

## LAVORO

di SILVIA FILISINA

### Il nuovo consulente digitale

Disponibile sul sito istituzionale Inps il nuovo servizio rivolto ai pensionati.

L'Inps, con il messaggio 5.04.2022, n. 1521 rende noto l'avvio, in fase sperimentale, del servizio " **Consulente Digitale delle Pensioni** ", introdotto nell'ambito degli interventi finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), al fine di guidare i pensionati nella verifica di spettanza di eventuali prestazioni aggiuntive collegate con la propria pensione. Una Pubblica Amministrazione digitale e sempre più vicina al cittadino.

Il **PNRR**, infatti, ha previsto la realizzazione di interventi per la digitalizzazione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi della Pubblica Amministrazione, al fine di garantire ai cittadini e alle imprese servizi più efficienti e universalmente accessibili. In particolare, il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 6.08.2021 ha individuato anche l'Inps tra le Amministrazioni titolari degli interventi di digitalizzazione previsti nel PNRR. Per la realizzazione di tali interventi è stato sottoscritto, in data 10.12.2021, uno specifico accordo con la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Trasformazione Digitale, contenente il Piano operativo del PNRR, nel quale sono state definite le attività necessarie alla realizzazione dell'investimento (" *Sub-investimento 1.6.3 - a - Digitalizzazione dell'Inps* ").

Nell'ambito dei progetti finalizzati alla realizzazione del Piano operativo, con determinazione del Direttore generale dell'Inps 3.01.2022, n. 1 è stata prevista la realizzazione di uno strumento di consulenza virtuale per i pensionati. Infatti, al fine di attuare il suddetto intervento è stato realizzato il servizio denominato " *Consulente Digitale delle Pensioni* ".

L'obiettivo del progetto in esame è quello di individuare proattivamente potenziali fruitori di diritti inespressi e guidare i pensionati attraverso un percorso semplice volto a verificare se hanno diritto a prestazioni aggiuntive collegate con la propria pensione.

Le prestazioni attualmente proposte dal servizio riguardano il **bonus quattordicesima** (c.d. somma aggiuntiva), il **supplemento di pensione d' integrazione al trattamento minimo**. Ulteriori prestazioni verranno integrate nel corso dell'anno.

Lo scopo del percorso guidato è di semplificare il flusso di domande dei pensionati in possesso dei requisiti previsti e, al contempo, di ridurre la percentuale di errori in fase di presentazione della domanda, limitando la proposizione di richieste prive dei necessari requisiti previsti dalla normativa vigente.

Nella prima fase di operatività il servizio di consulenza digitale sarà aperto a una platea di utenti limitata, che riceverà una notifica sia tramite " *MyINPS* " che attraverso e-mail, per essere gradualmente e rapidamente esteso a tutti i pensionati.

Il servizio è disponibile sul [portale istituzionale dell'Inps](http://www.inps.it) (www.inps.it), digitando nel motore di ricerca " *Consulente digitale* " e selezionando tra i risultati il Servizio " *Consulente Digitale delle Pensioni* ", oppure tramite il menu " *Prestazioni e Servizi* "> " *Servizi* ", sotto la lettera " *C*".

Il servizio è fruibile da smartphone, tablet e sistemi desktop ed è accessibile: senza effettuare il login nella sezione " *MyINPS* "; tramite le proprie credenziali SPID, Carta di identità elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi (CNS). In quest'ultimo caso sarà personalizzata l'interfaccia e semplificato il percorso, con i consigli specifici per l'utente. Pare scontato chiedersi se un pensionato, probabilmente non più giovanissimo, sia in grado di accedere in autonomia a tale servizio. Inoltre, può un consulente digitale sostituirsi ad un consulente in carne e ossa?