità automatica rispetto all'invio cartaceo è ampiamente favorevole.

L'analisi dei dati riportati nelle tabelle elaborate dalla DC Pensioni ed estrapolate tutte dal cruscotto Mo.Re.Di mostrano che la maggior parte delle pratiche liquidate ha riguardato importi inferiori a 50.000 euro, i quali sono stati erogati in unica soluzione. Nello specifico, sono state liquidate 169.940 pratiche in unica solazione, registrando un incremento pari al 123% rispetto all'anno precedente, quando il numero di pratiche liquidate in unica soluzione era pari a 76.186.

Per quanto riguarda le pratiche di TFS che prevedono la rateizzazione dell'importo, il 2025 ha visto una diminuzione significativa. Infatti, si è verificata una flessione del - 13% rispetto al 2024.

Anche per il TFR si nota che la quasi totalità dei pagamenti riguarda periodi di lavoro a tempo determinato di importo non superiore ai 50.000 euro (es. supplenze scuola).

Si registra, inoltre, la netta diminuzione del numero delle pratiche con interessi moratori rispetto al 2024, dovuto ad attività di smaltimento delle giacenze. Si passa, infatti, da n.238.803 del 2024 a n.144.507 del 2025.

Nel 2025 l'importo totale degli interessi diminuisce del 16% rispetto al 2024, principalmente per una riduzione del 37% degli interessi a carico dell'Ente. Gli interessi a carico dell'INPS sono invece saliti dell'8%, passando da 4.110.319 euro nel 2024 a 4.429.393 euro nel 2025.

Tra le attività messe in campo per supportare adeguatamente il territorio l'Istituto ha investito su un'attività formativa approfondita e complessa, volta a valorizzare le conoscenze ancora presenti, ampliarle e a diffonderle soprattutto nei confronti del personale di nuova assunzione, con risultati che cominciano ad essere visibili.

In data 30 giugno 2025 si è concluso il PES avviato nel 2023, intitolato *"Tutorial per operatori INPS su TFS/TFR"*, finalizzato a supportare gli operatori nell'uso autonomo degli applicativi.

Il PES del 2024 "*Ottimizzazione integrazione del TFR con la Posizione Assicurativa. Ottimizzazione TFR telematici del comparto scuola"* si è concluso il 30 giugno 2025. L'obiettivo principale del progetto era quello di garantire una gestione efficace delle casistiche particolari relative alle pratiche TFR automatiche provenienti dalla Pubblica Amministrazione, emerse in produzione.

Per perseguire tale obiettivo si è previsto di sviluppare alcuni cruscotti a supporto degli operatori TFR di sede e dei Referenti TFR delle Direzioni Centrali.

Per quanto riguarda i processi telematici relativi ai rapporti di lavoro a tempo determinato nel comparto scuola (Miur/Mef), è stata prevista un'ottimizzazione della gestione al fine di ridurre i tempi di lavorazione da parte degli operatori.

Si evidenzia, infine, che in materia è intervenuta da ultimo la Legge 30 dicembre 2025, n. 199, Legge di bilancio per l'anno finanziario 2026, che, all'art. 1, comma 198, ha introdotto marginali cambiamenti per la liquidazione di TFR e TFS dei dipendenti pubblici, **riducendo i termini di attesa** da 12 a 9 mesi per la prima

rata, per chi cessa per limiti d'età/servizio, creando però effetti sulla detassazione agevolata (beneficio fiscale che si azzera con i nuovi tempi brevi).

In tale ambito il CIV nei propri documenti programmatici ha invitato gli organi di gestione ad operare per favorire l'attuazione dei dettami della Corte Costituzionale (da ultimo con ordinanza n.25 del 2026) e superando la disciplina del differimento della liquidazione del Trattamenti di fine servizio dei dipendenti pubblici quindi l'indirizzo non può intendersi recepito.

Nell'ambito della **previdenza complementare**, con Msg. Hermes n.1982 del 24 giugno 2025 l'INPS comunica che è stata completata l'attività finalizzata all'aggiornamento dell'applicativo informatico dedicato alla previdenza complementare, con funzionalità di "Gestione del silenzio assenso per gli aderenti al Fondo Perseo Sirio", sia per i dipendenti della pubblica amministrazione, con le informazioni provenienti dalla ListaPosPA di Uniemens, sia per i dipendenti INPS.

In linea con l'accordo del 16 settembre 2021 tra ARAN e le Organizzazioni sindacali sulle modalità di espressione della volontà di adesione al Fondo Perseo-Sirio, anche tramite silenzio-assenso e con relativa disciplina di recesso, è stata introdotta una funzionalità che permette la gestione digitale del silenzio-assenso e l'automatica creazione dell'adesione.

Per semplificare il processo amministrativo, le adesioni dei dipendenti INPS al Silenzio/Assenso vengono create automaticamente una volta ricevuti i dati dalla DC Risorse Umane.

Sempre nell'ambito della previdenza complementare con Msg. Hermes n.2601 del 5 settembre 2025 *Nuova modalità di rivalutazione delle posizioni di previdenza complementare del Fondo Perseo-Sirio con i rendimenti netti realizzati dai singoli comparti di investimento scelti dagli associati. Implementazione per il Fondo Espero del nuovo comparto di investimento denominato "Dinamico"* l'Istituto comunica che Il Fondo Perseo-Sirio ha ottenuto l'autorizzazione dalle Parti istitutive alla modifica della modalità di rivalutazione delle posizioni di previdenza complementare passando dal valorizzare gli accantonamenti figurativi come stabilito con il decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 23 dicembre 2005, al c.d. multicomparto.

La modifica prevede che le **quote di TFR destinate al Fondo di previdenza complementare** seguano il rendimento netto dei comparti scelti dagli associati. Gli aderenti possono inoltre diversificare il profilo di investimento, collegando il rendimento figurativo a un profilo diverso da quello del conto reale.

L'Istituto, per svolgere efficacemente le proprie attività di servizio previdenziale, ha aggiornato l'applicativo per la previdenza complementare, che ora consente di calcolare il rendimento della "quota virtuale" in base ai comparti di investimento scelti dagli aderenti, senza più utilizzare il paniere COVIP. Dal 1° novembre 2024, il Fondo Espero offre anche un nuovo comparto chiamato "Dinamico".

In tale ambito occorre considerare che i tempi di gestione delle pratiche TFR destinate alla previdenza complementare dei dipendenti pubblici (Perseo Sirio per la PA, Espero per la scuola) risultano spesso più lunghi del previsto, causando un aumento delle diffide verso i Fondi pensione da parte dei lavoratori (a cui il citato ritardo provoca inevitabili danni). Inoltre, eventuali inefficienze nel processo INPS potrebbero dar luogo a contenziosi. Occorre considerare, altresì, che la questione è destinata a diventare sempre più

complessa nella misura in cui aumenteranno i lavoratori iscritti ai due Fondi per i quali è stato attivato il meccanismo automatico di adesione al Fondo (silenzio assenso), salvo possibilità di recesso entro un determinato tempo.

Si evidenzia, pertanto, la necessità di individuare, previo confronto con gli Uffici coinvolti nelle attività in questione, meccanismi informatici ed eventualmente automatismi, come ad esempio, sistemi di verifica dei dati o delle situazioni, in grado di facilitare il lavoro dei funzionari della Direzione competente per garantire maggiore tempestività nell'adempimento degli obblighi dell'Istituto. Inoltre, viene sottolineato che questa attività non può più essere considerata marginale (come poteva apparire anni fa), ma necessita anche del supporto dato dall'inserimento di nuove risorse umane.

La tabella sulla previdenza complementare, illustrata dalla DC Pensioni nella riunione dell'11 febbraio 2026, mostra un aumento dei conferimenti rispetto al 2024. Nel 2025, il totale dei conferimenti per tutti i Fondi Pensione è stato di 8.433, contro i 6.176 del 2024. Anche l'importo complessivo dei trasferimenti è cresciuto, raggiungendo 112.258.671 euro, rispetto ai 77.529.088 euro del 2024. Questo incremento risulta ancora più significativo e rilevante alla luce della diminuzione del personale dedicato. Nonostante le raccomandazioni del CIV volte a risolvere la problematica, la questione rimane irrisolta. In tale quadro, ai fini di una più compiuta comprensione dell'andamento del rapporto tra l'Istituto e i Fondi di previdenza complementare, risulterebbe opportuno disporre di dati strutturati di monitoraggio, nel tempo, dei volumi dei conferimenti e dei relativi tempi di lavorazione, al momento non disponibili.

Inoltre, si ricorda che la Legge di bilancio del 30 dicembre 2025 (n.199), all'articolo 1, comma 204, ha introdotto l'adesione automatica al fondo pensione per i neoassunti privati a partire dal 1° gennaio 2026.

Nelle tabelle seguenti, sono indicati i tempi di liquidazione delle pratiche di prima liquidazione e riliquidazione del TFS e del TFR, negli anni 2024 e 2025, suddivisi in fasce temporali di liquidazione.

Il tempo di liquidazione è stato calcolato come l'intervallo che intercorre tra la data pagabilità e la data mandato. Non sono stati conteggiati i pagamenti successivi al primo.

A livello Nazionale, a dicembre **2025 il 57,44%** delle **pratiche TFS** sono state liquidate **entro 30 giorni** dalla data di pagabilità, mentre il **19,06% oltre 90 giorni**, facendo registrare un leggero miglioramento dei tempi di liquidazione rispetto all'anno 2024 (rispettivamente pari al 53,47% per le liquidazioni entro 30 giorno e al 23,99% per quelle oltre 90).

Tempi Liquidazioni e riliquidazioni TFS 2024	FASCIA A - Entro 30 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA B - Fra 31 e 60 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA C - Fra 61 e 90 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA D - Fra 91 e 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA E - Oltre 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA F - Oltre 90 giorni dalla data di pagabilità	Totale
Nazionale	**69.364**	**18.287**	**9.720**	**96**	**1.146**	**31.121**	**129.734**
	53,47%	*14,10%*	*7,49%*	*0,07%*	*0,88%*	*23,99%*	
Basilicata	**995**	**225**	**77**	**1**	**4**	**117**	**1.419**
	70,12%	*15,86%*	*5,43%*	*0,07%*	*0,28%*	*8,25%*	
Molise	**294**	**192**	**118**	**1**	**4**	**170**	**779**
	37,74%	*24,65%*	*15,15%*	*0,13%*	*0,51%*	*21,82%*	
Umbria	**877**	**272**	**155**	**2**	**19**	**323**	**1.648**
	53,22%	*16,50%*	*9,41%*	*0,12%*	*1,15%*	*19,60%*	
Val d'Aosta	**44**	**32**	**28**	**0**	**3**	**116**	**223**
	19,73%	*14,35%*	*12,56%*	*0,00%*	*1,35%*	*52,02%*	
Trentino A.A.	**2.532**	**270**	**174**	**1**	**17**	**1.103**	**4.097**
	61,80%	*6,59%*	*4,25%*	*0,02%*	*0,41%*	*26,92%*	
Sardegna	**838**	**536**	**467**	**6**	**61**	**1.842**	**3.750**
	22,35%	*14,29%*	*12,45%*	*0,16%*	*1,63%*	*49,12%*	
Abruzzo	**5.430**	**2.195**	**644**	**9**	**47**	**1.053**	**9.378**
	57,90%	*23,41%*	*6,87%*	*0,10%*	*0,50%*	*11,23%*	
Marche	**1.538**	**401**	**174**	**1**	**16**	**602**	**2.732**
	56,30%	*14,68%*	*6,37%*	*0,04%*	*0,59%*	*22,04%*	
Liguria	**1.994**	**638**	**396**	**1**	**42**	**1.059**	**4.130**
	48,28%	*15,45%*	*9,59%*	*0,02%*	*1,02%*	*25,64%*	
Friuli V.G.	**1.108**	**414**	**204**	**4**	**35**	**1.214**	**2.979**
	37,19%	*13,90%*	*6,85%*	*0,13%*	*1,17%*	*40,75%*	
Puglia	**4.693**	**945**	**613**	**1**	**56**	**1.153**	**7.461**
	62,90%	*12,67%*	*8,22%*	*0,01%*	*0,75%*	*15,45%*	
Calabria	**2.705**	**820**	**420**	**5**	**47**	**1.137**	**5.134**
	52,69%	*15,97%*	*8,18%*	*0,10%*	*0,92%*	*22,15%*	
Dcm Roma	**4.653**	**1.826**	**1.293**	**11**	**136**	**4.692**	**12.611**
	36,90%	*14,48%*	*10,25%*	*0,09%*	*1,08%*	*37,21%*	
Lazio	**2.612**	**756**	**470**	**5**	**34**	**917**	**4.794**
	54,48%	*15,77%*	*9,80%*	*0,10%*	*0,71%*	*19,13%*	
Campania	**4.024**	**1.252**	**569**	**5**	**33**	**807**	**6.690**
	60,15%	*18,71%*	*8,51%*	*0,07%*	*0,49%*	*12,06%*	
Sicilia	**6.925**	**1.601**	**574**	**12**	**121**	**1.543**	**10.776**
	64,26%	*14,86%*	*5,33%*	*0,11%*	*1,12%*	*14,32%*	
Dcm Napoli	**2.288**	**1.341**	**638**	**0**	**58**	**2.186**	**6.511**
	35,14%	*20,60%*	*9,80%*	*0,00%*	*0,89%*	*33,57%*	
Piemonte	**3.481**	**870**	**700**	**9**	**126**	**3.209**	**8.395**
	41,47%	*10,36%*	*8,34%*	*0,11%*	*1,50%*	*38,23%*	
Lombardia	**4.139**	**650**	**538**	**2**	**80**	**2.949**	**8.358**
	49,52%	*7,78%*	*6,44%*	*0,02%*	*0,96%*	*35,28%*	
Veneto	**5.548**	**762**	**383**	**8**	**38**	**1.193**	**7.932**
	69,94%	*9,61%*	*4,83%*	*0,10%*	*0,48%*	*15,04%*	
Emilia R.	**4.355**	**1.164**	**380**	**6**	**41**	**1.037**	**6.983**
	62,37%	*16,67%*	*5,44%*	*0,09%*	*0,59%*	*14,85%*	
Toscana	**5.309**	**497**	**207**	**2**	**25**	**458**	**6.498**
	81,70%	*7,65%*	*3,19%*	*0,03%*	*0,38%*	*7,05%*	
Dcm Milano	**2.982**	**628**	**498**	**4**	**103**	**2.241**	**6.456**
	46,19%	*9,73%*	*7,71%*	*0,06%*	*1,60%*	*34,71%*	

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Pensioni

Tempi Liquidazioni e riliquidazioni TFS 2025	FASCIA A - Entro 30 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA B - Fra 31 e 60 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA C - Fra 61 e 90 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA D - Fra 91 e 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA E - Oltre 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA F - Oltre 90 giorni dalla data di pagabilità	Totale
Nazionale	**65.366**	**17.217**	**8.508**	**100**	**920**	**21.695**	**113.806**
	57,44%	*15,13%*	*7,48%*	*0,09%*	*0,81%*	*19,06%*	
Basilicata	**659**	**200**	**115**	**2**	**4**	**178**	**1.158**
	56,91%	*17,27%*	*9,93%*	*0,17%*	*0,35%*	*15,37%*	
Molise	**291**	**102**	**57**	**1**	**4**	**132**	**587**
	49,57%	*17,38%*	*9,71%*	*0,17%*	*0,68%*	*22,49%*	
Umbria	**906**	**233**	**159**	**3**	**12**	**275**	**1.588**
	57,05%	*14,67%*	*10,01%*	*0,19%*	*0,76%*	*17,32%*	
Val d'Aosta	**174**	**55**	**15**	**0**	**3**	**50**	**297**
	58,59%	*18,52%*	*5,05%*	*0,00%*	*1,01%*	*16,84%*	
Trentino A.A.	**1.225**	**527**	**266**	**6**	**21**	**1.111**	**3.156**
	38,81%	*16,70%*	*8,43%*	*0,19%*	*0,67%*	*35,20%*	
Sardegna	**681**	**549**	**451**	**2**	**37**	**1.545**	**3.265**
	20,86%	*16,81%*	*13,81%*	*0,06%*	*1,13%*	*47,32%*	
Abruzzo	**3.647**	**3.381**	**971**	**10**	**22**	**824**	**8.855**
	41,19%	*38,18%*	*10,97%*	*0,11%*	*0,25%*	*9,31%*	
Marche	**1.532**	**475**	**173**	**0**	**7**	**267**	**2.454**
	62,43%	*19,36%*	*7,05%*	*0,00%*	*0,29%*	*10,88%*	
Liguria	**1.575**	**501**	**384**	**2**	**28**	**1.422**	**3.912**
	40,26%	*12,81%*	*9,82%*	*0,05%*	*0,72%*	*36,35%*	
Friuli V.G.	**1.022**	**303**	**200**	**2**	**25**	**673**	**2.225**
	45,93%	*13,62%*	*8,99%*	*0,09%*	*1,12%*	*30,25%*	
Puglia	**4.319**	**688**	**393**	**4**	**41**	**1.001**	**6.446**
	67,00%	*10,67%*	*6,10%*	*0,06%*	*0,64%*	*15,53%*	
Calabria	**2.729**	**457**	**186**	**2**	**24**	**385**	**3.783**
	72,14%	*12,08%*	*4,92%*	*0,05%*	*0,63%*	*10,18%*	
Dcm Roma	**7.147**	**1.392**	**685**	**13**	**139**	**2.559**	**11.935**
	59,88%	*11,66%*	*5,74%*	*0,11%*	*1,16%*	*21,44%*	
Lazio	**2.634**	**881**	**660**	**10**	**39**	**668**	**4.892**
	53,84%	*18,01%*	*13,49%*	*0,20%*	*0,80%*	*13,65%*	
Campania	**3.729**	**809**	**294**	**6**	**33**	**548**	**5.419**
	68,81%	*14,93%*	*5,43%*	*0,11%*	*0,61%*	*10,11%*	
Sicilia	**6.172**	**1.529**	**614**	**15**	**102**	**1.181**	**9.613**
	64,20%	*15,91%*	*6,39%*	*0,16%*	*1,06%*	*12,29%*	
Dcm Napoli	**2.584**	**1.056**	**607**	**1**	**42**	**1.040**	**5.330**
	48,48%	*19,81%*	*11,39%*	*0,02%*	*0,79%*	*19,51%*	
Piemonte	**3.086**	**564**	**429**	**4**	**95**	**2.815**	**6.993**
	44,13%	*8,07%*	*6,13%*	*0,06%*	*1,36%*	*40,25%*	
Lombardia	**4.417**	**515**	**347**	**5**	**88**	**2.001**	**7.373**
	59,91%	*6,98%*	*4,71%*	*0,07%*	*1,19%*	*27,14%*	
Veneto	**5.298**	**716**	**287**	**6**	**26**	**765**	**7.098**
	74,64%	*10,09%*	*4,04%*	*0,08%*	*0,37%*	*10,78%*	
Emilia R.	**3.916**	**1.066**	**480**	**2**	**40**	**762**	**6.266**
	62,50%	*17,01%*	*7,66%*	*0,03%*	*0,64%*	*12,16%*	
Toscana	**4.875**	**466**	**157**	**2**	**24**	**305**	**5.829**
	83,63%	*7,99%*	*2,69%*	*0,03%*	*0,41%*	*5,23%*	
Dcm Milano	**2.748**	**752**	**578**	**2**	**64**	**1.188**	**5.332**
	51,54%	*14,10%*	*10,84%*	*0,04%*	*1,20%*	*22,28%*	

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Pensioni

A livello Nazionale, a **dicembre 2025 il 73,33%** delle **pratiche TFR** sono state liquidate **entro 30 giorni** dalla data di pagabilità, mentre il **15,23% oltre 90 giorni**, facendo registrare un più marcato miglioramento dei tempi rispetto all'anno 2024 (rispettivamente del 55,71% per le liquidazioni entro 30 giorni e del 34,70% per quelle oltre 90). Resta comunque la problematica dei ritardi dei tempi di risposta al cittadino.

Tempi Liquidazioni e riliquidazioni TFR Anno 2024	FASCIA A - Entro 30 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA B - Fra 31 e 60 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA C - Fra 61 e 90 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA D - Fra 91 e 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA E - Oltre 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA F - Oltre 90 giorni dalla data di pagabilità	Totale
Nazionale	**390.851**	**41.139**	**25.040**	**77**	**1.061**	**243.474**	**701.642**
	55,71%	5,86%	3,57%	0,01%	0,15%	34,70%	
Basilicata	**2.527**	**584**	**209**	**1**	**10**	**1.939**	**5.270**
	47,95%	11,08%	3,97%	0,02%	0,19%	36,79%	
Molise	**2.842**	**183**	**122**	**0**	**6**	**578**	**3.731**
	76,17%	4,90%	3,27%	0,00%	0,16%	15,49%	
Umbria	**6.653**	**250**	**53**	**2**	**17**	**510**	**7.485**
	88,88%	3,34%	0,71%	0,03%	0,23%	6,81%	
Val d'Aosta	**821**	**212**	**110**	**0**	**4**	**346**	**1.493**
	54,99%	14,20%	7,37%	0,00%	0,27%	23,17%	
Trentino A.A.	**3.505**	**882**	**1.088**	**1**	**7**	**325**	**5.808**
	60,35%	15,19%	18,73%	0,02%	0,12%	5,60%	
Sardegna	**9.416**	**3.224**	**1.709**	**2**	**39**	**12.775**	**27.165**
	34,66%	11,87%	6,29%	0,01%	0,14%	47,03%	
Abruzzo	**8.314**	**1.045**	**627**	**1**	**25**	**7.001**	**17.013**
	48,87%	6,14%	3,69%	0,01%	0,15%	41,15%	
Marche	**8.511**	**2.008**	**1.198**	**2**	**30**	**5.892**	**17.641**
	48,25%	11,38%	6,79%	0,01%	0,17%	33,40%	
Liguria	**7.895**	**638**	**297**	**3**	**25**	**4.879**	**13.737**
	57,47%	4,64%	2,16%	0,02%	0,18%	35,52%	
Friuli V.G.	**7.877**	**580**	**318**	**0**	**26**	**2.184**	**10.985**
	71,71%	5,28%	2,89%	0,00%	0,24%	19,88%	
Puglia	**23.938**	**2.107**	**1.306**	**4**	**78**	**20.501**	**47.934**
	49,94%	4,40%	2,72%	0,01%	0,16%	42,77%	
Calabria	**14.770**	**2.080**	**1.064**	**5**	**52**	**7.918**	**25.889**
	57,05%	8,03%	4,11%	0,02%	0,20%	30,58%	
Dcm Roma	**35.689**	**4.897**	**2.910**	**3**	**61**	**24.941**	**68.501**
	52,10%	7,15%	4,25%	0,00%	0,09%	36,41%	
Lazio	**10.024**	**1.899**	**2.304**	**6**	**25**	**11.167**	**25.425**
	39,43%	7,47%	9,06%	0,02%	0,10%	43,92%	
Campania	**15.722**	**1.251**	**650**	**5**	**68**	**7.827**	**25.523**
	61,60%	4,90%	2,55%	0,02%	0,27%	30,67%	
Sicilia	**31.786**	**2.449**	**1.359**	**11**	**115**	**17.248**	**52.968**
	60,01%	4,62%	2,57%	0,02%	0,22%	32,56%	
Dcm Napoli	**18.454**	**2.418**	**940**	**8**	**118**	**19.061**	**40.999**
	45,01%	5,90%	2,29%	0,02%	0,29%	46,49%	
Piemonte	**27.082**	**2.642**	**1.339**	**5**	**84**	**17.496**	**48.648**
	55,67%	5,43%	2,75%	0,01%	0,17%	35,96%	
Lombardia	**30.548**	**2.066**	**1.979**	**5**	**81**	**17.165**	**51.844**
	58,92%	3,99%	3,82%	0,01%	0,16%	33,11%	
Veneto	**31.752**	**2.374**	**1.214**	**7**	**41**	**15.529**	**50.917**
	62,36%	4,66%	2,38%	0,01%	0,08%	30,50%	
Emilia R.	**31.733**	**2.467**	**1.101**	**3**	**56**	**19.243**	**54.603**
	58,12%	4,52%	2,02%	0,01%	0,10%	35,24%	
Toscana	**28.108**	**1.616**	**690**	**1**	**30**	**9.994**	**40.439**
	69,51%	4,00%	1,71%	0,00%	0,07%	24,71%	
Dcm Milano	**32.884**	**3.267**	**2.453**	**2**	**63**	**18.955**	**57.624**
	57,07%	5,67%	4,26%	0,00%	0,11%	32,89%	

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Pensioni

Tempi Liquidazioni e riliquidazioni TFR Anno 2025	FASCIA A - Entro 30 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA B - Fra 31 e 60 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA C - Fra 61 e 90 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA D - Fra 91 e 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA E - Oltre 105 giorni dalla data di pagabilità	FASCIA F - Oltre 90 giorni dalla data di pagabilità	Totale
Nazionale	**473.741**	**54.727**	**17.947**	**101**	**1.115**	**98.422**	**646.053**
	73,33%	8,47%	2,78%	0,02%	0,17%	15,23%	
Basilicata	**3.937**	**650**	**463**	**1**	**14**	**869**	**5.934**
	66,35%	10,95%	7,80%	0,02%	0,24%	14,64%	
Molise	**2.457**	**94**	**68**	**1**	**5**	**159**	**2.784**
	88,25%	3,38%	2,44%	0,04%	0,18%	5,71%	
Umbria	**9.546**	**160**	**73**	**3**	**12**	**6.093**	**15.887**
	60,09%	1,01%	0,46%	0,02%	0,08%	38,35%	
Val d'Aosta	**643**	**134**	**192**	**1**	**4**	**210**	**1.184**
	54,31%	11,32%	16,22%	0,08%	0,34%	17,74%	
Trentino A.A.	**3.671**	**830**	**349**	**1**	**11**	**991**	**5.853**
	62,72%	14,18%	5,96%	0,02%	0,19%	16,93%	
Sardegna	**14.314**	**1.122**	**421**	**4**	**40**	**3.407**	**19.308**
	74,14%	5,81%	2,18%	0,02%	0,21%	17,65%	
Abruzzo	**10.962**	**1.404**	**489**	**1**	**30**	**3.384**	**16.270**
	67,38%	8,63%	3,01%	0,01%	0,18%	20,80%	
Marche	**13.896**	**1.895**	**861**	**3**	**34**	**3.203**	**19.892**
	69,86%	9,53%	4,33%	0,02%	0,17%	16,10%	
Liguria	**8.215**	**1.111**	**1.186**	**3**	**23**	**1.028**	**11.566**
	71,03%	9,61%	10,25%	0,03%	0,20%	8,89%	
Friuli V.G.	**10.753**	**451**	**237**	**2**	**37**	**1.000**	**12.480**
	86,16%	3,61%	1,90%	0,02%	0,30%	8,01%	
Puglia	**30.603**	**2.726**	**625**	**8**	**51**	**2.925**	**36.938**
	82,85%	7,38%	1,69%	0,02%	0,14%	7,92%	
Calabria	**15.784**	**1.662**	**504**	**9**	**68**	**1.072**	**19.099**
	82,64%	8,70%	2,64%	0,05%	0,36%	5,61%	
Dcm Roma	**38.592**	**5.467**	**1.338**	**9**	**89**	**2.886**	**48.381**
	79,77%	11,30%	2,77%	0,02%	0,18%	5,97%	
Lazio	**14.835**	**1.419**	**298**	**3**	**31**	**615**	**17.201**
	86,24%	8,25%	1,73%	0,02%	0,18%	3,58%	
Campania	**17.122**	**584**	**461**	**6**	**83**	**1.295**	**19.551**
	87,58%	2,99%	2,36%	0,03%	0,42%	6,62%	
Sicilia	**39.559**	**5.271**	**1.365**	**8**	**143**	**7.561**	**53.907**
	73,38%	9,78%	2,53%	0,01%	0,27%	14,03%	
Dcm Napoli	**20.770**	**4.651**	**1.757**	**10**	**84**	**4.893**	**32.165**
	64,57%	14,46%	5,46%	0,03%	0,26%	15,21%	
Piemonte	**33.631**	**7.820**	**2.141**	**5**	**72**	**31.014**	**74.683**
	45,03%	10,47%	2,87%	0,01%	0,10%	41,53%	
Lombardia	**44.004**	**6.185**	**2.136**	**9**	**92**	**12.047**	**64.473**
	68,25%	9,59%	3,31%	0,01%	0,14%	18,69%	
Veneto	**39.158**	**2.556**	**669**	**2**	**54**	**5.061**	**47.500**
	82,44%	5,38%	1,41%	0,00%	0,11%	10,65%	
Emilia R.	**41.543**	**4.285**	**870**	**7**	**46**	**3.310**	**50.061**
	82,98%	8,56%	1,74%	0,01%	0,09%	6,61%	
Toscana	**32.896**	**3.055**	**965**	**2**	**43**	**3.434**	**40.395**
	81,44%	7,56%	2,39%	0,00%	0,11%	8,50%	
Dcm Milano	**26.850**	**1.195**	**479**	**3**	**49**	**1.965**	**30.541**
	87,91%	3,91%	1,57%	0,01%	0,16%	6,43%	

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Pensioni

MISSIONE 2- DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

2.1 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili (Disabilità)

Con la Relazione Programmatica 2025 - 2027 il CIV, in linea con gli ultimi documenti programmatici e con le ultime delibere, ha invitato gli organi di gestione a semplificare e automatizzare il processo di concessione dell'invalidità civile, soprattutto nella fase sanitaria, per ridurre i tempi e garantire risposte più rapide e uniformi agli utenti. Tale indirizzo continua ad essere rilevante innanzitutto per i territori in cui non è stata avviata la sperimentazione prevista dalla **Riforma della disabilità** ma invita, nel contempo, gli organi di gestione a porre una costante e attenta sorveglianza al processo di accertamento dell'invalidità civile, anche nei territori interessati dalla sperimentazione e a monitorare i nuovi elementi e aspetti introdotti dalla Riforma, con una particolare attenzione ai tempi di definizione del procedimento e di risposta all'utente, che continuano ad essere estremamente differenziati tra regioni e tra provincie all'interno delle stesse regioni.

Il nuovo procedimento di accertamento sanitario per il riconoscimento della condizione di disabilità, come previsto dal decreto legislativo 3 maggio 2024, n.62, è entrato in vigore il 1° gennaio 2025 nelle nove province selezionate per la sperimentazione (Brescia, Catanzaro, Firenze, Forlì-Cesena, Frosinone, Perugia, Salerno, Sassari e Trieste).

Il decreto-legge 31 dicembre 2025, n.200 (convertito in Legge 27 febbraio 2026, n.26) ha modificato il decreto legislativo n.62 del 2024, prorogando al 2026 la modalità semplificata per la revisione delle prestazioni riconosciute ai soggetti oncologici e prevedendo che l'INPS effettui gli accertamenti sanitari in un'unica visita, in caso di contestuale presentazione di istanze per gli accertamenti di invalidità civile, cecità civile, sordità, sordocecità e disabilità, inabilità e invalidità.

Il 19 febbraio 2026 è stato pubblicato il Decreto-legge n. 19, articolo 7, che introduce misure di semplificazione per l'attuazione della Riforma sulla disabilità. Secondo quanto previsto dal decreto, dal 1° marzo 2026 le attività di sperimentazione verranno ampliate a ulteriori 40 province.

Il CIV, in considerazione delle nuove competenze attribuite dalla Legge n. 122 del 2022 che dispone, a partire dal 1° giugno 2023, la soppressione delle Commissioni mediche di verifica, nonché delle recenti innovazioni normative (Legge n. 122 del 2022, D.lgs. n. 29 del 2024 e D.lgs. n. 62 del 2024), ha individuato la necessità per gli Organi di gestione di rafforzare l'area medico-legale mediante risorse umane ed economiche aggiuntive, promuovere l'innovazione dell'organizzazione e della logistica, garantire adeguato supporto amministrativo e assegnare prioritariamente personale alle aree maggiormente critiche.

In tale ambito, il CIV ha più volte suggerito l'attivazione di progetti straordinari integrati finalizzati alla riduzione delle giacenze e dei ritardi nelle varie sedi territoriali.

Nell'attuazione della Riforma della disabilità, riveste particolare importanza l'avvio dei concorsi per l'assunzione di 1.069 medici, 781 professionisti dell'area psicologica e sociale e 138 infermieri.

L'inserimento di medici e di nuovi profili professionali, precedentemente assenti nell'organico INPS, rappresenta una fase di trasformazione per l'Ente. L'ampliamento del personale contribuisce a rinnovare la struttura istituzionale, arricchendola con una maggiore diversificazione delle competenze.

La **formazione continua** di medici, operatori sociali, funzionari amministrativi e sanitari sarà essenziale per applicare la Riforma, anche al fine di operare con strumenti come i codici ICF e il questionario WHODAS necessari per valutare aspetti medico-legali e psicosociali delle persone con disabilità.

A tal proposito si citano le due giornate di formazione del 19 e del 20 maggio 2025, rivolte ai medici e al personale sanitario e amministrativo, finalizzate a riepilogare gli aspetti generali della Riforma., il percorso formativo a distanza in modalità asincrona rivolto a tutti i medici INPS nonché agli operatori sociali e ai professionisti afferenti alle aree psicologiche e sociali, la formazione laboratoriale (Msg. Hermes n.1557 del 19 maggio 2025) che ha coinvolto le province in sperimentazione finalizzata al loro coinvolgimento attivo e alla contaminazione delle conoscenze, prestando attenzione anche agli aspetti organizzativi e logistici (vista la loro rilevanza ai fini di un'efficace attuazione del nuovo procedimento) nonché l'avvio del webinar di aggiornamento sulla somministrazione del questionario WHODAS.

Sempre a proposito di reclutamento, si segnala la deliberazione n.99 del CdA del 5 giugno 2025 avente ad oggetto una selezione pubblica per il reperimento a livello regionale di medici, cui conferire incarichi individuali con contratto di lavoro autonomo per lo svolgimento di prestazioni libero professionali finalizzate all'espletamento delle attività medico legali dell'INPS nelle sedi oggetto della sperimentazione.

In merito, anche il Collegio dei Sindaci (verbale n.25 del 2025) raccomanda all'Ente di attivarsi nelle opportune sedi istituzionali al fine di voler assicurare la disponibilità di adeguate risorse umane e strumentali per la preannunciata estensione della sperimentazione.

Il CIV nel documento programmatico, chiede, altresì di verificare l'applicazione dell'art. 6 del D.lgs. n. 62 del 2024, che prevede l'attivazione della valutazione di base su richiesta tramite invio telematico del certificato medico introduttivo, per evitare possibili effetti negativi sull'utente nella definizione amministrativa della domanda.

L' intento di semplificazione dell'*iter* per il richiedente, infatti, ha evidenziato nei primi mesi dell'anno, criticità che vanno attentamente valutate dal legislatore. L'esclusione del ruolo di patrocinio e assistenza dei Patronati e delle Associazioni di persone con disabilità nella fase di richiesta[2] comporta per gli interessati il rischio concreto di non vedere garantita una valutazione informata sul complesso dei diritti a cui poter accedere e di perdere l'occasione di confronto, supporto e tutela. Questi aspetti, fondamentali in situazioni di fragilità, spesso oltrepassano la sfera della mera richiesta di prestazione dell'invalidità civile.

L'analisi dei dati mensili riportati nel Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 30 giugno 2025[3] mostra che, superata la fase iniziale di difficoltà nell'invio dei nuovi certificati grazie alla maggiore familiarità dei medici con la piattaforma informatica e alle semplificazioni procedurali introdotte, alcune problematiche iniziali sono state superate o si sono ridimensionate. Il flusso

[2] Resta possibile eleggere domicilio presso tali enti per successive comunicazioni.

[3] I dati del 2025 riportati nel Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 30 giugno 2025 non sono completi in quanto non tengono conto delle modifiche introdotte nelle Province che, ai sensi dell'art.33 del d.lgs. 62 del 2024, sono coinvolte nella sperimentazione della nuova procedura di accertamento sanitario dal 1° gennaio 2025. I territori in questione sono: Brescia, Catanzaro, Perugia, Salerno, Sassari, Firenze, Forlì-Cesena, Frosinone, e Trieste

di trasmissione dei nuovi certificati medici introduttivi è costante e di poco al di sotto con l'anno precedente, sebbene rimanga ancora un margine di recupero da colmare rispetto al calo subito dei primi mesi del 2025. Circa l'indirizzo del CIV che invita a promuovere il ricorso al fascicolo elettronico, con l'innovazione operativa che prevede il certificato medico introduttivo e il certificato definitivo (ex verbale), digitalmente firmati, siano integrati nel Fascicolo Sanitario Elettronico, così da garantire al cittadino una consultazione facile e veloce degli stessi, sono in corso colloqui con AGENAS, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale e la Presidenza del Consiglio dei ministri per l'integrazione informatica del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Tra i principali interventi per la sperimentazione della Riforma sui annoverano i seguenti:

- apposizione facoltativa, in via provvisoria, della firma digitale da parte del medico certificatore in fase di compilazione del certificato medico introduttivo (Msg. Hermes n.662 del 21 febbraio 2025);
- diffusi tre tutorial sulla compilazione del nuovo certificato medico introduttivo (Msg. Hermes n.764 del 3 marzo 2025);
- estensione a nuove undici province della sperimentazione a partire dal 30 settembre 2025. È anche presente un'introduzione delle modifiche della Riforma della disabilità (Msg. Hermes n.766 del 3 marzo 2025);
- semplificazione dell'invio dei dati socioeconomici da parte dei cittadini, da trasmettere dopo l'invio del certificato medico introduttivo (Msg. Hermes n.950 del 18 marzo 2025);
- possibilità di presentare la domanda di accertamento medico-legale per la diagnosi funzionale della persona con disabilità (Msg. Hermes n.983 del 20 marzo 2025);
- nuovo automatismo di aggiornamento della data di revisione. A partire, infatti, dal 10 giugno 2025, la procedura Fase concessoria e il servizio Data Quality aggiorneranno automaticamente la data di revisione nell'archivio delle pensioni (Msg. Hermes n.1484 del 13 maggio 2025);
- riconoscimento provvisorio delle prestazioni per i maggiorenni ai soggetti già titolari di indennità di frequenza nelle province in sperimentazione (Msg. Hermes n.1766 del 4 giugno 2025);
- previste varie iniziative utili a consentire ai dipendenti di operare in un'organizzazione caratterizzata da accessibilità, flessibilità, sicurezza sui luoghi di lavoro e riduzione delle barriere architettoniche, culturali e sensoriali, ponendo attenzione al benessere lavorativo del proprio personale, (Msg. Hermes n.1800 del 6 giugno 2025). In quest'ottica l'Istituto è stato anche una delle prime Pubbliche Amministrazioni che ha individuato nella propria organizzazione la figura del *Disability Manager*, risorsa chiave per arrivare a valorizzare il potenziale di tutti i dipendenti, indipendentemente dalle abilità fisiche o cognitive possedute:
- rilascio del certificato medico integrativo, trasmissibile successivamente a quello introduttivo originario, destinato ai medici certificatori, che consente la rettifica di eventuali errori o aggiornare/integrare i contenuti clinici. Non possono essere oggetto di modifica i dati anagrafici nonché quelli relativi alla residenza e al domicilio dell'interessato. Le integrazioni e le rettifiche possono essere effettuate fino alla data di creazione della convocazione a visita da parte dell'INPS. La data di decorrenza dell'iter sanitario,

e dunque dell'eventuale prestazione economica, non viene modificata dal certificato medico integrativo, ma rimane invariata e definita dal certificato medico introduttivo precedentemente inviato all'INPS. Infine, qualora il certificato medico introduttivo contenga errori anagrafici che impediscono l'identificazione del cittadino, il medico certificatore deve segnalarlo affinché possa essere effettuato l'annullamento. Successivamente, il medico deve inviare un nuovo certificato medico introduttivo con i dati corretti (Msg. Hermes n.1980 del 23 giugno 2025).

Con Msg. Hermes n.2135 del 3 luglio 2025 sono state fornite indicazioni inerenti all'acquisizione del consenso al "progetto di vita" e alla sussidiarietà nelle unità di valutazione di base. Relativamente all'acquisizione del consenso al "progetto di vita" si comunica l'inserimento, nella procedura "NIC" per la gestione della Nuova Invalidità Civile, di un flag per consentire, al termine della visita, di acquisire l'eventuale consenso della persona con disabilità alla predisposizione del progetto di vita. Inoltre, la Commissione UVB dovrà acquisire la firma dell'interessato su un apposito modulo di consenso per la trasmissione del certificato di disabilità agli ATS che dovrà essere allegato in procedura NIC – Nuova Invalidità Civile per il tramite di una funzione di allegazione in corso di sviluppo. I certificati che contengono il consenso della persona con disabilità alla predisposizione del progetto di vita verranno trasmessi agli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) tramite PEC in automatico dalla procedura NIC – Nuova Invalidità Civile. Circa la sussidiarietà nelle unità di valutazione di base nel messaggio si illustra che allo scopo di consentire la partecipazione all'unità di valutazione di base ai medici INPS non appartenenti alla corrispondente U.O. medico legale, è stata attivata la sussidiarietà tra le Commissioni. A tal fine è stato predisposto, in fase di composizione della Commissione sulla piattaforma informatica, un flag specifico, che consente di selezionare anche medici del territorio nazionale non appartenenti alla U.O. medico legale di competenza.

Con il Msg. Hermes n.2216 del 10 luglio 2025, l'Istituto comunica che dal 12 luglio 2025, nelle 9 province (Brescia, Catanzaro, Firenze, Forlì-Cesena, Frosinone, Perugia, Salerno, Sassari, Trieste) coinvolte nella prima fase sperimentazione della riforma disabilità (D. Lgs. 62 del 2024), è disponibile una nuova versione del servizio per l'invio dei certificati medici introduttivi relativi a disturbi dello spettro autistico, diabete di tipo 2 e sclerosi multipla.

La nuova procedura, non relativa ai certificati già presentati e con data visita fissata prima del D.I. n. 94 del 10 aprile 2025, si applica:

- ai nuovi certificati con almeno una patologia in sperimentazione,
- ai certificati in bozza lavorati dal 12 luglio 2025,
- ai certificati integrativi presentati secondo il messaggio n. 1980 del 23 giugno 2025.

Al fine di fornire adeguato supporto ai medici certificatori, sono stati pubblicati i tutorial aggiornati del servizio che forniranno tutte le indicazioni necessarie per la corretta compilazione dei nuovi certificati. Nessuna modifica è prevista per altre patologie.

Il Msg. Hermes n.2396 del 30 luglio 2025 informa che la Procedura NIC, Nuova Invalidità Civile è aggiornata per gestire le istanze legate alle patologie in sperimentazione. Le novità includono: il filtro per evidenziare

le pratiche con patologie sperimentali, il nuovo calendario da 50 minuti per lo svolgimento del questionario WHODAS 2.0, l'introduzione del ruolo per professionisti delle aree psicologiche e sociali, l'obbligo di compilare WHODAS 2.0 per maggiorenni, la stringa ICF e il riconoscimento dei livelli di sostegno ex art. 3 L.104/92.

Sempre nell'ambito della procedura NIC, Nuova Invalidità Civile, con Msg. Hermes n.3428 del 13 novembre 2025, si comunica il rilascio di una versione aggiornata di tale procedura che prevede nuove funzionalità: la riapertura certificati finali prima della spedizione al cittadino, la gestione valutazione su atti, la modifica medico redattore e la modifica convocazione a visita per "fuori sede".

Con il Msg. Hermes n.2600 del 5 settembre 2025 in tema di **certificato medico introduttivo** si forniscono le prime istruzioni operative per l'avvio della seconda fase sperimentale. Nelle province di Alessandria, Genova, Isernia, Lecce, Macerata, Matera, Palermo, Teramo, Vicenza è stato operativo dal 30 settembre 2025 in via sperimentale il nuovo sistema di accertamento della disabilità da parte dell'INPS, come previsto dal d.lgs. n.62 del 2024.

Con la circolare 123 del 5 settembre 2025 l'Istituto comunica che tutti i certificati medici introduttivi, redatti fino al 29 settembre 2025 secondo le pregresse modalità nelle 9 province interessate dalla seconda fase della sperimentazione (Alessandria, Genova, Isernia, Lecce, Macerata, Matera, Palermo, Teramo e Vicenza), devono essere inderogabilmente completati con la trasmissione all'INPS della domanda amministrativa entro la data del 29 settembre 2025. Ai fini della trasmissione della domanda il cittadino può rivolgersi anche agli Istituti di patronato o agli intermediari autorizzati. A decorrere dal 30 settembre 2025, nelle suddette 9 province individuate dal D.L. n. 202 del 2024, l'avvio del procedimento per l'accertamento della condizione di disabilità deve avvenire unicamente tramite il nuovo "certificato medico introduttivo".

Con Msg. Hermes n.3553 del 26 novembre 2025 è stata rilasciata la nuova procedura "Consultazione DB Integrato Invalidità Civile" che consente di consultare in modo unitario e cronologico l'iter sanitario di una persona per l'accertamento dell'invalidità civile e della legge 104 del 1992. Le informazioni provenienti da diversi archivi vengono integrate per una visione d'insieme, facilitando la consultazione dei giudizi medico-legali e dei certificati definitivi, secondo le nuove disposizioni normative.

L'impegno dello Stato nei confronti dei cittadini invalidi trova ispirazione nella Costituzione. Considerata, pertanto, la rilevate importanza della materia che riguarda l'utenza più fragile, il CIV ha svolto una specifica **attività di indagine conoscitiva, di formazione e di interlocuzione con i Comitati e le Direzioni Provinciali**, in particolare nelle sedi in sperimentazione.

A seguito di questa attività conoscitiva, il CIV ha elaborato e assunto, da ultimo, con la delibera n.18 del 18 dicembre 2025, "Indirizzi sulla base della prima sperimentazione della Riforma sulla disabilità e non-autosufficienza" che di seguito si riportano, anche ai fini di una compiuta verifica di quanto è emerso finora dalla sperimentazione.

Con le deliberazioni n. 23 del 2024, n. 3 del 2025, il CIV aveva già elaborato precisi indirizzi in merito ai riflessi dei decreti legislativi n. 29 del 2024 e n. 62 del 2024 con particolare attenzione alla tutela dei cittadini fragili.

In particolare, il CIV ha evidenziato:

- la necessità di un programma pluriennale di identificazione delle sedi delle commissioni per la valutazione di base e delle dotazioni organiche conseguenti;
- di proporre al legislatore la correzione delle cause delle criticità emerse in sede di prima sperimentazione, ed in particolare:
  1. la valorizzazione del ruolo dei Patronati e il loro coinvolgimento nell'intero procedimento;
  2. la reintroduzione della visita agli atti;
  3. il contenimento del costo dei certificati introduttivi.

Sulla base di tali indicazioni, il CIV, in occasione dei Rendiconti territoriali, in particolare nelle sedi di prima sperimentazione (dal 1° gennaio 2025) ed in alcune di quelle di avviamento della seconda sperimentazione (dal 30 settembre 2025), ha svolto incontri di analisi e confronto coinvolgendo i Comitati, le Direzioni Territoriali ed i rispettivi CML, oltreché i Patronati.

Sulla base di tale attività, sono emerse le seguenti osservazioni ed i conseguenti indirizzi:

- in via generalizzata, seppur in maniera molto differenziata, si registra un **notevole ritardo nei tempi di convocazione a visita**, se confrontati con l'attività svolta direttamente dal Servizio Sanitario Regionale;
- in alcune realtà, **l'inadeguatezza degli organici sanitari e della collocazione degli ambulatori medici** ha generato una ulteriore "giacenza" di certificati introduttivi inevasi;
- permangono ancora alcune **disfunzioni nelle procedure** a disposizione dei medici;
- risulta ancora incerto, nella quasi totalità dei casi, il rapporto con le Strutture socio-sanitarie Territoriali, in merito alla relazione e alla gestione del "**progetto di vita**";
- la relazione con l'Ordine dei Medici, in quasi tutte le realtà territoriali, ha permesso di **migliorare la qualità dei certificati introduttivi e di promuovere iniziative di contenimento dei costi** degli stessi. In alcune realtà, si registrano ancora resistenze nell'attuazione piena della Riforma da parte dei medici di medicina generale;
- risulta **positivo il ruolo di promozione da parte dei Patronati con la messa a disposizione dei propri ambulatori, di percorsi di certificazione a tariffa agevolata**;
- la complessità del certificato medico introduttivo e il tempo necessario per la sua compilazione hanno reso evidente il vantaggio che deriverebbe dalla contestuale (o precedente) messa a disposizione dei dati socioeconomici dei richiedenti attraverso il **modello AP70**, inviato all'Inps da parte dei Patronati.

Ribadendo gli indirizzi delle precedenti delibere n. 23 del 2024 e n. 3 del 2025 e traendo spunto da quelli della recente delibera n. 13 del 2025 "Le direttrici strategiche relative alla funzione, all'organizzazione e alle attività dell'Inps", **il CIV ha quindi ritenuto**:

- necessario e urgente predisporre, sulla base degli specifici fabbisogni, un progetto straordinario di investimenti per la **realizzazione degli ambulatori medici** nonché per la **determinazione del fabbisogno di organici**;
- necessario **superare i vincoli nella composizione delle Commissioni mediche**, per permettere, nel condizionato mercato del lavoro, di formare un numero di Commissioni sufficiente per rispondere in tempi ragionevoli al volume delle istanze presentate. In tale ambito si ricorda che l'art.7 comma 3 del Decreto-legge 19 febbraio 2026, n.19, apporta alcune modifiche al secondo comma dell'art.9 del d.lgs. n.62 del 2024 in materia di composizione delle Unità di Valutazione di Base (UVB). Il Presidente dell'UVB può essere specializzato, oltre che in medicina legale, anche in medicina del lavoro o specializzazioni equipollenti o affini. Se non è disponibile un medico con tali specializzazioni l'INPS, ha la possibilità di nominare come Presidente un medico con almeno un anno di esperienza in organi di accertamento assistenziale o previdenziale;
- prevedere la possibilità di avvalersi di **forme innovative di "telemedicina**" che facilitino sia la composizione delle Commissioni mediche che l'effettuazione di visite a distanza;
- creare un **report periodico per il CIV e i Comitati territoriali** che dia conto, in maniera articolata per Regioni e Province di alcune rilevanti informazioni per il governo della riforma[4];
- permettere di acquisire i dati socioeconomici del richiedente in un momento precedente o contestuale all'invio del certificato medico introduttivo;
- promuovere in ogni realtà la costituzione di **un tavolo permanente** che riunisca l'Istituto, le strutture territoriali del Servizio Sanitario Regionale, le Organizzazioni di rappresentanza, i Patronati, le Residenze Sociosanitarie e Assistenziali per gli Anziani e per le persone disabili, le associazioni del volontariato che si occupano di servizi alle persone con fragilità, per promuovere collaborazione nell'ottica della presa in carico che presiede la riforma.

Il CIV ha inoltre, realizzato gli scorsi 2 luglio 2025 e 20 e 21 gennaio 2026, momenti formativi (seminari) per i Comitati regionali e provinciali, specificamente dedicati alle riforme; in occasione dell'evento di presentazione del Rendiconto sociale 2024 (28 ottobre 2025) è stato presentato il "Focus sulla disabilità" elaborato dal CIV che ha approfondito molti aspetti problematici sulla base dei quali è stata predisposta la presente verifica nonché gli indirizzi specifici sull'attuazione della Riforma.

[4] a) del numero di istanze presentate, suddivise per minori, adulti in età lavorativa e ultra 67enni;

b) del numero di ultra70enni che hanno presentato istanza;

c) del numero di istanze transitate in fase concessoria suddivise per minori, adulti in età lavorativa e ultra67enni;

d) del numero di istanze presentate da persone che possono accedere alle prestazioni previdenziali di invalidità/inabilità pensionabile;

e) del numero di richiedenti la Prestazione Universale e del numero degli effettivi beneficiari;

f) del numero di richiedenti il progetto di vita;

g) dei tempi di attesa per la visita medica per la valutazione di base;

h) dei tempi di svolgimento del percorso sanitario e di quello amministrativo;

i) dei tempi di definizione con il rilascio del certificato unico;

j) in occasione della conclusione del percorso di reclutamento, il numero di vincitori del concorso e la loro distribuzione regionale e territoriale;

Si riportano di seguito alcune tabelle e commenti alle stesse, particolarmente significativi:

Le scelte operate dall'Esecutivo in merito a dove e a quando compiere la sperimentazione, sono state assunte a prescindere da valutazioni svolte dall'Istituto sull'adeguatezza della struttura e dell'organizzazione dell'INPS nei territori selezionati. Questo aspetto consegna un quadro con esiti fortemente differenziati, prevalentemente legati a peculiarità di carattere logistico e di relazioni territoriali oltre che di dotazioni di risorse professionali.

La tabella sulle *risorse professionali* (medici INPS, medici ACN, medici extra ACN, medici di categoria, infermieri INPS, operatori sociali) per la valutazione sanitaria al 1° settembre 2025, ad esempio, mostra forti differenziazioni territoriali. Come si evince dalla tabella successiva, dati simili emergono per gli ambulatori e per la superficie in metri quadri (sia ante sperimentazione che nella proposta evoluzione).

Dotazione risorse professionali nelle province di prima sperimentazione (dal 1° gennaio 2025)

Provincia in sperimentazione	Medici dipendenti INPS	Infermieri dipendenti INPS	Medici ACN	Medici extra ACN	Operatori sociali	Medici di categoria	Totale risorse professionali per la valutazione sanitaria al 1° settembre 2025
Brescia	4	4	5	4	11	6	34
Catanzaro	7	2	8	5	6	8	36
Firenze	5	4	11	1	12	13	46
Forlì – Cesena	2	1	5	5	7	4	24
Frosinone	4	2	9	16	15	6	52
Perugia	5	2	8	6	27	14	62
Salerno	14	6	23	42	28	22	135
Sassari	3	2	9	1	10	3	28
Trieste	2	2	4	3	4	4	19
Totali	**46**	**25**	**82**	**83**	**120**	**80**	**436**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Salute e Prestazioni di Disabilità

Nota 1: Medici ACN: medici esterni convenzionati in libera professione in conformità con l'Accordo Collettivo Nazionale (ACN)
Medici extra ACN: medici esterni convenzionati in libera professione

Ambulatori nelle province di prima sperimentazione (1° gennaio 2025)

Provincia in sperimentazione	Ambulatori ante sperimentazione	Proposta evoluzione	Superficie in metri quadri ante sperimentazione	Proposta evoluzione
Brescia	1	1	366	708
Catanzaro	2	2	990	990
Firenze	2	2	600	600
Forlì-Cesena	2	2	314	400
Frosinone	2	2	578	683
Perugia	2	2	1.109	2.628
Salerno	2	5	2.512	2.975
Sassari	2	2	1.560	1.774
Trieste	1	1	359	401
Totali	**16**	**19**	**8.388**	**11.159**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Salute e Prestazioni di Disabilità

I dati di nove mesi di sperimentazione nelle prime nove province che consegnano alcuni elementi di riflessione sotto riportati.

Riduzione delle richieste

Domande pervenute al 30.09.2025			
PROVINCIA	**Totale domande gennaio/settembre 2024**	**Totale domande gennaio/settembre 2025**	**% domande presentate 2025 su 2024**
Brescia	20.102	16.792	**83,53%**
Catanzaro	8.564	7.194	**84,00%**
Firenze	14.466	11.725	**81,05%**
Forlì-Cesena	7.520	6.328	**84,15%**
Frosinone	9.071	6.991	**77,07%**
Perugia	16.273	13.004	**79,91%**
Salerno	22.093	17.858	**80,83%**
Sassari	8.912	6.632	**74,42%**
Trieste	3.751	3.024	**80,62%**
TOTALE	**110.752**	**89.548**	**80,85%**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Salute e Prestazioni di Disabilità

Durante i periodi che vanno dal 1° gennaio al 30 settembre 2024 e dal 1° gennaio al 30 settembre 2025, si osserva un calo medio consolidato delle richieste pari al 19% nei nove mesi considerati.

Le ragioni sono ascrivibili:

- al maggior rigore sia delle persone che dei medici nell'avviare il processo di certificazione;
- ad un incremento significativo degli onorari richiesti dai medici che possono costituire barriera ostativa alla decisione di richiedere il riconoscimento di un diritto;
- alla necessità di allegare qualificata diagnostica che i servizi sanitari regionali rendono disponibile solo alla conclusione di lunghe liste di attesa.

Per quanto concerne i certificati definitivi emessi, i dati evidenziano alcuni punti di eccellenza e criticità. L'inadeguatezza delle strutture e delle risorse, ma anche i rapporti con la rete territoriale, costituiscono le cause di così marcate differenze.

LAVORAZIONE PERVENUTO NUOVI CERTIFICATI MEDICI INTRODUTTIVI DISABILITA' al 31.12.2025								
Provincia	**Nuovi Certificati Medici Introduttivi presentati**	**N. convocati a visita (lettera inviata)**	**Pratiche in lavorazione (accertamenti medico-legali in corso di definizione)**	**Totali in lavorazione**	**Certificati finali emessi - pratiche definite**	**% definito su certificati pervenuti**	**Totali definiti e in lavorazione**	**% di certificati in lavorazione e definiti**
ALESSANDRIA	**1.759**	**708**	**58**	**766**	**673**	**38,26%**	**1.439**	**81,81%**
Genova	3.235	1.083	14	1.097	1.301	40,22%	2.398	74,13%
Sestri Levante	567	135	2	137	214	37,74%	351	61,90%
GENOVA TOTALE	**3.802**	**1.218**	**16**	**1.234**	**1.515**	**39,85%**	**2.749**	**72,30%**
ISERNIA	**425**	**148**	**7**	**155**	**268**	**63,06%**	**423**	**99,53%**
Lecce	2.617	632	11	643	929	35,50%	1.572	60,07%
Casarano	1.214	175	12	187	399	32,87%	586	48,27%
LECCE TOTALE	**3.831**	**807**	**23**	**830**	**1.328**	**34,66%**	**2.158**	**56,33%**
MACERATA	**1.211**	**244**	**26**	**270**	**497**	**41,04%**	**767**	**63,34%**
MATERA	**911**	**122**	**13**	**135**	**321**	**35,24%**	**456**	**50,05%**
PALERMO	**6.053**	**1.965**	**124**	**2.089**	**1.967**	**32,50%**	**4.056**	**67,01%**
TERAMO	**1.283**	**556**	**57**	**613**	**574**	**44,74%**	**1.187**	**92,52%**
VICENZA	**2.622**	**284**	**35**	**319**	**994**	**37,91%**	**1.313**	**50,08%**
Totali	**21.897**	**6.052**	**359**	**6.411**	**8.137**	**37,16%**	**14.548**	**66,44%**

Fonte: Direzione Generale- DC Salute e Prestazioni della disabilità

La tabella mostra i dati delle 9 province in sperimentazione a partire dal 30 settembre 2025.

Dall'analisi dei dati riportati si evince, relativamente quarto trimestre 2025, che su un totale di n. 21.897 nuovi certificati introduttivi presentati, la percentuale dei certificati definiti si assesta sul 37% circa.

Tale percentuale sale al 66,44%. se si prendono in considerazione anche i certificati in lavorazione.

Si segnalano, quali province più virtuose, quelle di Isernia e di Teramo per il numero significativamente alto di certificati definiti e in lavorazione rispetto a quelli presentati.

CERTIFICAZIONI SU FASE CONCESSORIA LIQUIDAZIONE DELLE PRESTAZIONI AL 31.12.2025								
Provincia	**Certificati transitati su Fase concessoria**	**Verbali chiusi per assenza prestazione**	**Verbali chiusi per avvenuta trasformazione in assegno sociale**	**Certificati necessità di presentazione AP70**	**AP70 presenti**	**% certificati con AP70 su totale certificati con necessità di AP70**	**AP70 inviati da Patronati**	**% AP70 inviati da Patronati su totale AP70 presenti**
Brescia (BS) Totali	**11.607**	**4.490**	**38**	**7.079**	**6.343**	**89,60%**	**5.659**	**89,22%**
Catanzaro	5.871	1.763	74	4.034	3.477	86,19%	3.274	94,16%
Lamezia	2.922	1.341	40	1.541	1.232	79,95%	1.143	92,78%
Catanzaro (CZ) Totali	**8.793**	**3.104**	**114**	**5.575**	**4.709**	**84,47%**	**4.417**	**93,80%**
Firenze (FI) Totali	**10.777**	**5.143**	**41**	**5.593**	**4.474**	**79,99%**	**3.529**	**78,88%**
Forlì-Cesena (FC) Totali	**7.325**	**2.828**	**28**	**4.469**	**3.689**	**82,55%**	**3.359**	**91,05%**
Frosinone	5.297	2.265	56	2.976	2.597	87,26%	2.399	92,38%
Cassino	1.519	555	16	948	783	82,59%	714	91,19%
Frosinone (FR) Totali	**6.816**	**2.820**	**72**	**3.924**	**3.380**	**86,14%**	**3.113**	**92,10%**
Perugia	11.898	4.932	105	6.861	5.627	82,01%	5.052	89,78%
Città di Castello	1.491	580	8	903	760	84,16%	695	91,45%
Perugia (PG) Totali	**13.389**	**5.512**	**113**	**7.764**	**6.387**	**82,26%**	**5.747**	**89,98%**
Salerno	12.632	5.832	159	6.641	5.516	83,06%	5.118	92,78%
Nocera	6.106	2.883	81	3.142	2.542	80,90%	2.361	92,88%
Salerno (SA) Totali	**18.738**	**8.715**	**240**	**9.783**	**8.058**	**82,37%**	**7.479**	**92,81%**
Sassari	2.876	489	9	2.378	1.989	83,64%	1.542	77,53%
Olbia	1.132	363	4	765	600	78,43%	474	79,00%
Sassari (SS) Totali	**4.008**	**852**	**13**	**3.143**	**2.589**	**82,37%**	**2.016**	**77,87%**
Trieste (TS) Totali	**2.568**	**1.061**	**7**	**1.500**	**1.216**	**81,07%**	**968**	**79,61%**
Totali	**84.021**	**34.525**	**666**	**48.830**	**40.845**	**83,65%**	**36.287**	**88,84%**

Fonte: -Direzione Generale- DC Salute e Prestazioni di Disabilità

La tabella relativa alla liquidazione delle prestazioni nell'anno 2025 e riguardanti le province in sperimentazione dal 1° gennaio 2025, evidenzia che su un totale di certificati transitati su fase concessoria pari a n. 84.021, il numero di certificati con necessità di presentazione AP70 rappresenta il 58% circa (n.48.830).

Di tale percentuale, gli AP70 inviati dai Patronati sono n. 36.287 che equivalgono all'88.84% degli AP70 presenti (n. 40.847).

Si rileva, inoltre, che la percentuale di certificati con AP70, sul numero totale di certificati con necessità di AP70 è pari all''84%.

Pertanto, l'assenza di una specifica normativa riguardante il ruolo dei Patronati emerge anche dall'analisi dei dati relativi agli **AP70**.

Il 16,35% degli AP70 non risulta presentato; ne consegue:

- la possibile presenza di diritti non espressi dovuti a carenza di informazioni o supporto;
- la scelta consapevole di non richiedere ulteriori prestazioni economiche;
- l'esigenza di una sinergia più efficace tra medici e patronati.

LAVORAZIONE PERVENUTO al 31.12.2025										
Provincia	**Nuovi Certificati Medici Introduttivi presentati**	**N. convocati a visita (lettera inviata)**	**Pratiche in lavorazione**	**Visitato in commissione in attesa definizione verbale**	**Pratiche in lavorazione (accertamenti medico-legali in corso di definizione)**	**Totali in lavorazione**	**Certificati finali emessi - pratiche definite**	**% definito su certificati pervenuti**	**Totali definiti e in lavorazione**	**% di certificati in lavorazione e definiti**
Brescia (BS) Totali	**22.647**	**1.491**	**171**	**25**	**196**	**1.687**	**11.811**	**52,15%**	**13.498**	59,60%
Catanzaro	6.504	396	8	0	8	404	6.063	93,22%	6.467	**99,43%**
Lamezia	3.409	312	11	32	43	355	2.987	87,62%	3.342	**98,03%**
Catanzaro (CZ) Totali	**9.913**	**708**	**19**	**32**	**51**	**759**	**9.050**	**91,29%**	**9.809**	**98,95%**
Firenze (FI) Totali	**16.309**	**2.025**	**95**	**103**	**198**	**2.223**	**11.207**	**68,72%**	**13.430**	**82,35%**
Forlì-Cesena (FC) Totali	**8.714**	**867**	**49**	**0**	**49**	**916**	**7.639**	**87,66%**	**8.555**	**98,18%**
Frosinone	6.890	1.077	56	15	71	1.148	5.254	76,26%	6.402	**92,92%**
Cassino	2.915	435	11	1	12	447	1.727	59,25%	2.174	74,58%
Frosinone (FR) Totali	**9.805**	**1.512**	**67**	**16**	**83**	**1.595**	**6.981**	**71,20%**	**8.576**	**87,47%**
Perugia	15.436	2.483	66	43	109	2.592	12.287	79,60%	14.879	**96,39%**
Città di Castello	1.972	224	4	0	4	228	1.518	76,98%	1.746	**88,54%**
Perugia (PG) Totali	**17.408**	**2.707**	**70**	**43**	**113**	**2.820**	**13.805**	**79,30%**	**16.625**	**95,50%**
Salerno	16.926	3.279	108	54	162	3.441	12.293	72,63%	15.734	**92,96%**
Nocera	7.590	990	138	45	183	1.173	6.286	82,82%	7.459	**98,27%**
Salerno (SA) Totali	**24.516**	**4.269**	**246**	**99**	**345**	**4.614**	**18.579**	**75,78%**	**23.193**	**94,60%**
Sassari	6.561	111	52	11	63	174	2.447	37,30%	2.621	39,95%
Olbia	2.747	156	47	0	47	203	1.620	58,97%	1.823	66,36%
Sassari (SS) Totali	**9.308**	**267**	**99**	**11**	**110**	**377**	**4.067**	**43,69%**	**4.444**	47,74%
Trieste (TS) Totali	**4.175**	**217**	**121**	**10**	**131**	**348**	**2.622**	**62,80%**	**2.970**	71,14%
Totali	**122.795**	**14.063**	**937**	**339**	**1.276**	**15.339**	**85.761**	**69,84%**	**101.100**	**82,33%**

Fonte: -Direzione Generale- DC Salute e Prestazioni di Disabilità

La tabella relativa al pervenuto dei nuovi certificati medici introduttivi, nell'anno 2025 e riguardanti le province in sperimentazione dal 1° gennaio 2025, evidenzia che i nuovi certificati medici introduttivi presentati nell'anno sia pari a n. 122.795. Di questi, i convocati a visita sono n. 14.063 (11,45%).

Il totale dei certificati definiti su certificati pervenuti è pari al 70% circa.

Quelli in lavorazione e definiti è pari all'82,33%. Si distinguono le province di Perugia, Salerno, Catanzaro e Forlì-Cesena per il numero di certificati definiti e in lavorazione rispetto a quelli presentati.

Alla luce di quanto riportato occorre quindi, segnalare:

- le limitazioni delle visite agli atti che creano disagi ai soggetti fragili, sottoposti, anche in relazione alla inadeguatezza logistica, a pesanti trasferimenti per pochi minuti di relazione con i componenti delle Commissioni mediche;

- il vantaggio evidente che potrebbe derivare dalla messa a disposizione del modello AP70 contestuale o precedente al certificato introduttivo;
- la necessaria previsione normativa dell'uso della telemedicina, in particolare per l'utenza assistita, che potrebbe supportare e integrare le visite agli atti. La garanzia della identità e della assenza di condizionamenti sull'utenza può essere affidata al personale sanitario delle strutture per minori e per anziani e a quello che svolge assistenza domiciliare;
- la revisione diagnostica di supporto, richiesta in maniera più rigorosa e di maggior qualità, genera un forte ritardo nella presentazione dei certificati a causa dei tempi di attesa del SSN;
  - in alternativa alla erogazione del SSN vanno aggiunti all'incremento degli onorari dei medici certificatori, ulteriori oneri a carico dell'utenza già fragile, con conseguenza, in alcuni casi, di diminuzione delle richieste di valutazione;
  - occorre affrontare, nel caso di riconoscimento della situazione di disabilità della persona, che nell'ambito dei fondi per la disabilità e non autosufficienza, sia previsto il rimborso degli oneri sanitari sostenuti;
- l'attenzione del legislatore che ha promosso la legge delega aprendo una nuova fase valoriale, esige che all'INPS siano consegnate certezze rispetto al ruolo in particolare per la nuova incompleta regola relativa al processo di valutazione degli ultrasettantenni non autosufficienti;
- l'INPS oltre ad un piano pluriennale in termini di investimenti immobiliari di attrezzature e di percorsi assistenziali, di personale sanitario, deve ridisegnare nell'ambito delle più volte sollecitate riforme organizzative, luoghi, modelli relazionali e formazione della filiera "l'INPS per le politiche sociali".

Nell'informativa sull'aggiornamento della Riforma sulla disabilità e sulle fasi sperimentali relative al **secondo semestre 2025**, presentata nell'Ordine del giorno del CdA del 28 gennaio 2026 (documento n.460), si cita la Deliberazione del CIV n.18 del 18 dicembre 2025. Quest'ultima contiene gli "Indirizzi sulla base della sperimentazione della Riforma sulla disabilità e non autosufficienza" e approva un elaborato del CIV dal titolo "Osservazioni e indirizzi sulla base della prima sperimentazione della Riforma sulla disabilità e non-autosufficienza". Nella citata delibera, il CIV impegna gli Organi dell'Istituto a definire i piani rapidamente, ad avviare le attività indicate nel documento e a collaborare con il legislatore.

In attesa dell'adozione del decreto-legge di aggiornamento del PNRR, l'esame della bozza presentata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri conferma, all'articolo 7, l'estensione delle normative in materia di disabilità a **40 nuove province**.

La platea complessiva coinvolge 57 province incluse le aree Metropolitane di Roma e Milano, con una stima delle domande che si attesta tra 670.000 e 700.000 unità annue. In base alla normativa vigente la decisione dell'"esternalizzazione" dei non autosufficienti ultrasettantenni è stata posticipata a novembre 2026; tale misura potrà essere eventualmente gestita dal Servizio Sanitario Nazionale a partire dal 1° gennaio 2027.

L' inserimento in "produzione" di tutti i nuovi medici è previsto entro la fine del 2026, con chiusura delle graduatorie nel mese di marzo 2026.

Questa situazione aggrava ulteriormente le **criticità** già segnalate, sia in riferimento alla generalità dei richiedenti sia a specifiche tipologie, come emerge dai dati raccolti nelle nove province che hanno avviato la prima fase di attuazione (dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025). Infatti, la sperimentazione della sussidiarietà territoriale, dove era stata adottata, verrà meno a causa degli ampliamenti iniziati a settembre 2025 e di quelli attualmente in fase di avvio.

Risultati 1° gennaio 2025 – 1° gennaio 2026 nelle prime nove province

Provincia	Certificati introduttivi presentati	Certificati definiti		Non evasi giacenza		Mesi giacenza *			Certificati da malati oncologici			Certificati da minorenni			Certificati 3 patologie		
		N.	%	N.	%	ex	2024	2025	Presentati	Definiti	%	Presentati	Definiti	%	Presentati	Definiti	%
Brescia	24.640	13.390	54,34%	11.250	45,66%	SSN	2,13	5,74	4.954	3.621	73,09%	1.793	1.490	83,10%	1.381	470	34,03%
Catanzaro	10.891	9.946	91,32%	945	8,68%	CIC	1,34	1,04	1.768	1.650	93,33%	741	688	92,85%	337	214	63,50%
Firenze	17.689	12.279	69,42%	5.410	30,58%	SSN	4,75	3,75	3.457	2.673	77,32%	1.126	988	87,74%	911	223	24,48%
Forli Cesena	9.422	8.426	89,43%	996	10,57%	SSN	5,3	1,48	1.732	1.549	89,43%	552	491	88,95%	335	245	73,13%
Frosinone	10.644	8.013	75,28%	2.631	24,72%	CIC	6,23	3,46	2.426	2.018	83,18%	834	700	83,93%	544	322	59,19%
Perugia	18.886	15.197	80,47%	3.689	19,53%	SSN	2,49	2,48	3.611	3.338	92,44%	1.057	943	89,21%	1.130	690	61,06%
Salerno	26.690	21.391	80,15%	5.299	19,85%	CIC	1,57	2,91	5.096	4.299	84,36%	2.196	1.921	87,48%	1.438	858	59,67%
Sassari	10.126	4.669	46,11%	5.457	53,89%	SSN	17,11	6,75	2.373	1.849	77,92%	1.311	976	74,45%	859	127	14,78%
Trieste	4.571	2.901	63,47%	1.670	36,53%	SSN	4,28	4,46	903	747	82,72%	183	166	90,71%	299	93	31,10%
Totale	133.559	96.212	72,04%	37.347	27,96%				26.320	21.744	82,61%	9.793	8.363	85,40%	7.234	3.242	44,82%

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Salute e Prestazioni di Disabilità

** Per i mesi di giacenza i dati 01.01.2025 – 31.12.2025*

La tabella mostra come sono cambiate le certificazioni di disabilità nelle prime nove province italiane tra il 1° gennaio 2025 e il 31 gennaio 2026. Si nota una forte differenza tra le province sia nel numero di certificati presentati e approvati, sia nelle percentuali di evasione e giacenza. Brescia e Salerno, ad esempio, hanno presentato un alto volume di certificati iniziali (24.640 e 26.690 rispettivamente), mentre province come Trieste e Sassari registrano dati decisamente più contenuti.

La percentuale di certificati definiti rispetto a quelli presentati oscilla notevolmente: Catanzaro (91,4%) e Forlì Cesena (superiore all'89%) mostrano una capacità di definizione molto alta, mentre Sassari si attesta su valori particolarmente bassi (46,11% definiti, con oltre la metà dei certificati ancora in giacenza).

Un dato critico emerge proprio dalla giacenza: Sassari, ad esempio, ha 5.457 certificati non evasi, pari al 53,89% del totale, segno di forti rallentamenti e potenziali difficoltà organizzative. Anche Brescia, ma con un alto numero di certificati presentati, registra una percentuale di giacenza elevata, seppur più contenuta (45,66%).

Analizzando i certificati relativi a malati oncologici e minorenni, si nota una generale efficienza nella definizione delle pratiche: la maggior parte delle province supera l'80% di certificati definiti sia per malati oncologici che per minorenni, con punte del 93,33% per Catanzaro (malati oncologici) e del 92,85% per Catanzaro (minorenni). Tuttavia, la situazione cambia per i certificati relativi a tre patologie, dove le percentuali di definizione calano sensibilmente: Sassari e Trieste, ad esempio, si fermano rispettivamente appena al 14,78% e al 31,10%.

Nel complesso, il totale aggregato mostra che circa il 72% dei certificati sono stati definiti, mentre il 28% è ancora in giacenza. L'efficienza nella gestione delle pratiche varia notevolmente tra le province.

Risultati 30 settembre 2025 – 1° gennaio 2026 nelle seconde nove province

Provincia	Certificati introduttivi presentati	Certificati definiti		Non evasi giacenza		Mesi giacenza *			Certificati da malati oncologici			Certificati da minorenni			Certificati 3 patologie		
		N.	%	N.	%	ex	2024	2025	Presentati	Definiti	%	Presentati	Definiti	%	Presentati	Definiti	%
Alessandria	2.468	66	2,67%	2.402	97,33%	SSN			579	328	56,65%	126	66	52,38%	290	113	38,97%
Genova	5.334	398	7,46%	4.936	92,54%	SSN			1.053	837	79,49%	494	398	80,57%	527	257	48,77%
Isernia	565	39	6,90%	526	93,10%	SSN			127	101	79,53%	48	39	81,25%	53	36	67,92%
Lucca	5.374	105	1,95%	5.269	98,05%	SSN			1.081	800	74,01%	265	105	39,62%	395	58	14,68%
Macerata	1.730	33	1,91%	1.697	98,09%	SSN			364	249	68,41%	116	33	28,45%	218	42	19,27%
Matera	1.248	46	3,69%	1.202	96,31%	SSN			236	119	50,42%	91	46	50,55%	176	58	32,95%
Palermo	8.314	478	5,75%	7.836	94,25%	SSN			1.730	1.027	59,36%	849	478	56,30%	1.244	498	40,03%
Teramo	1.829	89	4,87%	1.740	95,13%	SSN			394	314	79,70%	134	89	66,42%	146	43	29,45%
Vicenza	3.664	113	3,08%	3.551	96,92%	SSN			667	402	60,27%	318	113	35,53%	384	87	22,66%
Totale	30.526	1.367	4,48%	29.159	95,52%	SSN			6.231	4.177	67,04%	2.441	1.367	56,00%	3.433	1.192	34,72%

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Salute e Prestazioni di Disabilità

** In attesa dei dati al 31.01.2026*

La tabella riporta i risultati relativi alle certificazioni di disabilità nelle seconde nove province italiane in sperimentazione, nel periodo compreso tra il 30 settembre 2025 e il 31 gennaio 2026. I dati evidenziano una situazione piuttosto eterogenea sia per il numero di certificati presentati che per la capacità di definizione delle pratiche.

Spicca la provincia di Palermo, che registra il maggior volume di certificati introduttivi (8.314), seguita da Lecce (5.374) e Genova (5.334). Al contrario, Isernia e Matera mostrano numeri sensibilmente più bassi, rispettivamente 565 e 1.248.

Preoccupante la situazione per quanto riguarda i livelli di giacenza. Tutte le province, infatti, presentano percentuali generalmente molto elevate, che oscillano **tra il 29,38% (Isernia) ed il 59,85% (Vicenza) di certificati non evasi,** mentre la percentuale di certificati definiti che è molto bassa e oscilla tra il 40,15% (Vicenza) e il 70,62 (Isernia).

Per quanto riguarda i certificati relativi a malati oncologici, la situazione appare meno critica: la maggior parte delle province supera il 50% di certificati definiti, con punte vicine all'80% per Teramo, Genova e Isernia. Relativamente ai certificati sui minorenni la percentuale più alta è raggiunta da Genova e Isernia che superano l'80%.

Tuttavia, la percentuale di definizione cala sensibilmente per i certificati relativi a tre patologie, dove la media aggregata si ferma al 34,72% e alcune province, come Lecce e Macerata, scendono sotto il 20%.

Diritti non esigiti per mancanza del ruolo, nella legge, dei Patronati:
1° gennaio 2025 – 1° gennaio 2026 per nove province

Provincia	Certificati definiti con prestazioni disabilità	Certificati con prestazioni senza AP70	% Prestazioni in attesa di liquidazione per mancanza AP70
Brescia	7.948	875	11
Catanzaro	6.040	952	15,76
Firenze	6.088	1.179	19,36
Forli Cesena	4.835	830	17,16
Frosinone	4.432	603	13,6
Perugia	8.493	1.428	16,81
Salerno	10.776	1.906	17,68
Sassari	3.631	602	16,57
Trieste	1.617	294	18,18
Totale	53.860	8.669	16,09

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Salute e Prestazioni di Disabilità

La tabella evidenzia una problematica rilevante relativa ai diritti non esigiti a causa della mancata previsione del ruolo dei Patronati nella normativa vigente, nel periodo tra il 1° gennaio 2025 e il 31 gennaio 2026 nelle nove province analizzate. Su un totale di 53.860 certificati definiti con prestazioni di disabilità, **ben 8.669 (pari al 16,09%) risultano in attesa di liquidazione delle prestazioni a causa dell'assenza del modello AP70**. Questo dato suggerisce che quasi un beneficiario su sei rischia di non vedere riconosciuta tempestivamente la prestazione spettante.

Analizzando il dettaglio provinciale, emergono differenze significative. Firenze presenta la percentuale più elevata di pratiche in attesa di liquidazione (19,36%), seguita da Trieste (18,18%), Salerno (17,68%) e Forlì Cesena (17,16%). Al contrario, Brescia (11,00%) e Frosinone (13,60%) registrano valori inferiori alla media totale. È interessante notare che la numerosità dei certificati non sempre corrisponde a una migliore efficienza nella gestione delle pratiche: ad esempio, Salerno, pur avendo il maggior numero di certificati definiti (10.776), mantiene una percentuale di pratiche in sospeso superiore al 17%.

Questi dati mettono in luce la necessità di un intervento normativo che riconosca il ruolo dei Patronati nell'accompagnare i cittadini nella fase procedurale dell'AP70, al fine di ridurre le criticità e garantire un accesso più equo e tempestivo alle prestazioni di disabilità. In assenza di tale supporto, si rischia di aggravare le condizioni di vulnerabilità dei beneficiari, soprattutto nelle province dove la percentuale di pratiche in attesa di liquidazione rimane particolarmente elevata.

Diritti non esigiti per mancanza del ruolo, nella legge, dei Patronati

1° gennaio 2025 – 1° gennaio 2026 per nove province suddiviso per fasce età

Provincia	Certificati con prestazioni senza AP70	Certificati per soggetti minori di 18 anni	% di certificati per soggetti minori di 18 anni su totale	Certificati per soggetti tra i 18 e i 67 anni	% di certificati di soggetti tra i 18 e i 67 anni su totale	Certificati per soggetti ultra 67enni	% di certificati per soggetti ultra 67enni su totale
Brescia	875	114	13,03%	400	45,71%	361	41,26%
Catanzaro	952	114	11,97%	467	49,05%	371	38,97%
Firenze	1.179	588	49,87%	175	14,84%	416	35,28%
Forli Cesena	830	125	15,06%	343	41,33%	362	43,61%
Frosinone	603	112	18,57%	284	47,10%	207	34,33%
Perugia	1.428	82	5,74%	866	60,64%	480	33,61%
Salerno	1.906	244	12,80%	620	32,53%	1.042	54,67%
Sassari	602	285	47,34%	207	34,39%	110	18,27%
Trieste	294	23	7,82%	142	48,30%	129	43,88%
Totale	8.669	1.687	19,46%	3.504	40,42%	3.478	40,12%

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Salute e Prestazioni di Disabilità

La tabella offre una panoramica dettagliata sulle pratiche di disabilità non evase per la mancata previsione del ruolo dei Patronati nella normativa, suddivise per fasce d'età nelle nove province analizzate tra il 1° gennaio 2025 e il 31 gennaio 2026. Il dato complessivo evidenzia che quasi il 20% dei certificati senza AP 70 riguarda soggetti minori di 18 anni, mentre la fascia centrale (18-67 anni) rappresenta circa il 40% e gli ultra-sessantasettenni si attestano anch'essi attorno al 40%. Tuttavia, emergono differenze significative tra le province: Firenze e Sassari si distinguono per un'elevata percentuale di certificati per soggetti minori di 18 anni (rispettivamente il 49,87% e il 47,34%), segno di una particolare criticità nell'accesso alle prestazioni per questa categoria. Salerno, invece, presenta una percentuale molto alta di ultra-sessantasettenni (54,67%), suggerendo che l'assenza del supporto dei Patronati penalizza soprattutto gli anziani in quella provincia.

Questi dati confermano quanto già emerso nel contesto generale: la mancata assistenza procedurale rischia di colpire in modo disomogeneo le diverse fasce d'età e territori, accentuando le condizioni di vulnerabilità di minori e anziani. A livello nazionale, il fatto che quasi un certificato su cinque riguardi minori di 18 anni e circa il 40% ultra-sessantasettenni sottolinea l'urgenza di un intervento normativo che valorizzi il ruolo dei Patronati, garantendo un accesso equo e tempestivo ai diritti sociali. In assenza di tale supporto, si rischia di lasciare indietro le fasce più fragili. Nella tabella seguente sono riportati i tempi di attesa in mesi.

Mesi	Province	Persone
6,75	Sassari	5.241
5,74	Brescia	10.836
4,46	Trieste	1.553
3,75	Firenze	5.102
3,46	Frosinone	2.824
2,91	Salerno	5.937
2,48	Perugia	3.603
1,48	Forlì-Cesena	1.075
1,04	Catanzaro	863

Secondo i dati, in sintesi si evincono:

- livelli significativi di discriminazione verso alcune categorie di utenti.
- significative **differenze regionali e territoriali** nell'impiego delle visite documentali, sottolineando la necessità di aggiornare la normativa attuale.

Si ritiene, pertanto, opportuno rafforzare la **rete degli ambulatori territoriali**, pianificando l'apertura di nuove sedi secondo criteri di

distribuzione geografica. La visita medica rappresenta un servizio essenziale di prossimità; pertanto, è necessario procedere con rapidità agli investimenti immobiliari per garantire piena operatività quando sarà disponibile un numero adeguato di operatori. Non è consigliabile rinviare tale pianificazione, confidando esclusivamente sulla prevista diminuzione degli over 70 non autosufficienti.

Il ruolo dei **Patronati**, inoltre, necessita di una definizione più chiara, anche se la collaborazione con la DC Salute e Prestazioni di disabilità risulta positiva.

Si consiglia, altresì, di porre attenzione alla proposta sull'uso della telemedicina nelle strutture per anziani e disabili, per evitare trasferimenti non necessari di persone molto fragili.

Anche il Collegio dei Sindaci, nel verbale n.4 del 2026, rileva che emergono criticità significative nella sperimentazione, tra cui ritardi nel riconoscimento della disabilità, e raccomanda interventi per risolverle.

Quanto al reclutamento del personale necessario alla presa in carico, da parte dell'Ente, dei nuovi compiti assegnatigli, il Collegio evidenzia la necessità di accelerare l'iter dei concorsi già autorizzati e banditi da tempo.

Dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2026 sarà inoltre sperimentata la Prestazione Universale per ultraottantenni non autosufficienti, volta a rafforzare l'assistenza domiciliare e promuovere l'autonomia. I requisiti sono: età pari o superiore a 80 anni, bisogno assistenziale gravissimo (secondo le valutazioni INPS e questionario sociale), ISEE ordinario non superiore a 6.000 euro e titolarità dell'indennità di accompagnamento.

La prestazione prevede una quota fissa pari all'indennità di accompagnamento (542 euro) e una quota integrativa di 850 euro mensili, da utilizzare per retribuire lavoratori domestici o acquistare servizi sociali non sanitari. La quota integrativa è soggetta a rendicontazione delle spese e la documentazione deve essere inviata entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento per ricevere gli arretrati. La prestazione è esente da imposte e non pignorabile. Il cittadino può rinunciare alla prestazione anche dopo averla richiesta.

Ulteriori istruzioni su opzione, reversibilità e casi particolari sono fornite nei Msg. Hermes n. 949 del 2025, 1633 del 2025 e 1749 del 2025; quest'ultimo specifica che, in attesa della procedura automatica, le domande accolte sono comunicate agli ATS (Ambiti Territoriali Speciali) tramite PEC secondo i modelli allegati.

2.3 Sostegno alla famiglia

Nell'aggiornamento alla Relazione Programmatica 2025 - 2027, tra gli indirizzi da completarsi entro il 2025, il CIV chiede, in relazione alla **prestazione AUU**, di prevedere che il Patronato possa richiedere il riesame, anche in autotutela, delle domande non accolte. Si specifica inoltre di rendere possibile sia al cittadino sia al Patronato la presentazione della richiesta di riesame tramite la procedura informatica ordinaria (RiOL).

In tale ambito, premesso che per l'AUU non è previsto un Comitato amministratore, tramite interlocuzioni intercorse con la Direzione competente e dopo un approfondimento fatto con il territorio si è appreso, che nella procedura Autotutelaweb, esistono numerose **richieste di riesame** trattate per Assegno Unico Universale, segnalate dalla procedura RIOL (strumento che consente agli utenti e agli intermediari di incanalare telematicamente le richieste di riesame e di ricorso). Autotutelaweb è un servizio che consente sia al patronato che al cittadino di richiedere il riesame di una pratica. Tecnicamente la pratica viene gestita dalla sede che fa l'istruttoria e poi tramite il gestionale può usare la funzione "richiedi riesame" attivabile dopo la lavorazione della forzatura dei controlli non superati o dopo la conferma degli esiti non superati dei controlli automatizzati.

Durante l'audizione dell'11 febbraio 2026, la DC Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità ha riferito circa la gestione delle pratiche problematiche in "**evidenza alla sede**".

Tali pratiche non vengono respinte, bensì segnalate alla sede al fine di consentire il contatto diretto con la persona interessata per la risoluzione della problematica. L'obiettivo è prevenire difficoltà procedurali, evitando ricorsi o complicazioni giudiziarie; le istanze non approvate vengono poste in evidenza. Questa procedura è in fase di estensione ad altri ambiti, quali ISEE e genitorialità. Il riesame si attiva nel momento in cui l'utente si presenta in sede, segnala la questione e il funzionario, qualora sussistano motivazioni valide, può richiedere una nuova istruttoria.

Un ulteriore passaggio operativo si è avuto con il Msg. Hermes n.1102 del 1° aprile 2025, che ha fornito indicazioni per la gestione delle domande classificate "In evidenza alla sede" relativamente al requisito della residenza biennale (requisito soggettivo previsto dall'art. 3, comma 1, lettera d, del d.lgs. n. 230 del 2021) in assenza di contratto di lavoro o per la verifica del requisito della genitorialità. Successivamente, con il Msg. Hermes n.2368 del 28 luglio 2025, è stata resa disponibile una nuova funzionalità per la valorizzazione dei periodi di residenza nei Comuni, anche non continuativi e in differenti territori, fornendo istruzioni pratiche per la gestione delle diverse casistiche emerse.

Come era emerso nella precedente Relazione di verifica, con Msg. Hermes n.4486 del 30 dicembre 2024 è stato comunicato l'avvio della sperimentazione della piattaforma trasversale dei **ticket Remedy** realizzata nell'ambito del PES del 2023 "*Evoluzione procedura AUU – Assegno Unico Universale con la Direzione regionale e le strutture territoriali delle Marche*". La piattaforma consente la gestione, in tutte le sue fasi (creazione, assegnazione, presa in carico, risoluzione), delle richieste da parte degli operatori di sede, di informazione assistenza oppure di interventi di tipo amministrativo o tecnico relative alle domande di Assegno Unico Universale.

Con successivo Msg. Hermes n. 1138 del 3 aprile 2025 la sperimentazione è stata estesa alle Direzioni regionali e alle relative strutture territoriali dell'Abruzzo, Lombardia, Puglia e Veneto.
Considerato l'esito positivo della fase sperimentale, con il Msg. Hermes n.1631 del 23 maggio 2025, si comunica l'estensione della piattaforma dei ticket Remedy a tutte le strutture del territorio.
L'analisi dei dati relativi all'estensione della sperimentazione ha evidenziato, infatti, dei risultati positivi coerenti con l'obiettivo di efficientamento e di ottimizzazione del flusso di lavorazione delle domande interessate da richieste di assistenza. Inoltre, è emersa la necessità di introdurre la figura dell'operatore provinciale, incaricato di filtrare le richieste provenienti dagli operatori territoriali prima dell'inoltro alla Direzione regionale o alla Direzione di coordinamento metropolitano.
Relativamente ai dati sull'**Assegno Unico** si evidenzia che, nei primi 11 mesi del 2025, sono stati erogati alle famiglie assegni per 19,7 miliardi di euro, che si aggiungono ai 19,9 miliardi del 2024.
Sono **6.305.023** i **nuclei familiari** che hanno ricevuto l'assegno nel 2025, per un totale di **9.976.274 figli**: l'importo medio mensile per figlio nel 2025, comprensivo delle maggiorazioni applicabili, si attesta sui 173, e va da circa 58 euro per chi non presenta ISEE o supera la soglia massima (che, per il 2025, è pari a 45.939,56 euro), a 224 euro per la classe di ISEE minima (17.227,33 euro per il 2025).
Il direttore competente ha comunicato che la spesa annua si assesta sui 20 miliardi.
L'Istituto, con il Msg. Hermes n.2409 del 31 luglio 2025, ha comunicato che il servizio "Domande di maternità e paternità" è stato aggiornato per permettere al cittadino, agli Istituti di patronato e al Contact Center Multicanale di consultare le pratiche relative al congedo di paternità obbligatorio, congedo di maternità/paternità, congedo parentale, riposi giornalieri per allattamento e assegno di maternità dello Stato.

2.4 Sostegno alla Maternità e congedi parentali

La Corte costituzionale è intervenuta sulla materia con la sentenza n. 115 depositata in data 21 luglio 2025 dichiarando "l'illegittimità costituzionale dell'art. 27-bis del decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151 (Testo unico delle disposizioni legislative in materia di **tutela e sostegno della maternità e della paternità**, a norma dell'articolo 15 della legge 8 marzo 2000, n. 53), come inserito dall'art. 2, comma 1, lettera c), del decreto legislativo 30 giugno 2022, n. 105, recante «Attuazione della direttiva (UE) 2019/1158 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'equilibrio tra attività professionale e vita familiare per i genitori e i prestatori di assistenza e che abroga la direttiva 2010/18/UE del Consiglio», nella parte in cui non riconosce il congedo di paternità obbligatorio a una lavoratrice, genitore intenzionale, in una coppia di donne risultanti genitori nei registri dello stato civile".

In tale ambito l'Istituto con il Msg. Hermes n.2450 del 7 agosto 2025 e il Msg. Hermes n.3322 del 5 novembre 2025 ha precisato che la pronuncia della Corte costituzionale estende i suoi effetti ai rapporti non ancora esauriti e non definiti al momento in cui la norma (art.27 bis d.lgs. n.151 del 2001) ha cessato di produrre effetti. Si evidenzia, inoltre, che non possono essere considerate indebite le fruizioni di congedo di paternità obbligatorio da parte della lavoratrice, genitore intenzionale, in una coppia di donne risultanti genitori nei registri dello stato civile, precedenti il 24 luglio 2025 avvenute nel rispetto dell'articolo 27-bis del decreto legislativo n. 151 del 2001, e delle vigenti disposizioni di legge.

Con la circolare n. 76 del 14 aprile 2025 e con il Msg. Hermes n. 1303 del 16 aprile 2026 sono state date indicazioni per il contributo economico una tantum di 1.000 euro introdotto dalla legge 30 dicembre 2024, n. 207. Successivamente, l'INPS, inoltre, con il Msg. Hermes n.2345 del 24 luglio 2025, comunica una modifica relativa ai termini di presentazione delle domande per il "Bonus nuovi nati". Il termine per l'invio delle richieste è stato esteso da 60 a 120 giorni a decorrere dalla data dell'evento che dà diritto al beneficio, ossia la nascita del minore o il suo ingresso in famiglia tramite adozione o affidamento.

Con il Msg. Hermes n. 3515 del 21 novembre 2025, l'Istituto annuncia l'estensione della modalità proattiva al servizio per richiedere il Bonus , introdotto dalla legge di bilancio 2025. Il beneficio consiste, come già esposto, nell'erogazione alle famiglie, in possesso dei requisiti richiesti, di un importo una tantum di 1.000 euro per ogni figlio nato o adottato dal 1° gennaio 2025.

La modalità proattiva attraverso l'accesso all' Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente permette all'Istituto di contattare direttamente le famiglie interessate per semplificare l'accesso alle prestazioni.

Da novembre 2025, in occasione della nascita di un figlio, l'Istituto invierà ai genitori un'e-mail per invitarli a presentare domanda sia per l'Assegno unico sia per il Bonus nuovi nati, qualora il valore ISEE risulti inferiore al limite massimo previsto.

La comunicazione viene inviata esclusivamente agli utenti che hanno dato il proprio consenso a ricevere servizi proattivi, tramite l'area personale MyINPS.

In audizione, il Direttore Centrale ha riferito che a breve, tale modalità verrà estesa anche all'assegno sociale verso cui è stato sviluppato un approccio di prevenzione dell'indebito.

Con la circolare n.123 del 5 settembre 2025 è stata illustrata l'estensione dell'ambito applicativo del contributo asilo nido anche alle strutture che erogano servizi educativi integrative per l'infanzia di età 0 – 36 mesi e la validità della domanda presentate a decorrere dal 1° gennaio 2026 fino al compimento del terzo anno di età del bambino.

Con Msg. Hermes n.3336 del 6 novembre 2025 si illustra che nell'ambito delle attività di innovazione digitale finalizzate a rendere disponibili all'utenza informazioni e servizi in logica multicanale, il servizio "Bonus asilo nido" disponibile nell'App "INPS Mobile" è stato integrato con una nuova funzionalità per la consultazione dei pagamenti e delle contestazioni del contributo relative ai mesi richiesti nella domanda.

A seguito della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del decreto interministeriale Fondo Alimentare 2025 – Carta Dedicata a Te, l'Istituto con il Msg. Hermes n. 2519 del 1° settembre 2025, ha comunicato l'attivazione della nuova misura di sostegno destinata ai nuclei familiari con ISEE non superiore a 15.000 euro.

Per l'anno 2025, la dotazione finanziaria del Fondo alimentare è stata incrementata di 500 milioni di euro, con destinazione esclusiva all'acquisto di beni alimentari di prima necessità, esclusa qualsiasi bevanda alcolica. Per fruire della misura non è richiesta alcuna domanda da parte dei cittadini. I beneficiari saranno individuati automaticamente tra i nuclei familiari residenti in Italia e in possesso di un ISEE ordinario in corso di validità non superiore a 15.000 euro.

Restano esclusi i nuclei che percepiscono altre misure di inclusione o sostegno al reddito (Assegno di inclusione, Reddito di Cittadinanza, Carta acquisti, ecc.) di carattere nazionale, regionale o comunale, nonché prestazioni di disoccupazione o integrazione salariale.

Con la circolare INPS 28 ottobre 2025, n. 139 e il Msg. Hermes n. 3289 del 31 ottobre 2025, l'Istituto ha illustrato la disciplina del **Nuovo Bonus mamme**, un contributo mensile di 40 euro destinato alle lavoratrici con almeno due figli. Fino al 31 gennaio sono pervenute circa 700.000 domande inizialmente gestite solo dalla Direzione Centrale.

Con il Msg. Hermes n. 147 del 15 gennaio 2026, si comunica una importante novità procedurale: le lavoratrici madri che hanno già presentato domanda possono inviare un'ulteriore istanza integrativa per i mesi eventualmente non inclusi nella richiesta precedente, entro il 31 gennaio 2026, stesso termine previsto anche per chi ha maturato i requisiti dopo il 9 dicembre 2025 ma entro il 31 dicembre 2025.

2.5 Prestazioni creditizie e sociali

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2025-27, ha chiesto agli organi di gestione di garantire un costante dialogo con il CIV e un confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali riguardo all'impiego delle risorse attribuite alla **Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali**, orientando l'utilizzo della Gestione in base alle attuali trasformazioni economiche e sociali.

Il CIV ha sollecitato, altresì, di promuovere le adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (Fondo Credito) semplificando procedure e modulistica per l'accesso alle prestazioni, con il coinvolgimento di Patronati e intermediari istituzionali.

Nell'Aggiornamento alla Relazione Programmatica 2025 - 2027 il CIV invita a dare seguito all'innovazione normativa che permette la riapertura dei termini di adesione al Fondo Credito e di rispondere alle richieste relative all'anticipo ordinario del pagamento del TFS/TFR per gli iscritti al Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali mediante utilizzo delle risorse disponibili presso il Fondo.

Con riferimento alla riapertura dei termini di **adesione al Fondo Credito**, ai sensi dell'art. 27 della Legge 13 dicembre 2024 n.203 rubricato "Apertura strutturale dei termini di adesione alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali dell'INPS", si rappresenta che le nuove adesioni sono molto inferiori alle aspettative e alle previsioni. A fronte di una platea complessiva di circa 3,6 milioni di iscritti alla Gestione unitaria, le domande ammesse nel periodo 2022-31 gennaio 2026 risultano pari a 81.356, di cui n. 17.488 approvate nel 2025, evidenziando una risposta contenuta rispetto alle finalità sottese alla riapertura dei termini.

Per quanto concerne la prestazione di **anticipazione ordinaria del Trattamento di fine servizio (TFS) e del Trattamento di fine rapporto (TFR)** a carico della Gestione unitaria, è stata istituita in via sperimentale con deliberazione del CdA dell'Istituto n. 219 del 9 novembre 2022. Nell'ambito delle interlocuzioni avviate con i Ministeri vigilanti, l'Istituto ha ottenuto il nulla osta del Ministero del Lavoro nel settembre 2023; diversamente, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha contestato la copertura giuridica della misura, ritenendola una prestazione sociale non prevista dal D.M. n. 463/1998. In assenza di soluzioni condivise, idonee a superare le criticità evidenziate, l'Istituto ha disposto la conclusione anticipata della sperimentazione al 30 giugno 2024, con conseguente interruzione dell'acquisizione di nuove domande e definizione di quelle già pervenute nei limiti delle risorse disponibili. Le successive ipotesi alternative basate sulla cessione del TFS/TFR non hanno avuto seguito.

Circa la necessità di garantire un costante **dialogo con il CIV** e un confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali riguardo all'impiego delle risorse attribuite al Fondo, il Direttore della DC Credito, Welfare e Strutture sociali, nella seduta del 4 giugno 2025, ha rappresentato di aver dato seguito a tali indicazioni mediante interlocuzioni continuative. È stato inoltre evidenziato come la Gestione unitaria continui a dimostrare una significativa flessibilità nell'intercettare i mutamenti socioeconomici del Paese, attraverso politiche di integrazione volte a rafforzare il sistema di protezione sociale ed economica. In tale contesto si

colloca, tra le altre, l'introduzione della prestazione di **Screening sanitario**, finalizzata al rimborso delle spese sostenute per lo screening oncologico e cardiologico.

Nell'audizione dell'11 febbraio 2026, la DC Credito, Welfare e Strutture sociali ha confermato che sono oggetto di studio il potenziamento di specifiche aree di intervento, quali la prevenzione, la tutela della salute e la promozione dell'invecchiamento attivo, lo sviluppo della telemedicina a supporto dei soggetti fragili, nonché iniziative volte a ridurre il *mismatch* lavorativo e a favorire l'occupazione giovanile.

Tra le prospettive di sviluppo della Gestione Unitaria rientrano, inoltre, un approccio orientato alla misurazione dell'*outcome* sociale delle prestazioni e una gestione mirata a riequilibrare il mix dell'offerta, sia attraverso il rafforzamento delle prestazioni sociali, sia mediante il rilancio delle prestazioni creditizie.

La **spesa per le prestazioni sociali** risulta stabile a partire dall'anno 2021, assestandosi su una media di 420/430 milioni di euro annui; la previsione per il 2026, è pari a 462 milioni di euro.

Le prestazioni HCP *(Home Care Premium)* registrano un incremento strutturale rispetto al 2020, passando da 233 milioni di euro a oltre 255 milioni annui negli anni successivi; nel 2025 si osserva una flessione, in parte riconducibile al fisiologico *gap* frizionale dei servizi erogati, legato ai nuovi criteri di riconoscimento dei benefici e, in parte, alle difficoltà tecnologiche riscontrate in fase di avvio nel sistema HCP 2025–2028.

Nel 2025, la spesa per l'istruzione e soggiorni è pari a 87 milioni di euro, quella per la tutela della salute a 12 milioni di euro, mentre per la formazione universitaria e post-universitaria supera i 37 milioni di euro.

Relativamente alle **prestazioni creditizie**, permangono profili di criticità legati alla necessità di efficientare i processi prestazionali e di rafforzare gli strumenti di prevenzione, di monitoraggio e di recupero delle morosità.

La DC Credito, Welfare e Strutture Sociali, nell'audizione dell'11 febbraio 2026, ha illustrato una serie di interventi mirati sia al miglioramento delle modalità di erogazione sia al recupero delle somme in ambito creditizio.

Gli applicativi attuali risentono della migrazione dalle procedure ex INPDAP; per questo motivo, oltre alla migrazione delle informazioni dal SIN, è stato avviato un processo di reingegnerizzazione finalizzato a migliorare le funzionalità, garantire interoperabilità con altre procedure, e rafforzare i controlli.

È inoltre in corso la modernizzazione dei servizi di integrazione tra la gestione amministrativa e quella legale della morosità, allo scopo di assicurare continuità e includere il recupero degli indebiti.

Per quanto riguarda la gestione contabile, è in corso di sviluppo il servizio di conferimento automatizzato delle informazioni per la generazione delle scritture di contabilità generale che consentirà una confluenza automatica verso l'area bilanci dei dati necessari per la rilevazione degli accadimenti connessi alla erogazione ed alla riscossione dei crediti concessi.

Anche le attività collegate al Progetto 66, del **PNRR**, hanno dato nuovo slancio alla gestione dei mutui ipotecari per dipendenti pubblici e al recupero morosità. Il recupero delle somme è affidato a un motore gestionale dedicato, che richiede ulteriore integrazione per assicurare una gestione semplice e coordinata tra la fase amministrativa e quella legale.

Con Msg. Hermes n.2632 del 9 settembre *2025 "Regolamento per l'erogazione dei mutui ipotecari agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali adottato con determinazione Commissariale n. 109 del 2023 – aggiornamento della funzionalità Successione Mutui Ipotecari*", è stato comunicato l'avvenuto aggiornamento della funzione "Successione Mutui Ipotecari", che permette agli operatori di Sede la lavorazione della domanda di successione nella titolarità del contratto di mutuo presentata dagli aventi diritto a seguito del decesso del mutuatario.

Tra le principali progettualità nell'ambito del **Piano di Evoluzione dei Servizi** (PES), destinate a tracciare il disegno complessivo di revisione organica, innovazione e semplificazione dei processi relativi alle prestazioni creditizie e di welfare e delle procedure poste a presidio degli stessi, troviamo:

- il rilascio in cloud del nuovo applicativo dedicato alla gestione delle prestazioni di Screening sanitario;
- il rilascio in cloud di evolutive IT per le prestazioni socioeducative, con particolare riguardo all'utilizzo dell'IA per ottimizzare l'istruttoria di sede;
- la realizzazione del cassetto del credito e del welfare;
- la Revisione del regolamento per l'erogazione di prestiti agli iscritti alla Gestione Unitaria delle Prestazioni creditizie e sociali, agli iscritti alla Gestione Assistenza Magistrale, agli iscritti alla Gestione Fondo Credito IPOST;
- lo sviluppo di nuove strutture applicative dedicate all'istruttoria dei prestiti con implementazione di soluzioni di interoperabilità con altre pubbliche amministrazioni;
- l'implementazione dell'applicativo reingegnerizzato riscossione mutui ipotecari edilizi.

Una prestazione particolarmente attenzionata dalla Commissione Prestazioni e dal CIV è **l'Home Care Premium**. In tale ambito, in merito alla tipologia dei beneficiari, si evidenzia che il 90% dei beneficiari è costituito da pensionati, mentre la quota di minori non autosufficienti è residuale, circostanza che suggerisce l'opportunità di valutare prestazioni dedicate.

Durante l'incontro con i sindacati confederali, l'Amministrazione ha dichiarato che non è possibile aumentare il budget per Home Care Premium senza ridurre altre prestazioni welfare: infatti, gli stanziamenti dedicati al progetto HCP assorbono oltre il 30% delle risorse della Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (la quota più alta tra le prestazioni erogate). Per gli scopi istitutivi dello stesso le risorse devono, dunque, essere destinate anche alle altre prestazioni di welfare dedicate agli anziani, al sostegno dei giovani e alla formazione.

Il bando *Home Care Premium*, pubblicato il 25 marzo 2025 e destinato a dipendenti pubblici e pensionati delle PP.AA., introduce alcune modifiche. Le novità riguardano sia la prestazione principale sia quelle integrative. Si tratta di un progetto di durata triennale rivolto ai soli dipendenti pubblici e pensionati aderenti di PP.AA, in quanto finanziato con la contribuzione versata dagli stessi alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e quindi non a carico della fiscalità generale. Le modifiche relative alla prestazione prevalente hanno interessato principalmente la modalità di corresponsione del contributo.

Per risolvere le criticità riscontrate nei controlli dell'Istituto, il nuovo bando prevede, infatti, che il pagamento trimestrale della prestazione avvenga solo dopo i controlli, che devono essere trimestrali per rispettare i termini normativi sulla contribuzione dei lavoratori domestici.

Le modifiche alle prestazioni integrative riguardano sia i servizi forniti sia le modalità di erogazione.

Sarà riconosciuta la possibilità, per l'utente che risulterà beneficiario, di accedere alle seguenti prestazioni integrative:

- servizi professionali domiciliari finalizzati a migliorare l'autonomia personale nelle attività di vita quotidiana, effettuati da terapista occupazionale;
- servizi professionali di terapia della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva;
- servizi professionali di psicologia e psicoterapia;
- servizi professionali di biologia nutrizionale e di dietistica;
- servizi professionali di fisioterapia;
- servizi professionali di logopedia;
- servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive, effettuati dall'educatore professionale sociosanitario o dall'educatore professionale socio pedagogico;
- servizi professionali di infermieristica.
- servizi professionali di cura e di assistenza alle persone in condizione di disabilità, finalizzati a soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere e l'autonomia, effettuati da operatore sociosanitario (OSS) e da operatore socioassistenziale (OSA).

Tali servizi andranno a sostituire in parte alcuni di quelli previsti nel bando precedente e saranno resi da professionisti iscritti ai relativi albi professionali, mentre altri servizi, in precedenza previsti come il trasporto e i centri diurni non sono stati riproposti nel nuovo bando perché scarsamente utilizzati dai beneficiari della precedente edizione (rispettivamente utilizzati da circa 300 utenti e da circa 450 utenti in tutta Italia su una platea di circa 35.000 potenziali beneficiari).

Nel precedente bando, l'Istituto assegnava dei fondi agli ATS con i quali organizzavano i servizi, decidendo in autonomia come erogarli e come gestirli.

La gestione dei servizi integrativi ora non è più affidata agli ATS, ma a una piattaforma che accredita direttamente i professionisti sanitari. Il pagamento avviene direttamente al professionista, eliminando l'intermediazione degli Ambiti Territoriali e Sociali. Gli ATS hanno ora il compito di individuare i professionisti idonei, con il pagamento delle spese gestionali vincolato al raggiungimento di un numero congruo di professionisti sul territorio.

Sono state reintrodotte, altresì, le figure degli Operatori Socio Sanitari (OSS) e degli Operatori Socio-Assistenziali (OSA), che devono essere in possesso di attestato di qualifica professionale verificato tramite registro regionale o attestato rilasciato dalla regione.

In alcuni recenti verbali del Collegio dei Sindaci (nn.7/2025, 10/2025, 13/2025 e 16/2025) è stato evidenziato che le prestazioni Home Care Premium sono principalmente prestazioni sanitarie, con

conseguente rischio di essere assimilate ai fondi sanitari integrativi e relativa regolamentazione. Sono state, inoltre, perse le prestazioni sociali come trasporto e assistenza domiciliare.

L'Amministrazione chiarisce che non si tratta di un fondo sanitario integrativo, poiché manca una contribuzione specifica e un sistema assicurativo. L'unica novità riguarda l'assistenza domiciliare affidata a personale qualificato.

Nel contesto dell'Home Care Premium, si segnala che tra la fine del 2025 e l'inizio del 2026 si sono verificati problemi tecnici che hanno notevolmente rallentato i pagamenti delle prestazioni. Attualmente, la situazione sta tornando alla normalità: tutti i pagamenti relativi al terzo trimestre 2025 sono stati completati e, entro la fine di febbraio sono stati avviati anche quelli per il quarto trimestre.

In riferimento alla **consistenza patrimoniale del Fondo Credito** e al relativo andamento economico, si evidenzia che le entrate contributive per gli anni 2023 e 2024 ammontano a circa 491 milioni di euro annui, rappresentando circa il 70% delle entrate complessive. I proventi finanziari, derivanti principalmente da interessi su mutui e prestiti, sono pari a 93 milioni di euro all'anno. Gli altri ricavi e proventi, la cui principale fonte è costituita dai contributi al Fondo di garanzia per la copertura dei rischi connessi all'erogazione dei prestiti, registrano valori tra i 10 e gli 11 milioni di euro ogni anno, cui si aggiunge un recupero di oneri tributari di 7 milioni di euro riscontrato nel 2024.

Per quanto concerne la gestione degli oneri, circa l'80% della spesa è destinata alle prestazioni sociali. La parte restante riguarda la gestione delle strutture sociali, i trasferimenti allo Stato previsti dalla normativa sulla finanza pubblica (spese relative all'acquisto di beni e servizi) e ulteriori oneri gestionali di diversa natura.

I risultati economici di esercizio complessivamente sono stati positivi sia nel 2023 che nel 2024, con un plus di 126,56 milioni nel 2023 e di 139,48 milioni nel 2024. Il patrimonio netto è aumentato, passando da 9,78 miliardi (2023) a 9,92 miliardi (2024).

L'indice di ritorno della contribuzione (indicatore IRC) - indicatore sintetico piuttosto grezzo che esprime un valore economico di ritorno degli iscritti per ogni euro di contribuzione versata – presenta un rapporto inferiore a uno (0,86 nel 2024 e 0,89 nel 2023), ma non vengono presi in considerazione servizi monetari e prestazioni creditizie.

L'obiettivo dell'Istituto è raggiungere un valore più performante pari a uno, per garantire equilibrio ed un rapporto paritario tra le prestazioni erogate e la contribuzione effettivamente versata.

Relativamente all'andamento delle domande per mutui ipotecari il picco è stato registrato nel 2023 (n. superiore a 18.500 domande).

Nel 2024 (n. 5.871) e nel 2025 (n. 7.008), si è osservata una fase di stabilizzazione, con la maggior parte delle attività concentrate verso la fine dell'anno. Questa situazione ha avuto un impatto sulla conclusione dei procedimenti di concessione, sulla riapertura delle graduatorie e ha comportato che gli impegni di spesa venissero posticipati al 2026.

Si ricorda che le prestazioni del Fondo, sono finanziate solo e soltanto coi contributi degli iscritti, non essendo un fondo che grava sulla fiscalità generale.
La consistenza patrimoniale del fondo è solida e questo consente appunto di ipotizzare uno sviluppo anche verso altre attività.
Di seguito si espongono i **volumi numerici dei finanziamenti** erogati nell'anno 2025 per singola prestazione creditizia:

- piccolo prestito 48.825
- prestito pluriennale diretto.5.301
- prestito pluriennale IPOST.347
- mutui ipotecari edilizi. 1.307

e il **volume dei benefici erogati** nell'anno 2025 in prestazioni sociali su un totale di benefici erogati pari a n. 109.567:

- Borse universitarie 9.850
- Centri estivi.1341
- Corsi di lingua Italia.4.169
- Estate INPSieme Estero.44.939
- Estate INPSieme Italia.18.560
- Convitti/Semiconvitti (tutte le tipologie) migliaia di benefici
- Long Term Care. 2.547
- Master e corsi di perfezionamento oltre 600 tra bandi 2023 e 2024.

La DC competente ha indicato due principali obiettivi: da una parte, ottimizzare le procedure e alleggerire il carico delle strutture rendendo la gestione più agevole e uniforme; dall'altra, organizzare meglio le informazioni per valutare l'attivazione di nuove prestazioni redistribuendo il budget disponibile. Inoltre, è in fase di apertura **l'Osservatorio del Credito e Welfare**, che potrà diventare uno strumento prezioso sotto il profilo direzionale e gestionale.
Ulteriore obiettivo della DC Credito, Welfare e Strutture Sociali è la valorizzazione e l'ottimizzazione delle strutture sociali in coerenza con le finalità statutarie e con l'evoluzione dei bisogni sociali, si rinvia al programma 4.9 - Welfare aziendale e strutture sociali per l'analisi del tema.

2.6 Inclusione sociale

Nella Relazione Programmatica 2025 – 2027, è stato chiesto all'Istituto di monitorare e relazionare al CIV ogni sei mesi su dati ed effetti delle prestazioni, attività formative, di orientamento e ricollocazione legate all' "**Assegno di inclusione**" e al "**Supporto per formazione e lavoro**", confrontando platee, trattamenti e costi con quelli del Reddito di Cittadinanza.

L'indirizzo non è stato recepito. Al CIV non sono stati trasmessi report semestrali né analisi relative alle prestazioni di inclusione sociale.

Con Msg. Hermes n.2052 del 27 giugno 2025 sono state fornite indicazioni per la presentazione delle domande di rinnovo dell'Assegno di inclusione da parte dei nuclei familiari che hanno percepito la diciottesima mensilità della misura e che intendono presentare domanda di rinnovo, per ulteriori dodici mesi, previa sospensione di un mese, come previsto dall'articolo 3, comma 2, del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48. In particolare, sono state introdotte semplificazioni per la presentazione delle domande di rinnovo da parte dei nuclei familiari che non hanno subito variazioni nella propria composizione e illustrate le modalità di compilazione della domanda. E' stata altresì confermata la previsione del citato decreto, circa l'obbligo di presentazione dei nuclei familiari ai Servizi Sociali entro centoventi giorni dalla data di sottoscrizione del Patto di attivazione digitale (che, per le domande di rinnovo da parte dei nuclei familiari che non hanno avuto variazioni nella composizione, coincide con la data di presentazione della domanda), nonché è garantita l'erogazione delle prime tre mensilità spettanti dell'ADI in caso di accoglimento della domanda in prossimità dello spirare dei centoventi giorni.

L'Istituto attraverso il Msg. Hermes n.2458 dell'8 agosto 2025, annuncia un contributo straordinario aggiuntivo all'**Assegno di inclusione** per i nuclei familiari che subiscono una sospensione di un mese del beneficio economico, dopo un periodo di fruizione non superiore a diciotto mesi. L'obiettivo è quello di rafforzare le misure di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, secondo quanto stabilito dal decreto-legge 26 giugno 2025, n. 92, art. 10 ter. Ai nuclei familiari che hanno presentato domanda per il rinnovo dell'Assegno di inclusione, il contributo straordinario aggiuntivo, pari alla prima mensilità di rinnovo (massimo 500 euro), viene riconosciuto previa verifica dei requisiti ed erogato con la prima mensilità di rinnovo o comunque entro dicembre 2025. Per le domande presentate a luglio 2025, i pagamenti sono partiti dal 14 agosto; per quelle successive, il contributo sarà corrisposto contestualmente al rinnovo dell'ADI, entro dicembre.

Con il Msg. Hermes n.2355 del 25 luglio 2025 circa la "*ricognizione giudizi pendenti RdC per il requisito della residenza",* si forniscono indicazioni amministrative e chiarimenti in ordine all'applicazione dell'art. 2, comma 1 del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito, con modificazioni, nella legge 28 marzo 2019, n. 26, alla luce della sentenza n. 31 del 2025 della Corte costituzionale.

La disciplina relativa al Reddito di cittadinanza (RdC) è stata formalmente abrogata dall'articolo 1, commi 313-321, della Legge n. 197 del 2022 (Legge di Bilancio 2023). Prima dell'abrogazione, per richiedere il RdC era necessario essere residenti in Italia da almeno dieci anni continuativi, di cui gli ultimi due

immediatamente precedenti la domanda e per tutta la durata del beneficio. La Corte d'Appello di Milano, con ordinanza del (31 maggio 2022 ha sollevato davanti alla Corte costituzionale la questione di legittimità costituzionale sull'art. 2, comma 1, lettera a), del D.L. n. 4 del 2019 convertito in legge n. 26 del 2019, nella parte in cui prevedeva il requisito decennale. Con sentenza n. 31 del 2025, la Corte costituzionale ha dichiarato che il limite temporale di residenza deve essere ridotto a cinque anni. Sono state fornite, pertanto, nel Msg Hermes n. 2355 del 25 luglio 2025, indicazioni operative per l'applicazione di tale pronuncia.

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2025-2027, ha chiesto, altresì, di favorire e garantire l'interconnessione tra istituzioni, associazioni, assistenti sociali e servizi per l'impiego e formazione coinvolti nella gestione ADI, SFL e il Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), al fine di rispondere efficacemente ai bisogni dei cittadini.

Si evidenzia che il 4 luglio 2025, a Roma, presso Palazzo Wedekind, è stato siglato un Protocollo di intesa per il contrasto alle percezioni indebite dell'Assegno di Inclusione (ADI) e dei contributi legati al Supporto Formazione Lavoro (SFL).

L'accordo biennale con Carabinieri e Guardia di Finanza mira a rafforzare i sistemi di controllo preventivo sulle erogazioni pubbliche a contrasto della povertà, verificando eventuali usi impropri delle risorse.

Il protocollo prevede più vigilanza, l'adozione da parte dell'INPS di tecnologie innovative e uno scambio semestrale di informazioni utile anche alle procure regionali della Corte dei conti per contrastare attribuzioni indebite. Questo sistema consente un monitoraggio costante e facilita l'individuazione di irregolarità e frodi nelle prestazioni ADI e SFL.

Al fine di valutare le caratteristiche del soggetto preso in carico, l'Istituto, con il Msg. Hermes n.1994 del 24 giugno 2025, ha pubblicato sul suo portale il questionario "INPS in rete", (nell'ambito del progetto "INPS in rete per l'inclusione", prima chiamato "INPS per tutti"), sviluppato insieme ad ANCI, Caritas Italiana (a cui è stata dedicata una linea telefonica dell'INPS h.24), Comunità di Sant'Egidio e Croce Rossa Italiana. Il questionario, anonimo e personalizzato, aiuta gli utenti a individuare le prestazioni cui potrebbero accedere. Rende, pertanto, più accessibili i servizi a persone in grave disagio economico, lavorativo e abitativo e che potrebbero essere in possesso dei requisiti di accesso a una o più prestazioni. L'obiettivo è anche di estenderlo ad altre Direzioni di prodotto.

Il progetto "**INPS in rete per l'inclusione**", presentato a palazzo Wedekind l'11 giugno 2025, promuove ascolto, accoglienza e sostegno verso categorie fragili, inclusi senza fissa dimora, vittime di violenza e detenuti, favorendo il reinserimento lavorativo e la costruzione di percorsi di vita dignitosi.

Nel 2024, sono state supportate oltre 5.400 persone tramite consulenze e strumenti come Reddito di libertà, Assegno di Inclusione (ADI) e Assegno Unico Universale.

Nel 2025, le convenzioni territoriali attualmente in corso di validità sono 59 e sono soggette a monitoraggio semestrale da parte della DC Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità.

INPS IN RETE	1° sem. 2024	anno 2024	1° sem. 2025	anno 2025
N° soggetti avvicinati	2.968	5.414	3.509	7.549
N° questionari compilati	964	3.201	2.241	3.931
Cittadinanza italiana	717	1.799	1.649	1.971
Cittadinanza straniera	318	1.498	1.273	1.957
Numero soggetti in possesso di SPID/CIE/CNS	723	992	326	1.100
Numero soggetti in possesso di ISEE	2.431	4.096	1.802	3.321
Numero domande INPS presentate	1.237	3.021	2.804	4.371
Numero Prestazioni INPS erogate	1.079	3.021	2.404	3.619

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità

L'analisi dei dati della tabella mostra **un rafforzamento delle attività** del Progetto INPS in Rete per l'Inclusione dal 2024 al 2025, sia nel confronto semestrale che annuale. Nel primo semestre 2025 rispetto al primo semestre del 2024, i soggetti avvicinati aumentano da 2.968 a 3.509 (+18%), e i questionari compilati da 964 a 2.241, grazie al nuovo format digitale. Crescono sia gli utenti italiani (da 717 a 1.649) sia quelli stranieri (da 318 a 1.273), mentre calano quelli con SPID/CIE/CNS (da 723 a 326), segnalando l'accesso di fasce meno digitalizzate. Le domande INPS presentate passano da 1.237 a 2.804 (+127%) e le prestazioni erogate da 1.079 a 2.404 (+123%).

Sul piano annuale, i soggetti avvicinati crescono da 5.414 a 7.549 (+39%), e i questionari da 3.201 a 3.931 (+23%). Aumentano gli italiani (+10%) e gli stranieri (+31%). Chi possiede SPID/CIE/CNS cresce moderatamente (+11%), mentre il possesso dell'ISEE cala (-19%), probabile segnale di difficoltà o maggiore fragilità dei nuclei raggiunti. Domande INPS e prestazioni erogate salgono rispettivamente a 4.371 (+45%) e 3.619 (+20%), confermando un impatto concreto sull'accesso alle misure di sostegno.

INPS IN RETE	anno 2023	anno 2024	% 24vs23	anno 2025	% 25vs24
N° soggetti avvicinati	1.440	5.414	275,97	7.549	39,43
N° questionari compilati	928	3.201	244,94	3.931	22,81
Cittadinanza italiana	944	1.799	90,57	1.971	9,56
Cittadinanza straniera	486	1.498	208,23	1.957	30,64
Numero soggetti in possesso di SPID/CIE/CNS	612	992	62,09	1.100	10,89
Numero soggetti in possesso di ISEE	1.105	4.096	270,68	3.321	-18,92
Numero domande INPS presentate	805	3.021	275,28	4.371	44,69
Numero Prestazioni INPS erogate	488	3.021	519,06	3.619	19,79

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità

Nel triennio 2023–2025, quasi tutti gli indicatori aumentano oltre il 200%, (i soggetti avvicinati aumentano del 276%, i questionari compilati del 245% e le domande INPS presentate del 275%), in particolare grazie al rafforzamento delle attività locali. Rimangono complessivamente comunque bassi i valori assoluti rispetto alla platea di riferimento.

Nel 2025, la crescita prosegue ma con tassi inferiori, indicando una fase di consolidamento. Unica eccezione, il possesso dell'ISEE diminuisce del 19%, probabilmente per difficoltà operative o la presenza di nuclei fragili. Invece, SPID/CIE/CNS cresce dell'11%, segnalando migliori competenze digitali.

La **Piattaforma di Personalizzazione e Proattività** (P&P) dell'INPS abbina automaticamente servizi previdenziali e assistenziali agli utenti in base alle loro caratteristiche, proponendo le prestazioni idonee

senza richiesta. Sfrutta tecniche avanzate, rientra nel piano di digitalizzazione finanziato dal PNRR ed è passata da un servizio passivo a uno proattivo, migliorando l'accessibilità. Nel rispetto della privacy, l'Istituto ha ottenuto 10 milioni di consensi per l'approccio proattivo.

Connesso all'obiettivo di semplificare e rendere più efficienti i servizi erogati ai cittadini e alle imprese è il progetto **Welfare as a Service** che permette di consultare le statistiche sulle prestazioni di *welfare* erogate a tutti i livelli territoriali e rende fruibile a tutte le PP.AA. il rilevante patrimonio informativo dell'INPS. La tematica del WAaS è approfondita nel programma 4.2 sui Sistemi informativi.

Con Msg. Hermes n.2738 del 19 settembre 2025, l'INPS introduce una video-guida interattiva per i beneficiari di ADI, pensata per chiarire obblighi, opportunità e facilitare l'accesso ai percorsi di inclusione sociale e lavorativa. Il lancio della nuova **video-guida** rappresenta un passo importante verso una comunicazione più vicina e accessibile ai cittadini che fruiscono della misura.

La modalità proattiva e personalizzata al servizio, oltre a riguardare i beneficiari di Adi e oltre a d essere disponibile (da dicembre 2024), anche per i genitori che presentano per la prima volta la domanda Assegno Unico Universale, in attesa del primo pagamento, è stata estesa anche al Bonus nuovi nati.

Con Msg. Hermes n.3048 del 14 ottobre 2025 viene tracciato il percorso, di seguito sintetizzato, presso i Servizi Sociali e i Centri per l'impiego da parte del nucleo familiare che ha presentato domanda di rinnovo dell'ADI.

Attraverso la piattaforma SIISL si può verificare il percorso assegnato ai nuclei familiari beneficiari dell'ADI, che viene definito dopo l'analisi multidimensionale.

L'INPS, con il Msg. Hermes n.102 del 12 gennaio 2026, comunica che dal 1° gennaio 2026 ai sensi dell'art. 1, comma 208, della legge 30 dicembre 2025, n. 199, entra in vigore una nuova modalità di calcolo dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), più favorevole per le famiglie con figli e per l'accesso alle principali misure di inclusione sociale, secondo quanto previsto dall'articolo 1 della legge di Bilancio 2026.

Il **nuovo valore dell'ISEE** per specifiche prestazioni familiari e per l'inclusione, si applica esclusivamente alle seguenti prestazioni erogate dall'Istituto: Assegno di inclusione (ADI), Supporto per la formazione e il lavoro (SFL), Assegno unico e universale per i figli a carico, Bonus asilo nido e forme di supporto domiciliare e Bonus nuovi nati.

Sebbene l'assegno di Inclusione (ADI) e il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), che hanno sostituito Reddito e Pensione di Cittadinanza da gennaio 2024 e settembre 2023, non richiedano una relazione periodica come previsto dal CIV, sono comunque monitorati con incontri mensili tra patronati e CAF e aggiornamenti normativi. Il 3 febbraio 2026 è stato pubblicato l'Osservatorio sulle due misure (Msg. Hermes n.410 del 3 febbraio 2026).

I dati aggiornati fino a dicembre 2025 mostrano che il numero dei nuclei familiari che hanno beneficiato di almeno una mensilità dell'Assegno di Inclusione da gennaio 2024 a dicembre 2025 sono stati 936.000, con:

- il coinvolgimento complessivo di 2,2 milioni di persone;
- un importo medio mensile dell'Assegno pari a 685 euro;

- un numero medio di 2,4 componenti per nucleo.

L'andamento mensile dell'importo medio riflette anche:

- l'erogazione di eventuali arretrati (in particolare ad aprile 2025 pari a 1000 euro) legati alle novità normative sopra descritte;
- il riconoscimento del contributo straordinario nel mese di agosto (pari a 925 euro), particolarmente evidente per la generazione entrata nella misura a gennaio 2024 e per la quale il mese di sospensione si è verificato a luglio 2025.

I nuclei beneficiari dell'ADI nel mese di dicembre 2025 sono stati quasi 647.000, con un importo medio erogato di 697 euro. Per questi nuclei si rileva che:

- in 238.000 sono presenti minori;
- in 258.000 sono presenti disabili;
- in 338.000 sono presenti persone di almeno 60 anni di età;
- in 12.000 ci sono persone in condizioni di svantaggio;
- 234.000 sono i nuclei con carichi di cura.

Per quanto riguarda il **Supporto per la Formazione e il Lavoro**, dall'inizio della prestazione (settembre 2023) a dicembre 2025, sono solo **228.000** le persone che hanno percepito almeno un pagamento, con una prevalenza di beneficiari nelle regioni del Sud e nelle Isole, pari a quasi l'80% del totale.

Nel mese di dicembre 2025 i beneficiari in pagamento sono 84.815: segnale di un incremento della presenza delle donne e un trend in crescita dei beneficiari nelle classi di età più giovani, a fronte di una continua diminuzione in quelle più anziane.

Si riportano di seguito i report annuali di monitoraggio al 31 dicembre 2025 elaborati dalla DC Inclusione e sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità dell'Assegno di inclusione e del Supporto Formazione e lavoro ricordando che i dati riportati, diversamente dai dati pubblicati nell'Osservatorio nazionale delle due misure, fanno riferimento al numero di domande e non ai nuclei familiari beneficiari.

Supporto per la Formazione Lavoro

	Presentate	Da istruire	Verificate	Accolte	Respinte	Annullate	Accantonamenti SFL anno 2025 (***)		Accrediti SFL anno 2025		Evidenza / sospensione istruttoria (**)	Evidenza / sospensione rinnovi (**)	Domande con pagamenti (*)	Accolte con pagamenti interrotti (**)	Decadute	Revocate	Terminate
							Disposizioni accantonate	Importo (€)	Disposizioni predisposte	Importo (€)							
Abruzzo	11.425	1072	101	1.928	3.932	681	15.970	6.684.950	16.031	7.994.950	18	4	4.394	70	1.861	12	1.820
Basilicata	4.705	513	63	1.032	1.371	323	5.706	2.398.650	5.706	2.831.100	5	1	1.447	48	924	1	473
Calabria	62.199	3368	395	16.781	20.499	3194	126.129	50.717.550	127.415	63.549.100	88	17	28.510	2.287	7.936	145	9.793
Campania	160.441	12793	1.644	45.721	49.851	10017	229.739	91.752.700	230.310	114.154.500	220	32	64.136	4.400	25.895	264	14.036
Emilia Romagna	17.154	2786	130	1.863	6.826	1227	16.813	7.018.100	16.858	8.383.250	33	3	4.743	149	2.507	50	1.732
Friuli Venezia Giulia	3.723	530	41	420	1.443	261	3.595	1.534.510	3.595	1.785.760	5	-	1.152	58	643	11	369
Lazio	43.344	5886	619	7.962	15.339	2992	36.745	14.975.750	37.032	18.412.950	68	16	11.070	438	7.926	46	2.506
Liguria	8.500	1230	117	998	3.248	633	6.804	2.843.400	6.818	3.370.000	14	3	2.064	70	1.623	1	636
Lombardia	36.604	6406	419	4.601	14.824	2276	26.240	11.010.700	26.274	13.042.500	76	10	7.642	266	5.638	34	2.330
Marche	6.156	873	65	817	2.368	411	6.830	2.833.150	6.924	3.448.350	14	3	1.924	45	908	14	686
Molise	3.688	330	30	815	1.237	166	6.611	2.748.700	6.636	3.307.200	8	-	1.525	55	554	4	544
Piemonte	31.886	4003	314	5.355	11.533	2094	37.001	15.240.250	37.330	18.578.900	70	3	9.960	396	5.090	50	3.377
Provincia autonoma di Bolzano	300	98	3	10	141	25	19	6.950	19	9.200	3	1	9	-	20	-	-
Provincia autonoma di Trento	769	183	3	50	349	55	385	155.300	385	186.650	1	3	100	6	95	1	32
Puglia	75.281	4793	492	17.679	25.178	4524	162.037	66.916.250	162.065	80.913.700	91	21	34.500	600	8.932	96	13.496
Sardegna	31.102	2739	333	5.182	11.023	2198	46.717	19.665.050	47.429	23.608.000	40	10	11.466	251	4.967	50	4.570
Sicilia	104.594	8602	1.387	33.840	27.298	6120	120.608	48.432.250	121.792	60.249.350	107	40	37.818	1.955	20.879	124	6.237
Toscana	16.292	2244	140	1.970	6.324	1088	17.354	7.268.200	17.445	8.676.750	12	1	5.086	186	2.669	5	1.840
Umbria	4.142	558	45	527	1.484	277	3.929	1.630.750	3.938	1.959.550	8	-	1.374	34	704	1	538
Valle d'Aosta	347	44	4	35	144	26	275	112.900	275	136.450	-	-	88	5	74	1	19
Veneto	9.934	1914	124	898	4.084	684	6.964	2.939.300	6.974	3.458.950	20	1	2.288	97	1.353	58	799
Italia	**632.586**	**60.965**	**6.469**	**148.484**	**208.496**	**39.272**	**876.471**	**356.885.360**	**881.251**	**438.057.160**	**901**	**169**	**231.296**	**11.416**	**101.198**	**968**	**65.833**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Inclusione e Sostegno alla Familia e alla Genitorialità

Il monitoraggio nazionale del **Supporto per la Formazione e il Lavoro** evidenzia un volume complessivo rilevante di istanze presentate e una distribuzione articolata delle stesse nelle diverse fasi del procedimento amministrativo, con separata evidenza degli esiti negativi (respinte e annullate). Con riferimento alla componente finanziaria della misura, il monitoraggio nazionale evidenzia:

- **accantonamenti SFL anno 2025** (calcolati sulle domande verificate, accolte e con almeno un pagamento): **Numero:** 876.471 **Importo complessivo:** 356.885.360 euro;
- **domande che hanno ricevuto almeno un pagamento**: 231.296;
- **accrediti SFL anno 2025: Numero**: 881.251 **Importo complessivo**: 438.057.160.

Sempre a livello nazionale, risultano registrati i seguenti esiti:

- **Domande decadute**: 101.198
- **Domande revocate**: 968
- **Domande terminate**: 65.833
- **Da istruire**: 60.965

- **Verificate**: 6.469
- **Accolte**: 148.484
- **Respinte**: 208.496
- **Annullate**: 39.272

Assegno di Inclusione

	Presentate	Da istruire	Verificate	Accolte	Respinte	Annullate	Accantonamenti ADI anno 2025 (**)		Accrediti ADI anno 2025		Evidenza /sospensione istruttoria (*)	Evidenza /sospensione rinnovi (*)	Decadute	Revocate	Terminate
							Disposizioni accantonate	Importo (€)	Disposizioni predisposte	Importo (€)					
Abruzzo	46.279	2.208	98	11.358	15.451	2.312	135.449	95.292.468	135.453	95.295.319	125	50	4.909	218	9.600
Basilicata	21.451	1.009	43	5.679	6.414	1.232	66.343	46.412.568	66.343	46.412.568	48	15	2.109	97	4.820
Calabria	178.491	8.277	235	47.320	51.163	10.148	561.484	420.948.862	561.610	421.057.704	394	161	18.490	1.394	41.070
Campania	592.617	31.533	654	150.878	173.616	34.797	1.812.988	1.469.001.715	1.813.647	1.469.592.721	1.074	470	61.617	6.895	131.553
Emilia Romagna	86.096	5.292	216	16.047	38.426	4.936	190.044	119.781.083	190.068	119.794.690	318	62	8.340	427	12.094
Friuli Venezia Giulia	20.148	1.189	62	4.400	7.989	1.033	52.659	31.338.533	52.661	31.339.559	49	19	1.971	85	3.370
Lazio	240.287	13.463	634	52.593	90.195	12.111	636.609	461.059.395	636.643	461.087.749	644	202	25.255	1.324	44.068
Liguria	48.814	2.775	127	10.970	18.660	2.366	131.019	90.005.509	131.021	90.007.876	152	48	4.749	106	8.909
Lombardia	213.239	12.933	613	39.219	96.677	11.254	468.722	310.937.152	468.782	310.988.800	546	173	20.640	1.125	30.232
Marche	32.392	1.741	73	6.903	13.194	1.793	80.299	53.049.638	80.302	53.050.718	68	15	3.196	183	5.241
Molise	12.333	628	10	3.249	3.727	634	38.200	26.896.503	38.200	26.896.503	38	3	1.306	60	2.681
Piemonte	133.954	7.461	345	29.702	50.717	7.117	354.571	247.928.042	354.579	247.931.545	384	105	13.608	742	23.878
Provincia autonoma di Bolzano	1.417	127	5	140	769	143	1.816	1.270.963	1.816	1.270.963	6	3	130	8	89
Provincia autonoma di Trento	8.661	542	17	1.211	4.843	409	15.062	8.094.060	15.064	8.095.224	49	11	725	6	859
Puglia	249.271	10.175	344	63.720	79.910	13.820	748.300	564.105.830	748.431	564.222.702	435	167	25.984	1.695	53.188
Sardegna	95.805	4.503	222	22.296	34.018	5.690	266.174	182.186.922	266.186	182.197.946	195	57	9.560	526	18.795
Sicilia	482.274	22.795	517	130.464	130.324	26.827	1.543.323	1.213.879.661	1.543.650	1.214.185.419	777	379	52.501	5.024	113.045
Toscana	79.103	4.233	189	15.939	33.418	4.318	190.347	123.596.632	190.365	123.613.952	258	55	7.700	361	12.687
Umbria	23.574	1.230	60	5.414	8.857	1.228	63.383	44.898.792	63.383	44.898.792	35	27	2.276	109	4.365
Valle d'Aosta	1.982	154	6	361	898	86	4.434	2.645.861	4.434	2.645.861	15	1	195	2	265
Veneto	66.635	3.980	209	12.893	29.192	3.575	156.087	97.645.761	156.098	97.652.377	207	27	6.097	412	10.070
Italia	**2.634.823**	**136.248**	**4.679**	**630.756**	**888.458**	**145.829**	**7.517.313**	**5.610.975.950**	**7.518.736**	**5.612.238.989**	**5.817**	**2.050**	**271.358**	**20.799**	**530.879**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Inclusione e Sostegno alla Familia e alla Genitorialità

- Il **volume complessivo** delle domande ADI è molto elevato, con una forte concentrazione in Campania e Sicilia.
- Gli **importi erogati** superano i **5,6 miliardi di euro** nel 2025.
- Le **prestazioni concluse** rappresentano una quota significativa del totale, a fronte di un numero non trascurabile di **respinte.**
- **Domande presentate**: 2.634.823
- **Da istruire**: 136.248
- **Verificate**: 4.679
- **Accolte**: 630.756
- **Respinte**: 888.458
- **Annullate**: 145.829

Per completezza di informazioni si segnala che gli importi relativi all'**ADI** erogati nel 2025, come indicato nell'Assestato, ammontano a **5.692 milioni di euro**, mentre quelli per il **SFL** sono pari a **641 milioni di euro**. Tali cifre risultano significativamente inferiori rispetto agli importi corrisposti per il Reddito di cittadinanza e la Pensione di Cittadinanza, come riportato nel Rendiconto Generale, che sono stati pari a 8.039 milioni di euro per l'anno 2022 e 8.871 milioni di euro per il 2021.

MISSIONE 3 - POLITICHE PER IL LAVORO

3.2 Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)

Relativamente al Programma 3.2, **Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)**, nella Relazione Programmatica 2025-2027 il CIV ha chiesto di assicurare la massima semplificazione e rapidità nell'accesso agli ammortizzatori sociali, nonché garantire efficacia ed efficienza nella loro erogazione, promuovendo al contempo il ruolo della rappresentanza collettiva.

Già nella Relazione di verifica 2024 è stato rilevato che la reingegnerizzazione delle procedure per la gestione delle integrazioni salariali, unitamente alle iniziative formative promosse sul territorio dalla Direzione competente, stavano favorendo un incremento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione delle relative prestazioni, determinando un miglioramento qualitativo nelle lavorazioni e riducendo contestualmente il contenzioso amministrativo.

Per monitorare il processo di riordino normativo sugli ammortizzatori sociali e garantire un'applicazione uniforme delle norme e delle interpretazioni emesse dal Ministero del Lavoro e dall'INPS su tutto il territorio nazionale, l'Istituto ha pubblicato la circolare n. 3 del 15 gennaio 2025. Questo documento riassume le principali disposizioni sugli ammortizzatori sociali e sulle misure di sostegno al reddito e alle famiglie, fornendo una panoramica delle regole che saranno in vigore nel 2025.

In questo contesto si segnala la presenza di alcuni messaggi pubblicati dall'Istituto, come il Msg. Hermes n. 966 del 19 marzo 2025 che fornisce indicazioni sul progetto PES del 2025 "*Introduzione di strumenti di intelligenza artificiale nella Piattaforma Omnia IS per migliorare l'efficienza delle lavorazioni*" finalizzato all'introduzione di strumenti di **Intelligenza Artificiale (IA)** durante l'analisi delle relazioni tecniche redatte dai datori di lavoro che presentano domande di Cassa Integrazione Ordinaria (CIGO). L'obiettivo è costruire, e infine, integrare nella piattaforma Omnia IS, uno strumento di AI in grado di verificare, in maniera automatizzata, la presenza e la completezza degli elementi informativi resi nelle relazioni tecniche.

In particolare, il progetto ha l'obiettivo di costruire ed addestrare uno strumento di IA che operi nella piattaforma OMNIA IS (Piattaforma unica delle integrazioni salariali) e sia in grado di verificare, in maniera automatizzata, la presenza e la completezza di tutti gli elementi informativi resi nelle sopra citate relazioni tecniche. Tale strumento di IA viene introdotto, quindi, per migliorare l'efficienza delle lavorazioni ed ha la finalità sia di supportare gli operatori di sede che gestiscono le istruttorie delle domande di CIGO sia di garantire maggiore uniformità di condotte su tutto il territorio nazionale.

In merito alla Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria (CIGS), l'Istituto, considerata la complessità dell'attuale procedimento che coinvolge l'INPS e il Ministero del lavoro, ha avviato un Progetto di miglioramento innovativo (PMI) che prevede, d'intesa con il Ministero del lavoro, la predisposizione e il rilascio di un nuovo modello di domanda unica per la CIGS. Il progetto si inserisce nel più ampio piano di digitalizzazione e modernizzazione degli ammortizzatori sociali, fortemente spinto dal PNRR, con l'obiettivo della semplificazione, automazione e velocizzazione delle procedure per aziende, intermediari e lavoratori.

Dopo numerosi confronti con i tecnici del Ministero del Lavoro in merito alle competenze dell'INPS si è riusciti a trovare una linea di intesa. Conseguentemente, in data 31 dicembre 2025, è stato rilasciato il prototipo di domanda unica CIGS, che porta una serie di benefici dal punto di vista della razionalizzazione dei controlli e che vedrà il rilascio effettivo e la messa in esercizio, alla fine del 2026. È stata già avviata la sperimentazione ed è consultabile da parte degli intermediari coinvolti.

Con il Msg. Hermes n.3636 del 2 dicembre 2025, si è ampliato l'ambito di applicazione dell'AI anche alle causali "crisi di mercato" e "mancanza di materie prime e componenti". Inizialmente l'applicazione dello strumento era limitata alle sole relazioni tecniche con causale "motivi metereologici" e "mancanza di ordini, commesse e lavoro".

Grazie alle nuove funzionalità, l'operatore di sede riceve un concreto supporto durante la fase istruttoria, rendendo più semplice decidere se sia necessario avviare ulteriori approfondimenti o se procedere direttamente alla valutazione della causale CIGO richiesta, con la possibilità di autorizzare l'integrazione salariale sulla base delle informazioni disponibili.

Le implementazioni introdotte coprono la maggior parte delle domande CIGO presentate dai datori di lavoro e rendono il lavoro degli operatori più efficace e rapido. Il nuovo strumento garantisce procedure più coerenti e maggiore uniformità nella gestione delle domande su tutto il territorio nazionale, favorendo una definizione delle istanze più veloce e accurata.

Il Msg. Hermes n.2357 del 25 luglio 2025 contiene le istruzioni operative relative all'Indennità di disoccupazione **NASpI** e al riacquisto della capacità lavorativa per la corretta gestione delle stesse.

A partire dal 1° marzo 2025, se la cessazione del rapporto di lavoro coincide con un periodo coperto da certificato di malattia, la domanda non viene più inviata automaticamente al Centro Medico Legale ma valutata manualmente dall'operatore di sede. L'operatore verifica la congruenza tra le date di cessazione, malattia e riacquisto della capacità lavorativa. Se la documentazione è completa e conforme, la domanda viene accolta; in caso contrario, viene respinta per carenza documentale senza coinvolgere il Centro Medico Legale. In caso di dubbi sui certificati, può essere richiesto un parere medico-legale. Nel processo di domanda, è stato introdotto un alert per ricordare all'utente di presentare il certificato di riacquisto della capacità lavorativa, che può essere inviato tramite NASpI-Com o attraverso la funzione "Consultazione domande".

Con il Msg. Hermes n.1049 del 27 marzo 2025, si è reso disponibile, per le strutture territoriali dell'Istituto, dopo un graduale processo di sperimentazione, lo strumento del Precarica Unico nella procedura Nuova Variazione NASpI che, con il semplice inserimento del codice fiscale dell'assicurato e la data di cessazione del rapporto di lavoro, è in grado, fra l'altro, di calcolare in via provvisoria la durata e la misura della prestazione (sulla base dei dati di archivio a quel momento nella disponibilità dell'Istituto). Per sperimentare ulteriormente l'efficacia dello strumento, attraverso l'attività degli stakeholders istituzionali, nel quadro del PES 2025 "*Reingegnerizzazione degli applicativi di gestione delle indennità, sussidi e prestazioni di disoccupazione",* con Msg. Hermes n.3892 del 22 dicembre 2025 l'Istituto ha ritenuto di estendere la sua

fruibilità, come simulatore di durata e misura, anche agli Enti di patronato, migliorando trasparenza e accesso alle informazioni per gli assicurati.

Come si evince, sempre dalla Relazione di verifica dello scorso anno, nel corso del 2024, attraverso l'implementazione di aggiornamenti, sono state ampliate le funzionalità della Piattaforma Unica delle Integrazioni Salariali denominata "OMNIA IS", che consente agli utenti di compilare le domande di integrazione salariale in modo semplificato e assistito, con l'obiettivo di prevenire omissioni o inesattezze.

A partire dallo stesso anno, le domande relative alla cassa integrazione guadagni ordinaria (CIGO) e all'assegno di integrazione salariale erogato dal fondo bilaterale vengono presentate esclusivamente tramite la nuova Piattaforma OMNIA IS.

Nel corso del 2025, con il Msg. Hermes n.2344 del 24 luglio, è stata comunicata la chiusura della procedura di istruttoria delle domande di cassa integrazione ordinaria accessibile da Sistema unico, mantenuta temporaneamente per facilitare il passaggio degli operatori di sede, e l'utilizzo in via esclusiva della nuova procedura di istruttoria all'interno della "Dashboard Omnia".

Considerato che il nuovo applicativo ha raggiunto maggiore efficienza e affidabilità, dal 22 settembre tutte le domande di CIGO sono gestite tramite la piattaforma Omnia IS, e non sarà più possibile utilizzare il Sistema Unico.

Con il Msg. Hermes n.527 dell'11 febbraio 2025, ai sensi dell'articolo 21 del D.lgs. 150 del 2015 che ha introdotto, tra l'altro, misure di condizionalità connesse alla partecipazione, da parte dei percettori delle prestazioni di disoccupazione NASpI e DIS-COLL alle iniziative di politica attiva proposte dai Centri per l'Impiego (CPI), l'Istituto comunica che a partire dal 5 febbraio 2025, nell'ambito del progetto SIISL, è stato realizzato un nuovo applicativo che consente di automatizzare lo scambio di informazioni tra i Centri per l'Impiego e l'INPS in merito all'adozione, ed alla successiva applicazione, delle misure sanzionatorie.

Il successivo Msg. Hermes n.666 del 24 febbraio 2025 illustra le modalità di iscrizione dei cittadini beneficiari delle prestazioni NASpI e DIS-COLL alla piattaforma SIISL ed i relativi adempimenti a loro carico. In caso di mancato adempimento delle attività illustrate nel messaggio nei termini prescritti, non è prevista l'applicazione delle misure sanzionatorie di cui all'articolo 21, comma 7, lettera a) del D.lgs. n. 150 del 2015.

Con il Msg. Hermes n.3637 del 02 dicembre 2025 si dà avvio al sistema per l'automazione delle sanzioni, illustrando le modalità operative per l'applicazione, da parte delle competenti strutture territoriali, delle sanzioni comminate dai Centri per l'Impiego sulle prestazioni NASpI e DIS-COLL e comunicate all'Istituto mediante flussi automatizzati nell'ambito della piattaforma SIISL.

Come riportato dalla circolare n. 98 del 2025 dell'INPS, la legge di Bilancio 2025 ha modificato l'articolo 3 del decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22, introducendo, un nuovo requisito contributivo di accesso all'indennità di disoccupazione NASpI, in presenza di specifiche condizioni.

Con Msg. Hermes n.2476 del 18 agosto 2025 relativo all'estensione degli Ammortizzatori Sociali, l'Istituto annuncia l'implementazione delle nuove disposizioni normative del decreto-legge n. 92 del 2025, convertito nella legge 1° agosto 2025, n. 113, che prevedono un intervento strutturale per rinforzare l'occupazione e

facilitare i processi di riconversione industriale, ponendo particolare attenzione ai settori più vulnerabili rispetto alle crisi economiche e climatiche.

Con Msg. Hermes n.3894 del 22 dicembre 2025 nel percorso di innovazione tecnologica e digitale volto ad ottimizzare l'erogazione e la gestione dei servizi resi in favore dell'utenza e nel contesto del PES 2025 "*Rilascio servizi di comunicazione all'utenza delle cause di sospensione, revoca e decadenza NASpI"* è stata prevista l'introduzione di un sistema standardizzato di comunicazione delle cause di sospensione, revoca e decadenza dalla NASpI a favore dei beneficiari della stessa.

Tale intervento ha l'obiettivo di accrescere l'efficienza amministrativa, di favorire quindi la trasparenza dell'operato dell'Istituto e garantire al percettore della prestazione la tempestiva fruizione e conoscenza delle informazioni relative alla stessa, con conseguente riduzione dei possibili motivi di accesso presso le Strutture territoriali e contenimento del contenzioso amministrativo e giudiziario

Da gennaio 2026 cambia la modalità di liquidazione della NASpI anticipata. La Legge 199 del 2025 (Bilancio 2026), all'articolo 1, comma 176, novellando l'impianto normativo previsto dall'articolo 8 del Dlgs n. 22 del 2015, sostituisce la liquidazione in unica soluzione dell'importo complessivo spettante al titolare della prestazione con un pagamento in due tranche (la prima in misura pari al 70% dell'intero importo spettante; la seconda, pari al restante 30%).

L'INPS erogherà la seconda rata solamente se, prima della scadenza del periodo per cui è riconosciuta la liquidazione anticipata della NASpI, il beneficiario non si sia rioccupato in forma subordinata o non sia divenuto titolare di pensione diretta, eccetto l'assegno ordinario di invalidità.

In caso di rioccupazione, invece, l'interessato non solamente non riceverà la seconda trance dell'incentivo ma dovrà anche restituire per intero l'anticipazione ottenuta.

Con la circolare n.1 del 15 gennaio 2026 l'Istituto fornisce un quadro riepilogativo delle disposizioni in materia di ammortizzatori sociali e di sostegno al reddito e alle famiglie nel corso dell'anno 2026 introdotte dal decreto-legge 1°dicembre 2025, n. 180, dalla Legge 2 dicembre 2025, n. 182, nonché dalla Legge 30 dicembre 2025, n. 199.

In occasione dell'audizione dell'11 febbraio 2026, la DC Ammortizzatori Sociali ha illustrato i principali interventi della sua Direzione sopra richiamati, tra cui la realizzazione della **domanda unica CIGS**, l'introduzione di strumenti di intelligenza artificiale e la semplificazione delle procedure di congedo e controllo.

Oltre a quanto ricordato sopra a proposito di domanda CIGS e introduzione dell'Intelligenza artificiale, nella valutazione delle domande di CIGO, in sintesi, la sua disamina si è incentrata sugli aspetti illustrati di seguito:

- Sono stati potenziati i controlli sui congedi e sulle prestazioni a conguaglio, con l'introduzione di contatori sperimentali e la collaborazione con la D. C. Entrate per migliorare la gestione dei flussi e la correttezza delle autorizzazioni.
- La Direzione sta lavorando sui congedi e sulla malattia. Da marzo verrà introdotto un sistema di controllo per evitare il conguaglio dei periodi non indennizzabili, verificando la corrispondenza tra prestazioni e

diritti effettivi. Inoltre, verrà introdotto il ticket per la fruizione dei permessi 104, che richiederà l'autorizzazione, mentre i congedi, potranno essere presi dal lavoratore senza autorizzazione.

- È in corso la semplificazione delle procedure di gestione degli indebiti e l'integrazione delle infrastrutture informatiche, con l'obiettivo di ridurre errori e contenziosi, anche tramite la creazione di un'unica interfaccia per la NASpI.
- È emersa la necessità di pubblicare nel corso del 2026 nuove circolari riepilogative su NASpI, congedi e cassa integrazione, per fornire un quadro aggiornato e chiaro agli operatori, agli intermediari e agli utenti, vista la complessità normativa e i frequenti cambiamenti.
- Per quanto riguarda la NASpI, nel 2025 è stato introdotto un simulatore, che sarà accessibile a cittadini, patronati e utenti di sede, così da favorire l'automazione in un ambito particolarmente complesso. Il simulatore NASpI rappresenta uno strumento fondamentale per chi si trova ad affrontare un periodo di disoccupazione e necessita di comprendere quale sarà il proprio sostegno economico. La corretta comprensione di questo strumento può fare la differenza nella pianificazione del proprio futuro professionale.
- La Direzione ha annunciato un progetto formativo per tutto il personale INPS, volto a rafforzare le competenze di base e specifiche. Il progetto è iniziato nel 2025 e ha ottenuto un'ampia risposta dal territorio. L'obiettivo non è quello di sostituire la valutazione discrezionale in capo al direttore delle sedi per la valutazione delle relazioni tecniche ma di migliorare l'efficienza delle lavorazioni. Ha, infatti, la finalità sia di supportare gli operatori di sede che gestiscono le istruttorie delle domande di CIGO sia di garantire maggiore uniformità di condotte su tutto il territorio nazionale. Viene, altresì, illustrato il nuovo strumento di IA, le istruzioni amministrative nonché le nuove funzionalità procedurali rilasciate.
- È stato definito il Regolamento per la gestione dei pignoramenti legati agli ammortizzatori sociali e con il Coordinamento legale, redatto la circolare (riepilogativa) n.130 del 30 settembre 2025 che fornisce istruzioni operative. Il progetto proseguirà fino al 2026 con ulteriori implementazioni procedurali.
- Nel 2025 la Direzione ha lavorato sull'attuazione dell'articolo 21, comma 3 del Decreto-legge n. 60 inerente all'avvio di un'attività imprenditoriale da parte di persone disoccupate che non hanno compiuto i trentacinque anni di età, a decorrere dal 1° luglio 2024 e fino al 31 dicembre 2025. Le imprese avviate possono richiedere all'Istituto un contributo per l'attività pari a 500 euro mensili per la durata massima di tre anni e comunque non oltre il 31 dicembre 2028. Il contributo che non concorre alla formazione del reddito è erogato dall'INPS anticipatamente per il numero di mesi interessati allo svolgimento dell'attività imprenditoriale e liquidato annualmente in forma anticipata.
- La gestione di tale iniziativa è stata molto complessa ed è finanziata interamente con fondi europei. Ha richiesto un'intensa collaborazione con il Ministero del lavoro nonché l'attuazione di una serie di controlli rigorosi, indispensabili per garantire la corretta applicazione delle procedure, la trasparenza delle operazioni e la tutela delle risorse impiegate.

- È in preparazione una circolare, conforme agli orientamenti giurisprudenziali, sul riconoscimento della NASpI ai detenuti che lavorano all'interno delle carceri, in collaborazione con il Ministero della Giustizia-DAP e il Ministero del Lavoro. L'interlocuzione mira a definire la qualificazione giuridica del rapporto di lavoro carcerario da inserire nella circolare. La Cassazione ha confermato la prestazione per lavori intra inframurari, inclusi quelli a rotazione e a progetto. La criticità principale riguarda la distinzione tra cessazione e sospensione del rapporto, gestita da alcune sedi richiedendo prove specifiche. È necessario individuare le situazioni in cui la NASpI spetta per cessazione involontaria e stabilire modalità automatizzate per comunicare l'evento, affidando la gestione alla struttura carceraria come datore di lavoro.

Si precisa, da ultimo, che la Direzione, allo stato attuale, ha fornito indicazioni affinché i ricorsi amministrativi avverso i provvedimenti di reiezione delle sedi delle NASpI ai detenuti vengano accolti qualora ricorrano i presupposti per l'accesso alla prestazione.
È in fase di rilascio un prototipo che consentirà agli operatori di ricostruire correttamente gli indebiti NASpI. Si sta lavorando per integrare i dati tra NASpI, maternità e altre prestazioni, al fine di prevenire indebiti e situazioni paradossali, con particolare attenzione ai controlli sull'anzianità assicurativa che andranno implementati. È prevista anche la creazione di un alert che segnali l'anzianità assicurativo.

La tabella successiva evidenzia gli effetti positivi delle azioni di semplificazione procedurale poste in essere negli ultimi anni con riferimento alla NASpI (dati estratti dal cruscotto di qualità e impatto).

CONTINUITA' REDDITO NASpI	Misura il tempo intercorrente fra la data decorrenza e la data della disposizione di pagamento per la NASpI
2024	9,61 giorni
2025	8,62 giorni

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Ammortizzatori sociali
N.B. Nel 2023, l'indicatore "Continuità reddito NASpI" non era calcolato

Numero pratiche NASpI definite		**Indice di giacenza**
2023	2.471.254	9,02 giorni
2024	2.564.682	6,66 giorni
2025	2.485.833	7,07 giorni

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Ammortizzatori sociali

Si precisa che le attività sopraelencate, alcune delle quali riguardano la implementazione di fasi intermedie e/o sperimentali in vista del definitivo rilascio, continueranno ad essere presidiate nel corso dell'anno 2026. In particolare, proseguiranno gli interventi di razionalizzazione e semplificazione delle procedure con particolare riferimento alla NASpI: l'obiettivo è quello di creare un'unica interfaccia fruibile dagli operatori di sede (DSWEB - NUOVA VARIAZIONE NASpI) e rendere disponibile a tutti gli operatori di patronato il simulatore di calcolo della prestazione NASpI onde agevolare la consulenza ai cittadini.

In un'ottica di rafforzamento dei controlli e di contrasto alle **frodi transnazionali**, rileva inoltre l'avvio di forme strutturate di cooperazione europea. Con deliberazione del CdA n.78 del 14 maggio 2025 è stata adottata la Convenzione per la cooperazione e lo scambio di dati per finalità antifrode tra INPS e France Travail, la principale agenzia pubblica francese per le politiche attive e il reinserimento lavorativo, nonché ente gestore dell'indennità di disoccupazione. La stipula della Convenzione è stata preceduta da un proficuo lavoro sperimentale di scambio dati (il c.d. "progetto pilota") che ha consentito di intercettare prestazioni indebite, dovute a lavoro estero non dichiarato. Questi risultati sono il prodotto dell'elaborazione di uno scenario di rischio ad hoc, che ha consentito la replicazione dei controlli di routine circa la rioccupazione dei beneficiari della c.d. "Anticipazione NASpI" su una banca dati estera. L'iniziativa, promossa dall'Autorità Europea per il Lavoro (ELA), si inserisce nel più ampio quadro di cooperazione europea dell'Istituto nell'ambito della normativa UE sul coordinamento della sicurezza sociale. Per quanto riguarda in particolare la lotta alle frodi, esso rappresenta il primo passo verso la costruzione di un network unionale di enti previdenziali con l'obiettivo di promuovere una nuova metodologia di cooperazione che, nel rispetto delle prescrizioni GDPR e con i più alti *standard di cyber-sicurezza*, consenta di:

- trattare cluster di fattispecie fraudolente, in modo massivo e non solo puntuale;
- individuare filiere di frodi, individuando gruppi ricorrenti di attori coinvolti;
- scambiare di tecniche di analisi, di data mining, di costruzioni di scenari di rischio;
- uniformare i meccanismi di risposta alle frodi transnazionali, con l'utilizzo di piattaforme comuni (lo scambio della documentazione sui riscontri positivi, a valle delle operazioni di incrocio, avviene, ai sensi della Convenzione, tramite la piattaforma EESSI);
- stabilire una credibile e duratura deterrenza avverso i comportamenti illeciti intercettati.

Nella versione finale dell'accordo sono confluiti altri 5 prodotti INPS che saranno oggetto di scrutinio negli scambi periodici, oltre alla già citata Anticipazione NASpI: la NASpI ordinaria mensile, la DIS-COLL, la CIGO/CIGS, la NASpI rimpatriati e la NASpI art. 65. La Convenzione entrerà a pieno regime entro i primi mesi del 2026, non appena la creazione di canale sicuro di comunicazione per lo scambio dei dati, a cura delle rispettive direzioni IT, sarà ultimata.

La Convenzione con France Travail ha costituito un elemento di forte novità ed interesse nel panorama europeo, e sono attualmente in corso negoziazioni per la stipula di analoghi accordi con le autorità tedesche, olandesi e spagnole. I risultati preliminari delle attività sperimentali con detti enti confermano la validità della metodologia adottata e la correttezza delle premesse strategiche: sono state infatti intercettate posizioni da lavoro non dichiarato da parte di beneficiari di NASpI nello scambio dati con il partner tedesco e in merito a solo due prodotti scrutinati. L'affinamento dei criteri di selezione delle posizioni a rischio consentirà, nell'ambito delle varie cooperazioni, un costante incremento dei ratei di positività e di efficacia nella ricerca delle frodi e degli errori.

Proseguiranno le attività di semplificazione delle procedure per l'accesso alle prestazioni previdenziali a tutela della genitorialità:

- rilascio dei contatori congedi per cittadino, patronati e aziende;
- semplificazione accesso al congedo obbligatorio di maternità.

In data 29 gennaio 2026 è stato pubblicato l'**Osservatorio sulle ore autorizzate di Cassa Integrazione Guadagni** con i dati di dicembre 2025

Nel mese si è registrato un calo del 10% delle ore di cassa integrazione autorizzate rispetto a novembre (mese con 39,9 milioni di ore): sono state **35.979.522**, in diminuzione anche rispetto allo stesso mese dell'anno precedente (-13%, 41,4 milioni di ore).

Nel quarto trimestre 2025, il numero di **ore autorizzate** si è attestato a quota **130,7 milioni**, -10% rispetto allo stesso trimestre dell'anno precedente, in cui le ore autorizzate erano state 144,9 milioni, ma in aumento rispetto al terzo trimestre 2025, in cui erano state autorizzate 115,7 milioni di ore.

Il tiraggio della CIG, ossia il rapporto tra ore effettivamente utilizzate e ore autorizzate, nei primi dieci mesi del 2025 si attesta al 25%, in linea rispetto agli stessi periodi dei due anni precedenti.

Per quanto riguarda le singole tipologie di intervento, si registra quanto segue:

- Le ore di cassa integrazione ordinaria CIGO autorizzate a dicembre 2025 sono state 18,1 milioni, in diminuzione sia rispetto al mese precedente, in cui erano state autorizzate 20,7 milioni di ore, sia rispetto a dicembre 2024, in cui le ore autorizzate erano state 29,5 milioni. Per l'intero quarto trimestre 2025 si registrano 66,9 milioni di ore autorizzate, in aumento rispetto al trimestre precedente, in cui erano state autorizzate 52,7 milioni di ore, ma con un tendenziale in forte diminuzione rispetto alle 100,1 milioni di ore autorizzate nel quarto trimestre 2024.
- Il numero di ore di **cassa integrazione straordinaria** (CIGS) autorizzate a dicembre 2025 è stato pari a **16,9 milioni** (di cui 6,7 milioni per solidarietà); sono 60,7 milioni di ore con riferimento al quarto trimestre 2025 (di cui 29,3 milioni per solidarietà), stesso dato del trimestre precedente e in aumento rispetto allo stesso trimestre del 2024, in cui le ore autorizzate erano state 41,1 milioni (di cui 27,1 milioni per solidarietà). A incidere sull'incremento tendenziale della CIG straordinaria del quarto trimestre 2025, rispetto al quarto trimestre 2024, sono state le note difficoltà del settore metalmeccanico e l'incremento di ore autorizzate per solidarietà del settore delle telecomunicazioni, in particolare nel mese di ottobre 2025.
- Irrilevanti gli interventi in deroga (**CIG in deroga**) autorizzati nel quarto trimestre del 2025, limitati **a 1.600 ore** autorizzate a dicembre 2025, nel quarto trimestre 2024 erano state autorizzate in deroga circa 730mila ore.
- Il numero di ore autorizzate nei fondi di solidarietà a dicembre 2025 è stato pari a 0,9 milioni; 3 milioni le ore autorizzate nell'intero quarto trimestre 2025, tendenzialmente stabili rispetto allo stesso trimestre del 2024 (2,99 milioni di ore) e in crescita rispetto al trimestre precedente (2,3 milioni di ore).

Relativamente ai dati riportati nel **Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo** si può evidenziare che le domande di NASpI presentate al **31 dicembre 2025** per genere e classi di età, se confrontate con quelle

presentate al 31 dicembre 2024 a livello nazionale, risultano leggermente diminuite (passando da n. 2.290.024. a n. **2.266.36**). Tale diminuzione riguarda entrambi i generi e tutte le classi di età ad eccezione delle richieste presentate dai cittadini ultracinquantenni. Sono leggermente aumentate, infatti, sia le richieste presentate da cittadini da 51 a 55 anni (da n.223.000 circa del 31 dicembre 2024 a n.232.000 del 31 dicembre 2025 e sia da cittadini con un'età da 56 a 60 anni (da n. 172.000 del 31 dicembre 2024 a circa a n.199.000 del 31 dicembre 2025). Sono invece sensibilmente aumentate le richieste degli over 60 anni passando da n. 93.000 circa del 31 dicembre 2025 a n.162.000 del 31 dicembre 2025)

Sempre relativamente alla NASpI sono diminuite, oltre alle domande presentate, anche le **domande accolte** che hanno registrato un leggero calo (passando da n. 2.114.193 del 31 dicembre 2024 a **n. 2.065.301** del 31 dicembre 2025) mentre sono sensibilmente aumentate le prestazioni concluse, che passano da n. 2.195.286 del 31 dicembre 2024 a n.2.285.605 del 31 dicembre 2025.

Nel confronto tra il 2025 e il 2024, i principali motivi di conclusione della prestazione NASpI risultano riconducibili soprattutto alla causale 30 (assunzione con contratto a tempo determinato superiore a sei mesi), che aumenta in modo significativo sia in valore assoluto (+27.612) sia in termini percentuali (+9%). Restano più contenuti gli incrementi della causale 32 (presentazione di una nuova domanda di NASpI) (+1.766; +1%) e della causale 01 (assunzione con contratto a tempo indeterminato) (+5.128; +5%), che si confermano comunque tra le principali modalità di conclusione della prestazione. Nel complesso, le prestazioni **NASpI concluse** per insorgenza di tali motivi passano da 660.264 nel 2024 a **697.708 nel 2025**, con un incremento pari a +37.444 prestazioni, corrispondente a una variazione del +6%.

La **giacenza** delle domande di CIGO, a livello nazionale, se si confrontano i dati del 1° gennaio 2025 con quelli del 31 dicembre 2025 è leggermente **aumentata** (da n.20.280 a n.21.875). Con riferimento al processo di lavorazione della CIGO, le regioni con il maggior numero di domande pervenute sono Veneto, Toscana e Lombardia, che registrano rispettivamente 37.087, 35.986 e 32.355 domande, confermandosi come i territori caratterizzati dai volumi più elevati di flusso in ingresso. Parallelamente, considerando l'incidenza percentuale delle domande non valide, si evidenziano DCM Roma, Calabria, DCM Napoli e Lazio come le realtà con le percentuali più elevate (13% DCM Roma; 11% Calabria, DCM Napoli e Lazio).

In relazione al processo di lavorazione del **FIS e dei Fondi di solidarietà**, le regioni con il maggior numero di domande pervenute sono Veneto, Lombardia e Piemonte, che registrano rispettivamente **620, 566 e 405 domande**, confermandosi come i territori con i volumi più elevati di flusso in ingresso. Parallelamente, considerando l'incidenza percentuale delle domande non valide, emergono Calabria, DCM Roma e Sardegna come le realtà con le percentuali più elevate, evidenziando criticità più marcate nella qualità delle domande presentate, pur a fronte di volumi complessivamente inferiori rispetto alle regioni con il maggior numero di domande pervenute.

Sono invece sensibilmente **diminuite** le domande in **giacenza di FIS**. Al 1° gennaio 2025 risultavano n. 1.202 pratiche, mentre nel 31 dicembre 2025 sono scese a **n. 644**

In tema di TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi, sono intervenute nel corso del 2025 significative novità.

L'INPS, con il Msg. Hermes n. 2172 del 7 luglio 2025, annuncia che a partire dal 27 giugno 2025, il nuovo servizio online per l'invio della domanda di intervento del Fondo di Garanzia, inizialmente riservato ai soli cittadini, è stato esteso in via sperimentale anche a un primo gruppo di Istituti di patronato. Questa importante novità segna un passo in avanti nell'ottica di rendere sempre più semplice e veloce l'accesso alle prestazioni da parte di tutti i soggetti coinvolti. Dal 31 luglio 2025, il servizio è stato progressivamente accessibile a tutti gli Istituti di patronato. L'attivazione graduale consentirà di testare e perfezionare il sistema, garantendo un utilizzo sempre più efficiente e capillare. Fino al 15 settembre 2025, vecchio e nuovo sistema sono stati attivi insieme per facilitare la transizione. e offrire agli utenti la possibilità di familiarizzare con le nuove modalità operative senza rinunciare alle procedure tradizionali. Il nuovo servizio consente l'acquisizione automatica dei dati necessari per il calcolo delle ritenute IRPEF sul TFR e l'identificazione delle ultime tre mensilità coperte, eliminando la necessità di allegare i moduli cartacei "SR52", "SR53", "SR54", "SR95" e "SR96".

Con il Msg. Hermes n.3144 de 22 ottobre 2025 questo servizio è stato esteso dal 23 ottobre 2025 anche agli Avvocati. Con il Msg. Hermes n. 3655 del 3 dicembre 2025 l'INPS comunica che il 1° dicembre 2025, sul sito istituzionale, nella sezione "Lavoro", opzione "Fondo di garanzia del TFR e dei crediti di lavoro", è stata pubblicata la nuova domanda telematica di intervento del Fondo di garanzia del TFR, destinata ai cessionari del credito. La nuova procedura di acquisizione delle domande presenta un'interfaccia *user-friendly* e, attraverso la compilazione guidata, supporta gli utenti nell'invio di tutte le informazioni utili, consentendo la riduzione dei tempi di istruttoria. La procedura è stata, inoltre, arricchita con il servizio "Invio documenti", che consente di allegare ulteriore documentazione alle domande già protocollate.

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.1 Indirizzo politico - amministrativo

Patronati

Con la Relazione Programmatica 2025-2027, il CIV ha ribadito le richieste dei precedenti atti di indirizzo, e cioè di facilitare una comunicazione continua con gli intermediari istituzionali e promuovere iniziative formative condivise con Patronati e Comitati, sia a livello centrale che territoriale, sulle tematiche di interesse per l'Istituto; di migliorare la comunicazione bidirezionale tra INPS e Patronati tramite COMBIPAT, rendicontare semestralmente al CIV sull'attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e locale, valutandone l'impatto sulla performance dell'Istituto e valorizzando i Tavoli tecnici previsti dal Protocollo e di monitorare e riportare al CIV la sottoscrizione dei Protocolli regionali e provinciali per garantire l'effettiva attuazione di quello nazionale.

Negli ultimi anni, INPS ha introdotto nuove funzionalità digitali per migliorare la comunicazione con i Patronati, superando le caselle email istituzionali a favore di piattaforme come **ComBiPat**.

L'accesso al sistema **PRISMA** è stato ulteriormente rafforzato e sono stati promossi percorsi di formazione specialistica rivolti al personale dei Patronati. PRISMA è un Prospetto informativo sintetico dell'anzianità assicurativa dei lavoratori iscritti a forme pensionistiche obbligatorie gestite dall'INPS. Tale strumento su richiesta del datore di lavoro o dell'intermediario, fornisce un prospetto, nella tutela della privacy del lavoratore, in cui si sintetizzano i dati riferiti all'anzianità assicurativa del lavoratore, in relazione alla data di prima iscrizione presso le forme pensionistiche obbligatorie gestite dall'INPS o raccolte nell'ambito del Casellario dei lavoratori attivi istituito presso l'Istituto. La sperimentazione relativa al mandato di patrocinio digitale, avviata nell'ambito del progetto PNRR, si è conclusa con esito positivo. Infine, attraverso incontri tecnici, è stata consolidata la collaborazione per lo sviluppo di ulteriori soluzioni digitali, tra cui l'ampliamento del portale Patronati, volto a favorire una più efficace condivisione delle informazioni operative.

Con la Deliberazione n.5 del 15 aprile 2025 avente ad oggetto il "Rafforzamento della collaborazione fra l'Istituto, i Patronati e gli Intermediari istituzionali" il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, ha sottolineato l'importanza di rafforzare la collaborazione con gli Enti di patronato e gli intermediari istituzionali, promuovendo occasioni di confronto preventivo su tematiche di interesse comune, quali l'introduzione di nuove procedure informatiche e amministrative e la gestione di novità normative. Particolare attenzione viene posta anche allo sviluppo congiunto di iniziative formative nelle rispettive aree di competenza.

Con tale deliberazione, il CIV ritiene fondamentale garantire la corretta gestione e la piena attuazione dei Protocolli nazionali vigenti, sia a livello centrale che territoriale e incoraggia la promozione di ulteriori iniziative, volte a semplificare le procedure, migliorare i canali di accesso all'Istituto e facilitare l'accesso ai dati necessari per le attività di tutela, sia a favore dei cittadini tramite Enti di patronato e CAF, sia delle imprese tramite gli altri intermediari (Ordini professionali e Associazioni di categoria).

Si evidenzia, inoltre, la necessità di coinvolgere attivamente gli Istituti di Patronato e le Parti sociali rappresentative dei lavoratori e delle imprese nelle iniziative dell'Istituto volte a diffondere la cultura previdenziale, con particolare attenzione alla sensibilizzazione dei giovani e degli studenti.

Da ultimo, il CIV impegna gli Organi di vertice dell'Istituto a regolare scrupolosamente i rapporti con Enti di patronato, CAF, Ordini professionali e Associazioni di rappresentanza, limitandoli alle materie di specifica competenza secondo la normativa vigente. Ribadisce, inoltre, che tutte le attività necessarie per l'ottenimento delle prestazioni previdenziali e assistenziali, nonché l'accesso alle relative procedure informatiche e informazioni, devono restare di esclusiva competenza degli Enti di Patronato, anche al fine di contrastare ricorrenti fenomeni fraudolenti e di esercizio illecito dell'attività di consulenza previdenziale.

Con Msg. Hermes 575 del 14 febbraio 2025, gli Istituti di patronato possono accedere alla **piattaforma SIISL**, con decorrenza da febbraio 2025, per assistere i percettori delle prestazioni NASpI e DIS-COLL negli adempimenti previsti dalla normativa vigente (compilazione del curriculum vitae, del Patto di Attivazione Digitale e nella raccolta dei dati per il Patto di Servizio Personalizzato). Questa misura si inserisce nel contesto dell'iscrizione d'ufficio dei beneficiari al Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa, come previsto dal Decreto Legge (D.L.) n. 60 del 2024 e dal Decreto ministeriale n. 174 del 2024.

Tra le indicazioni del CIV, si ricorda il monitoraggio dell'andamento dei **protocolli regionali e provinciali**, che vengono stipulati dai Direttori regionali, che ne danno notizia attraverso la pubblicazione di messaggi Hermes. La DC Organizzazione, audita nel 2024 dal CIV, aveva assunto l'impegno di monitorare questa attività di stesura dei protocolli a livello territoriale per svolgerne poi la relativa rendicontazione. Col Msg. Hermes n.1121 del 2 aprile 2025 rivolto a tutte le Strutture Regionali e di Coordinamento Metropolitano, la DCO invita le Direzioni competenti a raccogliere ed inviare i protocolli o accordi sottoscritti dalla DR/DCM e dalle strutture territoriali alla casella di posta istituzionale Patronatieconsulenti.dg@inps.it, corredati da un riepilogo contenente i riferimenti del Protocollo (data) e i sottoscrittori. Dai dati messi a disposizione dalla DC Organizzazione risultano essere stati siglati n.**17 protocolli regionali** e n.**32 protocolli provinciali**.

La DC Organizzazione, audita dalla Commissione Istituzionale del CIV nel mese di febbraio 2026, ha ribadito l'impegno già precedentemente assunto di includere nel portale dei Patronati, oltre alle circolari già pubblicate sul sito Inps, anche i messaggi operativi interni richiesti dai patronati per la gestione delle proprie attività.

Il CIV rileva il perdurare di alcune criticità nel funzionamento delle procedure informatiche a disposizione degli Istituti di patronato. Situazioni evidenziate, anche di recente, da alcuni raggruppamenti a seguito delle quali sono in corso interlocuzioni fra gli stessi e le Direzioni centrali competenti.

Comitati

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2025-2027, ha chiesto di garantire, per quanto di competenza della Tecnostruttura centrale e territoriale, una puntuale attuazione e gestione delle deliberazioni CIV n.26 e n.27 del 21 marzo 2023 sulle funzioni e attività dei Comitati territoriali e di qualificare il ruolo dei Comitati territoriali e centrali anche collaborando alla gestione di specifici percorsi formativi e di aggiornamento promossi dal CIV, da attivare in particolare al momento dell'insediamento, al fine di facilitare lo svolgimento delle loro attività.

Nel corso del 2025 sono stati organizzati **94 eventi** di presentazione dei **Rendiconti sociali provinciali** e **20 regionali**, con un impegno diretto dei Comitati territoriali e delle rispettive direzioni, oltre ad altre iniziative tematiche in particolare riguardanti i temi della parità di genere, della legalità nel lavoro e della disabilità.

Sul tema dell'attività formativa, il CIV, in collaborazione con la DC Formazione e Accademia INPS, organizza, a partire dal 2023 (Msg .Hermes n.2641 del 13 luglio 2023) **attività di formazione** rivolte ai Comitati operanti all'interno dell'Istituto, mediante corsi di base e corsi di approfondimento di specifiche tematiche. I primi sono rivolti, innanzitutto, ai componenti dei Comitati territoriali di nuova costituzione, si strutturano in più **edizioni formative** e mirano a condividere le conoscenze normative e non poste alla base delle attività dei Comitati. I secondi, riguardano l'approfondimento delle tematiche reputate di volta in volta di maggiore interesse o attualità. Il CIV, inoltre, in collaborazione con la DC Formazione e Accademia INPS, fornisce il necessario supporto organizzativo e didattico delle formazioni svolte, in particolare, mediante le registrazioni delle lezioni e la messa a disposizione delle relative slides e manuali redatti. Nel mese di marzo e di giugno 2025, in particolare, si sono svolte due edizioni formative rivolte ai componenti dei Comitati Regionali e Provinciali. I *link* e i materiali didattici sono consultabili sulla nuova pagina del sito Internet del CIV, oltre che sulla Intranet, alla voce Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, attività e materiale formativo. Una nuova edizione formativa di base si è svolta nelle giornate del 20 e 21 novembre 2025.

Inoltre, il 2 luglio 2025, il CIV, in collaborazione con la DC Formazione e Accademia INPS, ha tenuto un seminario formativo in tema di **riforma sulla disabilità e non autosufficienza e sul nuovo ruolo dell'INPS**. Durante il seminario sono state presentate le modifiche apportate dalla Riforma sulla disabilità e non autosufficienza previste dal Decreto Legislativo n. 62 del 2024, con attenzione ai nuovi compiti assegnati alle sedi territoriali e all'Istituto. Il progetto formativo sarà progressivamente applicato, a partire da gennaio 2026, anche alle altre 40 province coinvolte nella fase sperimentale della Riforma.

Il 20 e 21 gennaio 2026, il CIV ha organizzato una riunione con i Comitati, svolta tramite la piattaforma Teams, al fine di approfondire il tema della riforma sulla disabilità. L'incontro si è concentrato sull'analisi delle **criticità** emerse durante la **fase sperimentale** avviata nelle province coinvolte.

In collaborazione, poi, con la DC Pianificazione e Controllo di gestione, è stato implementato **il Cruscotto Comitati territoriali**, utile al monitoraggio sui prodotti e servizi erogati dall'Istituto e sulle relative prestazioni di maggiore interesse per l'utenza. Attraverso il Cruscotto, i Comitati possono monitorare costantemente l'andamento delle attività e delle prestazioni più di rilievo per l'utenza. Sulla base del punto 1.3 della delibera del CIV n.27 del 21 marzo 2023, intitolato Piano di attività e reportistica, è stato richiesto

ai Comitati di redigere, entro il mese di gennaio, un piano di attività e una relazione a consuntivo sull'attività svolta, atti che sono stati via via trasmessi al CIV e alle relative Direzioni provinciali.
Al riguardo, Il CIV ha disposto uno schema di riferimento per la predisposizione della relazione dell'attività, trasmesso ai Comitati a gennaio 2025.
È stato, poi, avviato, anche su impulso del CIV, un piano di riorganizzazione e standardizzazione delle caselle di posta per i Comitati Regionali e Provinciali.
In collaborazione con la DC Tecnologie, informatica e innovazione e DC Organizzazione, infatti, sono state istituite le caselle *e-mail* dedicate ai Comitati territoriali dell'Inps e ai loro membri (Msg. Hermes 3162 del 25 settembre 2024). Le caselle di posta c.d. "*shared*", dedicate ad ogni Comitato Regionale e Provinciale, avranno la seguente denominazione standard:
SegreteriaPresidenza_ComitatoNomeCittà@inps.it,SegreteriaPresidenza_ComitatoNomeRegione@inps.it. Alle caselle avranno accesso il Presidente, il Vicepresidente e il responsabile della Segreteria del Comitato.
Con il Msg. Hermes n. 3155 del 23 ottobre 2025, la DC Organizzazione, in collaborazione con la DC Tecnologia Informatica e Innovazione, sta procedendo al **riordino delle caselle di posta destinate ai Comitati Territoriali**. In questo contesto è prevista la creazione di nuove liste di distribuzione (DL). Per mantenere aggiornate tali liste, i segretari dei Comitati provinciali sono tenuti ad effettuare l'aggiornamento della procedura Informatica INCAS (sedute-anagrafica componenti).
Nell' aggiornamento alla Relazione Programmatica 2025-2027, il CIV ha chiesto di portare a compimento il progetto di automazione del **Cruscotto di rappresentazione dei dati per i Rendiconti sociali territoriali** e nazionale al fine di renderlo disponibile e fruibile e garantire in modo continuativo il supporto nell'elaborazione ed estrazione del dato da parte delle Direzioni centrali e dei Coordinamenti competenti.
Il progetto di automazione del Cruscotto di rappresentazione dei dati per i Rendiconti sociali territoriali e nazionale può considerarsi concluso, rendendo disponibile l'accesso alla piattaforma in cui i dati sono presentati secondo le linee guida del CIV. Andrà mantenuto il supporto nell'estrazione ed elaborazione del dato da parte delle Direzioni centrali e dei Coordinamenti generali competenti in modo continuativo, al fine di garantire la coerenza con l'evolversi delle normative e delle esigenze del territorio e del CIV.
Rimane irrisolto il problema della revisione del Regolamento sui rimborsi spesa, con l'estensione, doverosa, degli stessi ai componenti dei Comitati provinciali.

4.1.a - Nuova Carta dei Servizi

Il CIV, con la Relazione Programmatica 2025-2027, ha richiesto di procedere ad una verifica congiunta tra gli Organi sull'aggiornamento della **Carta dei Servizi**. L'obiettivo è quello di garantire un aggiornamento dinamico e farla evolvere verso una Carta dei Diritti. Nel 2024 è stata erogata formazione specifica sulla Carta dei Servizi ai responsabili con contatto diretto con il pubblico. Si ricorda, inoltre, che il CIV con la precedente Relazione Programmatica 2024-2026 aveva chiesto di ricevere semestralmente dati sulla soddisfazione dell'utenza e di partecipare all'individuazione degli indicatori di qualità, ma attualmente non vi è stato alcun coinvolgimento in queste attività.

Nel corso dell'audizione richiesta dalla Commissione Istituzionale nel febbraio 2026, la DC Comunicazione ha dichiarato che nel 2025 la Direzione, si è occupata della valorizzazione della Carta dei Servizi, evidenziandola sul portale, rinnovando l'homepage con un'impostazione più comunicativa e inserendo la Carta dei Servizi nel menu rivisitato di "INPS Comunica", per renderla facilmente accessibile all'utenza

Con il Msg Hermes n.797 del 5 marzo 2025, l'Istituto ha avviato una campagna di **Customer Experience rivolta ai datori di lavoro** degli iscritti alla Gestione Dipendenti Pubblici, al fine di valutare l'esperienza utente nella compilazione delle denunce mensili UNIEMENS\ListaPosPA. L'indagine, prevista per il mese di marzo 2025, ha coinvolto 39.520 soggetti incaricati, tra Amministrazioni pubbliche e soggetti privati o privatizzati, compresi intermediari esterni.

Il questionario di gradimento è stato proposto tramite un *banner* all'apertura della procedura UNIEMENS\ListaPosPA, consentendo di raccogliere informazioni sul livello di soddisfazione riguardo a funzionalità, tempi di risposta, completezza delle informazioni, semplicità della procedura e assistenza fornita.

Al termine dell'indagine, i risultati sono stati resi pubblici e utilizzati dall'Istituto per valutare la soddisfazione degli utenti, individuare aree di intervento e di miglioramento e ottimizzare complessivamente il servizio con l'obiettivo di rafforzare la semplificazione, la trasparenza e la proattività organizzativa.

4.1.b - Accesso ai servizi

Il CIV, con la relazione programmatica 2025 – 2027, ha confermato l'indicazione di valorizzare e integrare le **modalità di accesso ai servizi**, favorendo una scelta consapevole del canale d'accesso da parte dell'utenza, per garantire una consulenza approfondita e di qualità.

Il Consiglio ha richiesto l'invio periodico di report sui flussi di accesso ai servizi, suddivisi per tipologia di utente e servizio, anche a livello regionale e provinciale, per consentirgli di svolgere le proprie funzioni di indirizzo e vigilanza. Sono state inoltre chiesti i seguenti indirizzi: sviluppo di strumenti di interrelazione tra le modalità di accesso; potenziamento della piattaforma *web meeting* per favorire il collegamento con le sedi competenti; implementazione di una piattaforma dedicata ai Patronati in linea con le procedure dell'utenza; autorizzazione all'accesso alle informazioni per la rappresentanza collettiva e adozione di interventi correttivi per uniformare il modello organizzativo, tenendo conto delle specificità territoriali.

Il CIV ha ricevuto i report periodici riguardanti la gestione complessiva dei flussi relativi agli sportelli, alle attività di consulenza, alla Linea INPS, ai sistemi CRM delle sedi territoriali e del Contact Center Multicanale (CCM), nonché alla piattaforma COMBIPAT, con riferimento ai due semestri dell'anno, in conformità alle direttive impartite dal Consiglio stesso.

Nel 2025 sono state contabilizzate, complessivamente, **2.950.409 prenotazioni agli sportelli**, di cui 1.516.784 relative al primo semestre e 1.433.625 al secondo.

Nella seconda metà dell'anno, si conferma la **predominanza dei canali digitali** per la prenotazione: il **portale web** ha raccolto 1.015.977 prenotazioni, **l'App INPS Mobile, 628.196** prenotazioni e il **canale telefonico** (operatore e portale vocale) un totale annuo di **840.185** prenotazioni

Questi strumenti rappresentano oltre l'80% delle prenotazioni totali, mentre l'accesso tramite funzionario di sede, con 465.451 prenotazioni annue di si attesta quale modalità residuale.

Nel secondo semestre 2025, sono stati pianificati 284.471 **appuntamenti di consulenza**, che, sommati ai 293.929 registrati nel primo semestre, portano il volume annuo a **578.400** appuntamenti.

Circa il **48%** delle consulenze del secondo semestre è stato definito con **anticipo** rispetto alla data programmata, mentre il **45%** è stato trattato nella data stessa, evidenziando un ulteriore miglioramento nella capacità di anticipazione e nella gestione delle richieste rispetto ai mesi precedenti.

Le modalità di erogazione vedono una netta prevalenza dell'accesso fisico in sede e del ricontatto telefonico, mentre la videochiamata incide in misura marginale, inferiore all'1%.

Durante il periodo luglio–dicembre 2025, la piattaforma **Linea INPS** ha gestito 2.740.995 richieste, che, in aggiunta alle 2.692.158 del primo semestre, determinano un totale annuo di **5.433.153** richieste.

Le domande hanno riguardato prevalentemente le prestazioni NASpI, il Contributo Nido e l'Assegno Unico.

Il principale canale di accesso risulta essere **INPS Risponde** (oltre il **43%**), seguito da COMBIPAT (circa 37%) e dal canale telefonico. Le motivazioni più ricorrenti continuano a essere costituite da solleciti su domande già presentate, richieste relative a prestazioni in corso o respinte e trasmissione di documentazione, in continuità rispetto al semestre precedente.

Nel secondo semestre 2025, il **sistema CRM** delle sedi territoriali ha trattato **1.777.246 richieste**, di cui 1.591.943 sono state chiuse direttamente allo sportello, mentre 109.961 sono state inoltrate a Linea INPS. Complessivamente, nell'anno sono state gestite tramite CRM 3.403.578 richieste, con una quota di chiusura allo sportello pari all'88,6%, in ulteriore incremento rispetto al 2024. Le tipologie di richieste più frequenti restano NASpI, Assegno Unico, ADI e prestazioni pensionistiche, con incrementi particolarmente rilevanti per pensione di vecchiaia, pensioni di invalidità civile e indennità di malattia.

Nel secondo semestre 2025, il **CCM** ha gestito oltre 8,9 milioni di richieste, portando il totale delle chiamate inbound gestite nell'anno a **oltre 19 milioni**.

Le principali tematiche trattate sono riconducibili a NASpI, Assegno Unico, ADI e prestazioni pensionistiche; si rileva inoltre una significativa quota di richieste informative evase al primo livello e un ricorso crescente ai servizi consultivi.

Nel periodo luglio–dicembre 2025, la piattaforma **COMBIPAT** ha registrato **1.018.356 richieste**, raggiungendo così un totale annuo superiore ai 2 milioni. I prodotti maggiormente oggetto di trattazione sono risultati NASpI, Assegno Unico, pensioni di invalidità civile, pensione di vecchiaia e ADI. Le regioni e DCM maggiormente attive sono risultate Lombardia, Sicilia, Emilia-Romagna e DCM Roma, confermando una distribuzione territoriale coerente con quella osservata nel primo semestre dell'anno.

Dal raffronto tra il 2024 e il 2025, nonché tra i due semestri dell'anno in esame, secondo l'analisi della DC Organizzazione emerge un'ulteriore crescita nell'utilizzo dei canali digitali, una maggiore efficienza nella gestione degli appuntamenti di consulenza, un rafforzamento della capacità di risposta delle sedi (attestato dall'incremento delle richieste chiuse direttamente allo sportello) e una sostanziale stabilità dei flussi verso Linea INPS, a fronte di volumi complessivi in aumento; più in generale, secondo la DC Organizzazione, dall'analisi dei flussi per il 2025, si conferma un'accelerazione nel processo di digitalizzazione e un miglioramento dell'efficacia organizzativa dei servizi di front office.

Quanto al **progetto Polis** in collaborazione con le Poste, la DC Organizzazione ha evidenziato, durante l'audizione del 26 marzo 2025, che gli sportelli Polis sono stati allocati presso uffici postali in comuni con popolazione inferiore a 8.000 abitanti, dunque, in realtà territoriali molto piccole. I servizi disponibili sono tre: il Cedolino della pensione, l'OBISM e la certificazione unica. Nel 2024, le richieste totali presso gli sportelli Polis sono state 41.447, di cui 26.000 sono andate a buon fine, mentre altre hanno avuto esito negativo. Nel 2025, il numero delle transazioni è stato150.850 e, nel primo trimestre del 2026 (1° gennaio-18 marzo), n. 41.245.

Di seguito sono riportati i **progetti PNRR** rilevanti per l'accesso ai servizi:

Con il Msg. Hermes n.2153 del 04 luglio 2025 è stata annunciata la prima versione della Piattaforma Operativa Unificata (POU). La POU è stata creata per integrare in un unico ambiente tutti i canali e gli strumenti dedicati alla gestione dell'utenza e delle attività di sportello.

Questa piattaforma si propone di semplificare la gestione delle relazioni con l'utente per i funzionari di sede, unificando canali e strumenti in un unico ambiente operativo, favorire la razionalizzazione degli applicativi

per l'utenza e garantire interoperabilità, sicurezza e aggiornamento tempestivo dei dati secondo le policy istituzionali. Mira a ridurre inoltre le attività manuali e accelerare i processi grazie a suggerimenti contestuali e automatismi che agevolano i funzionari di sportello.

Con successivo Msg, Hermes n. 2274 del 17 luglio 2025, è stato comunicato il calendario degli interventi formativi sulla piattaforma POU, indirizzati alle strutture individuate per la fase sperimentale, che è stata avviata presso la Filiale Metropolitana di Roma Eur in data 28 luglio 2025. In considerazione dei positivi riscontri emersi all'avvio della nuova piattaforma presso la prima sede di Roma Eur, è stato pubblicato il calendario di attivazione per le ulteriori strutture territoriali individuate per la fase sperimentale: Lamezia Terme - Cosenza – Corigliano Rossano -Latina -Viterbo - Roma Montesacro - Roma Flaminio - Milano e Milano Nord - Milano Est – Matera - Reggio Calabria - Desenzano del Garda – Padova – Bologna.

Attraverso il Msg. Hermes n.1929. del 18 giugno 2025, viene descritto il Progetto *PES del 2025, "Ampliamento touch point utente in CRM e integrazione servizi SMS";* il progetto mira a completare l'integrazione in CRM di tutti i *touch point* tra INPS e utenza, utilizzando anche strumenti di Intelligenza Artificiale per una gestione più efficace delle informazioni e delle esigenze degli utenti, garantire una visione più completa e aggiornata delle attività e delle richieste degli utenti, migliorando così il monitoraggio dell'esperienza utente e l'efficienza dei servizi

Attualmente alcuni *touch point* non risultano tracciati nel CRM, limitando l'efficacia del monitoraggio e dell'ottimizzazione dei servizi. In questa prima fase il focus riguarda l'inserimento del servizio SMS, attivo tramite funzionari abilitati per comunicazioni e solleciti verso gli utenti.

La piattaforma SMS INPS, alimentata da vari canali (servizio dalla Intranet, portale delle comunicazioni, procedure operative), permette la tracciabilità delle comunicazioni. L'applicativo «SMS Viewer», sinora destinato al Contact center multicanale, sarà accessibile alle sedi territoriali per la verifica di autenticità degli SMS ricevuti dagli utenti.

Dal 1° luglio 2025, nel CRM sono stati resi disponibili sia il servizio SMS che **"SMS Viewer"** attraverso i "Link utili", estendendo funzionalità e controllo anche agli operatori territoriali. Questa integrazione permette di migliorare la prevenzione rispetto a comunicazioni fraudolente e di potenziare il supporto agli utenti.

Il Msg Hermes n.2845 del 30 settembre 2025 amplia i tipi di touch point e di contatti utente registrabili nel CRM INPS. L'obiettivo è migliorare la tracciabilità delle interazioni e ottimizzare la consultazione della corrispondenza inviata agli utenti, rendendo più semplice l'accesso alle comunicazioni.

Dal 1° ottobre 2025, con un solo clic è possibile accedere direttamente al cruscotto di monitoraggio della corrispondenza inviata tramite la Piattaforma Centralizzata di Postalizzazione, facilitando la ricerca delle lettere inviate negli ultimi 365 giorni.

Con il Msg. Hermes n.3970 del 30 dicembre 2025, la DC Organizzazione e la DC Tecnologia informatica e Innovazione hanno avviato un percorso per rilevare e sistematizzare nel CRM il maggior numero possibile di contatti tra INPS e utenza, anche tramite AI, al fine di fornire agli operatori una visione completa delle interazioni e dei bisogni dell'utente, favorendo servizi più proattivi e personalizzati.

Sono stati integrati nel CRM i servizi "**SMS**" (dal 30 giugno0 2025) e "**Corrispondenza Epistolare**" (dal 30 settembre 2025), con previsione di ulteriori ampliamenti ("Gestione Consulenza", "Servizio Unico di Trasmissione Documenti"). È stabilito l'obbligo, per ogni nuova procedura che preveda comunicazioni con l'utenza, di integrare un canale di conferimento dati al CRM, da attuare tramite le piattaforme trasversali già collegate al sistema. La verifica del rispetto di tali prescrizioni è affidata alla *Design Authority Tecnica* (DAT).

Soluzioni alternative potranno essere adottate solo in casi non gestiti dalle piattaforme standard e previa valutazione positiva della DAT, cui occorre rivolgersi fin dalle prime fasi progettuali.

Con il Msg. Hermes del 04 luglio 2025 n.2165 "Progetto Digital Divide", la Direzione Regionale Piemonte, insieme alla Direzione Provinciale di Torino, ha lanciato il progetto "*Per non lasciare indietro nessuno*" al fine di ridurre le diseguaglianze digitali nei territori meno favoriti della Città Metropolitana di Torino, con particolare attenzione alle Unioni Montane. Attraverso l'analisi dell'INPS *Inclusion Index* sono stati individuati i comuni prioritari per aprire i **Punti Utente Evoluto (PUE)**, presidi digitali che consentono di accedere ai servizi INPS anche dove manca una sede fisica. Dal 1° luglio sono stati aperti quattro PUE ad Almese, Bricherasio, Ceres e Rivara; dal 1° settembre altri tre a Lemie, Pragelato e Settimo Vittone; dal 1° novembre un ulteriore PUE è stato inaugurato a Perosa Argentina. La consulenza viene fornita dai funzionari delle agenzie competenti e dalla Direzione Provinciale di Torino, con lo scopo di offrire servizi integrati e rispondere in modo mirato alle necessità delle comunità locali, migliorando così il rapporto tra INPS e cittadini, soprattutto nelle zone più vulnerabili dal punto di vista digitale.

Con il Msg. Hermes n. 3805 del 16 dicembre 2025, intitolato *"Potenziamento del web-meeting come modalità di ricevimento dell'utenza – Nuovo servizio di videochiamata agli sportelli – Estensione alle Filiali metropolitane"*, viene annunciata l'estensione del servizio di videochiamata agli sportelli a tutte le Filiali metropolitane di Milano, Napoli e Roma entro febbraio 2026, dopo una fase di sperimentazione iniziata il 1° luglio 2025 in alcune sedi territoriali. Il servizio permette agli utenti, previa prenotazione online, telefonica o in presenza (una volta a settimana), di interagire da remoto con gli sportelli INPS tramite sessioni di 20 minuti, facilitando lo scambio di documenti, la protocollazione automatica, la sicurezza e la tracciabilità.

Le Filiali dovranno individuare per ogni sportello il giorno settimanale dedicato al servizio e segnalare il personale coinvolto, per il quale saranno organizzate specifiche sessioni formative, mentre saranno svolte campagne informative per i cittadini.

Nel corso del 2026 il servizio sarà progressivamente reso disponibile a tutte le strutture territoriali, che potranno autonomamente scegliere sportelli e giorni da dedicare, utilizzando la piattaforma integrata Gestione Sportelli.

Per quanto riguarda gli accessi ai servizi on line, è importante notare come, in base al Rapporto trimestrale dell'ultimo trimestre 2025, gli accessi ai servizi *on line* risultano incrementati per tutte le fasce di età rispetto al 31 dicembre 2024, anche nella fascia di età senior: gli accessi degli ultrasessantacinquenni sono passati da 58.481.636 del 2024 a 62.484.807 nel 2025.

In relazione all'informazione di I livello, dal Rapporto trimestrale al CIV emerge che gli accessi in sede sono diminuiti da 2.067.833 del 2024 a 1.942.298 del 2025, mentre sono aumentati i ricontatti telefonici che dai 938.348 del 2024 sono passati a 980.337. Aumentano gli appuntamenti tramite ***web meeting***, ma **restano ancora ben lontani dal rappresentare una modalità ordinaria di contatto significativa**: i *web meeting* passano infatti da 18.723 del 2024 a 27.713 del 2025, pari appena all'1,43% in rapporto agli accessi in sede e al 2,83% rispetto ai ricontatti telefonici.

Rispetto al 2024, sono in aumento gli accessi tramite COMBIPAT lo sportello dei Patronati; gli accessi in entrata sono passati dai 501.669 del 2024 a 533.949 del 2025, mentre quelli in uscita dai 502.222 del 2024 ai 533.962 del 2025.

Nel mese di giugno 2025 è stato lanciato sul sito INPS il **Portale Giovani**.

La piattaforma Portale Giovani mira a facilitare il dialogo diretto tra l'Istituto e i giovani e a metterli al centro delle iniziative di welfare. Dal lancio a giugno da parte di INPS, il Portale Giovani ha superato un milione di accessi unici e 550.000 utenti attivi in tre mesi.

La *landing page* propone quattro profili di accesso – studenti, lavoratori, disoccupati e inoccupati – offrendo percorsi personalizzati e oltre cinquanta servizi attualmente disponibili. L'utilizzo dei profili evidenzia una distribuzione equilibrata: lavoratori 34%, studenti 32%, disoccupati 27% e inoccupati 14%.

Fra i servizi maggiormente consultati si annoverano: estratto conto contributivo, NASpI, borse di studio per scuola, università e ITS, Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), riscatto della laurea e simulazione pensionistica.

Il portale integra ora **AppLI**, l'assistente virtuale basato sull' intelligenza artificiale sviluppato dal Ministero del Lavoro, che intende creare una filiera continua tra orientamento, formazione e lavoro.

La strategia adottata per il "Portale Giovani" sarà applicata anche ad altre iniziative, come il futuro portale sulla genitorialità, realizzato in collaborazione tra le direzioni competenti, per l'accessibilità a servizi e informazioni dedicate ad altre categorie di utenza.

Infine, il progetto sull'**educazione previdenziale** è articolato in due filoni principali: la divulgazione tramite portale e social e un percorso più strutturato in sinergia con il Ministero dell'Istruzione e altri soggetti, finalizzato anche all'alternanza scuola-lavoro. Quest'ultimo prevede sessioni ibride, in presenza e online, gestite tramite piattaforma esterna, utili per tracciamento e feedback e coinvolge le sedi territoriali, quale parte integrante dell'attività produttiva

Il Msg. Hermes 3909 del 23 dicembre 2025 riguarda l'avvio della fase sperimentale di canalizzazione dei quesiti ISEE, ADI e SFL. Il progetto, guidato dalla DC Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità, coinvolge anche le DC Organizzazione e Tecnologia, Informatica e Innovazione. L'obiettivo è avviare una sperimentazione con la piattaforma "**COMBICAF**", che permette ai CAF di inviare, tramite uno specifico form web, domande su ISEE, ADI e SFL direttamente alle sedi competenti, migliorando così il processo di gestione delle richieste informative.

Nel corso del 2025, l'Istituto ha realizzato alcune campagne innovative, come la distribuzione di card informative su servizi INPS anche in contesti non convenzionali, quali Lucca Comics e il Festival di Giffoni, riscuotendo ottimo successo e rafforzando il collegamento con il pubblico giovane tramite QR code e contenuti multimediali.

Customer Experience 2025

La rilevazione della Customer Experience per il 2025, gestita dalla DC Comunicazione in continuo confronto con le Direzioni di riferimento si è svolta tra il 18 novembre e il 12 dicembre 2025 e ha riguardato una **platea di 912.795 utenti** (in aumento rispetto ai 869.132 utenti del 2024), che tra il 1° marzo 2025 e il 31 luglio 2025 avevano concluso positivamente una domanda di prestazione su uno dei prodotti selezionati per la Customer Experience del 2025.

Il Msg. Hermes n.663 del 25 febbraio 2026 ha reso noto gli esiti, aggregati a livello nazionale, della campagna di Customer Experience 2025, avviata con il Msg. Hermes n.3439 del 14 novembre 2025, dove, su una platea di **1.521.868 beneficiari** che hanno ricevuto le prestazioni oggetto dell'indagine nel periodo marzo 2025 – luglio 2025, è stato individuato un **collettivo di 912.795** utenti con un indirizzo mail valido, le cui utenze non erano riferibili a Enti di Patronato e che hanno fornito il consenso così da garantire che il *feedback* fosse espressione diretta e personale del cittadino. La platea coinvolta risulta essere ancora troppo inferiore rispetto alla mole di utenti che utilizzano i servizi dell'Istituto, occorreva ampliare i parametri utilizzati nell'indagine di Customer così da avere una maggior solidità dei dati.

L'indagine mappa l'intero Customer Journey dell'utente, comprendendo ogni fase di interazione del cittadino con l'Istituto (dalla fase iniziale di ricerca di informazioni fino alla definizione della prestazione) permettendo di analizzare l'efficacia dei diversi punti di contatto utente/Istituto, includendo l'accoglienza presso le Sedi fisiche, l'esperienza digitale sul Portale web e sull'APP, anche il supporto fornito dal Contact Center e dagli Enti di Patronato.

Questa indagine di Customer, per avendo avuto una revisione della metodologia applicata volta alla razionalizzazione e semplificazione dei quesiti, privilegiando l'accessibilità e la fluidità del questionario per l'utente, non si è stata strutturata su un sistema evoluto attraverso lo sviluppo e il potenziamento degli strumenti di rilevazione e del sistema informatico a supporto come richiesto dal CIV nella Relazione Programmatica. La revisione della metodologia ha comportato una parziale discontinuità nelle serie storiche, permettendo confronti temporali con le precedenti indagini solo per i parametri che hanno mantenuto una struttura omogenea. Gli utenti hanno valutato unicamente le fasi che hanno effettivamente attraversato, garantendo la massima attinenza tra l'esperienza reale e il *feedback* espresso. Il questionario è stato strutturato in modo tale da reperire tre differenti ma complementari esigenze informative:

- l'analisi del comportamento, attraverso domande chiuse integrate da contributi qualitativi liberi, ha permesso di comprendere le motivazioni e le modalità di fruizione dei servizi;
- la misurazione del gradimento ha consentito di quantificare la soddisfazione a livello globale e sui

singoli aspetti collegati al servizio;

- l'analisi delle aspettative ha dato la possibilità di confrontare i bisogni dell'utenti con l'effettiva esperienza vissuta.

In questa metodologia non sono stati introdotti gli indicatori di impatto per la misurazione e la valutazione degli effettivi benefici rilevati dall'utente, ritenuti necessari dal CIV, come indicato nella Relazione Programmatica, per potenziare il modello utente centrico di erogazione dei servizi INPS.

L'indagine di Customer si è avvalsa del sistema *CAWI* (*Computer Assisted Web Interviewing*), modalità di intervista online che garantisce tempestività e accuratezza nella raccolta dei dati. Sono stati **raccolti 76.209 questionari**, rappresentanti un tasso di risposta pari all'8,35% (nel 2024 era pari all'8,25%).

La tabella sottostante riporta i **prodotti selezionati** per la Customer Experience del 2025, sulla base di 3 driver strategici: rappresentatività (sono stati individuati i servizi a più alta diffusione nazionale), riconoscibilità (sono state selezionate prestazioni con *customer journey* nitido e identificabile dall'utente) e decentralizzazione (sono state escluse le lavorazioni polarizzate per garantire che il feedback restituisse una valutazione accurata della capillarità della rete territoriale).

Prodotti selezionati nella Customer Experience 2025	
Pensioni	- Pensione anticipata (gestione pubblica e privata) - Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata) - Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata) - Pensione indiretta (gestione pubblica e privata) - Riscatto della laurea, agevolato (gestione pubblica e privata) e per inoccupati (gestione privata)
Ammortizzatori Sociali	- NASpI (Indennità mensile di disoccupazione) - DIS-COLL (Indennità mensile di disoccupazione) - Disoccupazione agricola - Congedi parentali
Inclusione e sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità	- Assegno Unico Universale

Per garantire l'omogeneità e la confrontabilità dei dati, è stata adottata la scala Likert a 5 punti applicata sia alla percezione dei servizi (con una scala di accordo da 1 a 5), sia alla soddisfazione globale (da 1 "Per nulla soddisfacente" a 5 "Completamente soddisfacente").[5]

Con il questionario è stato raggiunto il 59,98% dei beneficiari (in crescita rispetto al 56,58% del 2024) in cui, analizzando il singolo prodotto si evidenzia una fisiologica eterogeneità nella disponibilità dei contatti digitali, che riflette le diverse caratteristiche demografiche dell'utenza.

[5] Nell'interpretazione dei risultati, secondo la metodologia dell'Istituto, i giudizi con valore pari o superiori a 3,50 possano considerarsi soddisfacenti, mentre i valori inferiori a 3,50 sono da considerarsi critici e necessitano di analisi e interpretazione per individuare le aree di miglioramento.

Nell'indagine di Customer Experience del 2025 è emerso che il punteggio di **soddisfazione globale sull'esperienza avuta con l'INPS** è pari a **4,12** (sostanzialmente stabile rispetto al 4,13 del 2024). Nella prima parte, l'indagine si concentra sull'**analisi comportamentale per fasi** in cui si hanno informazioni sul viaggio dell'utente nelle cinque tappe del processo (ricerca informazioni, istanza, comunicazioni, iter e liquidazione) sino ad arrivare all'**indice di soddisfazione globale** (punteggio sintetico che esprime il giudizio complessivo sull'esperienza vissuta dal cittadino nel suo rapporto con l'Istituto).

Vi sono quattro **indici di gradimento per *touchpoint***, per misurare l'efficacia dei singoli canali di contatto: la sede (sportello fisico, INPS risponde, PEC/e-mail), portale web (sito istituzionale, App INPS Mobile, Area riservata MyINPS), contact center, Enti di Patronato.

L'indagine introduce nove **indici trasversali sulla qualità** per valutare la natura intrinseca del servizio offerto: accessibilità, tempestività, chiarezza espositiva, capacità di risposta, uniformità tra i canali e personalizzazione, cortesia, empatia e compliance. Tutti gli indici sono stati calcolati attraverso una media ponderata basata sul volume delle risposte pervenute per ogni singolo item, così da garantire l'accuratezza della misurazione anche in presenza di quesiti non obbligatori e assicurando che i risultati riflettano il giudizio espresso dagli utenti.

L'analisi comportamentale per fasi avviene attraverso l'uso del questionario strutturato in cui si è mappata l'esperienza utente sull'intero ciclo di vita della pratica (dalla fase preliminare di ricerca informativa e presentazione della domanda, fino alla definizione dell'istanza) e si sono approfondite anche le fasi intermedie, con un focus specifico sull'efficacia delle comunicazioni e sulla qualità dei contatti intercorsi con l'Istituto attraverso i diversi canali. Dall'analisi emerge che il **10,8%** del campione **ha vissuto l'esperienza completa di servizio**, partendo dalla fase di informazione e attraversando sia i momenti di ricezione passiva (comunicazioni INPS), sia quelli di attivazione diretta (contatti durante l'iter). Analizzando le singole fasi dell'iter, il 61,2% degli utenti ha effettuato una ricerca informativa preliminare, mentre l'82% ha ricevuto comunicazioni proattive dall'Istituto. Il 21% del campione ha avuto necessità di stabilire un contatto diretto con l'Istituto nel corso dell'iter della pratica. Rispetto al 2024, si è rilevato l'incremento della percentuale di utenti che hanno ottenuto la prestazione senza dover ricorrere al supporto dei canali di contatto, passato dal 66,2% del 2024 alo 79% del 2025.

Di seguito si approfondiscono i dati emersi relativi alle singole fasi.

Fase 1 – Bisogno informativo e orientamento

È emerso che il 61,2% degli utenti ha effettuato una ricerca informativa prima dell'invio dell'istanza, valore in crescita rispetto al 2024 dove si attestava pari a 48,4%. La tabella evidenzia come il prodotto su cui gli utenti hanno cercato maggiormente informazioni è il riscatto laurea agevolato/inoccupati per la gestione privata (91,9%) e pubblica (88,2%), seguito dalla pensione anticipata sia privata (80,3%) che pubblica (79,9%).

Prima di presentare domanda all'INPS hai cercato informazioni? Dettaglio per prodotto		
	SI	NO
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	91,90%	8,10%
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	88,20%	11,80%
Pensione anticipata (gestione privata)	80,30%	19,70%
Pensione anticipata (gestione pubblica)	79,90%	20,10%
Assegno unico universale	77,10%	22,90%
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	71,90%	28,10%
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	69,00%	31,00%
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione pubblica)	61,20%	38,80%
Congedo parentale	60,50%	39,50%
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	60,10%	39,90%
Pensione indiretta (gestione privata)	58,70%	41,30%
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata)	58,50%	41,50%
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	57,10%	42,90%
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata e gestione pubblica)	55,60%	44,40%
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	51,70%	48,30%
Pensione indiretta (gestione pubblica)	50,00%	50,00%
Pensione di reversibilità (gestione privata)	47,50%	52,50%
Disoccupazione agricola	43,30%	56,70%

In merito alla tipologia di informazioni ricercate, emerge che il 56,2% dei rispondenti ha cercato informazioni sui requisiti per accedere alla prestazione, il 52,3% su modalità e termini di presentazione della domanda, il 48,9% informazioni generali e il 4,3% altre tipologie di informazioni.

Mentre, il dato sui canali utilizzati per la ricerca preliminare di informazioni emerge che quelli principalmente impiegati sono gli Enti di Patronato (59,1%), il sito www.inps.it (44,8%) e internet (41,0%). Mentre ad App INPS Mobile si rivolge solo l'8,1%, alla Sede INPS il 6,4%, al Contact Center il 3,8% e ai profili istituzionali social INPS l'1,6%.

Fase 2 – Presentazione della domanda e valutazione dei canali utilizzati

In coerenza con il processo di digitalizzazione dell'Istituto, la **presentazione delle istanze avviene quasi esclusivamente in modalità telematica** attraverso il portale web istituzionale (accesso diretto), gli Enti di Patronato e il Contact center multicanale. L'indagine ha analizzato le modalità di invio, la motivazione della scelta di quel canale e il grado di soddisfazione. Anche nel 2025 si conferma come principale canale scelto gli Enti di Patronato (63,7%) seguito dal portale web istituzionale (33,9%, in leggera flessione rispetto al 2024 con 34,5%). Dai dati, si evince come la scelta sia orientata principalmente dall'aver già sperimentato con soddisfazione quel canale, eccezione fatta per il Contact Center. Nel dettaglio, l'esperienza di presentazione della domanda attraverso il **portale INPS** registra una valutazione media di 4,05, in miglioramento rispetto al 4,01 del 2024, dove viene riconosciuta la facilità di compilazione tecnica (4,17 nel 2025 rispetto al 4,18 del 2024), migliorano la facilità di presentazione (dal 3,91 del 2024 al 3,99 del 2025) e l'utilità delle istruzioni (dal 4,01 del 2024 al 4,03 del 2025). Dall'analisi per tipologia di prestazione emerge che il giudizio è positivo sulla quasi

Canale di presentazione della domanda		
	2025	2024
Ente di Patronato	63,70%	62,80%
Sito www.inps.it	33,90%	34,50%
Amministrazione di appartenenza/ Portale NOI PA	1,50%	1,60%
Contact Center	0,90%	1,20%

Motivo di presentazione della domanda tramite i diversi canali				
	Sito WEB INPS	Contact Center	Enti di Patronato	Totale
L'ho già utilizzato in passato e l'ho trovato soddisfacente	55,10%	38,20%	51,40%	52,50%
Lo ritengo più adatto alle mie esigenze	24,80%	22,80%	25,50%	25,20%
Ho tentato con gli altri canali ma non ci sono riuscito	1,70%	11,30%	5,40%	4,20%
Non conoscevo l'esistena degli altri canali	11,40%	12,80%	9,70%	10,30%
Altro motivo	7,10%	14,90%	8,00%	7,80%

totalità dei prodotti inviati via web, sotto la soglia del 3,50 troviamo il riscatto di laure agevolato/inoccupati (gestione pubblica) al 3,18.

Giudizi sulla presentazione della domanda sul sito web per prodotto					
Prodotto	**Ho trovato facilmente la pagina per presentare la domanda**	**Le istruzioni eventualmente presentate sono state utili**	**Il linguaggio e le funzionalità sono facilmente comprensibili**	**Compilare la domanda è stato semplice**	**Totale**
Assegno unico universale	3,98	4,01	3,99	4,08	4,01
Congedo parentale	3,88	3,88	3,69	3,88	3,84
Disoccupazione agricola	4,14	4,19	4,21	4,38	4,23
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata)	3,63	3,61	3,69	3,93	3,71
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata e gestione pubblica)	3,88	3,99	3,95	4,19	4
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione pubblica)	3,78	3,87	3,84	4,09	3,9
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,85	3,89	3,89	4,08	3,93
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	4,04	4,06	4,06	4,19	4,09
Pensione anticipata (gestione privata)	4,07	4,05	4,02	4,11	4,06
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,83	3,89	3,8	3,85	3,84
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,24	4,19	4,16	4,19	4,2
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,2	4,19	4,13	4,25	4,19
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,05	4,04	3,99	4,06	4,03
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,93	3,99	3,97	4,04	3,98
Pensione indiretta (gestione privata)	3,25	3,5	3,5	3,75	3,5
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4	4	4	4	4
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,5	3,53	3,6	3,55	3,56
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,04	3,11	3,2	3,37	3,18
Totale	**3,99**	**4,03**	**4,02**	**4,17**	**4,05**

L'esperienza di presentazione dell'istanza attraverso il **Contact center** registra una valutazione media del 4,13, in miglioramento rispetto al 2024 (4,09) in tutte le tre dimensioni analizzate: tempestività (da 3.89 nel 2024 a 3.93 nel 2025), accessibilità (da 4.06 nel 2024 a 4.09 nel 2025) e cortesia (da 4.32 nel 2024 a 4.37 nel 2025). Dall'analisi per tipologia di prestazione emerge che il giudizio è positivo sulla quasi totalità dei prodotti inviati via web, sotto la soglia del 3,50 troviamo il riscatto di laure agevolato/inoccupati (gestione pubblica) al 2,33.

Giudizi sulla presentazione della domanda tramite Contact Center per prodotto				
Prodotto	**Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato adeguato**	**Presentare la domanda è stato semplice**	**L'operatore è stato cortese**	**Totale**
Assegno unico universale	3,79	4,06	4,21	4,02
Disoccupazione agricola	4,00	4,07	4,26	4,11
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata e gestione pubblica)	3,67	3,67	4,00	3,78
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata)	3,90	3,98	4,49	4,12
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione pubblica)	4,00	4,17	4,67	4,28
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,78	3,67	4,11	3,85
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	3,96	4,18	4,37	4,17
Pensione anticipata (gestione privata)	3,93	3,93	4,21	4,02
Pensione anticipata (gestione pubblica)	5,00	5,00	5,00	5,00
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,20	4,40	4,60	4,40
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,67	3,33	4,67	3,89
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,00	3,83	4,17	4,00
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	5,00	5,00	5,00	5,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,33	3,33	4,00	3,56
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	1,00	5,00	1,00	2,33
Totale	**3,93**	**4,09**	**4,37**	**4,13**

L'esperienza di presentazione dell'istanza attraverso gli **Enti di Patronato** è quella che rileva il gradimento maggiore da parte degli utenti che hanno risposto al questionario attestandosi su un punteggio medio pari a 4,60, leggermente il calo rispetto al 2024 (4,62), sia rispetto alla facilità di mettersi in contatto con gli Enti di Patronato, sia rispetto alla semplicità di presentazione della domanda. Come si evince dalla tabella sottostante, questo canale si conferma efficace nel supportare l'utente in ogni tipologia di istanza, con il giudizio minore che si attesta a 4,07.

Giudizi sulla presentazione della domanda tramite Ente di Patronato per prodotto			
Prodotto	**Contattare l'Ente di Patronato è stato semplice**	**Presentare la domanda è stato semplice**	**Totale**
Assegno unico universale	4,54	4,53	4,53
Congedo Parentale	4,55	4,55	4,55
Disoccupazione agricola	4,67	4,74	4,70
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata e gestione pubblica)	4,41	4,42	4,42
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata)	4,52	4,55	4,54
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione pubblica)	4,32	4,38	4,35
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	4,71	4,60	4,65
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	4,59	4,59	4,59
Pensione anticipata (gestione privata)	4,67	4,67	4,67
Pensione anticipata (gestione pubblica)	4,60	4,60	4,60
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,61	4,58	4,60
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,63	4,56	4,60
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,63	4,63	4,63
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,68	4,67	4,68
Pensione indiretta (gestione privata)	4,62	4,55	4,59
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,50	4,50	4,50
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	4,43	4,22	4,32
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	4,20	3,94	4,07
Totale	**4,60**	**4,61**	**4,60**

Nel questionario è stata data particolare attenzione al parametro della facilità di presentazione della domanda, cruciale nella valutazione dell'accessibilità dei servizi INPS. Tutti e tre i canali evidenziano un giudizio positivo sulla facilità di accesso ai servizi con un giudizio medio di 4,39.

L'analisi comparativa mette in risalto le sfumature che caratterizzano le **diverse modalità di supporto percepite dall'utenza**. Il **portale web** con il punteggio di 3,99 risponde agli standard attuali di cittadinanza digitale grazie alle qualità delle interfacce che facilita l'autonomia del cittadino, permettendo una fruizione dei servizi in modalità self-service fluida e intuitiva. Il **Contact Center multicanale** con il punteggio di 4,09 rileva che la percezione di facilità di accesso è legata all'efficacia della modalità operativa assistita che azzera le barriere tecnologiche, sentendosi supportato da una gestione professionale e immediata della propria pratica. Gli **Enti di Patronato** con il punteggio di 4,61 ribadiscono il valore riconosciuto alla consulenza specialistica e al supporto fisico in presenza, inoltre l'utente affidandosi ad un intermediario esperto ha come vantaggio la semplicità operativa e l'eliminazione delle criticità. Sebbene il portale web si

conferma come uno strumento apprezzato, la percezione da parte dell'utente di facilità nel rapporto con l'INPS è legata al supporto personalizzato e alla mediazione.

Fase 3 – Gestione della comunicazione e supporto

Nella fase in cui la domanda è in fase di gestione da parte dell'Istituto è molto importante la comunicazione, sia da parte dell'Istituto di inviare aggiornamenti pertinenti e tempestivi, sia da parte dell'utente di poter attivare contatti per chiedere chiarimenti o sollecitare la definizione dell'iter. L'indagine ha posto attenzione a questa dinamica di **comunicazione bidirezionale**.

In merito alle **comunicazioni ricevute dall'INPS**, l'82,0% dei rispondenti ha dichiarato di aver ricevuto comunicazioni nel corso di lavorazione della pratica, valore costante rispetto al 2024 (81,8%). Si vede come la comunicazione proattiva è un elemento strutturale dell'identità di servizio dell'INPS, volta a ridurre l'incertezza del cittadino durante i tempi di attesa.

L'82% di utenti ha dichiarato, potendo fornire più di una risposta, che è stato contattato dall'Istituto con diverse modalità: il 45,5% è stato contattato via PEC o e-mail, il 43,5% attraverso l'area MyINPS, il 30,9% con comunicazione cartacea. Il 27,0% degli utenti ha ricevuto aggiornamenti tramite l'App IO, che dimostra un'integrazione sempre più efficace dell'Istituto nell'ecosistema dei servizi pubblici digitali nazionali. Mentre solo il 7,4% è stato contattato con SMS e il 3,7% con contatto telefonico. Coloro che hanno ricevuto comunicazioni hanno valutato anche la loro qualità attraverso tre dimensioni: la chiarezza del linguaggio utilizzato, il grado di personalizzazione rispetto alla propria specifica situazione, l'utilità complessiva delle informazioni ricevute.

Per tutte e tre le dimensioni i giudizi sono positivi con valori medi superiori a 4,00, in linea con il 2024, dimostrando come la comunicazione viene vista come un servizio a valore aggiunto capace di orientare e rassicurare l'utente nell'iter amministrativo. Nel dettaglio comunicazioni complete e comprensibili hanno avuto giudizio pari a 4.35 (4.25 nel 2024), comunicazioni personalizzate pari a 4.29 (4.30 nel 2024) e comunicazioni utili per la prosecuzione dell'istruttoria pari a 4.30 (4.30 nel 2024). I giudizi espressi sull'utilità delle comunicazioni ricevute sul singolo prodotto, tutti sopra il 3,50, dimostra un quadro complessivo di soddisfazione su tutte le aree di servizio monitorate.

Giudizi sulle comunicazioni ricevute dall'INPS dopo aver presentato la domanda			
Prodotto	**Le comunicazioni ricevute erano complete e comprensibili**	**Le comunicazioni ricevute erano personalizzate per il mio caso**	**Le comunicazioni ricevute sono risultate utili per la prosecuzione dell'istruttoria**
Assegno unico universale	4,32	4,19	4,22
Congedo Parentale	4,29	4,31	4,29
Disoccupazione agricola	4,53	4,50	4,46
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	4,08	4,08	4,03
Pensione anticipata (gestione privata)	4,51	4,55	4,52
Pensione anticipata (gestione pubblica)	4,39	4,43	4,40
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,32	4,35	4,33
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,24	4,28	4,24
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,42	4,44	4,41
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,40	4,45	4,41
Pensione indiretta (gestione privata)	4,23	4,39	4,32
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,25	3,75	3,58
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,94	3,93	3,88
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,93	3,91	3,89
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	4,34	4,21	4,25
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata e gestione pubblica)	3,83	3,98	3,85
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata)	4,26	4,30	4,27
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione pubblica)	4,10	4,13	4,18
Totale	**4,35**	**4,29**	**4,30**

L'**analisi comparativa dei *touchpoint***, utile per osservare la percezione della qualità comunicativa e, quindi, valutare la coerenza del linguaggio e l'efficacia dei flussi informativi, ha permesso di analizzare la capacità del singolo canale di fornire informazioni comprensibili, di essere facilmente raggiungibile e di risultare risolutivo per gli utenti, indipendentemente dall'esito della pratica sottostante.

In merito alla **chiarezza delle comunicazioni**, dall'analisi emerge come per l'utente questo aspetto è legato al fattore umano. Osserviamo come la valutazione media si attesta a 3,56 e il primato spetta ai Patronati con 4,07, seguiti dal front-office di Sede con 3,58. Questo dimostra come l'utente è alla ricerca di un mediatore per comprendere meglio il linguaggio burocratico. I canali asincroni come INPS risponde e la PEC, con un giudizio rispettivamente 3,33 e 3,41, sono percepiti dagli utenti come fornitori di riscontri troppo tecnici, univoci ed eccessivamente standardizzati, poiché l'assenza di un'interazione diretta non permette un *feedback* immediato per l'utente. Stessa valutazione pari a 3,55 per l'App INPS e il Contact Center, 3,51 per l'Area riservata MyINPS, mentre il sito INPS ha valutazione pari a 3.45.

In merito all'**accessibilità**, ovvero la semplicità con cui l'utente riesce a stabilire un contatto con l'Istituto accedendo ai suoi servizi, vi è una valutazione media pari a 3,58. Il giudizio migliore è quello espresso sui Patronati, che dimostra come la capillarità sul territorio e la prossimità fisica rappresentino la via d'accesso privilegiata dall'utente perché vista come la più agevole.

Analizzando i giudizi sugli altri *touchpoint* si osserva come la facilità di contatto viene percepita diversamente per gli ambienti guidati da quelli con ricerca autonoma. Infatti, l'area riservata MyINPS, riducendo lo sforzo di orientamento perché configurato sulle esigenze dell'utente, riceve un giudizio pari a 3,76; mentre il portale WEB, dove l'utente deve ricercare autonomamente le informazioni, risulta essere il punto di accesso più faticoso. Il servizio INPS risponde e lo sportello di sede hanno avuto un giudizio pari a 3,57, anche se richiedono un'azione da parte degli utenti, sono da loro ritenuti conosciuti offrendo loro un accesso chiaro e identificabile. In ultimo il Contact Center e l'App INPS hanno avuto un giudizio sotto la media pari a 3.43 e 3.41.

In merito all'**utilità**, che misura quanto l'informazione ottenuta sia effettivamente risolutiva per le esigenze dell'utente, si osserva che ha ricevuto in media un giudizio pari a 3,5. I giudizi sopra la media li troviamo per i Patronati (4.08) e per l'Area riservata MyINPS (3.59), dimostrazione che risposte risolutive sono ricevute dall'interazione umana e dagli strumenti di gestione personalizzati. Il giudizio meno positivo è stato espresso per INPS Risponde (3.35), per PEC/e-mail (3.45) e il sito INPS 3.47). Mentre sotto la media troviamo l'App INPS (3.53), la Sede INPS (3.52) e il Contact Center (3.49). I risultati evidenziano come l'efficacia percepita del servizio è direttamente proporzionale alla **natura personalizzata del dialogo**.

L'analisi ha voluto approfondire la **capacità di risoluzione delle problematiche segnalate**, rilevando sia la frequenza delle interazioni, ovvero il numero di contatti necessari alla chiusura della pratica, sia la capacità risolutiva dei *touchpoint* attivati.

Quanto rilevato sulla frequenza dei contatti post-istanza conferma la **complessità della gestione** in quanto il 70,5% degli utenti ha dovuto interagire più di una volta con l'Istituto prima di risolvere la questione (66,0% nel 2024), mentre solamente il 29,5% degli utenti dichiara di aver ottenuto una risposta definitiva al primo contatto (34,0% nel 2024).

In merito all'efficacia risolutiva del *touchpoint* attivato troviamo gli Enti di Patronato come il riferimento principale per il 23,8% degli utenti intervistati, seguiti dal Contact center (18,7%) e dalle sedi territoriali (18,4%). Dal 2024 si sono rafforzati i canali diretti dell'Istituto, grazie anche all'ottimizzazione degli strumenti di assistenza digitale: contact center (dal 15,2% al 18,7%), le sedi (dal 16,9% al 18,4%) e INPS risponde (dall'8,60% all'11,5%).

Canale attraverso cui si è risolta la questione		
	2025	2024
Ente di Patronato	23,80%	31,50%
Contact Center	18,70%	15,20%
La Sede INPS	18,40%	16,90%
Nessuno di questi contatti è stato risolutivo	11,80%	10,90%
Il servizio INPS Risponde presente sul sito www.inps.it	11,50%	8,60%
Il sito www.inps.it	8,10%	9,70%
Comunicazioni via PEC/e-mail con l'INPS	4,00%	3,60%
L'App INPS Mobile	3,90%	3,60%

Dopo l'analisi delle fasi della Customer Journey, l'indagine ha analizzato il **giudizio degli utenti sulla**

specifica richiesta di prestazione declinandolo sulle dimensioni chiave: accessibilità, utilità, tempestività, empatia, uniformità di risposta; integrando il tutto con il giudizio sull'esperienza globale con l'Istituto, fornendo anche una sezione aperta per le motivazioni libere degli intervistati.

La **valutazione media sull'esperienza con INPS rispetto ad una singola prestazione** si attesta pari a 4,13, dove tutti i singoli aspetti hanno una valutazione sopra il 4,00. Sopra la media si attesta l'uniformità della risposta con 4,21, l'utenza riconosce coerenza nelle comunicazioni ricevute attraverso i diversi canali, la compliance con 4,16 e la semplicità dell'iter con 4,16, gli utenti considerano soddisfacenti le tempistiche e il percorso amministrativo. Giudizi sotto la media sono per la tempestività (4.10), per la facilità nel contattare l'Istituto (4.06) e per la disponibilità dello stesso 4.05).

La **valutazione media sull'esperienza con INPS per prodotto** evidenzia giudizi medi che superano la soglia di soddisfazione per quasi tutte le prestazioni analizzate, con le uniche eccezioni relative all'estratto conto certificativo ECOCERT per la gestione privata e pubblica, e il riscatto di laurea agevolato/inoccupati per la gestione privata e pubblica.

La **valutazione dell'esperienza globale con INPS** è stata sviluppata dal dato quantitativo integrato con la sezione a risposta aperta dove gli utenti hanno potuto inserire le loro testimonianze dirette. Queste ultime permettono di rilevare soddisfazioni e criticità, che diventano patrimonio informativo utile ad orientare le future strategie dell'Istituto.

Il punteggio di soddisfazione globale 2025 sull'intera esperienza con l'INPS è pari a 4,12, collocandosi nell'area "molto/completamente soddisfatto", dove il 77,8% degli utenti (59.333) ha espresso un giudizio pari a 4 o 5. Dal 2018 per il giudizio globale si evidenzia un trend positivo, ad eccezione di una leggera flessione negli anni 2020/2021, passando da 3,68 del 2018 a 4,13 del 2025. Questo trend positivo assume particolare valore in quanto negli ultimi 5 anni il numero dei questionari validamente compilati è cresciuto costantemente, passando da 19.239 nel 2021 a 76.209 nel 2025, rilevando che la soddisfazione globale è cresciuta a fronte di un numero quasi quadruplicato di valutazioni rilevate.

Analizzando il giudizio globale per prodotto dove il valore medio si attesta attorno al 4,12, si evidenzia che le pensioni anticipate (gestione privata), la disoccupazione agricola e la pensione di vecchiaia (gestione privata) hanno avuto giudizi globali con valori più elevati rispettivamente 4,34, 4,24 e 4,22. Il giudizio più critico è per il riscatto laurea agevolato/inoccupati di gestione pubblica (3,02), in linea con lo scorso anno.

Oltre i dati numerici, l'analisi delle risposte aperte ha permesso di comprendere le motivazioni profonde del giudizio espresso, offrendo una visione più completa dell'esperienza vissuta dall'utente. I 16.739 commenti a testo libero espressi sul motivo del punteggio dato sul giudizio globale, rappresentanti il 21,9% dei rispondenti, sono stati riclassificati in 3 macrocategorie: utenti critici (giudizi 1 e 2), utenti neutri (giudizio 3) e utenti soddisfatti (giudizio 4 e 5). Di questi 16.739 commenti, 380 non avendo contenuto informativo utile per comprendere l'esperienza utente, non sono stati ritenuti valutabili. L'analisi sulle effettive 16.359 risposte ha evidenziato una polarizzazione delle opinioni che riflette la complessità dell'interazione tra l'Istituto e l'utenza.

Argomento	Utenti critici (1 – 2)		Utenti neutri (3)		Utenti soddisfatti (4 – 5)		TOTALE	
	N° commenti per categoria	% commenti per categoria	N° commenti per categoria	% commenti per categoria	N° commenti per categoria	% commenti per categoria	N° commenti per categoria	% commenti per categoria
Efficacia ed efficienza del servizio	195	6,80%	351	10,40%	3.014	29,80%	3.560	21,80%
Tempistiche e ritardi	761	26,70%	830	24,50%	1.517	15,00%	3.108	19,00%
Accessibilità, usabilità ed errori tecnici	393	13,80%	480	14,20%	1.018	10,10%	1.891	11,60%
Esperienza con Caf e Patronati	277	9,70%	395	11,70%	1.072	10,60%	1.744	10,70%
Pagamenti e calcolo prestazioni	362	12,70%	428	12,60%	730	7,20%	1.520	9,30%
Assistenza e relazioni con l'utente	236	8,30%	258	7,60%	656	6,50%	1.150	7,00%
Comunicazioni e informazioni	94	3,30%	138	4,10%	370	3,70%	602	3,70%
Mancanza di feedback e risposte	136	4,80%	124	3,70%	139	1,90%	453	2,80%
Normativa e burocrazia esterna	81	2,80%	66	1,90%	143	1,40%	290	1,80%
Esperienza generale / altro	319	11,20%	319	9,40%	1.403	13,90%	2.041	12,50%
TOTALE COMMENTI VALIDI	**2.854**	**100,00%**	**3.383**	**100,00%**	**10.116**	**100,00%**	**16.359**	**100,00%**
Non classificabili	27		43		310		380	
TOTALE COMMENTI	**2.881**		**3.432**		**10.426**		**16.739**	

La categoria dell'efficacia e dell'efficienza del servizio ha raccolto i maggiori consensi di coloro che sono soddisfatti, ovvero che hanno ottenuto la risoluzione della pratica senza difficoltà. Il **principale fattore di criticità trasversale**, citati da coloro che sono soddisfatti e anche da chi ha espresso insoddisfazione, è dato dalle **tempistiche di lavorazione** e dai **ritardi nell'erogazione** delle prestazioni. I **CAF** e i **Patronati** sono descritti dagli utenti come **figure essenziali** per la gestione della complessità burocratica e soggetti il cui operato influisce direttamente sulla percezione della qualità del servizio prestato dall'Istituto. In merito all'**accessibilità digitale** e alla **gestione dei problemi tecnici**, troviamo che la soddisfazione per la **disponibilità dei servizi online** si contrappone alla **difficoltà di navigazione** e al verificarsi di **anomalie informatiche**. La necessità di maggior trasparenza informativa emerge in merito ai pagamenti e alla correttezza dei calcoli delle prestazioni. Le valutazioni medio-basse hanno alla base come motivazione principale la **mancanza di feedback tempestivi** ai solleciti e l'uso di **linguaggi tecnici** che impattano sulle valutazioni sull'assistenza diretta e sulla qualità della comunicazione. In parte dei commenti si distinguono criticità derivanti da **vincoli legislativi** da quelle strettamente legate all'operatività dell'Istituto.

In tema di **aspettative attese dagli utenti**, i rispondenti sono stati invitati a valutare se l'esperienza vissuta, quindi il servizio effettivamente erogato, abbia corrisposto, superato o disatteso le loro aspettative al fine di valutare le strategie di accoglienza e gestione. I dati rilevati confermano una tendenza al **miglioramento della qualità percepita** e della capacità dell'Istituto di rispondere con efficacia alle esigenze degli utenti. La maggioranza dei rispondenti pari al 70,0% ha dichiarato che il servizio ricevuto è

stato pienamente in linea con le proprie attese (68.8% nel 2024), mentre il 22,5% lo ha giudicato superiore alle aspettative iniziali (21,7% nel 2024). Solo il 7,5% ha espresso un giudizio negativo (9.5% nel 2024).

Per comprendere se vi è l'e**voluzione del servizio fornito dall'Istituto**, l'indagine ha coinvolto utenti che avevano avuto in precedenza rapporti con l'Istituto chiedendo loro di mettere a confronto l'assistenza ricevuta oggi con quella avuta in passato. Per il 48,4% dei rispondenti il servizio è rimasto invariato, con un 45,9% per il quale il servizio ha avuto un miglioramento. Solamente il 5,8% lo ritiene peggiorato. Dal confronto con il 2024 si riscontra una tendenza positiva, la percentuale di coloro che percepiscono un pregresso passa dal 21,7% del 2024 al 45,9 del 2025; mentre si riducono i giudizi negativi passando dal 9,5% del 2024 al 5,8 del 2025.

La tendenza positiva è sospinta principalmente dalla facilità di accesso ai canali digitali come si evince dalla tabella dove vediamo il miglioramento rilevato principalmente nell'area riservata MyINPS (50,4% dei rispondenti), nell'App INPS Mobile (47,5%) e nella navigazione del sito WEB (45,9%). Le difficoltà maggiori vengono riscontrate nel contact center dove il 12,8% dei rispondenti lo trova meno agevole del passato.

Per ciascun canale di contatto l'uso/facilità di utilizzo è migliorato, peggiorato o rimasto invariato rispetto alla tua precedente esperienza?			
	Servizio Migliorato	Servizio Invariato	Servizio Peggiorato
Area Riservata MyINPS	50,40%	44,80%	4,80%
App INPS Mobile	47,50%	47,00%	5,60%
Sito www.inps.it	45,90%	48,70%	5,30%
Ente di Patronato	42,90%	52,30%	4,80%
Servizio INPS Risponde presente sul sito www.inps.it	38,10%	53,30%	8,70%
PEC/e-mail	33,60%	61,90%	4,50%
Sede INPS	31,50%	56,40%	12,10%
Contact Center	30,80%	56,40%	12,80%

Nella valutazione degli aspetti specifici del rapporto con l'Istituto si riscontra un miglioramento nella velocità di definizione delle pratiche e nell'erogazione di prestazioni e pagamenti, nella facilità di contatto attraverso i diversi canali disponibili e nella chiarezza e completezza delle informazioni ricevute.

Il Report rielabora i risultati dell'indagine di customer in indici di gradimento per *touchpoint* e parametri qualitativi trasversali, calcolati attraverso medie ponderate per garantire massima fedeltà al giudizio della platea, per identificare i fattori che determinano la qualità del rapporto con l'Istituto così da definire una base statistica solida e imparziale per indirizzare le future scelte operative.

Gli **indici di gradimento per *touchpoint***, utili a misurare il livello di soddisfazione dell'utente in relazione ai singoli canali di contatto attivati durante il percorso, permettono di valutare l'efficacia dei diversi punti di interazione, ovvero come ogni canale risponda alle esigenze si supporto e informazione del cittadino. Con il punteggio maggiore troviamo l'indice Ente di Patronato con 4.40 (4.39 nel 2024), segue l'indice WEB/App INPS Mobile con 3.71 (3.70 nel 2024), con un punteggio minore rispetto al 2024 l'indice Contact Center con 3.50 (3.80 nel 2024) e l'indice di Sede con 3.47 (3.76 nel 2024).[6] Dal 2024 l'unico indice che non ha subito flessione è quello relativo al Patronato, passando da 4,39 del 2024 a 4,40 del 2025. L'indice di Sede si attesta al di sotto della soglia di soddisfazione per la quasi totalità dei prodotti monitorati (3,47). Analizzando gli indici di *touchpoint* per prodotto vediamo che le criticità maggiori emergono per congedo

[6] NB Nel 2025 i giudizi relativi ad INPS Risponde e PEC/e-mail sono stati accorpati all'Indice di sede, mentre nel 2024 erano accorpati all'indice WEB.

parentale, riscatto laurea e pensione indiretta (gestione pubblica), che mostrano performance critiche in modo trasversale.

Indice di touchpoint per prodotto				
Prodotto	**Indice di Sede**	**Indice WEB/ INPS Mobile**	**Indice Contact Center**	**Indice Ente di Patronato**
Assegno unico universale	3,48	3,8	3,5	4,31
Congedo parentale	2,94	3,27	3,26	4,13
Disoccupazione agricola	3,66	3,96	3,61	4,6
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata e gestione pubblica)	3,05	3,35	3,34	3,91
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione privata)	3,26	3,69	3,39	4,27
Estratto conto certificativo (ECOCERT gestione pubblica)	3,21	3,52	3,32	4,05
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,43	3,54	3,47	4,31
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	3,49	3,74	3,49	4,36
Pensione anticipata (gestione privata)	3,7	3,79	3,68	4,56
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,64	3,61	3,68	4,54
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,29	3,63	3,37	4,39
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,37	3,74	3,33	4,42
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,4	3,54	3,4	4,48
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,63	3,62	3,75	4,53
Pensione indiretta (gestione privata)	3,33	3,45	3,74	4,39
Pensione indiretta (gestione pubblica)	2,97	3,78	3,29	4,35
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,3	3,32	3,37	3,98
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,88	2,77	3,08	3,87
Totale	**3,47**	**3,71**	**3,5**	**4,4**

L'indice del contact center si attesta a 3,50 dove gran parte dei giudizi sui servizi sono sotto la media. Mentre l'indice di Patronato esprime livelli di eccellenza costanti, con valutazioni superiori a 3,85 su tutti i prodotti in esame.

Gi **indici trasversali** consentono di monitorare in modo granulare gli aspetti relazionali, operativi e comunicativi dell'interazione utente/Istituto indipendentemente dal canale di contatto utilizzato e dal prodotto richiesto.

Indici trasversali		
	2025	2024
Tempestività del servizio	3,82	3,7
Chiarezza espositiva	3,91	3,82
Capacità/Utilità della risposta	3,94	3,83
Empatia e capacità di rassicurazione	3,94	3,93
Accessibilità ai diritti e ai servizi	4,09	3,94
Personalizzazione	4,15	3,96
Compliance	4,16	4,09
Cortesia	3,96	4,19
Uniformità della risposta	4,21	4,2

Tutti e **9** gli **indici trasversali monitorati** (accessibilità ai diritti e ai servizi, chiarezza espositiva, capacità/utilità di risposta, cortesia, empatia e capacità di rassicurazione, tempestività del servizio, personalizzazione del servizio, compliance, uniformità di risposta) hanno registrato valori complessivamente soddisfacenti, posizionandosi sopra la soglia di 3,50. Dal 2024 vi è un trend di miglioramento diffuso, in quanto tutti gli aspetti mostrano un incremento positivo, ad eccezione dell'indice relativo alla cortesia che è in flessione.

L'indagine del 2025 fa emergere un'esperienza utente consolidata, il cui valore finale è sintetizzato da un **indice di soddisfazione globale di 4,12**, collocando l'operato dell'Istituto nell'area di eccellenza. Questi dati assumono particolare valore considerando che dal 2021 al 2025 la platea dei rispondenti è quasi quadruplicata, pur rimanendo distante dal numero di tutti coloro che usufruiscono delle prestazioni

dell'Istituto, portando l'indagine di Customer a non generare una base solida di dati per poter intervenire sul modello organizzativo e sui processi di lavoro in modo efficace ed efficiente come richiesto dal CIV nella Relazione Programmatica. Emerge come il livello di soddisfazione espresso è direttamente influenzato dalla linearità del percorso amministrativo, dove gli utenti che ottengono la prestazione senza necessità di attivare contatti successivi alla domanda esprimono un giudizio pari a 4,29, mentre coloro che hanno dovuto interagire con l'Istituto più volte esprime un giudizio parti a 3,23. Come anche influiscono sul giudizio finale le aspettative iniziali in quanto coloro che ricevono un servizio superiore alle loro attese esprimono un giudizio pari a 4,75 mentre il giudizio espresso da coloro che vedono le loro aspettative disattese è pari a 2,11.

Dall'analisi dei **canali di contatto** emerge che sono preferiti gli Enti di Patronato con un indice pari a 4,40, seguiti dai canali digitali Web e APP (3,71) e dal contact center (3,50). Mentre dall'analisi degli **indici trasversali** emerge come la percezione della qualità è legata alla natura del dialogo, dove i canali basati sull'interazione umana come i Patronati o l'area MyINPS, riportano valori più alti in termini di utilità e chiarezza, mentre canali asincroni come INPS Risponde e la PEC registrano le valutazioni più contenute. Dagli indici trasversali emerge che tutte le dimensioni monitorate sono sopra la soglia di soddisfazione: l'uniformità di risposta tra i diversi canali (4,21), la compliance (4,16) e la personalizzazione del servizio (4,15). In relazione ai prodotti, quelli con scostamenti negativi sono i prodotti ad elevata complessità come il riscatto laurea agevolato/inoccupati, gli estratti conto certificativi, insieme ai congedi parentali che mostrano valori inferiori alla media sia negli indici di *touchpoint* che in quelli trasversali di chiarezza e tempestività. L'Istituto rilevando un consolidamento della qualità percepita, deve monitorare le singole criticità rilevate e porsi l'obiettivo di superale.

Anche la rilevazione del 2025 è stato disatteso quanto richiesto dal CIV nella Relazione Programmatica, non avendo coinvolto i soggetti esterni istituzionali e gli stakeholder nella progettazione e gestione dei processi di rilevazione della soddisfazione della qualità dei servizi, e il CIV e l'OIV nella definizione del progetto strategico.

4.1.c - Articolazione della presenza dell'istituto sul territorio

La Relazione programmatica 2025-2027 pone al centro la necessità di rafforzare e consolidare il processo di **decentramento organizzativo dell'INPS**, attraverso la costruzione di un Piano Strategico pluriennale sugli assetti territoriali, come previsto dalla Deliberazione CIV n.34 del 2023. In particolare, viene sottolineata l'importanza di:

- promuovere un sistema di servizi integrato e flessibile, capace di adattarsi alle trasformazioni sociali e alle innovazioni tecnologiche;
- rendere la rete INPS sempre più proattiva nel rispondere ai bisogni degli utenti, con attenzione alle fasce più fragili e svantaggiate della popolazione, creando valore per i cittadini e per il Paese anche attraverso l'integrazione con gli altri soggetti istituzionali, associativi e intermediari;
- valorizzare la presenza territoriale come elemento chiave per la coesione sociale, anche attraverso la ricerca di nuovi modelli distributivi delle attività;
- garantire che l'organizzazione risponda alle strategie definite dal CIV, prevedendo un attento monitoraggio sugli impatti delle scelte adottate.

Questi indirizzi rimangono ad oggi inadempiuti.

Essi sono stati quindi ribaditi e aggiornati dal CIV con la deliberazione n. 13, approvata dal CIV il 24 novembre 2025. La delibera n. 13 del 2025 definisce le nuove direttrici strategiche che dovranno guidare la funzione, l'organizzazione e l'attività complessiva dell'INPS nei prossimi anni. Si tratta di un documento profondamente legato all'evoluzione del contesto sociale, economico e tecnologico, e che aggiorna gli indirizzi già contenuti nella precedente delibera n. 34 del 2023 sugli assetti territoriali dell'Istituto.

Il CIV parte dalla constatazione che l'INPS opera oggi in una società profondamente cambiata: l'invecchiamento della popolazione, le trasformazioni del mercato del lavoro, la crescita della povertà e della marginalità sociale, le nuove forme di discontinuità lavorativa e la digitalizzazione dei servizi pubblici sono fenomeni che stanno modificando radicalmente i bisogni di tutela delle persone. Parallelamente, l'INPS ha visto ampliare la propria sfera di competenze, non solo nella gestione delle prestazioni previdenziali e assistenziali tradizionali, ma anche in ambiti nuovi come la disabilità, la non autosufficienza, le politiche del lavoro (SIISL), il contrasto alla povertà e la gestione di trasferimenti a forte valenza sociale.

In questo contesto, il CIV sottolinea la necessità di definire un modello organizzativo capace di sostenere questa espansione. L'Istituto deve potersi fondare su una missione chiara e coerente: generare valore per i cittadini e per il Paese attraverso l'innovazione tecnologica, l'integrazione istituzionale e la presa in carico dei bisogni complessi delle persone. La centralità dell'utente, quindi, non è un principio astratto, ma un criterio operativo che richiede una revisione complessiva dei processi di lavoro, dei canali di accesso, del ruolo delle risorse umane e del rapporto tra centro e territorio.

La digitalizzazione, e in particolare gli strumenti introdotti dal Piano Strategico Digitale ICT 2025-2027, rappresenta un motore fondamentale di questa trasformazione: automazione dei processi, gestione integrata delle attività tramite il Metaprocesso e le Work Area Integrate, maggiore utilizzo degli strumenti

di web meeting, rafforzamento del Contact Center Multicanale e possibilità di coprogettare servizi digitali con altre Amministrazioni. Tutto ciò rende necessario ripensare il modo in cui l'INPS dialoga con l'utenza e riorganizza la produzione dei servizi.

Accanto allo sviluppo tecnologico, la delibera ribadisce che l'accesso fisico e il rapporto diretto con il cittadino restano elementi irrinunciabili. Per questo, oltre agli sportelli tradizionali, viene valorizzata la rete dei Patronati e degli intermediari, che devono essere sempre più integrati come partner dell'Istituto, così come i nuovi presidi georeferenziati sul territorio, anche in collaborazione con Comuni e Poste Italiane (Polis). L'obiettivo è costruire una presenza capillare, flessibile e realmente al servizio delle comunità locali.

Nella organizzazione del nuovo INPS occorrerà rivedere la classica distinzione tra centro e territorio per valorizzare le specificità in un quadro sinergico. L'ampliamento delle funzioni INPS richiede, infatti, **integrazione tra struttura centrale e territoriale**: la prima deve coordinare e innovare, la seconda adattare strategie e collaborare localmente. Per nuove aree come mercato del lavoro e disabilità serve una gestione integrata con modelli organizzativi più flessibili e specializzati, superando la rigidità attuale.

Per rendere operativa questa visione, la delibera prevede che entro il primo trimestre del 2026 l'INPS avrebbe dovuto definire un Programma operativo sugli assetti territoriali 2026-2028. Questo programma dovrà ricomprendere tutte le variabili organizzative necessarie alla trasformazione: il consolidamento degli strumenti digitali, la ridefinizione dei processi di lavoro, un nuovo modello di business, la creazione di profili professionali aggiornati per dirigenti e funzionari, la collocazione delle strutture produttive sul territorio, la definizione del ruolo del CCM e l'individuazione dei punti di accesso fisici e digitali. Dovrà inoltre prevedere accordi e integrazioni con altri soggetti istituzionali per i servizi legati alle politiche del lavoro e della tutela sociale.

La delibera dedica grande attenzione anche al tema delle persone: la dirigenza dovrà essere in grado di gestire sistemi complessi, sviluppare relazioni territoriali e presidiare la qualità dei servizi; i funzionari saranno sempre più chiamati a svolgere attività ad alto contenuto professionale, orientate alla consulenza, alla relazione con l'utente e alla risoluzione delle anomalie derivanti dai processi automatizzati. La formazione permanente diventa così un ingrediente strategico, da sviluppare attraverso l'Accademia INPS come centro di competenze, cultura del servizio e innovazione.

Infine, viene affrontato il tema della **performance**: secondo il CIV, il sistema di valutazione deve evolvere integrando il concetto di "**Valore Pubblico**", cioè la capacità dell'Istituto di incidere positivamente sulla vita delle persone, sulla qualità dei servizi e sulla percezione dell'utenza. Il nuovo sistema dovrà essere comunicato in modo chiaro e trasparente, sia internamente sia verso l'esterno, per consolidare la fiducia nei confronti dell'Istituto.

La delibera, nel suo complesso, traccia quindi un percorso chiaro, ribadito anche in occasione della presentazione del documento "INPS protagonista nella trasformazione del Paese", presentato dal CIV nel gennaio 2025: l'INPS deve diventare un ***hub*** **moderno del** ***welfare*** **nazionale**, capace di combinare innovazione tecnologica, prossimità territoriale, competenze professionali avanzate e integrazione

istituzionale, per rispondere ai bisogni complessi della società contemporanea. Per garantire il successo di questo percorso, il CIV prevede verifiche periodiche congiunte sull'avanzamento delle attività, così da monitorare criticità, progressi e miglioramenti necessari nella fase di attuazione.

Durante l'audizione di febbraio 2026, la DC Organizzazione ha comunicato al CIV che, nel corso dello stesso anno, verrà affrontato il **tema degli assetti territoriali**, in considerazione delle attuali evoluzioni e in conformità a quanto indicato dal CIV.

Sarà intrapresa una revisione del modello di servizio, finalizzata a valorizzare la consulenza e a privilegiare risposte specifiche e orientate agli utenti, rispetto a soluzioni generiche. Attualmente, il piano è in fase di sviluppo e sarà presentato all'attenzione del CIV entro l'anno.

Nel medesimo intervento, è stata posta particolare enfasi sull'attività di rimodulazione degli sportelli, avviata dalla DC Organizzazione nel corso del 2025.

Nel corso del 2025 l'Istituto ha affrontato una **rilevante criticità** connessa alla distribuzione del personale sul territorio nazionale, influenzata da molteplici fattori solo in parte riconducibili ai carichi di lavoro e all'afflusso dell'utenza, ma legata piuttosto alla significativa concentrazione di personale in alcune regioni del Mezzogiorno, a fronte di una minore presenza in diverse aree del Nord.

I Direttori regionali hanno segnalato l'impossibilità, in talune realtà, di garantire l'apertura degli sportelli per un minimo di 20 ore settimanali. Ciò ha reso necessario valutare soluzioni alternative, quali la chiusura degli sportelli nei casi più critici o la trasformazione delle agenzie in modelli organizzativi meno strutturati.

Il ricorso alle **soluzioni tecnologiche** ha consentito di individuare un modello di interazione a distanza, fondato sul ricontatto telefonico dell'utente a seguito di una richiesta di appuntamento adeguatamente circostanziata. Tale modalità ha permesso al personale di fornire risposte puntuali e complete, previa preparazione dell'intervento.

Questa soluzione ha consentito di garantire la continuità del servizio, pur in assenza di un presidio fisico costante degli sportelli, rispondendo alle esigenze organizzative delle strutture territoriali. L'attività, definita come "rimodulazione degli sportelli", avviata in via sperimentale nella primavera del 2025 in alcune realtà territoriali, è stata progressivamente estesa fino a essere considerata, a fine anno, conclusa e idonea a entrare a regime a parità di risorse.

La sperimentazione del **Metaprocesso**, avviata con il Msg. Hermes n.4177 del 10 dicembre 2024, introduce un nuovo sistema di assegnazione delle richieste di servizio nelle sedi INPS coinvolte, superando la tradizionale competenza territoriale. Il nuovo modello, attualmente in sperimentazione in alcune regioni e per specifici prodotti previdenziali, assegna le pratiche secondo regole flessibili basate sulla disponibilità di risorse. In futuro, sono previsti algoritmi di intelligenza artificiale per ottimizzare priorità e risoluzione delle domande.

Rispetto al progetto PES *"Processo di integrazione dei gestionali con il Metaprocesso" con il Msg. Hermes* n.2593 del 5 settembre 2025 è stato ampliato l'elenco dei prodotti rientranti nella sperimentazione (pensioni gestione Pubblica, invalidità e inabilità gestione Privata, fondi speciali e welfare gestione Pubblica) e per i

quali le sedi interessate possono attivare le regole dinamiche che consentono l'instradamento delle domande di servizio a sede di lavorazione diversa dalla sede di competenza originaria.

Sul tema del **Metaprocesso**, la DC Tecnologia Informatica e Innovazione, audita dal CIV il 10 febbraio 2026, ha dichiarato che Il Metaprocesso rappresenta una vera e propria rivoluzione copernicana con ricadute su tutti gli aspetti organizzativi, ma richiede ancora numerosi adeguamenti, sia contabili, sia nei vari sistemi verticali, considerando che l'Istituto eroga 470 servizi.

Dal 1° luglio 2025, con il Msg. Hermes n. 1979, INPS introduce un servizio che consente di contattare un operatore tramite **videochiamata** senza dover andare allo sportello. Questa novità risponde all'aumento della domanda di servizi a distanza, soprattutto per chi ha difficoltà logistiche.

È prevista la possibilità di richiedere appuntamenti video programmati, disponibili un giorno a settimana per ciascuno sportello aderente. Le prenotazioni potranno essere effettuate tramite il portale MyInps, l'App ufficiale o il Contact Center dell'ente. Ogni sessione di videochiamata durerà 20 minuti, con possibilità di estensione qualora necessario e su richiesta del cittadino.

In questo modo, si mira a ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza complessiva, per evitare sovrapposizioni o interruzioni. Secondo quanto comunicato da INPS nel Msg. Hermes n. 1979 del 23 giugno 2025, si prevede che ogni sportello gestisca fino a dieci appuntamenti al giorno attraverso questo canale, andando così ad alleggerire il 30% del carico degli sportelli fisici.

Oltre all'efficienza organizzativa, il servizio punta a garantire maggiore inclusività per i cittadini che, per motivi di salute, distanza o condizioni climatiche, hanno difficoltà a recarsi di persona presso gli uffici.

La piattaforma garantirà uno scambio sicuro di documenti durante le chiamate. Tuttavia, sarà necessario disporre di una connessione internet stabile e di un dispositivo dotato di webcam, come un PC, tablet o smartphone.

Con riferimento al Progetto "**INPS in rete per l'inclusione**", il Msg. Hermes n.1.994 del 24 giugno 2025 comunica la pubblicazione sul portale INPS del questionario reingegnerizzato "INPS in rete", realizzato nell'ambito del progetto "INPS in rete per l'inclusione". Questo progetto, in collaborazione con ANCI, Caritas Italiana, Comunità di Sant'Egidio e Croce Rossa Italiana, mira ad avvicinare i servizi e le prestazioni dell'INPS ai soggetti in condizioni di disagio sociale, economico, lavorativo e abitativo. Il questionario, anonimo e accessibile a tutti i cittadini senza necessità di autenticazione, fornisce indicazioni sulle prestazioni potenzialmente accessibili in base alle risposte fornite. Le prestazioni mappate includono assegni di inclusione, maternità, assistenza, sociale, unico e universale per i figli, bonus vari, indennità e pensioni specifiche.

Con l'accordo, siglato il 10 settembre tra l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) e l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), poi INPS mira a diffondere capillarmente sul territorio i PUE, Punti Utenti Evoluti, sportelli telematici che puntano a facilitare l'accesso ai servizi sociali e digitali offerti dall'INPS, migliorando l'efficienza e l'inclusione sociale e digitale.

In Italia attualmente son operativi **41 Punti Utenti Evoluti (PUE)**, distribuiti nelle diverse Regioni, come da tabella allegata, con l'indicazione della Regione di appartenenza di ciascun comune in cui è operativo un Punto Utente Evoluto (PUE), mostrando la dettagliata presenza territoriale dei PUE, che è volta a facilitare l'accesso da parte dei cittadini ai servizi dell'Istituto.

Regione	Numero di Comuni	Comuni
Lombardia	7	Bernareggio, Curtatone, Fagnano Olona, Casalgrande, Veduggio con Colzano, Gambara, Somma Lombardo
Veneto	4	Thiene, Alpago, Albignasego, Cercare
Piemonte	7	Lemie, Settimo Vittone, Pragelato, Bricherasio, Ceres, Almese, Rivara, Sparone
Calabria	5	Lungro, Altomonte, Caulonia, Verzino, Gioia Tauro
Liguria	1	Cercare
Campania	6	Monte di Procida, Laurino, Ceraso, Stio, San Mauro la Bruca, Celle di Bulgheria
Emilia - Romagna	4	Castel Goffredo, Prata Camportaccio, Albareto, San Benedetto Val di Sambro
Sicilia	1	Troina
Basilicata	3	Savoia di Lucania, Calvera, Castronuovo di Sant'Andrea
Sardegna	1	Fonni
Emilia - Romagna (Parma)	1	Berceto

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Organizzazione

Grazie a questa collaborazione, la **Rete dei comuni italiani**, primo punto di contatto con le comunità locali, sarà messa a disposizione per garantire una maggiore diffusione e accessibilità degli sportelli telematici, col beneficio per i cittadini di una riduzione dei tempi di attesa e di una migliore inclusione sociale e digitale.

4.1.d - Attività di vigilanza

Il CIV ha confermato, anche nella Relazione Programmatica 2025 - 2027, la necessità di promuovere, in sinergia con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL), attraverso un'azione congiunta degli Organi, l'estensione del modello dei Piani pluriennali alla Vigilanza Ispettiva e Documentale. L'esigenza di una programmazione pluriennale delle attività di vigilanza ispettiva deve realizzarsi attraverso la preventiva condivisione tra l'Istituto e l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, a partire dalla Commissione centrale di programmazione dell'attività di vigilanza, dove l'Istituto è presente con il Direttore della DC Entrate.

Il CdA, con deliberazione n. 106 del 24 giugno 2025, ha adottato il Piano della Vigilanza documentale e ispettiva per l'anno 2025; in sede di **audizione della DC Entrate in data 28 luglio 2025**, la Commissione Entrate del CIV, oltre a rilevare il **costante ritardo nella presentazione dei Piani annuali di vigilanza** ispettiva e documentale da parte dell'Istituto, ha sottolineato:

- procedere **in tempi brevi all'espletamento dei concorsi** per l'assunzione di nuovi ispettori, considerato il grave ritardo, accumulato non per responsabilità dell'INPS, essendo trascorsi quasi due anni dalla disposizione urgente che autorizzava l'assunzione (D.L. n. 63 del 15 maggio del 2024) e assicurare una adeguata formazione ai neoassunti e agli Ispettori già in forza presso l'Istituto. Oltre che a rendere operativo l'accesso alla qualifica di Ispettore attraverso percorsi selettivi per il personale già in servizio;
- prevedere il monitoraggio dell'attività di **Vigilanza ispettiva a livello provinciale** al fine di consentire la conoscenza dell'andamento delle ispezioni effettivamente svolte nelle realtà territoriali provinciali;
- verificare l'operatività del funzionamento del portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso e del Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso, in particolare l'effettivo dialogo tra le banche dati e i verbali ispettivi. Oltre a valorizzare i lavori a partire dalla *task force* sul lavoro sommerso, per evitare il rischio di dispersione dell'attività attraverso un reale coordinamento dei lavori;
- prevedere una rendicontazione semestrale dell'azione di contrasto al fenomeno delle compensazioni illecite, oltre che sulle **esternalizzazioni** legate al tema degli appalti e subappalti non regolari. Rafforzare i sistemi di controllo sulla congruità degli appalti, anche attraverso il potenziamento dello strumento "Monitoraggio congruità occupazionale appalti" MoCOA", previa verifica del suo funzionamento;
- migliorare gli indicatori legati agli accertamenti contributivi, in particolare sugli accertamenti e sugli **incassi effettivi**;
- il rilievo di interpretazioni e comportamenti omogenei da parte dell'Istituto su tutto il territorio nazionale, con indirizzi univoci anche a favore di imprese e lavoratori.

Il Piano di Vigilanza documentale e ispettiva dell'Istituto per l'anno 2025 è stato predisposto sulla base delle **Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2025**, di cui alla deliberazione del CdA n. 71 dell'11 settembre 2024, tenendo conto degli indirizzi strategici definiti dalla **Relazione Programmatica 2025-2027,** approvata dal CIV con deliberazione n.12 del 18 giugno 2024. È, inoltre, predisposto in conformità alle linee di indirizzo formulate **dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) nel "Documento di programmazione della vigilanza per il 2025**" inviato all'INPS con nota protocollata in data 6 giugno 2025. In considerazione

della stretta sinergia nel contrasto all'evasione ed elusione contributiva tra la funzione di Vigilanza Documentale e la funzione di Vigilanza Ispettiva, è stato predisposto un unico documento di programmazione dell'attività di vigilanza dell'Istituto e risulta strutturato come segue.

Nell'audizione della DC Entrate del 12 febbraio 2026, la struttura ha inteso evidenziare, rispetto ai Piani PES 2025, una capacità realizzativa consolidata. Il Piano comprende 19 progetti PES (Progetti Evoluzione Servizi) e 2 progetti PMI (Progetti Miglioramento Istituzionale). Un PMI si è concluso nel 2025, sull'efficientamento dell'inquadramento automatico aziendale, e l'altro, sulla reingegnerizzazione Frozen sul lavoro fittizio, proseguirà nel 2026 ed è stato inserito nel Piano 2026.

Per quanto riguarda i PES, 6 progetti sono conclusi o sono in fase di chiusura. Le restanti 13 iniziative sono state, invece, inserite nel Piano 2026.

Tra i risultati di maggior rilievo si segnalano: l'entrata in produzione di componenti a supporto dell'inquadramento automatizzato delle aziende con dipendenti (progetto PMI), il potenziamento del perimetro della piattaforma unica di recupero crediti e l'evoluzione degli strumenti di vigilanza documentale e ispettiva, con una maggiore automazione nella gestione dei flussi UNIEMENS, sgravando gli operatori delle sedi INPS da tale adempimento manuale.

Sono state richiamate le attività di analisi correlate ai due progetti pluriennali PES relativi all'unificazione delle gestioni dei dipendenti pubblici e dei dipendenti privati agricoli all'interno della gestione dei dipendenti privati non agricoli (c.d. gestione DM), in quanto rappresentano un presupposto essenziale per le successive fasi realizzative, in ottica di semplificazione ed omogeneizzazione dei processi sottesi alla gestione dei dipendenti, a prescindere dalla loro natura giuridica, preservando le specificità delle singole gestioni, come ad es. il processo di tariffazione nella gestione dei dipendenti privati agricoli.

Tra i principali Progetti di Evoluzione dei Servizi sui quali è stata impegnata, nel 2025, la DC Entrate, **relativi alle attività di vigilanza documentale e ispettiva vi sono:**

- il Progetto PES del 2025 "Piattaforma *Integrata per l'analisi del rischio e per il contrasto all'evasione contributiva" che* ha l'obiettivo di realizzare una Piattaforma informatica in grado di supportare l'intero processo di contrasto a irregolarità e frodi **attraverso un'analisi delle diverse tipologie di rischio** (in particolare, sommerso e caporalato in agricoltura). Lo sviluppo della procedura è partita dallo studio della Piattaforma Antifrode SAS, per riprodurne le funzionalità e riadattarle alle esigenze di controllo dell'Istituto. Per ogni ambito di controllo saranno progettati e configurati sulla piattaforma indicatori e algoritmi statistici utili a identificare, con un processo automatizzato, le entità a maggior rischio irregolarità e frode. A supporto delle attività di vigilanza, la Piattaforma fornirà anche una serie di funzionalità di *Visual Investigation*;
- il Progetto PES del 2025 "*Cruscotto accertamenti e riscossioni su crediti contributivi" che* rafforza e ottimizza gli strumenti e le strategie per il recupero dei crediti contributivi, attraverso il miglioramento della gestione e della tracciabilità delle pratiche di riscossione. A tal scopo, sarà implementato un sistema integrato che consenta un monitoraggio costante degli incassi contributivi, offrendo così una visione

complessiva dei crediti in sospeso che assicuri la gestione puntuale delle problematiche legate alla riscossione.

Inoltre, per l'anno 2025 è stato individuato, approvato ed avviato il **Progetto di Miglioramento Istituzionale (PMI)**, in ambito di **DC Entrate come Direzione Capofila, "Reingegnerizzazione Frozen fittizio".**

Nell'ambito delle iniziative di contrasto al fenomeno dei rapporti di lavoro fittizi, finalizzati alla percezione indebita di prestazioni previdenziali, sulla base delle disposizioni interne già emanate dall'Istituto, sono stati apposti blocchi di pagamento su matricole e codici fiscali di lavoratori, di varia provenienza, legati a casi di frodi potenziali o già acclarate. La gestione di tali posizioni avviene attraverso le funzionalità della procedura **RIAF "Recupero Indebiti da Aziende Fraudolente".**

La procedura "Verbali altri enti" (VAE)", risponde all'esigenza, da un lato, di archiviare i verbali di accertamento redatti dal personale ispettivo di altre Amministrazioni e, dall'altro, di effettuare le variazioni Uniemens necessarie a generare proposte VIG in maniera semplificata e massiva, è in fase di sviluppo una sezione della piattaforma VAE dedicata alle statistiche, con particolare riferimento ai rapporti di lavoro emersi nelle denunce contributive a seguito della lavorazione dei verbali.

Dall'audizione della DC Entrate del 12 febbraio 2026 si è inoltre evidenziata la realizzazione, nel 2025, con PES del 2024 dell' "*implementazione di un nuovo processo di notifica dei verbali tramite il servizio di postalizzazione"*; con PES del 2024, l' "*Adeguamento del front-end Verbale WEB ai nuovi requisiti grafici previsti dal progetto WebIdentity INPS (per i verbali delle gestioni: AGR, ART-COM, CD/IAP/CM, GS, CPDEL*); con PES del 2025 , la "*Reingegnerizzazione processo di generazione e invio flussi Uniemens di variazione da Vigilanza Ispettiva*" infine, con PES del 2025 *"Reingegnerizzazione report e statistiche della Vigilanza Ispettiva"*.

I controlli che **l'Area di vigilanza documentale ha realizzato nel 2025**, dati dell'andamento produttivo alla fine dell'anno, sono 168.781 con una riduzione rispetto al 2024 dell'11,35%.

Al fine di rendere effettivi la sinergia e gli interventi per il contrasto al fenomeno del caporalato nel settore agricolo, sono state intensificate le attività di monitoraggio e contrasto ai fenomeni illeciti configurabili nell'ambito delle aziende agricole, anche attraverso la costituzione di tre gruppi di lavoro congiunti INPS/AGEA: Sviluppo dichiarazione precompilata INPS del settore agricoltura da dati fascicoli AGEA; Sviluppo algoritmi per la lotta al Caporalato; Creazione Layer Geospaziale per l'individuazione di tematismi per la lotta al caporalato.

In particolare, in attuazione dell'art. 2-quater del D.L. del 15 maggio 2024, n. 63, convertito con modificazioni dalla Legge del 12 luglio 2024, n. 101, l'INPS e l'AGEA hanno rafforzato la loro collaborazione per contrastare il fenomeno del caporalato nel settore agricolo. Questa sinergia, si è concretizzata nella sottoscrizione di un addendum alla preesistente convenzione INPS-AGEA, finalizzata all'integrazione delle rispettive banche dati attraverso un sistema di interoperabilità e nell'istituzione del "Sistema informativo per la lotta al caporalato in agricoltura".

Nel corso del 2025, il team del progetto PES del 2025 incaricato allo "*sviluppo degli algoritmi antifrode sulla piattaforma SAS",* grazie all'incrocio dei dati INPS e AGEA, ha individuato indicatori di rischio utili per

riconoscere comportamenti anomali nel settore agricolo. Tali indicatori sono stati implementati nella piattaforma e configurati nel modulo di "*visual investigation*". Partendo dall'analisi del contesto territoriale in cui operano le aziende e dei fattori produttivi, diversi dalla manodopera, messi a disposizione da AGEA, il gruppo ha correlato tali informazioni con i dati contributivi detenuti da INPS. L'attività ha riguardato, in particolare, la correlazione tra i dati sulla composizione agronomica e sulle modalità operative delle imprese agricole, desunti dai fascicoli AGEA e dalle DA INPS, e quelli relativi alla manodopera dichiarata nel flusso UniEmens (sezione PosAgri), in termini di numero di lavoratori, le retribuzioni complessive e le giornate lavorative.

Questo approccio ha permesso di ricostruire il modello produttivo delle aziende agricole e di definire strumenti mirati per individuare situazioni potenzialmente riconducibili a pratiche di caporalato.

Successivamente, il team di progetto ha orientato l'analisi relativa agli indicatori di rischio verso quelli riferiti al lavoro sommerso nei settori soggetti a rilevazioni fiscali, quali IVA (Imposta sul Valore Aggiunto) e LiPe (Liquidazioni Periodiche IVA).

Dall'audizione del 12 febbraio con la DC Entrate, è emerso che a gennaio 2026, è stato completato il primo rilascio in produzione della **Piattaforma per il contrasto al lavoro fittizio e al lavoro sommerso nel settore agricolo**. Il risultato è il frutto di un'iniziativa progettuale avviata a luglio 2025, che ha coinvolto un gruppo di lavoro di dirigenti e funzionari sia di INPS, sia di AGEA, con il supporto di SAS. Quanto realizzato dal gruppo di lavoro congiunto è una "costola" della Piattaforma Antifrode AGEA ad uso esclusivo di INPS. Le tipologie di indicatori elaborate sono le seguenti:

- verifica della coerenza delle informazioni tra diverse piattaforme e archivi amministrativi;
- individuazione di variazioni anomale nei parametri caratterizzanti il soggetto e l'attività;
- valutazioni di congruità relativa alla quantità e qualità della forza lavoro dichiarata rispetto alla struttura produttiva e al profilo economico dell'azienda (cd. "indicatore complesso o di stima").

Al primo rilascio della piattaforma, seguirà una prima fase di verifica di categorie di "falsi positivi" immediatamente riconoscibili e di conseguenziale affinamento degli indicatori. A regime, all'interno della citata partizione della Piattaforma, la funzione vigilanza INPS sarà in grado di:

- prendere in carico le segnalazioni generate, analizzarle in modo approfondito per determinare a causa di quali evidenze tali soggetti siano stati catalogati come "a rischio";
- valutare l'effettiva sussistenza di tali evidenze e, eventualmente, attivare azioni di controllo in contraddittorio con il contribuente, sfruttando i nuovi strumenti introdotti dalla normativa, come la promozione dell'adempimento spontaneo del contribuente (cd. "compliance", art. 30, commi 5-9 del D.L. 19 del 2024) e i poteri di accertamento d'ufficio "rinforzati" a disposizione dell'Istituto (art. 30, commi 10 e ss. del D.L. 19 del 2024);
- per i casi maggiormente complessi, saranno programmate ispezioni in loco, per valutare e verificare in modo diretto le eventuali violazioni commesse dal contribuente.

Rispetto alla collaborazione con AGEA, il CIV ritiene opportuno una rendicontazione dell'attività svolta nel 2025 con particolare riferimento agli impatti concreti e al grado di coinvolgimento dei diversi soggetti interessati (enti e istituzioni, associazioni e sindacati di categoria) e un costante monitoraggio sull'avanzamento del progetto.

In merito alle attività antifrode nel settore agricoltura, con Msg. Hermes n. 3991 del 30 dicembre 2025, nell'ambito di SI.B.I.L.L.A. (Sistema di Business Intelligence per la Legalità e la Lotta agli Abusi), è stato rilasciato il **Cruscotto Antifrode Agricoltura (CAA)** con l'obiettivo di individuare e contrastare fenomeni di illegalità nel settore, quali il lavoro nero, il lavoro fittizio e l'impiego di manodopera irregolare e, ove possibile, prevenire possibili danni economici e reputazionali all'Istituto.

Per quanto concerne l**'attività ispettiva congiunta tra INPS e AGEA, è iniziata a settembre 2025** e ha coinvolto 24 ispettori INPS operanti nelle regioni Emilia-Romagna, Friuli Venezia-Giulia, Piemonte, Toscana e Veneto con il supporto, in alcuni casi, di ispettori AGECONTROL: **al 15 gennaio 2026, sulla piattaforma VGUnico, risultano chiuse 10 ispezioni, tutte definite come soggetto regolare**, mentre altre sono in corso di chiusura.

Risulta centrale il ruolo dell'Istituto all'interno del Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso e nel "**Tavolo del caporalato**", per la definizione e l'attuazione della strategia nazionale di contrasto al caporalato e allo sfruttamento lavorativo in agricoltura, che si raccorda, inoltre, con la Cabina di Regia della Rete del lavoro agricolo di qualità, al fine di rafforzare questo strumento, valorizzando le imprese iscritte e i loro prodotti.

In questo contesto, il **Sistema informativo per la lotta al caporalato nell'agricoltura (SILCA)** ha lo scopo di sviluppare una efficace strategia per il contrasto al fenomeno del caporalato, di favorire l'evoluzione qualitativa del lavoro agricolo e di incrementare le capacità di analisi, monitoraggio e vigilanza sui fenomeni di sfruttamento dei lavoratori nell'agricoltura. **Il sistema informativo rappresenta uno strumento di condivisione delle informazioni tra le amministrazioni statali e le regioni,** anche ai fini del contrasto del lavoro sommerso in generale.

Si osserva che le importanti azioni di lotta al lavoro irregolare e al caporalato previste, richiedono una particolare continuità e celerità nella fase realizzative, in relazione agli indirizzi del CIV.

Inoltre, la DC Entrate è stata impegnata nel 2025 con il progetto PES del 2025 "Produzione *di flussi massivi da vigilanza documentale*", in continuità con le implementazioni procedurali della lavorazione dei verbali altri enti e dei flussi Uniemens derivanti da variazioni di inquadramento aziendale. Il progetto punta alla semplificazione **del recupero contributivo conseguente alle attività di accertamento d'ufficio mediante l'automazione delle operazioni di generazione e trasmissione dei flussi di variazione** che, attualmente, sono effettuati con la procedura "Acquisizione/ Variazione/ Eliminazione Interna di denunce retributive".

L'attività in materia di compensazioni indebite, in un contesto di quadro normativo integrato e di una diversa interpretazione della competenza dell'istituto in materia, si è indirizzata **non più verso un contrasto diretto da parte dell'Istituto ma verso forme di cooperazione rafforzata tra l'Agenzia delle Entrate, l'INPS**

e l'INAIL. Con il Msg. Hermes n. 947 del 2024 l'INPS ha comunicato agli operatori territoriali le nuove modalità di gestione delle compensazioni orizzontali, chiarendo, in particolare, che **non sarebbe stato ulteriormente operativo il meccanismo di intercettazione delle deleghe** di pagamento e di blocco delle stesse, ai fini dell'abbinamento e della registrazione nella procedura Gestione contributiva, da parte dell'applicativo "Frozen F24".

Pertanto, l'Istituto ha promosso la costituzione di un tavolo tecnico permanente con Agenzia delle Entrate con l'obiettivo comune di contrastare, sia *ex ante* che *ex post*, l'utilizzo indebito della compensazione tra crediti e debiti dichiarati ai rispettivi enti. Le attività del tavolo tecnico consistono:

- **condivisione degli indici di rischio rilevati da INPS** al fine di implementare l'algoritmo di sospensione e blocco in uso presso AdE;
- **individuazione e scambio dei dati contributivi** utili al fine di affinare i suddetti meccanismi, soprattutto in relazione alle deleghe di pagamento contenenti crediti contributivi inesistenti;
- **regolazione delle partite contabili tra i due enti** a seguito dell'emanazione del Messaggio Hermes n. 947 del 2024;
- esame di **casistiche di particolare rilevanza** a seguito di segnalazione di uno dei due Enti;
- elaborazione di uno **schema di provvedimento di attuazione dell'articolo 3 del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124**, **convertito, con modificazioni, dalla legge 19 dicembre 2019, n. 15,** che definisce un protocollo per le segnalazioni qualificate tra INPS e AdE;
- elaborazione di uno **schema di provvedimento di attuazione dell'articolo 1, comma 97, lett. a), della legge 30 dicembre 2023, n. 213** (Legge di Bilancio 2024), che identifica le categorie di contribuenti legittimati all'utilizzo dello strumento compensativo ed impegna i due Enti a condividere dati e informazioni utili a contrastare il fenomeno.

La DC Entrate, in sede di audizione del 12 febbraio 2026, ha precisato che in merito al **Contrasto alle indebite compensazioni**, per le compensazioni in danno INPS individuate centralmente, i dati forniti si riferiscono all'**anno 2024,** per questo si rileva necessaria **una valutazione dell'impatto di accertamento di quote indebitamente compensate** a seguito dell'introduzione del nuovo meccanismo operativo**.** Questi sono:

Totale deleghe univoche	Totale CF univoci	Totale importo euro
239	72	9.030.557,58

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

Su 14 sedi interessate, 9 hanno restituito il modello debitamente compilato. Mancano i *feedback* delle seguenti regioni: Trentino - Valle D'Aosta- Lazio – DCM Roma e Liguria. In totale, considerato le deleghe inviate centralmente, risultano i *feedback* del 73,61% dei CF univoci sia lato versante che beneficiario. Di questi il 22,64% risulta estinto, il 45,28% invece è ancora attivo e per il 16,98% non è stato indicato alcuno stato del soggetto giuridico. Mentre il 3,77% dei crediti risulta irrecuperabile, il 39,62% no e per il 41,51% non è stato fornito alcun riscontro.

Risulta, infine, che il 32,08% dei crediti siano stati trasmessi all'ufficio legale, il 24,53% no e per il 28,30% dei CF non è stato fornito riscontro. Si sottolinea che il Msg. Hermes n.1806 del 2024 e le successive disposizioni prescrivono alle sedi il monitoraggio permanente di questa tipologia di compensazioni dalla procedura "Gestione contributiva", a prescindere da segnalazioni centrali.

In merito alle **Segnalazioni qualificate ad Agenzia delle Entrate** le risposte sono pervenute da un totale di 12 regioni di cui solo la Basilicata ha comunicato di non aver effettuato alcuna segnalazione all'AdE. In totale le segnalazioni qualificate trasmesse all'Ade dalle sedi sono:

Segnalazioni qualificate ad AdE*	
Anno	**Importo**
2018	301.770,20
2019	709.896,72
2020	2.330.113,33
2021	1.455.355,94
2022	2.220.574,72
2023	1.922.738,88
2024	3.238.746,12
2025	1.498.757,84

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

**Trattasi di una ricognizione fatta sulla base di specifici report forniti dalle sedi territoriali e che, quindi, potrebbe essere incompleta*

A seguire, il dettaglio per ogni regione in ordine di grandezza, in base all'importo del credito compensato:

Regione	CF univoci	Deleghe univoche	Totale importo a credito compensato
DCM Milano	23	239	7.902.780
Sicilia	49	98	1.432.001
Emilia Romagna	8	38	973.486
Piemonte	8	15	927.867
Calabria	44	102	765.748
Marche	4	22	492.784
Puglia	7	20	469.823
Liguria	7	20	242.840
Lombardia	3	5	194.239
Molise	6	11	184.143
Abruzzo	6	24	92.243
Basilicata	0	0	
Totale	**165**	**594**	**13.677.954**

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

Pertanto, ogni CF ha in media compensato circa 82.896,69 euro ed effettuato tale compensazioni trasmettendo 3,6 deleghe. Nell'ambito della procedura "Frozen F24" è in corso di automazione il procedimento di segnalazione ad AdE ed altri enti.

La DC Entrate nel 2025 ha continuato il lavoro sugli indicatori di affidabilità contributiva **(ISAC),** quali **indicatori statistico-economici** elaborati con una metodologia basata sull'utilizzo di **dati di natura contributiva e fiscale**, tesi a **verificare la congruità della forza lavoro dichiarata**, nonché la rispondenza delle retribuzioni esposte a quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro. Esaurita la fase sperimentale è prevista l'introduzione degli ISAC a decorrere dal 1° gennaio 2026.

Il CdA, seduta del 18 febbraio 2026, ha approvato con deliberazione n. 14 la "Promozione *compliance* in materia contributiva - Indici Sintetici di Affidabilità Contributiva (art. 1, commi 5-10, del decreto-legge 28 ottobre 2024, n. 160, convertito, con modificazioni, dalla legge 20 dicembre 2024, n. 199). Criteri e modalità di comunicazione al contribuente per il corretto assolvimento degli obblighi contributivi (art. 30, commi 5-9, del decreto-legge 2 marzo 2024, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 aprile 2024, n. 56).

Il Collegio dei Sindaci, con il verbale n.7 del 26 febbraio 2025, ha esaminato la deliberazione del CdA, evidenziando che tale atto è, quindi, trasmesso "per approvazione al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ai sensi dell'articolo 30, comma 6, del decreto-legge 2 marzo 2024, n.19, convertito, con modificazioni, dalla Legge 29 aprile 2024, n. 56".

L'atto appare incompleto. Mentre da un lato si stabilisce che a seguito della comunicazione di *compliance*, il contribuente potrà regolarizzare eventuali rapporti di lavoro precedentemente non dichiarati in UniEmens, nulla si dice invece in merito all'esito di comunicazioni non contestate e ignorate dal contribuente.

In data 5 giugno 2025 è stata adottata dal CdA dell'Istituto la deliberazione n. 91 per la realizzazione della Riforma 1.2 "Piano nazionale per la lotta al lavoro sommerso" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Sul **piano metodologico**, sarà adeguatamente valorizzata l'esperienza già acquisita nella fase sperimentale di calcolo degli indicatori, l'affidabilità contributiva è da intendersi come valutazione della congruità della forza lavoro esposta in Uniemens: attraverso l'individuazione dei cd. "Modelli di *Business*" (MoB, gruppi omogenei di imprese con caratteristiche simili che riflettono i diversi livelli di territorialità) saranno comparate imprese dalle caratteristiche simili, altrimenti non individuabili con il semplice ricorso ai codici ATECO. La ricostruzione dei Mob sarà realizzabile mediante l'impiego dei dati di natura fiscale e delle dichiarazioni dei datori di lavoro rese in ambito ISA: indicatori di affidabilità fiscale, ex "Studi di settore".

Con riferimento alla componente degli **incassi**, è in corso di realizzazione il **Cruscotto delle riscossioni dei crediti contributivi da vigilanza ispettiva** finalizzato a dotare la DC Entrate di uno strumento di governo della *performance,* che permetta il monitoraggio delle variabili chiave e delle informazioni strategicamente rilevanti per la gestione del processo Accertato – Dovuto - Riscosso e, in particolare degli accertamenti, del contenzioso e delle riscossioni da verbale ispettivo. La DC Entrate ha provveduto a fornire l'analisi amministrativa alla DC Tecnologia, Informatica e Innovazione, dopo aver effettuato un'analisi ricognitiva

sulle fasi del processo di Accertato – Dovuto - Riscosso, sulle fonti informative e sui campi elementari necessari alla definizione del set di indicatori e della reportistica.

Si registra, tuttavia, un ritardo nell'attuazione dell'indirizzo del CIV volto a verificare quanto effettivamente incassato, rispetto all'attività di accertamento.

Le **aree di intervento di rilevanza nazionale** previste per le attività dell'Area Vigilanza ispettiva riferite all'anno 2025 sono state correlate, in via prioritaria e in continuità con gli ambiti di azione degli anni precedenti, al contrasto al lavoro sommerso che rappresenta una delle principali sfide per garantire la legalità e la protezione dei diritti dei lavoratori, specialmente nei settori ad alta vulnerabilità. Attraverso una serie di iniziative, che coinvolgono diverse istituzioni e l'uso di tecnologie innovative, si dovrebbe mirare a **rafforzare la vigilanza** per **prevenire il fenomeno del lavoro irregolare**. Le azioni previste comprendono l'adozione di sistemi informativi condivisi, l'analisi dei dati per individuare comportamenti irregolari e la semplificazione degli adempimenti fiscali, con l'obiettivo di ridurre il lavoro nero e promuovere il rispetto delle normative.

Il **Portale Nazionale del Sommerso**, istituito dall'art. 10, comma 1 del decreto legislativo n. 124 del 2004 e gestito dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro, **sostituisce e integra le banche dati esistenti** attraverso le quali tutti i soggetti istituzionali coinvolti condividono le risultanze degli accertamenti ispettivi, assicurando una piena centralizzazione e una completa condivisione dei risultati e dei soggetti ispezionati, allo scopo di garantire una efficace programmazione dell'attività ispettiva nonché un monitoraggio puntuale del fenomeno del lavoro sommerso su tutto il territorio nazionale.

L'INPS in particolare, nel 2025 ha realizzato e messo in esercizio **due procedure di sincronizzazione** delle banche dati, in grado di gestire automaticamente l'interscambio di dati e file da e verso l'INL e ha progettato una piattaforma per il monitoraggio dei dati di *e-business intelligence* che consentirà di potenziare l'attività di analisi e predizione dei comportamenti fraudolenti, in modo da pianificare campagne di vigilanza più mirate.

Il Portale nazionale del lavoro sommerso, ancora in corso di implementazione, sarà inoltre reso interoperabile con la "Piattaforma per la gestione delle azioni di compliance e per il contrasto al lavoro sommerso" gestita da INPS, come previsto dall'Articolo 2 del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 20 novembre 2024, n.170 rubricato "Interoperabilità tra il Portale nazionale del lavoro sommerso e la Piattaforma per la gestione delle azioni di compliance e per il contrasto al lavoro sommerso".

Ancora una volta si registra la difficoltà ed i ritardi che impediscono la piena operatività del Portale del Sommerso, già stigmatizzata nelle Relazioni precedenti. A partire dal 15 gennaio 2025, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro e l'INPS, sono tenuti a redigere relazioni mensili sull'attuazione del decreto e sul funzionamento del Portale. Tali documenti dovranno essere trasmessi all'attenzione del Ministero del Lavoro per un costante monitoraggio dell'efficacia delle misure adottate.

Dall'audizione del 12 febbraio 2026 della DC Entrate si evidenzia che, in merito al Portale Nazionale del Sommerso, nel corso del 2025 sono state completate tutte le attività di realizzazione dei sistemi di

alimentazione della banca dati gestita dall'INL, con i dati provenienti dai diversi organi ispettivi: INL, INPS (Ispettivo e Documentale), INAIL, GdF, NIL-Carabinieri, mentre non è stata ancora completata – seppur in corso di realizzazione - la piattaforma che consentirà la consultazione puntuale dei dati inviati al suddetto archivio, secondo i protocolli di interscambio definiti nel corso del progetto.

L'area informatica INPS a supporto della Vigilanza Ispettiva ha seguito il progetto fin dall'inizio, partecipando a tutti i tavoli tecnici, contribuendo alla progettazione delle soluzioni da adottare e concordando con gli altri enti coinvolti tempi e modalità di interscambio dati. Tutti i sistemi, i software e i componenti informatici sono stati progettati e realizzati in conformità con il DM 170 del 2024.

Attualmente, il sistema realizzato si compone di tre parti:

- *batch*: tale *software* ha il compito di alimentare quotidianamente la banca dati centralizzata e gestita direttamente dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL). L'invio dei dati inerenti alle attività di Vigilanza ispettiva per gli anni 2023 e seguenti è stato avviato entro la scadenza del 30 maggio 2025, prevista dal suddetto Decreto Ministeriale;
- piattaforma di consultazione: applicativo *web* ad uso interno, con accesso riservato al corpo ispettivo e al personale amministrativo operante nell'ambito della vigilanza ispettiva, in grado di recuperare dalla banca dati centralizzata e di mostrare le informazioni del fascicolo desiderato. I dati sono mostrati secondo due livelli di dettaglio: i dati considerati "principali" sono evidenziati e pubblicati in una specifica sezione;
- microservizio invio *file*: tale componente è stato realizzato come prototipo di sistema da utilizzarsi per la condivisione dei *file*, collegati ai verbali, su richiesta dei vari enti conferenti.

La DC Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode, ha comunicato con il Msg. Hermes n.3899 del 22 dicembre 2025, il rilascio in produzione dell'applicativo "Somministrazione Illecita". Elaborazione scenari di rischio somministrazione illecita di manodopera". Il progetto prende le mosse dall'osservazione dei fenomeni di esternalizzazione dei processi produttivi, dove, non di rado, gli schemi negoziali dell'appalto di servizi e/o del distacco di lavoratori vengono utilizzati per finalità fraudolente, al solo fine di imputare formalmente la titolarità della parte datoriale dei rapporti di lavoro in capo ad aziende, spesso insolventi e amministrate da prestanomi, artatamente costituite al solo scopo di catalizzare su di esse gli oneri contributivi. Il fenomeno ha assunto una rilevanza crescente e gli schemi negoziali sopra sinteticamente descritti sono stati intercettati grazie all'intervento della funzione ispettiva o, in alcuni casi, grazie alle analisi condotte dalla DC Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode attraverso **il Sistema di Business Intelligence "SI.B.I.L.L.A."**, utilizzando due cruscotti (Conformità Contribuenti e Grandi Frodi), realizzati con la finalità di intercettare tempestivamente i potenziali comportamenti fraudolenti delle imprese e, soprattutto, di cogliere "*la "dimensione organizzativa" delle frodi e ricostruire la rete, anche informale, delle relazioni.*

L'**app "Somministrazione Illecita"** è il risultato di un lavoro biennale di analisi, progettazione e affinamento di indicatori di rischio, costruiti integrando informazioni di varia natura presenti nel data lake di Istituto,

nell'ambito di un PES denominato "Elaborazione scenari di rischio di somministrazione illecita di manodopera".

L'applicativo, integrato nel Sistema di Business Intelligence SI.B.I.L.L.A., è utilizzabile sia dagli operatori della Direzione Centrale Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode sia dai funzionari ispettivi sul territorio.

Nel rafforzare la capacità di individuare comportamenti fraudolenti, l'applicativo rappresenta un punto di raccordo tra l'analisi dei dati e l'attività di vigilanza ispettiva, agevolando l'identificazione periodica delle fattispecie a rischio, in cui le catene di appalti, i contratti di rete e i distacchi di lavoratori vengono utilizzati, in modo distorto, al fine di abbattere il costo del lavoro e gli oneri sociali, a danno non solo dei lavoratori, ma anche con una ricaduta consistente in termini di danno alla finanza pubblica e di alterazione della libera concorrenza tra imprese.

L'app "Somministrazione Illecita" facilita, dunque, la presa in carico dei casi rischiosi, anche grazie al set informativo messo a disposizione per supportare le valutazioni operative, con la conseguenza di ottimizzare la gestione delle attività di controllo.

In attuazione degli indirizzi del CIV volti all'analisi e al contrasto dei fenomeni di esternalizzazione e interposizione illecita di manodopera, potenzialmente connessi a frodi o abusi, la Direzione centrale Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode, oltre a svolgere un costante monitoraggio che consente di individuare i comportamenti fraudolenti, provvede anche, periodicamente, sulla base dei rapporti di collaborazione instaurati, a segnalare le fattispecie a rischio al Nucleo Speciale Tutela Entrate e Repressione Frodi Fiscali della Guardia di Finanza.

Infine, in materia di contrasto alle esternalizzazioni abusive, si segnala la collaborazione ormai consolidata della Direzione Centrale Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode con la Procura di Milano, a supporto di corpose indagini volte a contrastare l'intermediazione illecita di manodopera in settori ad alto rischio, quali la logistica e la grande distribuzione organizzata. In questo ambito, gli applicativi sviluppati in seno al Sistema di Business Intelligence SI.B.I.L.L.A. hanno consentito di operare il tracciamento delle migrazioni di consistenti flussi di lavoratori e di ricostruire l'intricata rete di aziende coinvolte, favorendo il recupero della contribuzione evasa.

L'iniziativa va incontro agli indirizzi del CIV che da tempo sottolineano l'importanza di dare priorità all'analisi e al contrasto ai fenomeni di esternalizzazione finalizzati alle frodi o agli abusi: andranno monitorati di conseguenza e comunicati al CIV i risultati raggiunti ed i fenomeni intercettati.

Per incrementare e rendere più incisive le azioni di contrasto e repressione dei fenomeni di illegalità e caporalato, presente ormai anche in settori diversi rispetto a quello dell'agricoltura, l'Istituto ha avviato una collaborazione e condivisione con le **Procure della Repubblica** di informazioni, competenze e risorse investigative, anche attraverso la sottoscrizione di convenzioni mirate. Le esperienze ispettive e d'indagine di quest'ultimi anni hanno dimostrato che il rilevante patrimonio di dati in possesso dell'Istituto nonché di competenze specialistiche in ambito di vigilanza previdenziale, ove condiviso con l'Autorità Giudiziaria,

rende più efficaci le iniziative dirette al contrasto di fenomeni di abuso in materia di previdenza e assistenza. In questo quadro, l'Istituto con deliberazione n. 254 del CdA del 17 dicembre 2025 ha approvato lo "Schema di convenzione quadro tra l'INPS e le Procure della Repubblica per la tutela del mercato del lavoro e per le azioni di contrasto dei fenomeni di illegalità ai fini assistenziali, contributivi e previdenziali".

La convezione risponde agli indirizzi del CIV volti a valorizzare e rendere strutturali le sinergie con le Procure della Repubblica, estendendo le positive esperienze di alcuni territori, quali ad esempio Milano, per il contrasto efficace allo sfruttamento dei lavoratori e concorrenza sleale tra imprese.

La DC Entrate ha collaborato con la DC Internal audit, Risk Management, Compliance e Antifrode nell'ambito del progetto PES del 2024 intitolato "**Elusione del Ticket di Licenziamento e percezione indebita della NASpI**", anche attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro formato da ispettori della DC Entrate, costituito allo scopo di verificare il fenomeno dell'elusione del ticket licenziamento, introdotto dalla L.92 del 2012 (c.d. legge Fornero), posto in essere attraverso l'istituto delle dimissioni del lavoratore. In particolare, al fine di evitare il pagamento dell'importo previsto ed ovviare al mancato diritto alla NASpI in capo al lavoratore, quest'ultimo provvede a farsi riassumere da altro datore di lavoro per un periodo talmente breve da mettere in dubbio la genuinità del rapporto, al termine del quale comunque il lavoratore dimesso matura il diritto alla NASpI.

La DC Entrate ha avviato nel corso del 2025 il monitoraggio sull' applicazione della circolare n. 44 del 19 febbraio 2025, che illustra i criteri generali di riferimento per l'individuazione della disciplina previdenziale applicabile ai soggetti che svolgono l'attività di creazione di contenuti su piattaforme digitali e dei conseguenti obblighi contributivi ai medesimi afferenti (**attività dei *Content creator* ed Influencer marketing**).

I **fabbisogni di formazione sugli obiettivi strategici di vigilanza hanno** riguardato varie dimensioni, specialistiche e trasversali.

Una specifica formazione ha riguardato l'impatto dell'IA sui processi lavorativi - live event realizzati per ispettori di vigilanza, dirigenti responsabili della funzione manageriale "Entrate, vigilanza documentale e ispettiva" e responsabili del team a supporto della gestione e del coordinamento amministrativo dell'attività ispettiva presso le Direzioni regionali e di Coordinamento metropolitano.

Per la qualifica di Ufficiale di Polizia Giudiziaria (UPG), all'interno del live event dedicato agli ispettori di vigilanza, sono stati trattati i seguenti argomenti: Prassi e protocolli operativi della Procura Repubblica nella fase di trasmissione della Notizia di Reato (NDR), della gestione delle Sommarie Informazioni Testimoniali (S.I.T.) nel corso dell'accertamento ispettivo, del concetto di "segretezza degli atti di indagine", ai sensi dell'art. 329 c.p.p. Inoltre, verranno fornite indicazioni operative derivanti dall'applicazione della c.d. riforma Cartabia (D. Lgs. n.150 del 2022).

Infine, nel 2025 sono continuate le iniziative formative svolte dalla DC Entrate e dalla DC Formazione e Accademia INPS sulla materia previdenziale, a favore del personale ispettivo e amministrativo di INL e INAIL,

nell'ambito di un consolidato rapporto di collaborazione istituzionale e scambio di competenze specialistiche.

Il CIV ribadisce la necessità di un monitoraggio del fenomeno delle **compensazioni indebite**, ossia del pagamento da parte di alcune aziende dei debiti INPS con crediti inesistenti considerata evidente **la necessità di continuare ad assicurare, a prescindere da chi spetti la competenza del recupero di dette somme, controlli tempestivi e generalizzati sul fenomeno**, che si accompagna a ingenti **truffe** per lo Stato, a fenomeni di **sfruttamento** del lavoro e di **distorsione** della leale concorrenza.

Con riferimento alla richiesta del CIV di una maggiore conoscenza del fenomeno delle **esternalizzazioni** e della **interposizione** di mano d'opera, che si legano spesso a criticità nella gestione della manodopera nella catena degli appalti e dei subappalti, si rileva la mancanza di uno **specifico monitoraggio** sull'andamento, distinto nei vari territori quanto meno regionali, non solo dei verbali di solidarietà, ma anche sugli appalti illeciti o irregolari, con specifico riferimento quanto meno: al numero di lavoratori coinvolti, agli importi accertati, agli importi recuperati, alla effettiva attivazione dei procedimento esecutivi o di cognizione nei confronti del committente conseguenti ai verbali di solidarietà. Occorre, tuttavia, osservare che **ad oggi non è stato predisposto alcun monitoraggio completo in merito agli appalti illeciti e irregolari. Il monitoraggio dei verbali per solidarietà non contiene ancora tutti gli elementi richiesti.**

Dall'audizione della DC Entrate del 12 febbraio 2026 si evidenziano nella tabella che segue i dati al 31 dicembre 2025 (fonte VGUnico al 15 gennaio 2026) dei verbali di solidarietà, lavoratori impattati dai Verbali di solidarietà Ex Art. 29 Comma 2 D.Lgs 276 del 2003.

Il CIV rileva che non si è ancora pervenuti ad un'armonizzazione di criteri di individuazione della responsabilità in solido nelle pluri-committenze attraverso il criterio dell'addebito pro quota, perdurando quindi una difformità nella gestione dei diversi casi sul territorio nazionale.

Regione	Totale lavoratori solidali coinvolti (Aziende DM)	Totale lavoratori solidali coinvolti (Aziende agricole)	Totale lavoratori solidali coinvolti
Piemonte	1.370	-	1.370
Liguria	2.323	-	2.323
Lombardia	8.484	-	8.484
Veneto	9.043	-	9.043
Trentino Alto Adige	368	-	368
Friuli Venezia Giulia	263	-	263
Emilia Romagna	6.364	-	6.364
Toscana	3.024	11	3.035
Marche	4.197	24	4.221
Umbria	101	-	101
Lazio	947	-	947
Abruzzo	213	-	213
Campania	1.683	83	1.766
Puglia	1.866	132	1.998
Calabria	75	-	75
Sicilia	719	-	719
Sardegna	74	-	74
DCM Roma	4.798	-	4.798
DCM Napoli	338	-	338
DC Milano	26.857	-	26.857
Totale	**73.107**	**250**	**73.357**

Fonte: Elaborazione dalla Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

La DC Entrate precisa che in astratto sarebbe possibile esporre **i dati della vigilanza al livello provinciale** ma i valori che emergerebbero per le distinte realtà provinciali **non sarebbero aderenti alla effettiva distribuzione delle attività per provincia** in quanto, secondo la riorganizzazione prevista dalla circolare n. 141 del 22 settembre 2021 ("Accentramento presso le Direzioni regionali e le Direzioni di coordinamento metropolitano della funzione di Vigilanza ispettiva. Un nuovo assetto organizzativo"), l'attività della vigilanza è incardinata in ambito regionale e le sedi statistiche sono riferite territorialmente "al livello provinciale" solo perché gli ispettori sono organicamente collocati nelle sedi provinciali, potendo però l'attività di accertamento ispettivo essere stata svolta presso altre realtà territoriali (circostanza per la quale il dato che emergerebbe non sarebbe rispondente alla realtà dei fatti). Il CIV osserva a tal proposito che la regionalizzazione degli obiettivi, con il superamento quindi del modello provinciale, risponde alla necessità di avere un forte coordinamento regionale nelle politiche di intervento, considerata anche la drastica riduzione degli ispettori in servizio. **Al momento non si dispone purtroppo ancora di dati attendibili in quanto le pratiche ispettive talvolta risultano caricate nella sede cd. "statistica" che non coincide necessariamente con la provincia in cui si è svolta l'ispezione. Il CIV per questa ragione non giustifica la mancata conoscenza di dati fondamentali per i territori provinciali. In ipotesi, potrebbero esserci interi**

territori provinciali non coperti da ispezioni o con numero di ispezioni irrisorio, anche in relazione a determinate fattispecie o tipologie di aziende.

Aggiornamento dati produttivi vigilanza documentale.

Per quanto concerne l'attività di vigilanza documentale dell'INPS, al 31 dicembre 2025 sono stati effettuati 168.781 controlli, con una marcata riduzione rispetto allo stesso periodo del 2024 del 11,35%. Parimenti e conseguentemente le irregolarità riscontrate sono diminuite del 12,28%, mentre i rapporti di lavoro fittizi sono aumentati del 18,37%.

Vigilanza Documentale			
Attività	al 31.12.2024	al 31.12.2025	Variazione Percentuale
Verifiche Documentali	190.396	168.781	**-11,35%**
Irregolarità riscontrate	140.602	123.336	**-12,28%**
Rapporti di lavoro fittizi	3.805	4.504	**18,37%**

Fonte: Andamento produttivo al 31.12.2025 - Elaborazione Segreteria del CIV

Vigilanza Documentale					
Situazione per anno di accertamento crediti					
Anno contabile	**Importo accertato**	**Riscosso in fase amministrativa**	**Riscosso AdER**	**Totale Riscossioni**	**Riscosso/accertato%**
2020	123.883.078,57	60.687.732,98	7.899.976,97	68.587.709,95	55,36
2021	318.323.549,38	240.422.299,88	20.682.027,88	261.104.327,76	82,02
2022	328.787.471,85	261.469.892,00	22.566.568,02	284.036.460,02	86,39
2023	281.143.149,68	224.095.046,10	18.559.943,57	242.654.989,67	86,31
2024	355.452.980,88	243.103.513,00	16.627.960,57	259.731.473,57	73,07
2025	314.708.458,57	169.554.427,69	6.672.305,44	176.226.733,13	56

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

La tabella evidenzia, nell'anno 2025, un accertato di 314.708.458,57, con una riduzione rispetto all'anno 2024, di oltre 40 Mln. L'andamento negativo si registra anche per la riscossione, negli stessi anni, sia in fase amministrativa che da AdER.

IEEP – Valore della produzione 2025				
Indicatore di efficacia Economico Finanziaria della Produzione (IEEP)	**Riepilogo nazionale**	**Mese 12**	**Consuntivo di periodo 2025**	**Variazione % Consuntivo/ Obiettivo di periodo**
Esercizio 2025 – dicembre (elaborazione al 13° periodo suppletivo	**Obiettivo 2025**	**Obiettivo di periodo 2025**		
Gestione Entrate contributive - Accertamenti	**1.885.096.833**	**1.885.096.833**	**2.182.491.822**	**16**
Accertamenti contributi in fase di Gestione Flussi	**684.276.935**	**684.276.935**	**849.832.314**	**24,2**
Accertamenti Contributi	**909.760.955**	**909.760.955**	**1.056.747.017**	**16,2**
Di cui accertamenti da vigilanza ispettiva	416.839.886	416.839.886	504.650.831	21,1
Di cui accertamenti da vigilanza documentale	321.474.921	321.474.921	369.671.801	15
Di cui accertamenti da DMV	171.446.148	171.446.148	182.424.384	6,4
Minori prestazioni da vigilanza	**197.267.546**	**197.267.546**	149.449.288	-24,2
Di cui minori prestazioni da vigilanza ispettiva	138.804.096	138.804.096	90.085.910	35,1
Di cui minori prestazioni da vigilanza documentale	58.463.450	58.463.450	59.363.378	1,5
Accertamenti ECA	**93.791.397**	**93.791.397**	**126.463.202**	**34,8**
Indicatore IEEP accertato	**1.885.096.833**	**1.885.096.833**	**2.182.491.822**	**15,8**
Gestione entrate contributive Incassi	**5.377.205.344**	**5.377.205.344**	**7.329.093.536**	**36**
Incassi da vigilanza ispettiva	59.590.665	59.590.665	207.837.887	198,7
Incassi da vigilanza documentale	181.170.217	181.170.217	193.908.478	7
Incassi da altre regolarizzazioni contributive	5.117.279.035	5.117.279.035	6.915.531.273	35,1
Incassi da accertamenti ECA	9.165.427	9.165.427	11.815.898	28,9
Indicatore IEEP Incassi e pagamenti	**5.377.205.205.344**	**5.377.205.344**	**7.329.093.536**	**36,3**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

Dal monitoraggio sull'attività di vigilanza ispettiva, dati presentati in audizione del 12 febbraio 2026 dalla DC Entrate, si evidenzia che il totale generale registrato nel Piano di Produzione 2025 è pari a €.917.457.583,72.

Le aziende visitate sono state 8.311 (la percentuale delle irregolari è pari all'82,69%). Si rileva che nonostante si sia verificata una flessione della forza ispettiva rispetto all'anno 2024 pari al 9,7% (ovvero n. 31 ispettori in meno).

La tabella riepilogativa dei dati IEEP 2025, su base regionale, mostra il totale accertato da vigilanza ispettiva per un importo complessivo di € **504.650.831**, mentre il totale realizzato delle minori prestazioni da vigilanza ispettiva è risultato pari a €.**90.085.910**.

Questo ultimo dato risulta legato alla contrazione dei lavoratori fittizi accertati, mentre si registra un aumento della fenomenologia della **somministrazione illecita di manodopera e dei distacchi fraudolenti**. Questo si comprova nell'importante risultato raggiunto in termini di accertato contributivo pari, come riportato sopra, del 133%.

Sul fenomeno della somministrazione illecita e in generale delle esternalizzazioni fittizie il CIV ha da tempo chiesto report specifici non ancora forniti.

Si evidenzia che, al 31 dicembre 2025, gli Incassi da vigilanza ispettiva sono pari a € 207.837.887,00. Su tale attività ha inciso in maniera determinante l'accertamento e la riscossione da parte degli obbligati solidali in luogo dell'obbligato principale, anche a seguito delle risultanze delle azioni condotte in collaborazione con la Magistratura.

Forza Ispettiva al 17.2.2026

Regione	Ispettori
Abruzzo	17
Basilicata	2
Calabria	53
Campania	52
DCM Milano	48
DCM Napoli	46
DCM Roma	54
Emilia Romagna	38
Friuli Venezia Giulia	7
Lazio	16
Liguria	23
Lombardia	49
Marche	24
Molise	6
Piemonte	35
Puglia	63
Sardegna	23
Sicilia	72
Toscana	39
Trentino Alto Adige	18
Umbria	11
Valle D'Aosta	4
Veneto	27
Totale	**727**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – DC Entrate

Vigilanza Ispettiva (euro) – Andamento produttivo al 31 dicembre 2025			
Attività	**al 31.12.2024**	**al 31.12.2025**	**Variazione Percentuale**
Numero Ispezioni	9.701	8.311	**-14,33**
Numero Ispettori	761	730	**-4,07**
Evasione contributiva accertata	761.315.317	816.128.483	**7,20**
Aziende irregolari	7.952	6.872	**-13,58**
Lavoratori in nero	2.765	2.471	**-10,63**
Importo lavoratori in nero	9.677.500	8.648.500	**-10,63**
Lavoratori irregolari	155.525	168.012	**8,03**
Lavoratori disconosciuti	28.228	20.310	**-28,05**
Importo lavoratori disconosciuti	127.704.200	92.680.600	**-27.43**
Numero verbali per solidarietà	1.529	1.203	**-21,32**
Lavoratori impattati dai verbali di solidarietà	N/D	73.357	**N/D**
Importo verbali di solidarietà	156.730.050	188.841.749	**20,49**

Fonte: Andamento produttivo al 31.12.2025 - Elaborazione Segreteria del CIV

Note: Il valore "lavoratori irregolari" è stato aggiornato alla luce delle ulteriori specificità raccolte dalla procedura VGUnico. Sono stati inseriti, oltre ai lavoratori dipendenti irregolari già presenti, i lavoratori subordinati per i quali non si è ritenuto valido il rapporto assicurativo come dipendente ed i rapporti di lavoro autonomo annullati. Si specifica che i valori indicati in tabella esprimono il dato totale generale

Si riconferma l'esigenza di dare piena attuazione ai seguenti indirizzi in materia di vigilanza dell'Istituto richiesti dal CIV, sia con le Relazioni Programmatiche che con la deliberazione n. 17 del 24 settembre 2024:

- garantire una sempre maggiore efficacia nell'attività di vigilanza, a tutela dei lavoratori e della concorrenza, incrementando gli investimenti e le attività tecniche necessarie a far transitare la Vigilanza dell'INPS in una nuova fase di completa sinergia con gli strumenti tecnologici più avanzati, già in parte

sperimentati, ponendo al centro il Capitale Umano, l'Hardware e i Software necessari ad affinare e velocizzare le attività di intelligence e di Verbalizzazione da parte degli Ispettori;

- accelerare il processo di assunzione degli ispettori INPS, nel rispetto di quanto previsto dal D.L. n. 63 del 2024, convertito in Legge n.101 del 2024 e dal D.L. n.19 del 2024, convertito in Legge n.56 del 2024: **dalla autorizzazione legislativa ad assumere gli Ispettori in via d'urgenza sono trascorsi oramai *due anni* senza che si sia proceduto neanche all'espletamento delle prime prove, anche se la gran parte del gravissimo ritardo non è attribuibile all'Istituto**; programmare tempestivamente l'investimento in formazione sui nuovi strumenti di indagine, oltre che sugli aspetti normativi e sulla redazione dei verbali. Garantire inoltre la possibilità di prevedere ulteriori nuove assunzioni, in numero adeguato a sopperire al fabbisogno funzionale e al ricambio generazionale;
- monitorare e rendicontare periodicamente al CIV il fenomeno delle false o indebite compensazioni, ossia del pagamento da parte di aziende dei debiti INPS con crediti inesistenti, assicurando controlli tempestivi e generalizzati, che si accompagna ad ingenti truffe ai danni dello Stato, a fenomeni di sfruttamento del lavoro e di distorsione della leale concorrenza tra gli attori economici;
- migliorare il rapporto tra l'accertato e il riscosso e favorire un'attività dell'Istituto finalizzata a sostenere le imprese nel percorso di regolarizzazione;
- valorizzare appieno le banche dati e la tecnologia INPS in termini di effettiva interoperabilità, rendendole fruibili alle PA e alle Forze dell'Ordine che condividono l'attività di vigilanza, allo scopo di monitorare efficacemente e controllare quei fenomeni in cui si annida lo sfruttamento illecito del lavoro;
- garantire la piena collaborazione dell'Istituto nell'attuazione dei molteplici strumenti di supporto all'attività di vigilanza e di promozione della regolarità dei rapporti di lavoro, oltre che agli Organi giurisdizionali, anche attraverso il coordinamento diretto con l'INL. Garantire la piena collaborazione nell'attuazione del decreto legislativo 12 luglio 2024, n. 103 promuovendo una rapida implementazione delle azioni necessarie per garantire la completa operatività delle misure previste dal dettato normativo, anche al fine di evitare duplicazioni dei controlli (ad esempio, il Portale nazionale del Sommerso, la Lista di conformità INL, il Sistema informativo per la lotta al caporalato, la Banca dati degli appalti in agricoltura).

Prevedere inoltre un monitoraggio, con rendicontazione semestrale al CIV, sull'impatto del nuovo quadro normativo nell'attività di tutela della legalità negli ambiti presidiati dall'Istituto.

Dall'attività di verifica svolta nel 2025 si ravvisa inoltre la necessità di:

- rafforzare i sistemi di controllo sulla congruità degli appalti, anche attraverso il potenziamento dello strumento **"Monitoraggio congruità occupazionale appalti**" MoCOA", previa verifica del suo funzionamento;
- **acquisire una rendicontazione sulla responsabilità in solido del committente** in caso di omissione contributiva previdenziale negli appalti con particolare attenzione ai settori della moda e logistica;

- verificare **l'indicatore accertato/riscosso** attualmente in uso, e sulle modifiche apportate nel corso del 2025;
- accertare se, considerato il vincolo del Piano ispettivo annuale legato alle impostazioni dell'INL, potrebbe risultare percorribile l'adozione del **Piano pluriennale per la vigilanza documentale**;
- **effettuare uno specifico monitoraggio** sull'andamento, distinto nei vari territori quanto meno regionali, non solo dei verbali di solidarietà, ma anche sugli appalti illeciti o irregolari, con specifico riferimento quanto meno: al numero di lavoratori coinvolti, agli importi accertati, agli importi recuperati, alla effettiva attivazione dei procedimenti esecutivi o di cognizione nei confronti del committente conseguenti ai verbali di solidarietà;
- prevedere che la specifica convenzione tra INPS e AGEA (Msg. Hermes n.366 del 31 gennaio 2026), venga attuata in sinergia con i diversi soggetti interessati (Enti e Istituzioni, Associazioni e Sindacati di categoria).

4.1.h - Contenzioso

Nel 2025 prosegue l'attenta azione di monitoraggio della tematica del **contenzioso amministrativo** e **giudiziario dell'INPS** da parte del CIV, come richiamato dalle linee di indirizzo della Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027 nonché dall'Aggiornamento della Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027, di cui alle deliberazioni del CIV n. 12 del 18 giugno 2024 e n. 8 del 10 giugno 2025.

L'analisi del fenomeno del contenzioso in tutta la sua complessità ed articolazione guida la predisposizione degli obiettivi ai quali deve continuare a tendere l'azione dell'Istituto, al fine di realizzare una massiva riduzione sia delle giacenze di ricorsi amministrativi che dei livelli di contenzioso giudiziario, incentrando le azioni da intraprendere su una sempre più performante gestione quali-quantitativa del contenzioso e puntando all'attuazione di misure procedurali ed organizzative sempre più efficienti ed efficaci.

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027, di cui alla **deliberazione CIV n.1 del 30 gennaio 2025** ed alla delibera del CdA n.129 del 16 luglio 2025 di Aggiornamento del PIAO, nell'ambito della pianificazione triennale prevede per il 2025 **un indice di riduzione della giacenza** dei ricorsi amministrativi in valore assoluto pari al 15%, partendo da una baseline di n.71.047 al 31 dicembre 2024, sino al conseguimento dell'obiettivo annuale di n.60.390 (ricorsi in giacenza al 31 dicembre dell'anno in esame).

Tale traguardo si traduce in un valore assoluto di n.50.507 ricorsi amministrativi giacenti al 31 dicembre 2025, realizzandosi pertanto una **riduzione superiore al 16%.**

Segnatamente, l'andamento del contenzioso amministrativo al 31 dicembre 2025 si evince un **trend positivo** nella riduzione delle giacenze dei ricorsi di competenza dei Comitati Provinciali, Commissioni Speciali e Comitati Regionali pari al **21%** e del **47%** in relazione ai ricorsi di competenza dei Comitati Centrali. Similmente, anche per il contenzioso giudiziario ordinario si attesta una riduzione dei giudizi giacenti pari al 7,6%.

Si assiste, pertanto, anche nel 2025 ad un generale miglioramento della gestione del contenzioso da parte dell'Istituto, proseguendo nell'azione di potenziamento del processo in tutte le sue articolazioni, in attuazione della delibera del CIV n.21 del 20 dicembre 2022, della Direttiva n.5 del Direttore Generale del 22 dicembre 2022 e di tutti gli atti adottati dagli Organi in materia.

Tra i n.6 Obiettivi Generali di Ente previsti dalle Linee Guida Gestionali 2025 (deliberazione del CdA n.71 dell'11 settembre 2024), quale declinazione degli obiettivi strategici indicati nella Relazione Programmatica 2025-2027, è previsto il "Consolidamento delle azioni di deflazione e contenimento del contenzioso". A tale riguardo, lo stato di attuazione dell'obiettivo al 31 dicembre 2025, valutato in funzione dei PES e dei Progetti di Miglioramento Istituzionale (PMI) collegati alla medesima Linea guida, conferma in via generale il raggiungimento di quanto atteso.

Tra i PES correlati al citato Obiettivo Generale, particolare rilevanza assume il PES del 2024 "*Studio di fattibilità per l'individuazione di servizi predittivi nella gestione delle cause di contenzioso con definizione degli indicatori di rilevazione per la fenomenologia del contenzioso*" per il quale è previsto, quale Output al 2025, la "Condivisione con nota PEI di un documento di rilevazione ed evidenziazione dell'affinamento comprovata

mettendo a confronto l'analisi del ricorso effettuata dall'AI in tre momenti diversi (giugno, settembre e dicembre) per tre casi d'uso distinti". La DC Organizzazione, a seguito di quesito proposto via e-mail inerente allo stato di realizzazione del progetto correlato alla linea di indirizzo CIV che prevede la revisione della **procedura informatica SISCO** al fine di realizzare la tracciatura e la correlazione dei ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi, e consentire in tal modo ai **Comitati** la conoscenza del completo percorso amministrativo e giudiziale in capo ad ogni ricorrente, ha comunicato che è stato chiuso in anticipo rispetto alla sua naturale scadenza. Lo studio condotto, pur confermando l'utilità di applicare l'IA alla gestione del contenzioso, ha evidenziato l'esistenza di **limiti** nello sviluppo di tale attività attraverso un sistema di IA non integrato con gli applicativi gestionali utilizzati per la lavorazione dei ricorsi, comportando conseguenti problematiche legate alla **gestione dei dati "sensibili".** La DC Organizzazione, pertanto, nel richiedere al Direttore Generale la conclusione del progetto, ha ipotizzato di attivare un nuovo progetto PES, in collaborazione con la DC Tecnologia Informatica e Innovazione, che tenga conto delle informazioni acquisite con il PES in argomento e che sia riparametrato in termini di risultati nonché di strumenti tecnologici utilizzati. Ne consegue, pertanto, che al 31 dicembre 2025 lo stato di realizzazione del Progetto risulta essere pari al 66,67%.

Tra i PES si ricorda inoltre il PES del 2024 "*Realizzazione di una reportistica integrata del contenzioso amministrativo*", coordinato dalla DC Organizzazione con il supporto della DC Tecnologia informatica e Innovazione. Lanciato il 29 gennaio 2024 (conclusione fine giugno 2026), il progetto si propone di realizzare una **reingegnerizzazione** degli attuali sistemi di reportistica in un'ottica di omogeneizzazione, integrazione e affidabilità del dato finale, al fine di efficientare le capacità di monitorare i fenomeni legati al contenzioso. A tal fine, oltre ad una revisione della reportistica "in tempo reale" presente all'interno dei gestionali, con Hermes n.3398 del 12 novembre 2025, la DC Organizzazione comunica il rilascio del **Cruscotto del Contenzioso amministrativo**, che realizza l'integrazione dei tre applicativi gestionali DICA, INCAS e Autotutelaweb, consentendo l'estrapolazione dettagliata di tutte le informazioni e dati dei tre applicativi gestionali su un unico Cruscotto. Si concretizza, pertanto, l'obiettivo di **supportare le strutture centrali e territoriali** nelle attività di monitoraggio del contenzioso, fornendo, altresì, reports che offrono dati consolidati mensilmente, esponendoli "a montante", ovvero sommando ai volumi rilevati all'inizio di ogni anno quelli dei mesi successivi, oltre che corredandoli di rappresentazioni a diagrammi e istogrammi per singole materie di interesse, consentendo un'analisi approfondita di andamenti e valutazioni degli andamenti per singolo territorio (regione, provincia, sede). Il progetto si propone anche di valutare i collegamenti e le correlazioni, eventualmente attraverso il ricorso anche ad un modello di analisi predittiva, tra i dati del contenzioso amministrativo, i dati di produzione (SIMP) e i dati del contenzioso giudiziario (SISCO). Allo stato, l'attività è concentrata sullo studio di fattibilità in base ai dati attualmente disponibili del *Data Warehouse*.

Il messaggio Hermes è, infine, corredato da un manuale operativo utile alla navigazione dell'operatore abilitato.

Con riferimento allo stesso Progetto, la DC Organizzazione ha pubblicato nel corso dell'anno ulteriori Msg. Hermes:

- Msg. Hermes n.1463 del 12 maggio 2025 "*Autotutelaweb – Implementazioni procedurali e reportistica in tempo reale*", riguardante una serie di attività finalizzate sia alla reingegnerizzazione degli attuali sistemi di reportistica disponibili su Dicaweb, INCAS e Autotutelaweb, sia al miglioramento delle funzionalità dei già menzionati applicativi rispetto alle esigenze degli operatori territoriali. Il messaggio fornisce, altresì, alcune specifiche relative alle nuove funzionalità, illustrate da apposito manuale allegato al messaggio, in particolare a seguito dell'istituzione del Polo Nazionale del Corpo dei Vigili del Fuoco nonché dei Poli ultraregionali per la lavorazione di riscatti e ricongiunzioni della gestione privata e della lavorazione dei Bonus Asili nido;
- Msg. Hermes n.2039 del 27 giugno 2025 "*Contenzioso amministrativo – Applicativi gestionali Dicaweb e INCAS – Implementazioni reportistica in tempo reale*". Nell'ambito del più ampio progetto di realizzazione di una piattaforma unica di gestione del contenzioso amministrativo, la DC Organizzazione comunica che sono state avviate una serie di attività finalizzate sia alla revisione degli attuali sistemi di reportistica disponibili su Dicaweb, Incas e Autotutelaweb, sia all'adeguamento di alcune funzionalità dei predetti applicativi in ottica di armonizzazione. A partire dal mese di luglio 2025, dall'Home page delle procedure Dicaweb ed Incas, sarà, pertanto, possibile accedere a liste interattive che suddividono i ricorsi per data di ricezione, stato di lavorazione e stato di carico. Al messaggio sono allegati n.2 brevi manuali con l'indicazione delle novità procedurali relative alle implementazioni delle due piattaforme.

L'attuazione della Linea Gestionale Generale "Consolidamento delle azioni di deflazione e contenimento del contenzioso" vede, inoltre, la realizzazione di ulteriori progetti di evoluzione dei servizi (PES) dedicati alla tematica, con il coinvolgimento delle Direzioni Centrali competenti nelle diverse materie:

- il PES del 2023 "*Nuovo sistema contenzioso amministrativo*", a cura della DC Organizzazione, iniziato il 4 settembre 2023 e da concludersi entro il 31 dicembre 2026, poi, con Determina della DG n. 85 del 2026, ripianificato al 31 dicembre 2027. Il progetto, ancora in fase di sviluppo, partendo dalla Direttiva del Direttore Generale n.5 del 2022 e dai nuovi Regolamenti in ordine ai ricorsi amministrativi ed in materia di autotutela, si propone di analizzare il processo di gestione del contenzioso amministrativo per renderlo più rispondente alle nuove necessità dell'utenza sia interna che esterna. L'obiettivo è quello di una revisione del processo attraverso **l'integrazione delle procedure** del contenzioso amministrativo e **dell'autotutela** nonché delle istanze di riesame proposte direttamente dall'utente esterno. La progettazione si concentra sullo sviluppo di una piattaforma unica del contenzioso amministrativo, in cui far confluire gli applicativi Dicaweb, Incas e Autotutelaweb e che accoglie, altresì, la nuova procedura di gestione delle richieste di riesame. Il relativo Output 2025 consiste nella trasmissione con PEI del documento illustrativo del modello di analisi predittiva realizzato. La DC Organizzazione nel dare riscontro ad apposito quesito nonché in occasione di audizione del 10 febbraio 2026, riferisce che nel corso del 2025 è stata completata l'attività di analisi e progettazione della sezione della procedura

riguardante la gestione dei riesami e dei relativi esiti. Successivamente è stato rilasciato, prima in ambiente di sviluppo e poi in collaudo, il link del programma per effettuare i primi test in procedura da parte di colleghi sul territorio. Contestualmente, effettuati i necessari test di usabilità per valutare la facilità di uso dell'HUB da parte del personale che si troverà ad utilizzarlo. Le attività del progetto s'intendono da concludersi a giugno 2027, concordemente alla proroga accordata.

- il PES del 2023 "*CCI Cruscotto Contenzioso Integrato*", coordinato dalla DC Pianificazione e controllo di gestione, avviato il 2 maggio 2023 e concluso il 31 dicembre 2025, mira alla realizzazione di un cruscotto per il monitoraggio e controllo del contenzioso giudiziario, finalizzato a sviluppare una reportistica dedicata a verificare la corretta gestione da parte dell'Istituto del processo di lavoro, rivolta anche all'individuazione di obiettivi che tendano alla riduzione dei volumi e dei costi. Quale Output 2025 è prevista una "Implementazione e rilascio con msg Hermes della sezione di rappresentazione dei volumi dell'intera filiera del contenzioso".

A tale riferimento, la DC Pianificazione e controllo di gestione ha pubblicato in data 30 dicembre 2025 il messaggio Hermes n.3984, con il quale rende nota la realizzazione del **Cruscotto CCI**, accessibile agli utenti accreditati. Con il fine di monitorare il processo produttivo del contenzioso nella sua interezza, il CCI si compone di otto sezioni, riferibili alle due tipologie del contenzioso (amministrativo e giudiziario) che forniscono un'analisi, i volumi ed i costi connessi al contenzioso nonché i "*KPI di Alert*", una implementazione dei *Key Performance Indicators* volti al monitoraggio del fenomeno.

La DC Organizzazione comunica, inoltre, con il msg Hermes n.2448 del 07 agosto 2025, il rilascio di una nuova piattaforma denominata **Si.Ri.Co.** (Sistema di Rilevazione Contenzioso) volta alla segnalazione di criticità del processo di gestione del contenzioso e per la segnalazione di filoni di contenzioso seriale, soddisfacendo la linea di indirizzo del CIV volta al "(…) monitoraggio tempestivo della presentazione di ricorsi seriali (…)".

La medesima linea di indirizzo prevede, inoltre, la costituzione di "specifico tavolo con la presenza di enti di patronato e di altri intermediari accreditati per favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso (…) adottando ogni azione utile al fine di sostenere le Strutture competenti, anche con il contributo di enti di patronato e altri intermediari accreditati". Ad oggi non si ha un riscontro in tal senso.

Con particolare riferimento alle linee di indirizzo della Relazione Programmatica 2025-2027 in materia di contenzioso dell'Istituto, a seguito della proposizione di quesiti riguardanti il relativo stato di realizzazione, la DC Organizzazione ha dato formale riscontro per singolo obiettivo, come si evidenzia di seguito.

In merito alla linea di indirizzo "realizzazione di un ***database*** **dei pronunciamenti dei Comitati**, organizzato in base a criteri omogenei di classificazione per materia" la DC Organizzazione rende noto che la realizzazione del Database richiesto dal CIV potrà essere valutata alla conclusione del progetto di implementazione della nuova piattaforma del contenzioso amministrativo (HCA), di cui al progetto PES del 2023sopracitato, a valle dell'individuazione dei requisiti tecnici ed amministrativi, nonché dell'analisi delle

problematiche legate al rispetto della normativa sulla privacy, che richiedono il necessario coinvolgimento del DPO dell'Istituto, della DC Segreteria del presidente e CdA e delle Direzioni centrali di prodotto, per gli aspetti legati ai pronunciamenti dei Comitati oggetto di sospensiva.

La DC Organizzazione riferisce, poi, relativamente all'obiettivo della Relazione Programmatica 2025-2027 "costituzione di uno specifico tavolo con la presenza di **Enti di patronato e di altri intermediari accreditati** per favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso e che monitori tempestivamente la presentazione di ricorsi seriali con soluzioni giurisprudenziali costanti, adottando ogni azione utile al fine di sostenere le Strutture competenti, anche con il contributo di enti di patronato e altri intermediari accreditati" come anche nel corso del 2025 siano proseguiti i tavoli specifici con le Direzioni di prodotto e gli intermediari istituzionali, volti alla individuazione delle problematiche afferenti alle prestazioni intermediate e al deflazionamento del contenzioso. Con riferimento all'individuazione dei **ricorsi seriali** la DC definisce, infatti, indispensabile il coinvolgimento delle Direzioni di prodotto, che, presidiando l'intero ciclo produttivo, possono individuare con maggiore tempestività i fenomeni in argomento.

Sul tema dell'individuazione e definizione dei ricorsi seriali, la DC richiama, infine, la Determinazione del Direttore Generale n. 21 del 19 febbraio 2025 di istituzione della Struttura di progetto "Prevenzione e deflazionamento del contenzioso seriale nelle Aree critiche", la cui funzione, per effetto dell'ultima modifica dell'Ordinamento delle Funzioni dell'Istituto, risulta oggi ricompresa tra quelle della Struttura di Direzione generale denominata *"Prevenzione e deflazionamento del contenzioso seriale e revisione e semplificazione dei contenuti e delle motivazioni dei provvedimenti e degli atti".*

Con riferimento alla linea di indirizzo che prevede "il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali nell'attività di riduzione delle giacenze dei ricorsi amministrativi, quale obiettivo prioritario per l'Istituto", la DC Organizzazione comunica che, facendo seguito alle indicazioni fornite con il messaggio Hermes n. 2938 ad agosto 2023, con il successivo messaggio Hermes n.3411 del 16 ottobre 2024, inviato a tutte le DR/DCM e a tutte le strutture operative, ribadisce la necessità di intervenire sugli **archivi** dei due applicativi **Dicaweb e INCAS**, eliminando i ricorsi pendenti attraverso i due codici di definizione provvisoria 1 (RRA per sopravvenuta carenza di interesse) e 5 (RRA per Archiviazione).

Nel citato messaggio, peraltro, la stessa Direzione sollecita i Direttori di sede ad interessare i presidenti dei Comitati al fine di ridurre anche il numero dei *Ricorsi giacenti presso le segreterie dei Comitati*.

Nel merito, appare opportuno osservare che in esito a tali iniziative e più complessivamente all'attenzione rivolta dalla DC Organizzazione al contenzioso amministrativo, il fenomeno delle giacenze ha perso quasi del tutto e quasi ovunque l'originario carattere emergenziale (a dicembre 2025 i ricorsi giacenti risultano pari a n.46.771, con una riduzione complessiva del 6,4% rispetto al dato registrato ad agosto 2023 di n.127.870 ricorsi), con l'unica eccezione della DCM Napoli dove ad oggi rimangono pendenti n.24.367 ricorsi, dei quali n.21.800 in carico alla Segreteria del Comitato Provinciale.

Inoltre, al fine di alleggerire gli archivi degli applicativi gestionali Dicaweb e INCAS e favorirne la migrazione nell'Hub del contenzioso, di cui al citato PES del 2023 "*Nuovo sistema contenzioso amministrativo*", la medesima Direzione comunica che sono in corso **controlli sulle liste dei ricorsi** risalenti ancora giacenti, a seguito dei quali le sedi territoriali proseguiranno nell'attività di chiusura e pulizia degli archivi.

Infine, in un'ottica di efficientamento del processo di gestione dei ricorsi, la DC Organizzazione, a fine 2025, ha richiesto alla DC Tecnologia Informatica e Innovazione l'implementazione, anche per i **Comitati Provinciali**, di una **piattaforma informatica** per la gestione delle sedute, sull'esempio di quanto già oggi previsto per l'organizzazione e la gestione delle sedute dei Comitati Centrali dell'Istituto per mezzo della procedura EDOC, che dovrebbe garantire la corretta amministrazione del flusso di gestione dei ricorsi di competenza dei Comitati Provinciali e Regionali relativamente alla fase successiva all'istruttoria del ricorso, nel rispetto dei principi di tracciabilità, digitalizzazione, riservatezza ed in conformità con le linee guida del nuovo Sistema di Gestione Documentale.

Per quanto concerne, inoltre, l'obiettivo volto alla "adozione di ogni utile iniziativa tesa a contrastare e scoraggiare fenomeni reiterati attinenti a comportamenti pretestuosi esterni all'Istituto, o deontologicamente non corretti, volti ad alimentare artificiosamente il contenzioso nelle realtà territoriali di maggior diffusione del fenomeno", la DC Organizzazione pone in risalto come tale obiettivo rivesta particolare importanza tra le proprie azioni, concretizzandosi in una attenta analisi del fenomeno che consenta l'adozione, da parte degli operatori, di comportamenti quanto più possibili omogenei, virtuosi ed efficaci. Rileva, pertanto, come nell'ambito delle attività collegate al rilascio del Cruscotto del contenzioso amministrativo siano state evidenziate le aree e le materie più critiche nonché gli approfondimenti in corso volti ad individuare le cause effettive di tali criticità, così da ottimizzare e finalizzare gli sforzi sostenuti dalle Direzioni Centrali interessate e dalle strutture operative per contenere la prolificazione del contenzioso.

Riguardo, altresì, alla linea di indirizzo "previsione di una procedura informatica utile al cittadino e ai Patronati per la **richiesta del riesame, in autotutela**, nei casi in cui è possibile ricorrere unicamente alle vie giudiziarie", indicata anche nella Relazione Programmatica per il triennio 2026-2028, il CIV ha ulteriormente integrato ed affinato l'obiettivo, precisando l'importanza di "Inserire nella procedura informatica RiOL dedicata alla richiesta del riesame in autotutela, utile al cittadino e ai Patronati, la casistica riferita a tutte le situazioni in cui è possibile ricorrere unicamente alle vie giudiziarie".

Nel merito, in occasione della audizione della DC Inclusione sociale e sostegno alla famiglia e alla genitorialità in data 11 febbraio 2026, richiesta dalla Commissione Prestazioni del CIV ai fini della predisposizione della Relazione di Verifica 2025, è emerso che non vi sono state implementazioni in tal senso. Per le prestazioni afferenti alla tipologia riferita dalla linea di indirizzo (Assegno Unico Universale, Assegno di Inclusione, le prestazioni denominate "Bonus" nonché le prestazioni assistenziali di carattere sociosanitario) non è prevista una procedura informatica per la richiesta del riesame in autotutela. La Direzione Centrale conferma, bensì, la possibilità per l'utente, in caso di diniego della prestazione da parte

dell'Istituto, di presentare, direttamente o tramite intermediario accreditato, la richiesta di revisione del provvedimento alla sede territoriale di appartenenza ovvero tramite mail certificata.
Con la Deliberazione CIV n.8 del 10 giugno 2025 "Aggiornamento della Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027, tra le linee da completarsi entro il 2025 particolare risalto viene dato, in materia di contenzioso dell'Istituto, alla prosecuzione delle "azioni di incentivazione e monitoraggio nell'utilizzo dello strumento dell'autotutela, a tutti i livelli centrali e territoriali dell'Istituto, ponendo particolare attenzione al corretto ricorso alla nuova procedura del riesame da parte dell'utenza/Patronati, quale strumento di canalizzazione differenziata".
La DC Organizzazione, in corso di audizione in data 10 febbraio 2026, ricorda come, con messaggio Hermes n.4628 del 22 dicembre 2023, il portale RiOL, originariamente riservato ai soli ricorsi amministrativi, è stato implementato per poter ricevere anche le domande di riesame in autotutela, facilitandone così la presentazione da parte degli utenti, in linea con quanto previsto dal nuovo Regolamento approvato con la Delibera del CdA n.9 del 2023.
Il **nuovo canale telematico** per la presentazione delle **richieste di riesame**, che si aggiunge agli altri canali a disposizione degli utenti, fin dal rilascio viene intensamente utilizzato sia direttamente dagli utenti, che dagli intermediari dell'Istituto. A titolo esemplificativo, la DC Organizzazione prosegue nel rendere noto che nel 2025 sono pervenute **n.33.242** richieste di riesame da RiOL, di cui circa il 60% presentate da parte dei patronati, CAF e altri intermediari dell'Istituto, quale possibile alternativa alla presentazione di ricorsi. Nel 2025, a fronte di un **totale di n.39.806** istanze di riesame in autotutela ne risultano **definite n.27.318** di cui, a titolo di esempio, **n.2.892 concluse con annullamento del provvedimento**, n.1.153 definite con convalida del provvedimento oggetto del riesame, **n.514 istanze risolte con una rettifica del provvedimento** emesso e n.3.872 riesami definiti con reiezione dell'istanza (*fonte* Cruscotto del contenzioso amministrativo integrato).
Inoltre, al fine di favorire il ricorso allo strumento dell'autotutela e in ottica di deflazionamento del contenzioso giudiziario, la DC Organizzazione, in collaborazione con le DC di prodotto, ha provveduto ad aggiornare la sezione del sito INPS dedicata ai ricorsi ed all'autotutela, inserendo anche un elenco delle prestazioni non ricorribili in via amministrativa, per le quali risulta comunque possibile presentare richiesta di riesame alla sede competente.
Ai fini del miglioramento del monitoraggio e del processo di gestione del contenzioso, la DC Organizzazione ricorda il suo impegno nella realizzazione dei due progetti PES del 2023 "*Nuovo sistema contenzioso amministrativo*" e PES del 2024 *"Realizzazione di una reportistica integrata del contenzioso amministrativo*" già approfonditi.
Si segnala altresì, come già riportato al programma 4.1 in tema di Comitati, il Msg. Hermes n.3180 del 23 ottobre 2025, il quale comunica la creazione, nella procedura INCAS, di **nuove liste di distribuzione e-mail** per i componenti dei Comitati Provinciali, accessibili nella sezione "Anagrafica componenti". I segretari dei

Comitati devono aggiornare le predette liste regolarmente nel rispetto della privacy e delle disposizioni previste dalla circolare INPS n. 97 del 5 dicembre 2023.

Il CIV ritiene sia necessario vigilare sulla corretta gestione del Regolamento del contenzioso, in particolare per quanto riguarda la tempestiva trasmissione del materiale ai componenti del Comitato.

Per quanto concerne l'analisi dei dati relativi agli **oneri per contenzioso giurisdizionale** risultanti dal "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2025", di cui alla deliberazione CIV n.21 del 16 dicembre 2024, si evidenzia una spesa per assestato 2024 pari ad **euro 236.674.064** e una **spesa preventivata** per l'esercizio 2025 di **euro 237.394.064**, con un indice di incremento delle somme stanziate dello 0,3%.

Dalla nota di assestamento preventivo 2025, approvata dal CIV con la deliberazione n.12 del 15 settembre 2025, emerge che il **valore delle Spese legali** connesse al recupero di contributi, concessione di prestazioni ed altre controversie ammonta a **euro 238.554.064**.

Di interesse risultano, infine, i dati connessi al "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per **l'esercizio 2026**", di cui alla deliberazione del CIV n.15 del 18 dicembre 2025, che indicano per il nuovo anno un impegno finanziario per la tipologia di Spese argomentate pari ad **euro 238.714.100**.

Il CIV sottolinea l'importanza di perseguire con determinazione l'obiettivo della riduzione delle spese legali.

4.1.i - Gestione dei rischi

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2025-2027, ha chiesto di sviluppare il modello di gestione integrata dei rischi, anche attraverso una piattaforma informatica che colleghi i vari strumenti utilizzati. Ha inoltre richiesto di procedere con la mitigazione dei rischi nei processi che sono caratterizzati dai rischi maggiori, con assegnazione di attività progettuali alle Direzioni competenti concentrandosi sui processi nei quali gli inserimenti manuali sono più ricorrenti e di analizzare e mitigare il rischio legato all'utilizzo di dati personali in possesso dell'Istituto per fini diversi da quelli consentiti, anche da parte di interlocutori esterni che hanno accesso al dato. Sulla tematica, come già indicato nella Relazione di Verifica del 2024, è stata progettata, dall'allora DC Risk Management, Compliance e Antifrode, una **piattaforma informatica** per la raccolta e la consultazione degli indici di rischio e per il monitoraggio delle azioni di mitigazione del rischio, in ottica proattiva e preventiva.

Nel corso del 2025 le attività di sviluppo e implementazione della **Piattaforma ERM (Enterprise Risk Management)**, hanno rappresentato uno degli assi principali dell'evoluzione del sistema di gestione integrata del rischio dell'Istituto. Nei primi cinque mesi dell'anno sono state portate avanti le attività propedeutiche allo svolgimento della **campagna di Self-Assessment** centrale e territoriale, attraverso la mappatura preliminare dei processi oggetto di auto-valutazione, realizzata con le Direzioni Centrali owner. La campagna di CRSA è stata condotta nei mesi di giugno e luglio e per la prima volta è stata interamente gestita sulla nuova piattaforma, con il coinvolgimento delle Direzioni Centrali e delle 23 Direzioni Regionali/Metropolitane.

L'utilizzo della Piattaforma ha consentito una gestione più efficiente del processo di Risk Assessment, grazie al monitoraggio integrato dei questionari, dell'avanzamento delle valutazioni e dei risultati tramite dashboard consultabili da tutto il personale, nonché grazie alle funzionalità di delega del valutatore per semplificare la compilazione dei questionari. Nel 2026 sarà inoltre possibile utilizzare i dati storici come base per le nuove valutazioni, consentendo sia ai valutatori sia alla Funzione di Risk Management analisi più profonde e l'evoluzione delle metriche.

Nel 2025, inoltre, è stata avviata e sviluppata la procedura di analisi e valutazione di **impatto** del trattamento dei **dati personali**, DPIA (Data Protection Impact Assessment), che ha visto analizzati – in collaborazione con le Direzioni Centrali Owner, DC Tecnologia, Informatica e Innovazioe e l'Ufficio del DPO (Data Protection Officer) – diversi trattamenti su dati connessi a prestazioni dell'Istituto, sotto il profilo della conformità e della rischiosità a livello di privacy. Tale strumento, in ottica di ampliamento delle categorie di rischio sottoposte ad assessment, sarà integrato in Piattaforma ERM, nell'ambito degli obiettivi del PES della DC Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode.

Per quanto riguarda il **Manuale dei Rischi e dei Controlli dei processi produttivi**, sono state condotte 54 riunioni dei gruppi di lavoro competenti per materia finalizzate alla mappatura di risk-control assessment, con la consueta collaborazione degli esperti di materia provenienti da diverse sedi territoriali e dei referenti amministrativi delle Direzioni di Prodotto, coordinati dai metodologi in qualità di esperti di analisi del rischio.

Le riunioni hanno permesso di aggiornare le mappature dei processi produttivi e di elaborarne di nuove, per un totale di 35 processi produttivi analizzati tra nuove mappature e aggiornamenti.
Sempre nell'ottica di garantire un presidio di identificazione dei rischi in Istituto, nel 2025 è stato sviluppato uno strumento di segnalazione di **profili di rischio** di natura fraudolenta, connessi alle prestazioni dell'Istituto, **RADAR-F (Rilevamento Attivo Delle Aree di Rischio Frode)**, reso disponibile ai dirigenti, centrali e territoriali, ai responsabili di agenzia complessa/territoriale/interna, alle elevate professionalità. Tale strumento, in ottica di arricchimento della fase di *risk identification*, sarà integrato in Piattaforma ERM nell'ambito degli obiettivi del PES della DC Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode.
Per quanto riguarda lo sviluppo degli strumenti di *risk Assessment* che saranno progressivamente integrati nella Piattaforma ERM, sono da segnalare le attività di reingegnerizzazione, attualmente in corso, dell'applicativo **SelfRileRisk**, secondo metriche armonizzate con gli altri strumenti presenti in piattaforma e con interfaccia conforme al design system SIRIO, nonché del Manuale, anch'esso oggetto di evoluzione in logica SIRIO e di miglioramento dell'infrastruttura software a beneficio degli utilizzatori e delle strutture impegnate nelle attività di sviluppo, manutenzione e gestione operativa degli applicativi.
A partire dal secondo trimestre 2025, è stata condotta un'analisi volta a costruire due indicatori di rischio utili nella quantificazione del rischio compliance, operativo e frode, dotando la Piattaforma ERM di strumenti funzionali alla futura fase – prevista nel corso del 2027 – di *risk monitoring*, attraverso i controlli svolti dalle strutture territoriali nell'ambito del Piano dei Controlli.
A partire da giugno 2025, la Funzione di Risk Management ha dato avvio alla strutturazione di un *Framework di Enterprise Risk Management*, volto a sistematizzare e definire in modo organico fasi, ruoli, responsabilità e metodologie del ciclo di gestione del rischio. La Piattaforma ERM sarà quindi progressivamente armonizzata rispetto al documento di policy ERM che conterrà la metodologia complessiva del *Framework di Risk Management* dell'Istituto.
Il 2025, ha visto, dunque, **l'implementazione** della **Piattaforma Unica dei Controlli**, che ha consentito, grazie all'intelligenza artificiale, di passare da una logica di recupero a una orientata alla prevenzione. In particolare, sono stati impiegati **algoritmi predittivi** per rilevare in tempo reale anomalie nelle domande di prestazioni, quali l'Assegno di Inclusione e i nuovi ammortizzatori sociali, mediante l'incrocio delle banche dati di INPS, Agenzia delle Entrate e Ministero della Giustizia. Inoltre, attraverso l'analisi delle reti, sono stati identificati focolai di frode organizzata, come nel caso delle aziende "fantasma" costituite per generare contributi fittizi o ottenere indennità indebite. È stato dato rilievo, poi, all'audit del dato per garantirne qualità e sicurezza. I processi di automazione (RPA) sono stati verificati per evitare bias o errori sistematici, proteggendo l'Istituto da rischi legali e reputazionali.
Nel 2025, l'Internal Audit ha **digitalizzato** completamente i propri processi, introducendo strumenti di **monitoraggio continuo** che permettono di segnalare immediatamente alla Direzione Centrale eventuali deviazioni rispetto ai KPI di sicurezza ed efficienza operativa. Allo stesso tempo, sono stati attivati corsi di

formazione per i "*Risk Owner*" territoriali, mirati a dare ai dirigenti locali una responsabilità diretta nella gestione dei rischi specifici delle loro sedi, favorendo così la crescita di una solida cultura del rischio.
Sull'argomento, infatti, la DC Formazione e Accademia INPS, con il Msg. Hermes n. 2928 del 06 ottobre 2025, ha comunicato che la DC Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode ha elaborato per l'anno 2025, in continuità con il 2024, un **percorso formativo** di miglioramento sul tema della **Cultura del rischio**, dedicato ai funzionari amministrativi di Direzione generale, titolari di posizione organizzativa, volto a consolidare ed accrescere le proprie competenze trasversali.

4.2 - Sistemi informativi

PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)

Il CIV, nella Relazione programmatica 2025-2027, ha richiesto di garantire un'adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.

Sul punto, secondo l'ultimo Rapporto sull'impatto dei progetti legati al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza aggiornato al 31 dicembre 2025, si rileva che l'Istituto ha gestito molteplici interventi formativi mirati al miglioramento delle competenze digitali; attualmente, il numero complessivo dei **dipendenti formati** nel 2025, risulta essere pari a **24.584** (pari a circa il 97% del personale INPS) a fronte di **32.008 partecipanti** ai singoli corsi di formazione, che hanno completato con successo ciascun corso. Sono stati, quindi, gestiti **55 interventi formativi**, con un numero di iscrizioni a singoli corsi pari a 57.667. In particolare, con messaggio Hermes n. 0003821 del 17-12-2025 è stato comunicato l'avvio del corso di formazione in materia di **prevenzione dei rischi dovuti ad attacchi cibernetici**. Il percorso formativo, avviato l'8 gennaio 2026, è rivolto a tutto il personale e sarà erogato sulla piattaforma di e-learning Cyber Guru nell'arco di 24 mesi.

Il CIV ha richiesto di concretizzare le sinergie e l'integrazione tra le pubbliche amministrazioni e tra gli stakeholders, le parti sociali e gli intermediari nella realizzazione dei diversi progetti di innovazione e digitalizzazione. Si rammenta il **Polo Strategico Nazionale (PSN),** l'infrastruttura ad alta affidabilità che ha l'obiettivo di dotare la Pubblica Amministrazione di tecnologie e infrastrutture cloud che possano beneficiare delle più alte garanzie di affidabilità, resilienza e indipendenza. Il PSN ha lo scopo di ospitare i dati ed i servizi critici e strategici di tutte le amministrazioni centrali (circa 200), delle Aziende Sanitarie Locali (ASL) e delle principali amministrazioni locali L'Istituto figura nell'"Elenco delle istanze ammesse a valere sull'Avviso pubblico 'Avviso 1.1 Infrastrutture digitali – Altre PAC – giugno 2023", di cui al Decreto n.104 – 3 del 2023 PNRR, poiché ha aderito al Polo Strategico Nazionale, in attuazione dell'intervento PNRR – Missione 1, Componente 1, Investimento 1.1 "Infrastrutture digitali".

Nel complesso, l'Istituto ha definito la *Cloud Transformation Strategy* per raggiungere, entro il 2026, un livello di modernizzazione verso il cloud pari al 75% del parco applicativo. Tra i principali risultati conseguiti nel percorso di adozione del cloud si annoverano:

- l'analisi del parco applicativo, il disegno della **mappa applicativa e identificazione delle azioni** di migrazione al *cloud*;
- il disegno della **mappa dei processi e degli strumenti** di autogoverno ICT come declinazione della strategia *cloud*;
- il disegno e divulgazione delle ***blueprint*** per l'adozione delle tecnologie *target* in ottica *cloud-native*, in base al caso d'uso applicativo;
- la realizzazione di **interventi abilitanti la *governance* del *cloud*** (adeguamenti cataloghi, *cloud index* su *enterprise architecture management*);
- la supervisione dei **progetti di adozione del *cloud*** attraverso l'indirizzamento tecnologico su *rearchitect/replatform* dei servizi di *business*

- l'identificazione e la pianificazione degli **interventi di accelerazione nell'adozione del *cloud*** attraverso la stesura del *cloud acceleration plan*.

Nel corso del 2025, circa **600 componenti applicative** (micro-servizi) di nuova generazione sono stati rilasciati e utilizzati per lo sviluppo di servizi all'utente. Inoltre, i servizi già rilasciati in ambito PNRR e PES sono progettati in coerenza con il percorso di *Cloud Transformation* e si avvalgono in molti casi di servizi in *public cloud* (*Virtual assistant* per l'ISEE, *ChatBot* per NASpI, *Face Recognition* per *disability card*, Motore di ricerca cognitivo, Assistenti virtuali con il supporto di IA Generativa).

Sul tema della realizzazione di progetti di innovazione in collaborazione con gli **stakeholder istituzionali**, tra cui gli intermediari, nel corso del 2025 ci sono state sessioni di coprogettazione che hanno interessato il **Portale dei patronati** in termini di facilitazione ed efficientamento del lavoro attraverso l'integrazione del SUTD, il Servizio Unico di Trasmissione Documenti, per lo scambio documentale tra Patronati e INPS in maniera tracciabile e secondo le regole di conservazione a norma. Inoltre, sul fronte aziende e consulenti, la funzione di comunicazione bidirezionale all'interno del **Cassetto previdenziale aziende** è stata estesa ai lavoratori autonomi Artigiani e Commercianti e Gestione Separata Committenti e sono state estese le funzionalità disponibili per la creazione e gestione delle istanze di **Smart-Task** (task utente automatizzati).

Nella Relazione Programmatica 2025-2027, il Consiglio ha chiesto, inoltre, di dar conto al CIV della realizzazione dei diversi progetti di innovazione e digitalizzazione, attraverso specifici *report* sugli *output* realizzati e sugli impatti ottenuti, con riferimento all'Istituto e all'utenza. E' opportuno, come già sottolineato nelle Relazioni di Verifica relative agli anni 2023 e 2024, verificare **l'impatto sull'Istituto**, in termini di trasformazione digitale e, **sull'utenza**, in termini di valutazione delle ricadute degli interventi attuati e sulle effettive agevolazioni raggiunte e quindi di impatto finale; la linea strategica non ha trovato riscontro, se non in maniera sporadica per alcuni singoli casi, essendo state predisposte unicamente le seguenti tipologie di monitoraggio: Report cd. "Impatto dei progetti PNRR", Sistema informativo, Quadro di Controllo dei Progetti PNRR.

I sistemi appena elencati non misurano l'impatto finale, non consentono, cioè, di verificare quale sia stato il miglioramento quali-quantitativo apportato alle vite degli utenti finali, anche in relazione alla situazione ante PNRR. Più in generale, tale misurazione e valutazione manca per ogni progetto di innovazione, a prescindere dal suo finanziamento o qualificazione (PNRR, PES – Piano di evoluzione del servizio, o altro). Restano, inoltre, da monitorare, tutti i progetti che non prevedano un *output* finale, quale la lavorazione di una pratica o di "prodotti" in senso stretto (vedi simulatori o servizi di user *experience*), per i quali occorre ancora rintracciare ulteriori strumenti di valutazione. Sul tema, è stato rilasciato il Cruscotto di Monitoraggio Feedback Utente in ambiente intranet che consente ai referenti delle applicazioni che hanno integrato il form centralizzato di raccolta feedback di visualizzare le valutazioni espresse dagli utenti. Esso risulta uno strumento parziale, non sufficiente e per questo non è stato oggetto di verifica da parte del CIV.

In merito alla integrazione tra le Pubbliche Amministrazioni, in occasione della audizione richiesta dal CIV lo scorso 10 febbraio, la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione ha precisato che il **Sistema Informativo per**

l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL) è stato creato, come noto, per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, integrando strumenti come l'Assegno di Inclusione (AdI), il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), la NASpI e la DIS-COLL. Il SIISL consente agli utenti di trovare occupazione o avviare percorsi formativi, sfruttando tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale per il matching lavorativo. Sono state avviate collaborazioni con il Ministero dell'Istruzione e del Merito (MIM) per rendere più dinamiche le opportunità di lavoro e formazione, oltre a progetti specifici come "Recidiva Zero" per reinserire nel mondo del lavoro persone provenienti dal sistema penitenziario. La **piattaforma AppLI,** inoltre, basata su **IA agentica**[7], permette agli utenti di costruire itinerari personalizzati di formazione o inserimento lavorativo, ed è destinata principalmente ai NEET ma è accessibile a tutti. Ad oggi, ci sono 65.000 corsi di formazione disponibili, 470.000 offerte di lavoro pubblicate, 215.000 cittadini che hanno completato almeno un percorso formativo e 615.000 assunzioni da gennaio 2024.

[7] L'AI agentica è una forma avanzata di intelligenza artificiale incentrata sul processo decisionale e sull'azione autonomi.

Società 3-I Spa

Il CIV, nella RP 2025-2027, impegna gli Organi a **garantire il massimo livello informativo nei confronti del CIV** e di operare nell'ambito di quanto previsto dalla deliberazione CIV n.11 del 4 agosto 2022.

Lo Statuto della Società 3-I S.p.A., adottato con deliberazione congiunta dei Presidenti dell'INPS, dell'INAIL e dell'ISTAT il 31 luglio 2022 e approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 5 agosto 2022, prevede all'art. 4 che il capitale sociale, pari ad euro 45.000.000,00, è sottoscritto dai tre Soci nelle seguenti proporzioni:

- INPS: euro 22.050.000,00, rappresentativi del **49%** del capitale sociale;
- INAIL: euro 13.500.000,00, rappresentativi del **30%** del capitale sociale;
- ISTAT: euro 9.450.000,00, rappresentativi del **21%** del capitale sociale.

Con deliberazione n.180 del 12 novembre 2025 il CdA ha adottato lo schema di **accordo tra INPS, INAIL ed ISTAT per l'affidamento di attività progettuali alla Società 3-I S.p.A.**

Gli Enti soci, INPS, INAIL e ISTAT, hanno rappresentato alla Società l'intendimento di affidare alla stessa, nelle more dell'approvazione del Piano industriale e della sottoscrizione del correlato Accordo quadro di servizio, diverse attività progettuali a supporto dello sviluppo delle proprie strategie informatiche; con nota n. 38607 del 23 maggio 2025, l'INPS ha rappresentato alla Società la volontà di avvalersi dei servizi erogabili da quest'ultima, individuando quali prioritari i progetti "*Welfare as a Service*", finalizzato alla condivisione e all'interoperabilità delle banche dati tra INPS, Enti locali e Amministrazioni centrali, sia a livello nazionale che locale, "Fascicolo del personale", finalizzato a realizzare l'accessibilità interistituzionale ai dati del personale degli enti pubblici; "EESSI", per la gestione della piattaforma per lo scambio elettronico di informazioni sulla sicurezza sociale. In tale contesto, sono stati individuati, ulteriori iniziative progettuali volte a favorire l'efficientamento della spesa di carattere informatico e che potrebbero essere oggetto di collaborazione a conclusione degli impegni contrattuali attualmente in essere per l'Istituto quali il DURC online Unificato, la Piattaforma di dematerializzazione, e RINA (piattaforma per lo scambio elettronico di informazioni e messaggistica sulla sicurezza sociale tra Enti previdenziali e sociali europei). Per le progettualità prioritarie, vale a dire "Fascicolo del personale", "Welfare as a Service" ed "EESSI", l'Istituto ha previsto la spesa di 2,5 milioni di euro, a copertura di un arco temporale di 12 mesi. L'Accordo prevede che ciascun Socio elabori un proprio Piano dei fabbisogni in cui descrivere le progettualità che si intendono realizzare, quantificare le esigenze, disciplinare le modalità di fatturazione e le tempistiche di rendicontazione da parte della Società, nonché la nomina del Responsabile del trattamento dati, da inviare alla Società con la richiesta di redazione di un corrispondente Progetto esecutivo, contenente le disposizioni di dettaglio in ordine alla realizzazione delle attività da commissionare. Nel 2025 l'Istituto ha formalizzato una **richiesta di piano di fabbisogni** per avviare servizi affidati alla società 3-I Spa, così come hanno fatto anche INAIL e ISTAT. Tale percorso è stato intrapreso seguendo le linee guida del nuovo mandato, che prevede lo sviluppo di progetti *greenfield*. Al momento, la 3-I Spa conta, oltre al Direttore Generale, un totale di 25 dipendenti nel proprio organico.

4.3 - Risorse umane

In merito all'attuazione delle delibere n.35 del 2023 *"Politiche del Personale"* e n.3 del 2024 *"Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: 'Politiche del personale'"*, il CIV ha chiesto di:

- porre sempre maggiore attenzione, anche attraverso selezioni concorsuali semplificate, ai profili professionali richiesti e ai fabbisogni del personale delle singole strutture, considerando le esigenze dei servizi e delle funzioni, le specificità territoriali, le innovazioni tecnologiche ed organizzative introdotte e previste nell'Istituto, assicurando così la giusta allocazione delle risorse, garantendo l'uniformità quali/quantitativa dei servizi erogati anche in relazione dell'evolversi delle necessità dell'utenza;
- garantire un'adeguata programmazione relativa all'assunzione di profili per i quali è richiesto il solo requisito del diploma di scuola superiore e delle figure professionali ricomprese nell'area Assistenti;
- garantire la valorizzazione professionale del personale in servizio e favorirne la crescita attraverso i percorsi indicati dalla vigente normativa e dalla contrattazione collettiva, nonché la tutela della sicurezza, delle politiche di conciliazione, della genitorialità e delle categorie protette;
- procedere alle assunzioni degli Ispettori, nonché alla loro formazione, per dare piena attuazione a quanto disposto dal D.L. n. 19 del 2024 convertito dalla Legge n. 56 del 2024 (c.d. Decreto PNRR).

La **Programmazione triennale 2025-2027** è stata elaborata dalla Tecnostruttura partendo dalla consistenza di personale rilevata a fine 2024 e applicando i nuovi vincoli normativi per calcolare fabbisogni e spese sostenibili. Tali vincoli derivano da: nuovi parametri retributivi previsti dal CCNL del comparto "Funzioni centrali" 2022/2024, dalla circolare n. 8 del 7 aprile 2025 del MEF - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - Ispettorato generale per gli ordinamenti del personale e l'analisi dei costi del lavoro pubblico, avente ad oggetto "*Indicazioni operative in merito alla riduzione del turn over per l'anno 2025 prevista dall'articolo 1, commi 822-830, della legge 30 dicembre 2024, n.207, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio2025-2027"* e le tabelle per la programmazione del fabbisogno del personale per il triennio 2025-2027 (PROSPETTI PTFP 25-27 – EPNE), nonché le novelle derivanti dalla legge n. 207 del 30 dicembre 2024 recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio 2025-2027" che di seguito si richiamano:

- l' art. 1, comma 149 prevede l'istituzione di tre posizioni dirigenziali di livello generale presso l'INPS al fine di supportare l'attuazione delle riforme PNRR e migliorare i servizi. Contestualmente aumenta la dotazione organica della dirigenza di prima fascia e sopprime posizioni equivalenti in termini finanziari, senza creare nuovi oneri per la finanza pubblica. L'applicazione di tale previsione ha comportato una rideterminazione del fabbisogno dei dirigenti di I fascia da 43 a 46 unità e dei dirigenti di II fascia da 446 a 442 unità;
- l'art. 1, comma 823 dispone che "*All'articolo 3, comma 1, della legge 19 giugno 2019, n. 56, sono aggiunti, in fine, i seguenti periodi: «Per le amministrazioni di cui al primo periodo con più di 20 dipendenti in servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, la percentuale ivi prevista è pari al 75 per cento per l'anno 2025 e al 100 per cento a decorrere dall'anno 2026.»".* Si ha pertanto una riduzione delle assunzioni di personale

a tempo indeterminato per l'anno 2025 nel limite di un contingente di personale complessivamente corrispondente ad una spesa pari al 75% di quella relativa al personale di ruolo cessato nell'anno precedente;

- l'Art 1 comma 833 dispone che *"Per effetto di quanto previsto dai commi da 822 a 830 del presente articolo, le amministrazioni, nell'ambito dei piani triennali dei fabbisogni di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, provvedono ad adeguare la propria dotazione organica, anche in ter-mini finanziari. Le amministrazioni non soggette alla adozione dei predetti piani provvedono ad adeguare la propria dotazione organica secondo i rispettivi ordinamenti. L'adeguamento della dotazione organica è asseverato dall'organo di controllo."* In applicazione di tale disposizione, la dotazione organica dell'Istituto, per effetto del taglio in termini finanziari pari ad € 12.815.682,85, è stata modificata in 32.612 unità.

Relativamente alle conseguenze sulla **dotazione organica**, l'INPS, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti all'atto dell'adozione del Piano Triennale dei Fabbisogni di personale 2025-2027, ha provveduto a rivedere la propria struttura organizzativa e i budget correlati. Il taglio del 25% applicato al turnover per il 2024 ha determinato una riduzione proporzionale della dotazione organica finanziariamente sostenibile, che è stata ridefinita in 32.612 unità totali dopo l'adeguamento, in diminuzione rispetto alle 32.892 previste dalla Deliberazione del CdA n.17 del 29 gennaio 2025 "*Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025 – 2027*".

Il Ministero dell'Economia e Finanze, con la Circolare n. 8 del 7 aprile 2025, ha confermato l'obbligo per le amministrazioni di adeguare la propria dotazione organica (in termini di posti e risorse finanziarie) a tale riduzione del 25% e ha ribadito che il risparmio ottenuto dalla riduzione del turnover deve essere considerato strutturale e il relativo importo versato entro il 30 aprile all'erario pubblico.

Con la Deliberazione n. 17 del 2025 l'Amministrazione ha pertanto provveduto a ricalcolare il budget assunzionale per l'anno 2025 - determinato sulla base dei risparmi derivanti dalle cessazioni previste nel 2024 - applicando la riduzione del 25% già menzionata e con la Deliberazione successiva n. 145 del 17 settembre 2025 ha aggiornato il piano triennale applicando il taglio del 25% anche alla dotazione organica al fine di riflettere i nuovi vincoli sia finanziariamente che sull'organico.

Al 31 dicembre 2024 l'INPS registra una forza effettiva di 25.321 dipendenti in servizio. Di questi, 25.113 unità sono a tempo indeterminato (personale di ruolo). La differenza è costituita da una piccola quota di personale a tempo determinato, tra cui rientrano ad esempio gli insegnanti con incarico annuale e i dirigenti con incarico ex art. 19, comma 6 D. Lgs. 165 del 2001.

È utile ricordare che la dotazione organica teorica pre-riduzioni sarebbe superiore, ma è stata ridimensionata – come visto in premessa – per effetto delle norme, portandola a 32.612 posti finanziariamente sostenibili. Il **personale in forza** al 31 dicembre 2025 risulta **n.24.482** unità con contratto a **tempo indeterminato** (n. 24.287 a livello nazionale e n. 195 appartenenti al ruolo di Bolzano).

La "**Spesa Potenziale Massima Sostenibile**" **(SPMS)** rappresenta il tetto annuale di spesa per il personale che l'INPS può sostenere finanziariamente nel triennio 2025-2027 in base ai vincoli di bilancio. Nel

calcolarla, è stato considerato il fabbisogno sostenibile del triennio precedente e moltiplicato per i costi (trattamento economico fondamentale e oneri riflessi aggiornati secondo normativa vigente) per ciascun profilo di personale a cui è stato applicato il taglio del 25%.

Dal piano emerge che il limite finanziario annuo per il personale nel triennio 2025-27 è fissato a €1.320.109.136,87 euro annui in applicazione dei nuovi parametri retributivi e del taglio del 25% della dotazione organica calcolata in termini finanziari come pari a € 12.815.682,85.

Il Piano determina un fabbisogno sostenibile totale di 32.612 unità di personale per il triennio 2025-2027. Questo numero comprende 32.372 unità per l'organico nazionale e 240 unità per il ruolo locale della Provincia di Bolzano. Tale consistenza complessiva è coerente con la nuova dotazione organica post-taglio e rientra nella spesa annua di €1.320.103.191,60 sopra descritta.

Con la precedente deliberazione del CdA n.17 del 2025 di approvazione del PIAO 2025-2027, il Piano prevedeva un fabbisogno sostenibile totale di 32.892 unità di personale per il triennio 2025-2027 con la spesa per il fabbisogno sostenibile associata di 1.276.402.605 nelle more dell'applicazione dei nuovi importi derivanti dal rinnovo del CCNL Comparto funzioni centrali 2022-2024.

Dal punto di vista della composizione per qualifiche, il fabbisogno sostenibile incorpora le novità normative e organizzative introdotte. In particolare, nel triennio si prevede di avere in organico:

- **46 Dirigenti di I fascia** (prima fascia, livello generale), in aumento rispetto al precedente fabbisogno grazie alle 3 nuove posizioni istituite dalla legge di bilancio,
- **442 Dirigenti di II fascia** (di cui 2 sul ruolo di Bolzano), ridotti di 4 unità rispetto al precedente Piano per compensare l'aumento dei dirigenti di I fascia,
- **88 unità nella nuova Area delle Elevate Professionalità (EP)**, (22 in meno rispetto alla prima stesura del Piano dei fabbisogni di cui alla Deliberazione n. 17 del 2025) introdotta in ottemperanza alle direttive ministeriali: si tratta di una quarta area funzionale per profili specializzati di alto livello, il cui reclutamento avverrà per il 50% tramite concorso pubblico e per il 50% tramite progressioni interne riservate al personale in servizio,
- un mantenimento sostanziale dei numeri di **medici, professionisti e funzionari**, categorie per le quali il piano punta a colmare le carenze e mantenere gli organici in linea col fabbisogno sostenibile previsto,
- aumento di 4 unità nel fabbisogno degli **Insegnanti**, portandoli a 20, per garantire le cattedre necessarie presso il Liceo della Comunicazione "San Bartolomeo" (struttura scolastica interna),
- assestamenti nei **profili specialistici**: ad esempio, l'area Legale vede un fabbisogno sostenibile ripristinato a 329 unità (in linea con la programmazione precedente, dopo avere escluso le cessazioni future non ancora avvenute), l'area Statistico-Attuariale è fissata a 42 unità (10 in meno rispetto a una precedente stima, riportandola anch'essa al livello del piano precedente), l'area Tecnico-edilizia viene leggermente incrementata (+1 unità) per esigenze operative.

In generale, il fabbisogno sostenibile 2025-2027 manifesta l'intenzione dell'Istituto di mantenere stabili le figure dirigenziali, quelle mediche, quelle professionali e dei funzionari ritenute necessarie per garantire il

presidio della mission istituzionale. Si è contenuto invece il numero di assistenti in attesa del consolidamento delle cessazioni da turnover e da progressioni contabilizzate nell'anno 2025, ma relative all'anno 2024, al fine di non superare la dotazione organica degli assistenti in termini di teste e si è proseguita la strategia dei precedenti piani di ridurre progressivamente il numero degli operatori. Il totale pianificato di 32.612 dipendenti per il 2025-2027, rappresenta dunque il personale che l'INPS potrà avere in servizio senza sforare il tetto di spesa e tenendo conto dei posti finanziariamente disponibili dopo le intervenute modifiche normative, sopra citate.

La tabella seguente descrive in sintesi la "Dotazione organica dell'Istituto e il Fabbisogno sostenibile per il triennio 2025-2027" (tab 3.3a pag.14 Del.145 del 2025) riportando una spesa potenziale massima sostenibile per il 2025 pari a € 1.320.109.136,87 (limite finanziario fissato dal Piano Triennale dei Fabbisogni, v.tab.3.2, pag.13 Del.145 del 2025).

Dotazione organica e fabbisogno sostenibile INPS – triennio 2025 - 2027			
Qualifica	**Dotazione organica (unità)**	**Spesa annua per unità (€)**	**Spesa totale (€)**
Dirigenti I fascia	46	88.389,22	4.065.904,12
Dirigenti II fascia	442	69.142,35	30.560.918,70
Medici II livello	97	72.471,35	7.029.720,95
Medici I livello	1.700	57.820,89	98.295.513,00
Professionisti Tecn.Ed. I e II	94	73.065,18	6.281.498,92
Professionisti Stat. Att. I e II	42	62.589,68	2.806.850,06
Professionisti Legale I e II	329	73.065,18	21.974.770,72
Consulente informatico II liv.	1	73.065,18	73.065,18
Area Elevate Professionalità	88	101.790,16	8.957.534,08
Famiglie Area Funzionari	27.033	38.924,31	1.052.240.872,23
Ispettori di Vigilanza	1.219	38.924,31	47.448.733,89
Funz. Prog.Erog.-Contr. Servizi	23.196	38.924,31	902.888.294,76
Funzionario tecnico	238	38.924,31	9.263.985,78
Funzionario sanitario	1.404	38.924,31	54.649.731,24
Funzionario informatico	976	38.924,31	37.990.126,56
Famiglie Area Assistenti	2.664	32.050,71	85.383.091,44
Assistente ai Servizi	2.125	32.050,71	68.107.758,75
Assistente tecnico	35	32.050,71	1.121.774,85
Assistente informatico	504	32.050,71	16.153.557,84
Operatore Amministrativo	56	30.459,75	1.705.746,00
Insegnanti	20	36.385,31	727.706,20
Totale	**32.612**		**1.320.103.191,60**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati Aggiornamento della sottosezione 3.3 "Piano triennale dei fabbisogni di personale"

Quanto alla **formazione**, il rapporto sull'andamento produttivo al 31 dicembre 2025 inverte il trend di un sostanziale decremento delle ore di formazione erogate nell'anno 2025 rispetto all'anno 2024, come era emerso nel primo semestre del 2025, nel quale le ore fruite di docenza formativa erano 294.373, in decremento rispetto alle 371.484 del 2024, con formazione mista Aula, On the Job e e-learning.

Dai dati risultanti dal rapporto trimestrale al **31 dicembre 2025**, le ore fruite di docenza formativa sono pari a **1.055.401**, in aumento rispetto alle 508.899 del 2024.

Nella Deliberazione CdA n.152 del 2025, "*Modello di gestione e reclutamento delle risorse umane basato su fabbisogni prioritari o emergenti e profili professionali articolati per competenze",* viene delineato il nuovo

sistema, fondato su profili professionali e sull'accertamento delle competenze professionali (tecniche e soft) e non più sulla base delle mansioni da svolgere ed è incentrato sui profili professionali, intesi come ambiti professionali omogenei, caratterizzati da competenze similari che comprendono al loro interno una pluralità di profili di ruolo più specifici.

Si introduce così il nuovo modello organizzativo per la gestione e il reclutamento delle risorse umane dell'Istituto, in continuità con quanto previsto dal CCNI e dagli accordi sulle famiglie professionali. Vengono individuati sei ambiti di competenza professionale (inclusa la vigilanza ispettiva), ciascuno dei quali è associato a specifici profili professionali e di ruolo, in linea con le esigenze strategiche e operative dell'Istituto, come da tabella sottostante.

Programmazione, gestione e controllo di strutture complesse o di progetti ad alto contenuto specialistico e/o interdisciplinare	*Comprende le competenze professionali necessarie per la conduzione di strutture complesse o di progetti ad alto contenuto specialistico e/o interdisciplinare e per il coordinamento delle risorse assegnate*
Progettazione, Erogazione e Controllo dei Servizi	*Comprende le competenze professionali necessarie per operare nei processi caratterizzanti dell Istituto finalizzati al disegno dei servizi, alla loro erogazione, alle attività di controllo, alla valorizzazione delle persone*
Professionale Sanitario Professionale Tecnico Tecnologia informatica	*Comprende le competenze professionali necessarie per operare nei processi di supporto tecnico e sanitario e specializzazioni tecnologiche, in particolare i processi di sviluppo e gestione ICT*
Vigilanza ispettiva	*Comprende le competenze necessarie per verificare il rispetto delle normative previdenziali, assicurative e del lavoro da parte dei datori di lavoro e dei contribuenti*

Gli ambiti sopra descritti sono stati individuati per rispondere alle esigenze strategiche e operative dell'Istituto e sono alla base della nuova classificazione dei profili professionali e di ruolo.

Viene messa in rilievo, inoltre, l'importanza di una comunicazione efficace e di una campagna di sensibilizzazione interna, affinché tutto il personale sia consapevole delle nuove regole di gestione, degli impatti e dei vantaggi rispetto ai metodi tradizionali.

L'architettura del nuovo sistema di gestione delle risorse umane si fonda su una classificazione articolata in:

- **6 Ambiti di competenza professionale**: macroaree che raggruppano attività e conoscenze similari;
- **11 Famiglie professionali**: insiemi di ruoli accomunati da competenze e attività omogenee, delineati coerentemente con l'inquadramento contrattuale;
- **17 Profili professionali**: identificano le principali tipologie di attività e responsabilità e sono definiti secondo logica di aggregazione delle competenze;
- **82 Profili di ruolo**: declinano in modo specifico le competenze e le attività richieste per ciascun ruolo;
- **244 Competenze:** definite dall'aggregazione di micro-competenze aggregate in 36 cluster.

Il nuovo modello di gestione del personale introdotto dalla deliberazione n.15 del 2025 del CdA risulterebbe conforme alle richieste del CIV espresse nelle delibere CIV n.35 del 2023 e n.3 del 2024. In particolare:

- programmazione e definizione del bisogno di Risorse umane: il modello del CdA prevede la gestione del fabbisogno di competenze in base alle trasformazioni economiche, sociali e tecnologiche, in linea con quanto richiesto dal CIV.
- modalità di reclutamento: il modello del CdA consente modalità di reclutamento basate su fabbisogni prioritari o emergenti e profili professionali articolati per competenze, rispondendo alla richiesta del CIV di modalità di reclutamento più rapide e differenziate, superando la vecchia logica di mera sostituzione delle risorse.
- valorizzazione del Personale: il modello proposto punta a valorizzare le competenze del personale, come richiesto dal CIV.

Tuttavia, il modello potrà rispondere alle esigenze di programmazione e definizione del bisogno di risorse umane, consentire modalità di reclutamento più rapide e differenziate, valorizzare il personale in servizio e guidarlo, attraverso il sistema delle competenze, verso un consapevole esercizio del ruolo**, se e quando si procederà a implementare uno specifico modulo di competenze anche future , in coerenza con una strategia più ampia di sviluppo delle funzioni dell'Istituto, modellando le competenze richieste in funzione non più solo della fotografia attuale ma della visione futura del ruolo dell'Istituto sul territorio e nelle sue strutture centrali.**

Laddove il modello disegnato dalla Tecnostruttura non evolva come sopra delineato, non potrà collegarsi alle strategie dell'INPS del futuro, quale Istituto dalle competenze accresciute e variegate nel mondo del welfare ponendo quell'attenzione alle esigenze del territorio, sottolineata nelle linee indicate dal CIV con le deliberazioni sopra indicate e che richiede un'articolazione della forza lavoro ragionata non solo sui diversi profili professionali necessari, ma anche su base territoriale, tenuto conto delle evoluzioni tecnologiche. L'articolazione degli aggregati organici deve tenere conto delle esigenze dell'utenza e dei suoi bisogni, parametrandoli alle diverse realtà territoriali, determinando (v. Del.35 del 2023) "i fabbisogni del personale delle singole strutture, centrali e territoriali, secondo criteri oggettivi correlati alle esigenze, attuali e di sviluppo, dei servizi e delle funzioni che tengano conto delle specificità socio-economiche, demografiche e geografiche del territorio."

Il modello così disegnato, se non evoluto, fotografa l'esistente, più che sviluppare un'idea di futuro nelle competenze del personale. La determinazione dei fabbisogni e delle competenze necessaria, viceversa, va ragionata sui profili delle competenze richieste in INPS nel medio-lungo periodo e con una precisa attenzione alla allocazione delle risorse, laddove le esigenze precipue del territorio e del centro richiederanno figure professionali diversificate, in risposta ai singoli bisogni dell'utenza e delle esigenze di governo diversificato in relazione ampliarsi della missione dell'Istituto in questi ultimi anni.

Si osserva, infine, che nel verbale n. 2 del 2026, inoltre, il **Collegio dei Sindaci** aveva manifestato preoccupazione riguardo al trasferimento di **14 aree manageriali** dal Territorio alla Direzione generale, sostenendo che tale scelta avrebbe potuto indebolire la presenza dell'Istituto sul territorio e risultare in contrasto con gli **indirizzi** ripetutamente espressi dal **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**. Successivamente,

nell'ultimo verbale **n. 8 del 5 marzo 2026**, il Collegio ha sottolineato che le spiegazioni fornite dalla DC Organizzazione sulla distribuzione delle aree dirigenziali di seconda fascia tra Direzione generale e strutture territoriali non sono state sufficienti: la determinazione non ha chiarito in modo esaustivo le motivazioni alla base delle riduzioni apportate alle sedi territoriali. L'ulteriore rafforzamento della Direzione generale, insieme alla diminuzione delle aree territoriali, appare ancora più problematico nell'attuale contesto, dato che le strutture territoriali stanno acquisendo nuove competenze, come evidenziato dalla recente riforma della disabilità (D.lgs. 62 del 2024).

Il CIV rileva i ritardi che vi sono stati nel corso del 2025 nell'espletazione dei concorsi, e quindi nelle assunzioni, con il conseguente accentuarsi della carenza di organico, in particolare in alcune aree del territorio nazionale e in certe funzioni. Si conferma pertanto la necessità di dare maggiore continuità alle assunzioni, in maniera aderente ai fabbisogni, quantitativi e professionali, che si generano, come previsto dalle specifiche deliberazioni del CIV in materia.

4.4 - Acquisizione beni e servizi

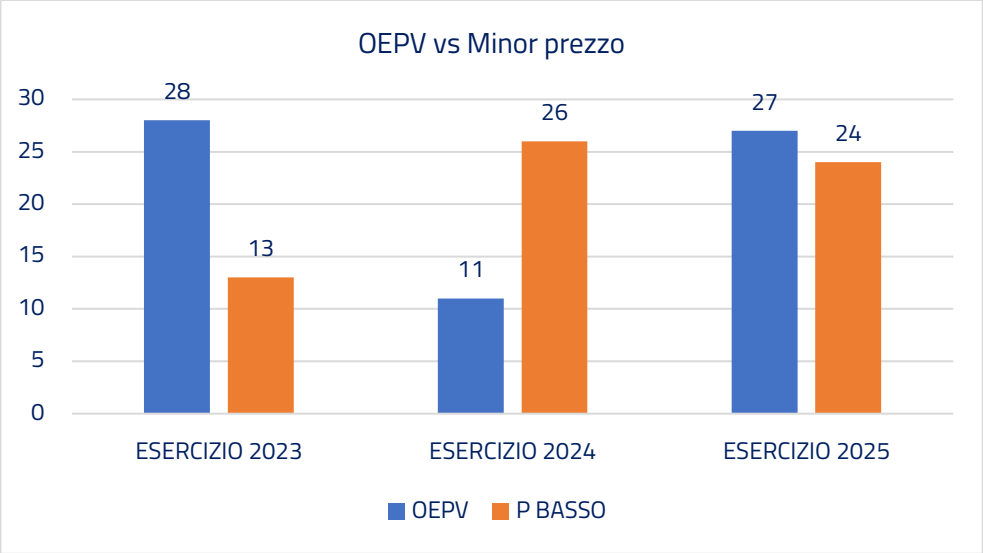
Il CIV, nella Relazione Programmatica 2025-2027, ha chiesto di garantire che di norma, nelle gare di appalto, venga previsto il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.** La DC Risorse strumentali e Centrale unica acquisti, in sede di audizione il 10 febbraio 2026, ha ribadito che, nel D.Lgs. n. 36 del 2023, l'Offerta Economicamente Più Vantaggiosa (OEPV) è il criterio ordinario e prioritario per l'aggiudicazione degli appalti, basato sul miglior rapporto qualità/prezzo, con il superamento della logica del solo minor prezzo. L'art.108, co. 2, stabilisce che le stazioni appaltanti devono utilizzare il criterio dell'OEPV quando l'appalto: ha elevato contenuto tecnologico o innovativo pari o superiore a 140.000 euro, riguarda servizi e forniture ad alta intensità di manodopera, riguarda servizi di natura intellettuale (es. progettazione, consulenze, servizi tecnici) pari o superiore a 140.000 euro, appalto integrato. Uno degli aspetti più rilevanti del comma 2 è il riferimento agli appalti ad alta intensità di manodopera (contratti nei quali il costo della manodopera è pari o superiore al 50% dell'importo complessivo dei corrispettivi) dove l'OEPV è essenziale per: tutelare condizioni di lavoro e qualità occupazionale, evitare dumping salariale e garantire continuità e qualità del servizio.

Nel D. Lgs. N. 36 del 2023, il **criterio del minor prezzo** è ricondotto a un ambito limitato e residuale, fissando la regola di carattere generale nell'utilizzo dell'OEPV; ai sensi dell'art. 108, comma 3, tale criterio è ammesso per servizi e forniture standardizzati ovvero caratterizzati da condizioni di mercato definite. Il criterio del minor prezzo è circoscritto agli appalti standardizzati, a basso contenuto tecnologico o privi di elementi qualitativi suscettibili di valutazione comparativa.

Gli istogrammi di seguito illustrano il numero delle procedure indette negli ultimi tre anni.

Nel 2025, su un totale di 51 procedure di aggiudicazione, il criterio dell'OEPV è stato adottato in 27 procedure; nel 2024 si sono svolte complessivamente 37 procedure di gara, di cui 11 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e 26 con il criterio del minor prezzo; nel 2023 il totale è stato di 41, in 28 è stato applicato il criterio dell'OEPV. Il criterio del minor prezzo è stato scelto per specifiche

tipologie di forniture con caratteristiche standardizzate, quali arredi, tende, stampanti, dotazioni sanitarie ed estintori. Si evidenzia che la frequenza di utilizzo del minor prezzo risulta correlata anche ad affidamenti relativi a tecnologie standardizzate, come l'acquisto di licenze software.

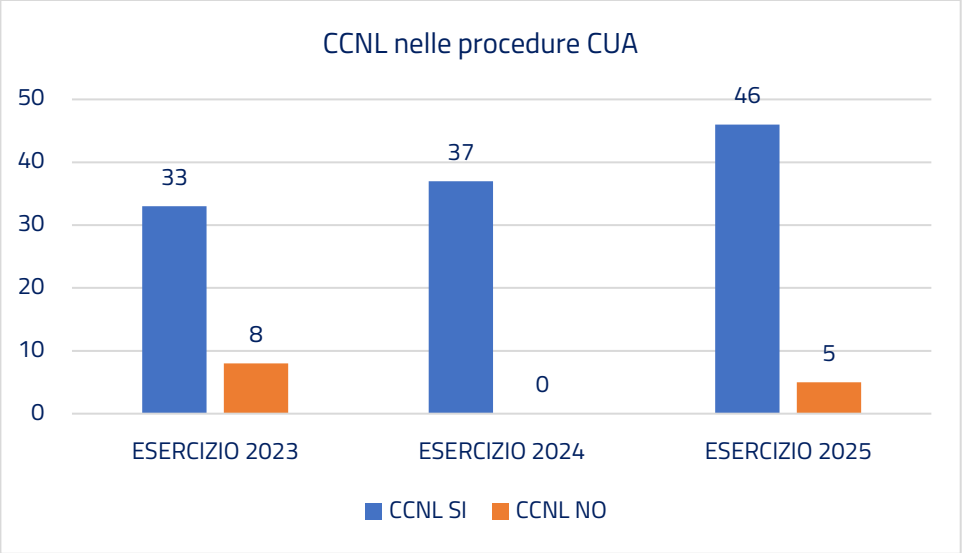


Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti

Con riguardo alla linea di indirizzo del CIV contenuta nella RP 2025-2027 volta a garantire che il fornitore, e l'eventuale sub fornitore, applichino ai propri dipendenti trattamenti economici e normativi non inferiori a quelli previsti dai **CCNL sottoscritti dalle associazioni comparativamente più rappresentative** e norme sulla sicurezza e sul collocamento obbligatorio, si sottolinea che nel D. Lgs. n. 36 del 2023 l'indicazione del CCNL da parte della Stazione Appaltante è funzionale alla corretta determinazione dei costi della manodopera e alla tutela delle condizioni di lavoro.

Ai sensi dell'art. 11, il CCNL è individuato negli atti di gara in base all'attività prevalente dell'appalto e al contesto territoriale. La Stazione Appaltante individua il contratto leader di settore e l'operatore economico può indicare in sede di offerta di gara un CCNL diverso, purché assicuri ai lavoratori tutele economiche e normative complessivamente equivalenti. In tal caso, è richiesta una dichiarazione di equivalenza, che la Stazione Appaltante deve verificare prima dell'aggiudicazione con una valutazione sostanziale e complessiva. I costi della manodopera devono essere coerenti con il CCNL effettivamente applicato e rispettare i trattamenti economici minimi inderogabili. L'indicazione di un CCNL leader di settore favorisce uniformità, semplifica le verifiche di congruità e riduce il rischio di offerte anomale.

Dal grafico sottostante si rileva che nella quasi totalità delle procedure avviate dalla Centrale Unica di Acquisto INPS è stato applicato il CCNL leader di settore, selezionato e verificato dalla Stazione Appaltante. Nel 2025 il CCNL leader è stato adottato in 46 procedure delle 51 complessivamente svolte, nel 2024 in tutte le procedure di aggiudicazione (37) e nel 2023 in 33 rispetto alle 41 totali. Le eccezioni riguardano i casi relativi ai servizi intellettuali o attività inerenti alla verifica della dichiarazione di equivalenza.



Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti

Si aggiunge, per completezza, che, nelle procedure di affidamento dei contratti pubblici della Centrale Unica di Acquisto INPS, l'Istituto ha anche avviato un'analisi sui profili di **parità, tutela e inclusione**, con il supporto del Coordinamento generale statistico attuariale, alla luce della Direttiva (UE) 2023/970 sulla **trasparenza retributiva**. La Direttiva mira a rafforzare la parità salariale tra uomini e donne, introducendo obblighi di trasparenza sui livelli retributivi, tra cui, dal 2026, l'indicazione della retribuzione o della relativa fascia negli annunci di lavoro.

Dalla verifica emerge la sostanziale attuazione delle linee di indirizzo del CIV.

4.5 - Valorizzazione patrimonio da reddito

Il patrimonio immobiliare da Reddito si compone, alla data del 31 dicembre 2024, di oltre 23.000 unità immobiliari aventi varia destinazione (residenziale, commerciale, uffici, box, posti auto, cantine, terreni, etc.) distribuite sull'intero territorio nazionale; dalla tabella seguente emerge un'elevata concentrazione sotto il profilo geografico: il Lazio con il 55,77% e la Lombardia con 13,56%, assorbono il 69% circa del totale delle unità immobiliari.

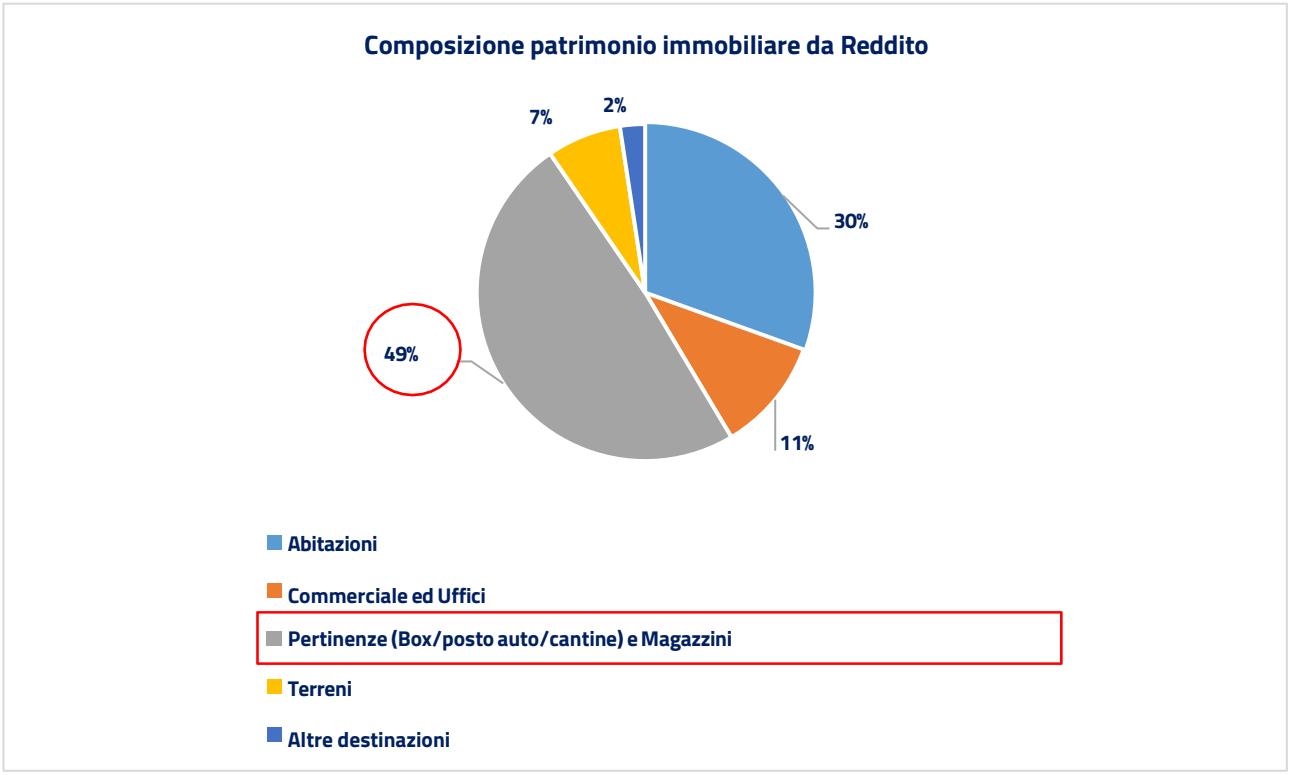
Regione	N. Unità	N. Terreni	Totale	%
Abruzzo	28	0	28	0,12%
Basilicata	29	2	31	0,13%
Calabria	201	540	741	3,20%
Campania	871	48	919	3,97%
Emilia Romagna	539	120	659	2,85%
Friuli Venezia Giulia	145	3	148	0,64%
Lazio	12.513	399	12.912	55,77%
Liguria	497	217	714	3,08%
Lombardia	3.076	63	3.139	13,56%
Marche	74	2	76	0,33%
Molise	8	0	8	0,03%
Piemonte	360	62	422	1,82%
Puglia	249	8	257	1,11%
Sardegna	282	35	317	1,37%
Sicilia	423	61	484	2,09%
Toscana	896	58	954	4,12%
Trentino Alto Adige	41	11	52	0,22%
Umbria	139	0	139	0,60%
Valle d'Aosta	1	0	1	0,00%
Veneto	1.125	25	1.150	4,97%
Totale	**21.497**	**1.654**	**23.151**	**100%**

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio

Per quanto attiene all'articolazione del patrimonio con riferimento alla sua destinazione d'uso si evidenzia che la gran parte delle unità immobiliari hanno destinazione pertinenziale o magazzini rappresentando, congiuntamente, il 49% circa del totale, mentre le unità adibite ad abitazione raggiungono il 30% circa del totale.

Tipologia	N. Libere	N. Occupate	Totale complessivo	%	Valore di bilancio €
Abitazione	2.137	4.921	7.058	30%	760.064.125,72
Commerciale	1.133	571	1.704	7%	327.427.328,43
Ufficio	629	203	832	4%	281.170.550,37
Magazzino	473	210	683	3%	106.130.531,92
Pertinenze (Box/posto auto/cantine)	8.116	2.547	10.663	46%	70.668.217,97
Terreni	959	695	1.654	7%	264.843.908,56
Altro – Ricettive, alberghiere, scuole, caserme, ecc.	323	234	557	3%	
Totale	**12.811**	**8.686**	**23.151**	**100%**	**1.810.304.662,97**

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio



Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio

Negli atti di indirizzo il CIV chiede di **accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito**, anche per ridurre i costi di funzionamento a carico dell'Istituto. Nella direzione di attuare tale indirizzo si inserisce la deliberazione del CdA n. 33 adottata il 26 febbraio 2025 che prevede un protocollo d'intesa tra l'INPS, l'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (**AGEA**) e INVIMIT SGR S.p.A., per la **valorizzazione di terreni agricoli, a uso diverso e con annessi fabbricati**. Le Parti, nell'ambito delle proprie attribuzioni, collaboreranno affinché siano raccolti e implementati i dati disponibili al fine di perseguire le rispettive finalità istituzionali con l'obiettivo, per INPS, di valorizzare al meglio parte del patrimonio a reddito riducendone i costi di gestione, e per Agea, di migliorare i servizi per l'agricoltura. In questo quadro, INPS si impegna ad individuare uno o più elenchi di terreni con le destinazioni individuate nel Protocollo, AGEA si impegna a fornire le proprie tecnologie, i propri dati e le proprie competenze, mettendo a disposizione la Carta dei Suoli e le tecnologie satellitari dedicate alla rilevazione del territorio e INVIMIT si impegna a fornire le proprie competenze e le proprie strutture affinché entro dodici mesi dalla sottoscrizione del Protocollo si addivenga alla costituzione di un fondo immobiliare volto alla valorizzazione dei terreni in un'ottica di messa a reddito.

Nel più ampio progetto di razionalizzazione e valorizzazione del significativo patrimonio immobiliare dell'Istituto si inserisce anche il Protocollo di azione tra **Autorità Nazionale Anticorruzione** e Istituto Nazionale della Previdenza Sociale firmato il 4 dicembre 2025; viene avviata una attività di **vigilanza collaborativa sull'aggiudicazione dei servizi di gestione del patrimonio immobiliare da reddito dell'INPS**, costituito da unità immobiliari principali e secondarie, interi stabili, terreni e aree urbane. Il rafforzamento della collaborazione istituzionale tra ANAC e INPS è volto ad assicurare correttezza e trasparenza nelle procedure di affidamento, al fine di prevenire il rischio di irregolarità e contenere il contenzioso. Si pongono le basi per un'azione di affiancamento e presidio di legalità, in relazione a una procedura dall'importo stimato di 51 milioni di euro e durata di 36 mesi. L'intesa, di durata biennale, prevede attività di verifica preventiva sugli atti di gara per la piena conformità alle disposizioni di settore, secondo precise modalità per lo scambio di informazioni e documentazione, e tramite la produzione di pareri e osservazioni da parte dell'Autorità.

Con riferimento alla cessione del patrimonio a reddito dell'INPS, si dà conto che in data 29 dicembre si è conclusa la trattativa con la **città metropolitana di Messina** in merito alla vendita dello stabile di via Romagnosi, ex sede INPS. La compravendita è stata conclusa per un prezzo superiore ai 2 milioni di euro. L'Istituto aveva risposto positivamente a una richiesta di disponibilità di immobili da parte della città metropolitana di Messina e l'immobile è ora a disposizione dell'ente territoriale per fini istituzionali. Continua la collaborazione dell'Istituto con le amministrazioni locali, per poter assicurare alla pubblica utilità quegli immobili che risultano essere di interesse per il benessere della collettività. In tal modo si va avanti nel processo di valorizzazione dei beni dell'Istituto.

Può essere utile aggiungere sul tema che, nella seduta di giovedì 16 ottobre 2025, la **Commissione parlamentare** di controllo sull'attività degli enti gestori di forme obbligatorie di previdenza e assistenza sociale ha deliberato lo svolgimento di una **indagine conoscitiva sulle politiche di investimento e**

valorizzazione del patrimonio immobiliare degli Enti pubblici previdenziali (INPS e INAIL). L'indagine si propone di effettuare una ricognizione delle attuali politiche di investimento e di valorizzazione degli immobili pubblici, che descriva la situazione attuale anche alla luce dello scenario macroeconomico generale, del contributo alla solidità del patrimonio degli Enti previdenziali pubblici nonché alle prestazioni previdenziali e assistenziali, anche in riferimento alle tendenze generali in tema di investimenti da parte degli Enti previdenziali, delle iniziative sociali (es.: social o senior housing), dello sviluppo del territorio e della rigenerazione urbana, della transizione energetica, anche in riferimento ai requisiti posti dalle normative ESG[8]. La prima audizione dell'Istituto è stata effettuata il 22 gennaio 2026. Sarà di interesse del CIV seguire i lavori della commissione e l'evoluzione dell'indagine con riferimento ai temi di interesse trattati e ai soggetti auditi; la conclusione è prevista per il 31 dicembre 2026.

Con riferimento alla **regolarità dei rapporti locatizi** si riportano i dati contenuti nella memoria depositata da INPS presso la Commissione Bicamerale Vigilanza Enti Gestori Forme di Previdenza ed assistenza obbligatoria in sede di audizione il 22 gennaio 2026; le tabelle riportano gli esiti dell'attività di **recupero** posta in essere tra il 2020 ed il 2024 e l'evoluzione dei dati sulle morosità.

Periodo	Stragiudiziale	Giudiziale	Totale
2020	2.916.873,22	567.006,99	3.483.880,21
2021	5.116.617,79	1.039.965,14	6.156.582,93
2022	2.594.941,19	1.096.102,32	3.691.043,51
2023	1.994.526,04	781.260,94	2.775.786,98
2024	1.680.883,40	815.119,60	2.496.003,00
Totale	14.303.841,64	4.299.454,99	18.603.296,63

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio

Periodo di riferimento	Saldo morosità residua (euro)	Saldo morosità residua (%)
31.12.2023	140.935.603,97	13,73%
31.12.2024	131.705.050,43	12,83%
30.06.2025	127.187.096,68	12,39%

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale DC Patrimonio

Per rispondere alla richiesta del CIV di monitorare puntualmente le **morosità** e rafforzare le attività di recupero crediti, durante l'incontro tra gli Organi (CIV, Presidente e Direttrice Generale) del 24 luglio 2025 è stato evidenziato che la tempestiva disponibilità dei dati di monitoraggio è essenziale per la vigilanza. Per garantire puntualità e coordinamento, è stato deciso di affidare alla DC Pianificazione e Controllo di Gestione il ruolo di unico punto di raccordo tra le diverse Direzioni Centrali coinvolte nella raccolta dei dati.

[8] L'acronimo ESG si riferisce ai tre pilastri fondamentali della sostenibilità: «Environment, Social e Governance».

Per quanto attiene alla **redditività complessiva del patrimonio immobiliare da reddito,** si riportano i dati del triennio 2022-2024. Il reddito complessivo lordo è passato da 54,5 milioni di euro (2022) a 66 milioni di euro (2024); il reddito operativo netto migliora da 10,1 milioni di euro (2022) a 20,5 milioni di euro (2024).

REDDITIVITA' IMMOBILI DA REDDITO			
	Importi riscossi/pagati		
Voce	Esercizio 2022	Esercizio 2023	Esercizio 2024
Reddito operativo lordo (A)	54.549.936	68.405.285	66.004.345
- di cui: affitto di immobili	26.037.581	25.294.923	23.827.276
- di cui: morosità	8.607.949	2.846.987	3.623.643
- di cui: recupero spese di conduzione e altre entrate	7.255.114	7.572.499	6.239.533
- di cui: risarcimento per contenzioso con ex società di gestione imm.re	-	-	-
- di cui: utili/perdite da realizzo	12.649.292	32.690.877	32.313.893
Spese gestionali (B)	44.432.899	46.621.951	45.494.920
- di cui: spese condom., utenze, tributi minori, assicur., guard., ecc.	26.949.876	26.808.164	26.659.746
- di cui: compensi a canone e rimborsi spese al gestore (IVA inclusa)	9.010.184	12.443.997	12.702.392
- di cui: manutenzione straordinaria	5.472.839	4.369.790	3.132.782
- di cui: oneri figurativi del personale	3.000.000	3.000.000	3.000.000
Reddito operativo netto (A-B)	10.117.036	21.783.334	20.509.425
Imposte locali (IMU) (C)	26.980.447	24.407.653	23.154.755
Reddito finanziario (A-B-C)	-16.863.411	-2.624.319	-2.645.330
Ammortamenti (D)	35.292.826	34.048.165	32.951.004
Reddito contabile (A-B-C-D)	-52.156.237	-36.672.485	-35.596.334
Consistenza media lorda del patrimonio immobiliare (E)	1.964.121.825	1.896.181.282	1.836.589.214

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio

In rapporto alla consistenza del patrimonio immobiliare, il rendimento operativo netto aumenta da 0,52% (2022) a 1,12% (2024); il rendimento finanziario (che tiene conto delle componenti finanziarie gestionali e delle uscite per IMU) passa da – 0,86% (2022) a – 0,14% (2024).

Con deliberazione CIV n. 14 del 18 dicembre 2025 è stato approvato il **Piano di investimento e disinvestimento con riferimento al triennio 2026-2028**; tale sede è stata l'occasione per rilevare alcuni elementi utili alla verifica in corso:

- l'Istituto, alla data del 31 ottobre 2025, ha completato n. 10 operazioni di apporto di immobili al fondo 3I-INPS gestito da INVIMIT SGR S.p.A., che hanno complessivamente riguardato n. 131 asset immobiliari, per un totale di n. 2.597 unità immobiliari, e ha sottoscritto n. 929 quote del fondo per un valore complessivo di 485 milioni di euro circa.
- oltre alle suddette operazioni di apporto al fondo immobiliare chiuso 3I-INPS, sono stati effettuati conferimenti di immobili anche al fondo immobiliare chiuso 3I-SILVER, gestito dalla suddetta SGR, al quale sono stati apportati n. 6 complessi immobiliari, per un valore di conferimento di 22,4 milioni di euro circa, a fronte dell'emissione di n. 45 quote di partecipazione.

Si osserva che il processo di conferimento di asset a tale fondo ha subito un progressivo **rallentamento** riconducibile alle caratteristiche del residuo patrimonio da reddito dell'Istituto che hanno determinato, tra l'altro, difficoltà nell'espletamento dell'attività di due diligence.

Tali difficoltà hanno indotto l'Istituto ad operare, in via prudenziale, una riduzione degli importi dei conferimenti per il triennio 2026-2028, rispetto a quelli indicati per il triennio 2025-2027, determinando, per gli **effetti di cassa** relativi al "Conferimento parziale del patrimonio immobiliare da reddito dell'Istituto al fondo immobiliare 3I-INPS e ad altri fondi immobiliari istituiti da INVIMIT SGR S.p.A.", apporti per un valore di 300 milioni di euro per l'anno 2026 così come per i successivi anni 2027 e 2028. Tenuto conto che la natura e le caratteristiche del patrimonio immobiliare dell'Istituto rendono maggiormente difficoltosa anche la relativa cessione sul mercato, per gli effetti di cassa relativi alla "Cessione diretta sul mercato del patrimonio immobiliare da reddito", è stato previsto un apporto del valore di 80 milioni di euro per il 2026 e di 70 milioni di euro per il 2027 e per il 2028.

In riferimento alla "Cessione di quote di fondi immobiliari" sono stati determinati, in via prudenziale e in linea con quanto già indicato nei precedenti piani, effetti di cassa per il 2026, in misura pari a 50 milioni di euro e di 20 milioni di euro per il 2027 e per il 2028.

In relazione, inoltre, alle nuove operazioni di investimento al 30 giugno 2024, sono stati conferiti al Fondo i3-INPS **n. 110 asset immobiliari** di proprietà dell'Istituto, per un valore di apporto complessivo di 459,8 milioni di euro circa, a fronte dei quali sono state sottoscritte ed emesse, a favore dell'Istituto medesimo, n. 852 quote, pari al 98,73% del totale.

Con **deliberazione n.51** del **26 marzo 2025**, di conseguenza, il CdA ha sottoscritto n. **77 quote** del Fondo i3 – INPS, del valore unitario di euro 322.280,973, mediante il conferimento di unità immobiliari per un valore di apporto complessivo di euro 24.815.634,92.

Coerentemente con il piano di investimento e disinvestimento 2025-2027, approvato con deliberazione del CIV n. 20 del 16 dicembre 2024, è stato individuato un perimetro in linea con il target previsto per le operazioni di apporto per il 2025 e concernente n. 53 unità immobiliari libere aventi destinazione ufficio, commerciale e magazzino unitamente a n. 3 immobili cielo-terra attualmente locati alle PP.AA. con un totale di canone annuo di locazione pari a euro 1.842.926; il valore complessivo dei suddetti asset oggetto di conferimento è stato stimato dall'Esperto Indipendente in 24,880 milioni di euro.

Al termine dell'operazione sopra descritta la partecipazione al Fondo i3-INPS dell'Istituto sarà di n. 929 quote, pari al 98,83% del totale e la situazione complessiva sarà quella riportata nella sottostante tabella:

Soggetto	N. Quote	Incidenza %
INPS	929	98,83 %
Fondo i3-CORE - Comparto Stato	6	0,64 %
Stato italiano	5	0,53%
Totale	**940**	**100%**

4.9 - Welfare aziendale e strutture sociali

Nella Relazione Programmatica 2025-2027, il CIV ha chiesto di valorizzare il patrimonio con finalità sociale, promuovendone l'utilizzo eventualmente anche in condivisione con altri enti presenti sul territorio e di verificare l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza, tenendo conto anche degli obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale.

Tra gli obiettivi della DC Credito, Welfare e Strutture Sociali vi è la valorizzazione e l'ottimizzazione delle **strutture sociali** in coerenza con le finalità statutarie e con l'evoluzione dei bisogni sociali. L'INPS è, infatti, proprietario di numerosi immobili a destinazione sociale, appartenenti alle Gestioni degli Enti in esso confluiti, che consentono di erogare prestazioni sociali. Sono, pertanto, in corso valutazioni e interventi di riqualificazione volti ad aumentare la fruibilità delle strutture, migliorare l'offerta all'utenza e razionalizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare sociale.

Tali strutture, a differenza del patrimonio strumentale e degli immobili a reddito, pervengono da acquisti o donazioni da parte di Istituzioni e non hanno una destinazione d'uso flessibile, poiché i trasferimenti sono stati, nella maggior parte dei casi, vincolati al raggiungimento e al mantenimento di una specifica funzione sociale a favore di particolari categorie di utenti. D'altro canto la flessibilità delle finalità delle Gestioni, che debbono adeguarsi al mutamento delle esigenze sociali ed economiche delle platee di riferimento, impongono all'Istituto costanti valutazioni sulle opportunità di individuare e pianificare, anche per le strutture sociali, interventi volti alla omogeneizzazione e razionalizzazione delle prestazioni erogate, al miglioramento dell'offerta all'utenza, in linea con le politiche di valorizzazione del patrimonio complessivo dell'Istituto.

La Gestione Assistenza Magistrale è proprietaria di 5 strutture, ubicate a **Silvi Marina,** a **Lorica di Pedace,** a **Fiuggi,** a **San Cristoforo al Lago** e a **Roma** in **Piazza dei Giuochi Delfici**, che vengono utilizzate dall'Istituto per offrire agli iscritti, attraverso appositi bandi di concorso, soggiorni nei periodi pasquale, estivo, delle festività natalizie e di fine anno, in linea con le finalità previste dallo statuto della Gestione Assistenza Magistrale. Per tali strutture sono state avviate iniziative di riqualificazione, finalizzate sia all'adeguamento normativo, sia all'aumento della fruibilità e della recettività da parte dell'utenza, anche superando la stagionalità.

La Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali gestisce anche le **Case albergo per anziani** che si trovano a **Monteporzio Catone** e a **Pescara**. Si tratta di strutture residenziali che ospitano anziani autosufficienti e loro coniugi conviventi, rispetto alle quali va contemperata la finalità primaria di ospitalità dell'utenza senior con le necessarie politiche di invecchiamento attivo e di prevenzione sanitaria.

I **Convitti** di proprietà della Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, siti a **Caltagirone, Anagni, Spoleto, Arezzo** e **Sansepolcro**, sono strutture sociali residenziali destinate all'ospitalità e alla formazione dei giovani studenti, in regime di convitto o semiconvitto, che riscontrano tuttora grande partecipazione da parte dell'utenza: vi sono, infatti, liste di attesa per l'accesso.

L'obiettivo della DC competente è razionalizzarne il funzionamento e aumentare il valore sociale per la fascia più giovane dell'utenza del fondo.

La struttura sociale denominata "**Diamond**", proveniente dalla Gestione Fondo Credito Ipost e destinata alle attività assistenziali a favore dei Postelegrafonici e dei loro familiari, si trova a Roma ed è attualmente allo studio la valutazione della destinazione d'uso più opportuna.

Vi sono, infine, le strutture sociali non attive, per le quali sono in corso di valutazione varie iniziative assistenziali e di promozione sociale, tese a rendere l'utilizzo di questa tipologia di patrimonio immobiliare sempre più aderente al contesto socioeconomico, in continua evoluzione, consentendo agli iscritti di continuare a fruirne al meglio, nel rispetto dei titoli di provenienza e destinazione.

Tra le strutture che hanno cessato la loro funzione sociale, l'Istituto è prossimo alla valorizzazione degli asset siti in **Pesaro**, denominato Villa Marina, che nel tempo ha svolto la funzione di colonia marina, e in Fai della Paganella (**Trento**), che invece ha svolto funzione di colonia montana. Tali immobili sono stati oggetto di cambio di destinazione d'uso, da strumentale a reddito, per essere collocati sul mercato[9].

Tali operazioni sono in accordo con quanto previsto nel Piano di investimento e disinvestimento per il triennio 2025-2027, approvato dal CIV con deliberazione n. 20 del 16 dicembre 2024[10]; tra i criteri generali di disinvestimento è stato inserito quello di "Prevedere, anche tramite progetti che vedano il coinvolgimento di altre Amministrazioni pubbliche centrali e territoriali ovvero di enti e società partecipate da Amministrazioni pubbliche, la possibilità di cessione di terreni e di immobili a destinazione sociale in disuso, non più destinati ad uso strumentale, attraverso il conferimento ai Fondi immobiliari gestiti da INVIMIT SGR S.p.A., nonché tramite la cessione diretta sul mercato".

Tenuto conto che il patrimonio immobiliare a destinazione sociale è complessivamente ricompreso all'interno del patrimonio immobiliare strumentale, è opportuno valutare in modo differenziato la situazione del patrimonio immobiliare sociale in disuso per il quale l'Organo competente dell'Istituto adotterà la modifica della destinazione d'uso da finalità strumentali ad asset immobiliari a reddito al fine di ricomprendere il citato patrimonio nei piani di investimento e disinvestimento, al pari degli altri immobili non più utilizzati a fini strumentali.

[9] Con deliberazione n. 153 del CdA, adottata nella seduta del 1° ottobre 2025, è stato previsto il cambio di destinazione d'uso, da strumentale a reddito, dell'immobile ex colonia montana sita in Fai della Paganella (TN) località Santel, tenuto conto che è venuta meno l'iniziale destinazione d'uso dell'immobile facente parte delle "strutture sociali" dell'Istituto, originariamente adibito a colonia montana, in considerazione della progressiva diminuzione dell'interesse dell'utenza e della eccessiva dispendiosità dell'attività ricettiva, cui si aggiunge l'esigenza di sostenere ingenti oneri manutentivi necessari per una riconfigurazione dell'immobile.

[10] Per il quale è stato emanato da parte Ministero dell'Economia e delle Finanze, di concerto con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il previsto decreto interministeriale di verifica del rispetto dei saldi strutturali di finanza pubblica, trasmesso con nota n. 171765 del 20 giugno 2025.

4.10 - Valorizzazione patrimonio strumentale

Tra i beni immobili in uso all'Istituto sono presenti beni utilizzati per finalità strettamente istituzionali che ospitano la Direzione Generale dell'Istituto, le Direzioni Regionali e di Coordinamento Metropolitano, le Direzioni Provinciali, le Filiali Metropolitane, le Agenzie Complesse, le Agenzie sul territorio e i Punti Inps. Il numero complessivo delle strutture destinate al soddisfacimento delle esigenze istituzionali dell'Istituto e la loro distribuzione geografica, unitamente alla distinzione tra **strutture in proprietà e strutture in godimento a vario titolo**, è riportato nella sottostante tabella di dettaglio.

I dati riportati, contenuti nella memoria depositata da INPS presso la Commissione Bicamerale Vigilanza Enti Gestori Forme di Previdenza ed assistenza obbligatoria in sede di audizione il 22 gennaio 2026, sono riferiti al 31 dicembre 2024.

Regione	N. Strutture in proprietà	N. Strutture in godimento a vario titolo	N. Totale
Abruzzo	10	10	20
Basilicata	5	6	11
Calabria	9	24	33
Campania	12	34	46
Emilia romagna	8	31	39
Friuli venezia giulia	5	9	14
Lazio	29	22	51
Liguria	11	10	21
Lombardia	20	51	71
Marche	6	12	18
Molise	3	3	6
Piemonte	13	30	43
Puglia	9	40	49
Sardegna	6	21	27
Sicilia	19	33	52
Toscana	14	18	32
Trentino alto adige	5	12	17
Umbria	2	12	14
Valle d'aosta	1	2	3
Veneto	12	35	47
Totale	**199**	**415**	**614**

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio

Nella tabella di seguito riportata è indicato, oltre al titolo di utilizzo (proprietà o godimento a vario titolo), anche il numero delle menzionate strutture per relativa **destinazione d'uso.**

Tipologia	N. Strutture in proprietà	N. Strutture in godimento a vario titolo	N. Totale
Agenzia	13	271	284
Agenzia complessa	13	29	42
Archivio	10	6	16
Direzione provinciale	119	46	165
Direzione regionale	20	1	21
Magazzino	0	2	2
Direzione coordinamento Metropolitano	1	0	1
Direzione generale	11	0	11
Filiale metropolitana	6	0	6
In valutazione per cambio destinazione uso	6	0	6
Punto INPS	0	60	60
Totale	**199**	**415**	**614**

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Patrimonio

Con deliberazione n. 42 del 12 marzo 2025 il CdA ha previsto un **programma di interventi 2025** in ordine alla **razionalizzazione logistica e rifunzionalizzazione del patrimonio immobiliare strumentale dell'Istituto**. La deliberazione è attuazione del Piano di investimento e disinvestimento 2025-2027, approvato dal CIV con deliberazione n. 20 del 16 dicembre 2024 per il quale non è stato ancora emanato il previsto decreto di verifica da parte del ministero dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il programma di razionalizzazione prevede un investimento totale di euro 22.306.829 nel triennio 2025-2027; per il 2025 sono quantificati investimenti per 13.135.563 euro.

Il piano coinvolge, nello specifico, le seguenti strutture:

- Direzione Provinciale di Ascoli Piceno: rilascio dell'immobile in locazione FIP sito in via Rismondo e riqualificazione immobile di proprietà,
- Ancona (Direzione Regionale Marche): riduzione della superficie ad uso strumentale e valorizzazione su immobile di proprietà,
- Agenzia di Civitanova Marche: riduzione della superficie locata,
- Agenzia territoriale di Fossombrone: riduzione della superficie locata,
- Roma Nomentano Montesacro: rilascio edificio in locazione FIP di via Spegazzini e riqualificazione immobile di proprietà,
- Firenze palazzo Gondi: riqualificazione di spazi per la sede regionale,
- Agenzia complessa di Pomezia: rilascio della sede in locazione e riqualificazione immobile di proprietà,
- Direzione provinciale di Cremona: rilascio della sede in locazione FIP sita in Piazza Cadorna e riqualificazione immobile di proprietà,
- Direzione provinciale di Teramo,
- Roma: Agenzia di Roma Garbatella.

Nel primo trimestre 2025 è stato perfezionato l'atto di **acquisto** dell'immobile sito in **Lecce**, Viale Marche, n. 12, Via Luigi Guacci, nn. 1-13 e dell'immobile sito in **Vicenza**, Corso SS. Felice e Fortunato, n. 155, per un valore complessivo di euro 9.688.000,00 oltre IVA. Gli immobili, che ospitano gli uffici della Direzione provinciale di Lecce e Vicenza, sono tornati nella proprietà dell'Istituto grazie all'esercizio del "Diritto di prima offerta", espressamente disciplinato nell'ambito del contratto FIP – "Fondo Immobili Pubblici". L'operazione, in coerenza con il Piano di investimento e disinvestimento 2024-2026, che prevede l'acquisto in forma diretta degli immobili ad uso strumentale, comporterà per l'Istituto alcuni vantaggi in termini economici e gestionali, assicurando, inoltre, la continuazione dell'attuale assetto logistico per garantire all'utenza i servizi di prossimità. In linea con gli indirizzi forniti dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, l'Istituto continua nell'azione di rafforzamento della quota di immobili strumentali di proprietà, riducendo in tale modo l'incidenza sugli oneri di locazione passiva.

Con deliberazione CDA n. 262 della seduta del 17 dicembre 2025 è stato, inoltre, deliberato l'**acquisto** dell'immobile sito in **Caserta**, alla Via Arena n. 29, da destinare ad uso strumentale; l'Istituto ha accettato l'offerta di vendita dell'immobile proposta dal Fondo Immobili Pubblici (FIP), gestito dalla società Investire SGR S.p.A., proprietario del già menzionato immobile, acquistando lo stesso, al prezzo di euro 10.500.000,00, oltre imposte di legge.

Tale deliberazione del CDA è stata oggetto di alcuni rilievi da parte del **Collegio dei Sindaci** (Verbale Collegio dei Sindaci n. 1 del 15-01-2026); l'organo ha chiesto di conoscere se nelle valutazioni operate si sia tenuto conto dei potenziali riflessi discendenti dall'attuazione della direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 aprile 2024 sulla prestazione energetica nell'edilizia, c.d. direttiva "Case Green" (EPBD–Energy Performance of Building Directive), il cui recepimento da parte degli Stati membri dell'Unione è fissato entro il 29 maggio 2026, che reca, peraltro, previsioni che appaiono di imminente applicazione per gli immobili utilizzati da enti pubblici.

Con riferimento agli atti di programmazione si osserva che anche nell'ambito del **Piano di investimento e disinvestimento 2026-2028,** approvato con deliberazione CIV n. 14 del 18 dicembre 2025, è stata sottolineata l'opportunità di proseguire l'attività di acquisizione degli immobili ad uso strumentale già avviata nel corso degli anni precedenti, in ragione dell'esigenza di contenere i costi di locazione a carico dell'Istituto, con particolare riferimento agli immobili FIP. Il valore complessivo delle operazioni di acquisto nel triennio 2026-2028, determinato sulla base dei valori presunti degli immobili da acquisire, è stimato complessivamente in circa 220 milioni di euro; gli effetti di cassa previsti per le "Operazioni di acquisto di immobili da destinare a sede strumentale dell'Istituto" sono determinati, in via prudenziale, nella misura di 80 milioni di euro per il 2026 e per il 2027 e in 60 milioni di euro per il 2028.

Con riferimento al **miglioramento dell'efficienza energetica**, l'Istituto, in data 26 agosto 2025 nella sezione delle novità "In primo piano" della Intranet, ha reso noti alcuni dettagli relativi ai **consumi dell'Istituto** e alle modalità con cui si propone di perseguire un approccio sostenibile. Per l'INPS, i consumi più rilevanti sono legati al gas utilizzato per la climatizzazione degli uffici e all'energia elettrica necessaria per l'illuminazione

e per l'alimentazione dei sistemi digitali che supportano le attività quotidiane; a questi si aggiungono il consumo di risorse per le attività d'ufficio, come carta, toner e cartucce.

I dati riportati attestano che nel 2023, grazie a interventi per migliorare l'efficienza energetica, le emissioni dirette (Scopo 1[11]) sono diminuite dell'1,92%, mentre quelle indirette (Scopo 2) hanno registrato un calo del 3,50% rispetto al 2022. Il piano dell'INPS include interventi su tutto il territorio nazionale, come l'installazione di impianti per energia rinnovabile, la riqualificazione degli impianti di climatizzazione, la sostituzione degli infissi e l'adozione di sistemi di illuminazione a LED. Questi interventi sono volti, non solo a migliorare l'efficienza energetica, ma anche a ridurre i costi operativi e l'impronta ecologica. A livello preventivo, è stato anche avviato un monitoraggio periodico dei consumi con nuovi strumenti digitali tecnologici, che permettono di identificare le inefficienze e ottimizzare l'uso dell'energia. Grazie all'adozione dello smart working e a diverse iniziative di digitalizzazione, rispetto all'anno precedente, il consumo di carta è stato ridotto del 7,3%, quello di cartucce del 43% e quello di toner del 34%.

[11] Le emissioni di gas serra possono essere suddivise in tre categorie principali: Scopo 1, Scopo 2 e Scopo 3. Le emissioni di Scopo 1, anche dette dirette, sono quelle generate dalle attività controllate direttamente dall'organizzazione, come l'uso di caldaie per il riscaldamento degli edifici o l'alimentazione dei veicoli aziendali. Le emissioni di Scopo 2, invece, sono le cosiddette emissioni indirette ovvero quelle che derivano dall'impatto generato dalla produzione dell'energia acquistata, come ad esempio l'elettricità acquistata dall'Istituto per alimentare gli uffici e i dispositivi elettronici. Infine, le emissioni di Scopo 3 includono tutte le altre fonti indirette, legate a processi non sotto il controllo diretto dell'organizzazione, come i viaggi di lavoro dei dipendenti o lo smaltimento dei rifiuti.

MISSIONE 5 - SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO

5.3 - Fondo Tesoreria TFR

Con riferimento all'indirizzo del CIV di prevedere soluzioni tecnico-operative per i casi non contemplati dalla circolare n.70 del 2007, con particolare riguardo al caso in cui l'importo da erogare per la prestazione TFR risulti superiore all'ammontare dei contributi che il datore di lavoro è tenuto a versare nel flusso Uniemens (c.d. "incapienza"), si rileva che questa attività è contenuta nelle Linee guida gestionali dell'anno 2026 dell'Istituto.

MISSIONE 9 - RICERCA E INNOVAZIONE

9.1 - Attività di ricerca

Nella Relazione Programmatica 2025-2027, il CIV ha chiesto di elaborare un **Piano triennale della ricerca**, da realizzare coinvolgendo previamente il CIV nell'individuazione delle tematiche in esso approfondite e inviare al CIV una relazione annuale sull'attività di ricerca effettuata dall'Istituto, prevedendo fra l'altro report periodici sulle condizioni di genere e sulle retribuzioni.

Sull'argomento, il 15 gennaio 2026, presso la sede di Palazzo Wedekind, è stato presentato il documento Analisi della dinamica retributiva dei lavoratori dipendenti pubblici e privati, predisposto dal Coordinamento generale Statistico attuariale e dalla DC Studi e ricerche dell'INPS. L' analisi ha l'obiettivo di offrire elementi fondamentali di riflessione sulle evoluzioni passate delle retribuzioni, sulle cause di tali cambiamenti e sulle conseguenze connesse alle trasformazioni socioeconomiche nazionali.

Il CIV, attraverso i propri atti di indirizzo, si è espresso anche in merito ai criteri per la redazione del **Bilancio di Sostenibilità.**

L'INPS, nell'ambito del proprio impegno verso la trasparenza e la responsabilità sociale, ha pubblicato il Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2024, approvato dal CdA e con Deliberazione n.208 del 3 dicembre 2025. Il documento rendiconta, secondo gli standard internazionali della Global Reporting Initiative (GRI), dati qualitativi e quantitativi relativi al periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024. Attraverso questa pubblicazione, l'Istituto evidenzia il proprio contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030, consolidando il suo ruolo nella creazione di Valore Pubblico a favore della collettività nazionale. La principale novità del Bilancio di sostenibilità 2024 è l'introduzione della materialità di impatto, che quantifica attraverso punteggi numerici i principali impatti – positivi e negativi, effettivi e potenziali – generati dall'INPS in ambito ESG.

Inoltre, per la prima volta l'Istituto, oltre a redigere il Bilancio di Sostenibilità INPS 2024, si è cimentato nella redazione dei **Bilanci di Sostenibilità territoriali** e, con il contributo degli ESG Ambassador, ha redatto 20 documenti di rendicontazione, includendo nei Bilanci della DR Lombardia, DR Campania e DR Lazio, anche i dati delle rispettive Direzioni di Coordinamento Metropolitano. I Bilanci di Sostenibilità territoriali hanno avuto come obiettivi la divulgazione di esempi concreti di iniziative di successo in ambito sostenibile, il consolidamento e il rafforzamento del coinvolgimento degli stakeholder locali, per stimolare l'attenzione dei portatori di interesse sulle tematiche ESG.

Il CIV raccomanda un maggior legame fra il bilancio di sostenibilità e la rendicontazione sociale e una gestione del processo che coinvolga direttamente il CIV e i Comitati territoriali.

9.2 - Open data

Con la Relazione Programmatica 2025-2027, il CIV ha richiesto il completamento del progetto "**Open Data**" con l'obiettivo di creare un Portale Unico Dati, affinché l'Organo strategico dell'Istituto, gli Enti di ricerca, le

Istituzioni e le Parti sociali possano accedere direttamente ai dati per svolgere le proprie funzioni in ambito previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.

Il progetto, iniziato nel 2021, ha la finalità di creare un **Portale Unico del Dato**, basato su una nuova infrastruttura in grado di sintetizzare le informazioni esistenti. Si ricorda che nel settembre 2023, nell'ambito dei progetti PNRR, è stato presentato un progetto per l'implementazione del sistema Open Data INPS, con la finalità di sviluppare una nuova infrastruttura per migliorare la fruibilità del patrimonio informativo dell'Istituto per cittadini, ricercatori, giornalisti e policy makers, consentendo un rapporto più aperto e trasparente in termini di informazione.

La nuova architettura, consultabile sul portale istituzionale, si basa sullo Stack SDMX, software realizzato da ISTAT e concesso in riuso all'Istituto. Questa tecnologia consente di gestire l'intero ciclo di vita dei dati statistici degli osservatori, dalla strutturazione alla pubblicazione, con un livello di automazione avanzato. Attraverso il **Data Browser**, gli utenti possono consultare e visualizzare i dati in formato SDMX in modo intuitivo, esplorando indicatori, serie storiche e strutture statistiche in maniera semplice e immediata. Un elemento centrale del sistema è il nuovo **Catalogo Dataset**, costruito in conformità allo standard AGID DCAT-AP_IT. Questo permette di classificare e organizzare in modo uniforme sia i dataset derivanti dagli osservatori statistici, sia quelli di natura amministrativa o istituzionale, provenienti da diverse aree dell'Istituto. Il Catalogo garantisce anche la disponibilità dei dataset in diversi formati aperti, tra cui CSV, JSON, XML e RDF, facilitandone così la fruizione da parte di cittadini, imprese e altre pubbliche amministrazioni. Di particolare rilevanza è l'esposizione dei dati in formato RDF secondo le linee guida del W3C. Questo consente la piena integrazione nel contesto dei Linked Open Data, rendendo i dati dell'Istituto interoperabili semanticamente e favorendo l'allineamento con l'ecosistema nazionale rappresentato dal portale dati.gov.it. Questa trasformazione rappresenta un passo fondamentale nel percorso di crescita digitale dell'Istituto, allineandosi alle strategie nazionali di open government e facilitando l'accesso ai dati a supporto di analisi, decisioni e servizi innovativi.

In questa fase è essenziale adottare una gestione che assicuri il miglior coordinamento possibile tra le diverse attività. Nell'audizione del 10 febbraio scorso con la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione e la DC Studi e Ricerche, è emerso che l'Istituto ha seguito un principio preciso: i dati devono essere custoditi internamente. Questa scelta ha garantito sicurezza, ma ha anche creato stratificazioni che ora è necessario superare. Per rispondere alle nuove esigenze, quindi, è stata avviata una riorganizzazione, istituendo una "Divisione *Data Governance*" separata dalla "*Data Platform*", ciascuna con ruoli specifici: la "*Data Governance*" stabilisce le strategie e i requisiti relativi ai dati, mentre la "Data Platform" si occupa della gestione degli strumenti e delle tecnologie.

La DC Tecnologia, Informatica e Innovazione ha richiamato, inoltre, la necessità di nominare i ***data owner*** (responsabili della gestione e pubblicazione dei dati) e i ***data steward*** (figure tecniche dedicate ai dati). È altresì opportuno costituire una cabina di regia composta dal responsabile della sezione studi e ricerche e

dal responsabile della transizione digitale, ruolo reso obbligatorio dalle linee guida AGID diramate circa due anni fa.

Nel 2024, come sottolineato già nella RV 2024, con Msg. Hermes 4499 del 31 dicembre 2024, è stato comunicato l'implementazione della piattaforma informatica Open Data consultabile sul portale istituzionale. Tuttavia, già il 26 marzo 2025, nel corso dell'audizione della Commissione temporanea Monitoraggio gestione progetti PNRR, digitalizzazione e 3-I SpA, è emersa la presenza di problematiche legate alla *privacy*, che hanno costretto a rivedere i tempi e le modalità di implementazione. In occasione della audizione del 10 febbraio scorso, è stato precisato che attualmente non è disponibile una soluzione efficace per la condivisione di **dati anonimizzati**, se non attraverso campioni selezionati. Tuttavia, anche questa opzione risulta avere diverse limitazioni che ne riducono notevolmente l'utilità per scopi di analisi. Negli osservatori statistici, o in qualsiasi statistica, infatti, non è consentito pubblicare dati che facciano riferimento a celle inferiori o pari a tre, poiché ciò comporterebbe una perdita del valore informativo, soprattutto quando si utilizzano livelli di aggregazione elevati. È necessario quindi individuare una soluzione tecnologica che consenta di oscurare tali dati senza comprometterne la potenzialità informativa.

Al momento, infine, non risultano perfezionati o ottimizzati gli strumenti di monitoraggio degli accessi ai dati consultati, che avrebbero dovuto essere integrati con le piattaforme di cruscottistica già in uso all'interno dell'Istituto.

Il CIV ritiene fondamentale completare questo processo, consentendo anche ai soggetti qualificati l'accesso diretto ai dati grezzi.

Il progetto "***Welfare as a Service***", avviato nel settembre 2022 e oggetto di reiterata attenzione da parte del CIV, si propone di ottimizzare la pianificazione e l'erogazione degli interventi in ambito *welfare*, coinvolgendo sia le amministrazioni locali sia quelle centrali. Nell'ambito di questa iniziativa è stata sviluppata una piattaforma informatica per favorire la condivisione e l'interoperabilità delle banche dati tra l'INPS, gli enti territoriali e le amministrazioni centrali, su scala nazionale e locale. L'obiettivo primario risiede nel rafforzare e ampliare le funzionalità e le basi informative già in possesso dell'INPS attraverso il Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS). Inoltre, il progetto intende rendere interoperabili i sistemi INPS relativi alla gestione dei dati del Casellario Pensionati, Casellario dei Lavoratori attivi, ISEE e DURC.

Il piano prevede che INPS ed Enti Locali pubblichino sulla **Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)** le API (Interfacce per programmi operativi) necessarie all'accesso agli archivi informativi. L'INPS si è occupato della realizzazione di una banca dati centralizzata, integrando i dati forniti dagli enti locali e mettendo a disposizione specifici cruscotti per l'analisi, anche predittiva, delle informazioni raccolte. La PDND, in sostanza, si configura come punto unico di accesso per una vasta gamma di dati e servizi afferenti al settore *welfare*, includendo le informazioni provenienti da INPS, numerosi enti locali e altre Amministrazioni Centrali.

Il *Welfare as a Service* ha pubblicato **172 servizi** sulla piattaforma PDND. Sono state predisposte 134 *dashboard* a supporto dell'analisi predittiva sui dati territoriali, facilitando l'identificazione delle aree che necessitano interventi specifici. (Msg Hermes 2171 del 7 luglio 2025).

Gli archivi disponibili nel WaaS *Analytics Gate* comprendono dati relativi a Pensioni, NASpI, ISEE, Borse di Studio, Buoni Vacanza e Assistenza Domiciliare. Recentemente, è stata autorizzata una proroga del progetto per consentire l'attivazione di ulteriori 14 servizi e il potenziamento delle dashboard dedicate all'analisi predittiva.

Nei primi mesi del 2025, in particolare, sono stati rilasciati quattro nuovi *eServices* in ambito ISEE:

- **Consultazione Indicatore Riscontro ISEE**: servizio per la Consultazione dell'indicatore ISEE tramite dato di riscontro (protocollo DSU)
- **Consultazione Indicatore Nucleo Riscontro ISEE**: servizio per la Consultazione dell'indicatore ISEE e del nucleo familiare tramite dato di riscontro (protocollo DSU)
- **Consultazione Indicatore Residenti ISEE:** servizio per i Comuni per la consultazione dell'indicatore ISEE di un soggetto facente parte del nucleo familiare residente nel comune che sta effettuando la ricerca.
- **Consultazione Attestazione Residenti ISEE Servizio per i Comuni:** per la consultazione dell'attestazione ISEE di un nucleo familiare residente nel comune che sta effettuando la ricerca.

Dal 1° gennaio 2026, il progetto è stato affidato alla DC Tecnologia, Informatica e Innovazione e DC Studi e Ricerche. Attualmente, nonostante un coinvolgimento da parte dell'Istituto, le Direzioni Centrali competenti sul progetto WAaS, non hanno ancora avviato iniziative per la progettazione congiunta di servizi integrati destinati ai cittadini, come collaborazioni tra INPS e comuni, INPS e altre amministrazioni, oppure tra INPS, comuni e altre amministrazioni. Tali forme di integrazione risultano tuttavia tecnicamente fattibili e servirebbero a costruire un progetto che sappia parlare alla cittadinanza in generale, alle amministrazioni, al governo, alle istituzioni, affinché queste potenzialità non rimangano su carta, ma diventino le piattaforme su cui costruire progetti di funzionamento della Pubblica Amministrazione.

MISSIONE 10 - Politiche economico-finanziarie e di bilancio

10.1 - Politiche di bilancio

In tema di **struttura del bilancio** si precisa che, in sede di **incontro tra gli Organi**[12] tenutosi il 24 luglio 2025, considerando le diverse attribuzioni degli Organi dell'Istituto in relazione alla predisposizione e all'approvazione del bilancio dell'INPS, si è convenuto sulla necessità di prevedere ulteriori momenti di comune approfondimento sul tema della struttura del bilancio stesso. Si è pertanto valutato che, in ambito CIV, la trattazione di tale questione potrà proseguire a cura della Commissione Economico-Finanziaria, anche per poter condividere eventuali aggiornamenti sulle interlocuzioni dell'Istituto con i Ministeri.

Nello stesso incontro, con riferimento al **ciclo di programmazione**, nell'ambito della complessiva attività di programmazione dell'Istituto, si è convenuto sull'importanza di definire un preciso ordine temporale negli atti di competenza dei diversi Organi. Il CIV con deliberazione n. 17 del 18 dicembre 2025 ha approvato lo schema relativo alle principali scadenze che determinano il Ciclo Integrato della Programmazione e del Bilancio, per quanto attiene gli atti di competenza del CIV e quelli ad essi collegati.

Le scadenze previste sono per la Relazione programmatica il 31 maggio, per il Piano di investimento e disinvestimento il 30 novembre, per il Bilancio preventivo il 31 dicembre, per l'approvazione del PIAO il 31 gennaio, per la Relazione di verifica il 31 marzo, per il Rendiconto Generale il 30 giugno e per il Bilancio assestato il 30 settembre. La deliberazione prevede che il CdA adotti gli atti di propria competenza almeno 60 giorni prima rispetto ai tempi previsti per le deliberazioni del CIV, ai sensi dell'art. 4 del vigente Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del CIV. Considerata la particolare natura dell'atto e i tempi previsti dalla normativa, si prevede che la Proposta di PIAO predisposta dal Direttore Generale sia trasmessa contestualmente al CdA e al CIV e il Piano stesso venga adottato da parte del CdA entro il 15 gennaio, per consentire al CIV di assumere le deliberazioni di propria competenza entro il 31 gennaio.

Con riferimento alle richieste del CIV in tema di riclassificazione del bilancio per Missioni e Programmi e predisposizione dei Rendiconti generali dell'INPS dando una maggiore evidenza alla comparazione dei dati del conto consuntivo con i Bilanci di previsione assestati, si osserva che tra gli **allegati della nota integrativa al Rendiconto generale 2024,** approvato in via definitiva dal CIV con deliberazione n.10 nella seduta del 1° luglio 2025, sono presenti due allegati dedicati: Allegato L "Confronto tra Rendiconto e II Nota di Variazione 2024" e Allegato M "Bilancio per Missioni e Programmi Versione sperimentale".

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in sede di adozione della Relazione Programmatica 2025-2027, ha ribadito la necessità di garantire ai **CAF** le risorse necessarie per lo svolgimento della loro attività convenzionata con l'Istituto nella misura sufficiente a coprire le attività realmente svolte, evitando discontinuità nell'erogazione delle risorse e ricadute negative nei confronti dell'utenza. Al fine di fornire una misura finanziaria si sottolinea che le uscite correnti relative ai CAF, con riferimento al bilancio preventivo 2025 approvato dal CIV il 16 dicembre 2024 con deliberazione n.21, in merito alle spese per i servizi svolti

[12] All'incontro erano presenti, oltre ai rappresentanti del CIV, il Presidente dell'INPS e la Direttrice Generale.

dai CAF per la determinazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) ammontano a 135 mln. Il dato che emerge nei documenti di bilancio relativi alla nota di assestamento al bilancio preventivo dell'INPS per l'esercizio 2025 (deliberazione CIV n.15 del 15 settembre 2025) risulta invariato.
Nel bilancio preventivo 2026 il capitolo relativo alle spese per i servizi svolti dai CAF per la determinazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) passa da 135 mln a 140 mln registrando un aumento di 5 mln (+3,7%).

10.2 - Crediti

Con la deliberazione n. 4 del 15 aprile 2025 "Riaccertamento dei residui attivi e passivi esistenti al 31 dicembre 2023 ed eliminazione di altri importi non aventi natura di residui" il CIV ha impegnato gli Organi di vertice dell'Istituto a:

- presentare al più presto al CIV una proposta di adeguamento della deliberazione del CdA n.210 del 1998 al fine di procedere all'aggiornamento dei criteri per l'accertamento di irrecuperabilità dei crediti vantati dall'Istituto, e realizzare una specifica sessione di confronto tra gli Organi dell'Istituto, riservandosi il CIV di adottare in merito una specifica deliberazione di indirizzo;
- superare le criticità relative ai flussi ComUnica di cui all'articolo 9 del decreto-legge 31gennaio2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, con la tempestiva lavorazione delle delibere di iscrizione/cancellazione/variazione posizioni artigiani e commercianti non definite in automatico, al fine di accelerare l'aggiornamento degli archivi ART-COM ed evitare richieste contributive non dovute che si confermano consistenti. Stipulare un nuovo Protocollo d'intesa con Unioncamere sui flussi camerali affrontando anche il tema dei nuovi codici ATECO alfine di consentire un costante allineamento e una semplificazione procedurale.

Con la deliberazione n. 10 del 1° luglio 2025 "Rendiconto generale dell'INPS per l'anno 2024" il CIV ha, inoltre, impegnato gli Organi di vertice dell'Istituto a:

- revisionare il percorso amministrativo finalizzato ad innovare ed ottimizzare il processo di eliminazione dei crediti con particolare attenzione a quelli sicuramente non esigibili, anche attraverso lo sviluppo e il rilascio della prevista procedura "Abbandono Unico del Credito";
- completare il processo di individuazione dei crediti contributivi oggetto di variazione per stralcio in applicazione dell'art. 4 D.L. 119 del 2018, dell'art. 4 D.L. 41 del 2021 e dell'art.1 L. 197 del 2022 al fine della loro eliminazione dal bilancio con particolare attenzione alla adeguatezza del Fondo Svalutazione Crediti dell'Istituto.

In sede di approvazione del "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e di cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2025" deliberazione CIV n. 21 del 16 dicembre 2024, il parere della Commissione Economico Finanziaria ha evidenziato per i crediti i seguenti dati:

Fondo svalutazione dei crediti contributivi (mln)				
Aggregati Gestioni amministrate	**Fondo svalutazione crediti 31.12.2024**	**Crediti contributivi al netto svalutazione**	**Fondo svalutazione crediti 31.12.2025**	**Crediti contributivi al netto svalutazione**
Artigiani	13.665	3.727	15.189	3.803
CD-CM	2.196	413	2.369	385
Commercianti	24.401	7.201	27.511	7.414
Contributi di malattia SSN	2.057	21	2.057	21
Ex Enpals	421	4	421	4
Fondo Clero	4	32	4	32
Fondo Volo	61	7	57	11
Fondo di tesoreria	1.358	130	1.341	147
FPLD	55.421	11.577	58.068	11.936
GIAS	434	541	428	552
GPT	8.370	1.733	9.153	1.542
Parasubordinati	1.613	446	1.794	498
Riscossione contributi malattia	100	1	100	1
Riscossioni conto terzi	576	104	603	102
Altre	0	810	0	810
Totale	**110.679**	**26.747**	**119.094**	**27.257**
% media di svalutazione		**80,54%**		**81,38%**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV sul bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2025

La DC Entrate ha presentato una relazione al Direttore Generale in merito alle percentuali di svalutazione dei crediti contributivi da applicare al bilancio preventivo assestato per l'anno 2025. La valutazione del rischio di inesigibilità dei crediti contributivi e la determinazione del presunto valore di realizzo degli stessi sono state rivalutate e riclassificate in funzione degli eventi gestionali e dei riflessi normativi che avranno effetto sull'anno contabile 2025.

La relazione della DC Entrate in merito alle percentuali di svalutazione da applicare alla consistenza dei crediti contributivi per il bilancio preventivo assestato 2025 tiene conto del Decreto Legislativo 29 luglio 2024, n. 110, (trasposto con effetto abrogativo dal 1° gennaio 2026 nel Decreto Legislativo n. 33 del 24 marzo 2025, recante "Disposizioni in materia di riordino del sistema nazionale della riscossione"), che a decorrere dal 1° gennaio 2025, con riferimento ai crediti contributivi affidati all'Agente della Riscossione, interviene, modificando l'impianto normativo preesistente per i seguenti profili:

- revisione della disciplina sul discarico di cui agli articoli 19 e 20 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, e previsione del discarico automatico o anticipato;
- differimento del discarico automatico e produzione dei relativi effetti e riaffidamento dei carichi;
- adempimenti dell'Agente della riscossione;

- riforma della disciplina della responsabilità dell'Agente della riscossione, con attribuzione al MEF del potere di verifica della conformità dell'attività di recupero dei crediti affidati all'agente della riscossione alla pianificazione concordata.

In particolare, l'articolo 10, del citato decreto, dispone l'abrogazione delle norme in materia di discarico e di comunicazioni di inesigibilità contenute negli articoli 19 e 20 del decreto legislativo n. 112 del 1999, e ai commi 684, primo periodo, 684-bis, 684-ter, 685, ultimo periodo, 686, 687 e 688, dell'articolo 1 della legge 23 dicembre 2014, n. 190, eliminando "in toto" la normativa sull'inesigibilità prevista dalla precedente normativa.

Ai sensi dell'art. 7 del medesimo Decreto Legislativo (art. 215 del D. Lgs n. 33 del 24 marzo 2025) in data 30 novembre 2024, con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze, è stata costituita una Commissione che, "con il supporto istruttorio dell'Agenzia delle entrate, procede all'analisi del magazzino in carico all'Agenzia delle entrate-Riscossione e, sentiti altresì gli enti previdenziali che hanno affidato carichi agli agenti della riscossione e acquisita l'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del D. Lgs n. 281 del 1997, relaziona conseguentemente al Ministro dell'economia e delle finanze, proponendogli le possibili soluzioni, da attuare con successivi provvedimenti legislativi, per conseguire il discarico di tutto o parte del già menzionato magazzino, in coerenza con le regole per il discarico valevoli per il futuro, entro:

- il 31 dicembre 2025, per i carichi affidati dal 2000 al 2010;
- il 31 dicembre 2027, per i carichi affidati dal 2011 al 2017;
- il 31 dicembre 2031, per i carichi affidati dal 2018 al 2024."

Il nuovo dettato normativo, nel definire un nuovo processo di gestione dei crediti contributivi affidati ad ADER dal 1° gennaio 2025, prevede, ai sensi del citato art. 7, il conseguimento del discarico di tutto o parte del magazzino in gestione presso l'Agente della Riscossione fino al 31 dicembre 2024, attraverso provvedimenti legislativi da attuare, senza alcun riferimento alla possibilità, per gli enti impositori tra cui l'INPS, della conseguente attività di eliminazione dai residui attivi dei crediti discaricati.

Si richiama, altresì, il D. L. del 27 dicembre 2024 n. 202 (cd. Milleproroghe), convertito con modificazioni nella Legge 21 febbraio 2025 n. 15, che all'art. 3-bis, commi 1 e 2, riapre i termini per la Definizione agevolata (rottamazione-quater) di cui all'articolo 1, comma 235, della legge n.197 del 29 dicembre 2022 per quei contribuenti che avevano già aderito alla data del 31 dicembre 2024, ma che sono decaduti dal beneficio.

La riammissione nei termini è subordinata alla presentazione di una dichiarazione entro il 30 aprile 2025, con la quale il debitore sceglie, altresì, la modalità di estinzione del debito, tra le seguenti:

- in unica soluzione entro il 31 luglio 2025;
- fino a un numero massimo di dieci rate consecutive, di pari importo, con scadenza, rispettivamente, le prime due, il 31 luglio e il 30 novembre 2025 e le successive, il 28 febbraio, il 31 maggio, il 31 luglio e il 30 novembre degli anni 2026 e 2027.

Gli effetti in termini di capacità di recupero saranno noti successivamente alla data del 31 luglio 2025.

Si rappresenta di seguito la situazione del portafoglio crediti alla data del 31 marzo 2025, così come comunicato da ADER con nota del 22 aprile 2025.

Il carico residuo contabile, pari ad €/mld. 135,2 è così composto:

- €/mld 13,7 – Soggetti falliti;
- €/mld. 17,0 – Soggetti deceduti e ditte cessate;
- €/mld. 9,4 – Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti);
- €/mld. 60,6 – Azioni cautelari/esecutive tentate senza riscossione;
- €/mld. 9,3 – Rate a scadere su dilazioni non revocate;
- €/mld. 8,3 – Carico sospeso.

Il magazzino residuo lordo, oggetto di potenziale recupero, risulta complessivamente individuato in €/mld. 16,8.

Risultano da monitorare gli effettivi risultati successivi all'audizione della DC Entrate del 25 marzo 2025 in merito al funzionamento della piattaforma **ComUnica,** che registra un primo intervento di miglioramento sulla modulistica del registro delle imprese. Infatti, con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale n. 3 del 4 gennaio 2025 del decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy sono state approvate le nuove specifiche tecniche versione 7.03, che consentiranno di eseguire alcuni controlli bloccanti sulle domande di iscrizione al registro delle imprese, tra cui quelli sui campi CAP, data e codice fiscale. All'interno delle attività che si svolgono in un Tavolo tecnico INPS - Unioncamere - Infocamere è stata fornita da Unioncamere una proposta avente ad oggetto nuove specifiche tecniche relative ai riquadri del modello ComUnica di interesse dell'Istituto.

Inoltre, risultano da monitorare le fasi per l'attuazione della previsione di cui all'articolo 40-bis del decreto legislativo n. 148 del 2015 e l'inserimento di FSBA all'interno del flusso per il rilascio del DURC, che coinvolge anche Inail e Casse edili successivamente al parere espresso dal Ministero Vigilante. All'esito dei chiarimenti forniti dal Gabinetto del Ministero, è stato previsto che gli enti chiamati ad effettuare la verifica (INPS, INAIL e Casse edili) acquisiranno previamente da FSBA l'informazione della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria che è condizione per il rilascio del DURC. In pratica, INPS, INAIL e Casse edili, prima di attivare la verifica automatizzata della regolarità contributiva, interrogheranno in cooperazione applicativa il data base di FSBA, quale unico soggetto legittimato a valutare sulla base dei dati in proprio possesso l'avvenuto adempimento dell'obbligazione contributiva nei confronti del Fondo. L'esito dell'interrogazione restituirà all'Ente interrogante l'informazione sintetica "REGOLARE" o "IRREGOLARE" in merito all'adempimento da parte dei soggetti tenuti al versamento al Fondo. Laddove l'esito sia "IRREGOLARE", il processo di verifica Durc verrà bloccato e il sistema riporterà l'informazione che la verifica non è effettuabile per irregolarità FSBA.

Dal Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 30 settembre dicembre 2025, si evidenzia:

Crediti (in mln di euro)		
Gettito contributivo gestione crediti	**al 31.12.2024**	**al 31.12.2025**
Iscritto a Ruolo/Affidato	276.782	291.523
Sgravi/Annullamenti	88.023	92.372
Sospensioni	5.772	5.809
Iscritto a ruolo netto di Sgravi/Sospensioni	**182.987**	**193.341**
Riscossioni	54.364	57.956
Percentuale Riscosso/Affidato al netto di sgravi e sospensioni	**29,71%**	**29,98%**

Fonte: Andamento produttivo al 31 dicembre 2025 – Elaborazione Segreteria del CIV (dato a montante)

Riscossione Agente della Riscossione (in mln di euro)		
Gettito contributivo gestione crediti	**al 31.12.2024**	**al 31.12.2025**
Iscritto a Ruolo / Affidato	276.782	291.523
Riscosso da ADER	**54.364**	**57.956**

Fonte: Andamento produttivo al 31 dicembre 2025 – Elaborazione Segreteria del CIV (dato a montante)

La DC Entrate è intervenuta, anche nel 2025, nell'innovazione dei propri servizi e processi, per semplificare le attività e gli adempimenti in particolare su:

- cruscotto accertamenti e riscossioni su crediti contributivi per l'omogeneizzazione e razionalizzazione dei vari sistemi di monitoraggio predisposti per varie esigenze in un unico ed organico sistema di monitoraggio, per tutte le gestioni, degli accertamenti e delle riscossioni in fase amministrativa ed effettuate tramite l'agente della riscossione, rapportate alle varie tipologie di credito e delle partite sospese a vario titolo;
- servizio per la verifica e gestione interattiva della regolarità contributiva per un servizio on line che consente al titolare/legale rappresentante e intermediario dell'azienda di poter verificare e gestire previamente le situazioni di irregolarità, destinate ad incidere anche sugli esiti delle verifiche di regolarità contributiva rilevate dal sistema Durc On Line. Il servizio consente maggior coinvolgimento delle imprese e degli intermediari nell'avvio anticipato delle attività preordinate al rientro «in bonis», attraverso l'accesso al servizio, le situazioni di potenziale irregolarità;
- anagrafica delle procedure di regolazione della crisi d'impresa e dell'insolvenza, creazione di una banca dati delle informazioni acquisite da Unioncamere e da altre banche dati relative all'apertura e ai successivi eventi che interessano le procedure di regolazione della crisi d'impresa e dell'insolvenza. Il progetto è funzionale, da una parte, a consentire l'allineamento delle anagrafiche di tutte le Gestioni previdenziali amministrate dall'Istituto e, dall'altra, a fornire le informazioni così registrate anche al Cruscotto per le evidenze delle grandi aziende e delle imprese in crisi. Inoltre, la medesima banca dati è destinata a soddisfare l'esigenza di disporre di un unico archivio da utilizzare anche per la tutela dei crediti dell'Istituto di natura non contributiva;

- PreDURC, un sistema che permette di semplificare la gestione delle scadenze del DURC tramite un processo automatizzato. L'attivazione del processo di gestione interattiva dell'eventuale situazione di irregolarità prevede, per i DURC regolari - automatici, senza invito a regolarizzare e con invito a regolarizzare - l'invio all'intermediario, titolare di specifica delega master e accodato al Durc in scadenza, di una apposita notifica, 30 o 15 giorni prima della scadenza del Durc online. Un Ve.R.A/Simula Durc per la specifica azienda sarà inserito in automatico dal sistema e il ticket generato sarà notificato al delegato master;
- VE.R.A. e Simula DURC, Il sistema Ve.R.A. (Verifica Regolarità Aziendale) espone in dettaglio e puntualmente la natura del credito ed il suo stato per consentire alle aziende e ai loro intermediari di potere verificare previamente le situazioni di irregolarità in funzione di una generale esigenza di regolarizzazione (es. Rateazione; accesso alle procedure di regolazione della crisi e dell'insolvenza, etc.). La funzione Simula Durc espone le situazioni di irregolarità con la medesima struttura dati resa disponibile nella sezione Ve.R.A. secondo le regole contenute nel DM 30 gennaio 2015. Entrambi gli strumenti sono trasversali a tutte le gestioni contributive collegate al codice fiscale.

La DC Entrate in sede di audizione ha precisato che, in merito a DURC – PreDURC – VE.R. A, a conclusione del primo anno dalla messa in produzione del nuovo servizio (messaggio 003662 del 05-11-2024), dal raffronto tra la gestione dell'annualità 2025 verso l'annualità 2024, ferma la percentuale di regolarità automatica che si attesta sul 66% del totale delle richieste di verifica di regolarità pervenute in ciascuna annualità, emerge un incremento del 4% delle verifiche definite, grazie alle nuove modalità di relazione con gli intermediari, con l'attestazione della regolarità senza procedere alla notifica dell'invito a regolarizzare.

Si evidenziano i dati presentati dalla DC Entrate per il "Servizio per la verifica e gestione interattiva della regolarità contributiva":

Numero di intermediari coinvolti nella fase di Test	Numero di richieste di Verifica Regolarità e Simulazione DURC	Numero di utenti master profilati	Notifiche di preDURC inviate
32	**230.207**	**10.325**	**7.265**

Dati relative alla regolarità contributiva anno 2025		
Richieste pervenute	3.938.321	
Regolari automatici	2.617.192	66%
Inviati in sede/altri esiti	1.321.129	34%

Esiti delle istruttorie effettuate in sede		
Regolari senza invito	372.886	28%
Regolari con invito	399.546	30%
Irregolari	504.364	38%
Non disponibili/Altri esiti	44.331	4%

Con riferimento all'"Anagrafica delle procedure di regolazione della crisi d'impresa e dell'insolvenza", oggetto di un apposito progetto PES del 2025, è stata predisposta una specifica interfaccia, all'interno del sistema di Anagrafe Unica del Contribuente AUC, per la visualizzazione dei dati disponibili relativamente alle procedure di regolazione della crisi e dell'insolvenza (Mess. Hermes n. 3954 del 29 dicembre 2025).

La DC Entrate in sede di audizione del 12 febbraio 2026 in merito alla **declaratoria irrecuperabilità dei crediti ribadisce** che il testo definitivo della proposta di determinazione della DC Entrate è stato trasmesso il 28 dicembre 2023 alla Segreteria del Direttore Generale. Con messaggi n. 3664 del 05 novembre 2024 e n. 4047 del 2 dicembre 2024 è stata rilasciata la procedura di "Abbandono unico" per la gestione del procedimento di eliminazione dei crediti contributivi della Gestione Aziende DM; con successivi messaggi n. 2063 del 30 giugno 2025 e n. 3980 del 30 dicembre 2025 è stato comunicato il rilascio in produzione dell'integrazione della Gestione agricola e della Gestione dipendenti pubblici con il componente dell'Abbandono Unico della Piattaforma trasversale di Recupero Crediti.

Per quanto riguarda la **riscossione crediti in fase amministrativa** la legge 13 dicembre 2024, n. 203, "Disposizioni in materia di lavoro", con l'articolo 23, comma 1, ha inserito, all'articolo 2 del decreto-legge 9 ottobre 1989, n. 338, convertito con modificazioni, dalla legge 7 dicembre 1989, n. 389, il comma 11-bis che ha disposto che, a decorrere dal 1° gennaio 2025, per INPS e INAIL, con una disposizione speciale, è riservata la possibilità di consentire il pagamento rateale dei debiti per contributi, premi e accessori di legge, non affidati per il recupero agli agenti della riscossione, fino al numero massimo di sessanta rate mensili.

Come previsto dal citato comma 11-bis, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, con decreto del 24 ottobre 2025, "Dilazione del pagamento dei debiti contributivi", pubblicato nella GU n. 278 del 29 novembre 2025, ha provveduto a definire i casi; il pagamento rateale dei debiti per contributi, premi e accessori di legge, non affidati per il recupero agli agenti della riscossione, può avvenire fino al numero massimo di sessanta rate mensili. L'articolo 2 del predetto decreto interministeriale ha attribuito ad un atto del CdA dei due Enti la determinazione dei requisiti, dei criteri e delle modalità, anche di accesso e di pagamento della dilazione. Con deliberazione n. 20 del 25 febbraio 2026 il CdA dell'INPS ha adottato il conseguente "Regolamento di disciplina della dilazione del pagamento dei debiti per contributi e accessori di legge."

In merito alla **riscossione crediti in fase di recupero coattivo attraverso l'agente della riscossione** (tutti i crediti contributivi fino al 2019 sono svalutati al 99%) il decreto legislativo 29 luglio 2024, n. 110, recante "Disposizioni in materia di riordino del sistema nazionale della riscossione", che risulta integrato nel successivo Decreto legislativo n. 33 del 24 marzo 2025 che all'articolo 243, fissa la decorrenza delle disposizioni **al 1° gennaio 2027**, ha previsto il discarico di tutto o parte del magazzino dei crediti affidati all'Agente della riscossione entro:

- il 31 dicembre 2025, per i carichi affidati dal 2000 al 2010;
- il 31 dicembre 2027, per i carichi affidati dal 2011 al 2017;
- il 31 dicembre 2031, per i carichi affidati dal 2018 al 2024.

Rispetto ai crediti contributivi affidati all'Agente della Riscossione dal 1° gennaio 2025, le cui quote non riscosse saranno automaticamente discaricate entro il quinto anno successivo a quello dell'affidamento, la normativa di riordino del sistema nazionale della riscossione prevede che, una volta intervenuto il discarico automatico, l'Istituto potrà:

- gestire direttamente il carico;
- affidare il recupero a uno dei soggetti di cui all'articolo 52, comma 5, lettera b), del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446 sulla base delle procedure di affidamento previste dalla legge o appositamente selezionato, mediante procedura di evidenza pubblica;
- riaffidare il carico all'Agenzia delle Entrate-Riscossione per due anni, mediante adesione alle condizioni di servizio rese disponibili dalla stessa Agenzia tramite pubblicazione sul proprio sito istituzionale. Tale opzione può essere intrapresa solo in presenza di nuovi e significativi elementi reddituali o patrimoniali del debitore che giustifichino il rinnovo delle azioni di recupero oppure in caso di affidamento di nuovi carichi relativi allo stesso debitore. Esclusivamente in relazione al riaffidamento del credito all'Agente della riscossione, la norma dispone che le somme riaffidate e non riscosse nel biennio, decorrente dal successivo affidamento, sono eliminate dalle scritture patrimoniali dell'Ente creditore secondo le specifiche disposizioni contenute nelle norme contabili del comparto di riferimento.

In relazione a ciò, la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione sta progettando la realizzazione di una procedura di monitoraggio dei crediti affidati all'AdR in relazione alle descritte previsioni.

In merito al **Fondo svalutazione dei crediti** la DC Entrate, nella citata audizione, precisa che la sua consistenza complessiva, consente di neutralizzare gli effetti conseguenti alla mancata riscossione dei crediti contributivi, anche in funzione delle future ed eventuali comunicazioni di inesigibilità che dovessero pervenire da ADE-R.

Nella relazione della "Commissione per l'analisi del magazzino in carico all'Agenzia delle Entrate - Riscossione (Articolo 7 del decreto legislativo 29 luglio 2024, n. 110 recante "Disposizioni in materia di riordino del sistema nazionale della riscossione"), si segnala "la necessità di una profonda riflessione sulla complessiva politica di recupero fiscale/contributivo di natura coattiva" e che, "per l'attuazione del discarico secondo le modalità individuate con i provvedimenti normativi predetti, si dovrà in ogni caso tener conto degli impatti sui bilanci degli enti creditori e sugli equilibri di finanza pubblica".

Parimenti, la deliberazione CIV n.4 del 15 aprile 2025, avente ad oggetto il riaccertamento dei residui attivi e passivi, ha evidenziato l'esigenza di garantire specifici interventi compensativi nei confronti dell'Istituto a carico della fiscalità generale a fronte degli ulteriori oneri futuri derivanti dalle operazioni "saldo e stralcio" sulle Gestioni amministrate nelle quali vige l'automaticità delle prestazioni"

Nel "Rendiconto Generale dell'anno 2024", a fronte di "Residui attivi" per crediti contributivi pari a 119.127 mln/€, **il valore complessivo del Fondo è pari a 94.486 mln/€, con una percentuale media di svalutazione del 79,3% (80,8% nell'anno 2023).**

Rispetto alle **Criticità Flussi Comunica - Riaccertamento Residui,** la DC Entrate ricorda che con pec del 29 gennaio 2024 sono state segnalate al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e al Ministero delle Imprese e del Made in Italy le principali criticità della gestione da parte di Unioncamere del flusso Comunica, di cui all'articolo 44 comma 8-bis del Decreto-Legge del 30 settembre 2003, n. 269 convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 novembre 2003, n. 326. Infatti, la sussistenza di anomalie nei dati e l'assenza di controlli formali da parte delle procedure di Infocamere impediscono l'effettiva attuazione del processo di semplificazione amministrativa, che dovrebbe essere garantito dall'invio telematico del modello "ComUnica".

Un primo intervento di miglioramento sulla modulistica del registro delle imprese è stato realizzato con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale n. 3 del 4 gennaio 2025 del decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy che ha approvato le nuove specifiche tecniche versione 7.03, che consentono di eseguire alcuni controlli bloccanti sulle domande di iscrizione al registro delle imprese, tra cui quelli sui campi CAP, data e codice fiscale.

Con e-mail del 4 febbraio 2025, la DC Entrate ha ricevuto dai referenti di Unioncamere una proposta avente ad oggetto nuove specifiche tecniche; con pec del 24 giugno 2025 è stato comunicato al Ministero delle Imprese e del made in Italy e al Ministero del Lavoro e delle politiche sociali cui l'Istituto ha descritto l'esito delle attività congiunte (tramite istituzione di un tavolo tecnico), con Unioncamere e Infocamere, dirette a rendere più efficace e puntuale il procedimento amministrativo finalizzato alla iscrizione nelle gestioni speciali autonome dell'INPS degli Artigiani e degli esercenti attività commerciali, inoltre, è in corso di analisi da parte di Unioncamere la previsione di un'ulteriore richiesta di modifica alle specifiche tecniche, volta a rendere obbligatoria la compilazione del "quadro AC" in occasione degli eventi di inizio attività o assunzione/cessazione di cariche.

Le modifiche alle specifiche tecniche del modello ComUnica in cui è prevista l'introduzione dei **controlli bloccanti sui campi di interesse di INPS, saranno portati in esercizio in modo graduale tra il 19 marzo e il 2 aprile 2026.**

Con riferimento, invece, alla gestione delle istanze. Comunica da parte dell'INPS, con messaggio n. 3969 del 30 dicembre 2025 è stato reso noto il rilascio del nuovo ambiente applicativo per la gestione delle istanze, delle posizioni e delle agevolazioni degli artigiani e commercianti – in attuazione del progetto PES del 2024 "*Verifica della correttezza IBAN e titolarità in ambito Artigiani e Commercianti".*

L'intero parco applicativo relativo alle procedure della gestione Artigiani e Commercianti è oggetto di una completa reingegnerizzazione che verrà rilasciata in esercizio in modo incrementale seguendo il flusso di processo della posizione contributiva. L'ammodernamento dell'intera gestione sarà caratterizzato sia dall'adozione delle moderne tecnologie adottate dall'Istituto sia dalla rivisitazione dei processi amministrativi.

In particolare, **il 12 gennaio 2026** è stata rilasciata in produzione la nuova applicazione dedicata alle procedure di gestione delle posizioni contributive degli artigiani e commercianti, oggetto di formazione nelle giornate del 9, 10 e 15 dicembre 2025.

Il nuovo ambiente gestionale accompagnerà l'intero ciclo di vita della posizione contributiva, dall'iscrizione fino all'alimentazione dell'estratto contributivo, consentendo anche l'accesso, nel medesimo ambiente integrato, alle informazioni presenti nelle altre banche dati di interesse, comprese quelle trasmesse dal registro delle imprese.

Gli importanti progetti di innovazione realizzati, che rispondono a specifici indirizzi del CIV, rivestono un particolare rilievo per le aziende e per le entrate dell'Istituto.

In conclusione, con riguardo ai crediti dell'Istituto, dalla verifica per il 2025 risultano ancora da realizzare i seguenti indirizzi delineati dal CIV:

- coinvolgere i Comitati amministratori e/o i Comitati di vigilanza, al fine di acquisire il loro parere in merito agli effetti rilevanti che il riaccertamento dei residui ha in termini negativi sull'avanzo di amministrazione, nonché l'impatto che tale operazione ha sui risultati economici patrimoniali delle singole Gestioni e Fondi;
- procedere all'aggiornamento dei criteri per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto stabiliti con deliberazione del CdA n. 210 del 1998. In considerazione del lavoro già avviato dalla Tecnostruttura, il CIV auspica sul tema una sessione di confronto fra gli Organi dell'Istituto preventiva rispetto alla adozione degli atti, riservandosi di produrre in merito una specifica linea di indirizzo;
- superare le criticità relative ai flussi ComUnica di cui all'articolo 9 del decreto-legge 31gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 con la tempestiva lavorazione delle delibere di iscrizione/cancellazione/variazione posizioni artigiani e commercianti non definite in automatico, al fine di accelerare l'aggiornamento degli archivi ArtCom ed evitare richieste contributive non dovute;
- definire rapidamente, alla luce delle disposizioni in materia introdotte dalla Legge n. 234 del 2021 (Legge di Bilancio 2022), i necessari atti di convenzionamento con i Fondi ed Enti preposti per l'accertamento della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria ai Fondi di solidarietà bilaterali di cui all'art. 27, comma 1, D.lgs. n. 148 del 2015 per garantire alle aziende il rilascio del DURC e il regime di riscossione coattiva di cui all'art. 33, co. 4, D.lgs. n. 148 del 2015;
- rafforzare la capacità di riscossione e di operare per il miglioramento dell'interazione con l'Agenzia delle Entrate e della Riscossione, sia con riferimento all'attività di riscossione di quanto loro affidato, sia alla rendicontazione, procedendo alla riduzione dei residui medesimi in primo luogo potenziando le attività di incasso, e provvedendo alla cancellazione delle partite creditorie ormai inesigibili, valutando con attenzione la sussistenza dei presupposti giuridici e contabili che ne giustificano la rappresentazione in bilancio;

- potenziare l'attenzione alla costruzione del fondo svalutazione crediti considerata la novità normativa del discarico automatico dei crediti, in considerazione che la svalutazione dei crediti contributivi non solo impatta sulla finanza pubblica, ma la continua crescita del Fondo denota un'insufficiente opera di accertamento della reale esigibilità e conseguente cancellazione dei crediti inesigibili e proseguire con gli interventi di verifica dei residui passivi al fine del loro graduale smaltimento.

10.2.a - Area Lavoro Agricolo

Nel corso della Consiliatura, a seguito dell'attività di verifica sugli indirizzi del CIV sono emerse criticità nei servizi resi dall'Istituto, principalmente a causa della obsolescenza dei sistemi informativi e del depauperamento del patrimonio di competenze specifiche sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali. Per questo è stata evidenziata la necessità di adottare significative azioni correttive che consentano di realizzare obiettivi di evoluzione strategica del servizio nel medio-lungo periodo, a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo e da un significativo investimento in formazione e presidio delle competenze.

Già con l'istituzione, nel corso del 2023, della **Commissione temporanea monitoraggio sulla previdenza nel settore agricolo e sul lavoro agricolo di qualità** il CIV ha posto l'obiettivo di Consolidare la Rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS attraverso l'evoluzione delle norme che presiedono la partecipazione alla Rete, ampliando la platea dei partecipanti, sviluppando la formazione di nuove sezioni territoriali al fine di ridurre l'elusione e l'evasione contributiva e sostenere il lavoro agricolo di qualità, che rispetta la legalità e contrasta sia il lavoro nero che il caporalato. Ha chiesto, inoltre, di valorizzare e rafforzare l'Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti, sia a livello centrale, nell'ambito della DC Entrate, che periferico, a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo. Tali indirizzi risultano circostanziati nella deliberazione n. 7 del 2024.

Nell'approfondimento su "Legalità, tutela del lavoro e del mercato" redatto in sede di presentazione del Rendiconto Sociale 2023 il CIV segnalava l'opportunità ad azionare, per la prima volta dalla sua istituzione, il potere conferito dall'art. 6, comma 4, lett. D) del D.L. n. 91 del 2014, ai sensi del quale la Cabina di regia della RLAQ " formula proposte al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e al Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali in materia di lavoro e di legislazione sociale nel settore agricolo". In particolare, i componenti della Cabina, con una riunione appositamente convocata nel novembre 2024, al fine di valorizzare l'esperienza maturata nel primo decennio di funzionamento, ravvisano l'utilità di predisporre una proposta normativa che miri a conseguire, *in primis*, i seguenti obiettivi:

- **incentivare l'adesione alla Rete agricola di qualità** (visto che la sua scarna consistenza numerica è rimasta pressoché invariata nell'ultimo biennio) mediante la previsione di un sistema di incentivazione strutturale, e non estemporaneo (collegato per esempio alla partecipazione ad eventuali bandi pubblici). È infatti indispensabile creare una leva incentivante che crei un tangibile vantaggio economico per le imprese che, aderendo alla Rete, accettano di sopportare un livello dei costi di produzione più elevato rispetto a coloro che, operando invece al di fuori delle norme di tutela dei lavoratori, fanno concorrenza in maniera sleale;
- **precisare i requisiti di iscrizione alla Rete**. L'attuale versione della norma in vigore prevede che l'istante non deve avere riportato condanne penali per violazioni tutta una serie di reati, a cominciare da quelli previsti dalla normativa in materia di lavoro e legislazione sociale. Tale formulazione consente tuttavia l'ammissibilità alla rete di imprenditori condannati con sentenza non passata in giudicato o con pena

sospesa anche per reati molto gravi come l'art. 603-bis del Codice penale "Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro". Non vi è chi non veda l'opportunità di correggere tale discrasia determinata da una non felice formulazione della norma;

- creare le condizioni per una rapida **diffusione delle Sezioni territoriali della RLAQ** e soprattutto per il loro efficace e continuo funzionamento. È noto che, anche sotto questo profilo, l'art. 6 del D.L. 91 del 2014 presenta ampi spazi di miglioramento in punto di definizione dei componenti necessari delle Sezioni e del soggetto istituzionale a cui affidare la responsabilità del coordinamento.

In data 15 gennaio 2025 è stato approvato il nuovo Regolamento di Organizzazione e Funzionamento della Cabina di regia della Rete del Lavoro agricolo di Qualità.

La DC Entrate è intervenuta, anche nel 2025, nell'innovazione dei propri servizi e processi, per semplificare le attività e gli adempimenti dei propri stakeholders, aziende ed intermediari, nella Gestione lavoratori agricoli con specifici progetti di innovazione:

- estensione del servizio di emissione centralizzata della lettera di disconoscimento alla gestione privata, il progetto si pone l'obiettivo di estendere le funzionalità del processo di invio delle lettere di disconoscimento e di applicare l'attuale procedura di emissione centralizzata della lettera di disconoscimento destinata alla gestione agricola anche alla gestione privata. La soluzione pertanto uniforma il processo di invio delle comunicazioni di disconoscimento dei rapporti di lavoro per tutte le gestioni. Il sistema rileva le informazioni direttamente dalla fonte del disconoscimento (Verbali WEb), quindi implementa un processo elaborativo finalizzato all'invio della comunicazione di disconoscimento al lavoratore integrandosi con i canali previsti dall'Istituto;
- incorporazione dei processi operativi della Gestione contributiva e della Gestione del credito dei datori di lavoro agricoli nell'ambiente informatico e procedurale della Gestione dipendenti privati non agricoli (Gestione DM), tenuto conto della notevole obsolescenza tecnologica ed operativa dei processi operativi della gestione contributiva e del credito dei datori di lavoro agricoli, il progetto mira a fornire conformità, economicità ed elevati standard qualitativa dei relativi processi operativi mediante il loro totale assorbimento nell'ecosistema informatico della Gestione DM;
- integrazione della Gestione agricola nella piattaforma trasversale di recupero crediti, al fine di standardizzare le procedure di recupero crediti per le diverse gestioni contributive creando una Piattaforma trasversale;
- intervento straordinario formativo per gli operatori della contribuzione agricola, l'obiettivo del progetto è quello di preservare e rafforzare le competenze specialistiche sul territorio, in parte depauperate dal forte turn-over, per cui si impone una azione straordinaria per la conservazione delle competenze e la sua trasmissione ai nuovi assunti;
- semplificazione e automazione della procedura Rete di Qualità Agricoli, per incrementare l'automazione del processo, semplificare il workflow lavorativo e migliorare la comunicazione verso gli utilizzatori (es. il cittadino, le Pubbliche Amministrazioni);

- nuovo Estratto Conto aziende e autonomi agricoli, per creare un nuovo EC che ottimizzi ed unifichi le vecchie e le nuove procedure con l'integrazione dei servizi per le sedi.

Con l'audizione della DC Entrate del 12 febbraio 2026 risulta precisato che nel marzo 2023, a fronte di circa 165.000 potenziali datori di lavoro agricoli che avrebbero potuto accedere alla Rete del Lavoro Agricolo di Qualità, risultavano effettivamente iscritti poco più di 6.500 soggetti.

Attualmente **le imprese iscritte sono 10.664**. In circa tre anni si è quindi registrato un incremento di 4.164 unità, al netto delle espulsioni per perdita dei requisiti, pari al **64% di crescita**. Si tratta di un **risultato significativo**, ottenuto grazie ad azioni convergenti poste in essere:

- dall'opera di *moral suasion* delle Sezioni territoriali della RLAQ, laddove istituite;
- dalle amministrazioni locali che hanno valorizzato l'iscrizione alla Rete nei bandi per l'accesso alle agevolazioni concesse alle imprese agricole;
- dall'introduzione di specifici benefici, come quelli previsti dal Bando ISI INAIL 2024–2025, che riconosce contributi a fondo perduto per il miglioramento della salute e sicurezza in agricoltura.

L'adozione e la pubblicazione sul portale *internet* del nuovo Regolamento della RLAQ, la definizione preventiva dei criteri interpretativi ha consentito alla Cabina di Regia di esaminare un elevato numero di domande anche in un'unica sessione, garantendo un livello di servizio uniforme ed efficiente.

Poiché la RLAQ è sempre più percepita dal livello politico come uno strumento di politica attiva del lavoro con un potenziale ancora inespresso (recentemente è stata svolta una campagna informativa sulle reti televisive nazionali, promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con il supporto dell'Istituto), è ragionevole ipotizzare che in futuro possano essere introdotti incentivi anche di carattere strutturale a favore delle imprese iscritte.

L'adozione del Regolamento ha inoltre posto le basi per la realizzazione di una procedura informatica – attualmente in fase di implementazione nell'ambito del progetto PES del 2024 "Semplificazione e automazione procedura RLAQ", destinata ad automatizzare l'intero processo di gestione della Rete, sia per la Cabina di Regia sia per le Sezioni territoriali. La procedura prevede l'acquisizione in cooperazione applicativa, da parte delle amministrazioni detentrici dei dati (Ministero della Giustizia, Agenzia delle Entrate, INL, INAIL, ASL), di tutte le informazioni necessarie all'istruttoria delle domande e al controllo della permanenza dei requisiti.

La DC Entrate rileva l'opportunità di attribuire la gestione amministrativa delle iscrizioni e dei controlli sui requisiti direttamente alle Direzioni territoriali dell'Istituto, considerata la relazione costante di tali strutture con il tessuto produttivo locale, che garantirebbe un presidio più efficace sul possesso dei requisiti di legittimazione all'iscrizione.

Ciò consentirebbe alla Cabina di Regia di concentrare la propria attività su funzioni strategiche: coordinamento delle Sezioni territoriali, monitoraggio del mercato del lavoro agricolo e formulazione di proposte normative.

Inoltre, per **l'attività di formazione nel lavoro agricolo** si evidenzia che è stato affrontato dall'Istituto mediante un Progetto di evoluzione dei servizi (PES del 2024 "Intervento formativo gestione agricola"), della durata triennale 2023–2025, conclusosi lo scorso anno. La programmazione formativa è stata articolata come segue:

- 2023 - formazione sulla Gestione del credito agricolo;
- 2024 - formazione sulla Gestione contributiva delle aziende agricole;
- 2025 - formazione dedicata ai lavoratori autonomi agricoli e alla gestione del conto assicurativo.

Gli interventi hanno ricevuto un **riscontro positivo** dai territori e, in considerazione della complessità della normativa previdenziale agricola e delle numerose implementazioni informatiche in fase di progettazione, a partire dal 2026 saranno avviati nuovi progetti formativi, anche a supporto delle innovazioni tecnologiche in corso.

Considerato quanto sopra richiamato, in base alla verifica sull'attività dell'Istituto in materia di lavoro agricolo, risultano ancora da realizzare i seguenti indirizzi, richiesti dal CIV:

- completare il processo di ammodernamento delle procedure informatiche, sia a livello centrale che periferico, dell' "Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti" e rendicontare al CIV sui tempi ed efficacia della reingegnerizzazione per accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi al fine di potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati, prevedendo, inoltre, corsi di formazione specifica sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, per compensare la perdita del patrimonio di competenze in materia, dovute anche alla diminuzione del personale dedicato;
- favorire il monitoraggio già previsto dall'art. 6, c. 4-quater del decreto-legge n.91 del 2014 e successive modifiche ed integrazioni, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV dell'attività della Rete del lavoro agricolo di qualità che evidenzi, in particolare, il ruolo dell'INPS sia in seno alla Cabina di regia nazionale e sia nelle sezioni territoriali, indicando altresì le principali iniziative ed azioni intraprese dalle sezioni territoriali per il raggiungimento delle finalità previste dalla legge;
- favorire il monitoraggio e la rendicontazione al CIV della effettiva applicazione di quanto previsto dal comma 6 art. 6, del Decreto-legge n. 91 del 2014 in merito all'orientamento "ispettivo" e, in particolare, come questo si traduca nella programmazione dell'attività ispettiva;
- accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi e potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati.

10.3 - Conto assicurativo

I progetti PNRR e PES del 2025 della DC Entrate concernenti il conto assicurativo hanno puntato: da una parte a semplificare le attività e gli adempimenti dei propri stakeholders, aziende ed intermediari, mettendo a loro disposizione, in modo trasparente e speculare, tutte le informazioni ed i dati presenti nei sistemi dell'Istituto, anche dando evidenza delle regole e degli algoritmi sottesi ai processi interni; dall'altra parte ad automatizzare i processi interni al fine di ridurre le attività a basso valore degli operatori di sede, in modo che gli stessi possano dedicarsi alle attività a maggior valore aggiunto, finalizzati alla corretta e costante implementazione del conto aziendale e del lavoratore.

Tra i **progetti di innovazione** definiti per il 2025 si segnalano:

- adeguamento del **Portale Contributivo**, progetto che prevede una modernizzazione e potenziamento del Portale, web app che consente a consulenti e aziende di accedere ai propri dati contributivi. L'intervento si concentra sull'integrazione di nuove funzionalità e sull'allineamento delle informazioni presenti nel portale con quelle dei sistemi di Gestione Contributiva;
- console per l'automazione della gestione dei criteri di inquadramento delle aziende;
- consultazione e monitoraggio flussi contributivi: l'attività si pone l'obiettivo di definire una piattaforma di accesso e monitoraggio delle **denunce mensili Uniemens**, fornendo una visione integrata e strutturata dei Flussi. Tale progetto mira a definire un punto di accesso centralizzato per le diverse tipologie di informazioni veicolate in Uniemens, che guidi l'utente nell'individuazione del legame esistente tra il contenuto informativo di tali flussi e le Gestioni che ne sono alimentate e che garantisca allo stesso una vista personalizzata e completa delle informazioni contributive e retributive;
- ***EasyINPS***: il servizio, realizzato nel 2025, rivolto ad intermediari e datori di lavoro per la risoluzione delle anomalie, per una maggiore trasparenza e semplificazione; si esplicitano, all'interno delle Note di Rettifiche, non solo le differenze del calcolo della contribuzione dovuta, ma anche le motivazioni, con tutte le informazioni necessarie, circa le cause che hanno generato le differenze di calcolo, tra quanto determinato dai soggetti contribuenti e quanto effettuato dall'Istituto. In modo tale si rendono i soggetti contribuenti autonomi nella definizione tempestiva delle stesse, riducendo le interazioni con le sedi, per avere, appunto, evidenza dei motivi sulle cause della creazione delle NdR;
- implementazione di un **sistema *publisher/subscriber***, con *message broker*, tra le posizioni Uniemens e le prestazioni previdenziali: l'obiettivo del progetto è quello di implementare un sistema, con all'interno un motore, capace di identificare le variazioni all'interno della posizione assicurativa del lavoratore (a partire dall'analisi dei flussi di denuncia ricevuti secondo logiche specifiche) e sulla base di esse, la pubblicazione di eventi, utilizzabili da qualsiasi sistema o applicazione dell'Istituto che ne abbia bisogno;
- orchestratore di processo per verifica e aggiornamento dell'inquadramento delle posizioni retributive e contributive, progetto che si pone l'obiettivo di automatizzare parti di processo, in ambito anagrafica aziende e creazione massiva di flussi Uniemens;

- ripristino massivo delle posizioni assicurative storicizzate dall'invio dei flussi ispettivi: l'obiettivo del progetto è quello di andare a ripristinare automaticamente le posizioni assicurative storicizzate che sono state modificate dai flussi di variazione derivanti da attività ispettive;
- sistema di **verifica e sistemazione automatizzata**: un sistema automatizzato e centralizzato per la sistemazione delle posizioni individuali che presentano anomalie ovvero per attivare i processi di regolarizzazione delle omissioni contributive preordinate al rientro «in bonis». Promuove comportamenti trasparenti e responsabili tra l'Istituto, le aziende e i loro intermediari mediante l'attivazione di dinamiche di collaborazione proattiva per la generazione automatizzata di flussi retributivi e contributivi;
- **Banca Dati Contributiva (BDC)**, la nuova applicazione (Msg. Hermes n. 2994 del 2024, operativo dal 2025) raccoglie tutte le denunce trasmesse nel tempo dalle Amministrazioni e dagli Enti gestiti dalla Direzione generale degli Istituti di Previdenza del Ministero del Tesoro, dall'INPDAP e confluiti, da ultimo, nella Gestione dipendenti pubblici. Prima della creazione della BDC, infatti, le diverse banche dati (GEA,770, "Circolare 38", DMA, UNIEMENS\ListaPOSPA) erano consultabili solo singolarmente (in ambiente SIN);
- **dismissione procedure** entrate del **SIN**, il progetto è finalizzato alla dismissione delle applicazioni presenti in ambiente SIN, con contestuale ricollocazione nella Intranet aziendale (Msg.Hermes n. 2085 e n. 3195del 2024). Le migrazioni rappresentano l'occasione per l'efficientamento, la semplificazione e, in alcuni casi, la reingegnerizzazione dei processi. In una prima fase l'attività ha coinvolto le applicazioni "Visualizzazione DMA" e "Compilazione Manuale DMA". Successivamente sono state rilasciate nella Intranet la nuova applicazione "Report Entrate GDP" (che ha sostituito l'applicazione SIN "Reportistica di Area") e le funzionalità "Trattamento errori iscritto DMA", "Gestione delle denunce prescritte" e "Controllo congruità quadri ante 2005" nell'applicazione "Visualizzazione DMA", che hanno sostituito le corrispondenti funzionalità di SIN;
- scoperture Contributive GDP: il rilascio della procedura "**Scoperture contributive GDP**", a seguito di reingegnerizzazione dell'applicativo SIN "Enti inadempienti" (Msg. Hermes n.3749 del 2024). Come la precedente, la nuova procedura ha l'obiettivo di verificare, per singola mensilità, l'avvenuto invio della denuncia mensile UNIEMENS/ListaPosPA in presenza di un obbligo contributivo a carico di Enti o Amministrazioni pubbliche registrate nell'Anagrafe delle persone giuridiche iscritte alla GDP. La nuova procedura, completamente automatizzata, non prevede attività operative in capo alle strutture territoriali. Pertanto, a seconda dell'irregolarità rilevata dall'Istituto, il datore di lavoro è tenuto a trasmettere le denunce mancanti ovvero a comunicare la sospensione o la cessazione dell'obbligo di denuncia per i periodi oggetto di notifica;
- *refactoring* e *restyling* del **Portale delle Prestazioni Occasionali**, con il progetto PES del 2023 " PrestO", identificato come nuovo progetto PNRR per il 2024, PNRR.140 –"Realizzazione restyling sito libretto famiglia") è stata realizzata la trasformazione digitale e tecnologica del portale web delle Prestazioni

Occasionali, attraverso una riprogettazione completa, architetturale e tecnologica, con un approccio Utente Centrico e il coinvolgimento degli stakeholder nell'ottica di semplificare le attività sia degli utilizzatori (datori di lavoro) delle prestazioni di lavoro occasionale, sia dei prestatori (lavoratori). Nel biennio 2025-2026 si intende estendere la platea di utenti del nuovo sistema a Patronati e Intermediari, Prestatori, Eredi di utilizzatori Libretto Famiglia, Utilizzatori Aziende e Società Sportive.

La DC Entrate, nell'audizione del 12 febbraio, precisa che è proseguita, in merito all'applicativo **P.R.I.S.M.A.** (PRospetto Informativo Sintetico MAssimale) la realizzazione di ulteriori miglioramenti del prospetto informativo per i datori di lavoro tenuti all'obbligo di denuncia contributiva, utile a fissare i corretti requisiti per l'applicazione del massimale contributivo (art. 2, comma 18 della legge 8 agosto 1995, n. 335). A seguito della pubblicazione della circolare n. 48 del 25 marzo 2024, sono proseguite le ulteriori analisi per l'implementazione delle categorie di contributi inclusi nel prospetto (contribuzione estera).

La piattaforma è in grado di realizzare il colloquio con ulteriori archivi, al fine di reperire informazioni previdenziali riferite al complesso della posizione assicurativa del lavoratore (riscatti, accrediti figurativi, domande di opzione al sistema contributivo). In particolare, essa fornisce, oltre ai principali dati previdenziali inerenti alle gestioni pubbliche, anche la data (ed eventuale esito positivo) dell'opzione di disapplicazione del massimale contributivo dei lavoratori per i quali non siano previste forme di previdenza complementari di cui all'art. 21 DL. n. 4 del 2019 convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26 e s.m.i.

Nel 2024 (anno di rilascio della funzionalità) le richieste di attestazione sono state ca. 215.000, per un totale di 150.000 prospetti prodotti. **Nel 2025 sono state presentate ca. 150.000 richieste, per un totale di 115.000 prospetti rilasciati.**

È in corso di pubblicazione il messaggio relativo al rilascio della procedura anche per i datori di lavoro pubblici e sarà avviata una specifica interlocuzione con Mef-NoiPA.

Nelle audizioni dell'11 e 12 febbraio 2026 la DC Pensioni ha evidenziato il in particolare il **PES del 2024** "Procedura per aggiornamento automatico degli archivi FSPA" (da concludersi il 31 dicembre 2026). Il progetto mirante alla realizzazione di una procedura per aggiornamento automatico degli archivi FSPA a seguito del perfezionamento dell'operazione di ricongiunzione, su fondi speciali: 5 (FS, PT, TT, VL, EL) si concluderà alla fine del 2026.

Si evidenzia che il progetto riguarda l'automatizzazione dell'acquisizione dei periodi di **riscatto** e **ricongiunzione** nell'archivio FSPA, eliminando l'attuale intervento manuale dell'operatore. L'automatismo consente l'inserimento dei periodi direttamente a seguito del perfezionamento della domanda, senza la necessità di compilare manualmente i singoli campi.

Al 31 dicembre 2025 è stata realizzata l'analisi per configurare il piano di progetto da realizzarsi nel corso del corrente anno.

Il Legislatore è intervenuto nuovamente con un provvedimento di proroga della sospensione dei termini di applicazione del regime di **prescrizione contributiva** per le amministrazioni pubbliche. A seguito del Msg. Hermes n. 87 del 10 gennaio 2025 pertanto, le Amministrazioni pubbliche che hanno provveduto, entro il

31 dicembre 2025, all'adempimento, anche in modalità rateale, degli obblighi di cui ai commi 10-bis e 10-ter dell'articolo 3 della legge n. 335 del 1995 non saranno tenute a corrispondere le sanzioni civili di cui ai commi 8 e 9 dell'articolo 116 della legge n. 388 del 2000.

Con Msg. Hermes n. 856 dell'11 marzo 2025 l'Istituto ha provveduto a fornire chiarimenti in merito alla disciplina della prescrizione dei contributi dovuti dai datori di lavoro privati che versano nelle Casse pensionistiche della Gestione dipendenti pubblici, a seguito delle richieste pervenute al riguardo, con particolare riferimento a casi di ricorsi avverso note di debito da regolarizzazioni contributive, promossi dai datori di lavoro in questione, nei quali è stata proposta l'eccezione di prescrizione.

Con Circolare n. 48 del 24 febbraio 2025, l'Istituto ha illustrato le modifiche alla disciplina sulla costituzione della rendita vitalizia, in relazione a contributi pensionistici obbligatori non versati e prescritti, apportate dall'articolo 30 della legge 13 dicembre 2024, n. 203, che ha introdotto il comma settimo all'articolo 13 della legge 12 agosto 1962, n. 1338.

Con Circolare n. 55 del 5 marzo 2025 è stato istituito presso la Direzione Servizi al territorio il "Polo nazionale del Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco (CNVVF)" con decorrenza 1° marzo 2025.

Con Circolare n. 70 del 27 marzo 2025 si è disciplinata l'inapplicabilità fino al 31 dicembre 2025 dei termini di prescrizione delle contribuzioni di previdenza e di assistenza sociale obbligatoria dovute dalle pubbliche Amministrazioni alla Gestione dipendenti pubblici, per i periodi retributivi fino al 31 dicembre 2020, e alla Gestione separata. Regime sanzionatorio.

Con Msg. Hermes n.2553 del 2 settembre 2025, nell'ambito dei PES 2024, si comunica che sono state realizzate le attività finalizzate alla realizzazione di una nuova modalità di esposizione dei dati dell'estratto conto contributivo, relative al progetto PES del 2024, intitolato "*Realizzazione del progetto di esposizione dei dati del conto assicurativo UNEX in modo unificato"* Tale progetto ha lo scopo di consentire all'interessato la consultazione in ordine cronologico dei periodi contributivi con l'indicazione, per ognuno di essi, della Gestione/Fondo di riferimento, determinando uno snellimento del servizio di consultazione e una visione immediata e intuitiva della complessiva posizione assicurativa.

Con Msg. Hermes n.2730 del 19 settembre 2025, per la Gestione dipendenti pubblici (GDP) -Sezione "Servizi GDP" del Cassetto Previdenziale del Contribuente - si comunica il rilascio dei nuovi applicativi "Sistemazione del Conto Assicurativo tramite denuncia precompilata (SCAD)" e "Banca dati contributiva". L'applicativo SCAD consente all'operatore abilitato di prendere in carico una posizione assicurativa, apportare modifiche, integrare i dati e trasmettere all'INPS la denuncia in formato Uniemens/ListaPosPA a "Variazione". Le denunce generate presentano pieno valore giuridico, con controlli di congruità e rispetto delle regole di prescrizione.

Con Circolare n.118 del 12 agosto 2025 per la Gestione pubblica sono state fornite le indicazioni per gli adempimenti contributivi per i periodi di paga fino al 31 dicembre 2004 (articolo 1, commi da 131 a 133, della legge 30 dicembre 2023, n. 213). Si stabilisce l'inibizione della funzionalità di "Nuova PAssWeb" a disposizione dei datori di lavoro per l'aggiornamento e la sistemazione delle posizioni assicurative dei

dipendenti iscritti alle Casse CPDEL, CPS, CPI e INADEL. Gli applicativi sono accessibili dal Cassetto Previdenziale del Contribuente – Sezione Servizi GDP **a partire dal 1° ottobre 2025.**

La DC Entrate precisa che le denunce pervenute tramite l'applicativo Sistemazione Conto Assicurativo tramite Denunce (SCAD) all' 11 febbraio 2026, risultano 3296 Enti distinti che hanno trasmesso 32.811 invii, per +28.500 lavoratori.

Con successivo messaggio, n. 3882 del 22 dicembre 2025, sono stati forniti chiarimenti e indicazioni operative ai datori di lavoro e alle Strutture dell'Istituto, finalizzati a:

- risolvere i casi di blocco delle denunce generate da SCAD, verificatisi nella fase di trasmissione, dovuti al disallineamento tra i dati anagrafici presenti in "Nuova PAssweb" e quelli contenuti nell'Anagrafe dei datori di lavoro della GDP;
- illustrare gli adempimenti da attuare nell'applicativo "Gestione deleghe" per consentire agli operatori delle Amministrazioni e degli Enti di accedere a SCAD.

La DC Entrate evidenzia l'attività di sistemazione massiva delle posizioni assicurative dei lavoratori dipendenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. I lavoratori alle dipendenze delle Autorità Amministrative Indipendenti, o transitati nei relativi ruoli ove provenienti da altre Amministrazioni, in considerazione della natura delle funzioni svolte dagli organismi in oggetto, preordinati alla regolamentazione e alla tutela di interessi pubblici di rilevanza costituzionale, devono essere iscritti in gestione pubblica (circolare INPDAP n. 46 del 27 luglio 2004 e circolare INPS n. 143 del 9 novembre 2010). È in fase di completamento la sistemazione con oscuramento delle relative posizioni in A.G.O. e conseguente visualizzazione nella sola gestione pubblica.

Il 17 settembre 2025 si è svolta la **prima riunione del Comitato tecnico** istituito ai sensi dell'art. 6 del Protocollo d'Intesa tra **Esercito Italiano e INPS,** rinnovato lo scorso 27 marzo. Il Comitato Tecnico è stato istituito per analizzare eventuali criticità e proporre le soluzioni idonee alla efficiente gestione della collaborazione Esercito e INPS. Tra i temi affrontati si segnalano la liquidazione in modalità telematica del Trattamento di fine rapporto (TFR); le riliquidazioni di pensione e Trattamento di fine servizio (TFS) del personale militare e civile cessato direttamente in riserva; il regime TFS–TFR personale militare transitato ai ruoli civili.

Il processo di sistemazione dei conti assicurativi della Gestione Pubblica risulta ancora condizionato per la Cassa per i trattamenti pensionistici **(CTPS)** dall'aver mantenuto per un periodo transitorio in capo ai Ministeri la competenza nella gestione di centinaia di migliaia di domande di riscatto, ricongiunzione e computo (c.d. domande *ante subentro*) presentate fino al 31 agosto 2000 (personale scolastico), fino al 30 settembre 2005 (per le generalità dei dipendenti degli altri Ministeri) e fino al 31 dicembre 2009 (Forze armate e di polizia). Nel merito l'Istituto è rimasto pesantemente condizionato dai costanti ritardi nei tempi di definizione da parte delle Amministrazioni centrali.

L'INPS, per il **Comparto Difesa** ha istituito Poli *nazionali specialistici* per la sistemazione delle posizioni assicurative e il pagamento delle varie prestazioni (prima liquidazione pensione, prestiti, TFS) dei Carabinieri

e dell'Esercito (Polo Chieti), della Guardia Di Finanza (Viterbo), dell'Aeronautica (Roma Tuscolano) e della Marina Militare (La Spezia) e, da ultimo il 1° marzo 2025 il Polo nazionale CCVVF presso la Direzione Servizi al Territorio.

L'Istituto ha messo a disposizione degli iscritti dipendenti pubblici, la possibilità di consultare l'estratto conto informativo e di richiedere le opportune variazioni o integrazioni attraverso la Richiesta di Variazione della Posizione Assicurativa (RVPA), con termini procedimentali di 90 giorni.

Gli iscritti alla Gestione Privata possono intervenire personalmente verificando la correttezza e la completezza della propria posizione assicurativa e segnalando eventuali anomalie, consultando l'estratto conto informativo e richiedere le opportune variazioni o integrazioni utilizzando l'applicazione "Segnalazioni Contributive' presente nel menu 'Cassetto Previdenziale del Cittadino".

FASE (*Fascicolo delle segnalazioni contributive*) nasce come spazio elettronico in cui memorizzare gli eventi di variazione contributiva intervenuti sulla posizione assicurativa individuale a seguito di un procedimento d'ufficio. Soltanto successivamente diventa anche uno strumento a disposizione del lavoratore per richiedere *on line* l'accredito o la modifica di periodi contributivi.

A tal proposito la Direttiva del Direttore Generale n. 3 del 3 agosto 2022 "Linee guida Conto assicurativo e pensioni in cumulo", aveva fornito indicazioni in merito alla necessità di implementare le procedure gestionali delle richieste di variazione della posizione assicurativa, con riguardo alle funzionalità di: segnalazione quando siano pendenti domande di sistemazione del conto ancora in corso di definizione. A seguito della Direttiva in particolare si è prevista **l'unificazione di RVPA e FASE**, come da Piano *performance*.

L'Istituto ha rilasciato in fase sperimentale l'applicativo **VARCO** (VARiazione COntributiva), con l'obiettivo di: integrare progressivamente le funzionalità di RVPA (Richiesta di Variazione della Posizione Assicurativa per i periodi assicurati presso la Gestione pubblica) e di FASE (Segnalazioni Contributive per i periodi assicurati presso la Gestione privata), **unificando la gestione delle richieste per garantire un sistema stabile e *user-friendly*** che supporti sia il cittadino (anche attraverso l'assistenza fornita dal Contact Center e dagli Istituti di Patronato), che l'operatore INPS.

La DC Entrate in sede di audizione precisa che **continua l'attività di unificazione operativa delle procedure FA.SE. e RVPA.** per la presentazione di richieste di aggiornamento del conto individuale da parte dell'utenza, attraverso l'unificazione dei sistemi di attivazione esterna delle verifiche (cd. procedura VARCO LAV).

Una prima *release* sperimentale della nuova applicazione, avviata a dicembre 2023 e rimodulata in corso d'opera, ha riguardato le funzioni di caricamento e salvataggio in bozza delle segnalazioni contributive e degli eventuali allegati. L'applicativo ha ricevuto dagli utenti esterni coinvolti nella sperimentazione *feedback* positivi sull'accessibilità ed usabilità dello stesso. Contestualmente, sono state progettate e sviluppate implementazioni procedurali volte alla corretta gestione delle domande di sistemazione contributiva, con particolare riferimento all'assegnazione delle segnalazioni alle sedi secondo criteri di competenza prefissati.

Nel corso del primo trimestre 2026 verrà avviata, si precisa inoltre, una nuova fase di sperimentazione dell'applicativo VARCO LAV rivolta esclusivamente all'utente interno: in particolare, tale fase riguarderà la

registrazione delle movimentazioni contributive d'ufficio e quelle effettuate a seguito di domande di sistemazione eccezionalmente presentate allo sportello. Nel corso della stessa sarà testata l'integrazione di VARCO LAV con i sistemi trasversali Metaprocesso, *Worklist e Myworkspace*. In merito a questa attività, è in corso di predisposizione il necessario materiale di supporto - manuali operativi, tutorial, FAQ – per l'utente.

Si fa presente che, nel corso della recente campagna Audit su "accredito contribuzione apprendista artigiano", condotta in collaborazione con la DC Pensioni, è emersa la necessità di tracciare con esattezza la sequenza cronologica delle registrazioni delle informazioni su FA.SE., con particolare riferimento agli allegati inseriti dagli utenti e dagli operatori di Sede. A tal fine, è prevista la realizzazione di apposita implementazione dell'applicativo VARCO LAV che, come detto, sostituirà, integrandoli, FA.SE e RVPA. Infine, è in via di sviluppo l'attività di integrazione con i gruppi dell'Orchestratore Comunicazioni e della Postalizzazione finalizzata alla trasmissione del provvedimento di definizione delle segnalazioni contributive che saranno gestite da VARCO LAV. **Ad oggi, il CIV registra la lunghezza della fase sperimentale per la piena operatività dell'applicativo VARCO**, **in sostituzione degli applicativi precedenti.**

Posizione assicurativa lavoratori pubblici			
Gestioni	**Assicurati attivi al 31.12.2024**	**Posizione assicurative aggiornate al 31.12.2025**	**Situazioni non certificate al 31.12.2025**
CTPS	2.100.162	84.930	451.126
CPDEL	1.179.320	37.605	194.641
CPS	120.242	3.353	14.682
CPI	20.935	401	5.728
CPUG	2.779	112	918
TOTALE	**3.423.438**	**126.401**	**667.095**

Fonte: Andamento produttivo al 31 dicembre 2025 – Elaborazione Segreteria del CIV

Richieste di variazione della posizione assicurativa - RVPA					
GESTIONI	**Richieste arretrate al 1.1.2025**	**Richieste pervenute al 31.12.2025**	**Richieste aggiornate al 31.12.2025**	**Richieste in attesa di risposta da amministrazione competente al 31.12.2025**	**Di cui con tempo di risposta dell'amministrazione competente superiore a 99gg**
CTPS	244.312	77.267	110.542	211.037	18.583
CPDEL	74.886	32.836	34.450	73.272	4.777
CPS	4.741	1.446	2.050	4.137	264
CPI	4.630	951	1.065	4.516	511
CPUG	438	193	170	461	54
Non disponibile	4.296	1.442	900	4.838	29
TOTALE	**333.303**	**114.135**	**149.177**	**298.261**	**24.218**

Fonte: Andamento produttivo al 31 dicembre 2025 – Elaborazione Segreteria del CIV

Nota: per richieste aggiornate si fa riferimento a tutte le richieste con processo di aggiornamento completato

Richieste di Riscatto				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1.01.2025	Richieste pervenute al 31.12.2025	Richieste aggiornate al 31.12.2025	Richieste da aggiornare al 31.12.2025
TOTALE	197.623	33.747	41.469	189.916

Fonte: Andamento produttivo al 30 settembre 2025 - Elaborazione Segreteria del CIV

Richieste di Ricongiunzioni				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1.01.2025	Richieste pervenute al 31.12.2025	Richieste aggiornate al 31.12.2025	Richieste da aggiornare al 31.12.2025
TOTALE	316.174	105.248	109.032	312.830

Fonte: Andamento produttivo al 30 settembre 2025 - Elaborazione Segreteria del CIV

Richieste di Computo				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1.01.2025	Richieste pervenute al 31.12.2025	Richieste aggiornate al 31.12.2025	Richieste da aggiornare al 31.12.2025
TOTALE	66.970	12.894	18.804	61.061

Fonte: Andamento produttivo al 30 settembre 2025 - Elaborazione Segreteria del CIV

Richieste di accrediti figurativi				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1.01.2025	Richieste pervenute al 31.12.2025	Richieste aggiornate al 31.12.2025	Richieste da aggiornare al 31.12.2025
TOTALE	87.308	31.869	35.235	83.942

Fonte: Andamento produttivo al 30 settembre 2025 - Elaborazione Segreteria del CIV

Dal **monitoraggio della DC Entrate, RVPA-FASE**, pubblicato il 9 marzo 2026, si evidenzia che per quanto concerne le Richieste di Variazione della Posizione Assicurativa (RVPA), viene in rilievo che nel corso del 2° semestre 2025 siano pervenute n. **45.400** RVPA rispetto alle quali risulta un tasso di lavorazione nello stesso periodo pari al **21,92%** del totale. Si nota pertanto un aumento del 5,64% del tasso di lavorazione relativo al secondo semestre 2025 rispetto a quello relativo al primo semestre 2025.

Avendo riguardo alle Segnalazioni Contributive presentate tramite l'applicativo Fa.Se, si rileva come nel secondo semestre 2025 ne siano pervenute n. **261.398** rispetto alle quali si registra un tasso di lavorazione, nello stesso periodo, pari all' **86,04%.**

Si nota pertanto che **36.499** segnalazioni contributive pervenute nel secondo semestre 2025 non risultano definite.

Dati complessivi RVPA Nazionale (1) - Focus II semestre 2025										
GESTIONE (1)	**GIACENZA AL 30.06.2025 (2)**	**PERVENUTO 01.07.2025 – 31.12.2025 (3)**	**DEFINITO 01.07.2025 – 31.12.2025 (4)**	**% RVPA AGGIORNATE 2 SEMESTRE 2025 SU TOTALE (5)**	**% RVPA AGGIORNATE 1 SEMESTRE 2025 SU TOTALE (6)**	**GIACENZA AL 31.12.2025 (7)**	**CONFRONTO GIACENZA AL 31.12.2025 RISPETTO AL SEMESTRE PRECEDENTE (8)**	**ATTESA DI RISP AMM COMPETENTE (9)**	**di cui ATTESA DI RISP DA OLTRE 90 GG(10)**	**% RVPA IN ATTESA DI RISP AMM COMPETENTE SU TOTALE (11)**
C.P.D.E.L.	80.879	10.830	18.384	20,05	16,58	73.272	-7607	4.777	4.537	4,43
C.P.I.	4.769	376	629	12,23	8,38	4.516	-253	511	511	9,16
C.P.S.	4.817	473	1.153	21,8	15,7	4.137	-680	264	253	4,27
C.P.U.G.	481	51	71	13,35	17,07	461	-20	54	51	8,56
C.T.P.S.	240.853	33.313	63.004	22,98	16,49	211.037	-29816	18.583	17.108	5,78
No Cassa Pens.	4.792	357	490	9,52	7,62	4.838	46	29	24	0,51
TOTALE	**336.591**	**45.400**	**83.731**	**21,92**	**16,28**	**298.261**	**-38330**	**24.218**	**22.484**	**5,41**

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Entrate

Nota (1) Gestione della Posizione Assicurativa (Ultimo Rapporto di Lavoro)

Nota (2) RVPA Aperte al 30.06.2025

Nota (3) RVPA pervenute nel periodo 01.07.2025 – 31.12.2025

Nota (4) RVPA aggiornate nel periodo 01.07.2025 – 31.12.2025

Nota (5) Percentuale RVPA aggiornate dal 01.07.2025 al 31.12.2025 rispetto al totale di RVPA al 31.12.2025 (nota 2 + 3)

Nota (6) Percentuale RVPA aggiornate dal 01.01.2025 al 30.06.2025 rispetto al totale di RVPA al 30.06.2025

Nota (7) RVPA Aperte al 31.12.2025

Nota (8) Confronto tra RVPA Aperte al 30.06.2025 e al 31.12.2025

Nota (9) RVPA Aperte in attesa di risposta dal datore di lavoro al 31.12.2025

Nota (10) RVPA Aperte in attesa di risposta dal datore di lavoro da oltre 90 giorni al 31.12.2025

Dati complessivi gestioni private (1)										
Gestione	**N. Segnalazioni contributive non ancora definite al 31.12.2025 con data presentazione fino al 30.06.2025**	**N. Segnalazioni contributive definite al 30.06.2025 e pervenute nel primo semestre 2025**	**N. Segnalazioni contributive non ancora definite al 30.06.2025 e pervenute nel primo semestre 2025**	**N. Segnalazioni contributive definite al 31.12.2025 e pervenute nel secondo semestre 2025**	**N. Segnalazioni contributive non ancora definite al 31.12.2025 e pervenute nel secondo semestre 2025**	**Totale segnalazioni contributive pervenute nel primo semestre 2025**	**Totale segnalazioni contributive pervenute nel secondo semestre 2025**	**% segnalazioni contributive definite nel 1° semestre 2025 (1)**	**% segnalazioni contributive definite nel 2° semestre 2025 (2)**	**Variazione % segnalazioni contributive definite tra 1° semestre 2025 e 2° semestre 2025 (3)**
DIPENDENTI DEL SETTORE PRIVATO E LAVORATORI AUTONOMI	29.894	249.589	41.594	213.222	32.146	291.183	245.368	85,72	86,9	1,18
FONDI SPECIALI DI PREVIDENZA	930	1.862	529	1.294	670	2.391	1.964	77,88	65,89	-11,99
GESTIONE SEPARATA (art. 2, comma 26, L. 335/1995)	3.025	9.436	2.732	8.646	2.447	12.168	11.093	77,55	77,94	0,39
DIRIGENTI DI AZIENDA ISCRITTI ALL'EX INPDAI	96	73	41	53	30	114	83	64,04	63,86	-0,18
FONDO CLERO	21	15	5	24	9	20	33	75	72,73	-2,27
LAVORATORI DELLO SPETTACOLO E SPORTIVI PROFESSIONISTI	1.757	938	1.826	1.660	1.197	2.764	2.857	33,94	58,1	24,16
TOTALE	**35.723**	**261.913**	**46.727**	**224.899**	**36.499**	**308.640**	**261.398**			

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Entrate

Nota (1) Percentuale segnalazioni contributive definite dal 01.01.2025 al 30.06.2025 rispetto al totale di segnalazioni contributive pervenute nel 1°semestre 2025

Nota (2) Percentuale segnalazioni contributive definite dal 01.07.2025 al 31.12.2025 rispetto al totale di segnalazioni contributive pervenute nel 2 semestre 2025

Nota (3) Variazione percentuale fra tasso di definizione del 1° semestre 2025 e tasso di definizione del 2°semestre 2025

Dalle Tabelle estratte dall'Andamento Produttivo parte seconda, redatte in base alla deliberazione n. 9 del 30 giugno 2021 del CIV e successive modifiche, si evidenzia **una scarsa capacità di smaltimento dell'arretrato** nell'ambito sia della sistemazione del conto assicurativo, che per i riscatti e ricongiunzioni della Gestione Pubblica. **Risulta necessario un monitoraggio e una rendicontazione al CIV delle RVPA in giacenza per le singole Casse previdenziali**, anche in rapporto con la nuova procedura VARCO.

L'Istituto continua ad essere impegnato in un **piano di miglioramento delle fasi che compongono il processo di estratto conto certificativo**, con esclusione del personale del comparto difesa, sicurezza e soccorso pubblico, e al nella conseguente automazione dell'estratto conto certificativo, un progetto che ha previsto: presa in carico della domanda, prelievo del conto assicurativo aggiornato, analisi della contribuzione finalizzata alla definizione, elaborazione del conto assicurativo normalizzato**. Più volte è stato ribadito che tale attività dovrà arrivare ad una certificazione unica di tutta la posizione assicurativa** della carriera del lavoratore.

Nel corso del 2025, come descritto con Msg Hermes n. 2464 del 11 agosto 2025, in attuazione del Progetto PNRR n. 62 (da Det. DG n. 1 del 2022), con i Msg. Hermes n. 1727 del 12 maggio 2023, n. 2866 del 2 agosto 2023 e n. 4301 del 1° dicembre 2023, sono state comunicate le varie fasi di rilascio dell'emissione degli estratti conto individuali ai sensi dell'art. 54 della legge n.88 del 1989 per gli iscritti alla Gestione Dipendenti Pubblici.

Con il Msg. Hermes n. 4649 del 22 dicembre 2023 è stata avviata, in via sperimentale, l'automazione del ciclo di trattazione degli estratti conto certificativi in presenza di più gestioni tra loro non dialoganti, nelle sedi territoriali delle seguenti Direzioni: Direzione Regionale Campania - Direzione Regionale Friuli-Venezia Giulia - DCM Napoli.

Visti gli esiti positivi della prima fase sperimentale, con Msg. Hermes n. 2320 del 21 giugno 2024 è stata estesa la sperimentazione anche alle sedi territoriali ricadenti nelle seguenti Direzioni: Direzione Regionale Calabria - Direzione Regionale Marche - Direzione Regionale Emilia-Romagna - Direzione Regionale Piemonte - Direzione Regionale Sicilia.

A conclusione della fase sperimentale è stata estesa a tutte le sedi, dal giorno 8 agosto 2025, la lavorazione della trattazione degli estratti conto certificativi in presenza di più gestioni tra loro non dialoganti.

L'Estratto Conto Certificativo (Ecocert) è un documento che attesta i contributi che un lavoratore ha versato nel corso della sua vita lavorativa; si differenzia dall'Estratto conto contributivo/previdenziale per la sua natura certificativa e, a differenza di quest'ultimo, necessita di una verifica da parte degli operatori prima del suo rilascio. **Grazie alla realizzazione degli ECOCERT plurimi** le sedi hanno la possibilità di gestire l'estratto conto certificativo nella sua interezza (comprensiva di tutte le gestioni trattate da INPS (escluse Casse esterne) riducendo il numero di domande di Ecocert da parte degli utenti che prima erano necessarie per fornire una visione complessiva della situazione contributiva ai fini della valutazione del periodo utile per il raggiungimento dei requisiti a pensione.

Dati aggiornati al 31.12.2025 (da ott. 2024)

ECOCERT Gestione Pubblica *esclusi militari	TOTALE ECOCERT plurimi	ECOCERT Plurimi con 2 fondi *(di cui del Totale plurimi)	ECOCERT Plurimi con più di 2 fondi *(di cui del Totale plurimi)	Riduzione numero domande di ECOCERT necessarie
58.423	121.938	106.938	15.000	136.938

Fonte: Elaborazione della Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - DC Pensioni

Si sottolinea che ad oggi l'attività non risulta ancora aver conseguito l'obbiettivo finale.

Medesima valutazione occorre esprimere su tutte le fasi di applicazione della Direttiva del Direttore Generale n.3 del 3 agosto 2022 "Linee guida conto assicurativo e Pensioni in cumulo" finalizzata al costante aggiornamento dell'estratto conto degli assicurati che costituisce il necessario presupposto per il corretto e tempestivo riconoscimento delle prestazioni da parte dell'Istituto.

Con riferimento ai Controlli automatizzati e massivi dell'estratto conto (SICO: rilascio liste con errori sul conto – individuazione anomalie a livello di flusso), che rappresenta strumento di ausilio per le attività di manutenzione delle posizioni assicurative, risultano essere state rilasciate, d'intesa tra DC Pensioni e la DC Entrate, liste di errori sul conto per la sistemazione delle posizioni di soggetti più prossimi alla pensione (soggetti non pensionati nati tra il 1955 e il 1964, con almeno 5 anni di contributi, con errori sul conto causati da anomalie negli archivi ARPA, O1M, Emens).

Il sistema SI.CO. è stato realizzato in tal senso per assicurare la gestione unitaria ed orchestrata del conto (Msg Hermes n. 119 del 14 gennaio 2025).

Nell'ambito del progetto PES "SICO 2.0, Sistema integrato di verifica e sistemazione del Conto", avviato in attuazione della Direttiva 3 del 2022 del DG, è stata rilasciata in produzione la nuova applicazione **SICO 2.0**, che consente di verificare e gestire la posizione assicurativa in modo unitario, a prescindere dalla numerosità delle gestioni che compongono il conto dell'assicurato, attraverso un processo di orchestrazione degli interventi sulle posizioni nelle diverse gestioni.

Considerata la rilevanza strategica del nuovo sistema e il suo impatto sui processi operativi si è avviata la sperimentazione su alcune sedi pilota (es. Mantova, Varese, Catania, Palermo, Savona, etc.), per cui è stata prevista una specifica attività formativa (PEI DCTII del 23 dicembre 2025).

SI.CO. consente agli operatori: di inserire richieste di verifica del conto con attivazione del processo di sistemazione in caso di anomalie, consultare le richieste di verifica e sistemazione attivate, incluse quelle provenienti dalle prestazioni pensionistiche in lavorazione; inserire richieste massive di verifica del conto; gestire l'intero processo di verifica e sistemazione del conto. Tale sistema è integrato nella filiera di lavorazione costituita dai sistemi Domus Metaprocesso*, Worklist* e *MyWorkspace,* che supportano l'intero processo operativo.

La DC Entrate precisa in sede di audizione che alla data del 6 febbraio 2026 risulta definito l'85,88% delle posizioni assicurative presenti nelle liste. Nel corso del primo trimestre 2026 le liste Si.Co. saranno ulteriormente ampliate, estendendo la lavorazione alle posizioni assicurative dei nati tra il 1970 e il 1974, con riserva di includere nel corso dell'anno anche le fasce d'età successive. L'obiettivo è quello di rimuovere,

entro la fine del corrente anno, la totalità delle maggiori anomalie presenti nel conto dei soggetti interessati, in coerenza con gli obiettivi della citata Direttiva n.3.

Si registra, inoltre, la conclusione il 28 febbraio 2025 del progetto di esposizione dei dati del conto assicurativo UNEX in modo unificato. Il progetto consente all'interessato, attraverso l'esposizione dei dati del conto assicurativo UNEX in modo unificato, la consultazione con una visualizzazione cronologica dei periodi contributivi e la gestione di riferimento, con uno snellimento delle modalità di consultazione e visione complessiva della posizione assicurativa all'utente interno e all'assicurato.

Nella versione definitiva del front end è presente il folder riepilogativo, riportante la contribuzione completa del soggetto in ordine cronologico. Viene mostrato un folder quando un soggetto ha contribuzione in due o più gestioni (FPLD, Gestione pubblica, Spettacolo, gestione separata e Fondo clero). Le informazioni presenti nel folder sono quelle comuni a tutte le gestioni con riferimento al fondo a cui ciascun periodo si riferisce.

A tal proposito, il CIV ribadisce - come nella Relazione di Verifica 2024 - che occorre **superare la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sui soggetti più prossimi alla pensione**; **è necessario perseguire la certezza dell'estratto conto contributivo anche per coloro che sono in età lavorativa, tenuto conto dell'importanza della consapevolezza della propria storia contributiva in ordine a scelte personali di cambiamento, sospensione lavorativa o prospettiva pensionistica.**

In conclusione, dalla verifica effettuata in materia di aggiornamento della posizione assicurativa per l'anno 2025, risultano ancora da realizzare i seguenti indirizzi richiesti dal CIV:

- adottare un *cronoprogramma* da aggiornarsi annualmente per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative, superando la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sugli assicurati prossimi al pensionamento, procedendo allo smaltimento dell'arretrato e alla definizione dei crediti da esigere; i **dati riportati nell'andamento produttivo evidenziano un gap notevole nel raggiungimento dell'obiettivo dell'aggiornamento delle posizioni assicurative;**
- monitorare e rendicontare semestralmente al CIV gli effetti della Direttiva n. 3 del 2022 del Direttore Generale anche al fine di potenziare il controllo tra dati inseriti nella domanda telematica e dati presenti in posizione assicurativa; completare il processo di automazione del conto assicurativo con la riduzione dei casi di rettifica manuale e realizzazione degli strumenti consulenziali e di simulazione del calcolo della pensione per gli iscritti a tutte le Gestioni. Oltre che sul riconoscimento delle ricostituzioni e dei ricalcoli pensionistici sia nella Gestione privata che pubblica; rilascio degli EcoCert sia per la Gestione Privata che per la Gestione Pubblica; alla razionalizzazione delle domande di variazione della posizione assicurativa (RVPA, FASE, VARCO) e processo di automazione del conto assicurativo con la riduzione dei casi di rettifica manuale;
- non risulta promossa da parte dell'Istituto, una proposta normativa che consideri la decorrenza del termine di prescrizione dei contributi coerente con la contemporanea possibilità del lavoratore di poter

verificare la correttezza del proprio estratto contributivo, alla luce degli interventi normativi del Legislatore previsti dalla Legge 30 dicembre 2023, n 213 (Bilancio 2024) e decreto-legge 31 dicembre 2023 n. 215 (Milleproroghe); ritenere assolti gli obblighi contributivi per i periodi di paga fino al 31 dicembre 2011 da parte delle PPAA per i propri dipendenti, tramite la trasmissione all'INPS esclusivamente delle denunce mensili;

- porre particolare attenzione alle attività propedeutiche al rilascio dell'estratto conto certificativo (definizione di richieste di variazione della posizione assicurativa, o di domande di ricongiunzione/riscatto, ancora giacenti, verifiche retributivi, regolarizzazione dei versamenti contributivi, sovrapposizione di periodi contributivi, ecc.) e perfezionare le procedure informatiche interne, collegando quelle utilizzate per la definizione dell'Ecocert con quelle che gestiscono la liquidazione delle pensioni, giungendo all'emissione di estratti certificativi che contengano i dati di tutte le Gestioni previdenziali interessate. Dare completa attuazione al piano per certificare in un unico documento le posizioni assicurative frazionate in più Fondi o Gestioni previdenziali, favorendo in tal modo la soluzione delle incongruenze nei versamenti contributivi del conto che consenta la certificazione del conto individuale con il riepilogo di tutti i periodi presenti nelle diverse Gestioni/Casse/Fondi.

CONCLUSIONI

La Relazione di verifica, prevista dal Regolamento di organizzazione del CIV dell'INPS, è il principale strumento attraverso cui il CIV esercita la sua funzione di vigilanza che, complessivamente, è finalizzata ad accertare l'effettiva attuazione degli indirizzi del Consiglio da parte degli Organi di gestione dell'Istituto, il raggiungimento degli obiettivi strategici pluriennali, il corretto, economico e trasparente impiego delle risorse, la puntuale, uniforme e trasparente applicazione delle normative e il soddisfacimento dei diritti degli assicurati, dei pensionati e delle aziende, in termini di tempestività e qualità dei servizi resi.

Dopo il periodo caratterizzato da diversi cambiamenti nella *governance* dell'Istituto, il 2025 è stato un anno di stabilità nel quale tutti gli Organi di governo erano compiutamente insediati nelle loro funzioni e pienamente operativi.

La Relazione di verifica sull'attività realizzata nel 2025 mette in rilievo la dimensione, lo spessore e la complessità del lavoro svolto, al quale ha contribuito, nei diversi ruoli, l'insieme della struttura e tutto il personale a livello centrale e sul territorio.

La Relazione evidenzia le attività, gli atti prodotti nel periodo di riferimento, le disposizioni generali e i provvedimenti più specifici. Il documento rappresenta una ricostruzione puntuale dell'attività, fornendo gli elementi adeguati a una valutazione sui singoli aspetti, sul grado di avanzamento delle attività e sulla corrispondenza rispetto alle linee di indirizzo strategiche deliberate dal CIV.

Il carattere pluriennale della programmazione strategica suggerisce una valutazione dal profilo temporale di medio periodo, considerando che molte attività, ad iniziare dai progetti sostenuti dal PNRR, sono state avviate in annualità precedenti e avranno una continuità anche nell'anno in corso.

La verifica del CIV è incardinata nella struttura della **Relazione programmatica**, che rappresenta il principale strumento di programmazione strategica del Consiglio. Pertanto, essa è predisposta per Missioni e Programmi e contiene, per il triennio 2025-2027 e per l'aggiornamento 2025, n.55 linee di indirizzo strategico, rispetto alle 160 dell'anno precedente.

Nel corso dell'anno, sono intervenute alcune importanti novità normative che hanno indotto l'Istituto, nel suo insieme, ad adeguare la propria attività a queste nuove disposizioni, delle quali il CIV ha preso atto.

La disamina specifica delle diverse linee di indirizzo offre la possibilità di valutare, su ciascuna di queste e in una ottica pluriennale, il grado di realizzazione, i risultati conseguiti o le difficolta e i ritardi riscontrati.

La fotografia puntuale sullo stato dell'arte dell'attività dell'Istituto offre inoltre al CIV la possibilità, in sede di riprogrammazione strategica, di valutare con maggiore consapevolezza quali linee di indirizzo considerare attuate, quali riproporre dandone continuità e quali, invece, modificare o considerare superate.

Oltre ad una verifica sugli adempimenti e sulle attività condotte, per il CIV, riveste una particolare importanza la valutazione dell'andamento di tutti quegli indicatori che rilevano le ricadute, in temini di qualità dei servizi, dell'attività dell'Istituto sull'utenza. Da questo punto di vista la Relazione prende in considerazione alcuni fra i più significativi indicatori d'impatto, come i tempi soglia di accoglimento delle prestazioni, le giacenze del contenzioso e l'attività di vigilanza, nonché le indagini di Customer. Dall'analisi emergono

complessivamente indici di miglioramento anche se questi dati di sintesi non possono far trascurare alcune differenze territoriali che in molti casi sono rilevanti e, relativamente a certe prestazioni, i miglioramenti parziali possono essere considerati non sufficienti in rapporto al livello di criticità della situazione pregressa. Si rileva inoltre la permanenza di casi, spesso con delle particolari complessità, che vengono definite con ritardi rilevanti.
La verifica fa registrare che per alcune attività o prestazioni, gli interventi già realizzati stanno determinando ricadute positive anche in termini di qualità del servizio; altre progettualità o sono ancora in fase di implementazione o, comunque, le ricadute ancora non sono evidenti. Alcuni limitati indicatori evidenziano un arretramento.

Per quanto concerne gli elementi di maggior rilievo strategico, nell'evidenziare che sulle principali problematiche gestionali come la trasformazione digitale, i processi produttivi, le politiche assunzionali e della formazione, il presidio del territorio e l'accessibilità ai servizi, l'Istituto ha in corso da anni progettualità innovative, il punto di fondo che il CIV ha posto, con diversi suoi deliberati e in particolare con le delibere n. 34 del 2023 e n. 13 del 2025, è quello di avere un progetto pluriennale che integri in modo coerente i vari elementi gestionali e organizzativi e che si ponga l'obiettivo di gestire un processo di trasformazione che sappia valorizzare tutte le potenzialità messe a disposizione dalle nuove tecnologie e dalle competenze presenti all'interno dell'Istituto a ogni livello.
Un processo di riorganizzazione che abbia ben chiaro gli obiettivi strategici dell'Istituto in questa fase di cambiamento: la capacità di erogare servizi all'utenza sempre più qualificati, in grado di garantire al cittadino l'esercizio pieno dei suoi diritti, favorire una migliore accessibilità all'Istituto attraverso i diversi canali di contatto, in una logica comunque di presa in carico complessiva dei problemi dell'utente. Una trasformazione che sappia favorire anche una crescita qualitativa della collaborazione con gli Enti di Patronato, i CAF e gli altri intermediari istituzionali, nell'ambito delle rispettive competenze, e con le altre amministrazioni pubbliche e con il mondo associativo.

Questo è il limite più marcato che emerge dalla Relazione di verifica, riferibile alla funzione di alta amministrazione: il non aver corrisposto, rispetto agli indirizzi contenuti nelle deliberazioni strategiche, una progettualità operativa che sappia ricollocare il ruolo dell'istituto all'interno di un panorama in profonda trasformazione, nel quale stanno cambiando i bisogni dell'utenza, cittadini e imprese, la loro connotazioni, le tipologie di prestazioni da garantire e le sinergie e le reti di collaborazioni da alimentare.
In questa chiave, la sfida per il più grande Ente previdenziale del continente non è solo quella di continuare a essere il perno del sistema di *welfare* pubblico del Paese, ma anche di essere promotore di un processo di trasformazione, non neutra ma ispirata ai principi costituzionali della solidarietà, del bene comune, della partecipazione e dell'efficienza.
In tale contesto l'Istituto, nel valorizzare al massimo le proprie potenzialità, può contare anche sulla sua originale forma di *governance,* incardinata su un sistema di partecipazione diretta dei rappresentanti dei

lavoratori, dipendenti e autonomi, e delle imprese, alla Governance dell'Istituto e alla gestione di importanti attività nei territori.
Fra gli Organi di Governo dell'Istituto, in questa fase, vi sono stati alcuni momenti di incontro e di coordinamento per favorire un'attività il più possibile coerente e condivisa, nell'ambito dei diversi e distinti ruoli. In questo contesto, alcune linee di indirizzo del CIV, relative ad azioni comuni da gestire, hanno visto la loro realizzazione, permangono altre importanti questioni individuate, alle quali va dato seguito.

Un sincero ringraziamento a tutto il personale dell'Istituto per il lavoro svolto e per i risultati conseguiti.

Un impegno, per tutti gli Organi di governo, ad essere sempre più e meglio interpreti delle esigenze dell'utenza e in grado di offrire un riferimento e una prospettiva chiara e coerente, rispetto alla propria delicatissima funzione, all'interno e al di fuori dell'Istituto.

ALLEGATO 1

Nel presente allegato si riportano le tabelle relative ad alcuni tra i principali indicatori di qualità delle prestazioni e delle attività dell'Istituto. Il CIV ritiene opportuno evidenziare tali indicatori per valutare la funzione dell'Istituto principalmente in relazione agli impatti concreti che si determinano sugli assicurati, sui pensionati e sulle Imprese.
In particolare, si riportano indicatori relativi alle seguenti prestazioni/attività:

- vigilanza ispettiva;
- invalidità civile;
- contenzioso giudiziario e amministrativo;
- contenzioso ATP;
- tempi di accoglimento NASpI;
- tempi di accoglimento pensioni (Gestione Privata e Gestione Pubblica).

Vigilanza ispettiva

Riepilogo quadriennio 2022 -2023 – 2024 - 2025								
	Numero ispezioni	**Numero Ispettori**	**Numero ispezioni Aziende DM - Agricoli**	**Numero verbali per solidarietà (Aziende DM - Agricoli)**	**Evasione contributiva accertata compresa di sanzioni**	**Evasione contributiva accertata al netto di sanzioni**	**Evasione contributiva Aziende DM - Agricoli**	**Importi verbali per solidarietà (Aziende DM - Agricoli)**
2022	10.576	884	7.966	2.014	719.433.717,47 €	475.949.811,12 €	447.905.956,06 €	158.143.993,22 €
2023	9.202	804	6.880	1.873	821.156.965,45 €	568.673.783,14 €	537.341.901,00 €	178.209.577,30 €
2024	9.701	761	6.880	1.529	761.315.317,86 €	492.452.349,39 €	712.040.959,81 €	156.730.050,24 €
2025	8.311	736	5.818	1.203	816.128.483,72 €	525.034.590,02 €	764.798.904,93 €	188.841.749,57 €

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – Direzione Centrale Entrate

Nota 1) I valori forniti nella colonna "Numero verbali solidarietà (Aziende DM - Agricoli)" fanno riferimento esclusivamente a verbali collegati alle sole aziende con dipendenti (DM – Agricoltura) in quanto sono gli unici soggetti destinatari di eventuali provvedimenti di addebito per solidarietà contributiva. Per ogni attività ispettiva, l'ispettore può generare da zero a n verbali di solidarietà.
Nota 2) I valori riportati nella colonna ""Importi verbali solidarietà"" sono al netto delle sanzioni civili addebitate al debitore principale in quanto la norma di riferimento, D.Lgs 276/2003 art. 29 comma 2, esclude espressamente la possibilità di contestare le richiamate sanzioni civili al soggetto solidale.
Nota 3) I valori forniti per l'anno 2022 e 2023 sono aggiornati al 26 novembre 2024. I valori forniti per l'anno 2024 sono aggiornati al 5 marzo 2025. I valori forniti per l'anno 2025 sono aggiornati al 18 marzo 2026

Nell'ultimo quadriennio risulta una continua diminuzione del numero degli ispettori, si osserva che nel 2025 le ispezioni effettuate continuano a diminuire e il loro valore è il più basso dell'ultimo quadriennio. Il numero di verbali per solidarietà diminuisce, mentre l'evasione contributiva accertata è in lieve aumento rispetto al 2024.

Invalidità Civile

Tempi medi di fase sanitaria e amministrativa												
	2022			2023			2024			2025		
	TEMPI MEDI GG. Fase sanitaria	TEMPI MEDI GG. Fase amm.	Tempi medi	TEMPI MEDI GG. Fase sanitaria	TEMPI MEDI GG. Fase amm.	Tempi medi	TEMPI MEDI GG. Fase sanitaria	TEMPI MEDI GG. Fase amm.	Tempi medi	TEMPI MEDI GG. Fase sanitaria	TEMPI MEDI GG. Fase amm.	Tempi medi
Nazionale	120	22	142	123	21	144	125	16	141	125	15	140

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Centrale Salute e Prestazioni di Disabilità

Nota 1) I valori non includono le province in sperimentazione per l'anno 2025, né quelle dal 1° gennaio, né quelle dal 1° ottobre.

La tabella illustra l'andamento dei tempi medi dell'invalidità civile, sia della fase dell'accertamento sanitario che della fase amministrativa. Per la fase dell'accertamento sanitario, nell'ultimo quadriennio, si registra un aumento dei tempi medi di attesa che passano dai 120 giorni del 2022 ai 125 giorni del 2025, dato in linea con quello del 2024. Attualmente, questa fase è prevalentemente gestita dalle aziende sanitarie locali e vi sono notevoli differenze territoriali nei tempi medi: nel 2025 si passa da regioni con 38 giorni a regioni con 265 giorni. Mentre per la fase amministrativa, nell'ultimo quadriennio, si rileva una evidente riduzione dei tempi medi che passano da 22 giorni nel 2022 a 15 giorni nel 2025. Si precisa che i valori per l'anno 2025 non includono le province coinvolte nelle attività di sperimentazione a partire dal 1° gennaio 2025 (prima sperimentazione), mentre includono i dati delle province coinvolte nella seconda sperimentazione pervenuti fino al 30 settembre. Le nove province incluse nella prima fase sperimentale, dal 1° gennaio, sono Brescia, Catanzaro, Firenze, Forlì-Cesena, Frosinone, Perugia, Salerno, Sassari e Trieste mentre quelle coinvolte dalla successiva fase, dal 1° ottobre, sono Alessandria, Genova, Isernia, Lecce, Macerata, Matera, Palermo, Teramo, Vicenza.

Contenzioso giudiziario ordinario

Giudizi iniziati e definiti						
ANNO	**DA LAVORARE AL 01/01**	**DA INPS**	**DA UTENTI**	**TOTALE**	**DEFINITI**	**DA LAVORARE AL 31/12**
2022	168.524	5.648	82.577	88.225	95.610	161.139
2023	161.139	5.107	83.568	88.675	98.195	151.619
2024	151.619	4.789	77.809	82.598	93.936	140.281
2025	140.281	5.191	77.041	82.232	92.959	129.554

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Dalla tabella sui giudizi iniziati e definiti del contenzioso giudiziario ordinario civile, possiamo notare che negli ultimi 4 anni vi è una costante riduzione della giacenza, la quale passa da 168.524 del 2021 a 140.281 del 2025. Nel 2025 si è registrato un aumento dei giudizi iniziati da INPS rispetto all'anno precedente; al contrario, sono diminuiti i giudizi iniziati da altri utenti.

Esito giudizi definiti							
ANNO	**FAVOREVOLE INPS**	**%**	**FAVOREVOLE UTENTI**	**%**	**ALTRE DEFINIZIONI**	**ALTRI ESITI DEL GIUDIZIO**	**TOTALE**
2022	50.030	52,3	27.899	29,2	3.726	13.955	95.610
2023	50.261	51,2	26.679	27,2	4.974	16.281	98.195
2024	49.219	52,4	25.144	26,8	2.634	16.939	93.936
2025	48.453	52,1	24.298	26,1	5.576	14.632	92.959

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Dalla tabella sugli esiti dei giudizi definiti nell'ultimo quadriennio, si evince che, rispetto al totale, sono percentualmente diminuiti i giudizi favorevoli all'Istituto (passando dal 52,3% del 2022 al 52,1% del 2025) e sono diminuiti anche quelli favorevoli agli utenti (passando dal 29,2% del 2022 al 26,1% del 2025). Aumentano le altre definizioni e gli altri esiti del giudizio rispetto al 2022.

Ricorsi per competenza Comitati/Commissioni Speciali

2022										
COMPETENZA	DA LAVORARE AL 01.01.2022	PERVENUTI	NON RICORSI/ RIQUALIFICATI	GIUDICATI IN ISTRUTTORIA	CESSATA MATERIA DEL CONTENDERE	ACCOLTI	RISOLTI AMMINISTR.TE	DEFINITI PROVVISORI	RESPINTI	DA LAVORARE AL 31.12.2022
C.P./Commissioni Speciali	126.395	113.146	34.980	15.742	10.189	1.301	10.233	15.141	49.219	102.736
Comitati Regionali	1.767	994	65	96	35	4	19	147	716	1.679
Comitati Centrali	46.334	26.980	10.200	4.127	3.234	26	3.301	5.042	5.450	40.697
Totale Generale	**174.496**	**141.120**	**45.245**	**19.965**	**13.458**	**1.331**	**13.553**	**20.330**	**55.385**	**145.112**
2023										
COMPETENZA	DA LAVORARE AL 01.01.2023	PERVENUTI	NON RICORSI/ RIQUALIFICATI	GIUDICATI IN ISTRUTTORIA	CESSATA MATERIA DEL CONTENDERE	ACCOLTI	RISOLTI AMMINISTR.TE	DEFINITI PROVVISORI	RESPINTI	DA LAVORARE AL 31.12.2023
C.P./Commissioni Speciali	102.737	110.191	34.231	16.773	9.854	1.275	10.564	18.023	57.943	64.265
Comitati Regionali	1.679	1.041	72	187	48	1	28	272	785	1.327
Comitati Centrali	40.695	27.398	11.314	5.153	3.589	28	3.798	7.788	7.889	27.512
Totale Generale	**145.111**	**138.630**	**45.617**	**22.113**	**13.491**	**1.304**	**14.390**	**26.083**	**66.617**	**93.104**
2024										
COMPETENZA	DA LAVORARE AL 01.01.2024	PERVENUTI	NON RICORSI/ RIQUALIFICATI	GIUDICATI IN ISTRUTTORIA	CESSATA MATERIA DEL CONTENDERE	ACCOLTI	RISOLTI AMMINISTR.TE	DEFINITI PROVVISORI	RESPINTI	DA LAVORARE AL 31.12.2024
C.P./Commissioni Speciali	64.265	122.312	37.651	11.122	6.379	1.078	10.649	20.143	55.756	43.799
Comitati Regionali	1.327	1.198	54	114	50	5	13	136	1.074	1.079
Comitati Centrali	27.509	34.063	15.273	4.983	3.158	37	3.917	7.319	6.545	20.260
Totale Generale	**93.101**	**157.573**	**52.978**	**16.219**	**9.587**	**1.120**	**14.579**	**27.598**	**63.375**	**65.138**
2025										
COMPETENZA	DA LAVORARE AL 01.01.2025	PERVENUTI	NON RICORSI/ RIQUALIFICATI	GIUDICATI IN ISTRUTTORIA	CESSATA MATERIA DEL CONTENDERE	ACCOLTI	RISOLTI AMMINISTR.TE	DEFINITI PROVVISORI	RESPINTI	DA LAVORARE AL 31.12.2025
C.P./Commissioni Speciali	43.855	119.454	37.140	7.724	7.494	929	11.425	8.879	54.644	35.074
Comitati Regionali	1.075	781	41	89	12	4	27	202	858	623
Comitati Centrali	20.307	26.611	12.331	3.116	1.964	634	3.416	6.446	8.203	10.808
Totale Generale	**65.237**	**146.846**	**49.512**	**10.929**	**9.470**	**1.567**	**14.868**	**15.527**	**63.705**	**46.505**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Organizzazione - Area Monitoraggio Procedure di Contenzioso

Legenda:

- **Pervenuti**: numero istanze trasmesse tramite il canale telematico RiOL da cittadini/Aziende;
- **Non ricorsi**: istanze rifiutate da RiOl/rinviate a RiOL nel periodo considerato;
- **Riqualificati**: ricorsi che sono stati restituiti a RiOL affinché possano essere o trasferiti ad altra sede oppure possano essere trasferiti ad altra procedura informatica (IncasWeb/Dicaweb) in base alla tipologia di Organo competente (centrale/territoriale);
- **Giudicati in istruttoria**: ricorsi definiti dagli uffici amministrativi per irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità di cui al vigente Regolamento in materia di ricorsi amministrativi di competenza dei Comitati dell'INPS;
- **Cessata materia del contendere**: ricorsi definiti dagli uffici amministrativi per cessata materia del contendere di cui al vigente regolamento ricorsi;
- **Risolti amministrativamente**: ricorsi che sono stati definiti dagli uffici amministrativi attraverso provvedimenti di Autotutela;
- **Definiti provvisori**: ricorsi definiti in sede amministrativa "provvisoriamente", ed esclusi dal computo della giacenza finale, ai sensi della Circolare n.29/2013 e successive modifiche.

Dalla tabella che illustra l'andamento dei ricorsi di competenza dei Comitati e delle Commissioni speciali, si evince come, nell'ultimo quadriennio, la giacenza degli stessi sia in forte diminuzione, passando da 145.112 nel 2022 a 46.505 nel 2025. Il fenomeno riguarda tutti i livelli: provinciale, regionale e centrale.

Contenzioso accertamento Tecnico Preventivo (ATP) invalidità civile – giudizi iniziati e definiti

2022						
Materia del contenzioso	**DA LAVORARE AL 01/01/2022**	**DA INPS**	**DA UTENTI**	**TOTALE**	**DEFINITI**	**DA LAVORARE AL 31/12/2022**
ATP - Invalidità Civile	184.322	-	169.994	169.994	161.187	193.129
Tribunale - I grado Invalidità	7.433	-	3.583	3.583	3.151	7.865
Totale funzionari	191.755	-	173.577	173.577	164.338	200.994
Invalidità Civile - Area Legale	24.547	604	17.239	17.843	20.017	22.373
TOTALE	**216.302**	**604**	**190.816**	**191.420**	**184.355**	**223.367**
2023						
Materia del contenzioso	**DA LAVORARE AL 01/01/2022**	**DA INPS**	**DA UTENTI**	**TOTALE**	**DEFINITI**	**DA LAVORARE AL 31/12/2022**
ATP - Invalidità Civile	193.129	-	176.750	176.750	186.769	183.110
Tribunale - I grado Invalidità Civile	7.865	-	4.884	4.884	4.672	8.077
Totale funzionari	200.994	-	181.634	181.634	191.441	191.187
Invalidità Civile - Area Legale	22.373	559	18.914	19.473	19.830	22.016
TOTALE	**223.367**	**559**	**200.548**	**201.107**	**211.271**	**213.203**
2024						
Materia del contenzioso	**DA LAVORARE AL 01/01/2022**	**DA INPS**	**DA UTENTI**	**TOTALE**	**DEFINITI**	**DA LAVORARE AL 31/12/2022**
ATP - Invalidità Civile	183.110	-	176.938	176.938	188.249	171.799
Tribunale - I grado Invalidità Civile	8.077	-	5.011	5.011	5.377	7.711
Totale funzionari	191.187	-	181.949	181.949	193.626	179.510
Invalidità Civile - Area Legale	22.016	382	17.122	17.504	19.701	19.819
TOTALE	**213.203**	**382**	**199.071**	**199.453**	**213.327**	**199.329**
2025						
Materia del contenzioso	**DA LAVORARE AL 01/01/2022**	**DA INPS**	**DA UTENTI**	**TOTALE**	**DEFINITI**	**DA LAVORARE AL 31/12/2022**
ATP - Invalidità Civile	171.799	-	184.370	184.370	180.017	176.152
Tribunale - I grado Invalidità Civile	7.711	-	3.254	3.254	3.891	7.074
Totale funzionari	179.510	-	187.624	187.624	185.050	182.084
Invalidità Civile - Area Legale	19.822	664	18.159	18.823	5.033	33.612
TOTALE	**199.332**	**664**	**205.783**	**206.447**	**190.083**	**215.696**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Dalla tabella sui giudizi iniziati e definiti del contenzioso ATP per l'invalidità civile, si può notare che, nel quadriennio, le pratiche di ATP giacenti sono sostanzialmente stabili con un andamento oscillatorio, passando da 223.367 del 2022, 213.203 nel 2023, 199.329 nel 2024, fino a 215.696 nel 2025.

Contenzioso accertamento Tecnico Preventivo (ATP) invalidità civile – esito giudizi definiti

2022							
Materia del contenzioso	**FAVOREVOLE INPS**	**%**	**FAVOREVOLE UTENTI**	**%**	**ALTRI ESITI DEL GIUDIZIO**	**ALTRE DEFINIZIONI**	**TOTALE**
ATP - Invalidità Civile	89.747	55,7	46.152	28,6	23.091	2.197	161.187
Tribunale - I grado Invalidità Civile	396	12,6	792	25,1	1.651	312	3.151
Totale funzionari	90.143	54,9	46.944	28,6	24.742	2.509	164.338
Invalidità Civile - Area Legale	13.734	68,6	4.576	22,9	1.337	370	20.017
TOTALE	**103.877**	**56,3**	**51.520**	**27,9**	**26.079**	**2.879**	**184.355**
2023							
Materia del contenzioso	**FAVOREVOLE INPS**	**%**	**FAVOREVOLE UTENTI**	**%**	**ALTRI ESITI DEL GIUDIZIO**	**ALTRE DEFINIZIONI**	**TOTALE**
ATP - Invalidità Civile	103.422	55,4	54.118	29,0	26.732	2.497	186.769
Tribunale - I grado Invalidità Civile	474	10,1	1.269	27,2	2.240	689	4.672
Totale funzionari	103.896	54,3	55.387	28,9	28.972	3.186	191.441
Invalidità Civile - Area Legale	13.952	70,4	4.001	20,2	1.494	383	19.830
TOTALE	**117.848**	**55,8**	**59.388**	**28,1**	**30.466**	**3.569**	**211.271**
2024							
Materia del contenzioso	**FAVOREVOLE INPS**	**%**	**FAVOREVOLE UTENTI**	**%**	**ALTRI ESITI DEL GIUDIZIO**	**ALTRE DEFINIZIONI**	**TOTALE**
ATP - Invalidità Civile	101.597	54,0	58.976	31,3	25.291	2.385	188.249
Tribunale - I grado Invalidità Civile	434	8,1	1.480	27,5	3.071	392	5.377
Totale funzionari	102.031	52,7	60.456	31,2	28.362	2.777	193.626
Invalidità Civile - Area Legale	14.175	72,0	4.160	21,1	1.091	275	19.701
TOTALE	**116.206**	**54,5**	**64.616**	**30,3**	**29.453**	**3.052**	**213.327**
2025							
Materia del contenzioso	**FAVOREVOLE INPS**	**%**	**FAVOREVOLE UTENTI**	**%**	**ALTRI ESITI DEL GIUDIZIO**	**ALTRE DEFINIZIONI**	**TOTALE**
ATP - Invalidità Civile	99.128	55,1	53.260	29,6	25.761	1.868	180.017
Tribunale - I grado Invalidità Civile	13.747	70,6	4.027	20,7	1.090	596	19.460
Totale funzionari	99.659	53,9	54.205	29,3	28.152	3.034	185.050
Invalidità Civile - Area Legale	531	10,6	945	18,8	2.391	1.166	5.033
TOTALE	**100.190**	**52,7**	**55.150**	**29,0**	**30.543**	**4.200**	**190.083**

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Legenda:

- **Altri esiti del giudizio**: giudizi definiti per estinzione, cessata materia del contendere, estinzione ex art.47 L.111/2011, (conversione D.L.n.98/201, art.38 Disposizioni in materia di contenzioso previdenziale e assistenziale), dissenso su Accertamento Tecnico Preventivo (ATP);
- **Altre definizioni**: giudizi definiti come acquisito erroneamente, definizioni d'ufficio, definizioni automatiche, trasferito ad altra sede, trasferita ad altro settore.

Dalla tabella sugli esiti dei giudizi definiti del contenzioso ATP per l'invalidità civile, emerge che dal 2022 al 2024 vi è stata una significativa riduzione degli esiti favorevoli all'INPS e una crescita di quelli favorevoli agli utenti.

NASPI tempi di accoglimento

Triennio 2023 - 2024 - 2025														
Tempi di accoglimento	Entro 15 gg	% su totale	Tra 15 e 30 gg	% su totale	Tra 31 e 45 gg	% su totale	Tra 46 e 60 gg	% su totale	Tra 61 e 90 gg	% su totale	Tra 91 e 120 gg	% su totale	Oltre 120 gg	% su totale
2023	1.676.186	83,3	165.150	8,2	60.247	3,0	34.387	1,7	32.440	1,6	13.018	0,6	30.028	1,5
2024	1.949.296	85,4	173.067	7,6	57.821	2,5	31.793	1,4	27.090	1,2	11.619	0,5	32.170	1,4
2025	3.597.824	86,2	316.818	7,6	126.014	3,0	49.662	1,2	42.378	1,0	15.734	0,4	24.928	0,6

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Ammortizzatori Sociali

Dalla tabella sui tempi di accoglimento delle NASpI si evince che:

- le NASpI accolte entro un mese nel 2023 sono 1.841.336 pari a circa il 91,5% del totale, nel 2024 sono 2.122.363 pari circa 93% del totale, mentre nel 2025 sono 3.914.642 pari al 93,8% del totale;
- le NASpI accolte oltre 60 giorni nel 2023 sono 75.486 pari a circa il 3,8% del totale, nel 2024 sono 70.879 pari a circa 3,1% del totale, mentre nel 2025 sono 83.040 pari a circa il 2% del totale.

Nell'ultimo triennio, l'aumento delle NASpI accolte entro un mese e la riduzione in percentuale delle domande accolte oltre 60 giorni, dimostra il miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.

Pensioni Gestione Privata – tempi di accoglimento

Triennio 2023 - 2024 - 2025														
TEMPI DI ACCOGLIMENTO	Entro 15 gg	% su totale	Tra 16 e 30 gg	% su totale	Tra 31 e 60 gg	% su totale	Tra 61 e 90 gg	% su totale	Tra 91 e 120 gg	% su totale	Tra 121 e 180 gg	% su totale	Oltre 180 gg	% su totale
2023	376.050	63,7	73.879	12,5	61.282	10,4	26.237	4,4	14.857	2,5	14.338	2,4	23.963	4,1
2024	391.461	71,1	58.624	10,6	46.122	8,4	20.820	3,8	11.441	2,1	11.089	2,0	11.087	2,0
2025	362.825	71,0	57.266	11,2	45.978	9,0	18.546	3,6	9.503	1,9	8.698	1,7	8.392	1,6

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

Dalla tabella sui tempi di accoglimento della richiesta pensione afferente alla Gestione Privata si evince che:

- le pensioni accolte entro 1 mese nel 2023 sono 449.929 pari a circa il 76% del totale, nel 2024 sono 450.085 pari circa 81,7% del totale, mentre nel 2025 sono 420.091 pari a circa l'82,2% del totale;
- le pensioni accolte oltre 120 giorni nel 2023 sono 38.301 pari a circa il 6,5% del totale, nel 2024 sono 22.176 pari a circa 4% del totale, mentre nel 2025 pari a17.090 circa 3,3% del totale.

Nell'ultimo triennio, l'aumento della percentuale sul totale delle domande di pensione della Gestione Privata accolte entro un mese e la riduzione delle domande accolte oltre 120 giorni, evidenzia il miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.

Pensioni Gestione Pubblica – tempi di accoglimento

Triennio 2023 - 2024 - 2025														
TEMPI DI ACCOGLIMENTO	Entro 15 gg	% su totale	Tra 16 e 30 gg	% su totale	Tra 31 e 60 gg	% su totale	Tra 61 e 90 gg	% su totale	Tra 91 e 120 gg	% su totale	Tra 121 e 180 gg	% su totale	Oltre 180 gg	% su totale
2023	95.293	71,5	11.933	9,0	11.314	8,5	5.438	4,1	2.829	2,1	2.508	1,9	3.976	3,0
2024	75.895	86,7	4.231	4,8	4.142	4,7	1.488	1,7	679	0,8	601	0,7	519	0,6
2025	76.722	89,7	3.150	3,7	3.088	3,6	1.128	1,3	559	0,7	442	0,5	408	0,5

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

Dalla tabella sui tempi di accoglimento della richiesta pensione afferente alla Gestione Pubblica si evince che:

- le pensioni accolte entro 1 mese nel 2023 sono 107.226 pari a circa l'80% del totale, nel 2024 sono 80.126 pari circa 91% del totale, mentre nel 2025 sono 79.872 pari a circa 93% del totale;
- le pensioni accolte oltre 120 giorni nel 2023 sono 6.484 pari a circa il 4,9% del totale, nel 2024 sono 1.120 pari a circa 1,3% del totale, mentre nel 2025 sono 850 pari a circa l'1% del totale.

Nell'ultimo triennio, l'aumento della percentuale sul totale delle domande di pensione della Gestione Pubblica accolte entro un mese e la riduzione delle domande accolte oltre 120 giorni, evidenzia il miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.

RINGRAZIAMENTI

Si desidera rivolgere un sentito ringraziamento alla Segreteria tecnica del CIV, per il prezioso contributo fornito alla stesura della Relazione di Verifica. Si ringraziano, in particolare, il Direttore Alessandro Casile, i dirigenti Pietro Di Fronzo e Tullio Pirone, la responsabile del team Vigilanza, Alida Cioffi, Prisca Duranti, i segretari delle Commissioni del CIV: Maria Costanzo, Luciano Patrizi, Elisabetta Petrucci e Ilaria Veneranda, la responsabile del team contenzioso Marina Castellet Y Ballarà, la responsabile del team rapporti con i Comitati, Michela Marturano, la responsabile del team Bilancio sociale, Sabrina Verginelli e il responsabile del team legislativo, Giuseppe Rodolfo Carnevale.

Si ringraziano, altresì, le Direzioni Centrali dell'Istituto competenti per materia e i Coordinamenti generali per il puntuale supporto e la collaborazione dimostrata.

L'impaginazione e la stampa sono stati curati dalla Direzione Centrale Comunicazione.

La presente edizione è stata completata presso il centro fotolitografico INPS il 25 marzo 2026.



INPS