

Variazione della consistenza di personale

	31/12/2007	31/12/2008	Variazione
Totale	31.210	29.533	-5,40 %
Dirigenti	433	382	-11,78 %
Personale aree A, B C	29.261	28.053	-4,13 %

Quanto alle risorse impiegate nelle strutture di produzione, l'anno 2008 ha registrato una contrazione della forza media del personale espresso in termini di unità equivalenti (FTE) pari a -3,0% rispetto all'anno 2007 ed a -2,2% rispetto al piano 2008.

Personale in forza nei processi di produzione (forza equivalente)

	Consuntivo 2007	Piano 2008	Consuntivo 2008	Var % 2008/2007	Var % 2008/Piano 2008
Assicurato-Pensionato	8.162	8.044	7.803	-4,4	-3,0
Sostegno al reddito	3.882	3.876	3.905	0,6	0,7
Soggetto contribuente	6.455	6.555	6.264	-3,0	-4,4
Processi Primari	18.499	18.475	17.972	-2,9	-2,7
Ausiliari	5.345	5.349	5.357	0,2	0,2
Abilitanti	3.020	2.806	2.726	-9,7	-2,9
Altri processi	8.365	8.155	8.083	-3,4	-0,9
Totale	26.864	26.630	26.055	-3,0	-2,2

Tuttavia, la riduzione di risorse è stata compensata:

- dal miglioramento del rapporto tra presenza (che non include l'impiego del personale in formazione ed addestramento) e forza, che passa dal 75,5% del 2007 al 76,4% del 2008, con un miglioramento dell'1,2%;
- dall'ulteriore spostamento di risorse dai processi abilitanti ai processi primari, migliorando del 7,1% l'indice di impiego delle risorse nei processi abilitanti che passa dall'11,3% del 2007 al 10,5% del 2008.

Impiego delle risorse

	Consuntivo 2007	Piano 2008	Consuntivo 2008	Var % 2008/2007	Var % 2008/Piano 2008
Rapporto in % Presenza/Forza (1)	75,5	76,5	76,4	1,2	-0,1
Impiego risorse Processi abilitanti (in % su Totale)	11,3	10,4	10,5	-7,1	1,1

(1) Il dato sulla presenza è al netto della formazione e dell'addestramento.

La combinazione tra l'incremento della produzione del 3,1% e la riduzione di personale del 3,0% ha determinato un incremento della produttività che, a livello globale, mostra una crescita di circa il 6% con un impatto pari al 5,1% nell'ambito dei soli processi primari che costituiscono il core business dell'attività dell'Istituto.

Nelle tre sotto aree, tutte con valori positivi, si evidenziano il picco registrato per le prestazioni a sostegno del reddito (+8,6) ed il dato stazionario del soggetto contribuente (+4,0).

Indicatori di produttività

	Indice Produttività globale di sede	Indice Produttività Processi Primari	Produttività Assicurato Pensionato	Produttività Sostegno al Reddito	Produttività Soggetto Contribuente
2007	51,89	69,6	51,06	62,89	96,97
2008	54,87	73,12	53,22	68,31	100,89
Var % 2008/ 2007	5,7	5,1	4,2	8,6	4,0

2. Processo assicurato pensionato

2.1. *Le novità normative e procedurali*

Nel valutare i dati di produzione e di andamento della domanda di servizio nel corso del 2008, va considerato che a inizio d'anno sono entrate in vigore le importanti modifiche alla disciplina previdenziale, già iscritte nei contenuti del Protocollo sul Welfare del 23 luglio 2007 e, successivamente, approdate alla condizione di efficacia normativa con la legge 24 dicembre 2007 n. 247 ("Norme di attuazione del Protocollo del 23 luglio 2007 su previdenza, lavoro e competitività per favorire l'equità e la crescita sostenibili, nonché ulteriori norme in materia di lavoro e previdenza sociale").

L'innalzamento del requisito anagrafico per l'accesso al pensionamento di anzianità e, ancora più incisivamente, l'introduzione delle "finestre" di uscita per le pensioni di vecchiaia hanno determinato delle fluttuazioni nell'attività, in corrispondenza dei picchi generati dalle decorrenze stabilite dalla legge.

In subordine, anche le novità introdotte in materia di riscatti di laurea e di totalizzazione dei periodi assicurativi hanno avuto incidenza diretta su altri prodotti dell'area Assicurato Pensionato.

Il rinnovato contesto normativo ha, però, stimolato soluzioni organizzative e innovative modalità di approccio alla gestione dei servizi, in risposta alla diversa distribuzione del carico di lavoro nel corso dell'anno. Ad esempio, i periodi di stallo intercorsi tra le finestre di pensionamento sono stati impiegati dalle Sedi per una sistematica azione di controllo preventivo dei conti assicurativi.

In particolare, la validazione degli estratti conto dei lavoratori evidenziati a livello centrale come potenziali pensionandi (progetto SICO), nonché la riqualificazione di tutte le attività connesse alle variazioni contributive nell'ambito di un'unica procedura di

verbalizzazione elettronica degli eventi (progetto FASE), hanno consentito di anticipare le fasi propedeutiche alla liquidazione vera e propria, peraltro sostituendo prodotti precedentemente usati, quali le concessioni del "Bonus" o gli adempimenti previsti dalla vecchia "Pensione subito".

Per tutti questi motivi, è necessaria una maggiore cautela nel giudicare i dati di produzione con il consueto criterio comparativo, basato semplicemente sul confronto con le quantità prodotte nell'anno precedente. Anche perché, accanto al diverso contesto normativo, si devono considerare alcuni elementi di novità, introdotti nel 2008, per quanto riguarda l'articolazione dei prodotti sottoposti a monitoraggio.

L'avvenuta migrazione al web del sistema procedurale ha consentito, infatti, di affinare ulteriormente il dettaglio delle attività rilevate automaticamente dal sistema. Ad esempio: dal 2008 è operativa la distinzione tra assegni di invalidità e pensioni di inabilità, lo scorporo di alcune fattispecie di ricostituzione o di pensione dal complesso dei prodotti di riferimento, l'individuazione di nuovi servizi come la gestione degli indebiti, le lavorazioni preventive su liste, le variazioni contributive generate da input interno, ecc.

2.2. Analisi dei volumi complessivi e dei fenomeni generali

Volume complessivo delle pensioni (1)

	Giacenza iniziale	Pervenuto prima istanza	Riesami e ricorsi	Pervenuto Totale	Pensioni accolte	Respinte	Duplicate Trasferite Annulate	Giacenza finale	Var Giacenza nel 2008
2008	211.930	1.014.442	66.808	1.081.250	676.258	231.051	220.193	162.892	-23,13%
2007 (2)	152.387	1.072.471	65.758	1.138.229	714.235	285.311	78.640	211.930	+39,07%
VAR %		-5,41	1,629	-5,01	-5,32	-19,02	180,0		

Nota 1 : i dati rappresentano la somma di tutti i tipi di pensione legate a contributi, incluse le liquidazioni in Convenzione Internazionale.
 Nota 2: dal 2008, la colonna *Duplicate/Trasferite* include i dati neutralizzati dall'amministratore del sistema, al fine di depurare il pervenuto reale dalle movimentazioni interne; per l'anno 2007 il dato di giacenza comprendeva le movimentazioni interne e pertanto risulta sovrastimato.

La tabella d'insieme sull'andamento delle pensioni fornisce una sintesi degli effetti della riforma, per quanto riguarda il suo impatto sui valori di produzione:

- da un lato, la diminuzione del pervenuto e delle prestazioni effettivamente erogate (circa il 5%);
- dall'altro, l'abbattimento delle giacenze (circa il 22%).

Se la flessione della domanda e della produzione definita, peraltro assai contenuta, è il risultato del differimento delle decorrenze di vecchiaia e anzianità (ai sensi della legge 247), la rilevante quota di giacenze abbattute rappresenta la risposta organizzativa e gestionale delle Sedi, a fronte dei periodi durante i quali non erano previste finestre di uscita.

Infatti, disaggregando il dato sulle giacenze, si può osservare che la riduzione si concentra interamente tra i prodotti interessati dal meccanismo delle finestre (vecchiaia e anzianità). Il dato delle liquidazioni in convenzione con l'estero è esposto a parte, perché è interessato da dinamiche peculiari.

Riduzione delle giacenze delle domande di pensione

	Giacenza al 1 Gen. 2008	Giacenza al 31 Dic. 2008	Var %
Anzianità + Vecchiaia	136.850	73.780	-46,09
Invaldità + Inabilità + Superstiti	28.276	35.031	23,89
Convenzioni Internazionali	44.018	54.081	22,86
Totale Pensioni	209.144	162.892	-22,11

Il dato delle pensioni in convenzione con altri Stati è esposto a parte perché risente di dinamiche proprie (vedi oltre: le pensioni in Convenzione Internazionale).

Disaggregando per tipologia di pensione anche gli altri dati di flusso, si conferma che anche il calo di nuove domande è un fenomeno che riguarda esclusivamente le prestazioni di vecchiaia e anzianità.

Sul fronte delle accolte, il dato delle anzianità sembrerebbe in controtendenza (+17,4%); ma, in questo caso, gli effetti della riforma sono stati compensati dal flusso di ritorno degli ex fruitori del

bonus, come sarà dettagliatamente riportato nel paragrafo delle pensioni di anzianità.

Flusso delle domande di pensione per tipologia

Tipologia di Pensione	Pervenuto totale			Accolte			Respinte		
	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %
Vecchiaia	294.635	257.101	-12,7	221.295	153.512	-30,6	43.723	53.914	23,3
Anzianità	281.258	255.014	-9,3	168.852	198.181	17,4	49.901	39.260	-21,3
Invalidità	160.224	80.901	4,0	55.235	43997	1,2	96.100	29933	-0,5
Inabilità		85.742			11876			65708	
Indirette	27.220	28.049	3,0	19.052	19.287	1,2	3913	3746	-4,3
Reversibilità	187.943	219.355	16,7	162.644	174.459	7,3	7420	7484	0,9
Convenzioni Internazionali	86.504	155088	79,28	42.056	74.946	78,21	38.307	31006	-19,06
Totale Pensioni	1.037.784	1.081.250	4,19	669.134	676.258	1,06	239.364	231.051	-3,47

Un'altra analisi significativa è quella attinente alle *liquidazioni in via provvisoria*, poiché documenta la progressiva estensione della modalità di lavoro a flusso continuo (cosiddetto "Tempo reale"). Come si evince dalla tabella seguente, i processi di trasformazione in definitiva si accrescono a velocità doppia rispetto all'aumento delle prime liquidazioni in via provvisoria:

	2007	2008	Var %
Liquidate provvisorie	91.627	140.182	53,0
Trasformate in definitiva	61.176	122.245	99,8

Ragguagliando a cento i valori espressi in tabella, si può peraltro osservare che:

- nel 2007 si è proceduto mediamente alla trasformazione in definitiva di 66 trattamenti ogni 100 nuove provvisorie;
- nel 2008, tale rapporto si è elevato a 87 trasformazioni ogni 100 nuove provvisorie ed è possibile che il pieno equilibrio si raggiunga nel corso del 2009.

Tale andamento dimostra che il ricorso alla liquidazione provvisoria non è più dettato da una criticità del sistema, ma è divenuto parte

integrante di un processo di lavorazione consapevole e consolidato, teso a garantire la piena continuità tra reddito da lavoro e reddito da pensione (il 73,3% delle pensioni 2008 è stato liquidato entro trenta giorni, incluse le eventuali seconde istanze).

Peraltro, il miglioramento dei tempi di liquidazione è un fenomeno in atto da diversi anni, quale effetto della riorganizzazione degli uffici secondo la metodologia del lavoro a flusso continuo. Le tabelle seguenti sono indicative del progressivo incremento delle percentuali di liquidazione entro i tempi soglia: valori fissati come soglia nella predisposizione delle linee strategiche annuali e riportate nella nota preliminare al bilancio di previsione dell'anno di competenza.

Percentuale di domande liquidate entro 30-60-120 giorni

Totale Pensioni			Vecchiaia e Anzianità			
Percentuali di liquidazione entro			Percentuali di liquidazione entro			
Anni	30 gg.	60 gg.	120 gg.	Anni	30 gg.	120 gg.
2003		67,9		2003		
2004		74,5		2004		
2005	67,4		94,0	2005		94,0
2006	72,0		96,2	2006	71,8	96,2
2007	72,4		93,3*	2007	72,4	93,3*
2008	73,3		94,1*	2008	73,3	94,1*

*Tempo soglia comprensivo dei giorni di lavorazione dedicati all'eventuale liquidazione in seconda istanza

Da notare che il tempo soglia di 120 giorni, a partire dal 2007, è determinato sulla base dell'effettivo periodo di liquidazione, indipendentemente dal fatto che la pensione sia riconosciuta in prima o in seconda istanza. Per questo motivo, i valori percentuali degli ultimi due anni costituiscono una *performance* di gran lunga superiore a quella degli anni precedenti (durante i quali non si teneva conto dei giorni di lavorazione successivi alla reiezione della domanda).

Il valore soglia così strutturato, al di là degli evidenti riflessi sulla qualità del servizio, ha un'incidenza diretta sul contenimento della spesa pensionistica, giacché il periodo effettivo di quattro mesi

costituisce il termine individuato dal legislatore per la corresponsione degli interessi legali.

Proprio l'attenzione riservata al miglioramento di tali indicatori di qualità ha consentito il *trend* di costante *riduzione della spesa per interessi legali*, come ampiamente descritto nel paragrafo dedicato.

2.3. Le pensioni di vecchiaia

Pensioni di Vecchiaia	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %
	Nuove domande	278.620	243.582	- 13	Riesami e riconsi	Riesami e riconsi
Pensioni Accolte	221.295	153.512	- 31	Domande Rispinte	Domande Rispinte	
				43.723	53.914	23

Il volume di domande legate ai requisiti della pensione di Vecchiaia registra per l'anno in esame, una riduzione del 13%. Peraltro, l'esame della distribuzione delle liquidazioni nel corso dell'anno solare evidenzia come la contrazione registrata sia legata alla fase di prima applicazione della nuova normativa pensionistica.

Le pensioni di vecchiaia effettivamente liquidate sono state 153.512 contro le 221.295 dell'anno precedente, con una diminuzione del 30,6%.

In controtendenza rispetto alla generalità dei prodotti pensionistici, le domande di vecchiaia definite con provvedimento di reiezione sono invece aumentate del 23,3%.

In ordine alla *contrazione del pervenuto e delle domande accolte*, si tratta di un fenomeno temporaneo, esclusivamente legato all'estensione delle "finestre" anche alle pensioni di Vecchiaia. Infatti, per effetto del nuovo regime di decorrenze differite *ex lege* 247/2007, si è drasticamente ridotto il contingente di trattamenti erogabili nello

stesso anno in cui sono perfezionati i requisiti anagrafici e contributivi. Basti considerare che:

- fino al 2007, solo i lavoratori nati in Dicembre avevano accesso alla pensione nell'anno solare successivo a quello di compimento dell'età pensionabile;
- dal 1 gennaio 2008, sono invece rinviate all'anno seguente tutte le prestazioni dei dipendenti nati tra Luglio e Dicembre, nonché dei lavoratori autonomi nati tra Aprile e Dicembre.

E' dunque normale che, nel primo anno di applicazione del nuovo meccanismo, il saldo tra pensioni liquidabili e pensioni da posticipare sia stato di segno negativo, con una temporanea flessione delle pensioni di Vecchiaia accolte.

Per ragioni complementari, il volume dei *provvedimenti di reiezione* è oggettivamente aumentato, contraddicendo il *trend* di generale decremento dei prodotti definiti con esito negativo o nullo; ciò in ragione del gran numero di domande inoltrate all'INPS a ridosso del perfezionamento dei requisiti, con largo anticipo rispetto alla decorrenza stabilita dalla legge, nonché alla consuetudine delle Sedi di respingere le pratiche giacenti non ancora lavorabili. Le percentuali mostrano, infatti, che il flusso di nuove domande si è ridimensionato in misura più contenuta (-13%) rispetto al calo, ben più drastico, di prestazioni liquidate (-31%). La differenza tra "domanda e offerta" è costituita, in parte, dal quantitativo di giacenze non lavorabili, che le Sedi hanno ritenuto di sbloccare con un maggiore ricorso ai provvedimenti di reiezione.

Suddividendo per gestione il valore del definito appare più evidente la correlazione tra i contenuti della riforma e i risultati di produzione: infatti, il diverso calendario delle decorrenze per i lavoratori dipendenti e per gli autonomi (più sfavorevole per questi ultimi) si manifesta con un diverso impatto sulle rispettive categorie di pensione, con il risultato che gli Iscritti alle gestione speciali degli

autonomi hanno avuto il minor numero di pensioni accolte e il maggior numero di domande respinte.

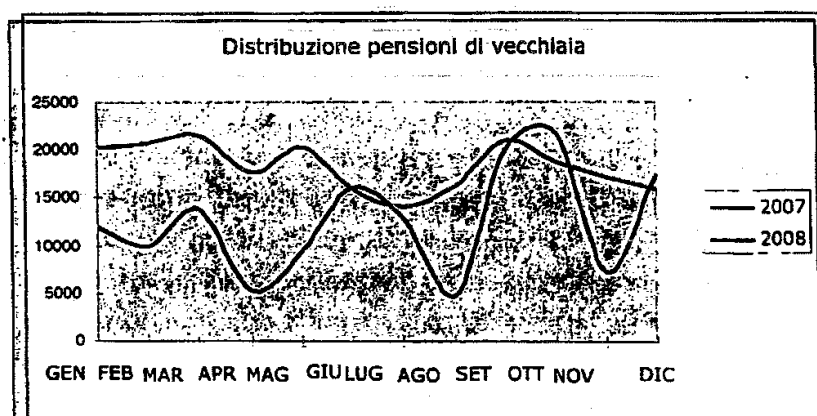
Sulle pensioni accolte nella Gestione separata si deve osservare che il valore di variazione (-45%) appare alquanto accentuato, poiché i due anni posti a confronto non sono perfettamente omogenei (nel 2008 sono state scorporate le pensioni supplementari, che in larga parte interessano proprio la Gestione separata). Tuttavia, anche ascrivendo alla Gestione l'intera quota di supplementari, il valore di riduzione rimarrebbe comunque in posizione intermedia tra la percentuale dei dipendenti e quella degli autonomi.

Pensioni di Vecchiaia definite (dettaglio delle gestioni)

		Accolte			Respinte		
		2007	2008	Var %	2007	2008	Var %
VO	Lavoratori dipendenti	96.569	70.769	-27	24.078	23.459	-3
VOART	Artigiani	29.101	14.011	-52	4.158	4.788	15
VOCOM	Commercianti	34.241	17.127	-50	5.104	5.869	15
VR	Coltivatori diretti	25.451	11.195	-56	5.145	5.298	3
EL,TT,ET...	Iscritti ai Fondi speciali	1.554	2.518	62	145	523	261
	Supplementari		9.276			3.827	
	Trasform.ni da Invalidita'		10.965			4.265	
	Altro	2.458			242		
VOAUT	Iscritti Gestione Separata	31.921	17.651	-45	4.851	5.885	21
	TOTALE	221.295	153.512	-31	43.723	53.914	23

In generale, al di là della stasi che si è determinata nel primo periodo di applicazione del nuovo sistema, si può affermare che gli effetti della legge 247/2007 non agiscono sul numero complessivo delle prestazioni da erogare, bensì sulla loro distribuzione nel corso dell'anno solare.

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dei picchi di produzione negli ultimi due anni solari, con forme evidentemente caratterizzate dal diverso regime di accesso al pensionamento di vecchiaia:



2.4. Le pensioni di anzianità

Pensioni di Anzianità	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %
	Nuove domande	261.658	237.608	-9	Risami e ricorsi	17.406
Pensioni Accolte	168.852	198.181	17	Domande Respinte	39.260	-21

I trattamenti di Anzianità registrano un calo di pervenuto rispetto all'anno precedente (circa il 10% in meno), sia delle nuove domande sia delle riaperture in seconda istanza.

In quota ancora maggiore si sostanzia la riduzione delle domande respinte (21% in meno), a dimostrazione che le lavorazioni preventive e la metodologia del "Tempo reale" pongono maggiori filtri già in fase di accettazione delle istanze.

Di contro, il volume di domande accolte si è accresciuto del 17%, che corrisponde, in termini assoluti, a 29.329 pensioni di anzianità in più, rispetto a quelle erogate nell'anno precedente.

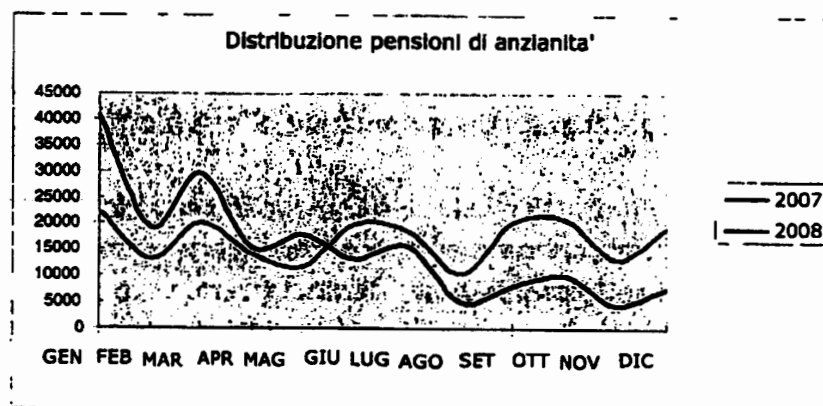
Il *calo delle domande* di pensione di Anzianità è del tutto coerente con le aspettative della medesima legge 247, per effetto della quale

le date di possibile decorrenza (per i lavoratori con meno di 40 anni di contributi) si sono ridotte da quattro a due.

Nel caso delle Anzianità, tuttavia, le limitazioni alle finestre di uscita (e il conseguente calo di pervenuto) non hanno impedito un *aumento delle pensioni accolte*, nella misura del 17% in più rispetto all'anno precedente. Ciò è dovuto a specifici fattori che hanno agito in senso opposto e, in particolare, alla cessazione *ex lege* dell'incentivo al posticipo al pensionamento. Di fatto, ai pensionamenti ordinariamente maturati nel corso del 2008, si è aggiunto il flusso di coloro i quali, avendo maturato i requisiti negli anni precedenti, avevano "congelato" il pensionamento per avvalersi (fino al 31 dicembre 2007) del cosiddetto *superbonus*.

Nel grafico seguente, che rappresenta l'andamento delle liquidazioni di Anzianità nel corso dell'anno, è evidente come il numero maggiore di domande accolte sia concentrato nei primi mesi dell'anno (causa l'incidenza degli ex titolari del "bonus"), con picchi di produzione al di sopra dell'anno precedente.

Al contrario, nella seconda parte dell'anno si registrano picchi nettamente al di sotto dell'anno precedente, poiché nella somma di agenti contrapposti si manifestano più decisamente gli effetti delle modifiche legislative in materia di finestre di accesso alla pensione.



2.5. Le altre tipologie di pensione

	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %
	Invalidita' Inabilita'	Nuove domande	Nuove domande		Riesami e ricorsi	Riesami e ricorsi
137.261		142.358	3,7	22.963	24.285	5,8
	Pensioni Accolte	Pensioni Accolte		Domande Respinte	Domande Respinte	
	55.235	55.873	1,2	96.100	95.641	-0,5
Pensioni ai superstiti Indirette	Nuove domande	Nuove domande		Riesami e ricorsi	Riesami e ricorsi	
	25.463	26.818		1.757	1.231	
	Pensioni Accolte	Pensioni Accolte		Domande Respinte	Domande Respinte	
	19.052	19.287	5,3	3.913	3.746	-29,9
Pensioni ai superstiti di Reversibilita'	Nuove domande	Nuove domande		Riesami e ricorsi	Riesami e ricorsi	
	184.312	217.263	1,2	3.631	2.092	-4,3
	Pensioni Accolte	Pensioni Accolte		Domande Respinte	Domande Respinte	
	162.344	174.459	7,5	7.420	7.484	-42,4

Per le categorie di pensione non assoggettate al meccanismo delle decorrenze differite, i dati di produzione non subiscono variazioni di rilievo.

Il generale incremento del *pervenuto in prima istanza*, più significativo per i trattamenti di reversibilità (+18%), è parzialmente spiegabile con alcune quote di duplicazioni derivanti dall'ultima fase di migrazione al web dei flussi delle domande di servizio.

Più significativo è il drastico calo di *domande in seconda istanza* per le pensioni ai superstiti, conseguente a un maggiore tasso di qualità dei provvedimenti di reiezione (i quali, diminuiti di numero, sono motivati con maggiore cura e danno luogo a un minor numero di riesami e di ricorsi).

Diversamente, le domande di prestazione legate ai requisiti sanitari (assegni ordinari di invalidità e pensioni di inabilità) hanno generato un flusso di riesami e ricorsi più consistente rispetto all'anno 2007

(+5,8%). In questi tipi di prestazione vi è un'evidente influenza della componente socio-economica, che induce gli aspiranti pensionandi ad insistere su più gradi di giudizio, soprattutto sul fronte del requisito sanitario. Su questo ultimo aspetto va aggiunto, infatti, che la gran parte delle domande in seconda istanza riguardano gli assegni ordinari di invalidità, più che le pensioni di inabilità, sebbene la percentuale di respinte in primo grado sia di gran lunga più elevata tra queste ultime.

A titolo di esempio, si espongono le percentuali registrate nel 2008 per il Fondo pensioni lavoratori dipendenti:

	Numero riesami / ricorsi ogni 100 nuove domande	Numero respinte ogni 100 domande
IO Assegni INV	21	39
IO Pensioni INAB	11	78

La scelta di esperire la via del ricorso è, pertanto, condizionata dalle probabilità di riconoscimento dei requisiti sanitari, nell'ambito dei quali sono giudicati meno proibitivi quelli legati all'assegno ordinario di invalidità.

Per quanto riguarda i dati della *pensioni accolte*, l'unico scostamento di peso è costituito dai trattamenti di Reversibilità, che aumentano del 7,5% rispetto all'anno precedente. Le rimanenti tipologie di pensione registrano incrementi di circa un punto dei trattamenti effettivamente erogati, mentre prosegue il *trend* di progressiva riduzione delle domande respinte.

2.6. Le pensioni in convenzione internazionale

Prime liquidazioni in Convenzione Internazionale	2007	2008	Var	2007	2008	Var
	Nuove domande	Nuove domande		Riesami e ricorsi	Riesami e ricorsi	
	86.504	146.813	70%	/	8.275	
	Domande Accolte	Domande Accolte		Domande Respinte	Domande Respinte	
	42.056	74.946	78%	38.307	31.006	-19%

Il rilascio delle prestazioni in convenzione internazionale ha registrato un vistoso incremento dei dati di produzione, nonostante gli effetti della legge sul differimento delle decorrenze, grazie al fatto che le Sedi hanno potuto disporre di maggiori quantitativi di pratiche con i requisiti maturati precedentemente all'entrata in vigore della riforma. Anche in questo caso, i quantitativi di liquidazioni posticipate all'anno successivo hanno consentito di liberare risorse, nell'ambito dell'area Assicurato Pensionato, in favore di altri prodotti con maggiori carichi di giacenze.

2.7. Ricostituzioni e supplementi di pensione

	Pervenute 2007	Pervenute 2008	Var %	Accolte 2007	Accolte 2008	Var %
Ricostituzioni contributive	163.529	199.208	21,8	116.361	121.249	4,2
Supplementi di pensione	168.045	194.260	15,6	147.895	162.343	9,8
Ricostituzioni documentali	550.206	400.917	-27,1	509.331	355.639	-30,2

Le ricostituzioni delle pensioni per motivi contributivi, nonché i supplementi per contribuzione successiva alla decorrenza, hanno registrato una crescita consistente e della domanda e della produzione definita.

Al contrario, le ricostituzioni per motivi documentali si sono ridotte di quasi un terzo, sia nel pervenuto che nel definito.

Per quanto concerne i valori del "pervenuto", intendendo come tale la domanda di servizio vera e propria, è necessario stimare un lieve ridimensionamento dei volumi rilevati (nell'ordine del 5%), considerando che il nuovo sistema di monitoraggio dell'andamento produttivo tiene conto di talune movimentazioni interne, ad esempio il trasferimento della pratica ad altra sede, che sono rappresentate dal sistema come ulteriore pervenuto.

Tuttavia, è indiscutibile la tendenza all'aumento per i ricalcoli di natura contributiva, cui si contrappone in misura marcata l'abbattimento delle domande di ricostituzione documentale.

L'aumento di produzione dei ricalcoli contributivi non dipende da una intensificazione della domanda di servizio, ma è piuttosto il risultato di un'azione di smaltimento delle pratiche pregresse. Ciò è avvalorato dal fatto che l'aumento di definito riguarda anche i supplementi, per i quali non vi è sicuramente rapporto con la qualità dell'*output* delle prime liquidazioni.

Tale azione di smaltimento delle giacenze, che interessa trasversalmente l'intero *corpus* dei prodotti pensionistici, è indicativo di una corretta risposta gestionale ai periodi di stasi che sono intercorsi tra le finestre di pensionamento delle pensioni principali; tali periodi, infatti, sono stati impiegati dalle Sedi per la predisposizione di piani di abbattimento dei carichi giacenti.

Diversamente, per le ricostituzioni di natura documentale si è verificata una riduzione, che si iscrive pienamente nel generale processo di lavorazione *in continuum*, già descritto in precedenza. Infatti, il maggiore ricorso alla liquidazione provvisoria riduce la necessità di "ricostituire" le prestazioni, giacché la stessa attività di trasformazione in definitiva è sufficiente per l'acquisizione (o la conferma) di quelle notizie di carattere amministrativo e/o reddituale che garantiscono la correttezza della prestazione liquidata. Inoltre, va anche aggiunto che molte categorie di ricostituzioni documentali, come le variazioni del codice natura ai titolari di più trattamenti o altre tipologie connesse ai redditi, tendono a ridursi progressivamente in ragione dei miglioramenti tecnici e delle esecuzioni in *batch* centralizzati di varie attività.

2.8. Le prestazioni agli invalidi civili

	Pervenute			Accolte			Respinte		
	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %
INVCIV fase concessoria	246.315	254.996	3,5	246.812	253.772	2,8			
INVCIV attività pagamenti	526.648	582.366	10,6	483.502	511.017	5,7	23.722	33.756	42,3