

Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Prestazioni a Sostegno del Reddito

Roma, 18-01-2013

Messaggio n. 1109

OGGETTO: Modifiche al Numero Verde del Contact Center

In un ottica di contenimento della spesa ed al fine di ridurre i costi di gestione del Numero Verde INPS-INAIL 803.164, d'intesa con INAIL, si stanno predisponendo gli interventi tecnici rivolti a mantenere gratuite (per l'utenza) le sole chiamate da rete fissa.

Pertanto, a partire da lunedì **21 gennaio 2013** saranno attivate le nuove modalità di accesso al Contact Center che prevedono:

- il numero 803.164 gratuito riservato all'utenza che chiama da telefono fisso, invece irraggiungibile alle chiamate provenienti da telefoni cellulari;
- il numero 06.164164 con tariffazione a carico dell'utenza chiamante ed abilitato a ricevere esclusivamente chiamate da telefoni cellulari.

La Direzione Centrale Comunicazione, di concerto con la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, curerà la ricognizione e l'aggiornamento delle aree di attività che sono interessate dal cambiamento, con particolare riguardo ai portali istituzionali (web, mobile ed intranet), alla modulistica ed alla corrispondenza.

Inoltre, verrà realizzata una capillare campagna informativa che dovrà portare a conoscenza di tutta l'utenza le nuove modalità di contatto telefonico con l'Istituto.

Saranno utilizzati fino ad esaurimento i materiali prestampati (buste, etc.) dove è indicato il solo numero gratuito 803.164, dal momento che l'informazione in questo caso è corretta, benché non completa.

Le Direzioni centrali di prodotto e le Sedi territoriali, avranno cura di riportare le novità indicate nelle comunicazioni e negli atti amministrativi indirizzati all'esterno, nelle parti dove compare l'indicazione del numero Contact Center, secondo le indicazioni che verranno fornite dalla Direzione Centrale Comunicazione.

Infine, è opportuno rammentare che sempre dal 21 gennaio p.v. sarà disattivato il numero verde 800.462.693 dedicato all'utenza della gestione ex-ENPALS che avrà come esclusivo punto di riferimento il Contact Center INPS-INAIL, mentre non vengono modificati i numeri attualmente utilizzati dalla gestione ex Inpdap.

Il Direttore Generale
Nori