



Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione area metropolitana di Milano



Consulenti del Lavoro

Consiglio Provinciale
dell'Ordine di Milano



A.N.C.L.

Sindacato Unitario
U.P. di Milano

**Allegato 1 al Protocollo sottoscritto tra
Filiale metropolitana di Milano
Ordine provinciale Consulenti del Lavoro
Associazione nazionale Consulenti del Lavoro - U.P. di Milano**

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

Con il presente accordo si dà regolamentazione a livello metropolitano dei canali di comunicazione attivati e presidiati a partire dal 1° gennaio 2018, 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. Tavoli tecnici
5. Impegno ad effettuare segnalazioni

1. PRESENTAZIONE DOMANDE DI SERVIZIO

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 www.inps.it -> Servizi online-> 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;
- Sospensione e sgravio per calamità naturali aziende agricole;
- Cessione crediti da parte di Enti Morali;
- Ricorsi amministrativi;
- Accentramento contributivo;
- 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;
- Agevolazione disabili – richiesta di sgravio

(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 telematizzate (ad es. regolarità contributiva per i liberi professionisti, intervento sostitutivo) andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC ai seguenti indirizzi (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda):

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

direzione.agenziacomplessa.milanocentro@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplessa.milanonord@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplessa.milanosud@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplessa.milanoest@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplessa.milanosestosangiovanni@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplessa.legnano@postacert.inps.gov.it

Evitare l'invio da e-mail non certificata perché l'istanza NON sarà gestita

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

La comunicazione elettronica rappresenta lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con l'INPS, Direzione provinciale area metropolitana di Milano e le sue Agenzie per:

Comunicazioni

Invio documentazione

Richieste di informazione e chiarimenti che devono essere formulate in modo puntuale e articolato, prevedendo la soluzione prospettata dal Consulente del Lavoro.

La comunicazione elettronica è così articolata:

- Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti
- Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata
- Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti
- Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Laddove la comunicazione riguardi argomenti non previsti nel titolario delle Comunicazioni bidirezionali (al riguardo si rinvia all'allegato) si potrà, in via assolutamente residuale, utilizzare le seguenti caselle e-mail, in funzione della competenza territoriale INPS:

Direzione.milano@inps.it

Direzione.milanonord@inps.it

Direzione.milanocentro@inps.it

Direzione.milanosud@inps.it

Direzione.milanoest@inps.it

Direzione.legnano@inps.it

Direzione.milanosestosangiovanni@inps.it

L'uso improprio delle causali NON SPECIFICATO e "altro" non consentiranno di garantire una risposta.

Inoltre, fino al completamento del rilascio delle funzioni di telematizzazione per la comunicazione bidirezionale dei cassetti relativamente alle gestioni previdenziali di seguito indicate, si potranno utilizzare le caselle e-mail così come specificate:

Gestione Agricola -> DatoriLavoroAgricoli.milano@inps.it

Gestione dipendenti pubblici -> Direzione.milano@inps.it

Gestione lavoratori dello spettacolo e dello sport -> Direzione.milano@inps.it

Datori di lavoro domestico ->

Direzione.milano@inps.it

Direzione.milanonord@inps.it

Direzione.milanocentro@inps.it

Direzione.milanosud@inps.it

Direzione.milanoest@inps.it

Direzione.legnano@inps.it

Direzione.milanosestosangiovanni@inps.it

Nel campo OGGETTO delle e-mail andranno SEMPRE e IN OGNI CASO indicati:

- il codice fiscale del contribuente;
- la gestione previdenziale associata al contribuente (es. lavoratori domestici);
- il sintetico contenuto della richiesta (es. sollecito rimborso, contestazione avviso bonario, ecc.).

Per comunicazioni/regolarizzazioni afferenti al DURC utilizzare esclusivamente la casella di posta elettronica istituzionale: preavvisodiaccertamento.nomesede@inps.it (nome sede=sede di competenza dell'azienda) indicando nell'oggetto il codice fiscale del richiedente (azienda o lavoratore autonomo).

Non saranno prese in considerazione richieste inviate tramite diverso canale di comunicazione.

Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità.

A) Il sistema consentirà il rispetto di un tempo massimo per la risposta/presa in carico pari a sette giorni lavorativi. Nel caso di cassetti aventi ad oggetto "Durc" la Filiale si impegna a garantire un tempo di risposta di 5 gg lavorativi. Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che la Direzione 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 denegata ipotesi che la risposta tardi l'intermediario potrà inviare un sollecito alle caselle dei responsabili delle Agenzie complesse / flussi, indicando il codice fiscale e ogni altro estremo utile di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, alle seguenti mail:

1. Gherardo.chiancone@inps.it (Milano)
2. Salvatore.merra@inps.it (Milano Est)
3. Salvatore.vilardi@inps.it (Milano Sesto San Giovanni)
4. Giusep.carbone@inps.it (Milano Nord)
5. Adelegemma.boscia@inps.it (Milano Sud)
6. Antonio.cirnelli@inps.it (Legnano e Milano Centro)

C) Nell'ipotesi di mancata risposta, l'azienda attiverà l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) scrivendo dettagliatamente a urp.milano@inps.it, e per conoscenza a camilla.cosi@inps.it, Dirigente dell'area manageriale "Customer Care" della Filiale metropolitana, allegando copia dei cassetti inevasi.

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

E) L'intero processo comunicativo va definito entro 20 giorni lavorativi dalla data di primo contatto.

F) L'intermediario, nel rispetto del principio di reciprocità, si impegna a fornire risposta, entro sette giorni lavorativi, alle richieste da parte dell'Istituto di integrazione documentazione, quietanze di pagamento, nuove trasmissioni, eventuali precisazioni e chiarimenti ecc...";

G) L'Istituto segnalerà all'ordine dei consulenti eventuali ritardi od omissioni ripetute ed ingiustificate alle richieste inviate dagli uffici ai Consulenti e come conseguenza, per questi professionisti, non saranno più garantiti i tempi certi di risposta ai sensi del presente protocollo.

H) Eventuali istanze di riesame a provvedimenti di diniego emessi dagli uffici dovranno essere inviate esclusivamente tramite cassetto bidirezionale.

I) **GESTIONE DELLA CASELLA PREAVVISO DI ACCERTAMENTO:** Al fine di garantire sempre un migliore servizio la direzione di Milano si impegna ad inviare il preavviso di accertamento entro 3 gg dalla data di rilascio del Durc negativo e successivamente a dare risposta al riscontro inviato dal consulente, sia tramite cassetto che tramite PEC, entro i successivi 5 gg. Si stabilisce che il riscontro del consulente dovrà comunque contenere i seguenti elementi per poter essere gestita nei tempi previsti: a) il CF dell'azienda nell'oggetto; b) una sintetica spiegazione degli elementi di fatto che possono portare alla soluzione della problematica; c) l'allegazione di tutti gli elementi a prova di quanto dedotto nella comunicazione (ricevute di pagamento, ricevuta di accettazione di dilazioni presso l'agente di riscossione).

NON saranno utilizzate e-mail istituzionali diverse da quelle indicate nel presente accordo o e-mail personali

3. CONFRONTO DIRETTO CON INPS

3.1 Agenda Appuntamenti

Come già indicato, la richiesta di informazioni, solleciti, segnalazione di malfunzionamento di programmi va gestita con comunicazione elettronica.

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

Il corretto utilizzo dell'Agenda Appuntamenti richiede l'indicazione nel dettaglio della questione da discutere. Non può essere richiesta la presenza fisica di un determinato funzionario.

Si fa presente che per le aziende con dipendenti esiste la possibilità di prenotare un appuntamento collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito – all. 1).

Sulla base delle informazioni indicate, se 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.

L'APPUNTAMENTO PRESSO L'ORDINE DEI CONSULENTI AVVERRÀ IN MODALITÀ REMOTA E TELEMATICA CON L'UTILIZZO DELL'APPLICATIVO SKYPE (O ALTRA MODALITÀ) SU SEGNALE DELL'ORDINE DEI CONSULENTI, AL QUALE L'APPUNTAMENTO DOVRÀ ESSERE RICHiesto.

3.2 Gruppo Facebook

La direzione INPS di Milano ritiene strategico sviluppare nuove modalità di comunicazione per meglio interagire con i consulenti del lavoro attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi e dei nuovi canali Social.

A tal fine l'INPS di Milano ha attivato un nuovo gruppo di lavoro su Facebook denominato "INPS Milano con i Consulenti" a cui è possibile iscriversi a seguito di semplice richiesta inviata all'ordine. Lo stesso si impegna a comunicare gli elenchi dei consulenti che intendono iscriversi con la mail di riferimento.

4. TAVOLI TECNICI

Si prevede la possibilità di istituire tavoli tecnici sulle materie di volta in volta valutate di interesse congiunto, come per esempio, la gestione uniemens aziende con dipendenti, sport e spettacolo, dipendenti pubblici, la gestione separata, la gestione artigiani e commercianti o le agevolazioni contributive

5. IMPEGNO AD EFFETTUARE SEGNALAZIONI

La Filiale Metropolitana di Milano si impegna a comunicare con tempestività, non appena ne venga a conoscenza, qualsiasi disservizio di carattere informatico e/o logistico, affinché l'Ordine Provinciale dei Consulenti del Lavoro di Milano e l'A.N.C.L. U.P. di Milano possano avvisare con la stessa tempestività i propri iscritti

Restano valide tutte le precedenti disposizioni non contrastanti il presente impegno.

Tullio Ferretti

Direttore Filiale metropolitana

Potito Di Nunzio

Presidente Ordine provinciale Consulenti del Lavoro

Alessandro Graziano

Presidente Associazione nazionale Consulenti del Lavoro - U.P. di Milano

Milano, 10 aprile 2018

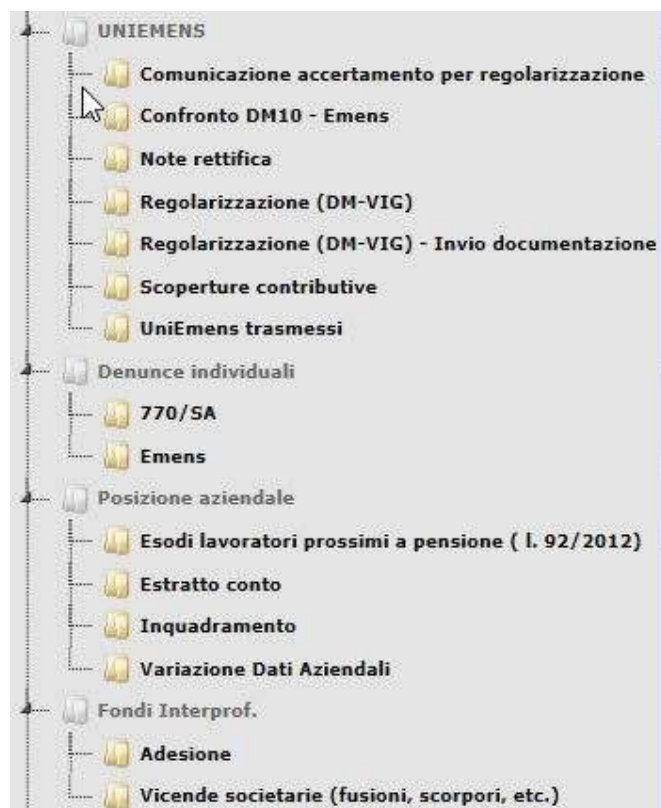
ADDENDUM ALL'ALLEGATO

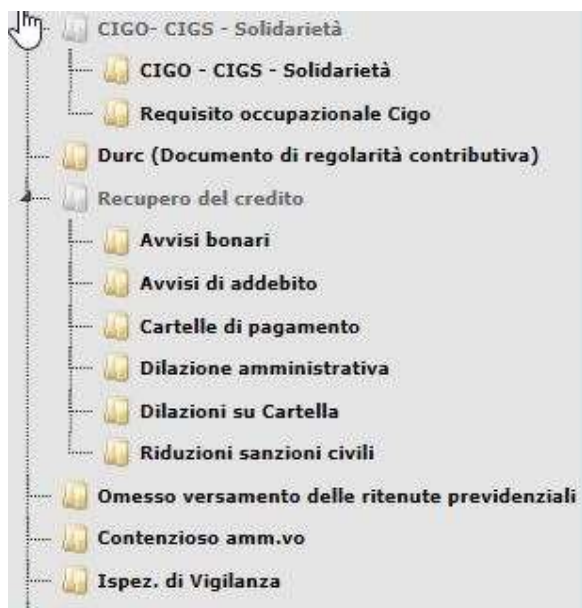
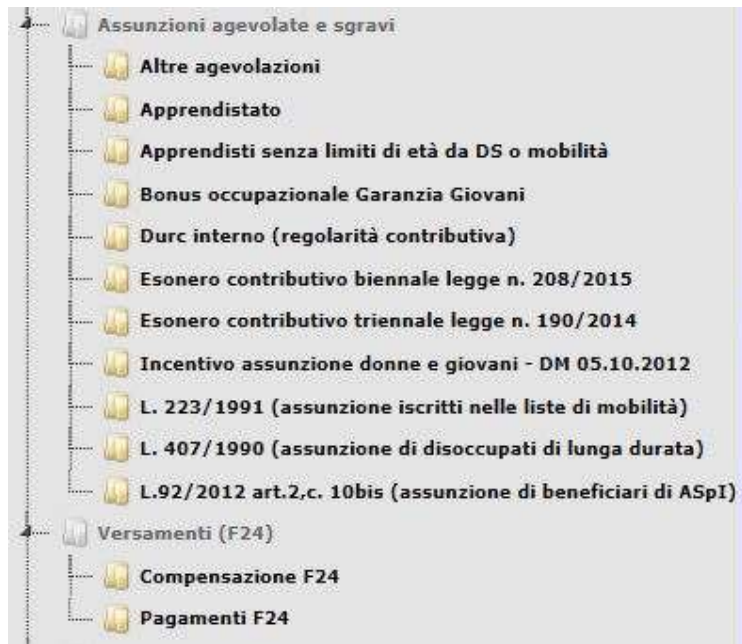
Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto

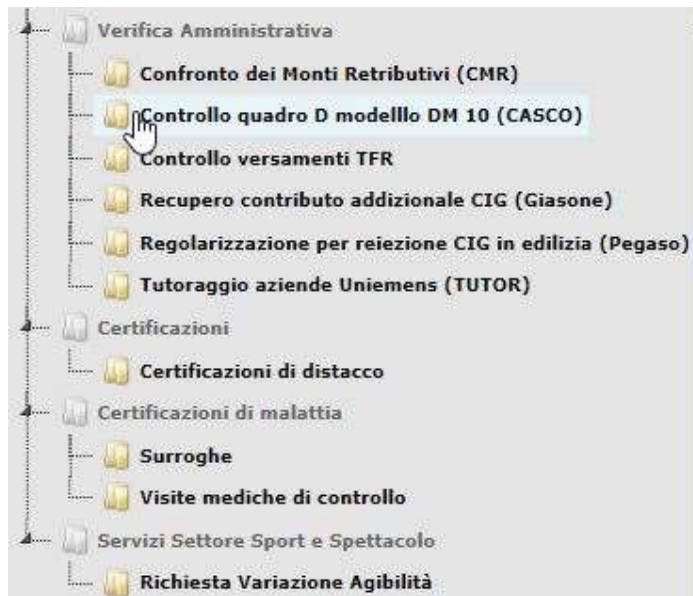
COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti

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

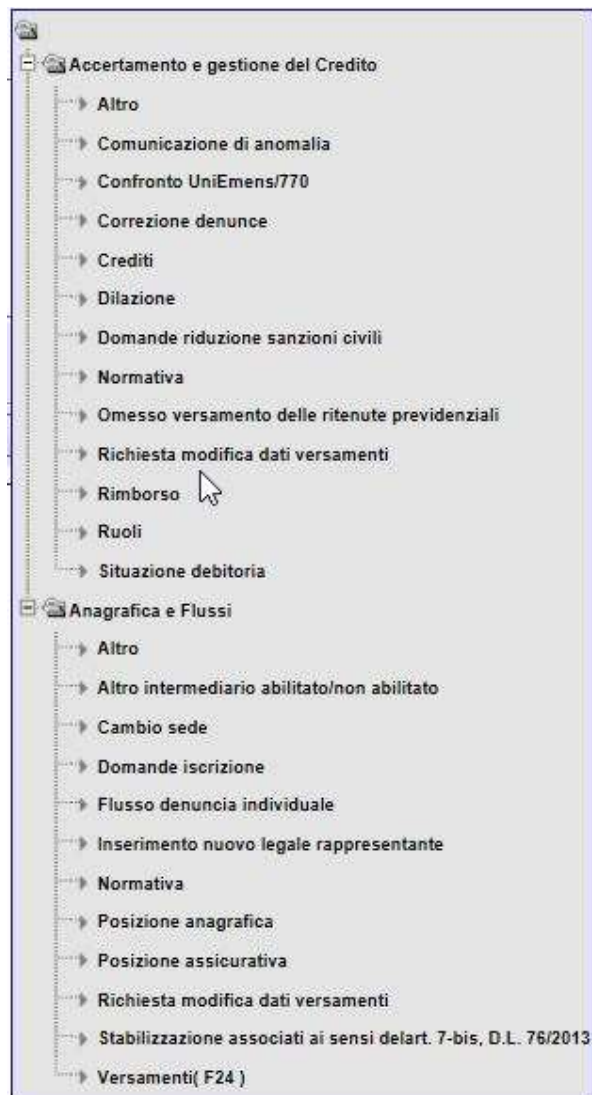






Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale per i Committenti della Gestione Separata" (msg 6838 del 06/11/2015 reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:



Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale Liberi Professionisti" (msg 2885 del 30/06/2016 e 2970 06/07/2016 reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

- anagrafica
- deleghe
- posizione assicurativa
- rendicontazione GS
- versamenti
- normativa

- domande telematiche
- riduzione sanzioni civili
- rimborso
- istanze rateizzazione
- ruoli
- ricorsi
- situazione debitoria
- sanzioni

Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale per Artigiani e Commercianti" (msg 3092 del 06/05/2015 reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

- anagrafica aziendale
- anagrafica soggetto
- avviso bonario
- calcolo codeline
- cancellazione
- circolari e messaggi
- compensazione contributiva
- data inizio attività
- dati modello f24
- deleghe ricevute
- deleghe rilasciate
- dilazione
- estratto contributivo
- estratto debitorio
- invio quietanza di versamento
- iscrizione
- news
- riduzione sanzioni

- rid.sanzioni ex.art 59 c.15 L.449/97
- rimborso
- ruoli/avviso di addebito
- versamenti da avvisi bonari
- versamenti da avvisi di addebito
- versamenti da condono
- versamenti da flusso corrente