

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



*Direzione Centrale Organizzazione*

*Direzione Centrale Pensioni*

*Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito*

*Direzione Centrale Comunicazione*

*Direzione Centrale Bilanci e Servizi Fiscali*

*Direzione Centrale Previdenza Gestione ex Inpdap*

*Struttura centrale "Integrazione delle attività ex ENPALS nell'organizzazione INPS"*

*Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici*

**Roma, 26/02/2013**

*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*

**Circolare n. 32**

e, per conoscenza,

*Al Presidente  
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*

**OGGETTO: Nuove modalità di rilascio del CUD.**

**SOMMARIO: 1. Premessa  
2. Fornitura telematica del CUD**

### **3. Modalità alternative per ottenere il CUD:**

- . **Sportelli veloci delle Agenzie dell'Istituto**
- . **Postazioni informatiche self service**
- . **Posta elettronica**
- . **Centri di assistenza Fiscale**
- . **Uffici Postali**
- . **Sportello mobile per utenti ultraottantacinquenni e pensionati residenti all'estero**
- . **Spedizione del CUD al domicilio del titolare**

### **4. Modalità di rilascio CUD a chi non è titolare**

### **5. Campagna informativa**

## **1. Premessa**

L'Inps nei primi mesi di ogni anno effettua operazioni massive di invio postale della certificazione unica dei redditi di lavoro dipendente, pensione e assimilati ai soggetti per i quali assume alla funzione di sostituto d'imposta.

In ossequio alle recenti disposizioni legislative previste sia per la riduzione della spesa pubblica che per la telematizzazione dei rapporti tra la pubblica amministrazione ed i cittadini, a decorrere dal 2013, l'Istituto rilascerà i suddetti certificati, di norma, attraverso il canale telematico.

Pertanto, relativamente all'obbligo di trasmissione della certificazione unica dei redditi di lavoro dipendente, pensione e assimilati (CUD) entro il 28 febbraio dell'anno d'imposta successivo a quello cui i redditi si riferiscono, è utile precisare che l'Istituto, conformemente a quanto stabilito dal comma 114 dell'articolo 1 della legge 24 dicembre 2012, n.228, dal corrente anno, assolverà allo stesso rendendo disponibile il CUD, entro la suddetta data, in modalità telematica.

Il comma citato prevede, altresì, che rimanga nella facoltà del cittadino richiedere la trasmissione del CUD in forma cartacea e che dall'attuazione dello stesso non debbano derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Tutto quanto ciò premesso, con la presente circolare vengono illustrate le istruzioni operative e le modalità attuative relative alla trasmissione telematica del CUD.

## **2. Fornitura telematica del CUD**

Il modello CUD, sarà reso disponibile entro il mese di febbraio, nella sezione *Servizi al cittadino* del sito istituzionale [www.inps.it](http://www.inps.it).

Il certificato potrà essere visualizzato e stampato dall'utente, previa identificazione tramite PIN.

Inoltre, ai cittadini in possesso di un indirizzo di posta elettronica certificata CEC-PAC, noto all'Istituto, il CUD verrà anche recapitato alla casella PEC corrispondente. Si ricorda a tale scopo che, in base all'art. 16-bis del Decreto Legge del 29 novembre 2008, n. 185, recante "*Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale*", convertito in legge del 28 gennaio 2009, n. 2 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 maggio 2009 recante disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di Posta Elettronica Certificata, tutti i cittadini possono ottenere gratuitamente l'attribuzione di una casella di posta certificata CEC-PAC dal gestore PostaCertificat@, attraverso i servizi disponibili sul sito <https://www.postacertificata.gov.it>

I cittadini che hanno specificato un indirizzo di posta elettronica ordinaria (non certificata) all'atto della richiesta del PIN, saranno informati via email della disponibilità del CUD sul sito dell'Istituto.

### **3. Modalità alternative per ottenere CUD**

Come indicato in premessa, le recenti disposizioni di legge in merito alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e di riduzione della spesa delle pubbliche amministrazioni, tendono ad escludere l'utilizzo del canale postale per l'invio delle comunicazioni e delle certificazioni, con l'evidente scopo di abbattere i conseguenti tempi e costi di consegna.

Per coniugare tali obiettivi di efficientamento dei processi di produzione, con l'esigenza di mantenere un canale fisico di accesso alla certificazione in questione, nell'interesse di quel significativo segmento di utenza che non possiede le dotazioni e le competenze necessarie per la piena fruizione dei servizi *on line*, l'Istituto ha approntato adeguate modalità alternative per ottenere il CUD in formato cartaceo.

Sarà, pertanto, possibile richiedere ed ottenere in tempo reale la consegna del suddetto certificato utilizzando i seguenti canali di accesso:

#### **- Sportelli veloci delle Agenzie dell'Istituto**

Tutte le Agenzie (interne, complesse e territoriali) dell'Istituto potenzieranno per l'intero primo trimestre dell'anno il front office di Sede, dedicando almeno uno sportello veloce al rilascio cartaceo del CUD.

Inoltre, al fine di assicurare la massima capillarità territoriale, tutte le strutture territoriali, ivi comprese quelle dei soppressi Inpdap ed Enpals, rilasceranno, ove richieste dall'utente, le certificazioni in argomento senza distinzione di gestione previdenziale.

#### **- Postazioni informatiche self service**

Con la circolare n. 113 del 2011, presso tutte le Strutture territoriali dell'Istituto sono state istituite postazioni informatiche *self service*, presso le quali gli utenti in possesso di PIN possono direttamente procedere alla presentazione on line delle domande di servizio, ovvero effettuare tutte quelle interazioni con gli archivi informatici dell'Istituto alle quali risultano abilitati, in un contesto connotato da affidabilità e sicurezza non soltanto tecnologica.

Presso tali postazioni gli utenti potranno procedere alla stampa dei certificati reddituali in argomento, ricorrendo anche, ove necessario, all'assistenza da parte del personale dell'URP.

Con messaggio n. 020761 del 17.12.2012, sono state comunicate alle Sedi le modalità di accesso facilitato ai servizi in argomento da parte dell'utenza, mediante l'utilizzo della Tessera sanitaria (TS) ovvero della Tessera sanitaria - Carta nazionale dei servizi (TS-CNS).

#### **- Posta elettronica**

Come indicato al precedente punto 2, ai cittadini in possesso di un indirizzo di posta elettronica certificata CEC-PAC noto all'Istituto, il CUD verrà anche recapitato alla casella PEC corrispondente.

Inoltre, viene messo a disposizione dei cittadini titolari di indirizzo di posta elettronica certificata CEC-PAC il seguente indirizzo [richiestaCUD@postacert.inps.gov.it](mailto:richiestaCUD@postacert.inps.gov.it) per l'invio di richieste di trasmissione del CUD, potendo ben ipotizzarsi che la disponibilità della casella di posta elettronica certificata da parte dell'utente (ovvero la conoscenza di tale condizione da parte dell'Istituto) sia avvenuta successivamente all'invio massivo degli stessi documenti agli altri titolari di PEC.

#### **- Centri di assistenza fiscale**

Il cittadino potrà avvalersi per l'acquisizione del CUD, di un Centro di assistenza fiscale cui abbia conferito specifico mandato.

Il mandato conferito dal cittadino, unitamente ad una copia del documento di identità dello stesso, dovrà essere conservato dal CAF mandatario ed esibito a richiesta dell'INPS.

### **- Uffici postali**

Sarà possibile ottenere il CUD presso gli uffici postali appartenenti alla rete "Sportello Amico". Poste Italiane, infatti, ha istituito una particolare rete di uffici postali, denominata appunto "Sportello Amico", in adesione ad un progetto "Reti Amiche", promosso nel 2008 dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, al fine di facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi della Pubblica Amministrazione e di ridurre i tempi delle procedure burocratiche.

E' attualmente in vigore una Convenzione tra l'Inps e Poste Italiane, in virtù della quale tali sportelli rilasciano, dietro un corrispettivo a carico dell'utente pari a 2,70 euro più IVA, alcuni certificati per conto dell'Istituto, tra cui il CUD pensionati e il CUD Assicurati.

Ad oggi gli sportelli aderenti al progetto "Reti Amiche" sono 5.741, razionalmente distribuiti sul territorio.

L'elenco degli uffici postali dove è presente lo Sportello Amico, sarà a disposizione *on line* sul sito internet dell'Istituto e sull'intranet nella sezione dedicata alla D.C. Pensioni.

### **- Sportello mobile per utenti ultraottantacinquenni e pensionati residenti all'estero**

A favore di alcune categorie di utenti particolarmente disagiati, in considerazione dell'oggettiva difficoltà o impossibilità di avvalersi dei canali fisici e telematici messi a disposizione dall'Istituto, con messaggio n.2451 del 7 febbraio 2013 è stato attivato un servizio dedicato, denominato "Sportello Mobile", per l'erogazione con modalità agevolate di alcuni prodotti istituzionali, tra i quali la certificazione in argomento.

Attraverso lo Sportello Mobile gli utenti appartenenti alle categorie sopra citate (in una prima fase l'iniziativa riguarderà gli utenti ultraottantacinquenni titolari di indennità di accompagnamento, speciale o di comunicazione) possono contattare un operatore della Sede INPS territorialmente competente per la fornitura di diversi servizi.

In tale contesto, gli utenti ultraottantacinquenni titolari di indennità di accompagnamento, speciale o di comunicazione e i pensionati residenti all'estero, che dichiarino di essere impossibilitati ad acquisire la disponibilità della certificazione attraverso i canali fisici e telematici indicati nella presente circolare, possono richiedere telefonicamente all'operatore dello Sportello Mobile della Struttura INPS territorialmente competente, l'invio della certificazione al proprio domicilio.

Per quanto riguarda, esclusivamente, i pensionati residenti all'estero, gli stessi, per il medesimo servizio, potranno anche fare diretto riferimento, fornendo i propri dati anagrafici e il numero di codice fiscale, ai seguenti numeri telefonici dedicati 06.59054403 – 06.59053661 – 06.59055702, con orario 8.00 – 19,00 (ora italiana).

### **- Spedizione del CUD al domicilio del titolare**

Come indicato in premessa, il comma 114 dell'articolo 1 della legge 24 dicembre 2012, n.228, prevede che dal corrente anno gli enti previdenziali rendano disponibile il CUD in modalità telematica ma, altresì, che rimanga nella facoltà del cittadino richiedere la trasmissione del CUD in forma cartacea, senza che per questo derivino nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Al fine di contemperare gli obiettivi di efficienza ed efficacia declinati con chiarezza dalla suddetta norma, con oggettive situazioni di difficoltà rappresentate dall'utenza, l'Istituto provvederà, attraverso la propria articolazione territoriale ed il *contact center multicanale*, all'invio del CUD al domicilio del relativo titolare, su espressa richiesta dell'interessato, nei casi di dichiarata impossibilità di accedere alla certificazione, direttamente o delegando altro soggetto, mediante i servizi sopra elencati.

A tale scopo sono in corso di predisposizione specifici applicativi gestionali che consentiranno

sia l'invio facilitato e guidato del CUD da parte del personale di Sede, che la trasmissione automatica da parte del CCM ( in modalità self service e senza intervento dell'operatore). Si fa riserva, a tale ultimo riguardo, di comunicarne alle Sedi l'avvenuto rilascio con specifico messaggio.

#### **4. Modalità di rilascio CUD a chi non è titolare**

Il CUD può essere rilasciato anche a persona diversa dal titolare; in questo caso la richiesta, presentata dalla persona delegata, deve essere corredata della delega o del mandato con il quale si autorizza esplicitamente l'INPS a riceverla ed a rilasciare la certificazione richiesta; tali atti devono essere accompagnati dalla fotocopia del documento di riconoscimento dell'interessato e la persona delegata dovrà, a sua volta, esibire proprio documento di riconoscimento.

L'allegazione della copia del documento di riconoscimento del delegato non è necessaria nei casi di richiesta di CUD trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica certificata CEC-PAC dello stesso.

#### **5. Campagna informativa**

Delle nuove modalità sopradescritte sarà data massima diffusione attraverso una campagna informativa, predisposta in modo tale da illustrare chiaramente al cittadino tutte le modalità messe a sua disposizione per ottenere le certificazioni in oggetto. Per lo scopo si utilizzeranno tutti i canali di comunicazione esistenti e disponibili (dagli sms agli indirizzi e-mail eventualmente disponibili, agli uffici di Sede, fino alle residue comunicazioni postali di altra natura emesse fino a tutto il mese di febbraio). Parallelamente si opererà un rafforzamento della campagna di promozione del Pin - condizione preliminare per ottenere i certificati in modalità telematica - presso i cittadini utenti, direttamente, per corrispondenza e per il tramite delle Sedi, con apposito materiale informativo.

Il Direttore Generale  
Nori