

PUE – Il Punto Utente Evoluto

*Incontro Inps – Anci
20 ottobre 2025*

OBIETTIVI E FUNZIONALITA'

Con l'obiettivo di assicurare la più ampia accessibilità ai propri servizi e prestazioni da parte degli utenti e di valorizzare l'uso dei canali telematici e le sinergie con le Pubbliche Amministrazioni, è stato istituito il Punto Utente Evoluto.

Il Punto Utente Evoluto (PUE) è uno sportello telematico dell'INPS, istituito nei locali dei Comuni che hanno sottoscritto la convenzione quadro di cui alla determinazione commissariale Inps n. 83/2023. Lo determinazione e lo schema di convenzione con l'Inps sono consultabili sul sito web dell'Istituto, seguendo il percorso:

home/Inps comunica/Atti/Circolari, Messaggi e Normativa
Messaggio numero 4461 del 14-12-2023.

Il messaggio contiene anche le istruzioni per la sottoscrizione delle singole convenzioni tramite il Sistema Gestionale delle Convenzioni

I residenti del Comune possono, con il supporto di un operatore comunale, mettersi in contatto tramite videochiamata con un operatore dell'INPS, per accedere a vari servizi di sportello offerti dalle strutture territoriali dell'Istituto.

LA CONVENZIONE

Il Punto Utente Evoluto è attivato previa convenzione tra INPS e Comune.

L'ente comunale (comuni, unioni di comuni o le comunità montane o isolate) **si impegna ad allestire una postazione che consenta la prenotazione e il collegamento in videochiamata con la sede INPS competente (computer con webcam e collegamento ad internet, stampante etc.),** nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie in materia di trattamento dati personali.

L'INPS si impegna a istituire il PUE presso l'ente, assicurando agli operatori comunali il supporto, anche telefonico, e il materiale informativo, per le attività connesse all'avvio e al funzionamento del PUE.

Attraverso il PUE l'utente può accedere agli stessi servizi erogati dagli sportelli della sede Inps e ha la possibilità di inviare all'Istituto, se del caso, documentazione con il supporto dell'operatore del comune.

Per la corretta applicazione di quanto previsto in convenzione, ciascuna delle Parti individua un proprio "referente", con il compito di monitorare l'andamento della collaborazione e segnalare eventuali criticità che possono manifestarsi nella sua attuazione.

DA DOVE COMINCIARE: LA CASELLA DI POSTA ISTITUZIONALE

Per gli Enti che vogliono valutare l'apertura di un PUE, è stata creata la **casella di posta istituzionale** Adesioneconvenzioneanci@inps.it, dedicata esclusivamente all'invio all'Inps delle manifestazioni di interesse all'attivazione di un PUE.

A seguito di ogni manifestazione di interesse, **la Direzione regionale INPS competente per territorio contatterà l'Ente**, per ogni utile informazione e chiarimento e per curare tutti gli adempimenti successivi.

IL FUNZIONAMENTO DEL PUE: LA RICHIESTA DEL CITTADINO

Il cittadino che intende accedere al servizio di videochiamata deve presentare all'Ente **specificata richiesta, secondo modulo dedicato (disponibile in procedura)**, sottoscritta dall'interessato, unitamente alla copia del proprio documento di riconoscimento.

La richiesta contiene in calce l'informativa, resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, che descrive il trattamento dei dati effettuato dall'INPS, anche per il tramite del suo Responsabile del trattamento, come designato ai sensi dell'art. 28 del citato Regolamento UE e una autorizzazione al trattamento dei dati.

La richiesta deve contenere i dati anagrafici dell'interessato nonché l'indicazione del servizio/i per il quale/i è presentata l'istanza.

Nel caso di delega, devono essere presentati dall'utente del PUE anche l'atto di delega e copia del documento del delegante, ove non sia già presente nei sistemi INPS la delega dell'identità digitale del cittadino interessato al delegato. In tal caso il delegato deve presentare solo il proprio documento di identità.

IL FUNZIONAMENTO DEL PUE: LA PRENOTAZIONE 1/2

L'operatore dell'Ente, identificato l'utente e acquisita agli atti la documentazione sopra indicata, provvederà ad effettuare la prenotazione nel giorno ed orario disponibile per l'accesso alla videochiamata, comunicandola all'utente.

L'operatore abilitato ad operare per conto del Comune avrà un apposito profilo accessibile tramite le credenziali di autenticazione personali.

Autenticato, quindi, al portale MyINPS con le proprie credenziali SPID/CIE/CNS dovrà selezionare il profilo del Comune per accedere alla sezione «**L'Inps ed i Comuni**» → «**Servizi al cittadino**» → «**Punti Utente Evoluti**».

Il sistema mostra la Home page dove, oltre alla visualizzazione degli eventuali appuntamenti programmati, è possibile prenotare un nuovo appuntamento accedendo alla sezione «Prenota appuntamento»

IL FUNZIONAMENTO DEL PUE: LA PRENOTAZIONE 2/2

Per prenotare l'appuntamento, **l'operatore dovrà compilare:**

- l'anagrafica del richiedente e dell'eventuale delegato;
- la Sede e lo sportello della Sede INPS tra quelli proposti;
- la data e l'orario, fra quelli proposti;
- **la motivazione dell'appuntamento.**

Alla fine, dovrà selezionare, entro 5 minuti, il pulsante «Prenota» per confermare l'appuntamento.

IL FUNZIONAMENTO DEL PUE: IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO

Il giorno fissato per l'appuntamento l'Operatore, dopo avere identificato l'utente, accederà con le proprie credenziali SPID/CIE/CNS alla Home page della sezione Punti Utenti Evoluti.

Tra gli appuntamenti della giornata, troverà la *card* corrispondente al cittadino ed il pulsante «Apri meeting», selezionando il quale darà possibile avviare la videochiamata.

Qualora richiesto, l'Operatore potrà fornire supporto tecnico all'utente. In particolare, nel caso in cui venga prevista la trasmissione e/o la stampa di documentazione o qualsiasi analoga interazione, queste saranno effettuate direttamente dall'Operatore con le proprie credenziali SPID/CIE/CNS.

L'Operatore, se necessario, attesterà la conformità all'originale della documentazione.

Se non è richiesto supporto da parte del cittadino, appena effettuato l'accesso alla "videochiamata", e comunque dopo aver fornito il supporto tecnico, l'Operatore procederà al logout della sessione già avviata, lasciando l'utente in collegamento con il funzionario dell'INPS in apposita separata sessione.

IL FUNZIONAMENTO DEL PUE: LA DOCUMENTAZIONE

Vi è anche la possibilità, per il cittadino, di **trasmettere documentazione all'Inps**. In tal caso, ciascun file dovrà essere in formato pdf/p7m e non dovrà avere dimensioni superiori a 4 MB.

Il PUE consente anche di **ricevere dall'Inps documenti da stampare e consegnare al cittadino**. Tale documentazione, stampata o resa disponibile in qualsiasi modalità all'utente durante l'interazione con il funzionario INPS, non dovrà essere trattenuta in copia in nessun formato (cartaceo, digitale etc.) dal Comune.

I PUE ATTIVATI

I **PUE attivi** nei Comuni, ad ottobre 2025, sono in totale **29**, così distribuiti:

Regione	n. Comuni con PUE attivo
BASILICATA	3
CALABRIA	4
CAMPANIA	2
EMILIA ROMAGNA	4
LIGURIA	1
LOMBARDIA	4
PIEMONTE	7
SICILIA	1
VENETO	3
Totale	29



COSA E' IL PUNTO CLIENTE DI SERVIZIO

I PCS sono sportelli Inps virtuali attraverso i quali il cittadino può accedere a servizi predefiniti dell'Istituto grazie al concorso di altre Pubbliche Amministrazioni.

Al pari del PUE, il PCS non è presidiato da personale dell'Istituto ma **è una postazione affidata alla responsabilità ed operatività del personale dell'Amministrazione richiedente** la sua attivazione che, in ottica di collaborazione e di attenzione rivolta a comuni utenti, avvia una specifica sinergia con l'INPS per la costituzione dei PCS presso proprie sedi, a seguito della sottoscrizione di una convenzione (circ. INPS n.119/2011 e messaggio n. 21959/2011).

Il PCS non richiede al comune ospitante di allestire una postazione dedicata, a differenza del PUE, per il quale, per consentire al cittadino la videochiamata con la sede Inps, è indispensabile una postazione dedicata, dotata di videocamera e microfono, nonché allestita in modo da garantire al cittadino la dovuta privacy.

I PUNTI CLIENTE DI SERVIZIO AD OGGI



I **Punti Cliente di Servizio** attivi ad ottobre 2025 sono **130**. La loro distribuzione sul territorio nazionale è piuttosto irregolare.

Ben 50 si trovano in comuni piemontesi, 1 soltanto in Toscana.

Si trovano non solo in comuni di piccola dimensione e collocati in aree decentrate e difficilmente raggiungibili, ove non sono presenti uffici Inps.

Anche grandi comuni e finanche capoluoghi di provincia, ove peraltro l'Inps è ben presente (ad es., Brescia, Biella, Asti, Verona, Torino), trovano utile offrire alla cittadinanza un PCS.

Nel 2024 i PCS hanno registrato un totale di **70.315 servizi erogati a 54.846 utenti diversi**.

I SERVIZI EROGATI DAI PUNTI CLIENTE DI SERVIZIO

I servizi attualmente erogabili presso un PCS sono i seguenti:

- **Estratto contributivo,**
- **informazioni su pagamenti prestazioni,**
- **Certificazione Unica per pensioni e prestazioni a sostegno del reddito,**
- **ObisM,**
- **Consultazione dello stato della domanda.**

Vi è anche la possibilità per l'utente di richiedere la **prenotazione di un appuntamento** con uffici territoriali INPS.



Ottobre 2025