INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Consolidamento della Banca Dati delle posizioni assicurative degli iscritti alle Gestioni dei dipendenti pubblici
Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Formazione e Sviluppo Competenze
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici

Roma, 03/04/2014

Circolare n. 49

Ai Dirigenti centrali e periferici
Ai Responsabili delle Agenzie
Ai Coordinatori generali, centrali e periferici dei Rami professionali
Al Coordinatore generale Medico legale e Dirigenti Medici

e, per conoscenza,

Al Commissario Straordinario
Al Presidente e ai Componenti del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza
Al Presidente e ai Componenti del Collegio dei Sindaci
Al Magistrato della Corte dei Conti delegato all'esercizio del controllo
Ai Presidenti dei Comitati amministratori di fondi, gestioni e casse
Al Presidente della Commissione centrale per l'accertamento e la riscossione dei contributi agricoli unificati
Ai Presidenti dei Comitati regionali
Ai Presidenti dei Comitati provinciali

Allegati n.2

OGGETTO: **Indicazioni operative sul Consolidamento della banca dati delle posizioni assicurative degli Iscritti alle gestioni pubbliche**

SOMMARIO:

1. Premessa
2. Aspetti innovativi e procedurali
2.1 La sistemazione della posizione assicurativa
2.2 L'intervento del Datore di lavoro
3. Le modalità di consolidamento della posizione assicurativa
4. Operazione Estratto Conto Informativo
4.1 Calendario delle operazioni e criteri di selezione dei lotti
4.2 Avvio dell'operazione su base nazionale
4.3 Lista Iscritti per sistemazione della posizione
4.4 Le richieste di variazione della posizione assicurativa (RVPA)
4.5 I soggetti interessati alla RVPA
4.6 Il procedimento di RVPA
4.7 La risposta all'Iscritto
4.8 Supporto e formazione
4.9 Le Strutture coinvolte
5. Lavorazione delle domande di riscatto e ricongiunzione giacenti al 30/06/2013
6. Attività di convalida delle posizioni assicurative a ridosso del pensionamento
6.1 Predisposizione della posizione assicurativa per la prestazione
7. Presidio dei flussi assicurativi e contributivi
8. Monitoraggio delle attività

1. Premessa

La presente circolare è finalizzata ad indicare le linee guida di un ampio e progressivo progetto di consolidamento della banca dati delle posizioni assicurative dei dipendenti pubblici, nonché ad indicare criteri, strumenti e modi operativi predisposti per i primi interventi di attuazione strutturale del progetto.

Il generale progetto di consolidamento della banca dati è finalizzato a consentire l'erogazione tempestiva delle prestazioni sulla base delle informazioni presenti nella posizione individuale, che si alimenta e si ratifica progressivamente, nel corso della vita assicurativa del soggetto, attraverso due distinte vie di alimentazione: il flusso automatizzato delle denunce mensili (Uniemens), con le relative attività di presidio delle informazioni e sistematico monitoraggio degli errori; il supporto dell'applicativo PAssWEB, nelle sue articolate funzioni amministrative e strumentali, per quanto riguarda la verifica e l'aggiornamento dei periodi anteriori all'esercizio esclusivo dei flussi Uniemens.

L'insieme delle azioni e degli interventi finalizzati al progetto consentirà, peraltro, di abbandonare gradualmente il modello di verifica e "messa a punto" della posizione assicurativa solo a ridosso della prestazione pensionistica, nonché di affrancarsi dalla necessità di una "certificazione" finale da parte dell'Ente Datore di lavoro.

In tale ambito, il coinvolgimento dell'iscritto è limitato tendenzialmente alla risoluzione di lacune o inesattezze rilevate sulla base di notizie o documenti esclusivamente in suo possesso; l'interlocuzione con gli Enti datori di lavoro è organizzata, il più possibile, nella forma della richiesta multipla e nella ricerca di una soluzione condivisa alle problematiche già aggregate per tipologia. In ogni caso, il reperimento di informazioni o documenti presso gli iscritti e/o i datori di lavoro è sempre preceduto da interventi organizzativi e comportamenti operativi standardizzati, volti alla sistemazione preventiva di tutte le anomalie risolvibili sulla base di atti o informazioni già in possesso dell'Istituto.

Nei paragrafi successivi vengono indicati gli aspetti innovativi, le modalità procedurali e gli strumenti da utilizzare per il consolidamento della Posizione Assicurativa.

2. Aspetti innovativi e procedurali

Il progetto di consolidamento delle Posizioni Assicurative prevede che:

- i dati già presenti nella banca dati delle posizioni assicurative individuali siano considerati direttamente *fruibili*, senza l'obbligo di ulteriori certificazioni da parte degli Enti datori di lavoro, qualora sia accertata la loro congruità sul piano logico-formale e non siano presenti anomalie né elementi di indeterminatezza nella fonte e/o nei contenuti;

- le anomalie evidenziate dal sistema e/o segnalate dagli interessati mediante la procedura RVPA siano esaminate prioritariamente in un contesto di *istruttoria interna*, volta a recuperare i dati mancanti dall'incrocio delle banche dati e dagli incartamenti agli atti di questo Istituto; che, pertanto, il ricorso ai datori di lavoro sia riservato esclusivamente alla risoluzione di eventuali criticità residuali, privilegiando il più possibile la forma della richiesta multipla e dell'aggregazione di problematiche similari. Peraltro, la tardiva o mancata risposta del Datore di lavoro non dovrà più considerarsi condizionante per la prosecuzione dell'istruttoria;

- il ruolo attivo dell'iscritto nelle fasi di consolidamento della propria posizione assicurativa sia promosso e valorizzato in tutte le occasioni di contatto con l'Istituto (gestione delle RVPA, ricezione di istanze), anche al fine di acquisire dichiarazioni di assenso in ordine alla completezza e alla congruità dei servizi esposti nell'estratto conto.

Le attività gestionali sono effettuate con l'ausilio dell'applicativo ***PAssWeb*** (*cfr* Manuale Tecnico in Allegato 1), secondo le seguenti fasi strettamente correlate:

- inserimento definitivo in banca dati di tutti gli elementi informativi contenuti nel fascicolo cartaceo agli atti dell'Istituto (cd. "**memorizzazione del fascicolo**");

- aggiornamento di tutti gli elementi di posizione assicurativa che risultino errati, incompleti o incoerenti (cd. "**correzione della posizione assicurativa**"), con riferimento alle anomalie evidenziate dal sistema nella "Lista segnalazioni" della nuova PAssWeb, ovvero segnalate direttamente dagli iscritti in occasione delle RVPA o delle domande di prestazione, ovvero inoltrate dai Datori di lavoro con canali diversi dalla stessa PAssWeb.

L'insieme delle due fasi (memorizzazione e correzione) viene definito "**sistemazione della posizione assicurativa**", il cui output consiste in un estratto *congruo, conforme ed esente da anomalie di tipo logico e formale*, da mettere a disposizione dell'iscritto e degli Enti datori di lavoro per eventuali proposte di ulteriori aggiornamenti sulla base di dati in loro esclusivo possesso.

Le attività collegate alla sistemazione, nella prima metà dell'anno 2014, saranno condizionate dai tempi di migrazione delle informazioni alla nuova banca dati della posizione assicurativa. In

particolare:

- le lavorazioni eseguite sulla P.A. *al di fuori delle domande di prestazione* si potranno gestire con la nuova PAssWeb già dal corrente mese di aprile, essendosi già conclusa la migrazione dei dati relativi agli Iscritti vigenti;

- le lavorazioni eseguite sulla P.A. *nell'ambito di una domanda di prestazione* dovranno continuare ad essere gestite con la vecchia procedura fino al rilascio delle nuove funzionalità, previsto entro la data del 30 giugno 2014.

Nel periodo transitorio – da aprile a giugno 2014 - il sistema renderà disponibile la consultazione dei dati di posizione assicurativa su entrambe le banche dati, fermo restando che le lavorazioni nella nuova PAssWeb saranno estese a tutto il territorio nazionale con modalità graduale e secondo criteri predefiniti.

2.1 La sistemazione della Posizione Assicurativa

La sistemazione della posizione assicurativa sarà eseguita, tendenzialmente, nel corso della vita assicurativa dell'iscritto e, in misura sempre più residuale, a ridosso della prestazione. Al riguardo, le citate attività di memorizzazione e correzione potranno essere innescate da eventi diversi, cui corrispondono altrettante forme di approccio operativo e organizzativo:

1. Attivazione di specifici piani di lavorazione preventiva e sistematica, definiti da elenchi (stock) o da criteri di volta in volta individuati (politiche di intervento), organizzati a livello centrale ed assegnati ai singoli gruppi di lavoro centrali o territoriali.
2. Ricezione e gestione di una Richiesta di variazione proveniente dall'iscritto (RVPA) o dal Datore di lavoro.
3. Ricezione di una domanda di prestazione o di servizio istituzionale (ad es. riscatto, ricongiunzione, estratto conto certificato).

Nel caso di attivazione da "stock" o da politiche di intervento, il processo lavorativo si conclude con la Sistemazione (memorizzazione una tantum del fascicolo e rimozione delle anomalie presenti a sistema).
Nel caso di *RVPA*, il procedimento si conclude con la predisposizione della risposta all'Iscritto, coerentemente alle risultanze dell'attività di sistemazione.

Infine, in caso di liquidazione di una prestazione di natura pensionistica, la sistemazione della posizione assicurativa costituisce una fase propedeutica e vincolante per la ripresa dell'istruttoria ai fini della verifica del diritto e della misura della prestazione medesima.

Qualora la "sistemazione" sia attivata da più eventi in concomitanza (il caso tipico è la concorrenza fra un processo di "*RVPA*" e una domanda di prestazione istituzionale), la lavorazione viene comunque realizzata in un contesto operativo unitario attraverso la cosiddetta "***work-area***", come specificato nel Manuale Tecnico in allegato 1.

Si precisa che la fase di "**Memorizzazione del fascicolo**" è finalizzata alla definitiva e integrale acquisizione a sistema delle informazioni contenute nei documenti cartacei e non ancora confluite nella banca dati. In particolare, i fascicoli pensionistici e quelli relativi al TFS/TFR possono contenere i seguenti dati di interesse per la Posizione Assicurativa:

- periodi riconosciuti con provvedimento (riscatti, ricongiunzioni, computi, accredito figurativo per maternità, valutazione servizio militare di leva, ricongiunzioni ex DPR n.

1092/73, ecc.), con riferimento sia ai periodi riconosciuti dall'Istituto stesso sia ai periodi riconosciuti dall'Ente datore di lavoro *ante subentro,* qualora il fascicolo contenga la relativa documentazione;

- documenti cartacei (anche non certificativi) che diano riscontro a informazioni presenti su sistemi informatici diversi dal *SIN*;

- informazioni trasmesse dal Datore di lavoro (stati di servizio, retribuzioni, etc.) attraverso canali diversi da quelli previsti dal *SIN* (documenti cartacei, archivi informatici locali, ecc.);

- altre informazioni di interesse rilevabili da documenti certificativi inseriti nel fascicolo.

L'attività di "**correzione della posizione assicurativa**" consiste nel risolvere le eventuali "anomalie di banca dati"[1], sia quelle rilevate in automatico dal sistema, sia quelle individuabili dagli operatori, sia quelle segnalate dagli Iscritti (anche per il tramite del Patronato e del Contact Center Multimediale) e tradotte in *RVPA*.

E' indispensabile che in tale fase l'operatore analizzi la posizione assicurativa per verificarne la coerenza generale, individuando le eventuali carenze ulteriori rispetto a quelle di sistema e provvedendo a rimuoverle.

L'operatore può coinvolgere il Datore di lavoro nell'azione di verifica e aggiornamento dei dati in ordine alle anomalie che non è riuscito a correggere sulla base delle informazioni note all'Istituto; tale attività di comunicazione istituzionale è gestita esclusivamente con gli strumenti messi a disposizione nella "scrivania virtuale" di PAssweb.

2.2 L'intervento del Datore di lavoro

L'eventuale coinvolgimento del Datore di lavoro dovrà avvenire, tendenzialmente, durante la vita lavorativa dell'Iscritto (in occasione della sistemazione della PA) e non più a ridosso delle prestazioni. Tale modalità non ha solamente il fine di migliorare il processo di erogazione del servizio sul piano della correttezza e dell'efficacia, ma soprattutto quello di ravvicinare e rendere organiche le fasi di controllo sugli aspetti assicurativi e contributivi, con l'obiettivo di innescare tempestivamente le eventuali procedure di accertamento e recupero dei crediti.

Differentemente dalla prassi fin qui adottata, il contatto con Datori di lavoro dovrà essere attivato in via subordinata e limitatamente alle reali criticità, dopo aver verificato l'avvenuta memorizzazione del fascicolo e aver eseguito tutte le attività di riscontro possibili nella fase di istruttoria interna. Tuttavia, le problematiche evidenziate e i relativi procedimenti amministrativi dovranno strutturare in un processo organico sia il recupero dei dati mancanti sia le conseguenti azioni di verifica contributiva.

PAssWeb è il canale di colloquio privilegiato e bidirezionale fra Istituto e Datore di lavoro, attraverso il quale è possibile sottoporre (o ricevere) le esigenze di verifica e di sistemazione. Le richieste in uscita, predisposte dal sistema informatico, sono automaticamente:

a) disponibili su *PAssWeb* (scrivania virtuale) per i Datori di lavoro abilitati;
b) inoltrate alla casella PEC dei Datori di Lavoro non ancora abilitati.

Gli strumenti attraverso i quali il Datore di lavoro potrà modificare le posizioni assicurative dei

propri dipendenti, anche indipendentemente dalle sollecitazioni dell'Istituto, sono correlati al periodo di servizio cui si riferiscono gli aggiornamenti ed in particolare:

- periodi di servizio **fino al 31 dicembre 2004**: il Datore di lavoro abilitato dovrà utilizzare in via esclusiva lo strumento *PAssWeb* (solo gli Enti non ancora abilitati potranno utilizzare, in alternativa, il canale della Posta Elettronica Certificata);

- periodi di servizio **dal 1° gennaio 2005 al 31 dicembre 2013** (iscritti alla CTPS, di cui MEF-SPT è sostituto d'imposta) e periodi di servizio dal **1° gennaio 2005** al **30 settembre 2012** (iscritti alle altre gestioni di previdenza dei dipendenti pubblici): il Datore di lavoro potrà utilizzare il flusso *UNIEMENS_ListaPosPA* o, in alternativa, lo strumento *PAssWeb*;

- periodi di servizio successivi al **31 dicembre 2013** e al **30 settembre 2012** (rispettivamente secondo i criteri di cui sopra): il Datore di lavoro dovrà utilizzare esclusivamente la denuncia telematica –*UNIEMENS_ListaPosPA*).

E' opportuno promuovere al massimo l'impiego di PAssWeb come canale di comunicazione istituzionale, in sostituzione della PEC, al fine di ridurre il carico di lavoro presso le Sedi, sia nella fase di formulazione e trasmissione della richiesta di intervento, sia nella fase di valutazione e gestione dei ritorni.

L'operatore coinvolgerà il Datore di lavoro per la "messa a punto" della posizione assicurativa solo in presenza di criticità non altrimenti superabili. In assenza di risposta, l'operatore potrà proseguire l'istruttoria interessando, se necessario, altri Datori di lavoro o passando alle attività conclusive del processo.

3. Le modalità di consolidamento della posizione assicurativa

Nel nuovo contesto appena descritto, si configura una duplice modalità di approccio al consolidamento della posizione assicurativa: da un lato, per gli iscritti in prossimità del pensionamento, la sistemazione continua ad essere innescata dalla domanda di prestazione e costituisce una parte integrante del processo di erogazione del servizio; dall'altro, per gli iscritti più giovani, il consolidamento è progressivo ed è costantemente seguito nel corso della vita assicurativa del soggetto. In ogni caso, l'azione di aggiornamento è esercitata su due fronti: il presidio dei flussi di informazioni correnti (Uniemens) e la sistemazione e la convalida dei dati pregressi, ivi compresa la definizione delle pratiche giacenti.

Tali modalità sono precedute o coesistono con lavorazioni sistematiche, organizzate su larga scala nella forma di progetti predisposti a livello centrale, che sono regolarmente presidiati e monitorati dalle strutture di produzione. In particolare i primi due interventi di ampiezza nazionale sono:

- l'Operazione Estratto Conto Informativo (par. 4)
- la lavorazione massiva delle domande di Riscatto e Ricongiunzione giacenti al 30 giugno 2013 (par. 5).

4. Operazione Estratto Conto Informativo

L'iniziativa prevede:

- il consolidamento massivo delle Posizioni Assicurative degli iscritti attraverso una fase di sistemazione preventiva dei lotti di posizioni selezionati centralmente;
- l'invito agli assicurati a consultare il proprio estratto conto *on line*, previa spedizione di un'apposita comunicazione personale;
- infine la gestione del flusso di rientro delle richieste di variazione (RVPA), inoltrate dagli stessi utenti per il tramite di molteplici canali a disposizione (internet, contact center, patronato).

In particolare, con l'invio all'interessato della comunicazione personale sarà rappresentata la disponibilità *on line* del proprio **estratto conto informativo**, con l'invito esplicito a verificarne la completezza, ovvero a segnalare con le previste modalità le anomalie eventualmente riscontrate.

L'operazione si pone l'obiettivo di far conoscere all'iscritto la consistenza della propria posizione assicurativa, consentendogli di partecipare alle fasi di consolidamento del conto e di disporre di tutte le informazioni indispensabili per una valutazione consapevole della propria situazione previdenziale. Il sistema di interazione *on line* consente al cittadino di intervenire direttamente con le proposte di variazione e, nel contempo, costituisce per l'Istituto un'occasione importante per qualificare e completare la base dati delle posizioni assicurative.

Se, da un lato, insiste sul datore di lavoro il ruolo fondamentale di sostituto d'imposta, preposto ad eseguire, conformemente al dettato normativo, gli adempimenti dichiarativi, dall'altro il diretto coinvolgimento dell'Iscritto, preordinato ad introdurre un nuovo canale informativo ed un nuovo momento di controllo della correttezza e della correntezza delle posizioni assicurative, è destinato a garantire la trilateralità del rapporto contributivo, anche sancita dalla normativa vigente.

Quanto premesso, l'estratto conto informativo è la rappresentazione del conto assicurativo, nel quale vengono elencati per ogni periodo di servizio i dati relativi alla Gestione pensionistica pubblica, al tipo di contribuzione, alle eventuali maggiorazioni, alle retribuzioni ai fini pensionistici, al Datore di lavoro, nonché vengono indicati gli eventuali periodi riconosciuti - con onere o senza onere a carico dell'Iscritto - e/o coperti da contribuzione figurativa.

Tale estratto può essere corredato da eventuali note esplicative, di particolare valenza, destinate a contemplare riferimenti sia di carattere generale che specifici per ciascun periodo.

Le note di carattere generale forniscono all'Iscritto avvertenze relative a maggiorazioni, servizi riconosciuti e servizi figurativi, periodi sovrapposti, riferimenti ad eventuali domande di prestazione in corso di lavorazione.

Le note specifiche sul singolo periodo segnalano, invece, la presenza di criticità nella banca dati delle posizioni assicurative ed hanno la funzione di invitare l'Iscritto a farsi parte attiva per le relative risoluzioni, segnalando all'Istituto le anomalie riscontrate nel proprio estratto conto, mediante le modalità e gli strumenti telematici a disposizione.

4.1 Calendario delle operazioni e criteri di selezione dei lotti

Le attività di lavorazione preventiva sulle posizioni assicurative, che precedono l'invio agli iscritti della comunicazione personale, interesseranno l'intera platea degli iscritti alle Gestioni pubbliche (circa 3,4 milioni), secondo un calendario di estrazioni progressive di lotti di posizioni individuate con i seguenti criteri:

- L'estrazione delle posizioni, in lotti di 500.000, riguarderà inizialmente i soli iscritti alle gestioni degli Enti locali, successivamente il personale dello Stato e infine il comparto della Scuola e della Difesa.
- I nominativi di ciascun lotto sono selezionati sulla base dell'età anagrafica, procedendo a ritroso dalle classi di età più giovani fino a da quelli di età più avanzata, con esclusione di quelli prossimi al pensionamento, a quelli più giovani vicine all'età pensionabile.

Di seguito si riporta il calendario delle estrazioni, formulato sulla base dei tempi necessari per il completamento delle attività propedeutiche all'invio delle comunicazioni personali:

Disponibilità lotti di lavorazione	Platea interessata	Volume	Invio delle comunicazioni personali
Aprile 2014	Prima emissione Test nazionale (Enti locali)	500.000 posizioni	30 Settembre 2014
Settembre 2014	Seconda emissione (Enti locali)	500.000 posizioni	28 Febbraio 2015
Febbraio 2015	Terza emissione (Completamento Enti locali + Test Stato)	500.000 posizioni	30 Giugno 2015
Giugno 2015	Quarta emissione (Stato)	500.000 posizioni	30 Novembre 2015
Novembre 2015	Quinta emissione (Stato)	500.000 posizioni	30 Aprile 2016
Aprile 2016	Sesta emissione (Stato/CPS/CPUG/CPI/Difesa/Scuola)	500.000 posizioni	31 Ottobre 2016
Ottobre 2016	Settima emissione (Scuola)	400.000 posizioni	31 Gennaio 2017

4.2 Avvio dell'operazione su base nazionale

Con il msg. n. 20998 del 20 dicembre 2013 è stato effettuato un test in alcune sedi sperimentali volto a verificare le attività da effettuare sulle posizioni assicurative in preparazione dell'invio massivo agli iscritti delle comunicazioni personali. Con la presente circolare viene dato avvio a livello nazionale all'attività di verifica preventiva delle posizioni di un primo lotto di 500.000 dipendenti degli Enti Locali, cui seguiranno ulteriori lotti di lavorazione con la frequenza di cui alla tabella precedente. A completamento delle lavorazioni entro le date individuate per ciascun lotto, si procederà all'invio centralizzato delle corrispondenti "Comunicazioni personali" agli iscritti.

4.3 Lista Iscritti per sistemazione della posizione assicurativa

La lista delle posizioni sarà resa disponibile per la lavorazione sulla nuova *PAssWeb* da stock. Gli operatori delle Sedi dovranno procedere alla memorizzazione fascicolo delle posizioni secondo le istruzioni di cui al msg. n.20998/2013, nonché alle attività di correzione delle anomalie evidenziate dal sistema in "Lista segnalazioni" attivando primariamente la fase di istruttoria interna sulla base degli atti o informazioni già possedute, e in subordine attivandosi presso il Datore di lavoro.

Le posizioni assicurative interessate dal primo lotto sono circa 500.000 e riguardano dipendenti pubblici degli Enti locali (iscritti a gestioni pensionistiche diverse da CTPS), nati fra

il 1 gennaio 1954 e il 31 dicembre 1969, che non abbiano in corso domande di pensionamento o istruttorie di riconoscimento di periodi in stato avanzato di lavorazione. Le attività di memorizzazione, correzione e sistemazione dovranno essere completate entro il 30 settembre 2014.

In presenza di domande di prestazioni in vigenza (riscatti, ricongiunzioni e computi), fatte salve le situazioni di particolare urgenza, le pratiche dovranno essere trattate con le nuove funzionalità gestionali di prossimo rilascio.

4.4 Le richieste di variazione della posizione assicurativa (RVPA)

In riscontro alla comunicazione personale, qualora l'Iscritto rilevi dal proprio estratto conto carenze e/o inesattezze dei periodi assicurativi, può attivare la richiesta di variazione e di integrazione della posizione assicurativa all'Istituto, avvalendosi della funzionalità "Richieste di Variazione alla Posizione Assicurativa (RVPA)" accessibile dalla pagina on line di presentazione dell'estratto.

Per la compilazione e l'inoltro della RVPA, l'Iscritto, munito di PIN, potrà anche avvalersi del Contact Center Multicanale. Il Contact Center potrà inoltre fornire informazioni sull'estrattoconto e, a richiesta, provvedere alla spedizione di copia dello stesso all'indirizzo e-mail dell'Iscritto o a quello di residenza presente negli archivi centrali dell'Istituto.

A supporto della richiesta di variazione, l'Iscritto ha la possibilità di allegare documenti in formato digitale. Al riguardo, si riporta in *Allegato 2* un elenco esemplificativo dei documenti che il cittadino potrebbe inoltrare a corredo della richiesta di variazione, atteso che tale elenco non è tassativo e che ogni tipo di informazione o documento (anche non certificativo) può costituire un elemento di interesse valutabile in fase istruttoria.

Nel caso in cui l'Iscritto decida di avvalersi del *Contact Center* la documentazione potrà essere inviata via fax al numero 800 105 002, secondo le indicazioni che saranno fornite, cui dovrà essere allegata copia di un documento di identità firmato dal dichiarante.

Si ricorda che in nessun caso possono essere accettati documenti emessi in data successiva al 1° gennaio 2012, ai sensi dell' art. 15 della legge 12 novembre 2011, n. 183, e recanti la dicitura "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione e ai privati gestori di pubblici servizi".

Nel caso l'assicurato ritenga necessario avvalersi di assistenza specialistica per l'esame e la risoluzione di eventuali anomalie riscontrate nel proprio estratto conto, potrà richiedere un appuntamento presso la Sede di competenza secondo le consuete modalità (contact center, internet, ecc.); la consulenza sarà garantita da personale appartenente al gruppo di lavoro della posizione assicurativa dei dipendenti pubblici, costituito nell'ambito della U.O. Anagrafica e flussi (vedi circolare n. 36/2014).

4.5 I soggetti interessati alle RVPA

I soggetti che possono presentare la *RVPA* sono:

- L'Iscritto, che rilevi carenze e/o inesattezze di dati nel proprio estratto conto informativo;

- Il Contact Center, che per conto dell'Iscritto potrà:
  - inserire delle richieste di correzione o integrazione all'estratto conto;
  - supportarlo nella compilazione delle richieste di variazione;
  - inserire una richiesta di consulenza attraverso l'Agenda Appuntamenti che sarà

inviata in automatico alla Sede competente;
- Il Patronato, che agisce in nome e per conto dell'Iscritto.

4.6 Il procedimento di RVPA

Si premette che il procedimento relativo alla *RVPA* deve concludersi entro 90 giorni a decorrere dalla data di ricezione della richiesta di variazione presentata dall'interessato tramite i canali abilitati (internet, Patronato, Contact center, ecc.). La procedura di trasmissione delle RVPA, qualunque sia il canale utilizzato, implica la protocollazione automatica e l'inserimento nell'archivio di gestione unitamente agli eventuali allegati proposti dal richiedente.
Ciò premesso, l'Iscritto, direttamente previo accreditamento nel sistema dell'Istituto tramite PIN, o eventualmente tramite il Patronato cui avrà rilasciato apposita delega, visualizza il proprio estratto conto. A seguito della consultazione, il titolare della posizione può uscire dal sistema senza evidenziare criticità; ovvero, qualora rilevi che i dati della propria posizione siano carenti o errati, ha la possibilità di inoltrare telematicamente le RVPA che ritiene opportune.

Il sistema prospetterà le sezioni delle *RVPA* precompilate con le informazioni anagrafiche e di posizione assicurativa presenti negli archivi dell'Istituto, evidenziando anche la "Sede di competenza".

L'Iscritto/Patronato/Contact Center) inserirà i dati di dettaglio della variazione richiesta, con riferimento ai periodi di servizio con contribuzione effettiva e/o ai periodi riconosciuti e figurativi.

Per quanto concerne i periodi con **contribuzione effettiva**, il nuovo servizio consente all'Iscritto di proporre variazioni sui seguenti dati:

- Periodo (dal/al)
- Gestione
- Tipo di contribuzione
- Maggiorazioni
- Retribuzioni utili ai fini pensionistici
- Amministrazione o Ente Datore di lavoro

E' prevista altresì l'indicazione di una serie di ulteriori informazioni che, in alcuni casi, possono avere valenza per lo stato giuridico/economico dell'Iscritto. A titolo esemplificativo (e non esaustivo) si riporta il seguente elenco:

- Orario ridotto
- Tipo *part time*
- Percentuale *part time*
- Percentuale aspettativa sindacale
- Giorni utili (servizio giornaliero)
- Tipologia aeronavigazione e volo.

Per quanto concerne invece i **periodi riconosciuti** (riscatti, ricongiunzioni, accrediti figurativi per maternità al di fuori del rapporto di lavoro, computi, etc.), l'Iscritto può inoltrare una richiesta di variazione esclusivamente se il periodo in questione sia già stato oggetto di provvedimento (periodo riconosciuto) e sia, quindi, in possesso della relativa determinazione. Specificatamente l'Iscritto può inoltrare la relativa RVPA qualora rilevi l'assenza, in posizione assicurativa, del periodo riconosciuto o l'incongruenza fra quanto oggetto della determinazione e quanto riportato nella banca dati delle posizioni assicurative.

Non devono, quindi, avere seguito le eventuali segnalazioni di periodi riconosciuti, per i quali il relativo provvedimento non sia stato ancora perfezionato. Ad esempio, nell'ipotesi di riscatto di laurea relativo al periodo dal 1.11.1980 al 31.10.1984, la cui domanda sia stata ritualmente presentata e non ancora evasa ed il cui periodo non risulti dall'estratto conto, non si dovrà accogliere la richiesta, atteso che il periodo in questione sarà regolarmente inserito nell'estratto conto al momento dell'accettazione del provvedimento da parte dell'interessato.

In merito, infine, ai **periodi da accreditare figurativamente** (astensione maternità/paternità, aspettativa senza assegni per cariche elettive o sindacali) l'Iscritto può attivare la *RVPA* qualora rilevi l'assenza del periodo e/o della retribuzione - o della quota di retribuzione – accreditabile ovvero l'incongruenza degli stessi con quanto riportato in banca dati. Tenuto conto che la valorizzazione degli accrediti figurativi delle cariche elettive e sindacali, attribuibili *in itinere* all'Iscritto, viene effettuata nell'anno successivo a quello in cui si collocano i rispettivi periodi accreditabili, le segnalazioni possono essere considerate solo per i periodi antecedenti la RVPA di almeno due anni.

Qualora in fase di inoltro della RVPA sia aggiunta della documentazione in allegato digitale, la procedura acquisisce dall'iscritto la dichiarazione di conformità agli originali che rimangono in suo possesso. L'utilizzo della suddetta documentazione, da parte dell'operatore di Sede ai fini del consolidamento della Posizione Assicurativa, sarà oggetto di specifiche disposizioni operative.

Nella fase di inoltro della *RVPA*, il richiedente è anche tenuto indicare o confermare i propri recapiti (indirizzo *email* e numero di cellulare), utili per le comunicazioni inerenti alle richieste effettuate. A conclusione della procedura, il sistema rende disponibile la ricevuta delle richieste effettuate (in formato .pdf), con l'indicazione del numero di protocollo.

La ricezione dell'istanza telematica da parte dell'Istituto ha per effetto l'immediata attivazione del processo di verifica delle segnalazioni e l'eventuale recupero dei dati utili alla correzione. A conclusione dell'istruttoria, il sistema supporta l'operatore nella predisposizione di una lettera di risposta all'iscritto, contenente l'esito delle sue richieste e l'invito a verificare *on line* gli eventuali aggiornamenti intervenuti sull'estratto conto. In caso di mancato accoglimento, la comunicazione espone le dovute motivazioni, con indicazione dei termini e delle modalità per eventuali ricorsi, laddove sussistano i prescritti requisiti di impugnabilità.

Peraltro, l'invio all'iscritto della comunicazione di risposta formale, regolarmente protocollata in uscita, si aggiunge alla notifica di avvenuta definizione dell'istanza che comunque avviene attraverso i canali di contatto informale comunicati dall'utente.

4.7 Supporto e formazione (manualistica, attività didattiche, forum)

A supporto di tutti gli operatori coinvolti (regionali e territoriali) saranno emanati specifici messaggi volti a garantire omogeneità dei comportamenti operativi e delle prassi da adottare in ordine alla fruibilità delle informazioni presenti nella banca dati; al riguardo, si prevede l'istituzione di un Forum dedicato all'iniziativa, utile per ladivulgazione e lo scambio di informazioni sull'utilizzo delle procedure e sulle attività gestionali collegate al progetto.

I Manuali tecnici e le note operative a supporto dell'operazione saranno costantemente aggiornate e pubblicate sulla Intranet aziendale nella sezione Formazione al seguente link:
http://intranet.inps.it/port01/intranet/portale/frmTemplate.aspx?idTemplate=24921&HP=1

4.8 Le Strutture coinvolte

La Struttura di Progetto Consolidamento della Posizione assicurativa iscritti gestioni dipendenti

pubblici, che ha il ruolo di coordinamento, indirizzo e supporto per l'intero progetto, in collaborazione con le altre Direzioni centrali, assicurerà il presidio ed il monitoraggio delle varie fasi progettuali descritte nella presente circolare ed attiverà tempestivamente ogni utile intervento, ivi comprese le iniziative di informazione che si rendano necessarie nei confronti dei soggetti esterni coinvolti nella realizzazione del progetto (Iscritti, Enti datori di lavoro, Patronati).

A livello territoriale, l'operazione si attuerà attraverso un modello regionale con articolazione operativa provinciale.

Presso ciascuna Direzione Regionale dovrà essere costituito un gruppo di lavoro con il compito di pianificare, coordinare e monitorare le diverse fasi operative in ambito territoriale nonché di assicurare livelli omogenei di servizio, tenendo conto delle problematiche e delle peculiarità correlate al contesto locale.

Ciascun Direttore regionale individuerà un Dirigente con il compito di presidiare il complesso delle attività nonché di svolgere il ruolo di referente nei confronti delle Direzioni Centrali coinvolte. Sarà di competenza della Direzione Regionale la presentazione dell'operazione progettuale agli Enti e alle Amministrazioni di livello regionale, alle Associazioni dei Datori di lavoro pubblici, alle organizzazioni dei Patronati di livello regionale ed alle strutture interessate delle OO.SS.

La Direzione regionale, in stretto raccordo con le Direzioni Provinciali, promuove tutte le iniziative necessarie per il coinvolgimento dei Datori di lavoro, assicura l'omogeneità dei comportamenti operativi anche attraverso interventi formativi e di controllo di qualità dei processi di produzione con particolare riguardo al flusso di rientro delle *RVPA* inoltrate dagli Iscritti.

La Direzione Provinciale ha il compito di gestire tutte le fasi di consolidamento delle posizioni, sviluppando istituzionalmente il rapporto con gli Enti datori di lavoro, al fine di una piena diffusione degli strumenti di comunicazione bidirezionale messi a disposizione dall'Istituto ("scrivania virtuale"); predisporre l'assetto organizzativo coerentemente con le indicazioni; rilevare i fabbisogni formativi, verificando il livello di condivisione delle competenze necessarie per l'adempimento di tutte le attività operative.

Al riguardo, come indicato al punto 6 della circolare n. 36 del 20 marzo 2014, tutte le attività sia propedeutiche che contestuali all'operazione di "Estratto conto informativo" dei dipendenti pubblici saranno a carico - per l'intera durata dell'operazione di emissione degli estratti e consolidamento della banca dati delle posizioni assicurative - dello specifico gruppo di lavoro costituito nell'ambito della Unità Organizzativa "Anagrafica e flussi".

5. Lavorazione delle domande di riscatto e ricongiunzione giacenti al 30/06/2013

Tra gli interventi di consolidamento strutturale della posizione assicurativa, si attribuisce priorità strategica al piano di smaltimento delle domande di riscatto e ricongiunzione giacenti alla data del 30 giugno 2013.

Al fine di garantire tempestività ed efficacia all'azione di smaltimento, il gruppo di lavoro, di cui al paragrafo precedente, dovrà definire le domande di riscatto e ricongiunzione dalla fase di sistemazione della posizione assicurativa fino alla definizione dell'onere di riscatto e ricongiunzione.

Al riguardo, si precisa che le Liste di lavorazione con i riferimenti delle pratiche in giacenza

saranno rese disponibili, per ciascuna Sede, con uno specifico messaggio che entro il corrente mese di aprile definirà anche tempi e modalità di lavorazione.

L'intera operazione sarà oggetto di monitoraggio quali-quantitativo, volto ad analizzare l'assorbimento delle risorse impiegate ed il grado di efficienza raggiunto dalle diverse strutture. La DC Pianificazione e controllo di gestione, renderà noti i criteri di rilevazione statistica, nonché la nomenclatura dei nuovi prodotti e la definizione dei corrispondenti indicatori di qualità.

Peraltro alle operazioni descritte faranno seguito analoghi progetti dedicati allo smaltimento delle pratiche ante subentro, giacenti presso il M.I.U.R. e il Ministero della Difesa, per la cui definizione sarà costituito un apposito gruppo di lavoro nazionale che avrà particolare riferimento alle attività di censimento, caricamento a sistema e definizione completa delle pratiche.

6. Attività di convalida delle Posizioni Assicurative a ridosso del pensionamento

Per gli assicurati che accedono al pensionamento nel corso dell'anno corrente e, in ogni caso, prima di essere interessati dall'invio della comunicazione personale o da altre lavorazioni preventive, la sistemazione e il consolidamento della posizione assicurativa continua ad essere contestuale al processo di erogazione della prestazione.

Questa modalità di "ricostruzione" del conto assicurativo nell'ambito della prestazione, che persiste transitoriamente per gli assicurati che non ricadono nella modalità di costruzione in itinere della Posizione Assicurativa, implica una prassi operativa rapida e rigorosa, volta a predisporre la posizione assicurativa per l'immediato utilizzo ai fini dell'erogazione delle prestazioni.

6.1 Predisposizione della posizione assicurativa per la prestazione

Atteso che la sistemazione della posizione assicurativa è un processo che si realizza durante la vita assicurativa dell'iscritto e, normalmente, tende a consolidarsi prima della ricezione delle domande di servizio, può avvenire - soprattutto per le classi di età più vicine al pensionamento - che la domanda di prestazione interessi una posizione assicurativa non ancora sottoposta a verifica. In questi casi, l'esame della posizione si realizza direttamente nell'ambito del processo di erogazione del servizio pensionistico e, alle ordinarie attività di convalida e sistemazione dei periodi errati o mancanti, devono aggiungersi ulteriori adempimenti riguardanti i controlli specifici della prestazione e la gestione degli ultimi dati indispensabili ai fini del diritto alla prestazione (cd. "ultimo miglio").

Analogamente al passato sono stati definiti tanti processi – uno per ciascuna prestazione – denominati "predisposizione *PA* per la prestazione XXX" (che sostituiscono i precedenti processi di "certificazione della *PA* per la prestazione XXX") nell'ambito dei quali sono previsti:

- specifici controlli riferiti alla singola prestazione;
- richiesta dati di "ultimo miglio", se necessari alla prestazione;
- sistemazione della *PA* per la specifica prestazione.

Gli specifici controlli della singola prestazione vengono applicati quando occorre imporre regole di congruenza ai dati della *PA* ulteriori rispetto a quelli già imposti dal processo di sistemazione. Tali controlli aggiuntivi, al momento limitati, hanno natura "bloccante", in quanto, se non superati, non consentono di proseguire nell' istruttoria.

La predisposizione della *PA* per la prestazione ha, fra l'altro, l'obiettivo di completare il complesso delle informazioni necessarie per l'erogazione della specifica prestazione, quando queste non siano rilevabili dai flussi di denuncia contributiva.

Particolare rilevanza assumono in tale ambito i cosiddetti "dati di ultimo miglio".

Tali dati debbono essere comunicati dal Datore di lavoro esclusivamente attraverso lo strumento *PAssWeb* nella fase di predisposizione della *PA* per la prestazione ed hanno natura "obbligatoria", in quanto il processo relativo alla prestazione resta sospeso fino a quando il Datore di lavoro non li avrà forniti.

I "dati di ultimo miglio" generalmente sono destinati ad integrare le informazioni non contemplate dall' *UNIEMENS_ListaPosPA* o a fornire dettagli di informazioni in essa contenute. E' questo, ad esempio, il caso del dato retributivo che su *UNIEMENS_ListaPosPA* è aggregato a livello di intero imponibile ed è riferito alla specifica mensilità, laddove nella prestazione deve essere necessariamente scomposto nelle singole voci retributive.

E' utile precisare che detti dati possono essere dichiarati dal Datore di lavoro anche indipendentemente dalle sollecitazioni dell'Istituto, analogamente a tutte le altre informazioni acquisibili con *PAssWeb*, allorquando, ad esempio, al Datore di lavoro è nota la richiesta di una prestazione da parte di un proprio dipendente.

Il Datore di lavoro può trasmettere tali ulteriori informazioni anche in occasione della "sistemazione della *PA*", qualora sia stato interpellato per la risoluzione di eventuali criticità. E' questo il motivo per cui nella "*work area*" viene data evidenza all'operatore, in fase di "sistemazione della *PA*", della presenza di una prestazione istituzionale in stato di attesa.

7. Presidio dei flussi assicurativi e contributivi

Con l'utilizzo del flusso UniEmens sono stati introdotti dei vincoli per alimentare le posizioni assicurative dei lavoratori, vincoli differenziati in funzione della tipologia dell'Ente datore di lavoro. In particolare, per i dipendenti delle aziende, enti locali e in genere per le amministrazioni pubbliche, diverse dalle amministrazioni centrali statali (Ministeri in generale) l'unica fonte di alimentazione e aggiornamento delle posizioni assicurative è costituita, a decorrere dal 1° ottobre 2012, dalle denunce contributive; per i dipendenti delle amministrazioni statali centrali la decorrenza del vincolo di alimentazione è fissata dal 1° gennaio 2014.

Il presidio delle informazioni correnti e il monitoraggio delle informazioni errate o mancanti sono gestiti con strumenti specifici, simili a quelli già in uso nella gestione del settore privato.

In particolare per i flussi UniEmens sono stati definiti nuovi controlli finalizzati a verificare la correttezza dei dati trasmessi prima di alimentare le banche dati.

Gli esiti dei controlli sono consultabili con l'applicazione "Visualizzazioni DMA" disponibile tra i servizi GDP (SIN). Dalla consultazione delle denunce è possibile rilevare i quadri errati che non hanno alimentato la posizione assicurativa dell'iscritto. L'applicazione "Visualizzazione DMA" è stata di recente implementata con nuove funzioni che consentono di gestire gli errori di anagrafica.

La gestione delle denunce pervenute con il flusso UniEmens richiede, inoltre, la rivisitazione dei processi informatizzati che gestiscono in scrivania virtuale le inadempienze e gli errori. Allo

stato sono in corso le attività per il rilascio delle nuove versioni delle suddette applicazioni.

Per il periodo dal 1° gennaio 2005 fino alle date indicate in precedenza in funzione del datore di lavoro è possibile una duplice modalità di correzione: la trasmissione di un flusso Emens rettificativo, previa compilazione del quadro V1; ovvero, la modifica dei dati errati tramite PASSWEB.
Ovviamente, per i periodi anteriori al 2005 la correzione o l'integrazione dei dati assicurativi e retributivi avviene esclusivamente tramite PASSWEB.

8. Monitoraggio delle attività

La complessità dell'operazione Estratto Conto Informativo e la Gestione delle Richieste di Variazione richiedono strumenti adeguati per il presidio e la verifica costante sullo stato di avanzamento di tutte le attività. Al riguardo, a supporto della procedura PAssWeb saranno forniti alcuni strumenti dedicati al monitoraggio delle principali attività gestionali, quali lo stato delle lavorazioni preventive, il rientro della corrispondenza non recapitata, la gestione delle RVPA, ecc.

Il complesso delle attività collegate alle diverse iniziative volte al consolidamento progressivo della posizione assicurativa saranno oggetto di un'accurata rilevazione statistica, finalizzata a valorizzare gli aspetti della produzione e della qualità del servizio, soprattutto in funzione di un efficace impiego delle risorse. Al riguardo, con successivi messaggi saranno esplicitati i prodotti interessati dalla misurazione diretta, i relativi coefficienti di omogeneizzazione e gli indicatori di qualità che agiranno nell'ambito del Cruscotto gestionale.

Il Direttore Generale
Nori

- *Allegato 1: Manuale Tecnico dell'applicativo 'PAssWeb';*
- *Allegato 2: Elenco dei documenti allegabili in via facoltativa alle RVPA;*

---

[1] Sono anomalie censite automaticamente dal sistema informativo ("Lista segnalazioni"), ferma restando la non esaustività delle stesse in quanto formali e basate su regole predefinite.

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1
Allegato N.2

Cliccare sull'icona "ALLEGATI" per visualizzarli.