

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



***Direzione Centrale Organizzazione***  
***Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici***  
***Direzione Centrale Pensioni***  
***Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito***  
***Direzione Centrale Assistenza e Invalidita' Civile***

**Roma, 16-11-2016**

**Messaggio n. 4590**

**OGGETTO:           Richiesta ed attivazione PIN per i cittadini di accesso ai servizi telematici (revisione messaggio n° 22295 del 25/11/2011)**

Alla luce di recenti eventi di richieste massive di PIN presso le sedi territoriali da parte di soggetti muniti di delega degli interessati, si ritiene opportuno modificare alcune disposizioni relative alle modalità operative contenute nel messaggio HERMES n. 022295 del 25/11/2011 al fine di:

- adeguare tali disposizioni alle recenti disposizioni in materia di CAD;
- uniformare le attività del personale della postazione di front-office dedicata al rilascio del PIN ai cittadini e alla prenotazione della domanda telematica (circolare Inps n. 137/2011);
- garantire l'attribuzione delle credenziali ai diretti interessati, tenuto conto della centralità del processo di attribuzione del PIN quale fattore abilitante per l'erogazione dei servizi telematici disponibili attraverso il sito istituzionale, nelle more dell'attuazione del progetto "Cittadino digitale" e del nuovo sistema pubblico di identità digitale (SPID) (Messaggio Inps n° 1192 del 16/03/2016).

**1   Richiesta e rilascio del PIN presso gli sportelli di sede**

## 1.1 Richiesta da parte dell'utente

Il rilascio del PIN dispositivo da parte dello sportello dedicato è immediato e la sua attivazione avviene contestualmente alla richiesta del cittadino.

La procedura è la seguente:

- l'utente consegna allo sportello dedicato il modulo di richiesta PIN, reperibile nella sezione modulistica online del portale dell'Istituto, modello MV35 "Richiesta assegnazione PIN dispositivo per il cittadino in sede", con allegata copia del proprio documento di identità;
- l'operatore INPS incaricato, verificata l'identità del richiedente, procede con l'assegnazione del PIN attraverso la procedura intranet "PIN Provisioning" al percorso "Home -> Servizi -> Gestione e assistenza servizi internet -> PIN Provisioning (Assegnazione PIN per utenti Internet)", archiviando in procedura una scansione ottica della richiesta dell'utente e del documento di identità;
- l'operatore INPS consegna all'utente la busta chiusa contenente il PIN che risulterà già operativo e di tipo dispositivo.

## 1.2 Richiesta da parte di altri soggetti

In merito ai soggetti privi in tutto o in parte di capacità legale di agire ai sensi del codice civile e della legge 9 gennaio 2004, n. 6, la richiesta di PIN può essere effettuata da parte del tutore o dell'amministratore di sostegno.

Si precisa che per l'evasione della richiesta è necessario che vengano prodotti il modulo di richiesta di PIN, compilato con i dati del richiedente e sottoscritto dal tutore o amministratore di sostegno, e la dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 28.12.2000 N. 445 e ss.mm attestante la qualità di tutore, curatore o amministratore di sostegno.

Si ricorda, infine, che in caso di minore, la richiesta di un PIN può altresì essere presentata da parte di un genitore mediante la presentazione del modulo di richiesta di PIN, compilato con i dati del minore e sottoscritto dal genitore, unitamente all'autocertificazione del genitore attestante il possesso della potestà genitoriale.

Non sono ammesse presentazioni delle richieste di PIN da parte di delegati del richiedente, poiché il PIN - rappresentando l'identità digitale per l'accesso online ai servizi - è rilasciato dall'Istituto a seguito di verifica diretta dell'identità degli utenti richiedenti.

Per i casi in cui il soggetto interessato sia impossibilitato a recarsi personalmente presso la struttura INPS per il dovuto riconoscimento, sono previste le modalità alternative di registrazione descritte ai successivi punti 2 e 3.

In ogni caso, è fatta salva la possibilità che l'utente interessato si rivolga a uno dei gestori di identità (Identity provider) accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale al fine di ottenere un'identità SPID e, pertanto, acceda ai servizi dell'Istituto utilizzando le credenziali abilitate secondo il sistema SPID.

## **2 Richiesta del PIN online**

Attraverso la procedura online accessibile dal percorso [www.inps.it](http://www.inps.it) --> "Il PIN online -> Richiedi PIN", l'utente registra i propri dati identificativi, di residenza, i suoi recapiti telefonici ed email.

La richiesta viene sottoposta a un processo automatico di validazione dell'indirizzo che, se

superato con successo, attiva il PIN, inviando via email o SMS i primi 8 caratteri del PIN e dispone la spedizione di una lettera contenente i restanti 8 caratteri del PIN all'indirizzo di residenza.

Qualora la richiesta non superi il processo automatico di validazione, la stessa sarà presa in carico per la validazione dagli operatori di outbound del Contact Center che richiameranno l'utente per le dovute verifiche. Qualora le verifiche abbiano esito positivo, la richiesta del PIN viene validata e il PIN viene comunicato all'utente nelle medesime modalità del PIN validato dal processo automatico.

### **3 Richiesta del PIN tramite Contact Center**

L'utente, chiamando il Contact Center al numero 803.164 o al numero, a pagamento, 06 164.164, comunica all'operatore i propri dati identificativi, di residenza, nonché i suoi recapiti telefonici ed email.

L'operatore registra i dati nella procedura di richiesta PIN e contestualmente procede alla sua validazione.

L'operatore comunica telefonicamente all'utente i primi 8 caratteri del PIN, che la procedura avrà provveduto, comunque, ad inviare via SMS o via email e sarà disposta la spedizione della lettera contenente i restanti 8 caratteri del PIN all'indirizzo di residenza.

Qualora la richiesta dell'utente non possa essere validata dall'operatore a causa di incongruenze tra i dati comunicati dall'utente e quelli presenti negli archivi dell'Istituto, l'operatore procederà come rappresentato al precedente punto 2.

Il Direttore Generale  
Cioffi