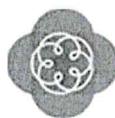


INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Filiale metropolitana di Milano



ORDINE DEI
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O

**Allegato 1 al Protocollo d'Intesa
sottoscritto tra
INPS Filiale metropolitana di Milano**

e

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili 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 11 ottobre 2018, dei tempi di risposta garantiti nei confronti delle aziende rappresentate dall'ODCEC 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;
- Comunicazione unità operative\accentramento contributi;
- 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.agenziacomplexa.milanocentro@postacert.inps.gov.it

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

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

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

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

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

Evitare l'invio da casella di posta elettronica non certificata perché l'istanza NON sarà gestita.

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

La comunicazione elettronica rappresenta lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con l'INPS, Filiale 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 Professionista

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.milano centro@inps.it

Direzione.milanosud@inps.it

Direzione.milanoest@inps.it

Direzione.milano sestosa giovanni@inps.it

Direzione.legnano@inps.it

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

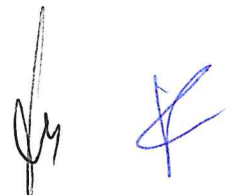
Inoltre, fino al completamento del rilascio delle funzioni di telematizzazione per la comunicazione bidirezionale dei cassetti relativamente alle gestioni previdenziali di seguito indicate, si potranno utilizzare le caselle e-mail così come specificate:

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.milanosestosangiovanni@inps.it

Direzione.legnano@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: preavisodiaccertamento.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 7 giorni lavorativi. Nel caso di casseti aventi ad oggetto "DURC" la Filiale si impegna a garantire un tempo di risposta di 5 giorni 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 in funzione della competenza territoriale INPS:

1. gherardo.chiancone@inps.it (Milano 4900)
2. salvatore.merra@inps.it (Milano Est 4905)
3. salvatore.vilardi@inps.it (Milano Sesto San Giovanni 4955)
4. giusep.carbone@inps.it (Milano Nord 4902)

5. adelegemma.boscia@inps.it (Milano Sud 4904)
6. antonio.cirnelli@inps.it (Legnano 4908 e Milano Centro 4903)

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 "Presidio delle Conformità di Sede e Customer Care" della Filiale metropolitana, allegando copia dei cassetti inevasi e delle mail inviate ai Responsabili di Agenzia Complessa/Flussi.

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 7 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 Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili eventuali ritardi od omissioni ripetute ed ingiustificate alle richieste inviate dagli uffici ai professionisti iscritti e come conseguenza, per questi ultimi, 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 giorni 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 giorni. Si stabilisce che il riscontro del professionista 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.

Con il protocollo si decide di istituire, in via sperimentale, uno sportello INPS via SKYPE presso l'ODCEC di Milano. Gli iscritti possono fissare un appuntamento per incontrare via SKYPE i funzionari INPS su questioni che presentino particolari caratteristiche di complessità e di novità e che non sia stato possibile dirimere attraverso le normali procedure previste dal presente Protocollo.

L'appuntamento deve essere prenotato utilizzando una specifica funzione del sito dell'Ordine indicando nel dettaglio l'oggetto e i motivi per i quali si richiede appuntamento e allegando copia dei cassetti inevasi e copia delle mail indirizzate ai Responsabili di cui al punto 2 del presente protocollo.

L'appuntamento sarà prenotato con congruo anticipo (almeno 7 giorni lavorativi) rispetto alla data di svolgimento, per consentire una adeguata istruttoria dello stesso.

Gli appuntamenti si terranno l'ultimo giovedì di ogni mese dalle ore 14 alle ore 16 (6 appuntamenti) con l'esclusione di agosto e dicembre.

3.2 Gruppo Facebook

La direzione INPS di Milano ritiene strategico sviluppare nuove modalità di comunicazione per meglio interagire con i Commercialisti 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 Commercialisti".

Si tratta di un gruppo chiuso dedicato ai soli commercialisti dotati di pagina Facebook. Il gruppo sarà accessibile solo a soggetti espressamente individuati dall'ordine e comunicati all'INPS e i relativi post saranno visibili solo ai componenti autorizzati del gruppo. Solo l'INPS potrà pubblicare post a tema sulle materie del lavoro e della previdenza. Ai partecipanti al gruppo sarà consentito effettuare solo commenti e richieste sui post pubblicati.

L'Ordine dovrà raccogliere le adesioni che dovranno essere poi inviate all'INPS in appositi elenchi con l'indicazione della mail dell'iscritto a cui sarà inviato l'invito all'iscrizione.

In alternativa, l'iscritto potrà inoltre richiedere direttamente via Facebook di aver accesso al gruppo indicando, nella richiesta, il numero di iscrizione all'ordine. L'INPS, effettuata la verifica, provvederà ad accettare la richiesta pervenuta.

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 EFFETTURE 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 dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Milano possano avvisare con la stessa tempestività i propri iscritti

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

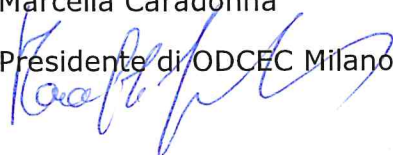
Tullio Ferretti

Direttore Filiale metropolitana di Milano



Marcella Caradonna

Presidente di ODCEC Milano



Milano, 11 ottobre 2018

ADDENDUM ALL'ALLEGATO

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

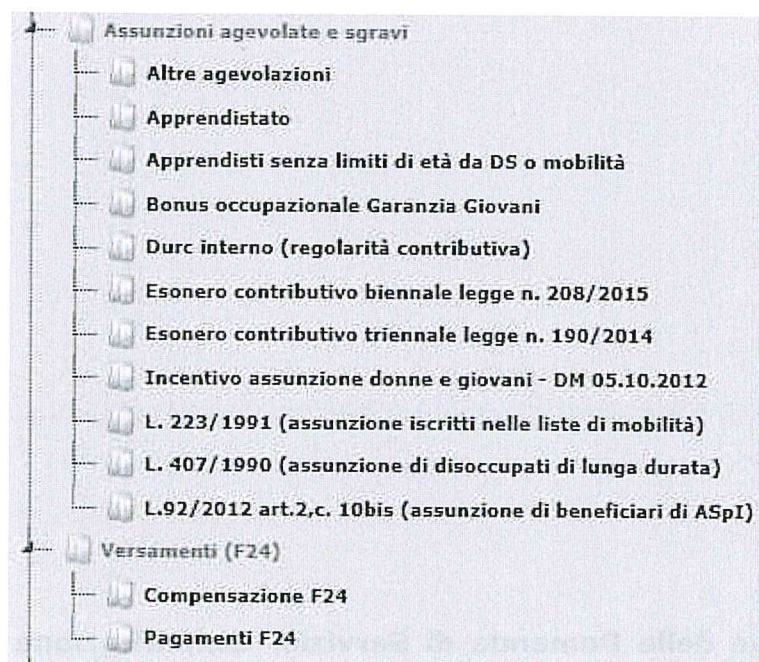
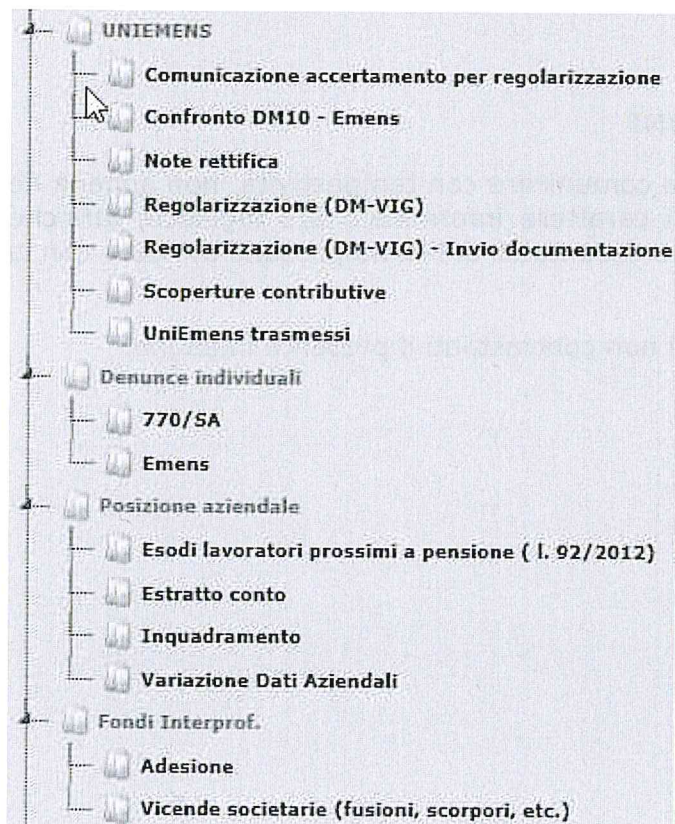


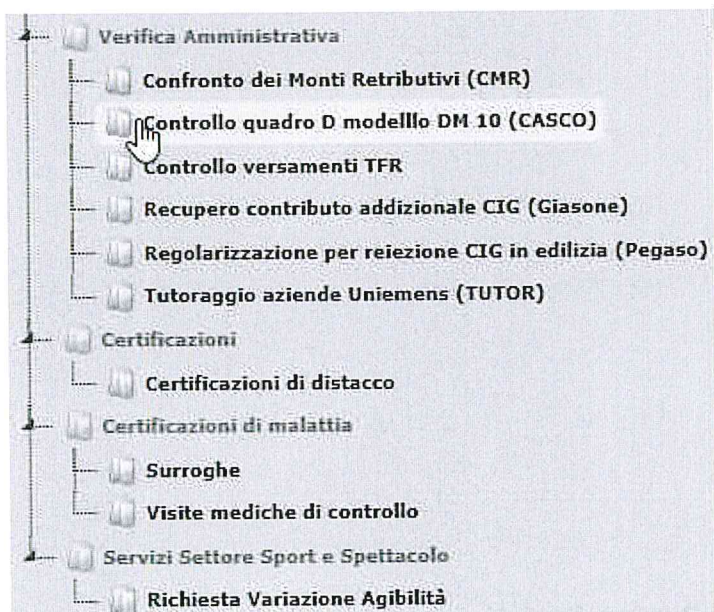
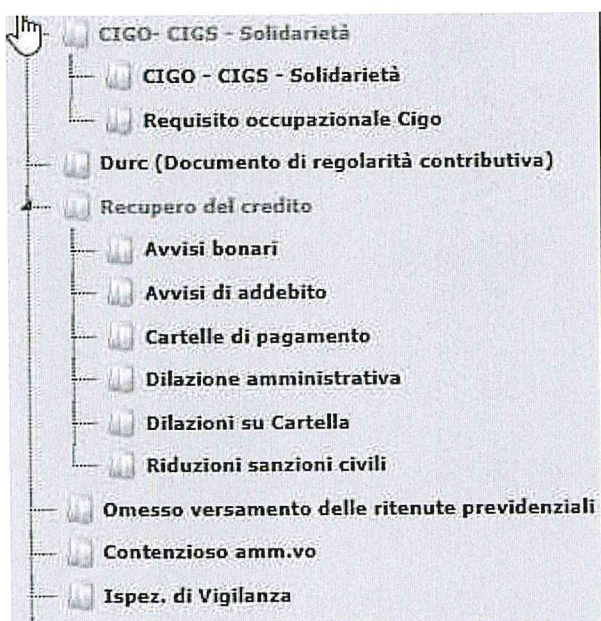
7

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:

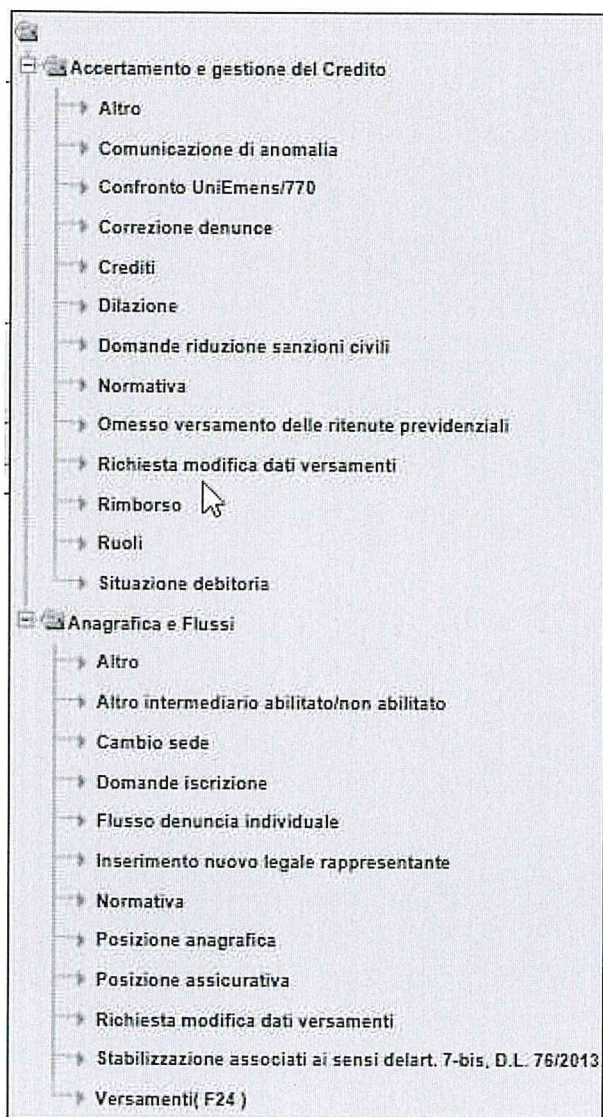




Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata

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:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a vertical line and a stylized flourish, located at the bottom right of the page.



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

