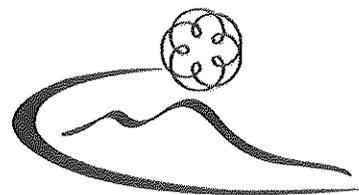


Ordine dei Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili del Tribunale di Napoli

PROT. 0009397/E/PM/LA

Del 21/06/2016 Odcec



*Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico*

Protocollo d'intesa
Per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra le Sedi Inps area metropolitana di Napoli ed i Dottori commercialisti ed Esperti contabili di Napoli

L'Inps area metropolitana di Napoli di seguito Inps e l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli di seguito Ordine,
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

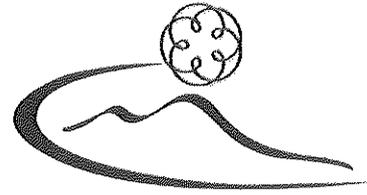
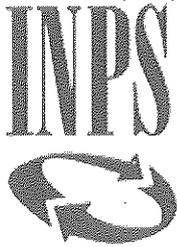
Che l'Inps dispone di un sistema informativo completamente automatizzato per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, tra i quali assume valenza strategica la capacità di fornire i relativi servizi nel punto più fruibile dai propri utenti;

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;





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

- Progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- Sviluppo di canali di comunicazione riservati agli Ordini professionali, al fine di rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei relativi compiti;
- 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 Ordine concordano i seguenti

IMPEGNI

- Rispetto di quanto previsto nell'allegato 1, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto";
- L'impegno da parte dell'Ordine 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 Inps a fungere da interfaccia dell'Ordine per la soluzione delle problematiche normative;
- L'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti;

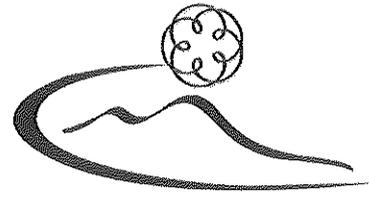
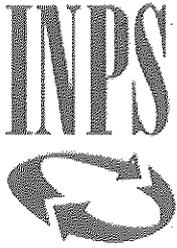
MODALITA'

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 online.**



Handwritten signature



Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

COMUNICAZIONE ELETTRONICA

la Comunicazione Bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS, per tutte quelle attività per le quali lo strumento è stato già rilasciato,

Aziende con dipendenti, gestione Art/Comm., Agricoli, Committenti;

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

Per le Gestione **Separata liberi professionisti, Domestici ed ex ENPALS**, fino al rilascio delle funzioni di comunicazione telematizzate **PE-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 – in ragione della competenza territoriale - invierà una **Pec esclusivamente** alla casella istituzionale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli segreteria@odceenapoli.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.**

TEMPISTICA

Dal rispetto degli accordi sottoscritti consegue il reciproco impegno di risposte in tempi certi comunque **non superiori a 10 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 all'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli segreteria@odceenapoli.it; **decorsi ulteriori 5 giorni lavorativi** senza esito, il Com/EC interesserà ulteriormente l'Ordine che segnalerà il caso al Direttore Metropolitano per le opportune iniziative.

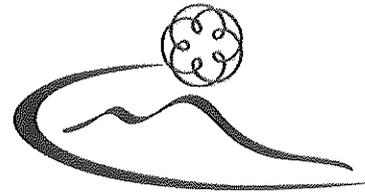
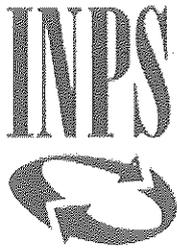
Nel caso in cui tardi la risposta del Com/EC, l'Inps invierà un sollecito. **Decorsi ulteriori 7 giorni lavorativi** senza esito, il Direttore provinciale o il dirigente delegato Inps segnalerà il caso al presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti.

In merito alle posizioni in arretrato l'Inps area metropolitana di Napoli provvederà a chiudere d'ufficio (senza definirle) tutte le istanze presentate entro il 31.12.2015.

Pertanto, il Professionista che avrà interesse a definire una o più istanza, già presentate entro il 31.12.2015 e chiuse d'ufficio secondo il precedente capoverso, dovranno ripresentare l'istanza tramite il cassetto previdenziale.

Le suddette istanze ancora non lavorate e definite nonché le richieste presentate dal 1.1.2016 alla data di entrata in vigore del presente protocollo dovranno essere definite entro il 31.7.2016





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARI INPS

Il presente Protocollo, nonché l'Agenda Appuntamenti sono 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.

Attraverso il protocollo, si garantisce una giornata a settimana, di norma al mattino dedicata alla fissazione di 5 appuntamenti, che saranno comunicati dall'Ordine nella settimana precedente, indicando il Professionista e la materia da affrontare. Per poter fissare un appuntamento occorre inviare un email all'indirizzo pec segreteria@odcecnapoli.it indicando l'oggetto della richiesta e una dettagliata indicazione della problematica, come da format disponibile sul sito dell'Ordine.

FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavorazione, l'INPS e l'Ordine 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'Ordine 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 regionale o provinciale saranno specificati gli argomenti da trattare.

TAVOLO TECNICO

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 esterna. Tali soluzioni migliorative saranno tradotte in direttive e istruzioni operative da applicarsi sull'intero territorio regionale.

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.

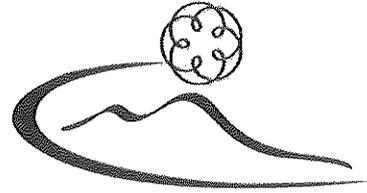
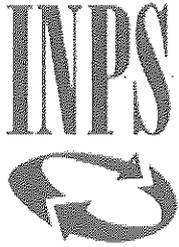
CONTRASTO ALL'ABUSIVISMO

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 dall'ordine ;





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

- 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 Ordine, 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.

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.

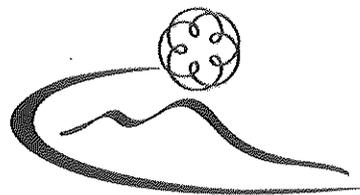
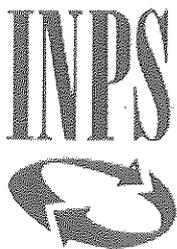
DURATA DELLA COLLABORAZIONE

Il presente protocollo ha durata sperimentale di un anno dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo INPS e Ordine 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.





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

PUBBLICITA'

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

Napoli li 21 giugno '16

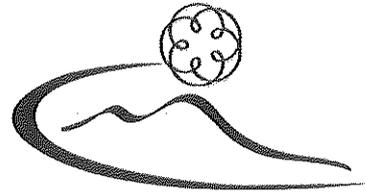
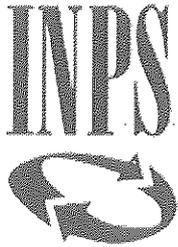
Il Direttore INPS

Santo Eugenio De Martino

Il Presidente Ordine

Vincenzo Moretta





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

ALL. 1

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

Con questa nota si dà regolamentazione a livello regionale dei canali di comunicazione attivati e presidiati a partire dal 21.6.2016 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

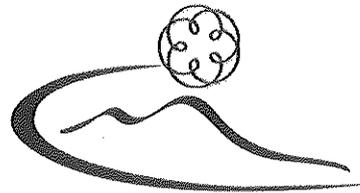
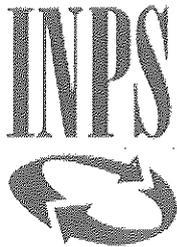
1. PRESENTAZIONE DOMANDE

1.1 Domande Telematizzate -> www.inps.it

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;





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

(per l'elenco completo degli adempimenti, e per gli aggiornamenti, si fa rinvio alla home page www.inps.it, nella sezione "servizi on line").

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

2.1 Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti

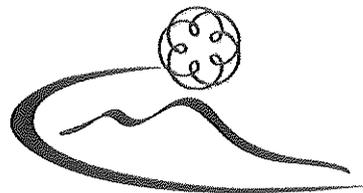
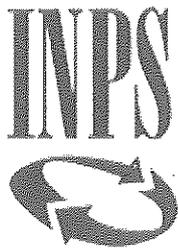
Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, per:

- 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
 - Dure 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 ASpl)

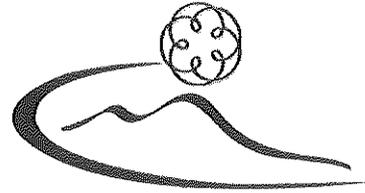
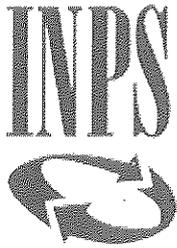




Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

- ☐ Versamenti (F24)
 - ↳ Compensazione F24
 - ↳ Pagamenti F24
 - ↳ Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMV passivi
- ☐ CIGO- CIGS - Solidarietà
 - ↳ CIGO - CIGS - Solidarietà
 - ↳ Dure (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
 - ↳ 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





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

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.

2.3 Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità.

- A) Il sistema consentirà il rispetto di un tempo massimo per la **risposta pari a 10 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) Nel caso in cui tardi la risposta il Com/EC invierà un sollecito. Decorso ulteriore 7 giorni lavorativi senza esito, il Com/EC segnalerà il caso al Presidente dell'Ordine.
- C) 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).

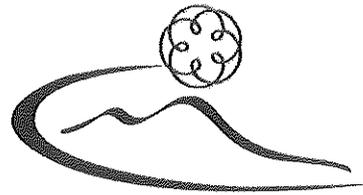
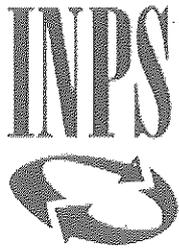
Attenzione: il messaggio INPS.HERMES.11/08/2014.0006542 "Attuazione circolare n.36/2014. Adeguamento Cassetto Previdenziale Aziende - "Comunicazione bidirezionale" illustra le nuove modalità per attivare l'appuntamento da Cassetto.

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.





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

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.

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.

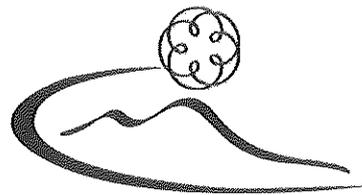
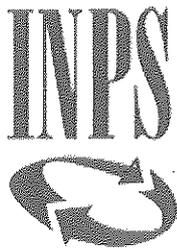
Se, sulla base delle informazioni indicate, la problematica potrà essere evasa in anticipo rispetto alla data fissata per l’appuntamento, l’esito sarà comunicato al richiedente, al numero di cellulare, indirizzo e-mail, o PEC comunicati, e l’appuntamento annullato.

All.2

ATTESTAZIONE DEL PROFESSIONISTA

rilasciata al collaboratore di studio





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Circondario del Tribunale di Napoli
Ente Pubblico non Economico

All.2

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 01/02/2015 al 31/01/2016 per la gestione delle pratiche riguardanti tutti i clienti dello studio.

_____, li _____

Dott./Rag. _____

Timbro e firma

