

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione di Coordinamento
Metropolitano di Napoli

1
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili del Tribunale di Napoli
PROT. 0005976/E/PM/TL
Del 13/04/2018 ODCEC



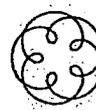
Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Napoli



Ordine dei
Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili
di Napoli Nord



Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Nola



Ordine dei Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di Torre Annunziata

Protocollo d'intesa

**per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra le sedi Inps della
Direzione di Coordinamento Metropolitano di Napoli e gli ordini dei
Dottori commercialisti ed Esperti contabili della provincia di Napoli**

§§§§§

**La Direzione di Coordinamento Metropolitano di Napoli e le Filiali metropolitane
di Napoli, Area Stabiese, Area Napoli Nord Camaldoli Vomero, Area Nolana Nola,
Area Flegrea Pozzuoli di seguito *Inps***

e

**gli Ordini dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli, Napoli –
Nord, Nola e Torre Annunziata, di seguito *Ordini*,**

considerato

- l'esigenza di realizzare soluzioni idonee ad agevolare l'accesso degli iscritti all'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili, di seguito *professionisti*, 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 agli Ordini 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;
- le disposizioni di cui al 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;

- ✓ il presente protocollo coinvolge i quattro Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e tutte le sedi Inps competenti alla gestione dei flussi contributivi della provincia di Napoli (Napoli, Castellammare di Stabia, Nola, Camaldoli, Soccavo, Pozzuoli).

convengono quanto segue

“OBIETTIVI”

- sviluppo di canali di comunicazione innovativi e sperimentali con 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 la promozione verso gli iscritti dell'uso corretto dello strumento di comunicazione bidirezionale;
- progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- regolarizzazione delle posizioni aziendali al fine di rendere celere il rilascio del documento unico di regolarità contributiva;
- velocizzare la valutazione ed istruttoria delle domande di ricorso agli ammortizzatori sociali;
- collaborazione per la realizzazione di attività formative ed informative, volte ad un reciproco approccio di miglioramento delle relazioni e delle attività istituzionali.

“IMPEGNI”

- rispetto reciproco 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”;
- da parte degli Ordini, a favorire presso i professionisti e le aziende la diffusione del presente protocollo, in particolare informando e sensibilizzando i propri iscritti sulla necessità di:
 1. tenere sempre aggiornati i propri riferimenti (mail, recapiti telefonici, fax, sede studio, indirizzo PEC) in piattaforma INPS per consentire una corretta e tempestiva comunicazione bidirezionale ;
 2. inserire modificare o cancellare tempestivamente in piattaforma le deleghe esplicite dei contribuenti assistiti e aggiornare le anagrafiche aziendale dei propri clienti nonché dichiarare tempestivamente **ogni sospensione e riattivazione cessazione di attività**

3. monitorare costantemente il conto del soggetto contribuente per risoluzione in via preventiva di anomalie che darebbero luogo all'emissione di DURC negativo
4. in occasione delle fissazioni degli appuntamenti attraverso agenda appuntamenti all'interno del cassetto previdenziale aziende è opportuno descrivere **dettagliatamente i motivi che hanno determinato necessità dell'incontro** con riferimenti precisi allegando file contenenti documenti necessari sutura della richiesta consentendo in tal modo alle sedi INPS di verificare la possibile soluzione della problematica prima dell'intervento;
 - da parte della Inps, ad interfacciarsi con gli Ordini per la soluzione delle problematiche normative;
 - da entrambe le parti, ad organizzare in collaborazione eventi formativi/informativi;

“MODALITA’”

1. Presentazione domande

Considerato che, ai sensi della Legge n. 122/2010, l'INPS ha telematizzato in via esclusiva le domande di servizio, rilasciando apposite procedure di trasmissione e gestione, **la presentazione di tali domande è possibile soltanto in via telematica accedendo al sito www.inps.it – servizi on line.**

Le parti convengono che le domande, la cui presentazione è prevista mediante apposita procedura, se inviate mediante posta elettronica (anche certificata) o Cassetto bidirezionale (esclusa Telematizzazione), in luogo delle procedure dedicate, NON saranno gestite in quanto non validamente presentate.

Solo in caso di comprovato malfunzionamento del sito Inps on-line ed in scadenza dei termini previsti per la loro presentazione, le domande potranno essere presentate dai professionisti, tramite Posta Elettronica Certificata agli indirizzi PEC delle sedi competenti riportati nell'allegato 1.3.

a) Comunicazione bidirezionale

La comunicazione bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione con le sedi Inps della provincia di Napoli per l'invio di:

- Comunicazioni;
- Documentazione;
- Richieste di informazione e documenti
- Solleciti

Lo strumento della comunicazione bidirezionale è utilizzabile per le aziende con dipendenti, per le aziende agricole, per le aziende dello sport e dello spettacolo e per le aziende marittime, per i titolari iscritti alla gestione artigiani e commercianti e per i committenti e i professionisti iscritti alla gestione separata e per i datori di lavoro domestico.

b) Documento unico di regolarità contributiva

Lo strumento telematico per il rilascio del d.u.r.c. è lo strumento utilizzabile al fine del suo rilascio. Tenuto conto degli effetti che lo stesso produce, soprattutto nel caso di partecipazione ad appalti pubblici ovvero al fine della liquidazione delle fatture vengono previsti canali privilegiati di gestione come riportato nell'allegato 1.4.

c) Ammortizzatori sociali

Il ricorso agli ammortizzatori sociali costituisce uno strumento vitale per le aziende per i quali sono richiesti tempi rapidi di risposta. Pertanto, fermo restando gli ordinari canali di comunicazione telematica, sono previsti canali privilegiati di gestione come riportato nell'allegato 1.5.

2. Tempistica

Dal rispetto degli accordi sottoscritti consegue il reciproco impegno di risposte in tempi certi che comunque non potranno essere superiori ai termini previsti dalla normativa interna INPS come da elenco in allegato (*sub* all.4), di cui eventuali modifiche saranno comunicate agli Ordini. 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 agli indirizzi istituzionali di cui all'allegato 1 (punto 1.3), decorsi ulteriori 7 giorni lavorativi senza esito, il professionista interesserà l'Ordine di appartenenza che segnalerà il caso al Direttore di Coordinamento Metropolitano per le opportune iniziative.

Nel caso inverso in cui a tardare sia la risposta del professionista, l'Inps potrà inviare un sollecito allo stesso professionista. Decorsi ulteriori 7 giorni lavorativi senza esito, il Direttore della competente sede Inps segnalerà il caso al Presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti di competenza.

In riferimento alla procedura per il rilascio del documento unico di regolarità contributiva i suddetti termini sono ridotti a 5 giorni.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there are two distinct signatures. In the center, there are some initials. On the right side, there are three more signatures, including one that appears to be a stylized 'M' or similar character.

3. Contatti

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 ed 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 professionista, al numero di cellulare, indirizzo e-mail o PEC e l'appuntamento potrà essere annullato.

4. Problematiche complesse e/o urgenti

Sulla scorta dell'esito positivo della sperimentazione intercorsa tra la sede Inps di Napoli e l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli, si garantisce, da parte delle Filiali dell'Inps competenti per territorio, una giornata a settimana, con orari e giornate preferibilmente non coincidenti tra le varie sedi, dedicata alla fissazione di cinque appuntamenti riservati ai professionisti per la trattazione di questioni di rilevante complessità.

Le problematiche da trattare riguardano casi di particolare complessità e non gestibili con i tempi ordinari di fissazione dell'appuntamento tramite agenda. In tal caso la richiesta di appuntamento urgente dovrà essere inoltrata a mezzo pec alle caselle istituzionali degli Ordini di cui all'allegato 1 (punto 2.2).

Ciascun Ordine comunicherà gli appuntamenti alla Filiale di competenza entro la fine della settimana precedente esclusivamente mediante le caselle istituzionali indicate nell'allegato 1, indicando il Professionista, il riferimento del soggetto contribuente e la materia da affrontare.

Le modalità di fissazione dell'appuntamento sono indicate nell'allegato 1.

Il monitoraggio dell'utilizzo dei canali "urgenti" e la segnalazione di eventuali anomalie è riservato ai referenti dell'Ordine ed è affidato al Responsabile dell'Agenzia flussi contributivi della sede Inps competente.

"FORMAZIONE ED INFORMAZIONE"

Al fine di ottimizzare i flussi di lavorazione, l'INPS e gli Ordini concordano sulla necessità di prevedere iniziative di formazione che consentano lo scambio reciproco di

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right side and several smaller ones on the left and bottom center.

informazioni e conoscenza sulle prassi operative, sulle procedure utilizzate e per aggiornamento normativo.

L'INPS e gli Ordini 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.

La Direzione di Coordinamento Metropolitano Inps, nei casi ritenuti rilevanti, segnalerà tempestivamente tutte le innovazioni, circolari e messaggi ritenuti di interesse diretto dell'Ordine professionale ai seguenti indirizzi e-mail: segreteria@odcec.napoli.it, info@odcecnapolinord.it; ordine@odcecnola.com; info@odctorreannunziata.it.

“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 metropolitano.

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”

L'accesso agli uffici del back office della sede è autorizzato solo ai professionisti muniti di tesserino professionale nelle date e orari fissati esclusivamente attraverso la procedura “Agenda appuntamenti” o la procedura “appuntamento tramite Ordine per problematiche complesse e/o urgenti”. L'accesso è consentito anche ai collaboratori di studio o ai praticanti regolarmente iscritti al registro, appositamente delegati.

A tal fine si concorda che sono abilitati a svolgere attività presso l'INPS:

Handwritten signatures of the parties involved in the agreement, including the INPS and the professional orders.

- i professionisti muniti di tesserino rilasciato dall'Ordine professionale;
- i dipendenti dello studio limitatamente all'effettuazione dei compiti esecutivi inerenti l'attività professionale;
- i tirocinanti dello 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 di cui all'allegato 2). A tale riguardo il professionista avrà cura di apporre sul documento di delega il proprio timbro.

Gli **Ordini** si impegnano a:

1. aggiornare l'**elenco dei propri iscritti** trasmettendolo periodicamente all'INPS comprensivo di numero di telefono, fax e indirizzo e-mail;
2. inoltrare le **comunicazioni relative a iscrizioni, variazioni, sospensioni e cancellazioni** degli iscritti a mezzo pec al seguente indirizzo:
direzione.coordinationemetropolitano.napoli@postacert.inps.gov.it ;
3. porre in essere ogni misura idonea, anche disciplinare, in caso di accertate infrazioni al codice deontologico riferite ai rapporti con l'Istituto;

Da parte sua l'**INPS** si impegna a **denunciare tempestivamente alla I.T.L.** i nominativi dei soggetti non abilitati e a revocare immediatamente i codici di accesso ai servizi informatici dell'Istituto in caso di comunicazioni dell'Ordine relativi a professionisti sospesi o cancellati.

La Direzione dell'Inps e gli Ordini professionali, 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 dall'Inps.

Handwritten signatures of the parties involved in the agreement, including the INPS and various professional orders.

“DURATA DELLA COLLABORAZIONE”

Il presente protocollo ha durata sperimentale di due anni dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo l'Inps e gli Ordini 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 gli Ordini effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei ed in particolare si impegnano a diffondere il presente protocollo rispettivamente tra i propri iscritti e al personale della sede Inps di competenza.

Allegati:

1. Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto
2. Facsimile di richiesta di appuntamento per problematiche irrisolte e/o urgenti
3. Attestazione del professionista rilasciata al collaboratore di studio
4. Tempi soglia di risposta per comunicazione bidirezionale

Per INPS

Direzione di Coordinamento Metropol.no di Napoli

Filiale metropol.na di Napoli

Filiale metropol.na Area Stabiese

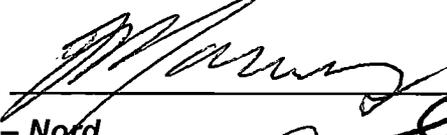
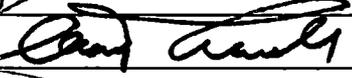
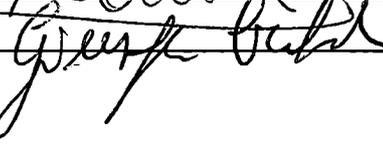
Filiale metropol.na Area Nolana Nola

Filiale metropol.na Area Napoli Nord

Filiale metropol.na Area Flegrea Pozzuoli

[Handwritten signatures and initials over horizontal lines]

Per gli Ordini dei Dottori commercialisti ed Esperti Contabili della provincia di Napoli:

Odcec Napoli  _____
Odcec Napoli - Nord  _____
Odcec Nola  _____
Odcec Torre Annunziata  _____

Allegato 1

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

Con questa nota si dà regolamentazione dei canali di comunicazione attivati e dei tempi di risposta garantiti, a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo:

1. **Presentazione domande di servizio**
2. **Confronto diretto e contatti**

1. MODALITA' PRESENTAZIONE DOMANDE**1.1 Domande Telematizzate**

Considerato che, ai sensi della Legge n. 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 dal sito INPS www.inps.it – servizi on-line alle procedure dedicate (Elenco di tutti i servizi oppure per tipologia utente).**

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 Comunicazione Bidirezionale

Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS la funzione "**Comunicazione Bidirezionale**" è situata all'interno del Cassetto Previdenziale (allegato 1 del msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito.

Per comunicazioni per le quali gli oggetti predefiniti non trovano attinenza con la comunicazione da inviare, si usa la codifica generica "**NON SPECIFICATO**".

L'uso improprio della causale NON SPECIFICATO non consentirà di garantire alcuna risposta in tempi certi.

1.3 Presentazione domande in caso di malfunzionamento procedure online

Le domande di servizio, in caso di **comprovato malfunzionamento del sito Inps on-line** e solo nell'ultimo giorno di scadenza dei termini previsti per la loro

presentazione, potranno essere presentate dai professionisti tramite Posta Elettronica Certificata ai seguenti indirizzi pec:

Filiale competente	Indirizzo PEC
Filiale Metropolitana di Napoli	direzione.provinciale.napoli@postacert.inps.gov.it
Filiale Metropolitana Area Stabiese	filiale.coordination.castellammaredistabia@postacert.inps.gov.it
Filiale Metropolitana Area Nord Camaldoli-Vomero	filiale.coordination.napolicamaldoli@postacert.inps.gov.it
Filiale Metropolitana Area Nolana Nola	filiale.coordination.nola@postacert.inps.gov.it
Filiale Metropolitana Area Flegrea-Pozzuoli	filiale.coordination.pozzuoli@postacert.inps.gov.it

Nel campo oggetto della PEC andranno indicati necessariamente:

Il tipo di domanda non presentata online per malfunzionamento, la gestione previdenziale di cui si tratta e i riferimenti del soggetto contribuente.

Nel campo testo della PEC andranno indicati necessariamente:

Il contenuto della richiesta in modo chiaro e conciso specificando il tipo di malfunzionamento.

In allegato alla PEC andranno inseriti necessariamente (pena invalidità della domanda):

- lo specifico modulo di domanda debitamente compilato e firmato digitalmente o con scansione del documento d'identità del sottoscrittore,
- la documentazione eventualmente richiesta per la validità della domanda;
- la videata a comprova del malfunzionamento.

1.4 Comunicazione per d.u.r.c.

Al fine di rendere più agevole e rapido il rilascio del d.u.r.c. nell'ipotesi di casi urgenti, giustificati dalla partecipazione a bandi pubblici o per la liquidazione di fatture potranno essere utilizzate le seguenti mail istituzionali:

Filiale competente	Indirizzo Istituzionale
Filiale Metropolitana di Napoli	PreavvisoDiAccertamento.Napoli@inps.it
Filiale Metropolitana Area Stabiese	PreavvisoDiAccertamento.CastellammarediStabia@inps.it
Filiale Metropolitana Area Nord Camaldoli-Vomero	PreavvisoDiAccertamento.NapoliVomero@inps.it

Filiale Metropolitana Area Nolana Nola	PreavvisoDiAccertamento.Nola@inps.it
Filiale Metropolitana Area Flegrea-Pozzuoli	PreavvisoDiAccertamento.Pozzuoli@inps.it ; PreavvisoDiAccertamento.NapoliSoccavo@inps.it

In tal caso nell'oggetto della richiesta dovrà essere specificato **rilascio urgente durc** e alla richiesta andranno allegati i documenti necessari a dimostrare la suddetta urgenza per la partecipazione a gare pubbliche o per la liquidazione di fatture. Il termine per rispondere sono quelli riportati nell'allegato 4.

1.5 Comunicazione per ammortizzatori sociali

Le istanze di ricorso agli ammortizzatori sociali (Cigo, Cigs e Fis) in base al regolamento interno Inps devono essere istruite e decise nei termini previsti dalla normativa interna. Oltre tali termini è necessario procedere con urgenza alla relativa trattazione.

A tal fine è possibile sollecitare l'istruttoria della domanda utilizzando le seguenti mail istituzionali:

Filiale Metropolitana di Napoli	SostegnoReddito.Napoli@inps.it
Filiale Metropolitana Area Stabiese	SostegnoReddito.CastellammarediStabia@inps.it
Filiale Metropolitana Area Nord Camaldoli-Vomero	SostegnoReddito.NapoliVomero@inps.it
Filiale Metropolitana Area Nolana Nola	SostegnoReddito.Nola@inps.it
Filiale Metropolitana Area Flegrea-Pozzuoli	SostegnoReddito.Pozzuoli@inps.it ; SostegnoReddito.NapoliSoccavo@inps.it

In tal caso nell'oggetto della richiesta dovrà essere specificato sollecito autorizzazione ammortizzatore sociale e nel testo della mail specificare in dettaglio la richiesta.

2. CONFRONTO DIRETTO E CONTATTI

2.1 Agenda Appuntamenti

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, artigiani e commercianti e gestione separata: 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 7 gg, l'azienda o suo intermediario abilitato potrà schiacciare il tasto (prima inibito) "Prenota appuntamento".*

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 7 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 casi riguardanti le altre gestioni, mediante **CONTACT CENTER (803 164)**

2.2 Appuntamento tramite Ordine per problematiche complesse e/o urgenti

Il professionista che vuole un appuntamento tramite l'Ordine competente per territorio per la soluzione di problematiche non risolte e/o particolarmente urgenti dovrà esclusivamente inviare una pec allo stesso di richiesta appuntamento attraverso l'utilizzo del fac simile allegato 2 oppure con altro sistema che il singolo Ordine metterà a disposizione degli iscritti.

A seguito della richiesta l'Ordine provvederà ad inviare al Presidente della Commissione Lavoro e per conoscenza al Consigliere delegato che valuteranno le domande in ordine cronologico.

La segreteria dell'Ordine provvederà, nel caso in cui la domanda è stata valutata di rilevante ed estrema urgenza, a comunicare all'iscritto la data e l'ora in cui lo stesso

potrà recarsi presso la sede Inps competente per poter trattare la propria problematica, tenuto conto degli orari e delle giornate indicate da ciascuna sede Inps. Entro tre giorni lavorativi precedenti la data fissata, la segreteria di ciascun Ordine provvederà ad inviare alla Filiale Inps di riferimento l'elenco completo dei cinque appuntamenti per la trattazione di questioni di rilevante complessità indicando il professionista, il riferimento del soggetto contribuente e la materia da affrontare sulle seguenti caselle istituzionali:

Indirizzo Mittente Ordine	Indirizzo PEC Filiale	Giorno settimanale
segreteria@odcec.napoli.it	protocolloODCEC.Napoli@inps.it	Mercoledì
presidenza@odcectorreannunziata.it	protocolloODCEC.Castellammare@inps.it	Martedì
info@pec.odcecnapolinord.it	protocolloODCEC.Camaldoli@inps.it	Martedì
Ordine.nola@pec.commercialisti.it	protocolloODCEC.Nola@inps.it	Giovedì
segreteria@odcec.napoli.it	protocolloODCEC.Pozzuoli@inps.it	Lunedì

Per ciascun 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.);
- i contatti del professionista (telefono, cellulare, e-mail);
- 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.

La sede Inps competente provvederà ad informare il funzionario addetto o un suo delegato per la trattazione completa della problematica.

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 comunicati, e l'appuntamento annullato.

Allegato 2

RICHIESTA DI APPUNTAMENTO PROBLEMATICHE RILEVANTI E/O URGENTI

**Alla Segreteria
dell'Ordine dei Dottori Commercialisti
ed Esperti Contabili di**
pec:.....

Il sottoscritto dott. in qualità di iscritto a codesto Ordine al n.
..... tel..... - e-mail pec.....
chiede di poter concordare con la sede Inps di un
appuntamento per discutere della seguente problematica.

Ditta.....

Gestione

Codice fiscale

Matricola/codice azienda.....

Problematica

.....
.....
.....
.....
.....
.....

**Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ed il trattamento dei dati del
suddetto datore di lavoro per il quale ho provveduto a richiedere apposita
autorizzazione ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in
materia di protezione dei dati personali".**

.....

distinti saluti

Allegato 3

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.

_____, li

Dott./Rag. _____

Timbro e firma

Allegato 4

ELENCO TEMPI SOGLIA COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE

TIPO	Oggetto	Tempi soglia di definizione
UNIEMENS		
	Confronto DM10 - Emens	15
	Note rettifica	25
	Regolarizzazione (DM-VIG)	25
	Regolarizzazione (DM-VIG) -	25
	Invio documentazione	
	Scoperture contributive	15
	UniEmens trasmessi	10
Denunce individuali		
	770/SA	15
	Emens	15
Posizione aziendale		
	Esodi lavoratori prossimi a pensione (l. 92/2012)	5
	Estratto conto	10
	Inquadramento	10
	Variazione Dati Aziendali	10
Fondi Interprof.		
	Adesione	15
	Vicende societarie (fusioni, scorpori, etc.)	15
Assunzioni agevolate e sgravi		
	Altre agevolazioni	10
	Apprendistato	10
	Bonus occupazionale Garanzia Giovani	10
	Durc interno (regolarità contributiva)	15
	Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015	10
	Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014	10
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012	10
	L. 223/1991 (assunzione iscritti nelle liste di mobilità)	10
	L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)	10
	L.92/2012 art.2,c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpl)	10
Versamenti (F24)		
	Compensazione F24	15
	Pagamenti F24	15
	Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi	15
CIGO- CIGS - Solidarietà		

TIPO	Oggetto	Tempi soglia di definizione
	CIGO - CIGS - Solidarietà	15
	Requisito occupazionale Cigo	15
Durc (Documento di regolarità contributiva)		5
Recupero del credito		
	Avvisi bonari	15
	Avvisi di addebito	15
	Cartelle di pagamento	15
	Dilazione amministrativa	5
	Dilazioni su Cartella	5
	Riduzioni sanzioni civili	25
Illeciti Penali		15
Contenzioso amm.vo		10
Ispez. di Vigilanza		15
Verifica Amministrativa		
	Confronto dei Monti	15
	Retributivi (CMR)	
	Controllo quadro D modello	15
	DM 10 (CASCO)	
	Controllo versamenti TFR	15
	Recupero contributo	15
	addizionale CIG (Giasone)	
	Regolarizzazione per reiezione	15
	CIG in edilizia (Pegaso)	
	Tutoraggio aziende Uniemens	15
	(TUTOR)	
Certificazioni		
	Certificazioni di distacco	10
Certificazioni di malattia		
	Surroghe	10
	Visite mediche di controllo	10
Servizi Settore Sport e Spettacolo		
	Richiesta Variazione Agibilità	5