Pensionati, attenzione alle lettere dell’INPS: cambia il modo di riceverle e leggerle

Dal 2027 cambiano le comunicazioni INPS per i pensionati: arriva SEND. Ecco come leggere le notifiche anche senza SPID o internet.

(Fonte: https://www.lavoroediritti.com/ 23 novembre 2026)



Comunicazioni INPS: dal 2027 arriva SEND, il sistema di notifiche digitali che cambia il modo di ricevere alcune lettere dell'Istituto.

Dal 2027 cambia il modo in cui l’INPS comunica con i pensionati e con gli altri cittadini che ricevono determinate prestazioni. Le tradizionali lettere e raccomandate cartacee lasceranno progressivamente spazio alle **notifiche digitali**, consultabili direttamente online attraverso una piattaforma pubblica.

La novità è stata confermata dall’Istituto con il messaggio n. 3801 del 19 novembre 2026 e riguarda l’utilizzo di **SEND, il Servizio Notifiche Digitali**, già adottato da diverse amministrazioni pubbliche.

Per molti pensionati potrebbe trattarsi di una semplificazione: niente più attese del postino e documenti disponibili direttamente sul computer o sullo smartphone. Per altri, soprattutto per chi non ha dimestichezza con la tecnologia, il cambiamento potrebbe invece richiedere qualche passaggio in più.

Ma attenzione: **non tutte le lettere dell’INPS diventeranno digitali da gennaio 2027**. La novità partirà gradualmente e riguarderà inizialmente alcune comunicazioni particolarmente importanti, quelle relative al recupero di somme pagate indebitamente.

Vediamo cosa cambia, come funzioneranno le nuove notifiche e soprattutto cosa dovrà fare chi non possiede SPID, PEC o altri strumenti digitali.

INPS, dal 2027 le comunicazioni passano su SEND: cosa cambia

A partire da gennaio 2027, dopo una specifica campagna informativa, l'INPS inizierà a utilizzare progressivamente la piattaforma SEND per notificare gli atti relativi al recupero di somme che risultano essere state erogate senza averne diritto.

Si tratta delle cosiddette **comunicazioni di indebito**, attraverso le quali l'Istituto informa il cittadino dell'esistenza di importi da restituire o di altre attività collegate al recupero.

La novità potrà interessare chi percepisce prestazioni previdenziali, **assegno** o **pensione** sociale e, secondo le tempistiche previste, prestazioni di invalidità civile.

Nella prima fase saranno coinvolti soltanto i documenti gestiti attraverso la procedura informatica INPS denominata ***Recupero Indebiti*** – ***RIWeb***. Tra questi rientrano, ad esempio, le prime comunicazioni di recupero, i solleciti, i piani di rateizzazione e le diffide.

Il cambiamento riguarda quindi il modo in cui gli atti vengono notificati, non le regole utilizzate dall'INPS per stabilire se una somma debba essere restituita.

Come funzioneranno le nuove raccomandate digitali

Con SEND le comunicazioni ufficiali potranno essere ricevute e consultate attraverso diversi strumenti, senza necessariamente attendere la consegna di una lettera tradizionale.

Il cittadino che dispone di un'identità digitale potrà collegarsi al portale ufficiale **https://notifichedigitali.it/** ed effettuare l'accesso utilizzando:

- SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale;
- CIE, la Carta d'Identità Elettronica;
- CNS, la Carta Nazionale dei Servizi.

Una volta entrato nella piattaforma, potrà visualizzare le notifiche ricevute, leggere gli atti e scaricare i documenti inviati dall'INPS.

Un vantaggio importante è la possibilità di conservare le comunicazioni in un archivio digitale, consultabile anche successivamente.

Trattandosi di notifiche con valore legale, tuttavia, è fondamentale non confonderle con semplici messaggi informativi: **ignorare una comunicazione non significa impedirne gli effetti**.

Avvisi anche su app IO, PEC, email e SMS

Chi utilizza abitualmente lo smartphone potrà gestire le nuove comunicazioni anche attraverso strumenti già conosciuti.

Attivando il relativo servizio sull'**app IO**, sarà possibile ricevere un avviso quando è disponibile una nuova notifica e accedere successivamente al contenuto.

Chi dispone di una PEC registrata nei pubblici elenchi, oppure di un domicilio digitale eletto secondo le modalità previste dalla legge, potrà utilizzare anche questi canali per ricevere le notifiche.

Inoltre, inserendo un indirizzo email o un numero di cellulare sulla piattaforma SEND, si potranno ricevere **avvisi di cortesia tramite email o SMS**.
Questi ultimi servono a segnalare la presenza di una comunicazione, ma non devono essere confusi con l'atto ufficiale.
Per le comunicazioni interessate dal nuovo sistema, anche la Cassetta postale online o mobile dell'INPS potrà mostrare le indicazioni per recuperare il documento.

E chi non ha SPID o non sa utilizzare internet? La carta non scompare del tutto
È probabilmente la domanda più importante per molti pensionati.
Non tutti possiedono uno smartphone, una casella PEC o un'identità digitale. E anche chi dispone di questi strumenti potrebbe incontrare difficoltà nell'utilizzarli.
Per questo motivo, **l'INPS ha previsto un sistema alternativo che continuerà a utilizzare la posta tradizionale**.
Chi non ha attivato un'identità digitale potrà ricevere a casa una comunicazione cartacea tramite raccomandata A/R o raccomandata 890.
La differenza è che la lettera ricevuta potrà contenere le istruzioni per recuperare l'atto vero e proprio, anziché necessariamente tutta la documentazione.
Il pensionato dovrà quindi seguire le indicazioni riportate nell'avviso per ottenere una copia stampata della comunicazione.
In sostanza, non si tratta di un'eliminazione immediata della carta, ma di una diversa organizzazione del servizio che, almeno inizialmente, potrebbe risultare meno intuitiva per alcune persone.

Dove ritirare le lettere INPS se non si usa internet
Per ottenere i documenti cartacei sarà possibile rivolgersi ai **Punti di Ritiro SEND**, appartenenti alla rete RADD, cioè la rete realizzata per aiutare i cittadini che incontrano difficoltà nell'accesso ai servizi digitali.
Si tratta di punti territoriali accreditati, tra cui possono figurare esercizi convenzionati, dove sarà possibile ricevere assistenza e richiedere la stampa degli atti notificati.
Non bisognerà quindi rivolgersi necessariamente a una sede INPS.
Per individuare il punto di ritiro più vicino sarà possibile seguire le istruzioni contenute nell'avviso ricevuto a casa oppure consultare la pagina ufficiale:
https://notifichedigitali.it/punti-di-ritiro
È importante conservare l'avviso cartaceo e verificare le indicazioni riportate, perché contiene le informazioni necessarie per recuperare la comunicazione.

Si potrà delegare un familiare per leggere o ritirare le comunicazioni?
Sì. Questa possibilità potrebbe essere particolarmente utile per i pensionati anziani che preferiscono farsi aiutare da un figlio, da un nipote o da un'altra persona di fiducia.
L'INPS ha previsto due possibilità.
La prima riguarda la **delega digitale**, che potrà essere gestita attraverso il portale SEND seguendo le istruzioni disponibili.
La seconda permette di delegare un'altra persona al ritiro dei documenti presso un punto accreditato della rete RADD.
In questo caso serviranno l'avviso ricevuto, la delega compilata e firmata, il documento d'identità e il codice fiscale della persona delegata, oltre alla documentazione identificativa richiesta del pensionato che conferisce la delega.
In questo modo anche chi non può recarsi personalmente al punto di ritiro potrà ricevere assistenza.

Pensionati con più di 75 anni: per alcuni resta la vecchia procedura
Un'altra precisazione importante riguarda i pensionati più anziani.
Il messaggio INPS stabilisce che, nella fase iniziale, **le comunicazioni di indebito relative alle prestazioni previdenziali e all'assegno o pensione sociale continueranno temporaneamente a essere notificate con modalità tradizionali ai cittadini di età superiore a 75 anni**.
Si tratta di una misura che consente di rendere più graduale il passaggio al nuovo sistema.
Anche le notifiche relative agli indebiti delle prestazioni di invalidità civile saranno introdotte in una seconda fase, comunque prevista nel corso del 2027.
Non è quindi corretto affermare che dal primo gennaio tutti i pensionati, indipendentemente dall'età e dalla prestazione ricevuta, dovranno utilizzare esclusivamente SEND.

Attenzione alle comunicazioni INPS: perché non bisogna ignorarle
Il passaggio alle notifiche digitali comporta anche una maggiore attenzione da parte dei destinatari.
Le comunicazioni relative agli indebiti possono riguardare richieste di restituzione di denaro, solleciti o altri provvedimenti amministrativi che richiedono una verifica.
Ricevere una notifica di questo tipo non significa necessariamente che l'INPS abbia ragione o che la somma richiesta sia effettivamente dovuta. Il cittadino conserva le possibilità di verifica e tutela previste dalla normativa.
È però importante leggere tempestivamente il documento, perché **le notifiche possono produrre effetti giuridici e far decorrere termini anche quando il destinatario non consulta materialmente l'atto**.
Per questo motivo conviene controllare periodicamente i propri recapiti digitali e non trascurare eventuali avvisi cartacei ricevuti a casa.

Un’ultima raccomandazione riguarda le possibili truffe: quando arriva un SMS o un’email che sembra provenire dall’INPS, è preferibile accedere autonomamente ai siti ufficiali, evitando di inserire credenziali o dati bancari attraverso collegamenti sospetti.

Cosa conviene fare prima del 2027

Non è necessario correre ad attivare nuovi servizi soltanto per questa novità, ma può essere utile prepararsi al cambiamento.

Chi possiede SPID o CIE può già prendere confidenza con il portale SEND, verificare i propri recapiti e valutare l’attivazione degli avvisi sull’app IO.

Chi invece preferisce continuare a utilizzare la carta dovrà soprattutto prestare attenzione alle comunicazioni che arriveranno nella cassetta postale e conservare gli eventuali avvisi di ritiro.

Per i pensionati meno autonomi, può essere utile individuare in anticipo una persona di fiducia che possa aiutarli nella consultazione dei documenti.

L’INPS ha annunciato una campagna informativa dedicata per accompagnare i cittadini in questa transizione.

La novità, dunque, non è l’abolizione immediata delle raccomandate, ma **l’avvio di un sistema che renderà sempre più digitale la consegna degli atti ufficiali**. Una trasformazione che promette maggiore rapidità e semplicità, ma che dovrà garantire anche a chi non utilizza internet la possibilità di conoscere e comprendere le comunicazioni ricevute.

Fonte ufficiale: INPS, messaggio n. 3801 del 19 novembre 2026, “Estensione delle notifiche digitali tramite piattaforma SEND agli indebiti derivanti da prestazioni previdenziali, Assegno Sociale e Invalidità Civile”.

Notizia INPS del 20 novembre 2026: **https://www.inps.it/it/it/inps-comunica/notizie/dettaglio-news-page.news.2026.11.piattaforma-send-notifiche-degli-indebiti.html**

Portale ufficiale SEND: https://notifichedigitali.it/