

Determinazione n. 79/2010

LA CORTE DEI CONTI

IN SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza del 26 ottobre 2010;

visto il testo unico delle leggi sulla Corte dei conti approvato con regio decreto 12 luglio 1934, n. 1214;

vista la legge 21 marzo 1958, n. 259;

visto l'articolo 3, comma 5 del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 509;

visti i conti consuntivi della Cassa Nazionale di previdenza ed assistenza per gli ingegneri ed architetti liberi professionisti (INARCASSA) relativi agli esercizi finanziari dal 2006 al 2008, nonché le annesse relazioni del Presidente e del Collegio dei revisori dei conti, trasmessi alla Corte in adempimento dell'articolo 4 della citata legge n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Consigliere Dott. Gaetano D'Auria e, sulla sua proposta, discussa e deliberata la relazione con la quale la Corte, in base agli atti ed agli elementi acquisiti, riferisce alle Presidenze delle due Camere del Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria dell'Ente per l'esercizio 2009;

ritenuto che, assolto così ogni prescritto incombente, possa, a norma dell'articolo 7 della citata legge n. 259 del 1958, darsi corso alla comunicazione alle dette Presidenze, oltre che dei conti consuntivi – corredati delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione – della relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce perchè ne faccia parte integrante;

P. Q. M.

comunica, a norma dell'articolo 7 della legge n. 259 del 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, insieme con il conto consuntivo per l'esercizio 2009 – corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione – della Cassa Nazionale di previdenza ed assistenza per gli ingegneri ed architetti liberi professionisti (INARCASSA), l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria dell'Ente stesso.

L'ESTENSORE

f.to Gaetano D'Auria

IL PRESIDENTE

f.to Raffaele Squitieri

PAGINA BIANCA

RELAZIONE SUL RISULTATO DEL CONTROLLO ESEGUITO SULLA GESTIONE DELLA CASSA NAZIONALE DI PREVIDENZA E ASSISTENZA PER GLI INGEGNERI E GLI ARCHITETTI LIBERI PROFESSIONISTI PER ESERCIZIO 2009

SOMMARIO

PREMESSA – 1. Profili generali. – 2. Gli organi istituzionali. – 3. Il personale. - 3.1 La struttura amministrativa e la dinamica del costo del personale. - 3.2 Gli indicatori del costo del personale. – 4. La gestione previdenziale e assistenziale. - 4.1 Le iscrizioni alla cassa e l'indice demografico. - 4.2 La contribuzione. - 4.2.1 Le entrate contributive. - 4.2.2 La morosità contributiva. - 4.3 Le prestazioni istituzionali. - 4.3.1 Le prestazioni previdenziali. - 4.3.2 Le prestazioni assistenziali. - 4.4 Gli indicatori di equilibrio finanziario. - 4.5 L'efficienza operativa e produttiva dell'ente. – 5. La gestione patrimoniale. - 5.1 PREMESSA. - 5.2 La gestione del patrimonio immobiliare. - 5.2.1 Consistenza e struttura del patrimonio immobiliare. - 5.2.2 Investimenti, disinvestimenti e spese di manutenzione straordinaria. - 5.2.3 La situazione locativa e gli indicatori di redditività del patrimonio immobiliare. - 5.2.4 I crediti immobiliari. - 5.3 La gestione del patrimonio mobiliare. - 5.3.1 Consistenza e struttura del patrimonio mobiliare. - 5.3.2 Analisi dei titoli e delle partecipazioni immobilizzate. - 5.3.3 Analisi dei titoli del circolante. - 5.3.4 Gli indicatori di redditività del patrimonio mobiliare. – 6. Il bilancio. - 6.1 PREMESSA. - 6.2 Lo stato patrimoniale. - 6.3 Il conto economico. - 6.4 Il bilancio tecnico e l'equilibrio di medio-lungo periodo. - 6.5 Il confronto tra il bilancio tecnico e il consuntivo 2008. – 7. Considerazioni conclusive.

Indice delle tabelle e dei grafici

TABELLA 1	Compensi ai titolari degli organi collegiali
TABELLA 2	Personale in servizio
TABELLA 3	Costo del personale
TABELLA 4	Indicatori dei costi del personale
TABELLA 5	Indice di occupazione e indice di produttività
TABELLA 6	Iscritti a Inarcassa
TABELLA 7	Iscritti a Inarcassa – distribuzione per sesso
TABELLA 8	Iscritti, pensionati e indice demografico
TABELLA 9	Entrate contributive
TABELLA 10	Crediti verso contribuenti
TABELLA 11	Tempo medio di incasso dei crediti verso i contribuenti
TABELLA 12	Movimentazioni del fondo svalutazione crediti
TABELLA 13	Numero, tipologia e composizione percentuale delle pensioni erogate
TABELLA 14	Onere per pensioni – valori assoluti e percentuali
TABELLA 15	Onere medio per pensioni
TABELLA 16	Contributi, prestazioni e indice di copertura
TABELLA 17	Indennità di maternità
TABELLA 18	Prestazioni assistenziali
TABELLA 19	Base assicurativa
TABELLA 20	Indicatori di equilibrio finanziario <i>a)</i>
TABELLA 21	Indicatori di equilibrio finanziario <i>b)</i>
TABELLA 22	Spese di gestione e indici di costo amministrativo
TABELLA 23	Struttura del patrimonio di Inarcassa
TABELLA 24	Consistenza patrimonio immobiliare sul totale delle attività patrimoniali
TABELLA 25	Variazione complessiva delle proprietà immobiliari
TABELLA 26	Aree locate del patrimonio immobiliare di Inarcassa
TABELLA 27	Redditività del patrimonio immobiliare
TABELLA 28	Crediti verso locatari
TABELLA 29	Crediti immobiliari per tipologia di locatario
TABELLA 30	Tempo medio di incasso dei crediti verso i locatari
TABELLA 31	Movimentazione del fondo svalutazione crediti verso locatari
TABELLA 32	Composizione del portafoglio mobiliare – valori contabili e percentuali
TABELLA 33	Variazioni annue dei titoli immobilizzati
TABELLA 34	Partecipazioni in imprese collegate
TABELLA 35	Partecipazioni in altre imprese
TABELLA 36	Variazioni annue dei titoli del circolante
TABELLA 37	Partecipazioni Campus biomedico s.p.a.
TABELLA 38	Redditività del patrimonio mobiliare
TABELLA 39	Stato patrimoniale – Attività
TABELLA 40	Stato patrimoniale – Passività
TABELLA 41	Rapporto tra pensioni in essere e patrimonio netto
TABELLA 42	Conto economico
GRAFICO 1	Avanzo dell'esercizio
GRAFICO 2	Bilanci tecnici a confronto
GRAFICO 3	Aliquota di equilibrio previdenziale ed effettiva
TABELLA 43	Confronto consuntivo 2008 – bilancio tecnico

Premessa

Con la presente relazione la Corte riferisce – ai sensi degli artt. 7 della l. 21 marzo 1958, n.259, e 3 del d. lgs. 30 giugno 1994, n. 509 – il risultato del controllo eseguito sulla gestione della Cassa nazionale di previdenza e assistenza per gli ingegneri ed architetti liberi professionisti (Inarcassa) relativamente all'esercizio 2009.

La precedente relazione, riferita agli esercizi dal 2006 al 2008, è stata deliberata da questa Sezione con determinazione 13 ottobre 2009, n. 62¹.

¹ Cfr. Senato della Repubblica – Camera dei Deputati, Atti Parlamentari, XVI Legislatura, Doc. XV, n. 134.

1. Profili generali

L'Inarcassa, già ente pubblico istituito dalla l. 4 marzo 1958, n. 179, è divenuta, dal 1995, associazione di diritto privato (art. 12 cod. civ.), in attuazione del d. lgs. 30 giugno 1994, n. 509.

L'appartenenza alla Cassa è obbligatoria per gli ingegneri e gli architetti – iscritti nei rispettivi albi – che esercitano esclusivamente la libera professione.

A norma dell'art. 3, comma 5, del citato d.lgs. n. 509/1994, la Cassa è assoggettata, relativamente alla gestione delle assicurazioni obbligatorie, al controllo della Corte.

I trattamenti previdenziali consistono, in base alla normativa statutaria e regolamentare, nell'erogazione delle seguenti prestazioni: pensione di vecchiaia; pensione di anzianità; pensione di inabilità; pensione di invalidità; pensioni di reversibilità e indirette.

Alle prestazioni previdenziali si affiancano, oltre all'indennità di maternità, quelle assistenziali, che hanno ad oggetto: contributi per l'impianto degli studi professionali; assegni di studio a favore dei figli degli iscritti; sussidi a favore dell'iscritto o dei suoi familiari qualora versino in condizioni di disagio economico; polizza sanitaria; polizza assicurativa contro la responsabilità civile; mutui.

La Cassa può, inoltre, promuovere e gestire attività integrative, utilizzando fondi speciali costituiti da apposite contribuzioni, obbligatorie solo per gli aderenti a tali attività.

Le risorse finanziarie occorrenti alla Cassa per l'erogazione delle prestazioni istituzionali e per sostenere le spese di gestione sono costituite dai contributi obbligatori a carico degli iscritti e dai proventi derivanti dalla gestione del patrimonio immobiliare e mobiliare, escluso – ai sensi del d.lgs. n. 509/1994 – ogni tipo di finanziamento o ausilio finanziario pubblico.

La contribuzione è basata su versamenti obbligatori, calcolati in percentuale sui redditi prodotti dai professionisti.

Lo statuto prevede, in particolare, due tipi di contribuzione: quella di tipo *soggettivo*, cui sono tenuti solo gli iscritti ad Inarcassa e valida ai fini pensionistici, pari ad una percentuale del reddito professionale netto prodotto nell'anno dal professionista; e quella di tipo *integrativo*, cui sono tenuti, oltre agli iscritti, tutti i soggetti – comprese le associazioni e le società di professionisti – che sono iscritti negli albi professionali ma non ad Inarcassa.

Il sistema tecnico-finanziario della Cassa si basa sul finanziamento a ripartizione, con metodo di calcolo di tipo reddituale (talché l'entità delle pensioni viene commisurata, da un lato, all'anzianità posseduta dall'iscritto al momento della cessazione; dall'altro, ai redditi professionali percepiti nel periodo lavorativo – pari, attualmente, a 20 anni – più prossimo alla cessazione).

In seguito all'approvazione della legge finanziaria 2007², che ha introdotto più stringenti controlli sulla stabilità delle gestioni previdenziali, e all'emanazione del d.m. lavoro e previdenza sociale 29 novembre 2007, che ha richiesto di sviluppare le previsioni dei bilanci tecnici su di un orizzonte temporale di 50 anni³, il Consiglio nazionale dei delegati di Inarcassa ha deliberato, nel luglio 2008, una serie di modifiche statutarie che sono state successivamente approvate con decreto interministeriale il 5 marzo 2010 (pubblicato sulla G.U. n. 65 del 19 marzo 2010). Tali modifiche prevedono in particolare:

- *l'aumento del contributo soggettivo*, pari al 10 per cento fino al 2009, di 1,5 punti a partire dal 1° gennaio 2010 e poi di un punto all'anno, fino a raggiungere il 14,5 per cento nel 2013;

- *l'aumento del contributo soggettivo minimo*: il contributo minimo, pari, nel biennio considerato a 1.240 euro, elevato nel 2010 a 1400 euro (di cui 60 destinati ad attività assistenziali), è salito ulteriormente a 1600 euro nel 2011 (di cui 65 destinati ad attività assistenziali) e a 1.800 euro nel 2013 (di cui 70 euro destinati all'assistenza); successivamente, sarà rivalutato in base alle variazioni dell'indice Istat. Per i giovani di età inferiore ai 35 anni è prevista una riduzione del 50 per cento del contributo soggettivo e la riduzione a un terzo del contributo minimo;

- *il raddoppio dell'aliquota di contribuzione integrativa* dall'attuale 2 per cento al 4 per cento a partire dal 1° gennaio 2011, con adeguamento annuo del contributo minimo in base all'indice Istat. A coloro che abbiano richiesto l'iscrizione prima di aver compiuto i 35 anni viene applicata la riduzione a un terzo del contributo integrativo minimo, per i cinque anni solari dalla prima iscrizione ma non oltre il compimento del 35° anno;

² L'art 1, comma 763, della legge finanziaria 2007 ha introdotto stringenti controlli sulla stabilità delle gestioni previdenziali, ora da valutare su un arco temporale di durata non inferiore a 30 anni. Inoltre, ha previsto, da una parte, l'adozione di un bilancio tecnico redatto secondo criteri determinati dal ministero del lavoro, di concerto con il ministro dell'economia, sulla base delle indicazioni fornite dal consiglio nazionale degli attuari e dal nucleo di valutazione della spesa previdenziale; dall'altra parte, l'adozione, da parte delle casse, di provvedimenti per la salvaguardia degli equilibri finanziari di lungo termine.

³ Il bilancio deve inoltre verificare l'adeguatezza delle prestazioni e la congruità dell'aliquota contributiva vigente. Gli enti sono tenuti, altresì, a verificare annualmente che le risultanze del bilancio consuntivo siano in linea con quelle tecnico-finanziarie e sono obbligati a redigere il bilancio tecnico anche in occasione dell'adozione di modifiche statutarie o regolamentari che abbiano conseguenze rilevanti sull'evoluzione della gestione economica e finanziaria dell'ente.

- *l'allungamento del periodo di riferimento per il calcolo del reddito medio pensionabile*, dai migliori 20 redditi degli ultimi 25 anni dichiarati (a regime nel 2009) ai migliori 25 redditi degli ultimi 30 anni dichiarati (a regime nel 2014);

- *l'introduzione di soglie limite per la convalida dell'anno di anzianità ai fini del calcolo della pensione col metodo reddituale (6.000 euro per reddito Irpef o 10.000 euro per volume d'affari ai fini dell'Iva, con rivalutazione annuale di tali valori)*. Nel caso di mancato raggiungimento di una delle due soglie limite, l'importo della pensione risulterà costituito da: una quota calcolata con il metodo reddituale, per le annualità con redditi superiori alle soglie limite; una quota calcolata con il metodo contributivo, per le annualità con redditi inferiori alle soglie limite;

- *nuovi requisiti per il pensionamento di anzianità*, con l'introduzione di "quote" – costituite dalla somma tra età e anzianità contributiva – che, a regime, dovranno risultare pari almeno a 98. Dal 1° luglio 2010, la pensione di anzianità viene corrisposta a coloro che, sommando l'età al periodo di contribuzione, raggiungono il valore 96; a partire dal 1° gennaio 2011, il valore sarà pari a 97; dal 1° gennaio 2013, il valore sarà 98. A coloro che, all'entrata in vigore della nuova disciplina, abbiano un'età inferiore a 65 anni, l'importo della pensione verrà ridotto secondo determinati coefficienti (dal 17,3 per cento per i cinquantottenni al 3 per cento per i sessantaquattrenni). Coloro i quali, all'entrata in vigore delle nuove norme, abbiano età ed anzianità pari, rispettivamente, ad almeno cinquantacinque e trenta anni di versamenti conservano il diritto alla pensione con i requisiti precedentemente vigenti (58 anni e 35 anni di iscrizione e contribuzione) e all'importo della pensione non verrà applicata nessuna riduzione.

In base alle valutazioni attuariali, effettuate tenendo conto delle modifiche statutarie, il saldo previdenziale (pareggio tra entrate e uscite previdenziali) rimane positivo fino al 2035, mentre il saldo corrente o totale (pareggio tra tutte le entrate e tutte le uscite) si allunga fino al 2052. Infine, il patrimonio rimane positivo fino al 2075 e rimane almeno pari alla riserva legale fino al 2063. Per una valutazione di tali elementi si rinvia al par. 6.4.

2. Gli organi istituzionali

Sono organi della cassa il Presidente, le Assemblee provinciali degli iscritti, il Comitato nazionale dei delegati, il Consiglio di amministrazione, la Giunta esecutiva, il Collegio dei revisori dei conti, tutti di durata quinquennale, tranne le Assemblee provinciali degli iscritti, formate dagli ingegneri e dagli architetti residenti nelle singole province ed iscritti ad Inarcassa.

Non è qualificato come organo della Cassa il direttore generale, che ha il compito di presiedere all'organizzazione degli uffici e alla direzione del personale, nonché di dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di amministrazione e della Giunta esecutiva.

Il Comitato nazionale dei delegati, il Consiglio di amministrazione, il Presidente e la Giunta esecutiva sono stati rinnovati nel giugno 2010.

L'attuale Collegio dei revisori è stato nominato, per il quinquennio 2006-2011, con deliberazione del Comitato nazionale dei delegati 22-23 giugno 2006.

Il Direttore generale in carica è stato nominato nel marzo 2006, in seguito al licenziamento del precedente direttore, dovuto a divergenze con gli organi di vertice nei criteri di interpretazione dei rispettivi ruoli statutari.

Nella tabella che segue sono riportati i dati relativi ai compensi percepiti dai titolari degli organi collegiali negli ultimi 4 anni.

Tabella 1: Compensi ai titolari degli organi collegiali

(in migliaia di euro)

	2006	2007	2008	2009
Totale indennità	802	814	812	815
Totale gettoni di presenza	1.389	1.510	2.013	2.176
Totale rimborsi spese	1.509	1.974	1.102	2.174
TOTALE GENERALE	3.700	4.298	3.927	5.165
Variazione %	-	16,2%	-8,6%	31,5%

La tabella mostra un consistente incremento della spesa nell'anno 2009 (+31,5% corrispondente ad un incremento in valore assoluto pari a 1,2 milioni) attribuibile all'aumento registrato nei rimborsi spese (in particolare quelli del comitato nazionale dei delegati); aumento dovuto sia all'incremento del numero delle riunioni degli organi collegiali, sia a richieste di rimborso relative ad anni precedenti.

Al riguardo si segnala che il Collegio dei revisori, nell'esame di alcuni mandati di pagamento relativi all'esercizio 2009 e della relativa documentazione di supporto, ha riscontrato in alcuni casi la mancata indicazione dei motivi istituzionali delle missioni ovvero l'assenza di idonea documentazione della spesa sostenuta.

3. Il personale

3.1 La struttura amministrativa e la dinamica del costo del personale

Alla fine dell'esercizio 2009, il personale in servizio ammontava a 243 unità, con un aumento di 1 unità rispetto al 2008. Esso è costituito, oltre che da dipendenti con contratto a tempo indeterminato, anche da dipendenti a tempo determinato, assunti per far fronte sia alle vacanze per maternità o per malattia, sia ad esigenze temporanee (picchi di attività, progetti specifici). Le tabelle che seguono espongono, rispettivamente, i dati relativi ai dipendenti in servizio al 31 dicembre degli esercizi dal 2006 al 2009 e il costo annuo, globale e medio unitario, del personale.

Come emerge dal prospetto, il *costo globale* è aumentato nel 2009 dell'8,9 per cento (corrispondente a 728 migliaia di euro in valore assoluto) rispetto all'incremento dello 0,9 per cento del 2008 rispetto al 2007. L'incremento è attribuibile, essenzialmente, al rinnovo del CCNL per il biennio 2008-2009, che ha previsto un aumento delle retribuzioni tabellari del personale non dirigente nella misura del 3,8 per cento e dell'1,5 per cento rispettivamente per gli anni 2008 e 2009. In aggiunta al rinnovo del contratto collettivo, si segnala altresì il rinnovo del contratto integrativo aziendale, che ha previsto il riconoscimento di una indennità una tantum corrisposta nell'esercizio 2009.

Tabella 2: Personale in servizio

QUALIFICA	2005	2006	2007	2008	2009
Direttore generale	1	1	1	1	1
Dirigenti	6	6	6	9	9
Quadri	3	4	4	3	3
Impiegati	224	223	223	229	230
TOTALE	234	234	234	242	243

Il *costo totale* del personale è influenzato dalla consistenza media del personale in servizio in ciascun anno (che non coincide con il personale in servizio al 31 dicembre di ciascun esercizio). Tale costo, che aveva subito una lieve flessione nel 2006, è tornato nuovamente a crescere dal 2007.

Da osservare, inoltre, che l'Inarcassa, limitatamente a specifiche attività progettuali, ricorre a rapporti di lavoro flessibili (lavoro interinale, collaborazioni coordinate e continuative o a progetto), il cui onere è indicato non fra quelli relativi al personale ma fra i costi dei servizi diversi. Tali costi evidenziano, dopo il trend

negativo rilevato nei precedenti esercizi, quando la spesa era passata da 1,150 milioni di euro del 2003 ai 2 mila euro del 2008, un modesto aumento nel 2009, quando il costo ha raggiunto i 13 mila euro.

Tabella 3: Costo del personale

(in migliaia di euro)

	2005	2006	2007	2008	2009
Salari e stipendi lordi	9.278	8.841	9.263	9.568	10.296
Oneri previdenziali	2.464	2.278	2.462	2.502	2.780
Quota TFR	701	675	744	728	753
Altri costi	1.062	1.312	1.353	1.155	1.362
Costo totale	13.505	13.106	13.822	13.953	15.191
Variazione rispetto all'anno precedente	9,2%	-3,0%	5,5%	0,9%	8,9%
Unità personale (media annua)	236	234	234	238	243
Costo medio unitario	57,2	56,0	59,1	57,7	62,5

3.2 Gli indicatori del costo del personale

La tabella che segue riporta alcuni indicatori del costo del personale.

L'incidenza degli oneri per il personale sui costi totali, che era leggermente diminuita nel 2008 rispetto ai valori rilevati nei precedenti esercizi, mostra nell'esercizio 2009, una modesta ripresa raggiungendo il 4 per cento dei costi totali.

L'incidenza dei costi del personale in rapporto alle prestazioni istituzionali mostra una dinamica in calo negli ultimi tre esercizi, a dimostrazione della crescita più che proporzionale delle prestazioni erogate agli iscritti in rapporto alla crescita del costo del personale.

Tabella 4: Indicatori dei costi del personale

	2005	2006	2007	2008	2009
Incidenza del costo del personale sui costi totali	4,8%	4,4%	4,4%	3,9%	4,0%
Incidenza del costo del personale sulle prestazioni istituzionali	6,9%	6,3%	6,2%	5,8%	5,6%
Incidenza del costo del personale sulla massa dei contributi versati	2,6%	2,3%	2,2%	2,1%	2,2%

Infine, l'indicatore di *incidenza sulla massa contributiva* evidenzia che a fronteggiare il costo del personale è stata sufficiente una aliquota del gettito contributivo pari, nel 2009, al 2,2 per cento, in linea con i valori osservati nei precedenti esercizi.

Il prospetto che segue riporta altri due indici significativi: l'indice di occupazione (rapporto tra il personale in servizio e il personale in organico), che consente di

valutare il dimensionamento funzionale dell'ente, e due indici di produttività (rapporto tra il numero totale delle prestazioni erogate e il personale in servizio e rapporto tra numero degli iscritti e organico medio), che consentono di quantificare, rispettivamente, il numero di prestazioni per ciascun dipendente e il numero di iscritti per ciascun dipendente.

Tabella 5: Indice di occupazione e indice di produttività

	In organico ¹	In servizio	Organico medio	Indice di occupazione	N° prestazioni totali ²	Indice di produttività 1	Numero iscritti	Indice di produttività 2
	(A)	(B)	(C)	(B/A)	(D)	(D/B)	(E)	(E/C)
2005	239	234	236	0,98	11.549	49,35	123.180	521,95
2006	240	234	234	0,98	11.776	50,32	131.095	560,24
2007	240	234	234	0,98	12.246	52,33	138.124	590,27
2008	240	242	238	1,01	13.196	54,53	143.851	604,42
2009	240	243	243	1,01	14.755	60,72	149.101	614,85

1) Poiché Inarcassa è un'associazione di diritto privato, ad essa non trova applicazione il concetto di tabella organica. Nella colonna A è stata quindi riportata la previsione di budget contenuta nel bilancio di previsione approvato ogni anno dal Comitato nazionale dei delegati.

2) Comprendono le pensioni di vecchiaia, anzianità, invalidità, inabilità, ai superstiti, di reversibilità, le totalizzazioni e le prestazioni previdenziali contributive.

La tabella evidenzia, nel periodo esaminato, un andamento dell'*indice di occupazione* che supera l'unità nel 2008 e nel 2009 e valori in progressiva crescita degli *indici di produttività* che mostrano entrambi un consistente aumento nell'esercizio 2009.

L'incremento degli indici di produttività è il risultato degli investimenti in campo informatico e nella formazione del personale realizzati negli anni più recenti da Inarcassa e finalizzati al miglioramento della qualità complessiva dei servizi. Il punto di arrivo di questo insieme di azioni è rappresentato dalla "carta dei servizi", che impegna l'ente a mantenere elevati standard di servizio e che ha senza dubbio favorito notevoli miglioramenti nei tempi medi di evasione delle pratiche e nell'erogazione delle prestazioni, segnando in generale un miglioramento di efficienza operativa.