

INPS

Istituto Nazionale della Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Ferrara
Il direttore



ORDINE DEI DOTTORI
COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI
DI FERRARA

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA LA DIREZIONE PROVINCIALE INPS DI FERRARA E L'ORDINE DEI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI DELLA PROVINCIA

- per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra la Sede INPS provinciale e i Dottori Commercialisti ed Esperti contabili, nonché per l'organizzazione degli accessi e la gestione dei presidi di consulenza -

PREMESSA

L'INPS e il Consiglio dell'Ordine dei Commercialisti ed Esperti Contabili (d'ora in poi "Ordine") firmatari del presente Accordo,

considerati

l'esigenza di realizzare soluzioni idonee ad agevolare l'accesso dei Professionisti e delle aziende ai servizi pubblici ed alle informazioni di loro interesse delle PP.AA.;

l'interesse dell'INPS a favorire e rendere più fluida la relazione con gli iscritti e le relative Rappresentanze, per la gestione delle problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro;

1

quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003, in materia di tutela e riservatezza dei dati personali;

preso atto

che l'INPS dispone di un sistema informativo completamente automatizzato per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, tra i quali assume valenza strategica la capacità di fornire i relativi servizi nel punto più fruibile dai propri utenti;

convengono quanto segue

OBIETTIVI:

sviluppo di canali di comunicazione riservati per gli Ordini professionali e i loro iscritti al fine di rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei relativi compiti;

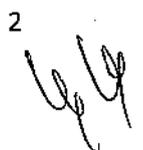
sviluppo della metodologia telematica, attraverso la promozione verso gli iscritti dell'uso corretto di canali di comunicazione concordati, nelle more della piena implementazione della cd. Comunicazione Bidirezionale in tutte le tipologie dei Cassetti previdenziali;

progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;

collaborazione per la realizzazione di attività formative e informative, volte ad un reciproco approccio di miglioramento delle relazioni e delle attività istituzionali.

A tal fine, la Direzione provinciale INPS di Ferrara e l'Ordine concordano i seguenti



²


IMPEGNI

- rispetto di quanto previsto nell'allegato 1, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto";
- l'impegno da parte dell'Ordine a favorire presso i professionisti e le aziende la diffusione del contenuto dell'allegato 1, con l'obiettivo di assicurare alle stesse un nuovo sistema che razionalizza e semplifica i rapporti comunicativi con le strutture, riducendo i tempi di risposta;
- l'impegno della Direzione provinciale a fungere da interfaccia dell'Ordine per la soluzione delle problematiche normative;
- l'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti;

MODALITA'

PRESENTAZIONE DOMANDE

Considerato che, ai sensi della L. 122/2010, l'INPS ha telematizzato in via ESCLUSIVA una serie di domande di servizio (Circ. 169/10, 110/11, 48/12, oltre a vari messaggi di aggiornamento), rilasciando apposite procedure di trasmissione e gestione, **la presentazione di tali domande è possibile solo in via telematica accedendo al sito www.inps.it - servizi online.**

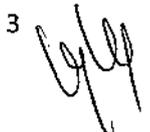
Le domande di servizio non telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC all'indirizzo PEC della Direzione provinciale di Ferrara (direzione.provinciale.ferrara@postacert.inps.gov.it - in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda).

Le Parti concordano che **in caso di invio con email non certificata, l'istanza NON sarà gestita in quanto priva di protocollo.**

COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Per le Aziende con dipendenti, la Comunicazione Bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con la Sede INPS di Ferrara (e in generale con l'INPS), per:



3 

Comunicazioni;

Invio documentazione;

Richieste di informazioni e chiarimenti;

Solleciti.

Lo strumento della comunicazione bidirezionale è utilizzabile anche per le **Aziende Agricole** e per le **Aziende dello Sport e dello Spettacolo, per artigiani e commercianti e per i committenti e professionisti iscritti alla gestione separata.**

Per questioni e problematiche più complesse, non ricomprese tra gli oggetti del cassetto previdenziale è utilizzabile l'e-mail istituzionale.

Per quanto riguarda invece la **Gestione Lavoratori Domestici, l'E-MAIL Istituzionale rimane lo strumento esclusivo** di comunicazione elettronica con l'INPS per:

Comunicazioni;

Invio documentazione;

Richieste di informazioni e chiarimenti;

Solleciti.

Il contribuente o l'intermediario - in ragione della competenza territoriale - invierà una email **esclusivamente** alle caselle istituzionali dedicate:

GestioneCredito.Ferrara@inps.it

AnagraficaFlussi.Ferrara@inps.it

e solo per i DURC (e tutte le relative tematiche) la seguente casella:

preavvisodiaccertamento.ferrara@inps.it

 4

Ogni altra comunicazione inviata a e-mail istituzionali diverse da quelle concordate o a e-mail personali, **non sarà presa in carico e quindi non avrà alcun seguito.**

TEMPISTICA

Dal rispetto degli accordi sottoscritti consegue il reciproco impegno di risposte in tempi certi; si stabilisce pertanto **che la risposta dovrà pervenire in un termine non superiore a 10 giorni lavorativi.**

Nell'ipotesi che la risposta dell'INPS tardi o non sia ritenuta esaustiva, il Professionista (Commercialista o Esperto contabile), indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della E-mail, invierà un sollecito al responsabile dell'Agenda dei Flussi Contributivi (roberto.musacci@inps.it) esponendo le proprie ragioni, mettendo per conoscenza **il Direttore provinciale (massimo.formichella@inps.it)**; **decorsi ulteriori 7 giorni lavorativi** senza esito, il Professionista interesserà l'Ordine provinciale che segnalerà il caso alla Direzione regionale per le opportune iniziative.

Nel caso in cui tardi la risposta del Professionista, l'INPS invierà un sollecito. Decorsi ulteriori 10 giorni lavorativi senza esito, il Direttore provinciale segnalerà il caso alla e-mail istituzionale dell'Ordine provinciale (info@odcec.fe.it) e, per conoscenza, al Presidente del CODER e alla Direzione regionale.

Le segnalazioni ai livelli superiori non potranno essere gestite in mancanza dei dati analitici per individuare la comunicazione inevasa.

CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARI INPS

L'Agenda Appuntamenti è lo strumento da utilizzare in via ordinaria per le questioni che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS e presuppongono una questione nuova, complessa, irrisolta, tale da poter essere affrontata solo di persona.

Se, sulla base delle informazioni indicate, la problematica potrà essere evasa in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento, l'esito sarà comunicato al



5 

richiedente, al numero di cellulare, indirizzo e-mail, o PEC comunicati, e l'appuntamento sarà annullato.

Il singolo appuntamento dovrà essere fissato al massimo entro 10 giorni dalla richiesta.

CONTATTI TELEFONICI E PROBLEMATICHE URGENTI

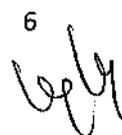
La Sede INPS di Ferrara e l'Ordine si impegnano ad utilizzare il contatto telefonico solo in via residuale e per casi del tutto eccezionali, cioè quelli non gestibili con l'ordinaria tempistica del Cassetto Bidirezionale e/o Posta istituzionale; a tal fine la Direzione provinciale mette a disposizione un numero dedicato per il contatto diretto con gli operatori (che per la Sede di Ferrara è il seguente: 0532-292344 – tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 11:00); in caso di impossibilità a fornire risposta immediata un operatore INPS competente sulla problematica esposta ricontatterà il consulente entro la successiva giornata lavorativa.

Per casistiche particolari non gestibili con i tempi ordinari di fissazione dell'appuntamento tramite Agenda, la richiesta di appuntamento urgente dovrà essere inoltrata a mezzo email al Responsabile della competente U.O. e, per conoscenza, al responsabile dell'agenzia dei Flussi Contributivi, che dovranno garantirne l'effettuazione entro la successiva giornata lavorativa.

La Sede INPS di Ferrara monitorerà l'utilizzo dei canali "urgenti" e segnalerà eventuali "anomalie" al referente dell'Ordine professionale.

ASSISTENZA TECNICA E NORMATIVA

La riorganizzazione del servizio di informazione e consulenza dell'INPS ha comportato la costituzione presso le Direzioni regionali dei Centri regionali di informazione e consulenza (CRIC) e dei Gruppi di assistenza informatica (GAI) con il compito di soddisfare i quesiti di complessità elevata per i quali sia necessaria una maggior competenza specialistica, sia in materia normativa che per l'utilizzo delle procedure di comunicazione/trasmisione telematica.



Eventuali problematiche informatiche potranno essere segnalate a cura dell'Ordine, tramite il CODER alla casella di posta istituzionale dedicata:

AssistenzaInformatica.EmiliaRomagna@inps.it

I quesiti su problematiche normative dovranno essere **formulati dall'Ordine provinciale** (e non dai singoli professionisti) alla Direzione provinciale, utilizzando la casella di posta elettronica istituzionale direzionale: direzione.ferrara@inps.it.

Eventuali richieste di singoli professionisti non saranno gestite.

La Sede INPS di Ferrara si impegna a **rispondere entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta**. Se la problematica non può trovare risposta in ambito provinciale ma va demandata alla Direzione regionale, la relativa comunicazione all'Ordine provinciale verrà effettuata dalla Direzione provinciale entro 7 giorni lavorativi dal quesito.

La Direzione Regionale si impegna a rispondere **entro 7 giorni lavorativi** dal ricevimento del quesito da parte della Direzione provinciale di Ferrara, la quale ne darà riscontro all'Ordine provinciale entro la successiva giornata lavorativa.

Il CODER si impegna a filtrare i quesiti normativi degli Ordini provinciali, valutando se sottoporli alla Direzione regionale e indirizzandoli alle seguenti caselle di posta istituzionale:

ConsulenzaFlussiContributivi.EmiliaRomagna@inps.it;

RelazioniIstituzionali.EmiliaRomagna@inps.it.

L'INPS regionale si impegna a rispondere **entro 10 giorni** dalla richiesta.

Nel caso di mancata risposta da parte dell'INPS, il CODER potrà fare una segnalazione alla casella: direzione.emiliaromagna@inps.it, indicando nell'oggetto della email "Sollecito a precedente richiesta di...".

FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavoro, l'INPS e l'Ordine concordano sulla necessità di prevedere **iniziative di formazione** che consentano lo **scambio reciproco** di informazioni e conoscenza sulle prassi operative, sulle procedure utilizzate e per l'aggiornamento normativo.

L'INPS e l'Ordine inoltre riconoscono la necessità di un aggiornamento congiunto sull'applicazione e sugli effetti delle novità normative che coinvolgono l'attività di competenza dei soggetti intermediari.

In occasione degli incontri del tavolo tecnico provinciale saranno specificati gli argomenti da trattare.

La Direzione provinciale INPS, nei casi ritenuti rilevanti segnalerà tempestivamente, a integrazione delle comunicazioni istituzionalmente rese note dalla Direzione Generale INPS sul sito istituzionale, tutte le innovazioni, circolari e messaggi ritenuti di interesse diretto dei professionisti rappresentati dall'Ordine.

TAVOLO TECNICO PROVINCIALE

Al fine di monitorare il rispetto degli impegni assunti nonché approfondire particolari tematiche di carattere tecnico-normativo, sono previsti periodici incontri tra le Parti con cadenza semestrale, fermo restando la possibilità di richiedere ulteriori incontri qualora una delle parti sottoscrittrici del presente accordo ne avverta la necessità specificandone il motivo.

Le Parti si impegnano, in occasione dei suddetti incontri, a esaminare iniziative sviluppate sul territorio che facilitano i rapporti e migliorano il servizio complessivo offerto all'utenza esterna. Tali soluzioni migliorative saranno tradotte in direttive e istruzioni operative da applicarsi sull'intero territorio regionale.

Le Parti concordano inoltre la segnalazione reciproca di comportamenti difformi a quanto stabilito nei citati incontri e nei tavoli tecnici impegnandosi a operare con immediatezza per rimuoverli.



CONTRASTO ALL'ABUSIVISMO

In considerazione dell'importanza di garantire il pieno rispetto delle normative e della legalità, l'INPS si impegna a verificare le credenziali dei soggetti abilitati per evitare il fenomeno dell'"abusivismo".

A tal fine si concorda che sono abilitati a svolgere attività presso l'INPS:

- i professionisti muniti di tesserino rilasciato dall'Ordine;
- i dipendenti dello Studio limitatamente all'effettuazione dei compiti esecutivi inerenti all'attività professionale;
- i tirocinanti formalmente incardinati nello Studio, sotto la diretta supervisione del professionista.

Ai fini dell'accesso all'INPS, il titolare dello studio fornirà ai dipendenti ed ai tirocinanti una lettera di accredito redatta secondo il modello all.2
Inps e Ordine dei Professionisti/CODER, nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela e riservatezza dei dati personali, si impegnano a scambiarsi reciprocamente le informazioni utili a contrastare ogni forma di abusivismo.

PROTOCOLLI PROVINCIALI

Il presente protocollo è stipulato sulla base delle indicazioni e delle linee di indirizzo elaborate a livello regionale a seguito della sottoscrizione di apposito protocollo intercorso tra la Direzione regionale INPS e il CODER; i termini previsti nel Protocollo di livello regionale in nessun caso potranno essere derogati a livello provinciale.

Tutela della Privacy

I sottoscrittori del presente protocollo si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite durante l'esecuzione del presente accordo, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli contenuti nel presente protocollo d'intesa; essi, inoltre, assumono tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto dei D.Lgs. 196/2003 attuando, in particolare, le necessarie iniziative a tutela per garantire la massima riservatezza nella fruizione dei servizi resi da INPS.

Durata della collaborazione

Il presente protocollo ha durata sperimentale di due anni dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo la Sede INPS di Ferrara e l'Ordine si impegnano ad effettuare una verifica congiunta, al fine di valutare l'opportunità di proseguire, modificare o interrompere la collaborazione. Tale valutazione e le

conseguenti decisioni circa la prosecuzione o meno della collaborazione sono rimesse alla libera discrezionalità dei soggetti firmatari.

A richiesta di una delle parti il presente protocollo potrà essere integrato o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico.

Resta salva da entrambe le parti la possibilità di chiedere una disdetta nel caso di sopravvenuta impossibilità all'adempimento o per nuove disposizioni normative.

Pubblicità

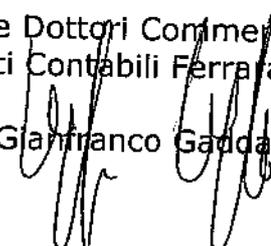
La Sede INPS di Ferrara e l'Ordine effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

Ferrara, 18 ottobre 2017

INPS Provinciale di Ferrara

Dott. Massimo Formichella


Ordine Dottori Commercialisti ed
Esperti Contabili Ferrara

Dott. Gianfranco Gadda


Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto

Con questa nota si dà regolamentazione a livello regionale dei canali di comunicazione attivati e presidiati a partire dal **01/07/2017** e dei tempi di risposta garantiti, a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo:

1. **Presentazione domande di servizio**
2. **Comunicazione elettronica**
3. **Confronto diretto** (Agenda appuntamenti)
4. **Contatti telefonici**

1. PRESENTAZIONE DOMANDE

1.1 Domande Telematizzate -> www.inps.it

Considerato che, ai sensi della L. 122/2010, l'INPS ha telematizzato in via ESCLUSIVA una serie di domande di servizio (circ. 169/10, 110/11, 48/12, vari messaggi di aggiornamento), rilasciando apposite procedure di trasmissione e gestione, **la presentazione di tali domande è possibile solo in via telematica accedendo al sito INPS-> procedure dedicate (Elenco di tutti i servizi oppure Per tipologia utente):**

- Domande di iscrizione, variazione e cancellazione Lavoratori Domestici;
- Domande di rimborso contributi Lavoratori Domestici;
- Domande di dilazione e riduzione sanzioni civili;
- Domande di sospensione e sgravio di cartelle di pagamento;
- Domande di sospensione, annullamento e avvenuto pagamento di avviso di addebito;
- Agevolazioni contributive ex L. 407/90 e L. 223/91;
- Sospensione e sgravio per calamità naturali aziende agricole;
- Cessione crediti da parte di Enti Morali;
- Ricorsi amministrativi;
- Accentramento contributivo/comunicazione unità operativa;
- Agevolazioni contributive L. 191/2009;
- Differimenti contributivi;
- Riduzione contributiva nel settore dell'edilizia, prevista dall'art. 29 del D. L. 244/1995;
- Domande di cassa integrazione;

(per l'elenco completo degli adempimenti, e per gli aggiornamenti, si fa rinvio alla home page www.inps.it, nella sezione "servizi on line").



1.2 Domande non Telematizzate -> Posta Elettronica Certificata (PEC)

Le domande di servizio non ancora telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC all'indirizzo PEC della sede INPS di Ferrara che è il seguente:

direzione.provinciale.ferrara@postacert.inps.gov.it.

In caso di invio con e-mail non certificata l'istanza NON sarà gestita in quanto priva di protocollo.

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

2.1.a Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti

Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, per:

- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

Si ricorda che la funzione "**Comunicazione Bidirezionale**" è situata all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende (allegato 1 del msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

UNIEMENS

→ Confronto DM10 - Emens

→ Note rettifica

→ Regolarizzazione (DM-VIG)

→ Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione

→ Scoperture contributive

→ UniEmens trasmessi

Denunce individuali

→ 770/SA

→ Emens

Posizione aziendale

GF ¹² *cep/ce*

- ↳ Esodi lavoratori prossimi a pensione (l. 92/2012)
- ↳ Estratto conto
- ↳ Inquadramento
- ↳ Variazione Dati Aziendali
- ☐ Fondi Interprof.
 - ↳ Adesione
 - ↳ Vicende societarie (fusioni, scorpori, etc.)
- ☐ Assunzioni agevolate e sgravi
 - ↳ Altre agevolazioni
 - ↳ Apprendistato
 - ↳ Apprendisti senza limiti di età da DS o mobilità
 - ↳ Bonus occupazionale Garanzia Giovani
 - ↳ Durc interno (regolarità contributiva)
 - ↳ Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015
 - ↳ Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014
 - ↳ Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012
 - ↳ L. 223/1991 (assunzione iscritti nelle liste di mobilità)
 - ↳ L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)
 - ↳ L.92/2012 art.2,c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpl)
- ☐ Versamenti (F24)
 - ↳ Compensazione F24
 - ↳ Pagamenti F24
 - ↳ Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi
- ☐ CIGO- CIGS - Solidarietà

JAF

Caly

- ↳ CIGO - CIGS - Solidarietà
- ↳ Requisito occupazionale Cigo
- ↳ Durc (Documento di regolarità contributiva)
- ↳ Recupero del credito
 - ↳ Avvisi bonari
 - ↳ Avvisi di addebito
 - ↳ Cartelle di pagamento
 - ↳ Dilazione amministrativa
 - ↳ Dilazioni su Cartella
 - ↳ Riduzioni sanzioni civili
- ↳ Illeciti Penali
- ↳ Contenzioso amm.vo
- ↳ Ispez. di Vigilanza
- ↳ Verifica Amministrativa
 - ↳ Confronto dei Monti Retributivi (CMR)
 - ↳ Controllo quadro D modello DM 10 (CASCO)
 - ↳ Controllo versamenti TFR
 - ↳ Recupero contributo addizionale CIG (Giasone)
 - ↳ Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)
 - ↳ Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)
- ↳ Non Specificato
- ↳ Oggetti precedenti
 - ↳ Assunzioni agevolate e sgravi
 - ↳ Esposizioni debitorie accertate

GF

lyby

↳	<u>Fondi interprof.</u>
↳	<u>Gestione separata</u>
↳	<u>Posta Ibrida</u>
↳	<u>Regolarità contributiva</u>
↳	<u>Transazioni previdenziali</u>
↳	<u>Certificazioni</u>
↳	<u>Certificazioni di distacco</u>
↳	<u>Certificazioni di malattia</u>
↳	<u>Surroghe</u>
↳	<u>Visite mediche di controllo</u>
↳	<u>Servizi Settore Sport e Spettacolo</u>
↳	<u>Richiesta Variazione Agibilità</u>

Per comunicazioni per le quali gli oggetti predefiniti non trovano attinenza con la comunicazione da inviare, si usa la codifica generica "NON SPECIFICATO".

Si avvisa che l'uso improprio della causale NON SPECIFICATO non consentirà di garantire alcuna risposta in tempi certi.

2.1.b Comunicazione bidirezionale Aziende agricole

Tipologia comunicazione:

- Assunzioni OTI Esonero contributivo per CD/IAP
- GIOV/AGR (DL 91/2014)
- Incentivo ASPI
- Richiesta autorizzazione accentramento contributivo

2.2 Cassetti bidirezionali per Gestioni Artigiani/Commercianti, committenti della gestione separata e professionisti iscritti alla gestione separata.

I cassetti di comunicazione bidirezionale artigiani e commercianti e il cassetto previdenziali per i committenti e liberi professionisti nella gestione separata", sono strumenti esclusivi per la comunicazione elettronica con INPS, per posizione già attive relativamente a:



 15

- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

Il contribuente o l'intermediario – in caso di posizioni ancora *inattive* o *problematiche generali* non riconducibili ad una specifica posizione, in ragione della competenza territoriale - invieranno una email **esclusivamente** alle caselle istituzionali dedicate che saranno individuate negli accordi provinciali.

Nel campo **OGGETTO** della mail andranno indicati necessariamente :

- la gestione previdenziale di cui si tratta;
- il sintetico contenuto della richiesta.

Ogni altra comunicazione inviata in maniera difforme da quanto indicato o a e-mail personali non sarà presa in carico e quindi non avrà risposta.

Il percorso più rapido da seguire per accedere ai tre cassette ora indicati è il seguente: dal sito www.inps.it , prestazioni e servizi , tutti i servizi, seleziona a pag 5 il servizio prescelto fra cassetto previdenziale liberi professionisti, cassetto previdenziale per artigiani e commercianti, cassetto previdenziale per committenti della gestione separata, inserire le credenziali per l'autenticazione

2.3 E- Mail Istituzionale Lavoratori Domestici

Per il Lavoro Domestico la mail istituzionale resta lo **STRUMENTO esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, per:

- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

Il contribuente o l'intermediario – in ragione della competenza territoriale - invierà una email **esclusivamente** alle caselle istituzionali dedicate che saranno individuate negli accordi provinciali.

Nel campo **OGGETTO** della mail andranno indicati:

- il codice fiscale e la denominazione del contribuente;
- la gestione previdenziale associata al contribuente (lavoratori domestici);
- il sintetico contenuto della richiesta.

Ogni altra comunicazione inviata a e-mail istituzionali diverse da quelle concordate o a e-mail personali non sarà presa in carico e quindi non avrà alcun seguito.




2.4 Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità.

- A) Il sistema consentirà il rispetto di un tempo massimo per la **risposta** pari a **10 giorni lavorativi**; in sede di accordi provinciali potranno essere stabiliti tempi più ridotti. Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che l'INPS prende, è fondamentale il rispetto dell'utilizzo dei canali di comunicazione indicati, esponendo con la massima chiarezza i quesiti che si pongono, completi dei riferimenti analitici che consentano l'individuazione del soggetto (matricola e codice fiscale).
- B) Nella caso la risposta tardi o non sia ritenuta esaustiva, il C/EC, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della Email, invierà un sollecito al responsabile dell'Agenzia dei Flussi Contributivi territorialmente competente esponendo le proprie ragioni, mettendo per conoscenza il Direttore provinciale o dirigente delegato; decorsi ulteriori 7 giorni lavorativi senza esito, il C/EC interesserà l'Ordine provinciale che segnalerà il caso alla Direzione Regionale per le opportune iniziative.
- C) Nel caso in cui tardi la risposta del Com/EC, l'Inps invierà un sollecito. Decorsi ulteriori 10 giorni lavorativi senza esito, il Direttore provinciale o il dirigente delegato Inps segnalerà il caso al presidente dell'Ordine provinciale e, per conoscenza, al presidente Coder ed alla Direzione regionale.
- D) Le segnalazioni ai livelli superiori non potranno essere gestite in mancanza dei dati analitici per individuare la comunicazione inevasa.

3. CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARIO INPS

3.1 Agenda Appuntamenti

Come già indicato, la richiesta di informazioni, solleciti, segnalazione di malfunzionamento di programmi va gestita con comunicazione elettronica (possibilmente allegando una videata dell'errore).

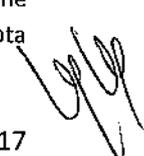
Le questioni che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS presuppongono una questione nuova, complessa, irrisolta, tale da poter essere affrontata **solo di persona**.

L'appuntamento si prenota:

- 1) per le aziende con dipendenti: collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito – all. 1).

Attenzione: il messaggio INPS.HERMES.11/08/2014.0006542 "Attuazione circolare n.36/2014. Adeguamento Cassetto Previdenziale Aziende - "Comunicazione bidirezionale" illustra le nuove modalità per attivare l'appuntamento da Cassetto.

Per prenotare un appuntamento per aziende c/dipendenti sarà **sempre** necessario formulare **prima** un quesito tramite cassetto. Solo se il quesito viene chiuso con una risposta non soddisfacente/non esaustiva oppure se il quesito non viene evaso entro 7 gg, l'azienda o suo intermediario abilitato potrà schiacciare il tasto (prima inibito) "Prenota appuntamento".



a. Attivazione di un appuntamento per singola richiesta/ticket

Selezionando e visualizzando il dettaglio di una richiesta viene messo a disposizione dell'utente il tasto "Prenota Appuntamento" che permette di passare alla sezione di prenotazione di un appuntamento.

Il tasto in questione è, in ogni caso, attivabile esclusivamente per:

- richieste che risultino chiuse con esito negativo. Nello specifico per "esito negativo" si intende una risposta che non viene ritenuta, da parte degli Intermediari, soddisfacente ovvero esaustiva;
- richieste che risultino aperte con giacenza nel sistema superiore a 7 giorni.

Selezionato il tasto "Prenota Appuntamento" ed entrati nella gestione di richiesta dell'appuntamento, l'utente non dovrà più selezionare l'argomento (c.d. tripletta) che verrà, invece, preimpostato automaticamente, in base all'argomento della richiesta.

2) per tutti gli altri contribuenti, in base alla competenza per territorio, scrivendo alla casella indicata nel documento allegato.

Nella fase di prenotazione dell'appuntamento, andrà inserito/comunicato:

- il codice fiscale dell'azienda come "richiedente",
- nel campo "note", tutte le informazioni necessarie per individuare analiticamente il soggetto contribuente a cui è rivolto l'appuntamento (es. codice fiscale, matricola aziendale, ecc.);
- la gestione previdenziale associata al contribuente (es. aziende con dipendenti, agricoltori, autonomi, gestione separata, lavoratori domestici, ecc.);
- **l'oggetto della richiesta** dell'accesso con i dati identificativi dell'atto (es. numero cartella esattoriale, avviso bonario/addebito con periodo e cosa intende richiedere nel merito, ad esempio contestazione, pagamento già effettuato, errore nella notifica, richiesta di dilazione, situazione debitoria, verifica contributiva individuale, ecc.).

Queste informazioni sono indispensabili per la corretta individuazione della problematica da parte dei funzionari INPS che gestiranno l'appuntamento a cui devono prepararsi.

Se, sulla base delle informazioni indicate, la problematica potrà essere evasa in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento, l'esito sarà comunicato al richiedente, al numero di cellulare, indirizzo e-mail, o PEC comunicati, e l'appuntamento annullato.

Per casistiche particolari non gestibili con i tempi ordinari di fissazione dell'appuntamento tramite Agenda Appuntamenti, sarà possibile richiedere un APPUNTAMENTO URGENTE scrivendo alla casella di posta personale del Responsabile dell'Agenzia dei Flussi Contributivi e al Responsabile della U.O. Accertamento-Gestione del Credito e Verifica amministrativa o, secondo la competenza, al Responsabile dell'U.O. Anagrafica e Flussi.

4. CONTATTI TELEFONICI

Per la gestione del tutto residuale di casi eccezionali le sedi INPS metteranno a disposizione un numero dedicato al quale specificare i riferimenti utili per essere richiamati dall'operatore INPS.

All.2

ATTESTAZIONE DEL PROFESSIONISTA

**rilasciata al collaboratore di studio
per l'accesso alle sedi territoriali degli Enti Previdenziali e Assistenziali**

Io sottoscritto/a dott./rag. _____, nato a _____ () il
_____ C.F. _____, con ufficio ubicato in
_____ () Via _____ n. _____, iscritto all'Ordine dei Dottori
Commercialisti e degli Esperti Contabili di _____ al n. _____ dal _____

SONO AD ATTESTARE CHE

il sig./rag./dott. / la sig.ra/rag./dott.ssa _____, nato/a a
_____ () il _____, C.F. _____,
documento di identità _____ n. _____ rilasciato da
_____ con validità fino al _____

svolge la sua attività in qualità di collaboratore del mio studio ed è dal sottoscritto autorizzato/a a
rappresentarmi nei rapporti con gli Enti Previdenziali e Assistenziali per il periodo dal / / al / /
per la gestione delle pratiche riguardanti tutti i clienti dello studio.

_____, li / /

Dott./Rag. _____

Timbro e firma

