

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Rimini

Ordine dei DOTTORI COMMERCIALISTI e degli ESPERTI CONTABILI
della Circonscrizione del Tribunale di Rimini

Protocollo d'intesa

per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra la Direzione provinciale Inps di Rimini e l'Ordine dei Dottori commercialisti ed Esperti contabili di Rimini

La Direzione provinciale Inps di Rimini e l'ODCEC di Rimini (Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Rimini), 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 in possesso 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 di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro;
- 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;

[Handwritten signatures]

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 e l'ODCEC concordano i seguenti

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'ODCEC 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 Inps a fungere da interfaccia con l'ODCEC 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, 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](http://www.inps.it/servizi).**

Le domande di servizio non telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC al seguente indirizzo: direzione.provinciale.rimini@postacert.inps.gov.it



Le parti concordano che in caso di invio con e-mail 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 INPS, per:

- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione 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 committenti e professionisti iscritti alla gestione separata.

Per questioni e problematiche più complesse, non ricomprese tra gli oggetti del cassetto previdenziale il contribuente o l'intermediario invierà una email **esclusivamente** alle seguenti caselle istituzionali: AnagraficaFlussi.rimini@inps.it

Gestionecredito@rimini@inps.it

Per quanto riguarda invece la **Gestione Lavoratori Domestici**, l'**E-MAIL Istituzionale** (AnagraficaFlussi.rimini@inps.it) rimane lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS per:

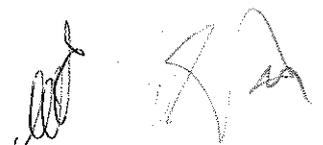
- Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

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, ma che comunque non potranno essere superiori ai 7 giorni lavorativi, fatti salvi i prodotti ricompresi nell'Allegato 4.

Nell'ipotesi che la risposta dell'Inps tardi o non sia ritenuta esaustiva, il Commercialista/Esperto Contabile, 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 5 giorni lavorativi senza esito, il Commercialista/Esperto Contabile interesserà l'Ordine provinciale che segnalerà il caso alla Direzione Regionale per le opportune iniziative.

Nel caso in cui tardi la risposta del Commercialista/Esperto Contabile, l'Inps invierà un sollecito. Decorsi ulteriori 7 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 ORCEC ed 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 richiedente, al numero di cellulare, indirizzo e-mail, o PEC comunicati, e l'appuntamento annullato.

I tempi massimi di fissazione degli appuntamenti non potranno comunque essere superiori a 10 gg. dalla data di richiesta.

CONTATTI TELEFONICI E PROBLEMATICHE URGENTI

La Direzione provinciale Inps e l'ODCEC 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 sede INPS mette a disposizione il numero dedicato 0541.398432 per il contatto diretto con gli operatori; in caso di impossibilità a fornire una 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 mail 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.

Si precisa che le caselle e-mail dei Responsabili sono indicate nell'Allegato 3.

La sede INPS di Rimini monitorerà l'utilizzo dei canali "urgenti" e segnalerà eventuali "anomalie" ai referenti dell'ODCEC di Rimini.

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/trasmissione telematica.

Eventuali problematiche informatiche potranno essere segnalate a cura del ORCEC alla casella di posta istituzionale dedicata

AssistenzaInformatica.EmiliaRomagna@inps.it

I quesiti su problematiche normative dovranno essere formulati e indirizzati dall'Ordine provinciale (e non dai singoli professionisti) alla casella di posta istituzionale della Direzione: direzione.rimini@inps.it

Eventuali richieste di singoli professionisti non saranno gestite.

La Direzione provinciale Inps di Rimini si impegna a rispondere entro 7 gg. 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 deve essere effettuata dalla Direzione Provinciale Inps entro 5 giorni lavorativi dal quesito.

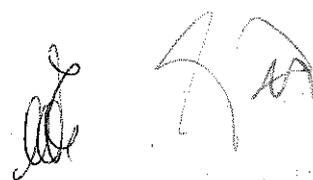
I quesiti su problematiche normative dovranno essere formulati e indirizzati dall'Ordine provinciale (e non dai singoli professionisti) alla casella di posta istituzionale di Direzione: direzione.rimini@inps.it

FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavorazione, la Direzione provinciale e l'ODCEC 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 aggiornamento normativo.

La Direzione provinciale e l'ODCEC 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 di Rimini, 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 dal ODCEC di Rimini.

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 provinciale.

Le parti concordano, inoltre, la segnalazione reciproca di comportamenti difforni 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 l'attività professionale;
- i tirocinanti formalmente incardinati nello Studio, sotto la diretta supervisione del professionista.

Ai fini dell'accesso alla sede Inps, il titolare dello studio fornirà ai dipendenti ed ai tirocinanti una lettera di accredito redatta secondo il modello all.2.

La Direzione provinciale e ODCEC, 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.

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, assumono, inoltre, tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto del 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 Direzione provinciale INPS di Rimini e l'ODCEC di Rimini (Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Rimini) 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 Direzione Provinciale Inps di Rimini e l'ODCEC di Rimini (Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Rimini) effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

Rimini, 19-02-2018

Il Direttore Provinciale INPS
di Rimini
Mattia Vittoria Pennestri

Il Presidente dell'ODCEC
di Rimini

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 dalla data di sottoscrizione del presente Protocollo 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 al seguente indirizzo: direzione.provinciale.rimini@postacert.inps.gov.it (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda).

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 precisa che per le comunicazioni relative ai DURC deve essere utilizzata esclusivamente la casella: preavvisodiaccertamento.reggioemilia@inps.it

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

- Comunicazione annullamento denuncia
- Comunicazione blocco effetti della denuncia
- Confronto DM10 - Emens
- Convocazione azienda per verifica denuncia
- Note rettifica
- Regolarizzazione (DM-VIG)
- Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione
- Scoperture contributive
- UniEmens trasmessi
- Verifica Denuncia ex L. 335/1995

Denunce individuali

- 770/SA
- Emens

Posizione aziendale

- 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 ASpD)
- ☒ ☒ **Versamenti (F24)**
 - Compensazione F24
 - Pagamenti F24
 - Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi
- ☒ ☒ **CIGO- CIGS - Solidarietà**
 - 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
 - Omesso versamento delle ritenute previdenziali
 - Contenzioso amma.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

Handwritten marks and signatures at the bottom left of the page.

- **Fondi interprof.**
- **Gestione separata**
- **Posta Ibrida**
- **Regolarità contributiva**
- **Transazioni previdenziali**
- ☒ ☒ **Certificazioni**
 - **Certificazioni di distacco**
- ☒ ☒ **Certificazioni di malattia**
 - **Surroghe**
 - **Visite mediche di controllo**
- ☒ ☒ **Servizi Settore Sport e Spettacolo**
 - **Richiesta Variazione Agibilità**

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

I casseti di comunicazione bidirezionale artigiani e commercianti e i casseti 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:

- 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: **indicate nell'Allegato 3.**

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 (AnagraficaFlussi.rimini@inps.it) 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 caso di posizioni ancora inattive o problematiche generali non riconducibili ad una specifica posizione, invieranno una email esclusivamente alla casella istituzionale: anagraficaflussi.rimini@inps.it

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 7 giorni lavorativi; fatti salvi i prodotti di cui all'Allegato 4. 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 Commercialista o l'Esperto Contabile, 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 5 giorni lavorativi senza esito, il Commercialista o l'Esperto Contabile interesserà l'Ordine provinciale che segnalerà il caso alla Direzione Regionale per le opportune iniziative.

- C) Nel caso in cui tardi la risposta del Commercialista o dell'Esperto Contabile, l'Inps invierà un sollecito. Decorsi ulteriori 7 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 ORCEC 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 5 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 ai tempi indicati nel paragrafo "TEMPISTICA" del presente Protocollo.

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 alle caselle istituzionali: AnagraficaFlussi.rimini@inps.it e Accertamento.rimini@inps.it.

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, agricoli, 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 gestione dell'appuntamento.

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 tempi ordinari di fissazione dell'appuntamento tramite Agenda è necessario inviare una richiesta via e-mail al Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata e al Responsabile dell'Agenzia dei Flussi contributivi, come da indirizzi di posta elettronica riportati nell'Allegato 3.



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



ALL. 3

Caselle di posta elettronica dei Responsabili:

Responsabile Agenzia dei Flussi contributivi

Responsabile U.O. Accertamento – Gestione del Credito - Verifica amministrativa (dott. Carlo Daniele):
carlo.daniele@inps.it

Responsabile U.O. Anagrafica e Flussi (dott. Ermanno Sargolini): ermanno.sargolini@inps.it

Caselle istituzionali - competenze per prodotto:

AnagraficaFlussi.rimini@inps.it

- Gestione Separata (tutti i prodotti)
- Lavoro domestico (tutti i prodotti)
- Gestione agricoltura (iscr/var/canc aziende agricole e lavoratori autonomi agricoli)
- Gestione Uniemens (variazioni anagrafiche/variazione inquadram. contributivo/ sistemazione Uniemens/autorizz. agevolazioni contributive, ecc.)

Accertamento.rimini@inps.it - Gestionecredito@rimini@inps.it - Verificaamministrativa.rimini@inps.it

Da utilizzare in caso di malfunzionamento dell'applicativo "**Comunicazione Bidirezionale**"

preavisodiaccertamento.rimini@inps.it

DURC

ALL. 4

TEMPI SOGLIA

Classe	Oggetto	Tempi soglia di definizione
UNIEMENS		
	Confronto DML0 - Emens	15
	Note rettifica	25
	Regolarizzazione (DM-VIG)	25
	Regolarizzazione (DM-VIG) -	25
	Scoperture contributive	15
	UniEmens trasmessi	10
	<u>Comunicazione annullamento denuncia</u>	5
	→ <u>Comunicazione blocco effetti della denuncia</u>	5
	→ <u>Convocazione azienda per verifica denuncia</u>	5
	→ <u>Verifica Denuncia ex L. 335/1995</u>	15
Denunce individuali		
	770/SA	15
	Emens	15
Posizione aziendale		
	Esodi lavoratori prossimi a pensione (L. 92/2012)	5
	Estratto conto	10
	Inquadramento	10
	Variazione Dati Aziendali	10
Fondi Interprof.		

	Adezione	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
	Durc interno (regolarità contributiva)	15
	Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015	10
	Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014	10
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012	10
	L. 223/1991 (assunzione iscritti nelle liste di mobilità)	10
	L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)	10
	L.92/2012 art.2,c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpl)	10
Versamenti (F24)		
	Compensazione F24	15
	Pagamenti F24	15
	Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi	15
CIGO- CIGS - Solidarietà		
	CIGO - CIGS - Solidarietà	15
	Requisito occupazionale Cigo	15
Durc (Documento di regolarità contributiva)		
Recupero del credito		
	Avvisi bonari	15
	Avvisi di addebito	15

	Cartelle di pagamento	15
	Dilazione amministrativa	5
	Dilazioni su Cartella	5
	Riduzioni sanzioni civili	25
Illeciti Penali		15
Contenzioso amm.vo		10
Ispez. di Vigilanza		15
Verifica Amministrativa		
	Confronto dei Monti Retributivi (CMR)	15
	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
Non Specificato		ELIMINATO
Oggetti precedenti		
	Assunzioni agevolate e sgravi	
	Esposizioni debitorie accertate	
	Fondi interprof.	
	Gestione separata	
	Posta Ibrida	
	Regolarità contributiva	
	Transazioni previdenziali	
Certificazioni		
	Certificazioni di distacco	10

[Handwritten signature and date]

Certificazioni di malattia		
	Surroghe	10
	Visite mediche di controllo	10
Servizi Settore Sport e Spettacolo		
	Richiesta Variazione Agibilit�	5

