Direzione Centrale Pensioni
Direzione centrale Salute e Prestazioni di disabilità
Direzione Centrale Inclusione e Sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 19-11-2026

Messaggio n. 3801

Allegati n.2

OGGETTO: **Estensione delle notifiche digitali tramite piattaforma SEND agli indebiti derivanti da prestazioni previdenziali, Assegno Sociale e Invalidità Civile.**

Nell'ambito delle iniziative di digitalizzazione dei processi amministrativi e in attuazione della normativa vigente in materia di notificazioni digitali, si comunica che, a decorrere da gennaio 2027, a seguito di apposita campagna informativa dedicata, le comunicazioni/notifiche agli utenti relative al recupero di somme erogate indebitamente inerenti prestazioni previdenziali, assegno/pensione sociale e prestazioni di invalidità civile saranno progressivamente notificate attraverso la piattaforma SEND - Servizio Notifiche Digitali.

L'iniziativa si inserisce nel più ampio processo di innovazione delle modalità di comunicazione tra l'INPS e i cittadini, finalizzato a garantire maggiore efficacia, tempestività, trasparenza e tracciabilità delle notifiche aventi valore legale – processo che prevede il progressivo trasferimento sulla piattaforma digitale di tutte le notifiche relative alle prestazioni indebite gestite dall'Istituto.

In particolare, la tracciabilità delle comunicazioni semplifica l'accesso agli atti ed agli eventuali pagamenti, garantendo altresì un sistema di archiviazione digitale semplice, sicuro e ordinato al quale è possibile accedere in ogni momento al fine di consultare i documenti notificati e i pagamenti effettuati.

A tale riguardo, SEND costituisce una infrastruttura pubblica strategica per la modernizzazione dei servizi pubblici, con benefici in termini di efficienza, trasparenza e sostenibilità.

L'utilizzo della piattaforma SEND consente ai destinatari di ricevere e consultare gli atti notificati attraverso diversi canali digitali, tra cui:

- **l'App IO**, mediante la ricezione degli avvisi di cortesia e il successivo accesso ai contenuti notificati;
- la **PEC**, qualora il cittadino disponga di un indirizzo di posta elettronica certificata registrato nei pubblici elenchi;
- **Il Domicilio Digitale**, ove eletto dal destinatario secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
- il Portale "**notifichedigitali.it**", accessibile mediante identità digitale (SPID, CIE o CNS), attraverso il quale è possibile consultare gli atti notificati.

Nell'ipotesi in cui il destinatario della comunicazione possieda un'identità digitale SPID o CIE (Carta d'Identità Elettronica), lo stesso potrà accedere alla comunicazione direttamente su SEND e, nel caso in cui abbia attivato il servizio, potrà ricevere l'avviso anche tramite App IO. Una volta effettuato l'accesso, sarà possibile leggere e scaricare il documento inviato dall'INPS.
Nel caso in cui il destinatario abbia inserito anche recapiti email e telefonici su SEND, verranno inviati anche degli avvisi di cortesia (email e sms).
Il destinatario, persona fisica, che acceda ai servizi INPS di "Cassetta postale online o mobile", troverà anche in questo canale la comunicazione che indica come ritirare l'atto di indebito.
È prevista inoltre la possibilità di delegare una persona di fiducia, inserendo una delega online sul portale SEND, seguendo alcune semplici istruzioni riportate nel *vademecum* (allegato 1).

Qualora invece il destinatario non abbia attivato l'identità digitale, SEND invierà comunque una comunicazione tramite raccomandata A/R o 890 che indicherà come ritirare l'atto di indebito presso uno dei Punti di Ritiro SEND della rete RADD (Rete Assorbimento Digital Divide). In tal modo, anche i cittadini privi di strumenti o competenze digitali potranno facilmente accedere alle notifiche digitali presso uno dei Punti territoriali, ricevere supporto nella consultazione degli atti e ottenere la stampa dei documenti notificati tramite SEND, favorendo così la piena accessibilità al servizio.
È possibile anche in tal caso delegare una persona di propria fiducia al ritiro della comunicazione presso un Punto accreditato SEND della rete RADD, presentando l'avviso di Avvenuta Ricezione con la delega compilata e firmata, il documento di identità, il codice fiscale della persona delegata e la copia (o l'originale) del documento di identità e del codice fiscale della persona che conferisce la delega.

Il Punto di Ritiro della rete più vicino può essere individuato seguendo le indicazioni riportate nell'Avviso di Avvenuta Ricezione, contattando l'assistenza SEND telefonica o via email, oppure consultando i contenuti disponibili all'indirizzo web "*www.notifichedigitali.it/punti-di-ritiro"* (vedi Vademecum allegato).

Si specifica che, in questa prima fase, saranno interessati alla notifica digitale esclusivamente i documenti presenti nella procedura "Recupero Indebiti - RIWeb", per i quali sono disponibili i meccanismi di integrazione con la piattaforma SEND. Rientrano in tale ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali comunicazioni di recupero indebito e sollecito gestite dalla procedura, comprese quelle derivanti da attività di ricostituzione effettuate dalle Strutture territoriali, le prime comunicazioni, gli accertamenti "manuali", i piani di rateizzazione e le diffide. L'elenco completo delle comunicazioni interessate è riportato, ad ogni buon fine, nell'allegato 2.
Continueranno temporaneamente ad essere notificate in via analogica le comunicazioni di indebito inerenti le prestazioni previdenziali e di assegno/pensione sociale nei confronti dei cittadini di età superiore a 75 anni e le comunicazioni di indebito relative alle prestazioni di invalidità civile per le quali si prevede l'attivazione della notifica digitale in una seconda fase, sempre nel corso del 2027.

Si precisa, infine, che l’estensione della notifica digitale tramite SEND riguarda esclusivamente il flusso di trasmissione e le modalità di notificazione delle comunicazioni e non comporta modifiche ai processi amministrativi né alle attività operative vigenti in materia di gestione degli indebiti.

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga