



INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Carta dei servizi

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 1

Carta dei servizi

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 2

Premessa
Il cammino della qualità

Principi di carattere generale
L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale
Inps: i compiti e i valori
La Carta dei servizi Inps

Parte prima: qualità dei servizi offerti e sistemi di rilevazione
La trasparenza
L'affidabilità e la tempestività
La professionalità
La comunicazione
- L'informazione per accedere ai servizi
- L'accoglienza
- L'accessibilità
- Gli intermediari
  - *Gli intermediari a servizio e tutela dei cittadini: gli Enti di Patronato*
  - *Gli intermediari a servizio delle aziende: i Consulenti del Lavoro*
  - *Altri intermediari*
- Canali telematici e telefonici
- Sinergie con altri enti

La misurazione e la valutazione della qualità del servizio
- Monitoraggio interno
- Monitoraggio e misurazione del servizio
- Monitoraggio e misurazione dei processi
- Sistema dei controlli del processo produttivo
- La rilevazione della soddisfazione

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 3

INDICE

Parte seconda:
strumenti di tutela del cittadino e dell'azienda
Il diritto di accesso agli atti amministrativi dell'Inps
Il diritto alla privacy
Il diritto di interpello
I reclami
I ricorsi
▸ Termini e organismi competenti
Gli interessi legali
Termini di prescrizione dei diritti

Parte terza:
i servizi dell'Istituto

Parte quarta:
gli impegni dell'Istituto
Migliorare i tempi di erogazione

Parte quinta:
l'Istituto sul territorio

Allegati
Modulo reclamo

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 5

- La Carta dei servizi Inps è stata oggetto di confronto con gli Enti di Patronato, i Consulenti del Lavoro, le Associazioni di categoria, le Organizzazioni Sindacali ed è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto con deliberazione n. 45 del 9 maggio 2007.

- È disponibile presso tutte le strutture dell'Istituto, presso gli Enti di Patronato, i Consulenti del Lavoro, le Associazioni di categoria, le Organizzazioni Sindacali, sul sito www.inps.it e, nella versione per utenti ipovedenti, wai.inps.it.

- La Carta dei servizi, inoltre, è accessibile:
  - su supporto informatico;
  - in scrittura braille;
  - nella traduzione per le zone bilingue.

Questa edizione è stata aggiornata a ottobre 2007

PREMESSA

PREMESSA

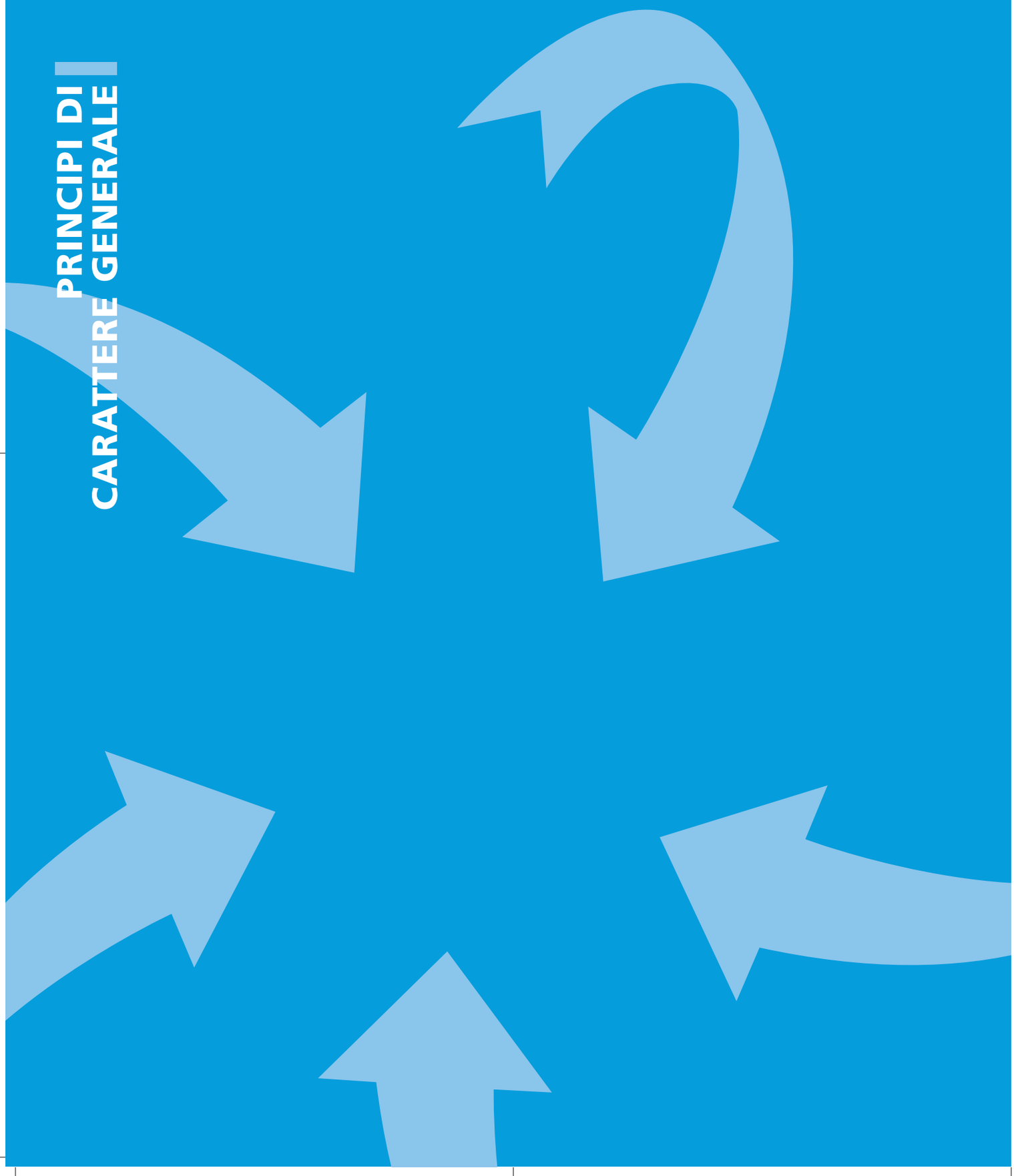
Il cammino della qualità

- Inps, come le altre Pubbliche Amministrazioni italiane, è in cammino ormai da diversi anni lungo la strada della semplificazione, della trasparenza e del miglioramento dei servizi ai cittadini, agli assicurati e alle aziende.

- Grazie alla presenza capillare sul territorio e ad una politica da sempre attenta all'innovazione, l'Istituto s'impegna, in maniera costante, per affermare un nuovo modo di intendere il rapporto tra l'amministrazione e il cittadino, basato sull'informazione chiara, sulla ricerca della soddisfazione delle esigenze e dei bisogni di ciascuno.

- La Carta dei servizi Inps rappresenta un patto basato sulla trasparenza e sulla fiducia con i cittadini, gli assicurati, le famiglie e le aziende al cui servizio l'Istituto lavora ogni giorno, da più di cento anni.

PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE



CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 9

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

Inps nasce nel 1898 con il nome di Cassa nazionale di previdenza per l'invalidità e la vecchiaia degli operai.
Nel 1933 la Cassa assume la denominazione di Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ente di diritto pubblico dotato di personalità giuridica e autonomia di gestione.
L'Istituto è oggi il più grande ente previdenziale italiano e uno dei maggiori in Europa, con un bilancio secondo solo a quello dello Stato.

L'Inps provvede all'erogazione di prestazioni di natura previdenziale ed assistenziale. Le prime sono determinate sulla base dei rapporti assicurativi e, finanziate con i contributi delle aziende e dei lavoratori, sono volte a tutelare questi ultimi in particolari eventi della vita; le seconde sono prestazioni erogate ai cittadini, in relazione allo stato di bisogno e sono finanziate dalla fiscalità generale.

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è una moderna azienda dotata di un patrimonio di risorse umane, professionali e tecniche in grado di rispondere alle esigenze di servizio, sempre crescenti, di cittadini e aziende.
Questi i dati più indicativi che caratterizzano l'Istituto:

- **20 milioni e 200 mila lavoratori assicurati** (dipendenti, autonomi e parasubordinati);
- **14 milioni di pensionati**;
- **1 milione e 500 mila aziende con dipendenti**;
- **circa 32 mila persone** altamente professionalizzate che lavorano, ogni giorno, al loro servizio.

Inps lavora in sinergia con l'Amministrazione finanziaria, gli altri Enti Previdenziali, le Camere di Commercio e gli Enti Locali e in collegamento con i più importanti consolati italiani all'estero.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 10

Inps: i compiti e i valori

La legge n. 88 del 9 marzo 1989 definisce Inps come ente pubblico erogatore di servizi e individua, quale sua "missione" istituzionale, le attività di acquisizione dei contributi e di pagamento delle prestazioni previdenziali ed assistenziali.
Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Inps, nelle Linee di indirizzo per il piano 2004-2007, ha così definito l'Istituto: "cuore e sostanza dello stato sociale". Il compito dell'Istituto non si esaurisce, quindi, nella fornitura di buoni servizi per cittadini, assicurati e aziende.
La sua missione è, in sintesi, quella di trasformare i bisogni sociali in diritti concretamente esigibili e fruibili, contribuendo così ad elaborare proposte per il buon funzionamento dello stato sociale.

L'azione dell'Inps si ispira ai principi di:

- **Uguaglianza** e **imparzialità**, come pari trattamento tra i cittadini, gli assicurati e le aziende e rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione;
- **Tempestività** e **regolarità** come impegno ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i problemi e le disfunzioni nell'erogazione dei servizi;
- **Semplicità** e **chiarezza** nell'informazione e nella comunicazione, nelle modalità e nei canali di accesso ai servizi;
- **Partecipazione** dei cittadini, degli assicurati e delle aziende attraverso la promozione di un rapporto diretto e personalizzato;
- **Efficacia** ed **efficienza** monitorate attraverso un sistema del controllo di gestione;
- **Correttezza** e **sicurezza** nei sistemi di elaborazione e conservazione dei dati;
- **Qualità** dei propri prodotti/servizi secondo gli standard europei;
- **Trasparenza** nella gestione attraverso la funzione di indirizzo e vigilanza delle parti sociali.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 11

La Carta dei servizi Inps

- La Carta dei servizi costituisce uno strumento di trasparenza e responsabilità, conoscenza e comunicazione, rivolta a tutti coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con Inps; rappresenta per l'Istituto un contratto morale, assunto nei confronti dei cittadini, assicurati e aziende attraverso cui presentare le modalità di erogazione dei propri servizi con l'impegno ad un continuo miglioramento.

- Perché possa realmente incidere sulla realtà operativa e sul rapporto con l'utenza, la Carta dei servizi Inps è costantemente aggiornata ed adeguata ai continui cambiamenti e sviluppi della realtà sociale e dei bisogni della collettività.

PARTE I

QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI E SISTEMI DI RILEVAZIONE



CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 13

- Di fronte ad una domanda in continua evoluzione, diventa prioritario per Inps riprogettare e migliorare il proprio sistema organizzativo per garantire una maggiore accessibilità ed efficienza insieme a una reale innovazione.

- In questo senso l'Istituto ha ulteriormente sviluppato quei fattori di qualità del servizio che meglio sintetizzano la capacità di risposta alle esigenze del cittadino, dell'assicurato e delle aziende:
  - **la trasparenza**, come garanzia di uguaglianza ed imparzialità, di chiarezza e completezza dei provvedimenti adottati, nonché come disponibilità a terzi, nei limiti di legge, dei dati ritenuti di proprio interesse;
  - **l'affidabilità**, quale impegno alla semplificazione dei processi produttivi e al raggiungimento di uno standard di qualità omogeneo su tutto il territorio;
  - **la tempestività**, come capacità di offrire il "servizio giusto al momento giusto" e nei tempi previsti;
  - **la professionalità**, come insieme di capacità, conoscenze e atteggiamenti adeguati alle diverse tipologie di utenza;
  - **la comunicazione**, intesa come la capacità di gestire il rapporto relazionale con cittadini, assicurati e aziende.

La trasparenza

- Nel 1991 l'Istituto ha adottato il Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241.
  Attraverso questo Regolamento si garantisce la chiarezza nelle responsabilità e nei tempi di emissione, nonché la completezza dei provvedimenti adottati.
  In coerenza con la legge 7 agosto 1990, n. 241, come da ultimo modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15, l'Istituto comunica all'interessato:
  - l'avvio del procedimento;
  - l'esito della richiesta avanzata in cui sono fornite le informazioni sulla consistenza e la durata della prestazione accolta e gli obblighi dell'interessato correlati alla prestazione stessa; se respinta, vengono indicate le motivazioni del diniego, le modalità e i termini del ricorso avverso il provvedimento di rigetto.

- Copia del Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241 è disponibile presso tutte le strutture Inps sul territorio e sul sito www.inps.it oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 14

- Dal 1994 l'Istituto ha, inoltre, adottato il Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi nel quale sono individuati i soggetti che possono richiedere i documenti, l'unità organizzativa competente ad esaminare la richiesta, i termini entro cui deve essere fornita risposta alla richiesta di accesso, le modalità per accedere ai documenti e l'elenco dei documenti sottratti all'accesso perché considerati riservati.

- Copia di tale Regolamento è a disposizione presso tutte le strutture Inps sul territorio e sul sito www.inps.it oppure wai.inps.it, per utenti diversamente abili.

L'affidabilità e la tempestività

- Per assicurare affidabilità e tempestività, l'Istituto definisce precisi standard comportamentali, organizzativi ed operativi costantemente aggiornati e migliorati.

- Inoltre, l'Istituto ha recentemente introdotto una nuova modalità di erogazione dei servizi denominata "lavorare in tempo reale".
  Si tratta di una modalità di lavoro senza interruzioni di attività dal momento dell'avvio (ad esempio la presentazione di una domanda di prestazione) fino al termine del processo (ad esempio la liquidazione della prestazione).
  Attraverso questo nuovo modo di lavorare si intende migliorare la velocità di risposta, la flessibilità operativa e semplificare le modalità di relazione.

La professionalità

- La professionalità del personale Inps rappresenta un valore consolidato che supporta ogni scelta strategica adottata dall'Istituto, configurandosi come condizione e presupposto per le scelte innovative e le azioni di razionalizzazione e riprogettazione dei servizi.

- In questo senso, l'Istituto cura lo sviluppo delle professionalità presenti attraverso una costante azione formativa mirata non solo alla professionalizzazione ma anche alla promozione e diffusione di nuovi valori aziendali orientati all'attenzione nei confronti dell'utenza.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 15

La comunicazione

Inps, attraverso la Struttura Centrale Comunicazione e relazioni esterne, stabilisce ed aggiorna le modalità con cui attivare efficaci processi di comunicazione esterna in merito a:

- informazioni relative al servizio;
- informazioni sulle modalità di utilizzo del servizio.

Questa Struttura, in rete con il territorio, attiva opportuni ed adeguati canali che vanno dall'uso degli strumenti di comunicazione di massa (radio, televisione) ad appropriati messaggi relativi ad eventi di particolare rilevanza per il servizio, allo scopo di informare e coinvolgere tutti i soggetti interessati sul territorio in quanto cittadini, assicurati o aziende.

L'informazione per accedere ai servizi

L'Istituto garantisce l'informazione per l'accesso ai propri servizi attraverso:

- una rete costituita da 506 strutture produttive, capillarmente diffusa sul territorio nazionale;
- i Punti Inps localizzati presso altre amministrazioni (circa 2.500);
- la rete degli sportelli degli Enti di Patronato;
- il numero telefonico gratuito 803.164, Contact Center;
- i servizi on line sul sito Internet www.inps.it oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti;
- la consultazione di schede e opuscoli monotematici, disponibili sul sito dell'Istituto e presso le strutture sul territorio.

Attraverso questi canali è garantita la diffusione di tutte le opportunità offerte, con lo scopo di adeguare le politiche dell'Istituto ai nuovi bisogni manifestati.
Ogni anno l'Inps partecipa ad eventi e manifestazioni con propri stand espositivi in cui vengono erogati servizi telematici e distribuito materiale informativo ed è presente, periodicamente, nelle maggiori piazze italiane con il gazebo itinerante InpsNoi.

Tutta la documentazione è disponibile sul sito www.inps.it oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti, o presso le strutture dell'Istituto.
L'Inps è raggiungibile anche attraverso il Portale Italia, www.italia.gov.it.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 16

L'accoglienza

L'Istituto adotta, da tempo, misure idonee ad agevolare il rapporto con il cittadino, gli assicurati e le aziende e, in questo senso, riprogetta, costantemente, la propria accoglienza.

In ogni struttura è presente:

- Una reception di prima accoglienza dove è possibile trovare modulistica e informazioni di accesso.
- Postazioni di lavoro che garantiscono:
  - informazioni di base e personalizzate;
  - ricezione e contestuale esame delle domande;
  - definizione immediata dei casi che non richiedono ulteriori approfondimenti;
  - assistenza operativa specialistica, anche su appuntamento;
  - erogazione di servizi.
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dove è possibile chiedere ed ottenere informazioni sui molteplici servizi dell'Inps, spiegazioni sulle modalità per l'accesso ai documenti amministrativi e presentare quesiti, richieste e lamentele.

Ogni cittadino, pur avendo una propria sede di riferimento in base alla zona in cui risiede (codice di avviamento postale), può ricevere assistenza, informazioni ed erogazione di servizi in qualsiasi struttura provinciale, subprovinciale o agenzia dell'Inps, senza vincoli territoriali.

L'accessibilità

Inps sviluppa, valorizza e massimizza l'operatività e la capacità ricettiva dei propri canali di accesso, rispondendo così alle esigenze di tutti.
In questo senso Inps ha attivato una rete multicanale integrata che garantisce la possibilità di scegliere le modalità di accesso più congeniali.

Si accede ai servizi dell'Istituto:

- recandosi presso le strutture Inps sul territorio;
- avvalendosi degli Enti di Patronato;
- utilizzando strumenti telematici e telefonici.

Le strutture Inps garantiscono l'apertura dei propri uffici al pubblico in fasce orarie antimeridiane e pomeridiane; di questi orari viene data adeguata pubblicità.
In occasione di scadenze particolari, che comportino notevole afflusso di utenza, le strutture prevedono prolungamenti degli orari di apertura al pubblico. Inoltre, è possibile fissare appuntamenti per avere un'assistenza operativa specialistica.
L'Inps, infine, ha previsto un canale preferenziale di accesso ai servizi, in termini

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 17

di sportelli dedicati e/o orari personalizzati, per gli Enti di Patronato, i Consulenti del Lavoro e le Associazioni di Categoria.
Nel corso del tempo, l'Istituto ha realizzato interventi volti a garantire ai cittadini diversamente abili adeguati livelli di accessibilità e comfort, attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche e l'istallazione di strumenti che tengano conto delle loro particolari esigenze.
Relativamente alle visite mediche effettuate presso i gabinetti diagnostici, Inps colloca i propri ambulatori in ambienti accessibili e facilmente individuabili garantendo, al contempo, il rispetto della riservatezza e della dignità della persona.
Le strutture Inps svolgono, su richiesta, e per comprovati motivi di salute, anche un servizio a domicilio per i cittadini che siano impossibilitati a recarsi presso i propri uffici.

Gli intermediari

L'obiettivo dell'Istituto di incrementare la qualità dei servizi si coniuga perfettamente con gli obiettivi perseguiti dagli Enti di Patronato e dai Consulenti del Lavoro, di garantire tutela ed assistenza reale dei diritti e delle esigenze dei cittadini, dei lavoratori e delle aziende.
In tale contesto, i rapporti ed i comportamenti tra le parti sono improntati alla massima collaborazione e trasparenza, garantendo agli intermediari istituzionali agibilità e percorsi dedicati che consentono loro di svolgere agevolmente la loro funzione di tutela e di rappresentanza.

Presso la Direzione generale dell'Istituto è stata costituita, fin dal 1967, un'apposita Area con il compito di curare i rapporti con gli Enti di Patronato, le Organizzazioni sindacali, di categoria e gli Ordini professionali, per rendere più organica e costruttiva la reciproca collaborazione.

Gli intermediari a servizio e tutela dei cittadini: gli Enti di Patronato
Gli Enti di Patronato sono persone giuridiche di diritto privato che svolgono un servizio di pubblica utilità.
La loro funzione principale è l'assistenza e la tutela gratuita dei lavoratori e dei pensionati per il conseguimento, in sede amministrativa, delle prestazioni di qualsiasi genere, stabilite da leggi e da atti regolanti la previdenza e la quiescenza.
Rappresentano uno sportello per il cittadino, in grado di rispondere alle sue varie richieste, in termini di consulenza e tutela dei diritti sociali.
Svolgono la loro attività in materia di:

- previdenza;
- sicurezza sociale;
- immigrazione;

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 18

- prestazioni socio-sanitarie a favore dei lavoratori, dei pensionati e i loro superstiti
- assistenza giudiziaria;
- diffusione della conoscenza sulla legislazione sociale, sulla previdenza, sul mercato del lavoro, sul diritto di famiglia, salute e sicurezza sul lavoro, successioni e fisco.

Il cittadino, per lo svolgimento delle proprie pratiche previdenziali, può rivolgersi, gratuitamente, agli Enti di Patronato riconosciuti dalla legge, rilasciando loro una delega ad agire.

Attraverso gli Enti di Patronato il cittadino può:

- avere informazioni di carattere generale e specifico ricavabili consultando gli archivi dell'Istituto;
- trasmettere alle strutture Inps competenti le domande di pensione e di prestazioni temporanee.

Di seguito si riporta l'elenco degli Enti di Patronato riconosciuti dalla legge a livello nazionale:

A.C.A.I. Associazione Cristiana Artigiani Italiani (www.patronatoacai.it)

A.C.L.I. Associazione Cristiana Lavoratori Italiani (www.patronato.acli.it)

C.L.A.A.I. Confederazione delle Libere Associazioni Artigiane

E.A.S.A. Ente Assistenza Sociale agli Artigiani promosso dalla Confederazione Autonoma Sindacati Artigiani (C.A.S.A.)

E.N.A.P.A. Ente Nazionale Assistenza e Patrocinio Agricoltori promosso dalla Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana (Confagricoltura) (www.enapa.it)

E.N.A.S. Ente Nazionale di Assistenza Sociale dell'Unione Generale del Lavoro (www.enas.it)

E.N.A.S.C.O. Ente Nazionale di Assistenza Sociale per gli Esercenti Attività Commerciale promosso dalla Confederazione Italiana del Commercio e del Turismo (Confcommercio) (www.enasco.it)

E.N.C.A.L. Ente Nazionale Confederale Assistenza Lavoratori promosso dalla Confederazione Italiana Sindacato Autonomo Lavoratori Italiana (Cisal) (www.encal.it)

EPACA Ente di Patrocinio e Assistenza per i Cittadini e l'Agricoltura promosso dalla Coldiretti (www.epaca.it)

E.P.A.S. Ente di Patronato e di Assistenza Sociale (www.epas.it)

E.P.A.S.A. Ente di Patronato e di Assistenza Sociale per gli Artigiani promosso dalla Confederazione Nazionale dell'Artigianato (CNA) (www.epasa.cna.it)

FENAIA Federazione nazionale autonoma artigiani, industria e agricoltura (www.unics.it)

I.N.A.C. Istituto Nazionale Assistenza Cittadini promosso dalla Confederazione Italiana Agricoltori (CIA) (www.inac-cia.it)

I.N.A.P.A. Istituto Nazionale di Assistenza e di Patronato per gli Artigiani promosso dalla Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato (Confartigianato) (www.inapa.it)

INAPI Istituto Nazionale Assistenza Piccoli Imprenditori promosso dalla Federazione Nazionale Autonoma Piccoli Imprenditori (FENAPI) (www.fenapi.it)

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 19

I.N.A.S. Istituto Nazionale di Assistenza Sociale promosso dalla Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori (CISL) (www.inas.it)
I.N.C.A. Istituto Nazionale Confederale di Assistenza promosso dalla Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL) (www.inca.it)
InformaFamiglia Federazione Nazionale casalinghe (www.informafamiglia.it)
I.N.P.A.L. Istituto Nazionale per l'Assistenza Lavoratori promosso dalla Associazione Italiana Coltivatori
INPAS Istituto Nazionale di Previdenza e di Assistenza Sociale promosso dalla Confederazione Generale dei Sindacati Autonomi dei Lavoratori (CONF.S.A.L.) (www.ilpatronato.it)
I.T.A.C.O. Istituto per la Tutela e l'Assistenza degli Esercenti Attività Commerciali, Turistiche e dei Servizi promosso dalla Confesercenti (www.patronatoitaco.it)
I.T.A.L. Istituto di Tutela ed Assistenza Lavoratori promosso dalla Unione Italiana del Lavoro (UIL) (www.ital-uil.it)
LABOR Aderente alla Confeuro (www.patronatolabor.it)
S.B.R. Sozialer Beratung-Sring promosso dalla Unione Sindacati Autonomi Sudtirolesi (USAS) (www.asbg.org)
Se.N.A.S. Servizio Nazionale per l'Assistenza Sociale promosso dalla Federazione Nazionale USSPI Agricoltura e dalla Unione Artigiani Italiani (U.A.I.) (www.senas.it)
S.I.A.S. Servizio Italiano Assistenza Sociale e per i Servizi Sociali dei Lavoratori (MCL) (www.mcl.it/sias/)

L'elenco degli sportelli autorizzati dei singoli Enti di Patronato è disponibile sul sito www.inps.it oppure wai.inps.it per utenti ipovedenti.

Gli intermediari a servizio delle aziende: i Consulenti del Lavoro
I Consulenti del lavoro svolgono, a favore delle aziende, attività d'assistenza e consulenza nella tutela e nella regolarizzazione dei documenti aziendali relativi alla materia del lavoro e della previdenza ed assistenza sociale; rappresentano, quindi, gli interlocutori istituzionali per tutti i fatti riguardanti gli aspetti fisiologici e patologici del rapporto contributivo.
L'attività di consulente si svolge su espresso mandato dell'azienda.

Altri intermediari
Sulla base di apposite convenzioni con l'Inps, i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e i professionisti convenzionati svolgono attività di:
- ricezione, controllo e trasmissione dei modelli reddituali necessari per beneficiare di determinate prestazioni pensionistiche;
- assistenza ai cittadini che presentano la Dichiarazione sostitutiva unica necessaria per ottenere Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISE-E).

Canali telematici e telefonici

- Il sito internet www.inps.it

Il sito dell'Inps è strutturato in due macro-sezioni costantemente aggiornate: informazioni e servizi on line.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 20

Dalla sezione informazioni si accede ad un archivio di notizie e informazioni sull'Istituto e su tutte le prestazioni erogate.
Le pagine dei servizi rappresentano invece la parte più interattiva del sito. In questa sezione è possibile avere accesso ad oltre 50 diversi servizi on-line in continua implementazione.
Per accedere alla maggior parte dei servizi on-line è necessario richiedere un codice di accesso personale (PIN) che viene inviato gratuitamente a casa.
Dal sito, inoltre, possono essere scaricati i moduli necessari per ogni tipo di richiesta; molti di questi possono essere compilati on line e trasmessi telematicamente alla struttura Inps competente.
Nel sito è inoltre disponibile il servizio "InpsRisponde" che consente di inoltrare via e-mail richieste di chiarimenti su aspetti normativi o procedimentali.

Il sito internet wai.inps.it

Il sito wai.inps.it garantisce un alto livello di accessibilità agli utenti diversamente abili (non vedenti e ipovedenti).

I Punti Inps

I Punti Inps sono "sportelli telematici" istituiti presso gli Enti locali che ne fanno richiesta (oltre 2.500) e offrono i seguenti servizi:

- Informazioni generali sui servizi dell'Istituto
- Richieste di variazioni anagrafiche
- Rilascio di estratti contributivi
- Duplicato della certificazione unica dei redditi (CUD) all'assicurato e al pensionato
- Duplicato del certificato di pensione (Obis/M)
- Iscrizione lavoratori domestici (LD)
- Iscrizione lavoratori parasubordinati
- Comunicazione di decesso
- Modulistica on-line

Il numero telefonico gratuito 803.164: il Contact Center

Il Contact Center è raggiungibile, dall'Italia, attraverso il numero telefonico gratuito 803.164.
Gli operatori sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00, mentre il servizio automatico è in funzione 24 ore al giorno compresi i festivi.
Il Contact Center raccoglie richieste relative a:

- Informazioni su pensioni, prestazioni temporanee e contributi
- Chiarimenti ed eventuale sospensione delle cartelle esattoriali
- Spedizione di duplicati di documenti e certificati previdenziali (estratto conto

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 21

assicurativo, estratto versamenti, certificati di pensione, CUD)
- Iscrizione on-line per i lavoratori parasubordinati, domestici e casalinghe e invio bollettini di pagamento per i lavoratori domestici
- Rilascio del PIN (codice personale di identificazione)
- Variazioni dell'indirizzo di residenza
- Informazioni sullo stato delle domande e dei pagamenti
- Indirizzi e orari degli uffici Inps
- Assistenza per utenti diversamente abili

Il servizio è disponibile in 7 lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo), grazie ad operatori bilingue.
Al fine di garantire qualità nella risposta, le richieste più complesse vengono trasmesse alle strutture periferiche competenti che provvedono, entro 48 ore dalla segnalazione, a prendere contatti con il cittadino e a fornire tutti i chiarimenti del caso.
Presso il Contact Center è attivo un servizio telefonico gratuito per gli Italiani residenti in Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Gran Bretagna, Irlanda, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia e Svizzera.
Questo servizio è attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, ai seguenti numeri:

Belgio	080013255	**Lussemburgo**	08002860
Danimarca	80018297	**Paesi Bassi**	08000223952
Francia	0800904332	**Portogallo**	800839766
Germania	08001821138	**Spagna**	900993926
Gran Bretagna	0800963706	**Svezia**	020795084
Irlanda	1800553909	**Svizzera**	0800559218

Inoltre, è stato istituito un Servizio di Assistenza per gli Italiani all'estero per semplificare ed ottimizzare la comunicazione e l'assistenza ai pensionati Inps che non risiedono in Italia. Il servizio ha lo scopo di snellire l'iter di trattazione delle pratiche in regime internazionale.

L'assistenza è fornita prevalentemente via e-mail ai seguenti indirizzi:
ci.estero.arearegimextraue@inps.it; ci.estero.areabanchepagamenti@inps.it; ci.estero.arearegimeue@inps.it.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 22

Sinergie con altri enti

Nell'ottica di migliorare i rapporti con le altre istituzioni e, in particolar modo con gli organismi del mondo del lavoro e delle altre forze sociali e sindacali, l'Istituto opera costantemente per stipulare convenzioni ed accordi tesi alla semplificazione ed alla multicanalizzazione dei rapporti con l'utenza di riferimento con l'obiettivo di migliorare qualità e quantità dei servizi resi.
Sulla strada della semplificazione amministrativa sono state realizzate, con alcuni Centri per l'Impiego, strutture polifunzionali presso cui è possibile usufruire di determinati servizi Inps. Tali strutture rappresentano, oltre ad un ulteriore canale di contatto, uno strumento di controllo indiretto, finalizzato alla prevenzione del lavoro nero e irregolare.

Gli accordi sottoscritti dalle Direzioni Regionali dell'Istituto rendono possibile lo scambio di dati con i Distretti militari ai fini dell'accredito del periodo del servizio militare.

La Convenzione sottoscritta da Inps e Inail per la richiesta ed il rilascio del DURC (Documento unico di regolarità contributiva) è stata estesa alle Casse Edili.

L'Istituto ha localmente avviato collaborazioni con l'Agenzia delle Entrate per migliorare la reciproca funzionalità degli uffici attivando canali preferenziali per lo scambio in tempo reale di informazioni, predisponendo programmi di vigilanza congiunta per l'accertamento del "lavoro nero" e azioni di mutuo supporto in occasione di scadenze particolari.

Infine, particolare attenzione è stata prestata ai rapporti con altre realtà internazionali che condividono con l'Istituto il compito di tutela previdenziale e/o assistenziale del mondo del lavoro.

La misurazione e la valutazione della qualità del servizio

Per garantire omogeneità ed un miglioramento del livello qualitativo dei prodotti/servizi erogati, l'Istituto è, da tempo, impegnato a:

- ridisegnare i processi produttivi per ridurre la variabilità nei comportamenti delle strutture sulla base della definizione di standard e modelli prefissati;
- implementare un sistema di gestione per la qualità che porti alla graduale Certificazione di qualità dei processi aziendali;
- sviluppare un sistema di certificazione interno per attestare la qualità delle prestazioni di servizio di ogni unità organizzativa.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 23

Monitoraggio interno

Dal 1983 l'Istituto ha introdotto un sistema di Pianificazione, Programmazione e Controllo di gestione che consente, oggi, di monitorare tutte le attività svolte nelle strutture, utilizzare tecniche di budgeting, controllare la qualità dei processi e dei prodotti/servizi erogati.

Monitoraggio e misurazione del servizio

Il controllo sui servizi erogati avviene mediante un complesso sistema di rilevazione automatizzata dei dati e di indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità che forniscono obiettivi elementi di giudizio sulla funzionalità complessiva dell'Istituto. In particolare l'efficienza del servizio e la sua economicità sono misurate nei termini indicati dal rapporto tra i risultati conseguiti e le risorse impiegate, mentre gli indicatori di efficacia delle singole attività che compongono i processi produttivi, richiamati nelle apposite procedure previste per il controllo di qualità, consentono di monitorare e misurare il grado di realizzazione dei risultati pianificati.

Inps ha introdotto nel proprio sistema di misurazione anche altri indicatori, per la verifica della qualità, misurando e monitorando le difettosità prodotte, allo scopo di ridurle e gradualmente eliminarle. Anche in questo caso vengono utilizzati indicatori, con valori standard di riferimento da rispettare, che tendono al progressivo miglioramento dei servizi.

Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Istituto ha, inoltre, strumenti e procedure adeguate a misurare e monitorare il livello qualitativo sia dei processi sia dei prodotti/servizi. La capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati è verificata anche mettendo in relazione il livello qualitativo dei processi con il livello qualitativo dei prodotti ottenuti. Gli ambiti di misurazione relativi alla qualità del processo riguardano:

- il livello di attuazione degli standard comportamentali e operativi definiti dai modelli di processo diffusi sul territorio, individuato da un apposito indicatore di qualità del processo;
- il trend di miglioramento progressivo del livello qualitativo del processo.

Sistema dei controlli del processo produttivo

Per verificare non solo la qualità degli output di produzione ma anche il corretto iter istruttorio, anche sotto l'aspetto formale, e la coerenza delle risultanze finali con i dati di base, l'Istituto ha definito un sistema di controlli sui propri processi produttivi.

Il sistema, che coinvolge tutti i processi produttivi, si basa sulla verifica:

- della legittimità degli atti e del rispetto della normativa di riferimento, anche per gli aspetti collegati all'attuazione delle prassi operative definite;

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 24

- della regolarità dell'iter procedurale;
- della qualità del prodotto finito, sia per gli aspetti della completezza della trattazione, sia per gli aspetti relativi alla chiarezza e alla compiuta informazione interna ed esterna.

La rilevazione della soddisfazione

Consapevole che la collaborazione dei cittadini è fondamentale per rendere la qualità dei servizi offerti sempre più rispondente ai reali bisogni delle persone che ne usufruiscono, l'Istituto effettua, da anni, analisi della soddisfazione del cittadino.

L'Istituto realizza indagini sia attraverso la somministrazione di questionari, distribuiti a tutte le persone che per qualsiasi motivo si recano presso le strutture produttive dell'Istituto, sia attraverso campagne telefoniche.
Le indagini condotte hanno consentito l'avvio di un percorso virtuoso di monitoraggio costante del livello di gradimento dell'utenza che permette di intervenire sulle criticità di ogni singola struttura, tanto che la *customer satisfaction* è, oggi, inserita nell'Istituto quale indicatore di qualità del servizio.

Per migliorare la normativa interna e, quindi, le azioni che ne conseguono, l'Istituto intende sviluppare ed attivare forme innovative di ascolto del cittadino e degli intermediari per una valutazione *ex post* che aiuti a capire se la norma interna ha prodotto gli effetti desiderati e se ci sono state difficoltà di attuazione che ne rendono necessari ed opportuni dei correttivi.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 25

QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI E SISTEMI DI RILEVAZIONE

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 26

PARTE II

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO E DELL'AZIENDA

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 27

Il diritto di accesso agli atti amministrativi dell'Inps

- Il diritto di accesso agli atti è riconosciuto a tutti coloro che, compresi i portatori di interessi pubblici o diffusi, abbiano un interesse concreto e attuale, che corrisponda ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

- La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata e va rivolta alla struttura che li detiene stabilmente.

- Inps è tenuta a rispondere entro 30 giorni. Trascorso questo termine senza alcuna comunicazione, la richiesta si dovrà intendere respinta.
  In questo caso, così come nell'ipotesi di rifiuto esplicito, è possibile, entro 30 giorni, proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR).

- Se la richiesta di accesso viene accolta, sarà possibile:
  - visionare i documenti oggetto dell'accesso, con possibilità di prendere appunti e trascrivere manualmente qualsiasi parte del documento;
  - ottenere copia, anche autenticata, dei documenti visionati.

Il diritto alla privacy

- Inps è depositario di una grande quantità di dati personali e sensibili, il cui trattamento è disciplinato dal "Nuovo codice in materia di protezione dei dati personali" (decreto legislativo 196/2003).

- In particolare, Inps adotta tutte le misure di sicurezza necessarie ad evitare rischi di distruzione o perdita dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

- Il trattamento dei dati personali da parte dell'Istituto è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

- L'interessato, cioè colui al quale si riferiscono i dati trattati, può sempre ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali e informazioni in merito a:
  - l'origine dei dati personali;
  - le finalità e modalità di trattamento degli stessi;
  - gli estremi identificativi dei responsabili del trattamento.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 28

- Ulteriori informazioni sulle modalità del trattamento dei dati e i diritti che possono essere esercitati, sono contenuti in una apposita informativa predisposta dall'Istituto e disponibile presso tutti i canali di accesso ai servizi Inps.

Il diritto di interpello

- Gli organismi associativi a rilevanza nazionale degli enti territoriali e gli enti pubblici nazionali, nonché, di propria iniziativa o su segnalazione dei propri iscritti, le organizzazioni sindacali e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale e i consigli nazionali degli ordini professionali, possono inoltrare quesiti di ordine generale sull'applicazione di normative di competenza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale eclusivamente alla Direzione generale del Ministero stesso.

- Inps interviene soltanto su richiesta della Direzione generale del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, qualora interessato dal quesito.

- La legge n. 286 dell'11 novembre 2006, modificando l'articolo 9 del decreto legislativo n. 124 del 2004, ha eliminato la possibilità di esercitare il diritto di interpello nei confronti dell'Inps.

I reclami

- Al fine di migliorare la capacità di ascolto e pervenire ad un effettivo miglioramento dei servizi offerti, l'Istituto ha sviluppato una procedura multicanale per la gestione dei reclami.

- Ogni struttura Inps dispone di un modulo per la segnalazione di disservizi o semplicemente suggerimenti per il miglioramento dei livelli di efficienza (in allegato è disponibile una copia).

- I reclami possono, inoltre, essere segnalati alla struttura Inps interessata tramite posta tradizionale, fax, posta elettronica o Contact Center al numero gratuito 803.164.

- Se non è possibile risolvere il reclamo in tempo reale, Inps garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi e l'attivazione di tutte le iniziative possibili per rimuovere le cause dei disservizi segnalati.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 29

- Tutti i reclami pervenuti sono registrati e costituiscono uno strumento per il monitoraggio costante della qualità dei servizi.

I ricorsi

- Contro i provvedimenti negativi dell'Istituto, si può proporre ricorso al competente Comitato centrale o periferico.

- Il ricorso, redatto in carta semplice e indirizzato al Comitato competente, può essere:
  - presentato agli uffici Inps, o inviato per posta raccomandata A/R alla struttura Inps che ha respinto la domanda;
  - presentato attraverso gli Enti di Patronato riconosciuti dalla legge.

- I ricorsi, ai quali vanno allegati tutti i documenti ritenuti utili per il relativo esame, possono essere presentati fino a quando risultano pendenti i termini di legge per proporre l'azione giudiziaria.

- **Termini e organismi competenti**

  - **Contenzioso in materia di prestazioni**

  Decide in via definitiva il Comitato provinciale istituito presso ogni Direzione provinciale.
  Il termine per ricorrere è di 90 giorni dalla data della comunicazione del provvedimento di rigetto dell'istanza.
  Il Comitato provinciale è tenuto a pronunciarsi entro 90 giorni dalla data di presentazione del ricorso.
  In caso di mancata adozione del provvedimento da parte dell'Istituto, il termine per la presentazione del ricorso decorre dal 121° giorno successivo a quello di presentazione dell'istanza.
  Una volta intervenuta la decisione sul ricorso, ovvero trascorso il termine di 90 giorni senza che il Comitato interessato si sia pronunciato, il cittadino può rivolgersi all'autorità giudiziaria.
  Il termine per la proposizione dell'azione giudiziaria è stabilito in tre anni per le controversie in materia di prestazioni pensionistiche e in un anno per le controversie in materia di prestazioni temporanee.
  Il direttore della competente struttura dell'Istituto può sospendere l'esecuzione della decisione del Comitato qualora si evidenzino profili di illegittimità. In tal caso il provvedimento di sospensione deve essere adottato dal direttore entro cinque giorni ed essere sottoposto al Comitato amministratore centrale competente per mate-

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 30

ria, il quale, entro novanta giorni, decide sull'esecuzione della decisione o sul relativo annullamento. Trascorso tale termine la decisione diviene comunque esecutiva.

Contenzioso in materia di contributi

Il ricorso è deciso in via definitiva dai Comitati amministratori delle specifiche gestioni.
Il termine per ricorrere è di 90 giorni dalla data della ricezione della comunicazione del provvedimento.
Il Comitato competente è tenuto a pronunciarsi entro 90 giorni dalla data di presentazione del ricorso; trascorso tale termine l'interessato può rivolgersi all'autorità giudiziaria.
Qualora si tratti di ricorsi avverso verbali di accertamento che abbiano ad oggetto la sussistenza o qualificazione del rapporto di lavoro, è competente il Comitato regionale per i rapporti di lavoro, costituito presso ciascuna Direzione regionale del lavoro (art. 17 d.lgs. 124/2004). Resta salva la competenza del Comitato regionale Inps sui ricorsi, non derivanti da verbali ispettivi, relativi alla sussistenza dei rapporti di lavoro dipendente.
Sono di competenza del Consiglio di amministrazione Inps i ricorsi in materia di classificazione dei datori di lavoro ai fini dell'applicazione delle norme di previdenza e assistenza sociale.

Contenzioso in materia di integrazione salariale

Competente a decidere, in via definitiva, è il Comitato amministratore centrale della "Gestione delle Prestazioni Temporanee dei lavoratori dipendenti".
Il ricorso va presentato entro 30 giorni dalla data della comunicazione del provvedimento di rigetto dell'istanza.
Dal giorno successivo alla data di comunicazione della decisione del ricorso, o dal 91° giorno successivo alla data di presentazione del ricorso, gli interessati potranno adire l'autorità giudiziaria.
In materia di Cassa Integrazione Guadagni il termine per proporre azione giudiziaria è di un anno.

L'Istituto ha cura di indicare nella lettera con la quale è comunicato il rigetto, anche parziale, dell'istanza, tutte le informazioni necessarie per proporre il ricorso amministrativo o giurisdizionale.
Le informazioni sulla proponibilità dei ricorsi possono, inoltre, essere richieste:

- presso tutte le strutture Inps;
- al numero telefonico gratuito 803.164 (Contact Center);
- collegandosi al sito internet www.inps.it oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti.
- presso gli Enti di Patronato.

Inps provvede in ogni caso di sua iniziativa (o su istanza degli interessati) ad eliminare atti che, un volta riesaminati, risultino illegittimi o errati.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 31

Gli interessi legali

- Gli interessi legali sono dovuti al cittadino a partire dal 121° giorno successivo alla data di presentazione della domanda di prestazione (previdenziale ed assistenziale), ovvero del perfezionamento del diritto, se successivo, laddove la domanda risulti completa di tutti gli atti, documenti ed altri elementi necessari per l'avvio del procedimento: fanno eccezione tutti quei documenti che attestano atti, fatti, qualità e stati soggettivi, già in possesso dell'Istituto o di altre pubbliche amministrazioni, che siano acquisibili d'ufficio.

- L'interessato dovrà, in ogni caso, fornire autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dei fatti, delle qualità e degli stati soggettivi attestati nei documenti già in possesso dell'Istituto o di altre pubbliche Amministrazioni, che siano acquisibili d'ufficio; egli dovrà inoltre indicare tutti gli elementi indispensabili anche ai fini del reperimento dei documenti stessi, compresa l'Amministrazione che ne è in possesso.

- Nel caso in cui la domanda risulti incompleta, gli interessi legali decorrono dal 121° giorno successivo alla data del suo perfezionamento.

- Presso gli uffici Inps, sul sito www.inps.it/wai.inps.it e sugli stessi moduli predisposti per le domande di prestazione, è possibile trovare informazioni circa l'elenco completo della documentazione necessaria all'esame delle domande stesse.

- Le eccezioni a quanto sopra indicato sono illustrate nella tabella che segue:

Malattia e maternità	In caso di pagamento diretto dell'Inps decorrono dal 121° giorno dal ricevimento del certificato
Cassa Integrazione Guadagni ordinaria e straordinaria	Dal giorno successivo alla data di concessione del trattamento
Cassa Integrazione Guadagni ordinaria per gli agricoli	Dal 61° giorno dall'accoglimento della domanda
Trattamento fine rapporto (TFR) e crediti di lavoro (ultime tre mensilità) a carico del fondo di garanzia	Dal 61° giorno successivo alla data di presentazione della domanda
Quota Trattamento fine rapporto (TFR) relativa al trattamento Cassa Integrazione straordinaria	Dal giorno successivo alla data di cessazione del rapporto di lavoro
Ricostituzioni pensioni d'ufficio derivanti da previsione legislativa	Dal 121° giorno successivo all'entrata in vigore della legge o al perfezionamento del diritto, qualora questo si perfezioni dopo l'entrata in vigore della legge stessa
Ricostituzioni pensioni d'ufficio a seguito di sentenza della Corte Costituzionale con effetto dalla decorrenza della pensione	Dal 121° giorno successivo alla data di presentazione della domanda di pensione, ovvero dal perfezionamento del diritto, se successivo
Ricostituzioni pensioni d'ufficio a seguito di sentenza della Corte Costituzionale con effetto successivo alla decorrenza della pensione	Dal 121° giorno successivo alla data di perfezionamento del diritto alla ricostituzione
Prestazioni di disoccupazione in agricoltura (requisiti ordinari, requisiti ridotti)	Dal termine per la pubblicazione degli elenchi nominativi annuali degli operai agricoli, fissato dalla legge entro il 31 maggio dell'anno successivo a quello per cui si richiede la prestazione

Gli interessi legali sono corrisposti d'ufficio dalla struttura Inps competente.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 32

Termini di prescrizione dei diritti

- La legge stabilisce precisi termini di prescrizione sia per il versamento delle contribuzioni sia per il conseguimento delle prestazioni.

- Si prescrivono in 5 anni e, trascorso tale termine, non possono essere più versate:
  - le contribuzioni di pertinenza del Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti (FPLD) e delle altre gestioni pensionistiche obbligatorie; solo per il contributo Invalidità Vecchiaia Superstiti (IVS) la prescrizione è decennale nel caso di formale denuncia presentata all'Istituto da parte del lavoratore o dei suoi superstiti. Tale deroga opera soltanto a favore del denunziante;
  - tutte le altre contribuzioni di previdenza ed assistenza sociale obbligatoria.

- Si prescrive altresì in 5 anni il diritto:
  - ai ratei di pensione non riscossi;
  - agli assegni familiari e all'assegno per il nucleo familiare;
  - alla liquidazione delle prestazioni economiche antitubercolari;
  - alla liquidazione del Trattamento di fine rapporto maturato. Il diritto al rimborso dei crediti maturati a titolo di retribuzione ex Dlgs 80/92 si prescrive invece in un anno.

- Si prescrivono in 2 anni sia i contributi sia le prestazioni relative al trattamento di richiamo alle armi.

- Nel termine di un anno si prescrive il diritto:
  - al rimborso, in favore dei datori di lavoro, dell'assegno per congedo matrimoniale;
  - a percepire, per i lavoratori, le indennità di malattia e maternità;
  - ai riposi giornalieri per le lavoratrici madri e i donatori di sangue.

- Per il pagamento dell'indennità di disoccupazione e di mobilità la domanda deve essere presentata entro il termine di 68 giorni dalla data di licenziamento: il diritto a conseguire il relativo pagamento si prescrive nel termine ordinario di 10 anni.
  Per il pagamento dell'indennità di disoccupazione con requisiti ridotti, dell'indennità di disoccupazione ordinaria per gli operai agricoli nonché dei trattamenti speciali degli stessi la domanda deve essere presentata entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui si è verificata la disoccupazione: il diritto ad ottenere la prestazione richiesta o l'esatto importo si prescrive nel termine ordinario di 10 anni.

- Si prescrive invece in 2 anni dal licenziamento il diritto al trattamento speciale di disoccupazione per l'edilizia.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 33

PARTE III

I SERVIZI DELL'ISTITUTO



CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 35

- L'Istituto ha riprogettato la propria organizzazione del lavoro partendo dai bisogni e dalle richieste dei cittadini, degli assicurati e delle aziende.

- Informazioni dettagliate su tutte le prestazioni e i servizi, nonché sui requisiti e le modalità per averne diritto, possono essere richieste agli uffici Inps e agli Intermediari; queste ultime sono, inoltre, raccolte e aggiornate nella sezione "Informazioni" del sito www.inps.it oppure wai.inps.it per utenti ipovedenti nonché in "TuttoInps" consultabile online sullo stesso sito.

I LAVORATORI DIPENDENTI ASSICURATI*	
Servizi di gestione del conto	Rilascio estratti a richiesta o in modo generalizzato anche di tipo certificativo
	Certificazione del diritto alla pensione
	Aggiornamento a seguito di nuove contribuzioni versate o per integrazione dovute a: contributi figurativi, ricongiunzioni, recupero di periodi assicurati, riscatti, versamenti volontari
	Assistenza operativa specialistica sulle opportunità offerte dalla normativa vigente
	Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica.
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità
	Indennità di malattia
	Indennità antitubercolari
	Cure termali
	Assegno per congedo matrimoniale
	Assegno al nucleo familiare
	Indennità di disoccupazione
	Trattamenti speciali di disoccupazione (per esempio rimpatriati, frontalieri Svizzera, edili, agricoli)
	Trattamenti di integrazione salariale
	Mobilità
	Trattamenti di fine rapporto e crediti di lavoro, in caso di mancato adempimento del datore di lavoro
	Trattamenti di fine rapporto ed anticipazioni per gli impiegati dipendenti dalle Esattorie e ricevitorie delle imposte dirette
	Trattamenti speciali per il personale già dipendente da imprese di assicurazione poste in liquidazione coatta amministrativa
	Trattamenti di richiamo alle armi
	Congedo retribuito per assistenza a familiari in condizione di handicap grave
	Permessi e astensioni facoltative dal lavoro
	Permessi giornalieri per i donatori di sangue e di midollo
	Permessi giornalieri per i volontari soccorso alpino e speleologico
	Rimpatrio salme extracomunitari

* Si fa riferimento a tutti i lavoratori privati e ad alcune categorie di lavoratori pubblici non iscritti all'INPDAP o ad altri Fondi.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 36

Pensioni	Anzianità
	Inabilità
	Indiretta/reversibilità
	Invalidità
	Vecchiaia

I PENSIONATI

Servizi di gestione del conto	Aggiornamento annuale automatico per le variazioni del costo della vita, secondo le previsioni normative
	Ricalcolo a richiesta della pensione (per integrazione della posizione assicurativa, per assegni familiari, per motivi legati al reddito)
	Erogazione a richiesta di supplemento della pensione per contributi successivi al pensionamento.
	Predisposizione di modalità di pagamento in linea con le preferenze manifestate dai pensionati

LE AZIENDE

Servizi di gestione del conto aziendale	Aggiornamento del conto attraverso: iscrizioni, variazioni e cessazioni aziendali
	Invio del provvedimento di iscrizione e di comunicazioni relative alle caratteristiche contributive e alle aliquote
	Assistenza per l'invio telematico dei dati aziendali e dei lavoratori
	Registrazione negli archivi della contribuzione versata
	Gestione crediti (ad esempio regolarizzazioni, dilazioni)
	Rilascio Estratti conto
	Certificazioni della regolarità contributiva
	Autorizzazione ai benefici previsti per le integrazioni salariali ordinarie
Altri servizi	Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva
	Informazioni e avvisi utili al corretto inquadramento
	Informazioni e avvisi sullo stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)
	Informazioni sulla normativa in vigore

I LAVORATORI AUTONOMI

Servizi di gestione del conto	Aggiornamento del conto con la registrazione negli archivi della contribuzione versata, figurativa, da riscatto e da ricongiunzione
	Invio modulistica prestampata F24
	Gestione crediti (ad esempio regolarizzazioni, dilazioni)
	Rilascio Estratti conto
	Certificazione della regolarità contributiva
	Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 37

Altri servizi	Informazioni connesse all'apertura della posizione contributiva
	Informazioni e avvisi utili al corretto inquadramento
	Informazioni e avvisi sullo stato del conto aziendale (situazione creditoria e debitoria, modalità di attivazione delle regolarizzazioni e/o del recupero delle somme dovute)
	Informazioni sulla normativa in vigore
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità
	Cure termali
	Assegni familiari ai CD/CM e ai pensionati delle gestioni autonome (artigiani, commercianti, coltivatori diretti, coloni e mezzadri)
Pensioni	Anzianità
	Inabilità
	Indiretta/reversibilità
	Invalidità
	Vecchiaia

I LAVORATORI A PROGETTO, I PROFESSIONISTI E GLI ASSOCIATI IN PARTECIPAZIONE

(iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2, comma 26 della l. 335/1995)

Servizi di gestione del conto	Aggiornamento del conto con la registrazione della contribuzione versata e gestione dei versamenti
	Assistenza ai committenti per l'invio telematico dei flussi E-mens (dati mensili relativi ai compensi corrisposti)
	Gestione crediti
	Rilascio estratto conto
	Certificazione di regolarità contributiva
	Totalizzazione, a titolo gratuito, dei contributi versati presso più gestioni pensionistiche al fine di ottenere un'unica prestazione pensionistica
Altri servizi	Informazioni connesse alla apertura della posizione contributiva e sullo stato del conto
	Informazioni sulla normativa in vigore
Prestazioni temporanee	Indennità di maternità
	Assegno per il nucleo familiare
	Indennità di malattia limitatamente ai periodi di degenza ospedaliera
Pensioni	Anzianità
	Inabilità
	Indiretta/reversibilità
	Invalidità
	Vecchiaia
	Pensione supplementare ai titolari di pensione nell'assicurazione generale obbligatoria

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 38

I DATORI DI LAVORO DOMESTICO	
Servizi di gestione del conto	Aggiornamento del conto con iscrizione e cessazione del collaboratore domestico
	Invio comunicazioni e modulistica di pagamento prestampata
	Registrazione contribuzione versata e gestione di eventuali crediti
Altri servizi	Informazioni connesse alla apertura della posizione contributiva e allo stato del conto
	Informazioni sulla normativa in vigore

ALTRE AMMINISTRAZIONI
Rilascio dell'attestato contenente l'indicatore ISEE – Indicatore Situazione Economica Equivalente – che consente ai cittadini di accedere, a condizioni agevolate, alle prestazioni sociali o ai servizi di pubblica utilità
Pagamento, per conto dei comuni, dell'assegno di maternità mensile per il nucleo familiare
Pagamento, a seguito di apposita convenzione, di rendite Inail

- Con l'entrata in vigore dal 1° gennaio 2007 della riforma della previdenza complementare, l'Istituto è chiamato gestire:

FondInps	Si tratta di un'apposita forma pensionistica complementare nel quale i datori di lavoro, in assenza di una forma pensionistica collettiva individuabile sulla base di ben definiti criteri, trasferiscono i TFR di quei lavoratori che non esprimono alcuna indicazione sulla destinazione dello stesso.
Fondo per l'erogazione del TFR ai dipendenti del settore privato	Nel Fondo confluiscono i TFR di quei lavoratori, di aziende che contano almeno 50 dipendenti, che scelgono di mantenere il TFR, con tutte le sue caratteristiche originarie, presso il datore di lavoro

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 39

PARTE IV

GLI IMPEGNI DELL'ISTITUTO



GLI IMPEGNI DELL'ISTITUTO

Di seguito sono elencati gli impegni che l'Istituto assume nei confronti di tutti i cittadini e le aziende per realizzare un servizio globale che risponda ai requisiti della qualità funzionale (attributi del prodotto), organizzativa (gestione aziendale) e di servizio (valore aggiunto offerto).

- Garantire il rispetto delle norme in materia di riservatezza, contemperando le esigenze di trasparenza dell'azione amministrativa con quelle di tutela del diritto alla privacy.
- Garantire ambienti confortevoli e accoglienti.
- Sviluppare l'accessibilità sia tramite canali alternativi allo sportello di sede sia attraverso il decentramento territoriale, anche in aree geografiche disagiate.
- Migliorare la ricettività delle strutture in termini di accoglienza, comunicazione ed orari di apertura al pubblico (parcheggi, eliminazione di barriere architettoniche, uso di un linguaggio semplice).
- Promuovere la piena attuazione del principio di parità di trattamento e delle pari opportunità nei confronti delle persone con disabilità, per garantire alle stesse il pieno godimento dei loro diritti.
- Seguire il cittadino attraverso un'assistenza specialistica e personalizzata.
- Potenziare in tutte le strutture i servizi erogabili su appuntamento.
- Garantire il diritto del cittadino a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni.
- Rivedere e migliorare gli attuali sistemi di pagamento.
- Ridurre i tempi di liquidazione di tutte le prestazioni attraverso l'anticipazione programmata con il cittadino di alcune fasi istruttorie.
- Sviluppare e potenziare le competenze dei propri operatori.
- Garantire la possibilità di trasmettere, attraverso posta elettronica certificata, comunicazioni, dichiarazioni, certificazioni.
- Ricalcolare in automatico le prestazioni erogate qualora sia necessario a seguito di modifiche nella situazione contributiva o reddituale.
- Gestire i reclami entro 20 giorni lavorativi.
- Tutelare e garantire, alle persone con disabilità, il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici.
- Potenziare l'erogazione dei servizi per persone con disabilità, anziani, stranieri, inesperti di tecnologie, residenti all'estero, modulandola in maniera coerente con le loro esigenze.
- Migliorare la propria modulistica semplificandola nei contenuti e nel linguaggio e rendendola sempre più disponibile on line.
- Sviluppare ed attivare forme innovative di ascolto del cittadino e degli intermediari per una valutazione ex post della propria azione.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 42

Migliorare i tempi di erogazione

- La Legge n. 533/1973 ha previsto, all'articolo 7, l'obbligo per l'Istituto di concludere i procedimenti iniziati ad istanza di parte entro 120 giorni dalla presentazione della domanda.

- Trascorso tale termine senza pronuncia, la domanda si intende, a tutti gli effetti, respinta e il cittadino può ricorrere all'autorità giudiziaria.

- Nel 1991, attraverso il Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, l'Istituto ha definito, per ciascun tipo di procedimento, dei tempi per l'emanazione del provvedimento finale (Allegato A. al Regolamento).
  Si trattava di termini, in diversi casi, più brevi rispetto a quanto stabilito dalla Legge n. 533/1973.

- I termini fissati nell'Allegato A. al Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, erano finalizzati ad accelerare il procedimento e a pervenire, nei tempi fissati, all'emanazione del provvedimento finale ed hanno fornito un utile elemento di valutazione della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

- Ma l'affidabilità di un sistema si costruisce sulla qualità: "qualità" funzionale quando è relativa agli attributi del prodotto, organizzativa se attinente alla gestione aziendale, di servizio quando riguarda il valore aggiunto offerto al cittadino, all'assicurato e alle aziende.

- E, in questo senso, l'Istituto, con il Piano pluriennale delle attività per il periodo 2005-2007, ha fissato dei "tempi obiettivo" nazionali per la liquidazione delle principali prestazioni ed ha predisposto linee d'intervento finalizzate a:
  - garantire l'aggiornamento continuo e regolare del conto assicurativo;
  - intervenire in situazioni complesse con l'erogazione di un anticipo sulla prestazione;
  - potenziare l'assistenza operativa specialistica, quale momento fondamentale nel rapporto con il cittadino.

- Attraverso il sistema delle relazioni sindacali sarà possibile trasformare tali obiettivi strategici, di produttività e qualità del servizio, in piani di azione operativa.

- **Termini previsti per la definizione delle istanze provenienti dai cittadini, assicurati e aziende**
  In coerenza con i "tempi obiettivo" vengono di seguito indicati i termini entro cui

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 43

l'Istituto si impegna ad emanare i provvedimenti riguardanti i principali prodotti/servizi.
Si tratta di tempi che migliorano ed innovano i termini indicati nell'Allegato A. al Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241.

I tempi indicati nelle tabelle che seguono decorrono dalla data di presentazione in Inps della domanda/istanza o dalla data di decorrenza, se successiva, e si riferiscono a domande/istanze correttamente compilate e complete della documentazione necessaria.

ASSICURATO PENSIONATO PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	TEMPI (per l'emanazione del provvedimento)
Pensione Vecchiaia	Entro 30 giorni dalla decorrenza della prestazione o dalla presentazione della domanda se successiva
Pensione Anzianità	Entro 60 giorni dalla decorrenza della prestazione
Assegno ordinario di Invalidità	Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda
Pensione di Inabilità ordinaria e privilegiata	Entro 120 giorni dalla presentazione della domanda
Pensione ai superstiti da pensionato	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
Pensione ai superstiti da assicurato	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
Estratto conto certificativo	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
Certificazione del diritto alla pensione	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
Pensione di invalidità civile Regioni convenzionate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Lazio, Liguria, Marche, Piemonte, Sardegna	Istruttoria e pagamento entro 45 giorni dalla ricezione del verbale della Commissione sanitaria che riconosce l'invalidità
Pensione di invalidità civile Regioni non convenzionate	Pagamento entro 30 giorni dall'acquisizione del provvedimento di liquidazione emesso dalla Regione
Assegno sociale	Entro 30 giorni dalla decorrenza della prestazione
Ricostituzioni: Documentali, Contributive, Supplemento	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
Indennità di disoccupazione ordinaria	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
Indennità di disoccupazione a requisiti ridotti	Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda
Indennità di disoccupazione in agricoltura	Entro 120 giorni dalla presentazione della domanda e non oltre 45 giorni dalla pubblicazione degli elenchi dei lavoratori agricoli
Indennità di malattia	Entro 60 giorni dalla ricezione del certificato di malattia
Indennità di maternità	Entro 60 giorni dalla ricezione della domanda di maternità
Indennità di mobilità	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
Cassa integrazione guadagni ordinaria (pagamento diretto)	Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda da parte dell'azienda
Cassa integrazione guadagni straordinaria (pagamento diretto)	Entro 60 giorni dall'emanazione del decreto
Cassa integrazione straordinaria operai in agricoltura (pagamento diretto)	Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda da parte dell'azienda
Prestazioni antitubercolari	Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 44

AZIENDE AUTONOMI E LAVORATORI DOMESTICI	TEMPI (per l'emanazione del provvedimento)
Iscrizione - immatricolazione delle aziende	Entro la scadenza prevista per il primo versamento
Variazione anagrafiche Variazioni contributive	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
Cessazione aziende (provvisoria)	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
Regolarizzazioni su istanza di parte	Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda
Dilazioni	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda
Rimborsi e compensazioni	Entro 60 giorni dalla ricezione della Denuncia Mensile (DM)
Sgravi	Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda
Iscrizione lavoratori domestici	Entro la scadenza prevista per il primo versamento

Le Direzioni regionali, tenuto conto delle realtà socio-ambientali e dei carichi di lavoro, sentite le parti sociali, potranno proporre tempi, per l'emanazione del provvedimento, diversi da quelli prospettati in tabella ma, in ogni caso, sempre inferiori a quelli stabiliti dalla legge e a quelli fissati dal Regolamento di attuazione della Legge 241/1990. Di tali tempi le Direzioni regionali daranno adeguata informazione all'utenza.

Lavorare in tempo reale

Dal 2006 l'Istituto adotta una nuova modalità di lavoro denominata "lavorare in tempo reale", caratterizzata da una gestione a flusso continuo nelle attività, senza interruzioni dal momento dell'avvio (ad es. la ricezione di una domanda di prestazione) fino al termine del processo (l'esito finale quale ad esempio la liquidazione della prestazione).

Questa modalità di lavoro porta a considerare, come prioritario, il rapporto diretto con il soggetto che produce la domanda o che adempie l'obbligo contributivo, sia esso singolo cittadino che organizzazione.

Grazie a questi accorgimenti gestionali, il tempo di risposta tenderà sempre più a coincidere con il momento in cui il procedimento viene avviato.

Le eventuali interruzioni dovute a fattori esterni all'Istituto (ad esempio in caso di documentazione mancante) saranno gestite dagli operatori Inps con la massima cura e tempestività.

Di seguito sono riportati i servizi/prodotti che l'Inps eroga attraverso questa modalità organizzativa.

Per i lavoratori dipendenti assicurati

- Pensione di Anzianità
- Pensione di Vecchiaia
- Pensione Indiretta/reversibilità
- Estratto conto certificativo

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 45

- Certificazione del Diritto alla Pensione e Bonus
- Ricostituzione Contributiva
- Ricostituzione Documentale
- Ricostituzione da supplemento
- Indennità di disoccupazione ordinaria
- Indennità di disoccupazione ordinaria con requisiti ridotti
- Indennità di disoccupazione agricola
- Indennità di Mobilità
- Prestazioni antitubercolari

Per le aziende e i lavoratori autonomi

- Iscrizione- immatricolazione delle aziende
- Variazioni anagrafiche, contributive, cessazioni aziende
- Accertamento scoperture contributive
- Cassa Integrazione ordinaria (edilizia)
- Regolarizzazioni su istanza della parte
- Dilazioni
- Dilazioni da lavoratori autonomi
- Rimborsi e compensazioni
- Sgravi
- Iscrizione lavoratori domestici

PARTE V

L'ISTITUTO SUL TERRITORIO

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 47

- Inps è così articolato sul territorio:
  - La Direzione generale a Roma;
  - 20 Direzioni regionali;
  - 107 Direzioni provinciali;
  - 48 Direzioni sub-provinciali;
  - 358 Agenzie;
  - oltre 2.500 Punti Inps presso gli Enti locali.

- Inoltre Inps si avvale degli Sportelli autorizzati degli Enti di Patronato che svolgono attività di assistenza e tutela.

- Presso tutte le strutture provinciali e subprovinciali Inps è presente l'Area legale e il Centro medico legale.

- Presso le strutture provinciali di Milano, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Reggio Calabria e Palermo sono attivi dei Centri Medico Legali Polispecialistici.

- L'elenco completo delle strutture sul territorio è disponibile in allegato.

- Ogni ulteriore informazione riguardante le strutture Inps è consultabile sul sito internet www.inps.it oppure wai.inps.it, per utenti ipovedenti, alla voce "Le sedi Inps".

- Attraverso il sito è possibile eseguire sia una ricerca testuale, inserendo il nome della sede o il comune di residenza o il C.a.p, sia una ricerca grafica, cliccando sulla regione che interessa della cartina geografica dell'Italia.

- Per ogni struttura Inps è indicato l'indirizzo, l'orario di apertura al pubblico, i numeri di telefono e di fax, gli indirizzi e-mail e i nomi dei responsabili delle unità organizzative e della struttura.

- L'elenco dei Punti Inps attivi è disponibile sul sito www.inps.it oppure wai.inps.it per utenti ipovedenti.

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 48

Piemonte

Direzione regionale Piemonte
Via Frola, 2 - 10121 (TO)
Tel. 011.56581 - Fax 011.5184552

Direzione provinciale ALESSANDRIA
Via Morbelli, 34 - 15100
Tel. 0131.2091 - Fax 0131.209287

Agenzia CASALE MONFERRATO
Strada Statale Casale-Asti, 2/M - 15033
Tel. 0142.436511 - Fax 0142.436560

Agenzia ACQUI TERME
Via Alessandria, 15 - 15011
Tel. 0144.388811 - Fax 0144.388860

Agenzia TORTONA
Via Milazzo, 1 - 15057
Tel. 0131.816511 - Fax 0131.816560

Agenzia NOVI LIGURE
Via Bosco Marengo, 13 - 15067
Tel. 0143.334611 - Fax 0143.334660

Direzione provinciale ASTI
Via Fratelli Rosselli, 22 - 14100
Tel. 0141.591111 - Fax 0141.531282

Agenzia NIZZA MONFERRATO
Piazza Martiri di Alessandria, 3 - 14049
Tel. 0141.720611 - Fax 0141.720660

Direzione provinciale CUNEO
Corso Santorre di Santa Rosa, 15 - 12100
Tel. 0171.318111 - Fax 0171.318300

Agenzia ALBA
Corso Europa, 5 - 12051
Tel. 0173.289611 - Fax 0173.289660

Agenzia MONDOVÌ
Viale Vittorio Veneto, 17 - 12084
Tel. 0174.562811 - Fax 0174.562860

Agenzia SALUZZO
Via Vittime di Brescia, 1 - 12037
Tel. 0175.211711 - Fax 0175.211760

Agenzia SAVIGLIANO
Via Palmiro Togliatti,12 - 12038
Tel. 0172.727611 - Fax 0172.727660

Agenzia BRA
Via Isonzo, 9/11 - 12042
Tel. 0172.417611 - Fax 0172.417660

Direzione provinciale NOVARA
Corso della Vittoria, 8 - 28100
Tel. 0321.4411 - Fax 0321.441351

Agenzia BORGOMANERO
Piazza Martiri della Libertà, 4 - 28021
Tel. 0322.847811 - Fax 0322.847860

Direzione provinciale VERBANO-CUSIO-OSSOLA
Corso Marconi, 99 - Gravellona Toce (VB) - 28883
Tel. 0323.84411 - Fax 0323.844200

Direzione provinciale TORINO
Via XX Settembre, 34 - 10121
Tel. 011.57151 - Fax 011.5715659

Agenzia TORINO CENTRO SAN CARLO
Via XX Settembre, 34 - 10121
Tel. 011.57151

Agenzia MIRAFIORI
Strada del Drosso, 33/6/B - 10127 (TO)
Tel. 011.340351 - Fax 011.3403558

Agenzia LINGOTTO
Via Nizza, 362/60 - 10127 (TO)
Tel. 011.65261 - Fax 011.6526584

Agenzia SAN PAOLO
Corso Turati, 19/7 - 10128 (TO)
Tel. 011.56591 - Fax 011.5659497

Agenzia CROCETTA
Corso Turati, 19/7 - 10128 (TO)
Tel. 011.56591

Agenzia LUCENTO-STURA
Via XX Settembre, 34 - 10121 (TO)
Tel. 011.57151

Agenzia PARELLA
Via Amendola, 2 - 10121 (TO)
Tel. 011.57151 - Fax 011.5715350

Agenzia VANCHIGLIA
Corso Vigevano, 56 - 10155 (TO)
Tel. 011.2445010 - Fax 011.2445060

Direzione subprovinciale MONCALIERI
Corso Roma 13/1 - 10024
Tel. 011.63941 - Fax 011.642242

Agenzia CARMAGNOLA
Piazza Martiri, 24 - 10022
Tel. 011.9724511 - Fax 011.9724560

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 49

Agenzia CHIERI
Piazza Cavour, 4 - 10023
Tel. 011.9474611 - Fax 011.9474626

Direzione subprovinciale IVREA
Piazza Lamarmora, 15 - 10015
Tel. 0125.619311 - Fax 0125.619300

Agenzia RIVAROLO CANAVESE
Corso Indipendenza, 53 - 10086
Tel. 0124.454811 - Fax 0124.454830

Direzione subprovinciale TORINO NORD
Corso Giulio Cesare, 290 - 10154
Tel. 011.26891 - Fax 011.2689605

Agenzia CHIVASSO
Via Cosola, 25 - 10034
Tel. 011.9110311 - Fax 011.9110360

Agenzia CIRIÈ
Via Robaronzino, 4 - 10073
Tel. 011.9225611 - Fax 011.9225660

Direzione subprovinciale PINEROLO
Viale Kennedy, 5 - 10064
Tel. 0121.3641 - Fax 0121.364298

Agenzia ORBASSANO
Via Rivalta, 14/b - 10043
Tel. 011.9036711 - Fax 011.9036760

Direzione subprovinciale COLLEGNO
Corso Francia, 45 - 10093
Tel. 011.71701 - Fax 011.4033369

Agenzia BUSSOLENO
Via del Traforo, 62 - 10053
Tel. 0122.642011 - Fax 0122.642060

Agenzia VENARIA REALE
Via San Marchese, 28 - 10078
Tel. 011.4525558 - Fax 011.4525599

Direzione provinciale VERCELLI
Piazza Zumaglini, 10 - 13100
Tel. 0161.223111 - Fax 0161.223400

Agenzia BORGOSESIA
Viale Varallo, 147 - 13011
Tel. 0163.207811 - Fax 0163.207860

Direzione provinciale BIELLA
Via Tripoli, 14 - 13900
Tel. 015.35041 - Fax 015.3504414

Valle D'aosta

Direzione provinciale VALLE D'AOSTA
Corso Battaglione Aosta, 39 - 11100 - Aosta
Tel. 0165.237311 - Fax 0165.31391

Agenzia VERRES
Via Circonvallazione, 163 - 11029
Tel. 0125.922711 - Fax 0125.922760

Lombardia

Direzione regionale LOMBARDIA
Viale M. Gonzaga, 6 - 20123 - Milano
Tel. 02.88931 - Fax 02.8893348

Direzione provinciale BERGAMO
Viale Vittorio Emanuele, 5 - 24121
Tel. 0352.79111 - Fax 0352.79265

Agenzia TREVIGLIO
Viale Ortigara, ang. via Colombo - 24047
Tel. 0363.313511 - Fax 0363.313560

Agenzia CLUSONE
Via S. Defendente, 32 - 24023
Tel. 0346.70111 - Fax 0346.70160

Agenzia ZOGNO
Via Martiri della Libertà, 27 - 24019
Tel. 0345.55411 - Fax 0345.55460

Agenzia GRUMELLO DEL MONTE
Via Nicolai - 24064
Tel. 035.4492611 - Fax 035.4492660

Agenzia TERNO D'ISOLA
Via Casolini, 1 - 24030
Tel. 035.4949211 - Fax 035.4949260

Agenzia ROMANO DI LOMBARDIA
Via S. Giorgio, 12 - 24058
Tel. 0363.916411 - Fax 0363.916460

Direzione provinciale BRESCIA
Via Benedetto Croce, 32 - 25123
Tel. 030.29871 - Fax 030.2987314

Agenzia BRENO
Piazza Alpini, 5 - 25043
Tel. 0364.322411 - Fax 0364.322460

Agenzia CHIARI
Via delle Battaglie, 1 - 25032
Tel. 030.7006511 - Fax 030.7006560

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 50

Agenzia DESENZANO DEL GARDA
Via Giovanni XXIII,77 - 25015
Tel. 030.9148111 - Fax 030.9148030

Agenzia MANERBIO
Via Palestro, 55/A - 25025
Tel. 030.9387411 - Fax 030.9387460

Agenzia ROE' VOLCIANO
Via Zanardelli, 69 - 25089
Tel. 0365.330411 - Fax 030.563960

Agenzia SAREZZO
Piazzale Europa - 25068
Tel. 030.8937111 - Fax 030.8937160

Agenzia ISEO
Via Mier, 27/B - 25049
Tel. 030.9869601 - Fax 030.9869660

Agenzia MONTICHIARI
Via Giovanni Falcone, 118 - 25018
Tel. 030.965311 - Fax 030.9653160

Direzione provinciale COMO
Via Pessina, 8 - 22100
Tel. 031.254111 - Fax 031.254204

Agenzia CANTÙ
Via Salvo D'Acquisto, 3 - 22063
Tel. 031.3512411 - Fax 031.3512460

Agenzia ERBA
Via Adua, 2/B - 22036
Tel. 031.3332011 - Fax 031.3332060

Direzione provinciale LECCO
Corso Carlo Alberto, 39 - 23900
Tel. 0341.483111 - Fax 0341.483266

Agenzia MERATE
Via Gramsci, 3 - 23807
Tel. 039.9995511 - Fax 039.9995560

Direzione provinciale CREMONA
Piazza Cadorna, 17 - 26100
Tel. 0372.4811 - Fax 0372.463588

Agenzia CREMA
Via A. De Gasperi, 60 - 26013
Tel. 0373.281111 - Fax 0373.281157

Agenzia CASALMAGGIORE
Via Corsica, 1 - 26041
Tel. 0375.283711 - Fax 0375.283760

Direzione provinciale MANTOVA
Viale Fiume, 5 - 46100
Tel. 0376.3081 - Fax 0376.308260

Agenzia OSTIGLIA
Via Arnoldo Mondadori, 23 - 46035
Tel. 0386.302611 - Fax 0386.302660

Agenzia CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
Via Mazzini, 109 - 46043
Tel. 0376.943811 - Fax 0376.943860

Agenzia SUZZARA
Via Diaz, 6 - 46029
Tel. 0376.538111 - Fax 0376.538160

Direzione provinciale MILANO
Via Melchiorre Gioia, 22 - 20124
Tel. 02.67761 - Fax 02.6776660

Agenzia PADERNO DUGNANO
Via Cardinal Riboldi, 45/A - 20037
Tel. 02.99039611 - Fax 02.99039660

Agenzia CINISELLO BALSAMO
Viale Lombardia, 4 - 20092
Tel. 02.61871711 - Fax 02.61871760

Agenzia GORGONZOLA
Via Milano, 16 - 20064
Tel. 02.95090911 - Fax 02.95090960

Agenzia SESTO SAN GIOVANNI
Via Nazario Sauro, 38 - 20099
Tel. 02.2495811 - Fax 02.2495860

Agenzia COLOGNO MONZESE
Via Tintoretto, 10 - 20093
Tel. 02.25161711 - Fax 02.25161760

Agenzia MILANO NIGUARDA
Via Cicerone, 14/5 - 20162
Tel. 02.64411211 - Fax 02.64411260

Direzione subprovinciale MONZA
Via Morandi, ang. Via Correggio - 20052
Tel. 039.20651 - Fax 039.2065543

Agenzia CARATE BRIANZA
Via Bergamo, 20 - 20048
Tel. 0362.908311 - Fax 0362.908360

Agenzia CESANO MADERNO
Via Padre Boga, 20 - 20031
Tel. 0362.531211 - Fax 0362.531260

Agenzia DESIO
Via Roggia Traversi, 12 - 20033
Tel. 0362.611511 - Fax 0362.611560

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 51

Agenzia SEREGNO
Via della Boschina, 2 - 20038
Tel. 0362.26011 - Fax 0362.26060

Agenzia VIMERCATE
Via Torri Bianche, 7 - 20059
Tel. 039.6251411 - Fax 039.6251460

Direzione subprovinciale MILANO NORD
Via G.Silva, 38 - 20149
Tel. 02.480871 - Fax 02.48087408

Agenzia BOLLATE
Piazza Aldo Moro, 1 - 20021
Tel. 02.35001911 - Fax 02.35001960

Agenzia RHO
Via Cadorna, 30 - 20017
Tel. 02.93200111 - Fax 02.93200160

Agenzia GARBAGNATE MILANESE
Via per Cesate, 64 - 20024
Tel. 02.99431211 - Fax 02.99431260

Direzione subprovinciale MILANO MISSORI
Piazza Missori, 8/10 - 20122
Tel. 02.85621 - Fax 02.8562275

Direzione subprovinciale MILANO FIORI
Via Ripamonti, 332/6 - 20141
Tel. 02.574791 - Fax 02.57479200

Agenzia ABBIATEGRASSO
Piazza 5 Giornate, 5 - 20081
Tel. 02.949971 - Fax 02.9499760

Agenzia MI-BAGGIO
Via Pietro Martire D'Anghiera, 2 - 20141 (MI)
Tel. 02.574791 - Fax 02.57479245

Agenzia MI-LORENTEGGIO
Via Lorenteggio, 270/A - 20152
Tel. 02.4130181 - Fax 02.41301860

Direzione subprovinciale MILANO CORVETTO
Via Toffetti, 121 - 20139
Tel. 02.525761 - Fax 02.52576221

Agenzia MELEGNANO
Via Martiri della Libertà,16 - 20077
Tel. 02.98849311 - Fax 02.98849360

Agenzia MELZO
Via Manzoni, 7 - 20066
Tel. 02.95416711 - Fax 02.95416760

Direzione subprovinciale LEGNANO
Via Podgora, 2 - 20025
Tel. 0331.445111 - Fax 0331.445277

Agenzia CASTANO PRIMO
Via Acerbi, 55 - 20022
Tel. 0331.888911 - Fax 0331.888960

Agenzia MAGENTA
Via Milano, 166 - 20013
Tel. 02.97218711 - Fax 02.97218760

Agenzia PARABIAGO
Via Montessori - 20010
Tel. 0331.493211 - Fax 0331.493260

Direzione provinciale LODI
Via Besana, 4 - 26900
Tel. 0371.4551 - Fax 0371.455325

Agenzia CODOGNO
Via Risorgimento, 17 - 26845
Tel. 0377.466511 - Fax 0377.466560

Agenzia SANT'ANGELO LODIGIANO
Viale Montegrappa - 26866
Tel. 0371.250211 - Fax 0371.250260

Direzione provinciale PAVIA
Viale Cesare Battisti, 23 - 27100
Tel. 0382.3961 - Fax 0382.396289

Agenzia STRADELLA
Via Cesare Battisti, 34 - 27049
Tel. 0385.249710 - Fax 0385.249760

Agenzia VIGEVANO
Corso Pavia, 38 - 27029
Tel. 0381.907311 - Fax 0381.907360

Agenzia VOGHERA
Largo Toscanini, 2 - 27058
Tel. 0383.343811 - Fax 0383.343860

Agenzia MEDE
Corso Cavour, 25 - 27035
Tel. 0384.807411 - Fax 0384.807460

Direzione provinciale SONDRIO
Via XXV Aprile, 5 - 23100
Tel. 0342.523111 - Fax 0342.523247

Direzione provinciale VARESE
Via Volta, 5 - 21100
Tel. 0332.258111 - Fax 0332.258281

Agenzia LUINO
Via Bernardino Luini, 21 - 21016
Tel. 0332.543711 - Fax 0332.543760

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 52

Agenzia BUSTO ARSIZIO
Piazza Sant'Anna, 2 - 21052
Tel. 0331.696111 - Fax 0331.696160
Agenzia GALLARATE
Via Raffaello Sanzio, 2 - 21013
Tel. 0331.703011 - Fax 0331.703060

Agenzia TRADATE
Via Rossini, 3 - 21049
Tel. 0331.815911 - Fax 0331.815950

Liguria

Direzione regionale LIGURIA
Viale Brigata Bisagno, 2 - 16129 (GE)
Tel. 010.54421 - Fax 010.5442835

Direzione provinciale GENOVA
Via G. D'Annunzio, 80 - 16121
Tel. 010.53821 - Fax 010.5382440

Agenzia VALPOLCEVERA
Via Teglia, 89 - 16161 (GE)
Tel. 010.7411911 - Fax 010.7411960

Agenzia NERVI
Via del Commercio, 3 - 16149 (GE)
Tel. 010.329091 - Fax 010.3290690

Agenzia SAMPIERDARENA
Via Pacinotti, 19 - 16151 (GE)
Tel. 010.6420411 - Fax 010.6420460

Direzione subprovinciale SESTRI LEVANTE
Piazza Madre Mauri, 4 - 16039
Tel. 0185.48421 - Fax 0185.543944

Agenzia CHIAVARI
Via Castagnola, 2 - 16043
Tel. 0185.33011 - Fax 0185.330160

Direzione subprovinciale SESTRI PONENTE
Via Sestri, 196/R - 16154 (GE)
Tel. 010.65411 - Fax 010.6541285

Direzione provinciale IMPERIA
Viale Rimembranze, 25 - 18100
Tel. 0183.7051 - Fax 0183.650123

Agenzia VENTIMIGLIA
Via Lamboglia, 9 - 18039
Tel. 0184.276711 - Fax 0184.276760

Agenzia SANREMO
Corso Cavallotti, 30 - 18038
Tel. 0184.592911 - Fax 0184.592960

Direzione provinciale LA SPEZIA
Viale Mazzini, 63 - 19121
Tel. 0187.729111 - Fax 0187.729327
Agenzia SARZANA
Via Landinelli, 94 - 19038
Tel. 0187.603411 - Fax 0187.603460

Direzione provinciale SAVONA
Piazza Marconi, 6 - 17100
Tel. 019.83151 - Fax 019.8315200

Agenzia CARCARE
Piazza Pertini, 6 - 17043
Tel. 019.5169610 - Fax 019.5169660

Agenzia ALBENGA
Via del Nuovo Ospedale, 2 - 17031
Tel. 0182.579810 - Fax 0182.579860

Agenzia FINALE LIGURE
Viale Celesia, 2 - 17024
Tel. 0196.815510 - Fax 0196.815560

Trentino Alto Adige

Direzione regionale TRENTINO ALTO ADIGE
Via Tommaso Gar, 16/2 - 38100 (TN)
Tel. 0461.886711 - Fax 0461.886753

Direzione provinciale BOLZANO
Piazza Domenicani, 30 - 39100
Tel. 0471.996611 - Fax 0471.996730

Agenzia BRESSANONE
Via Laghetto, 20 - 39042
Tel. 0472.273411 - Fax 0472.273460

Agenzia MERANO
Piazza della Rena Sandplatz, 10 - 39012
Tel. 0473.273411 - Fax 0473.273460

Agenzia BRUNICO
Via Dante, 2 - 39031
Tel. 0474.412811 - Fax 0474.412860

Agenzia EGNA
Via Portici, 18 - 39044
Tel. 0471.826511 - Fax 0471.826560

Direzione provinciale TRENTO
Via delle Orfane, 8 - 38100
Tel. 0461.886511 - Fax 0461.982740

Agenzia ROVERETO
Via Saibanti, 5 - 38068
Tel. 0464.485811 - Fax 0464.485860

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 53

Agenzia BORGO VALSUGANA
Via Liverone, 1 - 38050
Tel. 0461.758311 - Fax 0461.758360

Agenzia CAVALESE
Via Fratelli Bronzetti, 4 - 38033
Tel. 0462.237311 - Fax 0462.237360

Agenzia CLES
Via Pilati, 10 - 38023
Tel. 0463.601511 - Fax 0463.601560

Agenzia RIVA DEL GARDA
V. S. Nazzaro, 2/B - 38066
Tel. 0464.578411 - Fax 0464.578460

Veneto

Direzione regionale VENETO
VENEZIA-Dorsoduro 3500/D - 30123
Tel. 041.5217111 - Fax 041.5217215

Direzione provinciale BELLUNO
Viale Fantuzzi, 24/A - 32100
Tel. 0437.2181 - Fax 0437.218288

Agenzia AGORDO
Via Cesare Battisti, 28 - 32021
Tel. 0437.655711 - Fax 0437.655760

Agenzia FELTRE
Via Bovio, 32 - 32032
Tel. 0439.884611 - Fax 0439.884660

Agenzia PIEVE DI CADORE
Piazza Venezia, 11 - 32040
Tel. 0435.505011 - Fax 0435.505060

Direzione provinciale PADOVA
Piazza Insurrezione, 8 - 35139
Tel. 049.846111 - Fax 049.846334

Agenzia CITTADELLA
Via Cà Nave, 2/F 35013
Tel. 049.9417311 - Fax 049.9417360

Agenzia ESTE
Via Pietro Tono, 8 - 35042
Tel. 0429.612311 - Fax 0429.612360

Agenzia CAMPOSAMPIERO
Via Montegrappa, 1 - 35012
Tel. 049.9317311 - Fax 049.9317360

Agenzia PIOVE DI SACCO
Via Borgo Padova, 6 - 35028
Tel. 049.9713711 - Fax 049.9713750

Direzione provinciale ROVIGO
Piazza Fratelli Cervi, 5 - 45100
Tel. 0425.3911 - Fax 0425.34879

Agenzia ADRIA
Via Lupati, 26 - 45011
Tel. 0426.941811 - Fax 0426.941860

Agenzia BADIA POLESINE
Via Roma, 48 - 45021
Tel. 0425.596111 - Fax 0425.596160

Direzione provinciale TREVISO
Viale Trento e Trieste, 6 - 31100
Tel. 0422.5811 - Fax 0422.581310

Agenzia CONEGLIANO VENETO
Via Pittoni, 36 - 31015
Tel. 0438.364711 - Fax 0438.364760

Agenzia MONTEBELLUNA
Via Pastro, 10 - 31044
Tel. 0423.281411 - Fax 0423.281460

Agenzia CASTELFRANCO VENETO
Via Piccinini, 7.9 31033
Tel. 0423.424011 - Fax 0423.424060

Agenzia ODERZO
Via Cesare Battisti, 54 - 31046
Tel. 0422.714811 - Fax 0422.714860

Agenzia PIEVE DI SOLIGO
Via Chisini, 51/A - 31053
Tel. 0438.984411 - Fax 0438.984460

Direzione provinciale VENEZIA
Dorsoduro, 3519/I - 30123
Tel. 041.2702511 - Fax 041.2702540

Agenzia CHIOGGIA
Viale Stazione, 53 - 30015
Tel. 041.5570111 - Fax 041.5570160

Agenzia DOLO
Piazza del Municipio, 13 - 30031
Tel. 041.5130111 - Fax 041.5130160

Agenzia MIRANO
Via Matteotti, 80 - 30035
Tel. 041.5790411 - Fax 041.5790460

Agenzia MESTRE 1
Via Cà Rossa, 38 - 30173 - Mestre (VE)
Tel. 041.5217380 - Fax 041.5217358

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 54

Agenzia MESTRE 2
Via Fogazzaro 13/A - 30172
Tel. 041.2909311 - Fax 041.2909360

Direzione subprovinciale SAN DONÀ DI PIAVE
Via Trento, 19 - 30027
Tel. 0421.338111 - Fax 0421.338298

Agenzia PORTOGRUARO
Via Versiola 2/B - 30026
Tel. 0421.277411 - Fax 0421.277460

Direzione provinciale VERONA
Via Cesare Battisti, 19 - 37122
Tel. 045.938111 - Fax 045.938225

Agenzia LEGNAGO
Via G. Marconi, 8 - 37045
Tel. 0442.637711 - Fax 0442.637760

Agenzia CAPRINO VERONESE
Piazza della Vittoria, 6 - 37013
Tel. 045.6245011 - Fax 045.6545060

Agenzia SAN BONIFACIO
Via Sorte, 21 - 37047
Tel. 045.6174011 - Fax 045.6174060

Agenzia VILLAFRANCA DI VERONA
Via G. Marconi, 18 - 37069
Tel. 045.6313611 - Fax 045.6313660

Direzione provinciale VICENZA
Corso SS. Felice e Fortunato, 163 - 36100
Tel. 0444.995611 - Fax 0444.322123

Agenzia BASSANO DEL GRAPPA
Via C. Colombo, 70/94 - 36061
Tel. 0424.887411 - Fax 0424.887424

Agenzia SCHIO
Via P. Maraschin, 52 - 36015
Tel. 0445.506311 - Fax 0445.506360

Agenzia ARZIGNANO
Via 4 Martiri 10/A - 36071
Tel. 0444.473111 - Fax 0444.473160

Agenzia LONIGO
Via Castelgiuncoli, 5 - 36045
Tel. 0444.727111 - Fax 0444.720160

Agenzia THIENE
Viale Europa, 25/A - 36016
Tel. 0445.375411 - Fax 0445.375460

Friuli Venezia Giulia

Direzione regionale FRIULI VENEZIA GIULIA
Via Battisti, 10/D - 34125 - Trieste
Tel. 040.3782111 - Fax 040.3782595

Direzione provinciale GORIZIA
Piazza della Vittoria, 1 - 34170
Tel. 0481.389111 - Fax 0481.389308

Agenzia MONFALCONE
Via Valentinis, 1/A - 34074
Tel. 0481.417211 - Fax 0481.417244

Direzione provinciale TRIESTE
Via S. Anastasio, 5 - 34132
Tel. 040.3781111 - Fax 040.3781200

Direzione provinciale UDINE
Via Savorgnana, 37 - 33100
Tel. 0432.596111 - Fax 0432.596320

Agenzia TOLMEZZO
Via Matteotti, 19/F - 33028
Tel. 0433.485111 - Fax 0433.485160

Agenzia CERVIGNANO DEL FRIULI
Via Roma, 87 - 33052
Tel. 0431.386411 - Fax 0431.386460

Agenzia CIVIDALE DEL FRIULI
Via Carraria, 101 - 33043
Tel. 0432.705611 - Fax 0432.705660

Agenzia CODROIPO
Via Balilla, 2 - 33033
Tel. 0432.909511 - Fax 0432.909560

Agenzia SAN DANIELE DEL FRIULI
Via Trento e Trieste, 2 - 33038
Tel. 0432.946911 - Fax 0432.946960

Direzione provinciale PORDENONE
Piazzetta del Portello, 8 - 33170
Tel. 0434.527111 - Fax 0434.527366

Agenzia SPILIMBERGO
Viale Barbacane, 2 - 33097
Tel. 0427.595111 - Fax 0427.595160

Emilia Romagna

Direzione regionale EMILIA ROMAGNA
Via Milazzo, 4/2 - 40121 - Bologna
Tel. 051.256511 - Fax 051.256401

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 55

Direzione provinciale BOLOGNA
Via Gramsci, 6 - 40121
Tel. 051.216111 - Fax 051.248085

Agenzia BUDRIO
Via Marconi, 6 - 40054
Tel. 051.6924811 - Fax 051.6924860

Agenzia CASALECCHIO DI RENO
Via Isonzo, 14 - 40033
Tel. 051.2986311 - Fax 051.2986360

Agenzia VERGATO
Piazza Giovanni XXIII, 12 - 40038
Tel. 051.6746911 - Fax 051.6746960

Agenzia SAN GIORGIO DI PIANO
Via Fariselli, 3 - 40016
Tel. 051.6634811 - Fax 051.6634860

Agenzia SAN GIOVANNI IN PERSICETO
Via Marconi, 31 - 40017
Tel. 051.6875411 - Fax 051.6875460

Agenzia SAN LAZZARO DI SAVENA
Via Torreggiani, 12 - 40068
Tel. 051.6279411 - Fax 051.6279460

Direzione subprovinciale IMOLA
Via Garibaldi, 54 - 40026
Tel. 0542.605111 - Fax 0542.605210

Direzione provinciale FERRARA
Viale Cavour, 164 - 44100
Tel. 0532.292111 - Fax 0532.292300

Agenzia CODIGORO
Via Lamprati, 12 - 44021
Tel. 0533.728811 - Fax 0533.728860

Direzione provinciale FORLÍ
Viale della Libertà, 48 - 47100
Tel. 0543.710111 - Fax 0543.710362

Agenzia CESENA
Via Angeloni, 437 - 47023
Tel. 0547.375611 - Fax 0547.375660

Agenzia SAVIGNANO SUL RUBICONE
Piazza Giovanni XXIII, 12 - 47039
Tel. 0541.809811 - Fax 0541.809860

Direzione provinciale RIMINI
Via Macanno, 25 - 47900
Tel. 0541.398111 - Fax 0541.398352

Agenzia MORCIANO DI ROMAGNA
Via Santa Maria Maddalena, 146 - 47833
Tel. 0541.856511 - Fax 0541.856560

Direzione provinciale MODENA
Viale Virginia Reiter, 72 - 41100
Tel. 059.307011 - Fax 059.307832

Agenzia PAVULLO NEL FRIGNANO
Via Marchiani, 150 - 41026
Tel. 0536.328511 - Fax 0536.328560

Agenzia MIRANDOLA
Via G.Pico, 39 - 41037
Tel. 0535.665811 - Fax 0535.665860

Agenzia CARPI
Via Remesina Interna, 44 - 41012
Tel. 059.6329511 - Fax 059.6329560

Agenzia SASSUOLO
Via Thien An Men, 19/21 - 41049
Tel. 0536.996911 - Fax 0536.996960

Agenzia VIGNOLA
Via Agnini, 367 - 41058
Tel. 059.7700311 - Fax 059.7700360

Direzione provinciale PARMA
Viale Basetti, 10 - 43100
Tel. 0521.2031 - Fax 0521.203394

Agenzia FIDENZA
Via Malpeli, 37 - 43036
Tel. 0524.510511 - Fax 0524.510560

Agenzia LANGHIRANO
Via Fanti d'Italia, 9 - 43013
Tel. 0521.354811 - Fax 0521.354860

Direzione provinciale PIACENZA
Piazza Cavalli, 62 - 29100
Tel. 0523.546611 - Fax 0523.546798

Agenzia FIORENZUOLA D'ARDA
Viale Abruzzo, 12 - 29017
Tel. 0523.980811 - Fax 0523.980860

Agenzia CASTEL SAN GIOVANNI
Via XXV Aprile, 1/B - 29015
Tel. 0523.845411 - Fax 0523.845460

Direzione provinciale RAVENNA
Via Romolo Gessi, 24 - 48100
Tel. 0544.548111 - Fax 0544.548202

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 56

Agenzia FAENZA
Via Mengolina, 10 - 48018
Tel. 0546.637911 - Fax 0546.637960

Agenzia LUGO
P.le Enzo Ferrari, 1 - 48022
Tel. 0545.901811 - Fax 0545.901856

Direzione provinciale REGGIO EMILIA
Via della Prev. Sociale,6 - 42100
Tel. 0522.5421 - Fax 0522.542203

Agenzia GUASTALLA
Via Cisa Ligure, 17 - 42016
0522.839811 - Fax 0522.839860

Agenzia CASTELNUOVO NE' MONTI
Via I Maggio, 4/A - 42035
Tel. 0522.612811 - Fax 0522.612860

Toscana

Direzione regionale TOSCANA
FIRENZE - Via del Proconsolo, 10 - 50122
Tel. 055.23781 - Fax 055.2378761

Direzione provinciale AREZZO
Viale L. Signorelli, 20 - 52100
Tel. 0575.3045 - Fax 0575.304650

Agenzia MONTEVARCHI
Via Carlo Cattaneo, 3 - 52025
Tel. Tel. 055.9105011 - Fax 055.9105060

Agenzia SANSEPOLCRO
Via Montefeltro 1/F - 52037
Tel. 0575.744311 - Fax 0575.744360

Direzione provinciale FIRENZE
Viale Belfiore 28/A - 50144
Tel. 055.49751 - Fax 055.4975359

Agenzia BORGO SAN LORENZO
Piazza Martin Luther King, 3 - 50032
Tel. 055.8454911 - Fax 055.8454960

Agenzia EMPOLI
Via Amendola,12 - 50053
Tel. 0571.530411 - Fax 0571.530460

Agenzia PONTASSIEVE
Via Algeri, 15 Loc. Pontepicciol - 50065
Tel. 055.8325911 - Fax 055.8325960

Agenzia SESTO FIORENTINO
Via Di Rimaggio, 143 - 50019
Tel. 055.4209711 - Fax 055.4209760

Agenzia SCANDICCI
Via Baccio da Montelupo, 20/C - 50018
Tel. 055.7376311 - Fax 055.7350274

Agenzia CAMPO DI MARTE
FIRENZE - Via L. Alamanni, 35 - 50123
Tel. 055.271081 - Fax 055.2710833

Agenzia GAVINANA
FIRENZE - Via L. Alamanni, 35 - 50123
Tel. 055.271081 - Fax 055.2710833

Agenzia ISOLOTTO
FIRENZE - Via Foggini, 2 - 50142
Tel. 055.7374011 - Fax 055.7374060

Direzione provinciale PRATO
Via Valentini 1/B - 59100
Tel. 0574.5691 - Fax 0574.569402

Direzione provinciale GROSSETO
Via Trento, 44 - 58100
Tel. 0564.431111 - Fax 0564.431211

Direzione provinciale LIVORNO
Via Tacca, 1 - 57123
Tel. 0586.821111 - Fax 0586.821329

Agenzia CECINA
Via Circonvallazione, 23 - 57023
Tel. 0586.635911 - Fax 0586.635960

Direzione subprovinciale PIOMBINO
Via Marco Polo, 3/5 - 57025
Tel. 0565.62511 - Fax 0565.62522

Direzione provinciale LUCCA
Piazza Martiri della Libertà, 65 - 55100
Tel. 0583.9730 - Fax 0583.973860

Agenzia VIAREGGIO
Via Garibaldi, 25 - 55049
Tel. 0584.438011 - Fax 0584.438060

Agenzia CASTELNUOVO GARFAGNANA
Via Azzi, 38 - 55032
Tel. 0583.648811 - Fax 0583.648860

Agenzia CAPANNORI
Via Cardinale Pacini, 5 - 55012
Tel. 0583.932311 - Fax 0583.932360

Direzione provinciale MASSA CARRARA
CARRARA - Via Don Minzoni, 1 - 54033
Tel. 0585.769111 - Fax 0585.769290

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 57

Agenzia AULLA
Viale della Resistenza, 46 - 54011
Tel. 0187.424911 - Fax 0187.424960

Agenzia MASSA
Via Menzione n. 3 - 54100
Tel. 0585.895811 - Fax 0585.895861

Direzione provinciale PISA
Piazza Guerrazzi, 17 - 56125
Tel. 050.80021 - Fax 050.8002206

Agenzia PONTEDERA
Via Brigate Partigiane - 56025
Tel. 0587.210111 - Fax 0587.210160

Direzione provinciale PISTOIA
Viale Adua, 123 - 51100
Tel. 0573.3761 - Fax 0573.376270

Agenzia MONTECATINI TERME
Via Ugo Foscolo, 4 - 51016
Tel. 0572.909511 - Fax 0572.909560

Direzione provinciale SIENA
Via Lippo Memmi, 2 - 53100
Tel. 0577.291111 - Fax 0577.291383

Agenzia COLLE VAL D'ELSA
Via della Pieve in Piano, 107 - 53034
Tel. 0577.901711 - Fax 0577.901760

Agenzia MONTEPULCIANO
Via Mencattelli, 42/44 - 53045
Tel. 0578.756211 - Fax 0578.756260

Umbria

Direzione regionale UMBRIA
PERUGIA - Via Mario Angeloni, 90 - 06124
Tel. 075.50371 - Fax 075.5037592

Direzione provinciale PERUGIA
Via Canali, 1 - 06124
Tel. 075.50371 - Fax 075.5037600

Agenzia FOLIGNO
Via Umberto I, 57 - 06134
Tel. 0742.347211 - Fax 0742.347260

Agenzia SPOLETO
Via Pietro Conti, 31 - 06049
Tel. 0743.200911 - Fax 0743.200960

Agenzia GUBBIO
Via Gabrielli, 24/B - 06024
Tel. 075.9230611 - Fax 075.9230660

Agenzia CASTIGLIONE DEL LAGO
Via Bruno Buozzi, 101 - 06061
Tel. 075.9654411 - Fax 075.9654460

Agenzia TODI
Località Ponte Rio - 06059
Tel. 075.8980511 - Fax 075.8980560

Direzione subprovinciale CITTÀ DI CASTELLO
Via Sacco e Vanzetti, 2 - 06012
Tel. 075.86211 - Fax 075.8621337

Direzione provinciale TERNI
Viale della Stazione, 5 - 05100
Tel. 0744.4851 - Fax 0744.485257

Agenzia ORVIETO
Via Manente, 36 - 05018
Tel. 0763.392211 - Fax 0763.392260

Agenzia AMELIA
Via della Repubblica, 98 - 05022
Tel. 0744.975811 - Fax 0744.975860

Agenzia NARNI
Strada Ludovico Valeriani, 1 - 05035
Tel. 0744.763911 - Fax 0744.763960

Marche

Direzione regionale MARCHE
ANCONA - Via Ruggeri, 1 - 60131
Tel. 071.28281 - Fax 071.2828512

Direzione provinciale ANCONA
Piazza Cavour, 21 - 60121
Tel. 071.5081 - Fax 071.508211

Agenzia FABRIANO
Via A. De Gasperi, 50 - 60044
Tel. 0732.232710 - Fax 0732.232760

Agenzia JESI
Via Gallodoro, 70/bis - 60035
Tel. 0731.236011 - Fax 0731.236060

Agenzia OSIMO
Via Antica Rocca, 7 - 60027
Tel. 071.7233611 - Fax 071.7233660

Agenzia SENIGALLIA
Via Raffaello Sanzio, 44 - 60019
Tel. 071.7918411 - Fax 071.7918460

Direzione provinciale ASCOLI PICENO
Via Rismondo, 1 - 63100
Tel. 0736.2941 - Fax 0736.294317

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 58

Agenzia FERMO
Via San Alessandro, 3 - 63023
Tel. 0734.602911 - Fax 0734.602929

Agenzia SAN BENEDETTO DEL TRONTO
Piazza Massimiliano Kolbe - 63039
Tel. 0735.785711 - Fax 0735.785760

Agenzia MONTEGRANARO
Via R. Morandi, 26/34 - 63014
Tel. 0734.897611 - Fax 0734.897660

Direzione provinciale MACERATA
Via Dante, 8 - 62100
Tel. 0733.2491 - Fax 0733.249391

Agenzia CAMERINO
Via Venanzo Varano s.n. - 62032
Tel. 0737.634911 - Fax 0737.634960

Agenzia CIVITANOVA MARCHE
Via Cecchetti - 62012
Tel. 0733.780911 - Fax 0733.780960

Agenzia TOLENTINO
Via Cesare Battisti, 12 - 62029
Tel. 0733.956911 - Fax 0733.956960

Direzione provinciale PESARO
Viale Gramsci, 6/10 - 61100
Tel. 0721.3581 - Fax 0721.358299

Agenzia FANO
Via XX Settembre, 90 - 61032
Tel. 0721.813911 - Fax 0721.813960

Agenzia FOSSOMBRONE
Piazza Dante, 1 - 61034
Tel. 0721.741911 - Fax 0721.741960

Agenzia NOVAFELTRIA
Via Marecchia, 26 - 61015
Tel. 0541.849411 - Fax 0541.849460

Agenzia URBINO
Piazza della Repubblica, 3 61029
Tel. 0722.30610 - Fax 0772.30660

Lazio

Direzione regionale LAZIO
ROMA - Via G. Borsi, 11 - 00197
Tel. 06.32391527 - Fax 06.8078745

Direzione provinciale FROSINONE
Piazza Gramsci, 4 - 03100
Tel. 0775.2141 - Fax 0775.214500

Agenzia SORA
Via S. Domenico 18/A - 03039
Tel. 0766.852611 - Fax 0766.852660

Agenzia ANAGNI
Via Anticolana km. 0,04 - 03012
Tel. 0775.778711 - Fax 0775.778760

Direzione subprovinciale CASSINO
Via Po, 45 - 03043
Tel. 0766.3141 - Fax 0766.314800

Direzione provinciale LATINA
Via Cesare Battisti, 52 - 04100
Tel. 0773.6711 - Fax 0773.671659

Agenzia FORMIA
Via Appia, 107 Lato Napoli - 04023
Tel. 0771.320811 - Fax 0771.320860

Agenzia TERRACINA
Via delle Arene 234/bis - 04019
Tel. 0773.733811 - Fax 0773.733860

Direzione provinciale RIETI
Via Cintia, 42 - 02100
Tel. 0746.2751 - Fax 0746.275202

Agenzia POGGIO MIRTETO
Via Bonfante s.n. - 02047
Tel. 0765.447020 - Fax 0765.447060

Direzione provinciale ROMA
Via Amba Aradam, 5 - 00184
Tel. 06.77381 - Fax 06.77257148

Direzione subprovinciale ROMA EUR
Viale Beethoven 11 - 00144
Tel. 06.542921 - Fax 06.54292355

Direzione subprovinciale ROMA MONTEVERDE
Via Lenin 45/47 - 00149
Tel. 06.551911 - Fax 06.5515717

Direzione subprovinciale OSTIA
Via delle Baleniere, 8 - 00121 (RM)
Tel. 06.564901 - Fax 06.56490516

Direzione subprovinciale ROMA MONTESACRO
Via Amalia Bettini, 83 - 00139
Tel. 06.87291 - Fax 06.87291377

Agenzia MONTEROTONDO
Via Monte Circeo, 12 - 00015
Tel. 06.90061911 - Fax 06.90061960

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 59

Agenzia FIDENE
ROMA - Via Camerata Picena, 385 - 00138
Tel. 06.88527911 - Fax 06.88527960

Direzione subprovinciale ROMA CENTRO
Piazza Augusto Imperatore, 32 - 00186
Tel. 06.689721 - Fax 06.6878915

Direzione subprovinciale CIVITAVECCHIA
Via Canova, 2 - 00053
Tel. 0766.5091 - Fax 0766.509212

Agenzia BRACCIANO
Via S. Lucia, 2 - 00062
Tel. 06.99840911 - Fax 06.99840960

Direzione subprovinciale ROMA CASILINO
Via Emilio Longoni, 59 - 00155
Tel. 06.228911 - Fax 06.2280110

Agenzia COLLEFERRO
Via Fontana dell'Oste, 70 - 00034
Tel. 06.97202411 - Fax 06.97202460

Agenzia PALESTRINA
Via Colle Girello, 28 - 00036
Tel. 06.95311811 - Fax 06.95311861

Direzione subprovinciale ROMA TUSCOLANO
Via V. Quintavalle, 68/70 - 00173
Tel. 06.722901 - Fax 06.72290349

Agenzia VELLETRI
Via San Biagio s.n. - 00049
Tel. 06.96150810 - Fax 06.96150861

Agenzia GROTTAFERRATA
Via XXV Luglio, 21 - 00046
Tel. 06.94540210 - Fax 06.94540250

Direzione subprovinciale ROMA AURELIO
Via Di Torrevecchia, 592 - 00168
Tel. 06.301901 - Fax 06.30190343

Direzione subprovinciale ROMA TIBURTINO
Via Igino Giordani, 55 - 00159
Tel. 06.439951 - Fax 06.4067710

Agenzia TIVOLI
Via Acquaregna, 47/51 - 00019
Tel. 0774.319611 - Fax 0774.319660

Agenzia GUIDONIA MONTECELIO
Via dei Mughetti, 2 - 00012
Tel. 0774.303111 - Fax 0774.303160

Direzione subprovinciale ROMA FLAMINIO
Via Giulio Romano, 46 - 00196
Tel. 06.362071 - Fax 06.36097243

Direzione subprovinciale POMEZIA
Via Pontina Vecchia Km. 28,400 - 00040
Tel. 06.911771 - Fax 06.9107085

Agenzia ALBANO LAZIALE
Via Rossini lotto 16, 20 - 00041
Tel. 06.93019011 - Fax 06.93019060

Agenzia ANZIO
Via Europa, 10 C. Comm. ANTEO - 00042
Tel. 06.98670811 - Fax 06.98670860

Direzione provinciale VITERBO
Via Matteotti, 29 - 01100
Tel. 0761.3101 - Fax 0761.310285

Agenzia CIVITACASTELLANA
Via Giovanni XXIII, 37 - 01033
Tel. 0761.598811 - Fax 0761.598860

Agenzia MONTEFIASCONE
Piazza Vittorio Emanuele , 19 - 01027
Tel. 0761.83211 - Fax 0761.832160

Abruzzo

Direzione regionale ABRUZZO
L'AQUILA - Via dei Giardini, 2 - 67100
Tel. 0862.4361 - Fax 0862.436442

Direzione provinciale CHIETI
Via Domenico Spezioli,12 - 66100
Tel. 0871.4091 - Fax 0871.409220

Agenzia LANCIANO
Via Rosato, 1 - 66034
Tel. 0872.72501 - Fax 0872.725060

Agenzia VASTO
Via Giulio Cesare 30/32 - 66054
Tel. 0873.304411 - Fax 0873.304460

Direzione provinciale L'AQUILA
Viale Rendina, 28 - 67100
Tel. 0862.6341 - Fax 0862.634362

Direzione subprovinciale SULMONA
Via Gennaro Sardi, 23 - 67039
Tel. 0864.3551 - Fax 0864.355773

Direzione subprovinciale AVEZZANO
Via Cavalieri Vittorio Veneto - 67051
Tel. 0863.43221 - Fax 0863.4322201

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 60

Direzione provinciale PESCARA
Via R. Paolucci, 35 - 65121
Tel. 085.42431 - Fax 085.4243307

Agenzia PENNE
Circonvallazione Aldo Moro, 3 - 65017
Tel. 085.8216611 - Fax 085.8216660

Agenzia MONTESILVANO
Via Giolitti, 3 - 60015
Tel. 085.449001 - Fax 085.4490046

Direzione provinciale TERAMO
Via Oberdan, 32 64100
Tel. 0861.3361 - Fax 0861.336359

Agenzia ATRI
Viale Umberto I, 4 - 64032
Tel. 085.8792311 - Fax 085.8792360

Agenzia GIULIANOVA
Via G. Di Vittorio, 126 - 64022
Tel. 085.8023711 - Fax 085.8023760

Agenzia NERETO
Via Roma - 64015
Tel. 0861.806411 - Fax 0861.806460

Molise

Direzione regionale MOLISE
CAMPOBASSO - Via Garibaldi, 27 - 86100
Tel. 0874.4801 - Fax 0874.480404

Direzione provinciale CAMPOBASSO
Via Giuseppe Zurlo, 11 - 86100
Tel. 0874.4801 - Fax 0874.480330

Agenzia TERMOLI
Via Corsica, 88 - 86039
Tel. 0875.715711 - Fax 0875.715760

Agenzia LARINO
Via Giulio Cesare, 40 - 86035
Tel. 0874.829432 - Fax 0874.829460

Direzione provinciale ISERNIA
Via XXIV Maggio, 251 - 86170
Tel. 0865.4441 - Fax 0865.444305

Agenzia AGNONE
Corso Garibaldi,135 - 86081
Tel. 0865.796211 - Fax 0865.796260

Campania

Direzione regionale CAMPANIA
NAPOLI - Via Medina, 61 - 80133
Tel. 081.7948111 - Fax 081.7948110

Direzione provinciale AVELLINO
Via Roma, 15/17 - 83100
Tel. 0825.799111 - Fax 0825.799602

Agenzia ARIANO IRPINO
Via Tribunali - 83031
Tel. 0825.829411 - Fax 0825.829460

Agenzia SANT'ANGELO DEI LOMBARDI
Via Boschetto - 83054
Tel. 0827.216411 - Fax 0827.216460

Agenzia CERVINARA
Via dei Monti - 83012
Tel. 0824.839611 - Fax 0824.839660

Direzione provinciale BENEVENTO
Via N. Calandra 16 - 82100
Tel. 0824.371111 - Fax 0824.371218

Agenzia TELESE
Via Turistica del Lago - 82037
Tel. 0824.974411 - Fax 0824.974460

Direzione provinciale CASERTA
Via Arena - Località San Benedetto - 81100
Tel. 0823.425111 - Fax 0823.425507

Agenzia PIEDIMONTE MATESE
Via Monte Muto, 33 - 81016
Tel. 0823.786311 - Fax 0823.786360

Agenzia SESSA AURUNCA
Via Cecasoce - 81030
Tel. 0823.681411 - Fax 0823.681460

Direzione subprovinciale AVERSA
Via degli Artisti, 3/C - 81031
Tel. 081.5040111 - Fax 081.5040290

Direzione provinciale NAPOLI
Via G. Ferraris, 4 - 80142
Tel. 081.7552111 - Fax 081.7552904

Agenzia NAPOLI NORD-AFRAGOLA
AFRAGOLA - Via della Liberazione, 21 - 80021
Tel. 081.8518411 - Fax 081.8518412

Agenzia NAPOLI 1 - STELLA
NAPOLI - Piazza S. D'Acquisto, 32 - 80134
Tel. 081.7948811 - Fax 081.7948813

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 61

Agenzia NAPOLI 2 - CHIAIA
NAPOLI - Via Guantai Nuovi, 31 - 80133
Tel. 081.7948711 - Fax 081.7948712

Agenzia NAPOLI EST4 - S. GIOVANNI A TEDUCCIO
Corso S. Giovanni a Teduccio, 233 - 80146
Tel. 081.7553711 - Fax 081.7553712

Agenzia SOMMA VESUVIANA
Via Milano - 80049
Tel. 081.8988911 - Fax 081.8988960

Agenzia TORRE DEL GRECO
Via Ferrovia n. 3 - 80059
Tel. 081.3580711 - Fax 081.3580750

Direzione subprovinciale CASTELLAMMARE DI STABIA
Via Raiola, 56 - 80053
Tel. 081.8730111 - Fax 081.8730473

Agenzia TORRE ANNUNZIATA
Via Castriota, 8 - 80058
Tel. 081.8628811 - Fax 081.8628860

Direzione subprovinciale NOLA
Strada Statale 7/bis Km 51.5, 62 80035
Tel. 081.8221111 - Fax 081.8221223

Agenzia POMIGLIANO D'ARCO
Via G. Leopardi, 98 - 80038
Tel. 081.8440011 - Fax 081.8440060

Agenzia SAN GIUSEPPE VESUVIANO
Via XX Settembre, 36 - 80047
Tel. 081.8275411 - Fax 081.8275460

Direzione subprovinciale NAPOLI ARZANO
NAPOLI - Via Ferrara, 3 - 80022
Tel. 081.7556111 - Fax 081.7556113

Agenzia FRATTAMAGGIORE
Via P. Ianniello, 25 - 80027
Tel. 081.8880411 - Fax 081.8880450

Direzione subprovinciale NAPOLI SOCCAVO
NAPOLI - Via Cornelia dei Gracchi, 93 - 80126
Tel. 081.7555111 - Fax 081.7555112

Direzione subprovinciale NAPOLI VOMERO
Via Guantai ad Orsolona, 4 - 80131
Tel. 081.7554111 - Fax 081.7554112

Agenzia NA- SECONDIGLIANO (SCAMPIA)
NAPOLI - Via della Resistenza, lotto S - 80144
Tel. 081.7554111 - Fax 081.7554860

Direzione subprovinciale POZZUOLI
Via Campana, 233 - 80078
Tel. 081.5254111 - Fax 081.5254269

Agenzia ISCHIA
Ischia Ponte - Via Stradone - 80070
Tel. 081.3331511 - Fax 081.3331560

Agenzia GIUGLIANO
Via Aniello Palumbo, 81 - 80014
Tel. 081.3304611 - Fax 081.3304660

Direzione provinciale SALERNO
Corso Garibaldi, 38 - 84123
Tel. 089.610111 - Fax 089.610268

Agenzia SAPRI
Contrada Pali, 3 - 84073
Tel. 0973.605411 - Fax 0973.605460

Agenzia VALLO DELLA LUCANIA
Piazza S. Caterina, 8 - 84078
Tel. 0974.719111 - Fax 0974.719160

Agenzia AGROPOLI
Via Riviera, 1 - 84043
Tel. 0974.828611 - Fax 0974.828661

Agenzia MINORI
Via Lama - 84010
Tel. 089.8541211 - Fax 089.8541260

Direzione subprovinciale NOCERA INFERIORE
Via D'Alessandro, 10 - 84014
Tel. 081.8000111 - Fax 081.8000286

Agenzia CAVA DEI TIRRENI
Via Balzico, 49 - 84013
Tel. 089.4688611 - Fax 089.4688660

Direzione subprovinciale BATTIPAGLIA
Via De Divitiis Fabbricato L/4 - 84091
Tel. 0828.399111 - Fax 0828.399309

Agenzia SALA CONSILINA
Via G. Mezzacapo, 44 - 84036
Tel. 0975.525711 - Fax 0975.525760

Puglia

Direzione regionale PUGLIA
BARI - Via Putignani, 108 - 70122
Tel. 080.5410111 - Fax 080.5410623-682

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 62

Direzione provinciale BARI
Lungomare N. Sauro, 41 - 70121
Tel. 080.5410111 - Fax 080.5410200

Agenzia CONVERSANO
Via Porta Antica della Città, 2 - 70014
Tel. 080.4094011 - Fax 080.4094060

Agenzia MONOPOLI
Via Vittorio Veneto, 62 - 70043
Tel. 080.4183711 - Fax 080.4183760

Agenzia PUTIGNANO
Via Castellana, 7 - 70017
Tel. 080.4904311 - Fax 080.4904360

Agenzia ALTAMURA
Via Lago Passarello, 5 - 70022
Tel. 080.3106411 - Fax 080.3106460

Agenzia GIOIA DEL COLLE
Piazza Plebiscito, 35 - 70023
Tel. 080.3440211 - Fax 080.3440260

Agenzia MOLFETTA
Lungomare Marcantonio Colonna, 21 - 70056
Tel. 080.397011 - Fax 080.397060

Agenzia BARI 1 - CARBONARA
Via Caterina Fontana, 2 - 70012
Tel. 080.5037911 - Fax 080.5037960

Agenzia BARI 2 - SAN PAOLO
Viale Europa, 73 - 70123
Tel. 080.5361511 - Fax 080.5361560

Agenzia BARI 4 - MURAT
Via Putignani, 112 - 70122
Tel. 080.5410111 - Fax 080.5410660

Direzione subprovinciale ANDRIA
Via Guido Rossa, 12 - 70031
Tel. 0883.293111 - Fax 0883.553789

Agenzia BARLETTA
Via Indipendenza, 18 - 70051
Tel. 0883.53011 - Fax 0883.53060

Agenzia CANOSA DI PUGLIA
Via Oberdan, 3 - 70053
Tel. 0883.667011 - Fax 0883.667060

Agenzia TRANI
Corso Vittorio Emanuele, 139 - 70059
Tel. 0883.503111 - Fax 0883.503060

Direzione provinciale BRINDISI
Piazza della Vittoria, 1 - 72100
Tel. 0831.596111 - Fax 0831.596223

Agenzia OSTUNI
Via Mario Pagano - 72017
Tel. 0831.337511 - Fax 0831.337560

Agenzia FRANCAVILLA FONTANA
Via Fratelli Bandiera, 72 - 72021
Tel. 0831.854811 - Fax 0831.854860

Direzione provinciale FOGGIA
Via Della Repubblica, 18 - 71100
Tel. 0881.798111 - Fax 0881.798327

Agenzia CERIGNOLA
Via Generale da Bormida, 28 - 71042
Tel. 0885.442211 - Fax 0885.442265

Agenzia LUCERA
Viale Raffaello Centro-Incom - 71036
Tel. 0881.531311 - Fax 0881.531360

Agenzia MANFREDONIA
Via G. Di Vittorio, 265 - 71043
Tel. 0884.543511 - Fax 0884.543560

Agenzia RODI GARGANICO
Piazza Papa Giovanni XXIII - 71012
Tel. 088.4919611 - Fax 088.4919660

Agenzia SAN SEVERO
Piazza della Repubblica, 27 - 71016
Tel. 0882.370411 - Fax 0882.370460

Direzione provinciale LECCE
Viale Marche, 14 - 73100
Tel. 0832.3411 - Fax 0832.341215

Agenzia NARDÒ
Via Bovio, 2 - 73048
Tel. 0833.832711 - Fax 0833.832760

Agenzia MAGLIE
Via Gallipoli ang. Via Toma - 73024
Tel. 0836.487811 - Fax 0836.487860

Agenzia CAMPI SALENTINA
Via Pacinotti s.n. - 73012
Tel. 0832.720311 - Fax 0832.720360

Agenzia GALATINA
Via Guidano, 1 - 73013
Tel. 0836.638311 - Fax 0836.638360

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 63

Direzione subprovinciale CASARANO
Via Agnesi Contrada Pigna - 73042
Tel. 0833.5921 - Fax 0833.599608

Agenzia TRICASE
Via Romolo Murri s.n. - 73039
Tel. 0833.776211 - Fax 0833.776260

Agenzia GALLIPOLI
Via Alfieri s.n. - 73014
Tel. 0833.272811 - Fax 0833.272860

Direzione provinciale TARANTO
Via Golfo di Taranto - 74100
Tel. 099.776811 - Fax 099.7768560

Agenzia CASTELLANETA
Via Di Vittorio - 74011
Tel. 099.844011 - Fax 099.844060

Agenzia GROTTAGLIE
Viale Di Vittorio s.n. - 74023
Tel. 099.5612911 - Fax 099.5612960

Agenzia MANDURIA
Via A. Bruno, 124 - 74024
Tel. 099.9713811 - Fax 099.9713860

Agenzia MARTINA FRANCA
Via Pietro del Tocco, 10/R - 74015
Tel. 080.4802311 - Fax 080.4802360

Basilicata

Direzione regionale BASILICATA
POTENZA - Via Pretoria, 277 - 85100
Tel. 0971.3351 - Fax 0971.335399

Direzione provinciale MATERA
Via Cappelluti, 2/B - 75100
Tel. 0835.2461 - Fax 0835.246305

Agenzia POLICORO
Piazza Aldo Moro - 75025
Tel. 0835.985711 - Fax 0835.985760

Direzione provinciale POTENZA
Via Pretoria, 263 - 85100
Tel. 0971.335111 - Fax 0971.37195

Agenzia MELFI
Via Aldo Moro - 85025
Tel. 0972.250411 - Fax 0972.250460

Agenzia LAGONEGRO
Via Cristoforo Colombo, 127 - 85042
Tel. 0973.236311 - Fax 0973.236360

Agenzia VILLA D'AGRI
Marsicovetere - Via Pia Festa Campanile - 85050
Tel. 0975.354611 - Fax 0975.354660

Calabria

Direzione regionale CALABRIA
CATANZARO-Via T. Campanella, 11 - 88100
Tel. 0961.71111 - Fax 0961.711795

Direzione provinciale CATANZARO
Via F. Crispi, 77 - 88100
Tel. 0961.749111 - Fax 0961.749203

Agenzia SOVERATO
Via Guarasci - 88068
Tel. 0967.537411 - Fax 0967.537460

Direzione subprovinciale LAMEZIA TERME
Via dei Mille, 87 - 88046
Tel. 0968.460111 - Fax 0968.495250

Direzione provinciale VIBO VALENTIA
Via E. Pia Murmura - 89900
Tel. 0963.598111 - Fax 0963.592401

Agenzia SERRA S. BRUNO
Via Matteotti - 89822
Tel. 0963.779211 - Fax 0963.779260

Agenzia TROPEA
Marina del Vescovado - 89861
Tel. 0963.604311 - Fax 0963.604360

Direzione provinciale CROTONE
Via Grazia Deledda 1 - 88900
Tel. 0962.927111 - Fax 0962.25718

Agenzia CIRÒ MARINA
Via Venezia - 88811
Tel. 0962.375311 - Fax 0962.375360

Direzione provinciale COSENZA
Piazza Loreto, 22/A - 87100
Tel. 0984.4891 - Fax 0984.489209

Agenzia RENDE
Via Marconi Palazzo Colosseum - 87037
Tel. 0984.831410 - Fax 0984.831460

Agenzia PAOLA
Via Madonna delle Grazie - 87027
Tel. 0982.580211 - Fax 0982.580260

Agenzia CASTROVILLARI
Corso Calabria - 87012
Tel. 0981.232211 - Fax 0981.232260

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 64

Agenzia ACRI
Via Seggio, 1 - 87041
Tel. 0984.921011 - Fax 0984.921060

Agenzia SAN GIOVANNI IN FIORE
Contrada Olivaro - Via dei Fiori - 87055
Tel. 0984.977011 - Fax 0984.977060

Agenzia SAN MARCO ARGENTANO
Via Papa Giovanni XXIII 19 - 87018
Tel. 0984.519011 - Fax 0984.519060

Agenzia SCALEA
Corso Mediterraneo, 473 - 87029
Tel. 0985.283011 - Fax 0985.283060

Direzione subprovinciale ROSSANO CALABRO
Via Acqua di Vale, 14 - 87067
Tel. 0983.5281 - Fax 0983.528288

Agenzia TREBISACCE
Via della Libertà - 87075
Tel. 0981.550111 - Fax 0981.550160

Direzione provinciale REGGIO CALABRIA
Via D. Romeo, 15 - 89100
Tel. 0965.387111 - Fax 0965.387360

Agenzia PALMI
Via S. Giorgio, 12 - 89015
Tel. 0966.267111 - Fax 0966.267160

Agenzia LOCRI
Via Matteotti, 48 - 89044
Tel. 0964.391211 - Fax 0964.391260

Agenzia MELITO PORTO SALVO
Via Roma - 89063
Tel. 0965.775211 - Fax 0965.775260

Agenzia POLISTENA
Via S. Marina 137/B - 89024
Tel. 0966.939011 - Fax 0966.939060

Agenzia CAULONIA
Strada provinciale per Caulonia - 89041
Tel. 0964.860911 - Fax 0964.860960

Agenzia VILLA SAN GIOVANI
Via Corrado Alvaro, 29 - 89018
Tel. 0965.793711 - Fax 0965.793760

Sicilia

Direzione regionale SICILIA
PALERMO - Via Maggiore Toselli, 5 - 90143
Tel. 091.285111 - Fax 0965.285469

Direzione provinciale AGRIGENTO
Via Picone, 16 - 92100
Tel. 0922.488111 - Fax 0922.488236

Agenzia CANICATTÍ
Via De Gasperi, 34 - 92024
Tel. 0922.827011 - Fax 0922.827060

Agenzia LICATA
Salita S. Maria, 11 - 92027
Tel. 0922.861211 - Fax 0922.861260

Agenzia BIVONA
Via Falcone e Borsellino - 92010
Tel. 0922.986911 - Fax 0922.986960

Direzione subprovinciale SCIACCA
Piazzetta Brodolini, 1 - 92019
Tel. 0925.966111 - Fax 0925.966221

Direzione provinciale CALTANISSETTA
Via Cavour, 116 - 93100
Tel. 0934.76111 - Fax 0934.76231

Agenzia GELA
Via Palazzi, 87 - 93012
Tel. 0933.816511 - Fax 0933.816560

Direzione provinciale CATANIA
Viale Libertà, 137/A - 95129
Tel. 095.367111 - Fax 095.367130

Agenzia CALTAGIRONE
Via Santa Maria di Gesù, 26 - 95041
Tel. 0933.45711 - Fax 0933.45760

Agenzia ADRANO
Via Casale dei Greci - 95031
Tel. 095.7608311 - Fax 095.7608360

Agenzia GIARRE
Via C. Colombo, 4 - 95014
Tel. 095.7820511 - Fax 095.7820560

Agenzia PATERNÒ
Via dei Platani, 69 - 95047
Tel. 095.7973211 - Fax 095.7973260

Agenzia ACIREALE
Via SS.Crocefisso, 70 - 95024
Tel. 095.7685311 - Fax 095.7685360

Agenzia MASCALUCIA
Via Alcide De Gasperi, 35 - 95030
Tel. 095.7544111 - Fax 095.7544160

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 65

Direzione provinciale ENNA
Viale Diaz, 23 - 94100
Tel. 0935.49111 - Fax 0935.49898

Agenzia NICOSIA
Contrada Panotto - SS. 117 - 94014
Tel. 0935.641211 - Fax 0935.641231

Direzione provinciale MESSINA
Via Vittorio Emanuele, 100 - 98122
Tel. 090.57241 - Fax 090.5724349

Agenzia PATTI
Via Papa Giovanni XXIII, 20 - 98066
Tel. 0941.372711 - Fax 0941.372760

Agenzia BARCELLONA POZZO DI GOTTO
Via Marconi, 66 - 98051
Tel. 090.9709111 - Fax 090.9709160

Agenzia MILAZZO
Via Madonna del Lume, 7/9 - 98057
Tel. 090.9230611 - Fax 090.9230660

Agenzia SANTA AGATA DI MILITELLO
Via M/18 - Contrada Telegrafo - 98076
Tel. 0941.708411 - Fax 0941.708460

Agenzia SANTA TERESA DI RIVA
Via Regina Margherita, 608 - 98028
Tel. 0942.797911 - Fax 0942.797960

Direzione provinciale PALERMO
Via Francesco Laurana, 59 - 90143
Tel. 091.285111 - Fax 091.285150

Agenzia TERMINI IMERESE
Via Vittorio Amedeo, 34 - 90018
Tel. 091.8154211 - Fax 091.8154260

Agenzia BAGHERIA
Via Roccaforte, 143 - 90011
Tel. 091.921111 - Fax 091.921160

Agenzia PARTINICO
Via Grazia Deledda, 15 - 90047
Tel. 091.8910211 - Fax 091.8910260

Agenzia PETRALIA SOPRANA
Bivio Madonnuzza - 90026
Tel. 0921.684211 - Fax 0921.684260

Direzione subprovinciale PALERMO SUD
Via Titina de Filippo, 21 - 90135
Tel. 091.6562111 - Fax 091.6562696

Agenzia CORLEONE
Via Leo Castro - C.da Punzonotto - 90034
Tel. 091.8452111 - Fax 091.8452160

Agenzia MISILMERI
Viale Europa, 556 - 90036
Tel. 091.8713200 - Fax 091.8713260

Direzione provinciale RAGUSA
Via Leonardo da Vinci, 25 - 97100
Tel. 0932.679111 - Fax 0932.679299

Agenzia MODICA
Via Cornelia, 30/B - 97015
Tel. 0932.769511 - Fax 0932.769560

Agenzia VITTORIA
Via Gen. Cascino, 48 - 97019
Tel. 0932.997711 - Fax 0932.997760

Direzione provinciale SIRACUSA
Corso Gelone, 90 - 96100
Tel. 0931.727111 - Fax 0931.727714

Agenzia LENTINI
Via Agnone, 100 - 96016
Tel. 095.7851310 - Fax 095.7851360

Agenzia AUGUSTA
Via Adua, 2/B - 96011
Tel. 0931.527211 - Fax 0931.527260

Direzione subprovinciale NOTO
Via A. Vespucci, 39 - 96017
Tel. 0931.897111 - Fax 0931.897263

Direzione provinciale TRAPANI
Via Scontrino, 28 - 91100
Tel. 0923.824111 - Fax 0923.824205

Agenzia MARSALA
Via della Gioventù, 41 - 91025
Tel. 0923.719311 - Fax 0923.719360

Agenzia ALCAMO
Via G. Martino, 27 - 91011
Tel. 0924.513011 - Fax 0924.513060

Agenzia CASTELVETRANO
Via Adua, 42 - 91022
Tel. 0924.907911 - Fax 0924.907960

Agenzia MAZARA DEL VALLO
Via S. Maria di Gesù, 78/A - 91026
Tel. 0923.902111 - Fax 0923.902160

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 66

Sardegna

Direzione regionale SARDEGNA
CAGLIARI - Via dei Giudicati, 33 - 09131
Tel. 070.40941 - Fax 070.4094478

Direzione provinciale CAGLIARI
Viale Regina Margherita, 1 - 09125
Tel. 070.60091 - Fax 070.6009269

Agenzia SANLURI
Viale Rinascita, 36 - 09025
Tel. 070.9381111 - Fax 070.9381160

Agenzia QUARTU SANT'ELENA
Via Turati, 4/D - 09045
Tel. 070.8361011 - Fax 070.8361060

Agenzia SENORBÌ
Via Carlo Sanna, 207 - 09040
Tel. 070.9801011 - Fax 070.9801060

Agenzia ASSEMINI
Via Sardegna, 58 - 09032
Tel. 070.945991 - Fax 070.9459960

Agenzia CA-PIRRI
Via Riva Villasanta, 104 - 09134
Tel. 070.5295711 - Fax 070.5295760

Agenzia CA-SANT'ELIA
Via Alziator (già Via Prunas), 8 - 09126
Tel. 070.3791611 - Fax 070.3791660

Agenzia CA-MULINU BECCIU
Via Peretti 1/A - 09134
Tel. 070.5371611 - Fax 070.5371660

Agenzia GIBA
Via Principe di Piemonte, 164 - 09010
Tel. 0781.963511 - Fax 0781.963560

Direzione provinciale NUORO
Via L. da Vinci, 26 - 08100
Tel. 0784.237700 - Fax 0784.237711

Agenzia LANUSEI
Circonvallazione Est - 08045
Tel. 0782.470711 - Fax 0782.470760

Agenzia MACOMER
Viale Santa Maria - 08015
Tel. 0785.740911 - Fax 0785.740960

Agenzia ISILI
Via San Mauro, 2 - 08033
Tel. 0782.821711 - Fax 0782.821760

Agenzia SORGONO
Via IV Novembre - 09038
Tel. 0784.622711 - Fax 0784.622760

Agenzia SINISCOLA
Via Cedrino - 08029
Tel. 0784.871411 - Fax 0784.871460

Agenzia GAVOI
Viale Repubblica, 7 - 08020
Tel. 0784.592411 - Fax 0784.592460

Direzione provinciale SULCIS IGLESIENTE
IGLESIAS - Via Crocefisso, 117 - 09016
Tel. 0781.4901 - Fax 0781.490257

Direzione provinciale SULCIS IGLESIENTE
CARBONIA - Via Lubiana, 233 - 09013
Tel. 0781.66911 - Fax 0781.669160

Direzione provinciale SASSARI
Via Rockfeller s.n. - 07100
Tel. 079.215900 - Fax 079.2159266

Agenzia ALGHERO
ALGHERO - Via Vittorio Emanuele, 177 - 07041
Tel. 079.9959211 - Fax 079.9959260

Agenzia OZIERI
Via Vittorio Veneto - 07014
Tel. 079.7810411 - Fax 079.7810460

Agenzia THIESI
Via Roma - 07047
Tel. 079.8849211 - Fax 079.8849260

Direzione provinciale GALLURA
OLBIA - Via Caduti sul lavoro, 29 - 07026
Tel. 0789.644000 - Fax 0789.644060

Direzione provinciale GALLURA
TEMPIO PAUSANIA - Via Milazzo s.n. - 07029
Tel. 079.6787011 - Fax 079.6787060

Direzione provinciale ORISTANO
Via Petri - Torre A - 09170
Tel. 0783.7901 - Fax 0783.790220

Agenzia GHILARZA
Corso Umberto I - 09074
Tel. 0785.561411 - Fax 0785.561460

CARTA SERVIZI 27-11-2007 14:17 Pagina 67

INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale

PROTOCOLLO

ALLA SEDE DI

MODULO RECLAMO

Gentile signora, gentile signore,
nonostante la costante attenzione alla qualità del servizio ed alla soddisfazione dei cittadini, è possibile che non tutte le richieste e aspettative vengano soddisfatte nei tempi o nei modi sperati.
Per questo la invito a descrivere il disservizio riscontrato, chiedendole di compilare il presente modulo in ogni sua parte.
Lo spazio libero sul retro le consentirà di descrivere nel dettaglio il motivo della sua insoddisfazione e di esprimere eventuali sue osservazioni.
Il Referente della procedura reclami la contatterà al più presto in merito alle sue segnalazioni.
Le sue osservazioni ci permetteranno di risolvere anche un nostro problema e per questo la ringrazio vivamente per la collaborazione.

IL DIRETTORE _____

NOME | COGNOME

CODICE FISCALE

NATO/A IL GG/MM/AAAA

A | PROV. | STATO

RESIDENTE IN | PROV. | STATO

INDIRIZZO | CAP

TELEFONO | CELLULARE

INDICARE LA MODALITA' SCELTA PER IL RICEVIMENTO DELLA RISPOSTA

- ○ posta ordinaria all'indirizzo indicato
- ○ posta ordinaria ad altro indirizzo (indicare quale _____)
- ○ telefono (indicare numero _____)
- ○ fax (indicare numero _____)
- ○ e-mail (indicare indirizzo di posta elettronica _____)

INPS

MOTIVO RECLAMO

Data e luogo _____ Firma _____

- SPAZIO RISERVATO ALL'INPS

  - OGGETTO RECLAMO
  - AREA/UDP COMPETENTE
  - RIMEDIO - TRATTAMENTO

  - DATA COMUNICAZIONE ALL'UTENTE
  - DATA ARCHIVIAZIONE

IL REFERENTE PROCEDURA RECLAMI _____