

PROTOCOLLO D'INTESA REGIONALE

PREMESSO 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;
- L'INPS si avvale, nell'erogazione dei servizi alle aziende, agli assicurati e ai pensionati, di una serie di dati forniti anche dalle imprese, per il tramite, tra l'altro, dai soggetti riconosciuti e autorizzati dalla Legge 11 gennaio 1979, n. 12, tra cui i Consulenti del Lavoro;
- I Consulenti del Lavoro hanno dimostrato negli anni una forte propensione all'uso degli strumenti telematici, quale metodologia di comunicazione celere, che riduce i margini di errore e i tempi;
- Entrambe le parti riconoscono la necessità di realizzare soluzioni idonee ad agevolare l'accesso dei soggetti riconosciuti e autorizzati dalla Legge 11 gennaio 1979, n. 12 ai servizi pubblici e alle informazioni di loro interesse in possesso delle PP.AA., temperata con l'interesse dell'Inps a favorire e rendere più fluida la relazione con gli iscritti e le relative Rappresentanze, per la gestione di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria;
- l'intento della collaborazione tra l'INPS e l'Ordine professionale dei Consulenti del Lavoro è finalizzato a produrre un miglioramento nella qualità dei servizi offerti dall'Istituto e un più completo e proficuo servizio professionale agli utenti;

CONSIDERATO CHE

- la Legge 11 gennaio 1979, n. 12 e la direttiva CEE n.84/253 riconoscono ai professionisti, nello svolgimento delle loro funzioni, un ruolo dinamico e sociale nell'adempimento degli obblighi dei contribuenti;
- l'evoluzione normativa, le nuove procedure informatiche e il nuovo ruolo di coordinamento e governo delle strutture territoriali da parte della Direzione regionale del Veneto richiedono una sempre più stretta e diretta collaborazione a livello regionale tra l'INPS e gli intermediari delegati dalle aziende e dai contribuenti in genere;
- appare opportuno rafforzare, in piena sinergia operativa, la costante e attenta vigilanza, tesa a debellare fenomeni di abusivismo professionale nei confronti di soggetti non legittimati dalla L. 12/79;

VISTI

- la legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni;
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali" – GDPR 2016 – 679;
- le circolari INPS e la vigente normativa interna dell'Istituto in materia di "soggetti abilitati alla cura degli adempimenti in materia di lavoro, ivi compresa la trasmissione telematica della documentazione previdenziale";

TRA
La Direzione regionale INPS del VENETO
E
I Presidenti degli Ordini professionali dei Consulenti del Lavoro del VENETO

SI CONVIENE

ART.1

INPS e i Consulenti del Lavoro

Le Parti, riconoscendo il reciproco ruolo istituzionale e professionale, si impegnano a istituire una reciproca collaborazione che favorisca, nelle diverse realtà provinciali della Regione Veneto, il costante presidio delle istanze e delle esigenze che maturano nel rispettivo ambito territoriale di riferimento e la creazione di sinergie tese al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei rispettivi servizi.

ART.2

Canali di comunicazione

I canali di comunicazione sono telematici e presenti sul portale www.inps.it:

1. Comunicazione bidirezionale, accessibile tramite le credenziali rilasciate dall'Inps ai professionisti, che consente all'Amministrazione di dialogare con gli intermediari attraverso un unico canale informatico privilegiato, con conseguenti risparmi di tempo e risorse e con la certezza di assicurare un servizio qualitativamente adeguato, finalizzato anche alla storicizzazione e la tracciabilità delle comunicazioni.

Il predetto canale riguarda: il Cassetto bidirezionale aziende con dipendenti, il Cassetto previdenziale artigiani e commercianti, il Cassetto previdenziale per Committenti della Gestione Separata, il Cassetto previdenziale per Liberi Professionisti della Gestione Separata, Cassetto per i Datori di Lavoro Domestici, il Cassetto delle Aziende Agricole e il Cassetto degli Enti Gestione Pubblica.

Lo strumento ed il suo utilizzo comporta un notevole risparmio di tempo nella comunicazione con l'Istituto, eliminando il rischio che le richieste non possano essere trattate per mancanza degli elementi necessari all'identificazione dell'Azienda e della relativa problematica;

2. Gestione consulenza, quale strumento per la trattazione dei casi più complessi o di questioni nuove e irrisolte, in modo da consentire una preventiva istruttoria degli stessi, così che il successivo contatto con l'utente avvenga sulla scorta di elementi già consolidati, a vantaggio della completezza e tempestività della risposta.

Lo strumento è accessibile da "Cassetto previdenziale del contribuente", per tutte le aziende già in possesso di matricola per il versamento dei contributi ai lavoratori dipendenti.

Per problematiche di particolare complessità, relative alla Gestione Separata è possibile l'accensione di un appuntamento direttamente in sede tramite la gestione consulenza e, per i lavoratori autonomi, utilizzando la funzionalità agenda appuntamenti del Cassetto Previdenziale Artigiani e Commercianti;

3. Sito internet www.inps.it, per la ricerca di circolari e messaggi Inps ed il prelievo di modulistica.

Le Parti riconoscono il ruolo centrale e strategico del canale telematico, che ha trovato pieno riconoscimento legislativo, divenendo esclusivo ed obbligatorio per l'avvio, l'istruttoria e la definizione dei procedimenti di erogazione delle prestazioni e dei servizi.

L'utilizzo degli strumenti informatici e telematici istituzionali a disposizione degli iscritti dell'Ordine rappresenta l'ordinaria modalità di interlocuzione tra INPS e i Consulenti del Lavoro.

ART.3

Impegni della Direzione Regionale INPS

La Direzione Regionale INPS del Veneto si impegna:

1. a monitorare e verificare il rispetto della prescritta tempistica nella trattazione delle pratiche da parte delle strutture territoriali di propria competenza
2. A fornire una costante informativa su problematiche ricorrenti di carattere generale, per ciò che attiene ai processi sperimentali organizzativi dell'Istituto che possano, direttamente o indirettamente, influire sulla quotidiana operatività degli Iscritti all'Ordine;
3. In considerazione dell'importanza di assicurare il pieno rispetto delle normative e della legalità, al fine di scongiurare il fenomeno dell'abusivismo professionale, l'Inps si impegna - secondo gli accordi nazionali vigenti - a verificare le credenziali dei soggetti abilitati ed a sospendere o revocare prontamente le credenziali medesime ai Consulenti del Lavoro sospesi o radiati, e, pertanto, non titolati ad averne possesso.
4. Il rispetto degli impegni contenuti nell'Allegato 1, parte integrante del presente Accordo, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei canali di presentazione delle istanze di Servizio, Comunicazione e Confronto diretto";

ART.4

Impegni dell'Ordine

I Consigli provinciali degli Ordini dei Consulenti del Lavoro del Veneto si impegnano a promuovere il presente protocollo d'intesa e il rispetto degli impegni contenuti nell'Allegato 1, parte integrante dello stesso, avente ad oggetto il nuovo "*Sistema dei canali di presentazione delle istanze di servizio, comunicazione e confronto diretto*" ed a vigilare affinché i Consulenti del Lavoro si relazionino con l'Istituto nel rispetto di quanto convenuto e in particolare:

1. Ad utilizzare i canali telematici di comunicazione con l'Istituto indicati nel precedente art.2, ad esclusione delle richieste di approfondimento di questioni di carattere normativo (quesiti di ordine generale), che saranno esaminate in puntuali momenti di condivisione (Tavolo Tecnico, seminari, momenti di formazione ecc.).
2. Ad inserire i propri dati (e-mail, PEC, telefono e fax) nel Cassetto Previdenziale Aziende DM, all'atto dell'iscrizione/variazione riferita a lavoratore Autonomo e nel Cassetto Previdenziale Artigiani e Commercianti, Cassetto Gestione Separata, con delega diretta al Consulente del Lavoro autorizzato dal soggetto contribuente fino a revoca;
3. A fare opera di sensibilizzazione dei propri iscritti, affinché sia prestata la massima attenzione all'esattezza, formale e sostanziale, dei dati UniEmens in fase di trasmissione all'Inps, avuto riguardo soprattutto a che i codici fiscali relativi ai lavoratori siano esclusivamente quelli validati dall'Agenzia delle Entrate, elemento imprescindibile ai fini del corretto aggiornamento del conto assicurativo individuale e che siano correttamente presenti gli eventuali codici di sgravio;
4. Ad informare sull'obbligo di compilare la delega all'intermediario utilizzando l'applicativo di gestione deleghe, resa disponibile sul sito INTERNET dell'Istituto, nella sezione "servizi per le aziende e i consulenti". La delega, stampata e sottoscritta dal delegante, dovrà essere custodita presso lo studio del Consulente del Lavoro unitamente alla fotocopia di un documento di identità del delegante per essere esibita a richiesta dell'Istituto;
5. A non richiedere informazioni che risultino accessibili attraverso la consultazione degli archivi che l'Istituto mette a disposizione;
6. A fornire riscontro alle richieste che pervengono dall'Inps tramite i previsti canali telematici di comunicazione entro i medesimi termini indicati nell'Allegato 1, per le diverse



materie, ovvero entro il diverso termine previsto dalle circolari o messaggi relativi allo specifico oggetto trattato.

ART.5

Lotta all'abusivismo professionale

1. Le Parti danno atto che costituisce interesse dell'istituto e degli utenti lo svolgimento della professione a mezzo dei soggetti legittimati, ai sensi della Legge 11 gennaio 1979, n. 12;
2. Le Parti si impegnano reciprocamente a scambiarsi ogni utile informazione e ad evidenziare e contrastare le attività, svolte anche tramite mezzi telematici, di procacciatori e soggetti non autorizzati all'esercizio dell'attività di cui alla Legge 11 gennaio 1979, n. 12. In particolare, l'Istituto segnalerà prontamente i casi di possibile esercizio abusivo della professione all'Ispettorato Territoriale del Lavoro e all'Ordine. Le parti si impegnano a organizzare incontri semestrali sull'argomento.

ART.6

Tavolo Tecnico INPS/ Consulenti del Lavoro

1. Considerato quanto previsto negli articoli precedenti e ritenuta la necessità di una verifica costante del rispetto del presente accordo, si prevede la costituzione di un Tavolo tecnico tra la Direzione regionale INPS e i Consulenti del Lavoro, che si riunisce, in linea di massima, con cadenza semestrale, ferma restando la possibilità di ulteriori incontri, qualora una delle Parti ne ravvisi la necessità.

2. Il Tavolo tecnico provvede:

- alla verifica dell'applicazione del presente accordo;
- ad esaminare problematiche, di comune interesse, che richiedono un approfondimento congiunto volto alla semplificazione dei procedimenti e all'individuazione di possibili soluzioni condivise;
- a valutare la necessità di provvedere all'organizzazione di iniziative formative/seminariali congiunte, su tematiche di comune interesse.

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

ART.7

Durata dell'accordo

Il presente accordo ha validità di due anni dalla data di sottoscrizione e può essere prorogato mezzo scambio di note, salva richiesta di revisione di una o entrambe le parti.

Il presente protocollo, inoltre, potrà essere integrato o modificato, in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico, ovvero in occasione dell'adozione di un apposito Accordo che intervenga a livello degli Organi nazionale o regionale.

ART.8

Tutela Privacy

I sottoscrittori del presente protocollo d'intesa assumono tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i – GDPR 2016 – 679, attuando, in particolare, le necessarie iniziative a tutela per garantire la massima riservatezza nella fruizione dei servizi resi da INPS.

ART. 9

Pubblicità

Le Parti effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

Direzione regionale INPS del Veneto
Il Direttore
Filippo Pagano

I Presidenti degli Ordini dei Consulenti del Lavoro del Veneto
Consigli provinciali di:

Belluno – Lara Bordot

Padova – Stefano Dalla Mutta

Rovigo – Massimo Guidetti

Treviso – Stefano de Vallier

Venezia – Patrizia Gobat

Verona – Lorenzo Mario Sartori

Vicenza – Franco Bastianello

(Handwritten signatures in blue ink)
Stefano Dalla Mutta
Massimo Guidetti
Stefano de Vallier
Patrizia Gobat
Lorenzo Mario Sartori
Franco Bastianello

Sistema dei canali di presentazione delle istanze di servizio, Comunicazione e Confronto diretto

1. PRESENTAZIONE ISTANZE DI SERVIZIO

Istanze Telematizzate – www.inps.it

Considerato che, ai sensi dell'art. 38, comma 5, del DL 31 maggio 2010 n. 78, come convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, della Legge 30 Luglio 2010 n. 122, l'INPS ha telematizzato in via **esclusiva** le **istanze di servizio**, rilasciando le relative procedure di trasmissione e gestione, la presentazione di tali domande è possibile solo in via telematica, accedendo al sito www.inps.it – "Prestazioni e Servizi".

Le principali istanze telematizzate inerenti il soggetto contribuente sono:

- Iscrizione, variazione e cancellazione lavoratori domestici;
- Rimborsi contributi lavoratori domestici;
- Domande di dilazione e riduzione sanzioni civili;
- Istanze di sospensioni e sgravio di cartelle di pagamento;
- Istanze di sospensione, annullamento e avvenuto pagamento di avviso di addebito;
- Sospensione e sgravio per calamità naturali aziende agricole;
- Cessione crediti da parte di Enti Morali;
- Ricorsi amministrativi;
- Accentramento contributivo;
- Agevolazioni contributive;
- Differimenti contributivi;
- Riduzione contributiva nel settore dell'edilizia;
- Domande di cassa integrazione

Per l'elenco completo e per i successivi aggiornamenti, si farà in ogni caso riferimento alla home page www.inps.it, nella sezione " Prestazioni e Servizi ".

Per le modalità di presentazione di tali istanze non è percorribile alcuna via alternativa a quella indicata nelle circolari e nei messaggi di riferimento emanati dall' Istituto.

Domande non telematizzate - Posta Elettronica Certificata (PEC)

1/5.

Esclusivamente per le domande di servizio **non telematizzate**, ovvero **nelle ipotesi in cui la comunicazione debba avere valore legale**, la presentazione da parte dei contribuenti o dei loro intermediari potrà avvenire tramite gli indirizzi PEC di ciascuna struttura provinciale.

La trasmissione dovrà avvenire esclusivamente da un indirizzo di posta elettronica certificata.

Pertanto, qualora l'istanza dovesse essere trasmessa da un indirizzo di posta non certificata, la stessa NON verrà recapitata alla Sede.

L'invio di istanza tramite pec, oltre a dover essere circoscritto ai casi citati, non deve essere replicato su nessun altro canale di comunicazione.

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Canale di comunicazione per Aziende con dipendenti:

Per migliorare il rapporto con gli Utenti (Aziende, Consulenti del Lavoro, Professionisti delegati), l'Inps fornisce il servizio "Cassetto previdenziale del contribuente".

Lo strumento consente agli utenti di consultare i propri dati, più significativi, che sono in possesso dell'Istituto.

Al riguardo si segnala quanto previsto dalla circolare INPS 34/23 avente come oggetto: "*Progetto PNRR n. 48: Piattaforma unica di comunicazione e condivisione per aziende e intermediari. Nuove modalità di abilitazione dei datori di lavoro di dipendenti pubblici e intermediari delegati. Cassetto previdenziale del contribuente. Comunicazione bidirezionale e Agenda appuntamenti*", con particolare riferimento alle novità introdotte riguardo le abilitazioni dei datori di lavoro di dipendenti pubblici e loro intermediari delegati.

Il Cassetto previdenziale consente, altresì, di accedere alle eventuali informazioni relative ai crediti vantati dall'Istituto, domande CIG, note di rettifica, ecc., consentendo all'utente un accesso diretto ed immediato all'intera posizione aziendale.

Per l'area aziende con dipendenti deve essere utilizzato quale strumento **esclusivo** di comunicazione con INPS (comunicazioni, invio documentazione, richieste di chiarimento, solleciti) il canale "**Comunicazione Bidirezionale**", accessibile all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende (msg. 1986 del 28/01/2011), utilizzando dal menù a tendina l'oggetto predefinito, come da elenco che di seguito viene riportato:

COMUNICAZIONI BIDIREZIONALI PER AZIENDE UNIEMENS

Classe	Oggetto	Tempi soglia di definizione (gg.)
Denunce individuali		
	770/SA	15
	Emens	15
UNIEMENS		
	Comunicazione accertamento per regolarizzazione	5
	Comunicazione annullamento denuncia	5
	Comunicazione blocco effetti della denuncia	5
	Convocazione azienda per verifica denuncia	5
	Diffide Proposte Vig	15
	Note rettifica	25
	Regolarizzazione (DM-VIG)	25
	Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione	25
	Scoperture contributive	15
	UniEmens trasmessi	10
	Verifica Denuncia ex L. 335/1995	15
Posizione aziendale		
	Contratto espansione 41 - 5 bis dlgs 148/15	5
	Esodi lavoratori prossimi a pensione (l. 92/2012)	5
	Estratto conto	10
	Inquadramento	10
	Prest. straordinarie Fondi solidarietà Dlgs 148/15	10
	Variazione Dati Aziendali	10
Recupero del credito		
	Avvisi bonari	15
	Avvisi di addebito	15
	Cartelle di pagamento	15
	Dilazione amministrativa	5
	Dilazioni su Avviso di addebito	5
	Riduzioni sanzioni civili	25
Fondi Interprof.		
	Adesione	15
	Vicende societarie (fusioni, scorpori, etc.)	15
Assunzioni agevolate e sgravi		
	Altre agevolazioni	10
	Apprendistato	10
	Apprendisti senza limiti di età da DS o mobilità	10
	Bonus occupazionale Garanzia Giovani	10
	Contributo straordinario Fondo Gas DL 78/2015	10

	Disconoscimento agev. Art.1 c. 1175 (ex Durc int.)	15
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012	10
	L.92/2012 art.2,c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpI)	10
	Az. beneficiaria sgravio art.1 c. 306 L.178/2020	10
	Sgravi art.3 DL 104/20 e art.12 DL 137/2020	10
	Esonero art.1 c. 137 L.234/2021	10
Versamenti (F24)		
	Compensazione F24	15
	Pagamenti F24	15
CIGO- CIGS - Solidarietà		
	CIGD	15
	CIGO	15
	CIGS	15
	FIS	15
	Requisito occupazionale Cigo	15
	SR41 Pagamenti diretti	15
	UniemensCig	10
Durc (Documento di regolarità contributiva)		
	Durc (Documento di regolarità contributiva)	5
Omesso versamento delle ritenute previdenziali		
	Omesso versamento delle ritenute previdenziali	15
	Ordinanza Ingiunzione	10
Contenzioso amm.vo		
	Contenzioso amm.vo	10
Ispez. di Vigilanza		
	Ispez. di Vigilanza	15
Vigilanza Documentale		
	Controllo quadro D modello DM 10 (CASCO)	15
	Controllo versamenti TFR	15
	Recupero contributo addizionale CIG (Giasone)	15
	Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)	15
	Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)	15
	Confronto UNIEMENS UNILAV	10
Certificazioni		
	Certificazioni di distacco	10
Certificazioni di malattia		
	Surroghe	10
	Visite mediche di controllo	10

Servizi Settore Sport e Spettacolo		
	Richiesta Variazione Agibilità	5

COMUNICAZIONI BIDIREZIONALI PER AZIENDE AGRICOLE Messaggio n.004664 del 29/12/2022			
Classe	Oggetto	Tempi soglia di definizione (gg.)	Oggetto DESCRIZIONE
Uniemens			
	Annullamento flusso PosAgri non ancora tariffato	10	Annullamento flusso PosAgri non ancora tariffato
	Regolarizzazione Flussi tardivi - Documentazione	15	Regolarizzazione con Flussi tardivi - Documentazione (ad esempio, OTD trasmessi con flussi tardivi dopo pubblicazione elenco annuale)
Posizione aziendale			
	Iscr.Var.Cess. DL agr. (Den.Az.) - Documentazione	10	Invio Documenti per Iscrizione/Variazione/Cessazione datori di lavoro agricolo (Denuncia Aziendale)
	Iscr. d'ufficio DL agr. (Denuncia Aziendale)	10	Iscrizione d'ufficio datore di lavoro agricolo (Denuncia Aziendale)
	Var.Cess. d'ufficio DL agricolo	10	Sospensione/Variazione/Cessazione d'ufficio datori di lavoro agricolo <u>via pec</u>
	Pos. contr. agr.(CIDA) - info inquadramento	10	Posizione contributiva agricola (CIDA)
Esoneri e benefici contributivi			
	Agevolazioni assunzioni lavoratori	10	Agevolazioni (contatto generico per info Assunzione lavoratori)
	Altre Agevolazioni	10	Agevolazioni (agevolati/incentivi)
Cisoo			
	CISOA	15	CISOA

SS.

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Versamenti (F24)			
	Rimissione F24	5	Rimissione F24 (già presente in domande telematiche)
	Richiesta calcolo somme aggiuntive	10	Richiesta calcolo somme aggiuntive (già presente in domande telematiche: "Regolarizzazione spontanea")
	Comunicazione Pagamento effettuato	10	Comunicazione Pagamento effettuato (già presente in comunicazione bidirezionale)
Durc (Documento Di Regolarità Contributiva)			
	Durc (Documento di regolarità contributiva)	5	Durc (Documento di regolarità contributiva)
Recupero del credito			
	Avviso bonario	15	Avviso bonario (mancato o ritardato pagamento contribuzione ordinaria)
	Accertamento interessi ritardato pag. rate P.A.	5	Accertamento interessi ritardato pagamento rate piano di ammortamento da inviare <u>via pec.</u> (già presente in comunicazioni bidirezionale: "Comunicazioni da rateazione amministrativa (DA SEDE)
	Accertamento d'ufficio	15	Accertamento d'ufficio (es. addebito d'ufficio di somme dovute a titolo di contributi e somme aggiuntive, recupero benefici)(carichi acquisiti d'ufficio in AS 400 ad esempio, conciliazione, vigilanza ispettiva, altri enti, recupero agevolazioni)
	Avviso di Addebito	15	Avviso di Addebito
	Cartelle di pagamento	15	Cartelle di pagamento
	Rateazione – Pagamento prima rata	5	Rateazione – Pagamento prima rata (già presente in comunicazione bidirezionale)
	Rateazione - Comunicazioni varie	5	Rateazione - Comunicazioni varie
	Posizione debitoria	5	Posizione debitoria (contatto generico per info su posizione debitoria)
Omesso versamento ritenute previdenziali			

	Omesso versamento delle ritenute previdenziali	10	Omesso versamento delle ritenute previdenziali (scritti difensivi/pagamenti effettuati)
	Ordinanza ingiunzione	10	Ordinanza ingiunzione (chiarimenti/versamento effettuato/comunicazione pagamento rateizzato)

Non saranno prese in carico e gestite richieste inoltrate con modalità diverse da quelle indicate. Esclusivamente per l'**invio di documentazione relativa al rilascio del DURC** e come richiesto nell'invito a regolarizzare, il riscontro va comunicato mediante l'utilizzo delle caselle istituzionali dedicate.

Canali di comunicazione per Gestioni Artigiani/Commercianti, Agricoli, Gestione separata e Domestici

Analogamente alle aziende con dipendenti, le comunicazioni relative agli iscritti alla Gestione **Artigiani e Commercianti** e alla **Gestione separata** come committenti o liberi professionisti dovranno essere canalizzate sulla **Comunicazione Bidirezionale** ad essi dedicata, reperibile rispettivamente sulle procedure Cassetto Previdenziale per Artigiani e Commercianti, Cassetto Previdenziale per Committenti della Gestione Separata e Cassetto Previdenziale Liberi Professionisti.

Per la previdenza agricola, con particolare riferimento agli autonomi agricoli, fino al completo rilascio di tutte le funzioni di Comunicazione Bidirezionale, dovranno essere utilizzate esclusivamente le caselle di posta istituzionali dedicate, evitando in ogni caso duplicazioni.

Le caselle di posta istituzionale potranno essere utilizzate per comunicazioni, invio documentazione, richieste di informazione, chiarimenti e solleciti per i quali non è ancora presente un corrispondente oggetto nella comunicazione bidirezionale (Messaggio n.004664 del 29/12/2022)

Nel campo OGGETTO della mail andranno indicati:

- Il codice fiscale e la denominazione del contribuente;
- La gestione previdenziale associata al contribuente (es. azienda agricola, CD, IAP)

Il contenuto della richiesta dovrà essere il più possibile dettagliato.

Tempi di risposta garantiti:

a) Fermo restando l'impegno ad evadere le richieste nel termine più celere possibile, la struttura provinciale si impegnerà a garantire i tempi soglia di risposta previsti dall'Istituto, diversificati in relazione all' "oggetto", in funzione della maggiore o minore complessità delle questioni sottese e delle verifiche istruttorie necessarie.

Per tutte le richieste per le quali non è previsto dall'Istituto un tempo soglia di risposta in relazione all'oggetto (es. cassetto artigiani/commercianti, gestione separata), la struttura provinciale si impegnerà a garantire un tempo medio di risposta pari a **dieci giorni lavorativi**.

b) Analogamente, per le richieste che devono essere avanzate via PEC, la struttura provinciale si impegnerà indicativamente al rispetto di un tempo medio per la risposta pari a **dieci giorni lavorativi**.

a) Per garantire effettività e sostenibilità dei termini di riscontro alle istanze, 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 denegata ipotesi che la risposta tardi, indicando gli estremi di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della mail / PEC, si potrà scrivere alla casella istituzionale della Direzione provinciale competente per territorio esponendo le proprie ragioni.

c) La Direzione si farà carico del problema.

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

Sportello di sede

Per quanto riguarda i servizi e le attività di competenza dell'Area Flussi contributivi, in considerazione che le problematiche spesso necessitano di consulenza, è prevista la possibilità di accedere alla sede su appuntamento, secondo il calendario che viene illustrato di seguito nella sezione "Gestione consulenza".

Gestione consulenza

Fermo restando che le comunicazioni con l'Istituto devono avvenire attraverso i canali indicati nella sezione "comunicazione elettronica", esclusivamente per le questioni che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS, perché presuppongono una questione complessa e irrisolta, l'appuntamento si prenota con le seguenti modalità:

- 1) "Contatti - Nuovo Appuntamento", accessibile da "Cassetto previdenziale contribuente", se già in possesso di matricola per il versamento dei contributi per lavoratori dipendenti.
- 2) Nel caso il professionista avesse necessità di fissare un appuntamento per una matricola aziendale non ancora attivata, è necessario richiedere l'appuntamento via mail alle caselle istituzionali dedicate.
- 3) direttamente in sede presso la Reception/URP o contattando il Contact Center al numero verde 803.164 (da numero fisso), oppure al numero 06.164164 (da cellulare, a pagamento)

La richiesta di appuntamento deve contenere tutte le informazioni necessarie per individuare analiticamente il soggetto contribuente, l'oggetto della richiesta, i dati identificativi dell'atto.

Queste informazioni devono consentire una corretta individuazione della problematica da parte dei funzionari INPS che gestiranno l'appuntamento che, si ricorda, è destinato esclusivamente alla soluzione di problematiche specifiche, individuate, che non si è riusciti a risolvere attraverso i canali telematici.

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

