

PROTOCOLLO
TRA
INPS – DIREZIONE PROVINCIALE ENNA
E
ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO,
ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI
DELLA PROVINCIA DI ENNA

L'INPS, Direzione provinciale di Enna, da un lato, l'Ordine dei Consulenti del lavoro e l'Ordine dei dottori commercialisti ed esperti contabili della provincia di Enna, dall'altro, sottoscrivono il presente protocollo, con il comune obiettivo di disciplinare in modo specifico alcuni aspetti concernenti i rapporti tra le parti, alla luce delle novità legislative e procedurali nel frattempo intervenute.

P R E M E S S A

Il completamento del processo di telematizzazione avviato dall'Istituto per la gestione delle istanze di servizio e del flusso di informazioni da e verso l'esterno, rende oggi non più rinviabile l'esatta ed omogenea fissazione, in tutto il territorio regionale, delle modalità di contatto e comunicazione tra le sedi INPS della Sicilia e le aziende e, di conseguenza, con i Consulenti del lavoro. Tutto questo a beneficio di un'azione sinergica che, pur necessariamente contraddistinta dalla distinzione dei ruoli, si dimostri capace di dare risposte adeguate alla domanda di servizio.

A sostegno di questa azione, Le parti intendono confermare il carattere prioritario di ogni attività volta a conseguire, in modo coerente e puntuale, i seguenti obiettivi:

- sviluppo e puntuale utilizzo dei canali di comunicazione riservati ad aziende e consulenti, al fine di rendere, nello svolgimento dei relativi compiti, più agevoli i contatti e più rapide le risposte;*
- diffusione capillare della metodologia telematica, attraverso il pieno e prioritario utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale;*
- passaggio definitivo ad un sistema di customer care che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;*
- promozione, da parte degli Ordini, dell'uso corretto di canali di comunicazione concordati con l' utilizzo delle caselle istituzionali, nelle more della piena implementazione della cd. Comunicazione Bidirezionale in tutte le tipologie di Cassetti previdenziali;*
- pronta risoluzione delle criticità emerse nel processo di riscossione della contribuzione ed in ogni altra fase, nonché,*
- collaborazione per la realizzazione di attività formative.*



Sulla scorta delle superiori premesse, le Parti concordano quanto di seguito esposto.

PRESENTAZIONE DOMANDE

La presentazione delle domande di servizio, per le quali ai sensi della legge 122/2010 l'Istituto ha attivato la presentazione telematica, dovrà avvenire esclusivamente accedendo al sito www.inps.it - servizi on line.

Le domande di servizio non telematizzate, per le quali non è prevista idonea procedura informatica, dovranno essere presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC all'indirizzo della direzione provinciale.

COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Il contatto con la struttura provinciale INPS relativa a comunicazioni, invio documentazione, richieste di informazione, chiarimenti e solleciti, dovrà avvenire in via esclusiva mediante:

a) Comunicazione Bidirezionale, tramite il rispettivo cassetto previdenziale, nell'ambito delle gestioni:

- Aziende con dipendenti, inclusa la gestione ex ENPALS
- Gestione Autonomi - Artigiani e Commercianti
- Gestione separata - Committenti e Liberi professionisti

- b) Posta elettronica indirizzata alle caselle istituzionali: AnagraficaFlussi.Enna@inps.it - GestioneCredito.enna@inps.it per le gestioni:

- Previdenza agricola,
- Lavoratori domestici

I professionisti assicureranno l'attenta lettura delle avvertenze presenti sul sito dell'INPS e la corretta specificazione dell'oggetto delle comunicazioni - sia in Cassetto previdenziale sia in posta elettronica - evitando ridondanze delle stesse, mentre la struttura INPS del territorio provvederà a formulare risposte debitamente motivate, con una descrizione chiara, sintetica ed esaustiva delle risultanze, nonché l'esatta indicazione dell'ufficio e del funzionario emittente.

TEMPISTICA

Le parti si impegnano reciprocamente, ciascuna nel proprio ambito di operatività, a porre in essere ogni atto utile ad assicurare l'invio di risposte entro 5 giorni lavorativi. Solo nell'ipotesi di mancata risposta entro il termine predetto o nel caso di problematiche particolarmente complesse e/o urgenti, la

sede INPS provvederà a fissare con il professionista interessato un appuntamento, secondo la seguente tempistica:

80% degli appuntamenti, da tenere entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta relativa ad una problematica non risolvibile attraverso la predetta comunicazione telematica o dalla mancata risposta alla medesima comunicazione, entro il termine previsto di 5 giorni lavorativi;

100% degli appuntamenti, da tenere entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta relativa ad una problematica non risolvibile attraverso la predetta comunicazione telematica o dalla mancata risposta alla medesima comunicazione, entro il termine previsto di 5 giorni lavorativi.

CASO	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
Adempimento assicurabile e in via telematica	Invio comunicazione telematica	Risposta entro 5 giorni lavorativi da (A) SOLUZIONE	Mancata risposta entro 5 gg lavorativi da (A) tenuta APPUNTAMENTO	80% appuntamenti entro 5 gg. Lav. da (C)	100% appuntamenti entro 10 gg. Lav. da (C)
Problematica non risolvibile in via telematica	Richiesta appuntamento		Entro 5 gg lavorativi da (A) tenuta APPUNTAMENTO	80% appuntamenti entro 5 gg. Lav. da (C)	100% appuntamenti entro 10 gg. Lav. da (C)

Resta inteso che in nessun caso sarà consentito l'utilizzo dell'appuntamento per la consegna e/o integrazione di documentazione, per le quali i consulenti si impegnano ad utilizzare in via esclusiva i predetti canali telematici.

L'appuntamento potrà essere prenotato:

- per le Aziende con dipendenti, collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale, previa formulazione di un quesito. Solo se il quesito viene chiuso con una risposta non soddisfacente/non esaustiva oppure se il quesito non viene evaso entro 5 gg, è disponibile il comando (prima inibito) "Prenota appuntamento";
- per le altre gestioni, nelle more dell'implementazione della comunicazione bidirezionale, mediante richiesta alla casella di posta istituzionale di interesse.
- per problematiche di comprovata urgenza, potranno essere utilizzate le caselle di posta istituzionale accertamento.enna@inps.it o anagraficaflussi.enna@inps.it oppure il numero telefonico 0935 49322, per fissare un "appuntamento veloce".

Le parti concordano sul fatto che, se sulla base delle informazioni indicate è possibile risolvere la problematica in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento, l'esito sarà comunicato al richiedente al recapito comunicato (numero telefonico, indirizzo e-mail o PEC) e l'appuntamento sarà annullato.

ASSISTENZA TECNICA E NORMATIVA

Il puntuale e corretto utilizzo delle procedure informatiche presuppone la possibilità di segnalare eventuali problematiche di natura tecnico-informatica ad un centro di assistenza, che per la Sicilia potrà essere raggiunto mediante apposita segnalazione alla casella di posta istituzionale dedicata: AssistenzaInformatica.Sicilia@inps.it.

Per quanto concerne, invece, i quesiti su problematiche normative di particolare complessità o novità, questi dovranno essere formulati esclusivamente dagli Ordini alla Direzione provinciale, previa verifica di quelli pervenuti dagli iscritti.

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 si impegnano a promuovere seminari periodici di aggiornamento e/o di approfondimento sia su materie oggetto di novità legislative che su nuove procedure.

CONTRASTO ALL'ABUSIVISMO

Le parti si impegnano a contrastare con ogni mezzo eventuali fenomeni di abusivismo, e a tale scopo concordano sulla necessaria identificabilità dei professionisti e sulla imprescindibilità dello scambio di informazioni, così come dell'effettuazione di verifiche, al fine di consentire la piena e regolare operatività, all'interno e con le strutture INPS, solo agli iscritti all'Ordine.

TUTELA DELLA PRIVACY

In ogni ambito della fase di attuazione del presente protocollo, le parti si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli qui indicati ed 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.

CONTENZIOSO

Allo scopo di contribuire alla deflazione del contenzioso giudiziario in materia contributiva, le Parti, oltre a confermare l'importanza dello strumento dell'autotutela, si impegnano a tenere apposite consultazioni, allo scopo di esaminare preventivamente fenomeni che potrebbero formare oggetto di contenzioso seriale.



DURATA

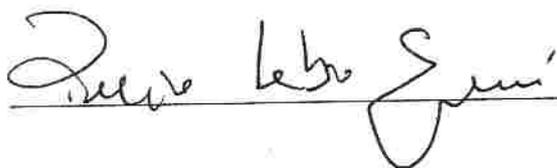
Il presente protocollo ha durata di dodici mesi dalla data della sottoscrizione e si rinnoverà tacitamente, fatta salva per le parti la facoltà di recesso.

ATTUAZIONE

Tenuto conto delle molteplici esigenze, sopra meglio richiamate, legate all'attuazione del nuovo modello di relazioni, le parti concordano sulla necessità di rendere operativo il presente protocollo alla data del 19.10.2017.

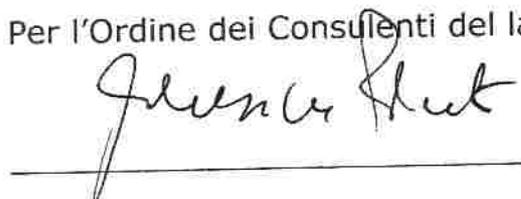
Enna, 19.10.2017

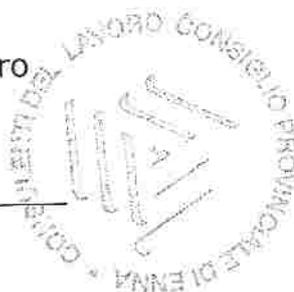
Per la Direzione provinciale di Enna





Per l'Ordine dei Consulenti del lavoro





Per l'Ordine dei Dottori Commercialisti

