

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione provinciale Forlì

## Protocollo d'intesa

**L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale** (di seguito per brevità, indicato con INPS) **Direzione provinciale di Forlì - Cesena, l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Forlì - Cesena** ( di seguito indicato ODCEC) firmatari del presente Accordo

### considerati

- l'esigenza di realizzare soluzioni idonee a garantire il pieno svolgimento della professione di Com/EC attraverso l'accesso agevolato e riservato 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 all'ODCEC, per la gestione di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria per i lavoratori dipendenti;
- 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 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 Com/EC ;
- sviluppo di canali di comunicazione 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;
- 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, le parti 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'ODCEC a favorire presso studi dei Com/EC e le aziende assistite 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 Direzione Provinciale Inps a fungere da interfaccia dei Com/EC per la soluzione delle problematiche normative;
- l'organizzazione di eventi formativi/informativi in collaborazione tra le parti;
- l'impegno della Sede Provinciale a garantire l'operatività del presente accordo esclusivamente ai professionisti di cui all'art. 1 della L. 12/79. A tale fine i professionisti dovranno dimostrare la loro iscrizione all'ODCEC. Senza tale evidenza la Sede negherà ogni contatto con studi o aziende non autorizzate all'esercizio della professione di Com/EC.

#### **MODALITA'**

<b>PRESENTAZIONE DOMANDE TELEMATIZZATE</b>
--

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 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 ELETTRONICA

Per le **Aziende con dipendenti**, compresa la Gestione ex Enpals, la Comunicazione Bidirezionale è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS, per:

- Domande inerenti alle agevolazioni contributive, come da Circolari Inps/Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

Per le **Gestioni Artigiani/Commercianti**, il Cassetto Bidirezionale "artigiani e commercianti" è lo strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS per:

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

Per le Gestioni Aziende con dipendenti sistema DMAG, Gestione Agricoli Autonomi, Gestione Separata e Datori di Lavoro Domestico, in attesa del rilascio della comunicazione bidirezionale specifica, restano valide le modalità di contatto tramite le caselle istituzionali.

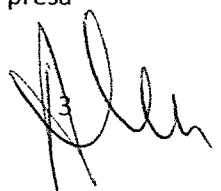
Il contribuente o l'intermediario – in ragione della competenza territoriale – invierà una email **esclusivamente** alle seguenti caselle istituzionali:

[-Anagraficaflussi.forli@inps.it](mailto:-Anagraficaflussi.forli@inps.it)

[-Gestionecredito.forli@inps.it](mailto:-Gestionecredito.forli@inps.it)

[-Gestionecredito.cesena@inps.it](mailto:-Gestionecredito.cesena@inps.it)

Ogni altra comunicazione inviata in forme 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 e comunque **entro 7 giorni lavorativi**.

Nell'ipotesi che la risposta dell'Inps tardi o la risposta non sia ritenuta esaustiva, il Com/EC, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, invierà un sollecito al Responsabile dell'Agenzia territorialmente competente (al Responsabile Agenzia Flussi contributivi per la Sede di Forlì-[paola.cimatti@inps.it](mailto:paola.cimatti@inps.it) - ovvero al Responsabile di Agenzia Complessa per Cesena-[antonio.ciaparrone@inps.it](mailto:antonio.ciaparrone@inps.it)) esponendo le proprie ragioni, mettendo per conoscenza il Direttore provinciale o Dirigente delegato; decorsi ulteriori **5 giorni lavorativi** senza esito, il Com/EC interesserà l'ODCEC che segnalerà il caso alla Direzione provinciale 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'ODCEC provinciale per le opportune iniziative .

Le segnalazioni ai livelli superiori non potranno essere gestite in mancanza dei dati analitici per individuare la comunicazione inevasa.

## CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARI INPS

L' **Agenda Appuntamenti** è lo strumento da utilizzare in via ordinaria per le questioni che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS attivabile unicamente per questioni nuove, complesse, irrisolte, tali da poter essere affrontate solo di persona.

Non sarà possibile, senza preventivo appuntamento, avere tale confronto diretto.

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.

Giorni previsti per gli appuntamenti	Giorni	Fascia oraria
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. (Forlì)	Martedì e Giovedì	dalle 09,00 alle 11,00
Accertamento, gestione del Credito, Verifica Amm.(Cesena)	Martedì e Giovedì	dalle 10,00 alle 12,00

## CONTATTI TELEFONICI E PROBLEMATICHE URGENTI

L'INPS e l'ODCEC si impegnano ad utilizzare il contatto telefonico solo in via residuale e per casi del tutto eccezionali; a tal fine la Sede provinciale e l'Agenzia complessa di Cesena mettono a disposizione i seguenti numeri telefonici : 0543 710200 (Sede di Forlì) 0547 375667 (Agenzia di Cesena), dedicati ai soli Commercialisti dal lunedì al giovedì dalle 10,00 alle 11,00, salvo incremento di una ulteriore ora da designare in caso di conclamata insufficienza del tempo previsto allo stato attuale dal presente Protocollo. Il Com/EC si dovrà identificare con Nome Cognome e numero di iscrizione all'Ordine.

**Senza tale identificazione l'Istituto si rifiuterà di intrattenere la telefonata.**

Nel caso non fosse possibile fornire una risposta telefonica immediata, l'INPS s'impegna a ricontattare telefonicamente il Com/EC entro la giornata successiva di lavoro.

Per gli appuntamenti urgenti, per casistiche particolari non gestibili con i tempi ordinari di fissazione dell'appuntamento tramite Agenda, dovrà essere inoltrata richiesta motivata a mezzo mail, al responsabile della competente U.O. ([anagraficaflussi.forli@inps.it](mailto:anagraficaflussi.forli@inps.it) - [gestionecredito.forli@inps.it](mailto:gestionecredito.forli@inps.it) - [gestionecredito.cesena@inps.it](mailto:gestionecredito.cesena@inps.it)) e, per conoscenza, al Responsabile dell'Agenzia territorialmente competente (al Responsabile Agenzia Flussi contributivi per la Sede di Forlì ovvero al Responsabile di Agenzia Complessa per Cesena). Questi, valutata l'urgenza, dovranno garantire l'effettuazione dell'appuntamento entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.

#### ASSISTENZA TECNICA E NORMATIVA

La riorganizzazione del servizio di informazione e consulenza dell'INPS ha comportato la costituzione presso le Direzioni regionali dei Centri regionali di informazione e consulenza (CRIC) e dei Gruppi di assistenza informatica (GAI) con il compito di soddisfare i quesiti di complessità elevata per i quali sia necessaria una maggior competenza specialistica, sia in materia normativa che per l'utilizzo delle procedure di comunicazione/trasmisione telematica.

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

Se gli informatici della Sede Provinciale INPS di Forlì Cesena non riusciranno a risolvere la problematica si adopereranno per inoltrarla all'indirizzo di posta elettronica della Sede Regionale, per la risoluzione e a dare comunicazione dell'avvenuto inoltro al Com/EC.

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

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

L'ODCEC si impegna a filtrare i quesiti dei singoli Com/EC contabili, valutando se sottoporli alla Direzione Provinciale Inps e indirizzandoli alla seguente casella di posta istituzionale: [direzione.forli@inps.it](mailto:direzione.forli@inps.it)

L'INPS si impegna a rispondere entro 7 gg. lavorativi dalla richiesta.

Nel caso di mancata risposta da parte dell'INPS, l'ODCEC potrà fare una segnalazione alla casella [daniele.bernacchi@inps.it](mailto:daniele.bernacchi@inps.it), indicando nell'oggetto della mail "Sollecito a precedente richiesta di...".



## FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

Al fine di ottimizzare i flussi di lavorazione, l'INPS e i Com/EC 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 i Com/EC 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 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 Com/EC.

## 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 all'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".

Inps e i l'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, 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 due anni dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo INPS e l'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 seguito di tale successiva valutazione 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 l'ODCEC effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

### **Controversie**

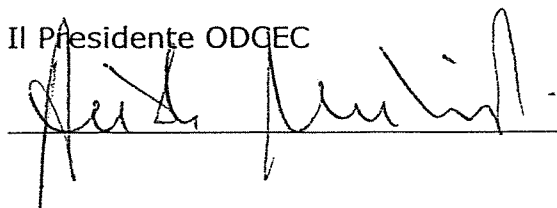
Per le controversie che potrebbero insorgere tra INPS e l'ODCEC relativamente all'interpretazione ed esecuzione del presente Protocollo d'Intesa, è competente il Foro di Forlì.

Forlì, 13/12/2017

Il Direttore Provinciale

IL DIRETTORE PROVINCIALE  
Dott. Daniela Bernacchi

Il Presidente ODCEC



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

Con questa nota si dà regolamentazione a livello provinciale dei canali di comunicazione attivati e presidiati a partire dal 01.06.2015 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](http://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 [www.inps.it](http://www.inps.it) ->Servizi online->** 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;

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

## 1.2 Domande non Telematizzate -> Posta Elettronica Certificata (PEC)

Le domande di servizio non ancora telematizzate andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari con comunicazione elettronica tramite cassetto per le Gestioni già coperte dal servizio ovvero con PEC all'indirizzo della Direzione competente (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda).

In caso di invio con e-mail non certificata l'istanza NON sarà gestita in quanto priva di protocollo.

## 2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA


### 2.1 Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti, compresa la Gestione ex Enpals


Strumento esclusivo di comunicazione elettronica con INPS, per:

- Domande inerenti alle agevolazioni contributive, come da Circolari Inps/Comunicazioni
- Invio documentazione
- Richieste di informazione e chiarimenti
- Solleciti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito – allegato 1), 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

↳ Durc 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)

☐ ☒ Versamenti (F24)

↳ Compensazione F24

↳ Pagamenti F24

↳ Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMVpassivi

☐ ☒ CIGO- CIGS - Solidarietà

↳ CIGO - CIGS - Solidarietà

↳ Durc (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
  - ↳ Regolarità contributiva
- ↳ Certificazioni
  - ↳ Certificazioni di distacco
- ↳ Certificazioni di malattia
  - ↳ Surroghe
  - ↳ Visite mediche di controllo

Non utilizzare la codifica "OGGETTI PRECEDENTI" in quanto utilizzata centralmente per invii di comunicazioni massive.

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

## 2.2 Comunicazione Bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Cassetto Previdenziale Artigiani e Commercianti, utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

- Anagrafica aziendale
- Anagrafica soggetto
- Avviso bonario
- Calcolo codeline
- Cancellazione
- Compensazione contrib.
- Data inizio attività
- Dati del modello F24
- Deleghe ricevute
- Deleghe rilasciate
- Dilazione
- Estratto contributivo
- Estratto debitorio
- Invio quietanza di versamento
- Iscrizione
- Riduzione sanzioni
- Riduzione contributiva
- Rimborso
- Ruoli/avvisi di addebito
- Versamenti da avvisi bonari
- Versamenti da avvisi di addebito
- Versamenti da condono

- Versamenti da flusso corrente

### 2.3 E-MAIL Istituzionale per le Gestioni Aziende con dipendenti sistema Dmag, Gestioni Agricoli Autonomi, Gestione Separata e Datori di Lavoro Domestico

Fino al rilascio delle funzioni di comunicazione bidirezionale dedicate (ad oggi inattive), 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 email esclusivamente alle caselle istituzionali.

Nel campo **OGGETTO** della mail andranno indicati:

- il codice fiscale e la denominazione del contribuente;
- la gestione previdenziale associata al contribuente (es. agricoli, autonomi, lavoratori domestici);
- il sintetico contenuto della richiesta (es. sollecito rimborso, contestazione avviso bonario, ecc.).

**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.**

### 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 7 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) Nella caso la risposta tardi o non sia ritenuta esaustiva, il Com/EC, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della Email, invierà un sollecito al responsabile dell'Agenzia dei Flussi Contributivi territorialmente competente esponendo le proprie ragioni, mettendo per conoscenza il Direttore provinciale o dirigente delegato; decorsi ulteriori 5 giorni lavorativi senza esito, il Com/EC interesserà l'ODCEC provinciale che segnalerà il caso alla Direzione provinciale per le opportune iniziative.

- C) Nel caso in cui tardi la risposta del Com/EC, l'Inps invierà un sollecito. Decorsi ulteriori 5 giorni lavorativi senza esito, il Direttore provinciale o il dirigente delegato Inps segnalerà il caso al presidente dell'ODCEC provinciale per le opportune iniziative .
- D) Le segnalazioni ai livelli superiori non potranno essere gestite in mancanza dei dati analitici per individuare la comunicazione inevasa.