



Protocollo provinciale d'intesa

tra:

- **I.N.P.S., Direzione Provinciale di Messina**
- e
- **Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Messina, Barcellona P. G. e Patti;**

Visti:

- il protocollo d'intesa stipulato tra la Direzione provinciale Inps di Messina e gli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Messina, Barcellona P. G. e Patti in data 26 ottobre 2009;
- visto il protocollo d'intesa stipulato tra la Direzione provinciale Inps e l'Ordine dei Consulenti del lavoro di Messina e gli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Messina il 25 febbraio 2010;
- visto il protocollo d'intesa stipulato tra la Direzione provinciale INPS e i sopradetti Ordini professionali il 7 dicembre 2011

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

ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI
MESSINA

N. Prcl.

2937/2015

Data

21 DIC. 2015



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale Messina

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 gli Ordini concordano i seguenti

IMPEGNI

- rispetto di quanto previsto di seguito in merito alla presentazione delle domande, alla comunicazione elettronica e agli accessi e confronto diretto INPS-professionisti;
- l'impegno da parte degli Ordini a favorire presso i professionisti e le aziende la diffusione del contenuto del presente protocollo, con l'obiettivo di assicurare alle stesse un nuovo sistema che razionalizzi e semplifichi i rapporti comunicativi con le strutture, riducendo i tempi di risposta;
- l'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti.

MODALITA'

PRESENTAZIONE DOMANDE

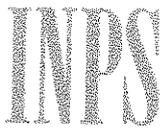
Considerato che, ai sensi della L. 122/2010, l'INPS ha telematizzato in via ESCLUSIVA una serie di domande di servizio (circ. 169/10, 110/11, 48/12, vari messaggi di aggiornamento), rilasciando apposite procedure di trasmissione e gestione, la presentazione di tali domande è possibile solo in via telematica accedendo al sito www.inps.it - servizi online.

Le domande di servizio NON TELEMATIZZATE - tassativamente le istanze per le quali non è prevista idonea procedura informatica - andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC all'indirizzo: direzione.provinciale.messina@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:



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale Messina

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

Per la Gestione separata, la Comunicazione Bidirezionale, tramite il cassetto previdenziale dei committenti Gestione Separata, raggiungibile al percorso: www.inps.it – Servizi online – Comunicazione Bidirezionale gestione Separata, è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS, per:

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

Per la gestione Artigiani/Commercianti, la Comunicazione Bidirezionale, tramite il cassetto previdenziale Artigiani Commercianti, è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS, per:

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

Per le gestioni Agricoli, Domestici, e Voucher, 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 esclusivamente alle caselle istituzionali dedicate:

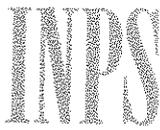
anagraficaflussi.messina@inps.it (domestici; agricoli-flussi contributivi; voucher)
gestionecreditoaziendesenzaDM.messina@inps.it (agricoli-accertamento e agricoli-gestione del credito).

Per problematiche connesse ai preavvisi di irregolarità per il rilascio del DURC, le comunicazioni dovranno essere inoltrate all'indirizzo della casella istituzionale preavvisodiaccertamento.messina@inps.it.

Ogni altra comunicazione inviata ad e-mail istituzionali diverse da quelle concordate o ad 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, **entro 10 giorni lavorativi**, e con firma.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale Messina

Nell'ipotesi che la risposta dell'Inps tardi o non sia ritenuta esaustiva, il professionista, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della Email, invierà un sollecito al responsabile dell'Agenzia dei Flussi Contributivi (mariagabriella.crupi@inps.it). Nel caso in cui tardi la risposta del professionista, l'Inps invierà un sollecito. Eventuali situazioni di gravi ritardi o omissioni nelle risposte da parte del professionista saranno rappresentate all'Ordine di competenza.

ACCESSI E 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 complessa e irrisolta (contatto già aperto), tale da poter essere affrontata solo di persona.

Il tempo massimo di fissazione degli appuntamenti non sarà superiore a 10 giorni lavorativi dalla richiesta che dovrà essere corredata di tutte le informazioni utili ed indispensabili alla corretta gestione delle pratiche da esaminare.

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.

Tale modalità di confronto sostituisce il tradizionale servizio di informazione con accesso riservato agli Ordini professionali, al fine di offrire un servizio più qualificato, poiché improntato alla proattività e orientato alla consulenza.

L'appuntamento si prenota, 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). Il messaggio INPS.HERMES.11/08/2014.0006542 "Attuazione circolare n.36/2014.

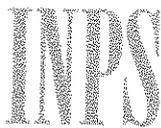
Adeguamento Cassetto Previdenziale Aziende - "Comunicazione bidirezionale" illustra **le nuove modalità per attivare l'appuntamento da Cassetto**.

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".

Nelle more dell'implementazione della comunicazione bidirezionale per le gestioni ArtCom, agricoli, domestici gli appuntamenti potranno essere richiesti alle caselle di posta istituzionale.

PROBLEMATICHE URGENTI

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 (riportante nell'oggetto "richiesta di appuntamento urgente" ai Responsabili delle competenti U.O. così come di seguito delineate.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale Messina

- Anagrafica e Flussi: gabriella.simonetta@inps.it (domestici, voucher);
- Accertam. e gestione del credito Aziende con DM: adriano.scimone@inps.it (durc interno);
- Accertam. e gestione del credito Aziende senza DM (Durc, autonomi, agricoli): antonino.santamaria@inps.it
- Verifica amministrativa: paolo.pagliari@inps.it.

La mail va inviata per conoscenza anche al Responsabile dell'Agenda dei Flussi contributivi mariagabriella.crupi@inps.it.

In questi casi si garantirà l'effettuazione il più rapidamente possibile.

L'INPS monitorerà attentamente l'utilizzo del canale "urgente" per segnalare eventuali "anomalie" ai referenti degli Ordini.

L'INPS si impegna, altresì, a comunicare eventualmente mutamenti organizzativi interni nonché modificazioni negli incarichi di responsabilità aggiornando gli indirizzi mail di riferimento.

ASSISTENZA TECNICA E NORMATIVA

Eventuali problematiche di natura tecnico-informatica potranno essere segnalate alla casella di posta istituzionale dedicata: AssistenzaInformatica.Sicilia@inps.it

I quesiti su problematiche normative dovranno essere formulati dagli Ordini (e non dai singoli professionisti) alla Direzione provinciale.

Gli Ordini si impegnano a filtrare i quesiti normativi degli iscritti, valutano se sottoporli alla Direzione provinciale e li indirizzano alle caselle di posta istituzionale:

AnagraficaFlussi.Messina@inps.it

GestioneCreditoaziendeconDM.Messina@inps.it

GestioneCreditoaziendesenzaDM.Messina@inps.it

VerificaAmministrativa.Messina@inps.it

Eventuali richieste di singoli professionisti non saranno gestite.

L'INPS si impegna a rispondere **entro 10 gg. lavorativi** dalla richiesta o ad inoltrare entro 5 giorni lavorativi il quesito alla Direzione regionale, se la problematica non può trovare risposta in ambito provinciale.

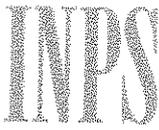
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Le parti riconoscono fondamentale il ruolo della formazione di tutti gli operatori per il corretto e funzionale svolgimento degli adempimenti lavorativi.

A tale scopo organizzeranno seminari periodici di aggiornamento e/o di approfondimento sia su materie oggetto di novità legislative che su nuove procedure.

CONSULTAZIONI

Saranno attivati incontri periodici tra la Direzione Provinciale Inps e gli Ordini professionali per la preventiva consultazione su problematiche di comune interesse, onde arrivare a soluzioni che consentano di semplificare o ridurre le difficoltà riscontrate in occasione sia dell'attuazione di disposizioni legislative che comportino innovazioni operative da parte delle aziende o che introducano nuove



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale Messina

procedure informatiche e telematiche e comunque in tutte quelle circostanze dove si ravvisi l'opportunità di risolvere i problemi eventualmente insorti. Le parti concordano, inoltre, la segnalazione reciproca di comportamenti difformi 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 dagli Ordini e i dipendenti dello Studio e i tirocinanti, limitatamente all'effettuazione dei compiti esecutivi inerenti l'attività professionale, purché muniti di apposito tesserino rilasciato dall'INPS. Nel caso in cui il rapporto di dipendenza cessi, sarà cura del titolare dello studio ritirare il tesserino e consegnarlo alla Sede Inps.

Inps e Ordini, 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.

Ad ogni inizio dell'anno gli Ordini forniranno alla Sede Inps, anche mediante pubblicazione sul rispettivo sito internet di pertinenza, l'elenco dei propri iscritti ed i corrispondenti indirizzi e mail, e le eventuali variazioni nel corso dell'anno.

TUTELA DELLA PRIVACY

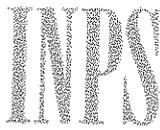
I sottoscrittori del presente protocollo si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite durante l'esecuzione del presente accordo, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli contenuti nel presente protocollo d'intesa; essi, inoltre, assumono tutte le iniziative necessarie a garantire 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.

TEMPO REALE

Le parti danno atto della necessità di rafforzare la sinergia tra Inps e Professionisti al fine di favorire la corretta e completa compilazione di ogni richiesta da presentarsi all'Istituto per consentirne la lavorazione in tempo reale.

CONTENZIOSO

Le parti si impegnano a contenere al massimo il contenzioso giudiziario in materia contributiva, attivando a tale scopo anche consultazioni preventive di fenomeni che potrebbero formare oggetto di contenzioso seriale e riconoscendo l'importanza del ricorso allo strumento dell'autotutela.



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale Messina

LOTTA ALL'EVASIONE CONTRIBUTIVA

Tenuto conto dell'importanza e delicatezza del ruolo svolto dai professionisti nell'attività di consulenza alle imprese, gli stessi si impegnano ad un'opera di costante informazione verso i propri clienti sulle conseguenze negative derivanti dalla violazione di leggi e sui benefici conseguenti agli adempimenti contributivi.

DIVULGAZIONE DEL PROTOCOLLO

Le parti si impegnano a dare la massima diffusione al presente protocollo.

DURATA

Il presente protocollo ha durata di dodici mesi dalla data della sottoscrizione e si rinnoverà tacitamente, fatta salva per le parti la facoltà di recesso.

Per la Direzione provinciale INPS di Messina

Dott.ssa Giuseppina Malaspina

Giuseppina Malaspina

Per l'Ordine dei Dott. Commercialisti e degli Esperti Contabili di Messina

Dott. Enrico Spicuzza

Enrico Spicuzza

Per l'Ordine dei Dott. Commercialisti e degli Esperti Contabili di Barcellona

Dott. Giovanni Genovese e per delega il Dott. SALVATORE STIFANELLI

Salvatore Stifanelli

Per l'Ordine dei Dott. Commercialisti e degli Esperti Contabili di Patti

Dott. Antonio Sidoti e per delega il Dott. RALF DOMENICO BARTOLO

Messina, 15 dicembre 2015