

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Ravenna



## **Protocollo d'intesa**

**per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra la Sede Inps di Ravenna ed i Dottori commercialisti e degli Esperti contabili della provincia di Ravenna**

**L'Inps e l'ORDINE** dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili (**ODCEC**) della provincia di Ravenna , 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;

### **convengono quanto segue**

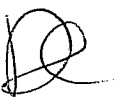
#### **OBIETTIVI**

- 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 il pieno utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale;
- progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- 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 di Cassetti previdenziali;
- collaborazione per la realizzazione di attività formative.

A tal fine, Inps e 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 Servizi, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto";
- l'impegno da parte del 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 DP Inps a fungere da interfaccia del ODCEC per la soluzione delle problematiche normative;

Berli 

- l'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti.

Berli 

## 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](http://www.inps.it) - servizi online.

Le domande di servizio non telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC all'indirizzo di posta certificata della Direzione provinciale di Ravenna di seguito specificato:

**[direzione.provinciale.ravenna@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.provinciale.ravenna@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 e per la Gestione Artigiani/Commercianti, la Comunicazione Bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS, per:

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

Fino al rilascio delle funzioni di comunicazione bidirezionale (ad oggi inattive) del cassetto "gestione separata", **per le gestioni Agricoli, Gestione Separata, Domestici e ex**

*Beuh-* 

**ENPALS e per le Prestazioni a sostegno del reddito, l' E-MAIL Istituzionale è lo strumento esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS per:

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

Il contribuente o l'intermediario invierà una email alle seguenti caselle istituzionali dedicate:

[anagraficaflussi.ravenna@inps.it](mailto:anagraficaflussi.ravenna@inps.it)

[gestionedelCredito.ravenna@inps.it](mailto:gestionedelCredito.ravenna@inps.it)

[SostegnoReddito.ravenna@inps.it](mailto:SostegnoReddito.ravenna@inps.it)

[controlloPrestazioni.ravenna@inps.it](mailto:controlloPrestazioni.ravenna@inps.it)

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.**

<b>TEMPISTICA</b>
-------------------

Dal rispetto degli accordi sottoscritti consegue il reciproco impegno di risposte entro **7 giorni lavorativi.**

Nell'ipotesi che la risposta dell'Inps tardi o non sia ritenuta esaustiva, il Com/EC, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della Email, invierà un sollecito al responsabile dell'Agenzia dei Flussi Contributivi esponendo le proprie ragioni, mettendo per conoscenza il Direttore provinciale o dirigente delegato; **decorsi ulteriori 5 giorni lavorativi** senza esito, il Com/EC interesserà l'Ordine provinciale che segnalerà il caso alla Direzione Regionale per le opportune iniziative.

Nel caso in cui tardi la risposta del Com/EC, l'Inps invierà un sollecito. **Decorsi ulteriori 7 giorni lavorativi** senza esito, il Direttore provinciale o il dirigente delegato Inps

*Beuf* 

segnalerà il caso al presidente dell'Ordine provinciale e, per conoscenza, al presidente Coder 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.

Il tempo massimo di fissazione degli appuntamenti non potrà comunque essere superiore a 7 gg. dalla data di richiesta.

### CONTATTI TELEFONICI E PROBLEMATICHE URGENTI

L'INPS e il 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 di Ravenna mette a disposizione un **numero dedicato** per il contatto diretto con gli operatori:

n° telefonico 0544 548 299 orario 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì.

Il professionista si dovrà identificare con nome e cognome e numero di iscrizione all'Ordine; **senza tale identificazione l'istituto si rifiuterà di intrattenere la telefonata.**

In caso di impossibilità a fornire una risposta immediata un operatore INPS competente sulla problematica esposta ricontatterà il professionista entro la successiva giornata lavorativa.

Bechi 

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.

La sede INPS monitorerà l'utilizzo dei canali "urgenti" e segnalerà eventuali "anomalie" al referente dell'Ordine.

### **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 del ODCEC 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 della Sede competente.

**Eventuali richieste di singoli professionisti non saranno gestite.**

L'Ordine provinciale si impegna a filtrare i quesiti dei singoli professionisti, valutando se sottoporli alla Direzione Provinciale INPS e indirizzandoli alla seguente casella di posta istituzionale:

direzione.ravenna@inps.it

~~L'INPS 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 DP INPS entro 5 giorni lavorativi dal quesito.

La DR Inps si impegna a rispondere entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del quesito da parte di una Direzione provinciale e quest'ultima a darne riscontro all'Ordine provinciale entro la successiva giornata lavorativa.

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 C/EC.

### FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavorazione, l'INPS 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.

L'INPS 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 (di cui al paragrafo successivo) saranno specificati gli argomenti da trattare.

### 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

Handwritten signatures in black ink, appearing to be initials or names, located at the bottom right of the page.



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 all'Inps, il titolare dello studio fornirà ai dipendenti ed ai tirocinanti una lettera di accredito redatta secondo il modello all.2.**

Inps 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;

  
Berli

essi, inoltre, assumono 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 INPS e ODCEC 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.

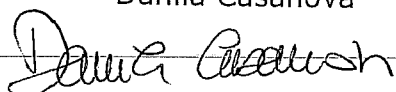
### **Pubblicità**

L'INPS e il ODCEC effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

RAVENNA, 28 maggio 2015

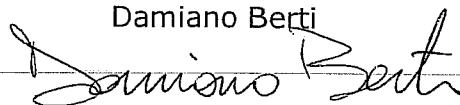
Il Direttore provinciale INPS Ravenna

Danila Casanova



Il Presidente ODCEC Ravenna

Damiano Berti



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

Con questa nota si dà regolamentazione a livello provinciale dei canali di comunicazione attivati e presidiati **a partire dal 28/05/2015** 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](http://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;
- Riduzione carico al 50% per ultra 65enni;
- Riduzione sanzioni civili;
- Compensazione contributi oltre il minimale;
- Rimborso;
- Dilazione amministrativa;
- Variazione data inizio attività;
- Iscrizione per le categorie non soggette a iscrizione in CCIAA;
- Cancellazione per le categorie non soggette a iscrizione in CCIAA;
- Adesione al regime agevolato;
- Rinuncia al regime agevolato.

(per l'elenco completo degli adempimenti, e per gli aggiornamenti, si fa rinvio alla home page [www.inps.it](http://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 Direzione provinciale di Ravenna: [\*\*direzione.provinciale.ravenna@postacert.inps.gov.it\*\*](mailto:direzione.provinciale.ravenna@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**

### **2.1.1 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)

↳ UniEmens trasmessi

## 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

↳ Durc interno (regolarità contributiva)

↳ 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 ASpI)

*Beut*

*Q*

 Versamenti (F24)

↳ Compensazione F24


↳ Pagamenti F24

↳ Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi

 CIGO- CIGS - Solidarietà

↳ CIGO - CIGS - Solidarietà

↳ 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)

↳ Recupero contributo addizionale CIG (Giasone)

↳ Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)

↳ Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)

↳ Gestione separata

*Beili*

*[Signature]*

- ↳ Non Specificato
- ↳ Oggetti precedenti
  - ↳ Assunzioni agevolate e sgravi
  - ↳ Esposizioni debitorie accertate
  - ↳ Fondi interprof.
  - ↳ Posta Ibrida
  - ↳ Regolarità contributiva
  - ↳ Transazioni previdenziali
- ↳ Certificazioni
  - ↳ Certificazioni di distacco
- ↳ Certificazioni di malattia
  - ↳ Surroghe
  - ↳ Visite mediche di controllo

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.


### **2.1.2 Comunicazione Bidirezionale per Artigiani/Commercianti**

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 CASSETTO PREVIDENZIALE PER ARTIGIANI E COMMERCANTI utilizzando dal menù a tendina l'oggetto predefinito, quale:

#### **> Anagrafica Aziendale**

*Bevi* 

- **Anagrafica Soggetto**
- **Avviso Bonario**
- **Calcolo codeline**
- **Cancellazione**
- **Circolari e Messaggi**
- **Compensazione Contrib.**
- **Data Ini. Attività**
- **Dati del modello F24**
- **Deleghe Ricevute**
- **Deleghe Rilasciate**
- **Dilazione**
- **Estratto Contributivo**
- **Estratto Debitorio**
- **Invio quietanza di versamento**
- **Iscrizione**
- **News**
- **Riduzione Sanzioni**
- **Riduzione Contributiva**
- **Rimborso**
- **Ruoli/Avvisi di Addebito**
- **Versamenti da Avvisi Bonari**
- **Versamenti da Avvisi di Addebito**
- **Versamenti da Condono**
- **Versamenti da Flusso Corrente**

## **2.2 E-MAIL Istituzionale per Gestioni Agricoli, Gestione Separata, Domestici ed ex ENPALS e per le Prestazioni a sostegno del reddito**

Fino al rilascio delle funzioni di comunicazione bidirezionale (ad oggi inattive) del cassetto "gestione separata", per le Gestioni Agricoli, Gestione Separata e Domestici ed ex ENPALS e per le Prestazioni a Sostegno del Reddito, l' E-MAIL Istituzionale è lo strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, per:

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

Il contribuente o l'intermediario invierà una email alle seguenti caselle istituzionali dedicate che sono individuate negli accordi provinciali:

[anagraficaflussi.ravenna@inps.it](mailto:anagraficaflussi.ravenna@inps.it)

*Beli* 



[gestionedelCredito.ravenna@inps.it](mailto:gestionedelCredito.ravenna@inps.it)

[SostegnoReddito.ravenna@inps.it](mailto:SostegnoReddito.ravenna@inps.it)

[controlloPrestazioni.ravenna@inps.it](mailto:controlloPrestazioni.ravenna@inps.it)

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


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

**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.**

E' in ogni caso buona norma prendere visione delle comunicazioni presenti nei cassette prima di effettuare qualsiasi comunicazione all'Istituto.

### **2.3 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**; 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 5 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 C/EC, 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 Coder ed alla Direzione regionale.

*Beili* 

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**.

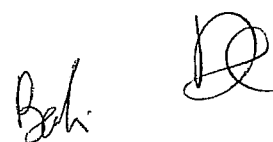
Per prenotare un appuntamento per aziende c/dipendenti sarà **sempre** necessario formulare **prima** un quesito tramite cassetto. Solo se il quesito viene chiuso con una risposta non soddisfacente/non esaustiva oppure se il quesito non viene evaso entro 5 gg, l'azienda o suo intermediario abilitato 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 a 5 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 e per le Prestazioni a sostegno del reddito scrivendo alle caselle istituzionali:

[anagraficaflussi.ravenna@inps.it](mailto:anagraficaflussi.ravenna@inps.it)

[gestionedelCredito.ravenna@inps.it](mailto:gestionedelCredito.ravenna@inps.it)

[SostegnoReddito.ravenna@inps.it](mailto:SostegnoReddito.ravenna@inps.it)

[controlloPrestazioni.ravenna@inps.it](mailto:controlloPrestazioni.ravenna@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 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, 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.




#### 4 CONTATTI TELEFONICI

Per la gestione del tutto residuale di casi eccezionali la Direzione provinciale INPS di Ravenna mette a disposizione il seguente **numero dedicato** al quale specificare i riferimenti utili per essere richiamati dall'operatore INPS.

**n° telefonico 0544/548299** orario 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì.

Il professionista si dovrà identificare con nome e cognome e numero di iscrizione all'Ordine; senza tale identificazione l'istituto si rifiuterà di intrattenere la telefonata.

  
Berli

**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.

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_ 2015.

Dott./Rag. \_\_\_\_\_

Timbro e firma

