



Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Direzione provinciale Forlì - Cesena



**ORDINE DEI DOTTORI  
COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI  
CONTABILI DI FORLÌ**

## **Protocollo d'intesa**

**per la collaborazione e la gestione dei rapporti tra le Sedi Inps ed i Dottori commercialisti ed Esperti contabili di Forlì-Cesena**

**L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale Direzione Provinciale di Forlì-Cesena** (in seguito, per brevità, indicato con INPS), **l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Forlì-Cesena** (di seguito indicato con ODCEC), 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 al ODCEC 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, e dal Regolamento UE n. 2016/679;

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and flourishes, positioned at the bottom right of the page.

**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 l'ODCEC 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 di canali di comunicazione concordati, nelle more della piena implementazione della cd. Comunicazione Bidirezionale in tutte le tipologie dei Cassetti previdenziali;
- progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza degli studi dei Dottori Commercialisti/Esperti contabili;
- collaborazione per la realizzazione di attività formative e informative, volte ad un reciproco approccio di miglioramento delle relazioni e delle attività istituzionali.

A tal fine, Inps e ODCEC concordano i seguenti

### **IMPEGNI**

- l'impegno da parte del ODCEC di 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 razionalizzi e semplifichi i rapporti comunicativi con le strutture, riducendo i tempi di risposta;
- l'impegno della Direzione provinciale Inps a fungere da interfaccia dei Dottori Commercialisti/Esperti contabili per la soluzione delle problematiche normative;
- l'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti;

## MODALITA'

### **PRESENTAZIONE DOMANDE DI SERVIZIO**

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

Le domande di servizio residuali non telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC, agli indirizzi PEC delle Direzioni provinciali (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda):

[direzione.provinciale.forli@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.provinciale.forli@postacert.inps.gov.it)

[direzione.agenziacomplexa.cesena@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.cesena@postacert.inps.gov.it)

Le parti concordano che **in caso di invio con e-mail non certificata l'istanza NON sarà gestita in quanto priva di protocollo.**

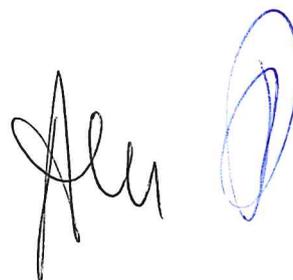
### **COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE**

Lo strumento della comunicazione bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS per **le Aziende con dipendenti, per le Aziende Agricole, per lavoratori autonomi agricoli, per le Aziende dello Sport e dello Spettacolo, per artigiani e commercianti, per committenti e professionisti iscritti alla gestione separata e per i datori di lavoro domestico.**

In generale nel cassetto previdenziale è possibile navigare per la ricerca di informazioni, effettuando un'indagine in successione di singoli elementi di interesse, raccogliendo così tutte le caratteristiche aziendali rinvenibili nei vari archivi disponibili.

Il Cassetto previdenziale aziende, a titolo esemplificativo, permette di accedere a:

- dati anagrafici sintetici;
- dati anagrafici di dettaglio;



- aziende collegate;
- aziende con lo stesso codice fiscale;
- posizione di riferimento (azienda madre);
- soggetti collegati;
- posizioni lavoratori autonomi;
- lista interruzioni;
- ragioni sociali pregresse;
- dipendenze;
- dati complementari:
  - crediti/inadempienze;
  - presenza domande CIG e CIGS;
  - note di rettifica;
  - E-mens trasmessi;
  - confronto DM10-01M;
  - committente 10%;
  - riepilogo ispezioni di vigilanza;
  - iscrizione a ruolo;
  - dilazioni su cartella;
  - domande di dilazione;
  - fondi interprofessionali;
  - posta ibrida;
- dati Infocamere;
- stampa del fascicolo completo.

È inoltre possibile verificare la **regolarità contributiva**.

Nella procedura Cassetto previdenziale aziende è presente il servizio denominato "**Comunicazione bidirezionale**", avente come principale obiettivo la **realizzazione**, tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto, **di una modalità strutturata di comunicazione**, finalizzata alla storizzazione delle comunicazioni e alla diminuzione dei tempi di risposta e dell'impiego di risorse, facilitando la relazione con l'Istituto e con le strutture presenti nel territorio.

Le funzionalità del Cassetto previdenziale aziende riguardano le seguenti aree: "**Comunicazioni**" e "**Agenda appuntamenti**".



Nell'area "**Comunicazioni**" le aziende, direttamente o per il tramite dei loro intermediari istituzionali, possono:

- inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione generica, tramite un apposito link. In questo caso la richiesta comporta l'apertura di un nuovo quesito di back-office di tipo generico-informativo;
- inviare alla sede di competenza una richiesta o una comunicazione specifica, relativa a un ben definito ambito tra quelli presenti (regolarità contributiva, DM trasmessi, F24, agevolazioni contributive, ecc.);
- allegare la documentazione a supporto alla richiesta. Tale funzione consente di caricare fino a un massimo di tre file che saranno allegati al quesito sotto forma di file compresso;
- visualizzare lo stato della propria richiesta (aperta, in carico o chiusa) coerentemente con lo stato del rispettivo quesito di back-office;
- visualizzare gli eventuali commenti inseriti dagli operatori di sede al momento della modifica dello stato del quesito e l'esito finale;
- accedere allo storico delle proprie richieste ricercandole tramite opportuni parametri (matricola, oggetto della richiesta, stato della richiesta, data apertura e data ultimo aggiornamento) e visualizzarne il dettaglio;
- creare richieste concatenate in risposta a richieste precedentemente inviate;
- ricevere comunicazioni in tempo reale, tramite email e SMS, della protocollazione e smistamento alla sede di competenza e della successiva chiusura del quesito di back-office.

L'applicazione è integrata col sistema che gestisce le **deleghe aziendali**. Ogni intermediario delegato potrà visualizzare le pratiche di tutte le aziende clienti.

I tempi di risposta ai cassetti bidirezionali sono quelli stabiliti dalla Direzione Generale INPS.

Ogni altra comunicazione inviata in forme diverse da quelle concordate o a mail personali non sarà presa in carico e quindi non avrà alcun seguito.

#### **CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARI INPS - AGENDA APPUNTAMENTI**

All'interno del cassetto previdenziale è prevista un'area "**Agenda appuntamenti**" in cui gli intermediari istituzionali potranno espletare le seguenti attività: prenotare un appuntamento presso



la sede di competenza della matricola aziendale, selezionando un giorno e un orario tra quelli messi a disposizione dalla procedura e inviando un'eventuale documentazione a supporto, in modo da ridurre i tempi necessari all'appuntamento; ricevere un promemoria tramite email e SMS degli appuntamenti pianificati.

All'interno del Cassetto previdenziale è presente il link "**Contatti**" con le informazioni di contatto.

**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 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.

I tempi massimi di fissazioni degli appuntamenti, salvo eccezioni, non potranno comunque essere superiori a 10 gg. dalla data di richiesta.

<b>Strutture</b>	<b>Giorni previsti per gli appuntamenti</b>	<b>Fascia oraria</b>
Anagrafica e flussi - Forlì	Martedì e Giovedì	dalle 11.00 alle 13.00
Anagrafica e flussi - Cesena	Martedì e Giovedì	dalle 10.00 alle 12.00
Accertamento, Gestione del Credito, Verifica amm.va - Forlì	Martedì e Giovedì	dalle 09.00 alle 11.00
Accertamento, Gestione del Credito, Verifica amm.va - Cesena	Martedì e Giovedì	dalle 10.00 alle 12.00

#### **CONTATTI TELEFONICI E PROBLEMATICHE URGENTI**

L'INPS e il ODCEC si impegnano ad utilizzare il contatto telefonico solo in via residuale e per casi del tutto eccezionali, cioè quelli non gestibili con l'ordinaria tempistica del Cassetto bidirezionale e Agenda appuntamenti; a tal fine la Sede provinciale e l'Agenzia complessa di Cesena mettono a disposizione i seguenti numeri telefonici: 0543 710200 (Sede di Forlì) e 0543 710567 (Agenzia complessa di Cesena), dedicati ai soli Commercialisti dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 11.00.



In caso di impossibilità a fornire una risposta immediata, un operatore INPS competente, sulla problematica esposta, ricontatterà il professionista entro la successiva giornata lavorativa.

### **ASSISTENZA NORMATIVA DIREZIONE PROVINCIALI**

I **quesiti** normativi dovranno essere **formulati dall'Ordine provinciale** (e non dai singoli professionisti) alla Direzione della Sede provinciale competente, utilizzando il seguente indirizzo di posta istituzionale: [direzione.forli@inps.it](mailto:direzione.forli@inps.it)

**Eventuali richieste di singoli professionisti non saranno gestite.**

La Direzione provinciale INPS si impegna a rispondere **entro 10 gg. lavorativi** dalla richiesta.

Se la problematica non può trovare risposta in ambito provinciale, ma va demandata alla Direzione regionale, sarà cura della Direzione provinciale INPS informare l'Ordine provinciale della trasmissione del quesito alla Direzione regionale.

In caso di mancata risposta da parte dell'INPS, l'ODCEC potrà fare una segnalazione alla casella di posta del Direttore di Sede, indicando nell'oggetto della mail "sollecito a precedente richiesta del...."

### **ASSISTENZA TECNICA**

La riorganizzazione del servizio di informazione e consulenza dell'INPS ha comportato la costituzione presso le Direzioni regionali di Gruppi di assistenza informatica (**GAI**) per l'utilizzo delle procedure di comunicazione/trasmissione telematica.

Eventuali problematiche informatiche potranno essere segnalate a cura dei Dottori Commercialisti/Esperti contabili alla seguente casella di posta istituzionale: [direzione.forli@inps.it](mailto:direzione.forli@inps.it)

Se gli informatici della Direzione provinciale non riusciranno a risolvere la problematica segnalata, provvederanno ad inoltrarla per la risoluzione all'indirizzo di posta elettronica della Direzione Regionale, dando comunicazione dell'invio al Dottori Commercialisti/Esperti contabili



## FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavoro, l'INPS e il ODCEC 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'ODCEC 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.

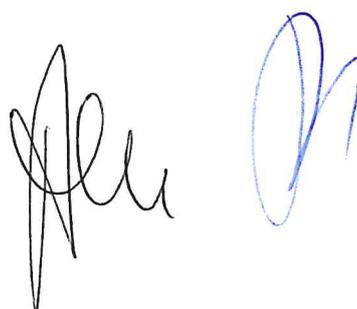
La Direzione provinciale INPS, nei casi ritenuti rilevanti segnalerà tempestivamente, a integrazione delle comunicazioni istituzionalmente rese note dalla Direzione Generale INPS sul sito istituzionale, tutte le innovazioni, circolari e messaggi ritenuti di interesse diretto dei professionisti rappresentati dal ODCEC.

## TAVOLO TECNICO PROVINCIALE

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 in ambito provinciale e saranno proposte alla Direzione Regionale per l'eventuale estensione 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 "abusivismo".

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

- i professionisti muniti di tesserino rilasciato dall'ordine ;
- 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 "Allegato 1".**

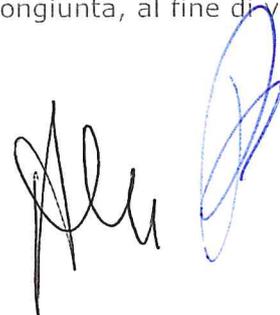
Inps e ODCEC, nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela e riservatezza dei dati personali, si impegnano a scambiarsi reciprocamente le informazioni utili a contrastare ogni forma di abusivismo.

## 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, assumono, inoltre, tutte le iniziative necessarie a garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rigoroso rispetto del D. Lgs.196/2003 e del regolamento UE 2016/679 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 due anni dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo INPS e ODCEC 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.

#### **PUBBLICITA'**

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

#### **CONTROVERSIE**

Per le controversie che potrebbero insorgere tra l'INPS e l'ODCEC relativamente all'interpretazione ed esecuzione del presente Protocollo d'Intesa, è competente il Foro di Forlì.

Forlì, 24.10.2019

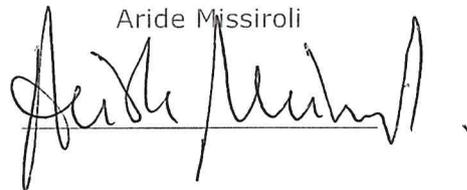
Il Direttore Provinciale

Daniele Bernacchi



Il Presidente ODCEC

Aride Missiroli



**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



