

PROTOCOLLO D'INTESA OPERATIVO PROVINCIALE

PREMESSO CHE

- I Consulenti del lavoro curano per conto dei datori di lavoro tutti gli adempimenti in materia di rapporto di lavoro e di rapporto giuridico previdenziale, essendo riconosciuti, ai sensi della legge 11/1/1979, n.12, quale categoria professionale con relativo Albo provinciale degli iscritti tenuto dal Consiglio provinciale;
- L'INPS si avvale, nell'erogazione dei servizi alle aziende, di una serie di dati forniti dalle imprese, anche per il tramite dei Consulenti del lavoro;
- 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;
- I Consulenti del lavoro hanno dimostrato negli anni una forte propensione all'uso degli strumenti telematici quale metodologia di comunicazione celere, che riduce i margini di errore e i tempi;
- Entrambe le parti riconoscono la necessità di realizzare soluzioni idonee ad agevolare l'accesso dei Professionisti ai servizi pubblici ed alle informazioni di loro interesse in possesso delle PP.AA. temperata con 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;
- l'intento della collaborazione tra l'INPS e l'Ordine professionale è finalizzato a produrre un miglioramento nella qualità dei servizi offerti dall'Istituto e un più completo e proficuo servizio professionale agli utenti;

CONSIDERATO CHE

- la Legge 11 gennaio 1979, n. 12 e la direttiva CEE n.84/253 riconoscono ai professionisti, nello svolgimento delle loro funzioni, un ruolo dinamico e sociale nell'adempimento degli obblighi dei contribuenti;

- l'evoluzione normativa, le nuove procedure informatiche, il nuovo assetto organizzativo della Direzione Provinciale di Venezia e la presentazione telematica di tutte le istanze di servizio richiedono una sempre più stretta e diretta collaborazione tra l'INPS e gli intermediari delegati dalle aziende e dai contribuenti in genere;
- appare opportuno rafforzare, in piena sinergia operativa, la costante e attenta vigilanza costituzionale tesa a debellare fenomeni di abusivismo professionale nei confronti di soggetti non legittimati dalla L. 12/79;

VISTI

- la legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni;
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali";
- le circolari INPS e la vigente normativa interna dell'Istituto in materia di "soggetti abilitati alla cura degli adempimenti in materia di lavoro, ivi compresa la trasmissione telematica della documentazione previdenziale";

TRA LA DIREZIONE PROVINCIALE INPS DI VENEZIA E IL CONSIGLIO PROVINCIALE DELL'ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO DI VENEZIA SI CONVIENE

ART.1

INPS e Consulenti del lavoro

Le Parti, riconoscendo il reciproco ruolo istituzionale e professionale, si impegnano a istituire una reciproca collaborazione che consenta il costante presidio delle istanze e delle esigenze che maturano nell'ambito territoriale di riferimento e la creazione di sinergie tese al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei rispettivi servizi. A tale scopo è attuata la promozione verso gli iscritti all'Ordine dell'uso dello strumento della comunicazione bidirezionale.

ART.2

Canali di comunicazione

I canali di comunicazione sono telematici e presenti sul portale www.inps.it:

1. Comunicazione bidirezionale, accessibile tramite le credenziali rilasciate dall'Inps ai professionisti, che consente all'Amministrazione di dialogare con gli intermediari attraverso un unico canale informatico privilegiato, con conseguenti risparmi di tempo e risorse e con la certezza di assicurare un servizio qualitativamente adeguato, finalizzato anche alla storicizzazione e la tracciabilità delle comunicazioni. Il predetto canale riguarda: il Cassetto bidirezionale aziende con dipendenti; il Cassetto previdenziale artigiani e commercianti; il Cassetto previdenziale per Committenti della Gestione Separata; il Cassetto previdenziale per Liberi Professionisti della Gestione Separata, Cassetto per i Datori di Lavoro Domestici; il Cassetto previdenziale Aziende agricole e il Cassetto previdenziale Autonomi in agricoltura e comporta un notevole risparmio di tempo nella comunicazione con l'Istituto, eliminando il rischio che le richieste non possano essere trattate per mancanza degli elementi necessari all'identificazione dell'Azienda e della relativa problematica;
2. Agenda appuntamenti, quale strumento di consulenza per la trattazione dei casi più complessi o di questioni nuove e irrisolte, in modo da consentire una preventiva istruttoria degli stessi, così che il successivo contatto con l'utente avvenga sulla scorta di elementi già consolidati, a vantaggio della completezza e tempestività della risposta.
3. Gli indirizzi e-mail distinti per Unità Organizzativa/Linea di Prodotto Servizio, esclusivamente per i prodotti o gli ambiti non compresi nella comunicazione bidirezionale;
4. Contact center 803.164, per il supporto tecnico agli utenti internet;
5. Sito internet www.inps.it, per la ricerca di circolari e messaggi Inps ed il prelievo di modulistica.

Le Parti riconoscono il ruolo centrale e strategico del canale telematico, che ha trovato pieno riconoscimento legislativo divenendo esclusivo ed obbligatorio per l'avvio, l'istruttoria e la definizione dei procedimenti di erogazione delle prestazioni e dei servizi.

L'utilizzo degli strumenti informatici e telematici istituzionali a disposizione degli iscritti dell'Ordine rappresenta l'ordinaria modalità di interlocuzione tra INPS e Consulenti del lavoro.

ART.3

Impegni della Direzione Provinciale INPS

La Direzione Provinciale INPS di Venezia si impegna a:

1. garantire il rispetto della prescritta tempistica nella trattazione delle pratiche, sempre che la documentazione a supporto delle richieste inoltrate sia adeguata e tempestivamente fornita; a questo proposito, l'Inps si

- impegna a comunicare all'Ordine, con cadenza periodica, il monitoraggio dei quesiti aperti tramite cassetto previdenziale, permettendo così alle parti di effettuare controlli e promuovere interventi volti al miglioramento del sistema di comunicazione e di risposta nella gestione delle attività di lavoro;
2. fornire una costante informativa su problematiche ricorrenti di carattere generale per ciò che attiene ai processi sperimentali organizzativi dell'Istituto che possano, direttamente o indirettamente, influire sulla quotidiana operatività degli Iscritti all'Ordine;
 3. In considerazione dell'importanza di assicurare il pieno rispetto delle normative e della legalità, al fine di scongiurare il fenomeno dell'abusivismo professionale, l'Inps si impegna verificare le credenziali dei soggetti abilitati ed a sospendere o revocare prontamente le credenziali medesime ai Consulenti del lavoro sospesi o radiati e, pertanto, non titolati ad averne possesso e darne immediata comunicazione al Presidente dell'Ordine.
 4. garantire il rispetto degli impegni contenuti nell'Allegato 1, parte integrante del presente Accordo, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei canali di presentazione delle istanze di Servizio, Comunicazione e Confronto diretto";

ART.4

Impegni dell'Ordine dei Consulenti del lavoro

Il Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Consulenti del lavoro di Venezia si impegna a promuovere il presente protocollo d'intesa e il rispetto degli impegni contenuti nell'**Allegato 1**, parte integrante dello stesso, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei canali di presentazione delle istanze di servizio, comunicazione e confronto diretto" ed a vigilare affinché i Consulenti del lavoro si relazionino con l'Istituto nel rispetto di quanto convenuto e in particolare:

1. Ad utilizzare i canali telematici di comunicazione con l'Istituto indicati nel precedente art.2, ad esclusione delle richieste di approfondimento di questioni di carattere normativo (quesiti di ordine generale), che saranno esaminate in puntuali momenti di condivisione (Tavolo Tecnico, seminari, momenti di formazione ecc.).
2. Ad inserire i propri dati (e-mail, PEC, tel e fax) nel Cassetto Previdenziale Aziende DM, all'atto dell'iscrizione/variazione riferita a lavoratore Autonomo e nel Cassetto Previdenziale Artigiani e Commercianti, Cassetto Gestione Separata, con delega diretta al Consulente autorizzato dal soggetto contribuente fino a revoca;
3. A fare opera di sensibilizzazione dei propri iscritti affinché sia prestata la massima attenzione all'esattezza formale e sostanziale dei dati UniEmens in fase di trasmissione all'Inps, avuto riguardo soprattutto a che i codici fiscali relativi ai lavoratori siano esclusivamente quelli validati dall'Agenzia delle Entrate, elemento imprescindibile ai fini del corretto aggiornamento del conto assicurativo individuale e che siano correttamente presenti gli eventuali codici di sgravio;

4. Ad informare sull'obbligo di compilare la delega all'intermediario utilizzando l'applicativo di gestione deleghe, reso disponibile sul sito INTERNET dell'istituto, nella sezione "servizi per le aziende e i consulenti". La delega, stampata e sottoscritta dal delegante, dovrà essere custodita presso lo studio del Consulente del lavoro, unitamente alla fotocopia di un documento di identità del delegante, per essere esibita a richiesta dell'Istituto;
5. A verificare costantemente che le aziende assistite siano dotate di un recapito PEC attivo, come da obbligo di legge.
6. A non richiedere informazioni che risultino accessibili attraverso la consultazione degli archivi che l'Istituto mette a disposizione.

ART.6

Lotta all'abusivo professionale

1. Le Parti danno atto che costituisce interesse dell'istituto e degli utenti lo svolgimento della professione a mezzo dei soggetti legittimati ai sensi della Legge 11 gennaio 1979, n. 12;
2. Le Parti si impegnano reciprocamente a scambiarsi ogni utile informazione e ad evidenziare e contrastare le attività, svolte anche tramite mezzi telematici, di procacciatori e soggetti non autorizzati all'esercizio della tutela previdenziale e assistenziale. In particolare, l'Istituto segnalerà prontamente i casi di possibile esercizio abusivo della professione all'Ispettorato Territoriale del Lavoro e al Consiglio Provinciale dell'Ordine.

ART.7

Tavolo Tecnico INPS/Consulenti del lavoro

Considerato quanto previsto negli articoli precedenti e ritenuta la necessità di una verifica costante del rispetto del presente accordo, si prevede la costituzione di un Tavolo tecnico tra la Sede INPS e i Consulenti del lavoro individuati dal Consiglio Provinciale dell'Ordine, che si riunisce in linea di massima con cadenza semestrale, ferma restando la possibilità di ulteriori incontri, qualora una delle Parti ne ravvisi la necessità.

Il Tavolo tecnico provvede:

1. alla verifica dell'applicazione del presente accordo;
2. ad esaminare problematiche, di comune interesse, che richiedono un approfondimento congiunto volto alla semplificazione dei procedimenti e all'individuazione di possibili soluzioni condivise;
3. a valutare la necessità di provvedere all'organizzazione di iniziative formative/seminariali congiunte, su tematiche di comune interesse.

Le parti concordano, inoltre, la segnalazione reciproca di comportamenti difformi rispetto a quanto stabilito nei citati incontri e nei tavoli tecnici, impegnandosi ad operare con immediatezza per rimuoverli.

ART.8

Durata dell'accordo

Il presente accordo ha natura sperimentale e ha validità di due anni dalla data di sottoscrizione.

Le Parti si impegnano ad effettuare verifiche congiunte nell'ambito di normali incontri periodici.

Il presente Protocollo, inoltre, potrà essere integrato o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico ovvero in occasione dell'adozione di un apposito Accordo che intervenga a livello nazionale o regionale.

ART.9

Tutela 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 e s.m.i. attuando, in particolare, le necessarie iniziative a tutela per garantire la massima riservatezza nella fruizione dei servizi resi da INPS.

ART. 10

Pubblicità

Le Parti effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

Venezia,

Vincenzo Petrosino
Direttore provinciale INPS
Venezia

Patrizia Gobat
Presidente Ordine dei Consulenti del
Lavoro di Venezia



Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione Provinciale Venezia



ORDINE dei CONSULENTI DEL LAVORO
Consiglio Provinciale di Venezia

Allegato - Sistema dei canali di presentazione delle istanze di servizio, Comunicazione e Confronto diretto

1. PRESENTAZIONE ISTANZE DI SERVIZIO

- **Istanze Telematizzate – www.inps.it**

Considerato che, ai sensi dell'art. 38, comma 5, del DL 31 maggio 2010 n. 78, come convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, della Legge 30 Luglio 2010 n. 122, l'INPS ha telematizzato in via **esclusiva** le **istanze di servizio**, rilasciando le relative procedure di trasmissione e gestione, la presentazione di tali domande è possibile solo in via telematica, accedendo al sito www.inps.it – "Prestazioni e Servizi".

Le principali istanze telematizzate sono:

- Iscrizione, variazione e cancellazione lavoratori domestici;
- Rimborsi contributi lavoratori domestici;
- Domande di dilazione e riduzione sanzioni civili;
- Istanze di sospensioni e sgravio di cartelle di pagamento;
- Istanze di sospensione, annullamento e avvenuto pagamento di avviso di addebito;
- Agevolazioni contributive;
- Sospensione e sgravio per calamità naturali aziende agricole;
- Cessione crediti da parte di Enti Morali;
- Ricorsi amministrativi;
- Accentramento contributivo;
- Agevolazioni contributive;
- Differimenti contributivi;
- Riduzione contributiva nel settore dell'edilizia;
- Domande di cassa integrazione

Per l'elenco completo e per i successivi aggiornamenti, si farà in ogni caso riferimento alla home page www.inps.it, nella sezione " Prestazioni e Servizi ".

Per le modalità di presentazione di tali istanze non è percorribile alcuna via alternativa a quella indicata nelle circolari e nei messaggi di riferimento emanati dall' Istituto.

- **Domande non telematizzate - Posta Elettronica Certificata (PEC)**

Esclusivamente per le domande di servizio **non telematizzate**, ovvero **nelle ipotesi in cui la comunicazione debba avere valore legale**, la presentazione da parte dei contribuenti o dei loro intermediari potrà avvenire tramite PEC al seguente indirizzo:

direzione.provinciale.veneziana@postacert.inps.gov.it;

La trasmissione dovrà avvenire esclusivamente da un indirizzo di posta elettronica certificata.

Pertanto, qualora l'istanza dovesse essere trasmessa da un indirizzo di posta non certificata, la stessa NON verrà recapitata alla Sede.

L'invio di istanza tramite il predetto canale oltre a dover essere circoscritto ai casi citati, non deve essere replicato anche su altri canali di comunicazione.

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

- **Canale di comunicazione per Aziende con dipendenti:**

Per migliorare il rapporto con gli Utenti (Aziende, Consulenti del Lavoro, Professionisti delegati) l'Inps fornisce il servizio "cassetto previdenziale aziendale".

Lo strumento consente agli utenti di consultare i propri dati, più significativi, che sono in possesso dell'Istituto.

Il Cassetto previdenziale consente, altresì, di accedere alle eventuali informazioni relative ai crediti vantati dall'Istituto, domande CIG ecc., consentendo all'utente un accesso diretto ed immediato all'intera posizione aziendale.

Per l'area aziende con dipendenti, dunque, deve essere utilizzato, quale strumento **esclusivo** di comunicazione con INPS (comunicazioni, invio documentazione, richieste di chiarimento, solleciti), il canale "**Comunicazione Bidirezionale**", all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende (msg. 1986 del 28/01/2011), utilizzando dal menù a tendina l'oggetto predefinito, come da elenco:

Classe	Oggetto	Tempi soglia di definizione	
UNIEMENS			
	Confronto DM10 - Emens	15	VIGILANZA DOCUMENTALE
	Note rettifica	25	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Regolarizzazione (DM-VIG)	25	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Regolarizzazione (DM-VIG) -Invio documentazione	25	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Scoperture contributive	15	ANAGRAFICA E FLUSSI
	UniEmens trasmessi	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Comunicazione annullamento denuncia	5	ACCERTAMENTO GEST CRED
	→ Comunicazione blocco effetti della denuncia	5	VIGILANZA DOCUMENTALE
	→ Convocazione azienda per verifica denuncia	5	VIGILANZA DOCUMENTALE
	→ Verifica Denuncia ex L. 335/1995	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Comunicazione accertamento per regolarizzazione	5	ACCERTAMENTO GEST CRED
Denunce individuali			

	770/SA	15	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Emens	15	ANAGRAFICA E FLUSSI
Posizione aziendale			
	Esodi lavoratori prossimi a pensione (l. 92/2012)	5	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Estratto conto	10	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Inquadramento	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Variazione Dati Aziendali	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
Fondi Interprof.			
	Adesione	15	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Vicende societarie (fusioni,	15	ANAGRAFICA E FLUSSI
Assunzioni agevolate e sgravi			
	Altre agevolazioni	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Apprendistato	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Apprendisti senza limiti di età da DS o mobilità	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Bonus occupazionale Garanzia Giovani	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Durc interno (regolarità contributiva)	15	

	Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
	L. 223/1991 (assunzione iscritti nelle liste di mobilità)	10	VIGILANZA DOCUMENTALE
	L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)	10	VIGILANZA DOCUMENTALE
	L.92/2012 art.2,c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASpI)	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
Versamenti (F24)			
	Compensazione F24	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Pagamenti F24	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
CIGO- CIGS - Solidarietà			
	CIGO - CIGS - Solidarietà	15	PRESTAZIONI SOST RED
	Requisito occupazionale Cigo	15	PRESTAZIONI SOST RED
	Durc (Documento di regolarità contributiva)	5	ACCERTAMENTO GEST CRED
Recupero del credito			
	Avvisi bonari	15	ACCERTAMENTO GEST CRED

	Avvisi di addebito	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Cartelle di pagamento	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Dilazione amministrativa	5	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Dilazioni su Cartella	5	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Riduzioni sanzioni civili	25	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Illeciti Penali	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Contenzioso amm.vo	10	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Ispez. di Vigilanza	15	ACCERTAMENTO GEST CRED
	Verifica Amministrativa		
	Confronto dei Monti	15	VIGILANZA DOCUMENTALE
	Controllo quadro D modello	15	VIGILANZA DOCUMENTALE
	Controllo versamenti TFR	15	VIGILANZA DOCUMENTALE
	Recupero contributo Giasone	15	VIGILANZA DOCUMENTALE
	Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)	15	VIGILANZA DOCUMENTALE
	Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)	15	VIGILANZA DOCUMENTALE

Certificazioni			
	Certificazioni di distacco	10	ANAGRAFICA E FLUSSI
Certificazioni di malattia			
	Surroghe	10	CONTROLLO PRESTAZIONI
	Visite mediche di controllo	10	CONTROLLO PRESTAZIONI
<u>Servizi Settore Sport e Spettacolo</u>			
	Richiesta Variazione Agibilità	5	ACCERTAMENTO GEST CRED

E' stata eliminata la possibilità di inserire comunicazioni con oggetto "NON SPECIFICATO" (mess. Hermes 2022/2018).

Come precisato sopra, il canale di comunicazione da utilizzare è la Comunicazione Bidirezionale da Cassetto previdenziale Aziende.

Per l'area aziende con dipendenti, dunque, ogni altra comunicazione inviata a mail istituzionali non sarà presa in carico e quindi non avrà alcun seguito.

Esclusivamente per l'invio di documentazione relativa al rilascio del DURC e come richiesto nell'invito a regolarizzare, è preferibile l'utilizzo della casella istituzionale preavvisodiaccertamento.veneziam@inps.it (o altra sede a seconda delle indicazioni contenute nell'invito stesso), giornalmente monitorata.

Analogamente, non saranno prese in carico e gestite richieste indirizzate alla singola casella mail degli operatori, nei casi in cui la stessa sia nota.

- **Canali di comunicazione per Gestioni Artigiani/Commercianti, Agricoli, Gestione separata e Domestici**

Analogamente alle aziende con dipendenti, le comunicazioni relative agli iscritti alla Gestione Artigiani e Commercianti e alla Gestione separata come committenti o liberi professionisti, dovranno essere canalizzate sulla Comunicazione Bidirezionale ad essi dedicata, reperibile rispettivamente sulle procedure Cassetto Previdenziale per Artigiani e Commercianti, Cassetto Previdenziale per Committenti della Gestione Separata e Cassetto Previdenziale Liberi Professionisti.

Fino al completo rilascio di tutte le funzioni di Comunicazione Bidirezionale all'interno dei cassette dedicati alle aziende agricole e agli autonomi agricoli, per tale categoria di contribuente, per comunicazioni, invio documentazione, richieste di informazione,

chiarimenti e solleciti, dovrà essere utilizzata esclusivamente la seguente casella, evitando in ogni caso duplicazioni di comunicazione:

agricoli.venezias@inps.it

Nel campo OGGETTO della mail andranno indicati:

- Il codice fiscale e la denominazione del contribuente;
- La gestione previdenziale associata al contribuente (es. azienda agricola, CD; IAP..)

Il contenuto della richiesta dovrà essere il più possibile dettagliato.

- **Tempi di risposta garantiti:**

a) Fermo restando l'impegno a fornire la risposta nel termine più celere possibile, la Sede si impegna a garantire i tempi di risposta previsti dall'Istituto, diversificati in relazione all'"Oggetto", in funzione della maggiore o minore complessità delle questioni sottese e delle verifiche istruttorie necessarie.

Il "tempo soglia di definizione" (da intendersi come tempo massimo di risposta) è specificato nell'elenco di cui sopra.

b) Per le richieste che devono essere avanzate via PEC o casella istituzionale, la Sede si impegna a garantire il rispetto di un tempo massimo per la risposta pari a **dieci giorni lavorativi**.

Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che la Direzione 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).

c) Nella denegata ipotesi che la risposta tarderà, indicando gli estremi di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della mail, si potrà scrivere a Direzione.Venezias@inps.it, esponendo le proprie ragioni.

La Direzione di sede si farà carico del problema.

d) 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
--

- **Sportello di sede**

Lo Sportello è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00, esclusivamente per:

- 1) rilascio PIN;
- 2) consegna e ritiro di documentazione, quando richiesta e non allegabile (per dimensioni, mancanza della funzionalità) alle istanze telematizzate;
- 3) erogazione di servizi a ciclo chiuso, a carattere non consulenziale;
- 4) prenotazione appuntamenti.

L'organizzazione del front office è improntata con il preciso compito di accogliere ed indirizzare gli utenti sulla modalità più efficace di soluzione delle istanze di servizio di volta in volta presentate e di fornire un'informazione di primo livello sull'accessibilità ai canali di comunicazione attivi.

Ogni altra questione che necessiti di un confronto diretto con un funzionario INPS verrà trattata nell'ambito dell'agenda appuntamenti, al cui paragrafo si fa rinvio.

- **Agenda Appuntamenti.**

Come già indicato, le comunicazioni con l'Istituto devono avvenire attraverso i canali indicati nella sezione "comunicazione elettronica".

Esclusivamente per le questioni che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS, perché presuppongono una questione complessa e irrisolta, l'appuntamento si prenota, all'interno dei Punti di consulenza all'uopo profilati:

- 1) Lo strumento è accessibile da "Cassetto previdenziale aziendale" per le aziende in possesso di matricola per il versamento dei contributi ai lavoratori dipendenti. Si ricorda che gli appuntamenti, per il tramite del link presente nel Fascicolo elettronico della matricola interessata, possono essere prenotati solo su quesiti **aperti da almeno 5 giorni oppure chiusi con esito KO**. Nel caso il professionista avesse necessità di fissare un appuntamento per una matricola aziendale che non presenta le situazioni descritte, è necessario richiederlo via mail a Direzione.Venezia@inps.it
- 2) per tutti gli altri contribuenti (Gestione Separata o aziende senza dipendenti), è possibile inviare la richiesta di accensione di un appuntamento alla casella istituzionale dedicata (gestionecreditoaziendesenzaDM.veneziam@inps.it), oppure direttamente in sede o contattando il Contact Center al numero verde 803.164.

La richiesta di appuntamento deve contenere tutte le informazioni necessarie per individuare analiticamente il soggetto contribuente, l'oggetto della richiesta, i dati identificativi dell'atto.

Queste informazioni devono consentire una corretta individuazione della problematica da parte dei funzionari INPS che gestiranno l'appuntamento che, si ricorda, è destinato esclusivamente alla soluzione di problematiche specifiche, individuate, che non si è riusciti a risolvere attraverso i canali telematici.

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

L'articolazione dei giorni previsti per gli appuntamenti di competenza dell'Area Flussi Contributivi e Vigilanza Documentale e Ispettiva presso la Direzione provinciale di Venezia è la seguente:

Aziende con dipendenti:

- Lunedì 9.00 – 14.30
- Mercoledì 9.00 – 14.30. Questa giornata è espressamente dedicata agli appuntamenti per gli intermediari L.12/1979
- Venerdì 9.00 – 14.30

Lavoratori autonomi e gestione separata (Punto consulenza "Accertamento e Gestione del credito non DM – Ag. Flussi Contributivi")

- Martedì 09 – 14.30
- Mercoledì 09 – 14.30
- Venerdì 09 – 14.30

Lavoro Domestico e Voucher: (Punto consulenza "Anagrafica e flussi - Ag. Flussi Contributivi")

- Giovedì 9.00 - 14.30

L'articolazione dei giorni previsti per gli appuntamenti di competenza dell'Area Flussi Contributivi presso la Agenzia Complessa di S. Donà è la seguente:

Sportello Polifunzionale (per appuntamenti relativi ad ogni categoria di soggetto contribuente):

- Dal Lunedì al Giovedì 9.00 – 11.40

Appuntamenti riservati agli intermediari L. 12/1979:

- Lunedì 10.00 – 11.40
- Mercoledì 10.00– 11.40

Venezia,

Vincenzo Petrosino

Direttore provinciale INPS Venezia

Patrizia Gobat

Presidente Ordine dei Consulenti
del lavoro di Venezia