

**PROTOCOLLO D'INTESA tra LA SEDE I.N.P.S DI PALERMO, L'ORDINE dei CONSULENTI del LAVORO e L'ORDINE dei DOTTORI COMMERCIALISTI e degli ESPERTI CONTABILI della Provincia di PALERMO e il sindacato A.N.C.L.**

In data 27 settembre 2017, presso la Direzione provinciale Inps di Palermo, Via Laurana 59, si sono riuniti l'Ordine dei Consulenti del lavoro della provincia di Palermo, l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Palermo, la Direzione Provinciale della sede INPS ed i rappresentanti del sindacato ANCL di Palermo per concordare e sottoscrivere un nuovo protocollo d'intesa al fine di realizzare proficue sinergie nei rapporti tra la sede I.N.P.S. di Palermo e gli ordini sopra rappresentati;

**Premesso**

che in data 27 luglio 2017 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa regionale fra l'INPS-Direzione regionale Sicilia e la Consulta regionale dei Consulenti del Lavoro, con il quale sono state introdotte significative innovazioni nella modalità e nella tempistica di relazione con l'utenza professionale;

**Ritenuto**

necessario il recepimento dei contenuti del citato Protocollo regionale al livello provinciale, dando piena attuazione alle finalità di sviluppo e puntuale utilizzo dei canali di comunicazione riservati ad aziende e consulenti, con esso perseguite, ed estendendone l'ambito di applicazione alla categoria professionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti contabili;

**Considerata**

per altro verso l'opportunità di modificare e aggiornare il precedente protocollo d'intesa a livello provinciale, sottoscritto il 24/04/2015, in relazione ai mutamenti organizzativi e procedurali da allora intervenuti;

**Condivise**

le finalità di:

- rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei rispettivi compiti;
- promuovere ulteriormente l'utilizzo della metodologia telematica, attraverso il pieno e prioritario utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale;
- passaggio definitivo a un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- promozione, da parte degli Ordini, dell'uso corretto dei canali di comunicazione concordati con l'Istituto;
- piena collaborazione per la realizzazione di attività formative e di contrasto all'abusivismo;

**Richiamati**



Infine, i vigenti Protocolli di intesa stipulati fra l'Istituto e gli Ordini, sia a livello nazionale che regionale,

**si conviene quanto segue**

#### **Art. 1 – Presentazione domande**

La presentazione delle domande di servizio, per le quali l'Istituto ha attivato la modalità di presentazione telematica, potrà avvenire esclusivamente accedendo al sito [www.inps.it](http://www.inps.it) > servizi *on line*.

Le domande di servizio non ancora telematizzate, per le quali non è al momento in essere idonea procedura informatica, dovranno essere presentate dai contribuenti o dai loro intermediari esclusivamente tramite **Posta elettronica certificata (PEC)** all'indirizzo [direzione.provinciale.palermo@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.provinciale.palermo@postacert.inps.gov.it) [direzione.agenziacomplexa.palermosud@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.palermosud@postacert.inps.gov.it)

#### **Art. 2 – Canali di comunicazione**

Per richieste di informazioni e chiarimenti, comunicazioni, solleciti e invio di documentazione dovrà essere utilizzato esclusivamente l'apposito canale telematico **Comunicazione bidirezionale**, tramite il Cassetto previdenziale attivo per le gestioni:

- Aziende con dipendenti, inclusa la gestione ex ENPALS;
- Autonomi – Artigiani e Commercianti
- Gestione Separata – Committenti e Liberi professionisti

È di fondamentale importanza, per la corretta e tempestiva gestione del canale di Comunicazione bidirezionale, la corretta indicazione dell'oggetto da parte del professionista mittente, che consente l'inoltro immediato del contatto telematico all'unità organizzativa competente alla trattazione. Allo scopo di favorire l'individuazione esatta dell'oggetto, si allega il catalogo degli oggetti abbinati alla U.O. di competenza (**allegato "A"**). In caso di utilizzo non corretto dell'oggetto, il contatto verrà chiuso con esito "KO" indicando l'oggetto corretto.

Per le gestioni nelle quali l'applicativo Comunicazione bidirezionale non è ancora disponibile, e precisamente:

- Agricoltura
- Lavoratori domestici

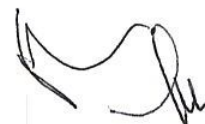
le richieste di informazioni e chiarimenti, comunicazioni, solleciti e invio di documentazione dovranno essere effettuate alla **casella istituzionale di posta elettronica ordinaria** della U.O. competente (es.: [anagraficaflussi.palermo@inps.it](mailto:anagraficaflussi.palermo@inps.it)).

L'**allegato "B"**, che costituisce parte integrante del presente protocollo, contiene gli indirizzi, i contatti e una descrizione sintetica delle funzioni di competenza delle varie strutture organizzative della direzione provinciale INPS di interesse per l'attività degli intermediari professionali.

Ogni comunicazione inviata ad indirizzi diversi da quelli dedicati, e in particolare a caselle e-mail personali degli operatori, non sarà in linea con le precedenti indicazioni e pertanto non avrà seguito.

Le parti si impegnano reciprocamente, ciascuna nel proprio ambito di operatività, a porre in essere ogni atto utile ad assicurare l'invio di risposte entro 5 giorni lavorativi.

#### **Art. 3 – Gestione degli appuntamenti**



Le parti concordano sull'utilità di promuovere lo sviluppo e l'utilizzo dei canali di comunicazione telematica, al fine di ridurre quanto più possibile la necessità di accesso fisico presso le sedi dell'Istituto. Concordano altresì sull'opportunità che il ricevimento dell'utenza professionale specializzata presso gli uffici INPS – conformemente alle linee di indirizzo generali dell'Istituto – avvenga esclusivamente su appuntamento.

Salve le eccezioni meglio specificate in seguito, l'appuntamento dovrà in ogni caso essere preceduto da una comunicazione telematica ai sensi dell'art. 2 (contatto di Comunicazione bidirezionale o *e-mail* istituzionale); non si darà seguito ad appuntamenti fissati in mancanza di previa comunicazione telematica.

Nel caso di mancata risposta alla comunicazione telematica entro 5 giorni lavorativi o di risposta negativa (esito KO del contatto), il professionista potrà fissare un appuntamento tramite l'applicativo **Agenda appuntamenti**. La Direzione provinciale INPS si impegna a garantire che l'80% degli appuntamenti possa avere luogo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta e il 100% degli appuntamenti abbia comunque luogo entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. A tal fine, l'INPS provvederà a rimodulare tempestivamente il numero e l'estensione dei punti consulenza in modo da garantire in ogni momento il rispetto dei tempi d'attesa indicati.

Per una corretta individuazione della problematica da parte dei funzionari Inps che dovranno prepararsi a gestire l'appuntamento è necessario, in occasione della prenotazione, inserire/comunicare le seguenti informazioni:

- Il Codice Fiscale dell'azienda come "richiedente";
- Nel campo "note", tutte le informazioni necessarie per individuare analiticamente il soggetto contribuente a cui è riferito l'appuntamento (es. matricola, C.F. ecc.);
- L'oggetto della richiesta dell'accesso con i dati identificativi dell'atto (es. numero cartella esattoriale, avviso bonario/addebito) e cosa intende richiedere nel merito (es. contestazione, posizione debitoria, pagamento già effettuato, errore nella notifica, verifica contribuzione individuale, ecc.)

Sulla base delle informazioni indicate, la problematica potrà essere risolta in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento. In tal caso l'esito sarà comunicato al richiedente attraverso il canale segnalato (telefono, PEC ecc.).

Per le gestioni nelle quali l'applicativo Comunicazione bidirezionale non è ancora disponibile, fermo restando il rispetto dei medesimi principi sopra definiti, l'appuntamento potrà essere richiesto alla medesima **casella istituzionale di posta elettronica ordinaria** alla quale è stata inviata la previa comunicazione.

L'appuntamento potrà essere richiesto in mancanza di previa comunicazione telematica esclusivamente nei seguenti casi di comprovata urgenza e se rispettati i termini indicati nell'Allegato C:

- DURC in prossimità della scadenza
- AVA/Cartella esattoriale in prossimità della scadenza
- Fermo amministrativo

In tali casi, l'appuntamento potrà essere richiesto inviando una *e-mail* alla **casella istituzionale di posta elettronica ordinaria della U.O. competente** avendo cura di specificare nell'oggetto: **APPUNTAMENTO URGENTE** e allegando la documentazione rilevante a comprova dell'urgenza nonché la stampa delle richieste effettuate tramite i canali telematici senza aver ricevuto risposta in prossimità della scadenza. L'appuntamento sarà fissato con la modalità "appuntamento veloce" entro le 48 ore successive alla richiesta.

**Art. 4 – Quesiti di carattere normativo**

Per i quesiti di carattere normativo ovvero interpretativo di interesse comune, l'Istituto si impegna a rispondere alle richieste, che dovranno pervenire alla casella PEC [direzione.provinciale.palermo@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.provinciale.palermo@postacert.inps.gov.it) con oggetto specifico "quesito Ordine CdL/Ordine DCEC/ANCL". Le citate richieste potranno pervenire soltanto dagli ordini e associazioni firmatari del protocollo, e non dai singoli iscritti.

Oltre che al soggetto richiedente, tutte le risposte ai quesiti di carattere normativo o interpretativo saranno inoltrate per conoscenza agli indirizzi degli altri soggetti firmatari del protocollo, affinché ne sia data adeguata diffusione tra i professionisti aderenti, nei modi che saranno ritenuti più efficaci.

#### **Art. 5 - Contrasto dell'abusivismo professionale.**

L'Istituto riconosce che l'esercizio dell'attività di consulenza in materia di lavoro svolto esclusivamente dai soggetti previsti dalla Legge 11/01/1979, n. 12, oltre che rispondere al dettato normativo, costituisce un preciso interesse sia per l'utenza che per lo stesso Istituto.

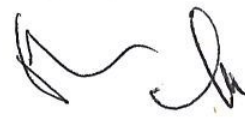
Per questi motivi si concorda di intraprendere ogni azione utile per contrastare e reprimere il fenomeno dell'abusivismo.

A tal proposito gli Ordini professionali si impegnano:

- Ad aggiornare l'elenco dei propri iscritti trasmettendolo almeno due volte l'anno, nei mesi di gennaio e luglio, comprensivo di numero telefono, fax, PEC, e-mail;
- Ad inviare le comunicazioni relative ad iscrizioni, variazioni e cancellazioni degli iscritti esclusivamente via PEC;
- Ad informare i propri iscritti che l'accesso agli uffici dell'Istituto sarà consentito esclusivamente ai soggetti abilitati, provvisti del tesserino professionale ed ai loro dipendenti e soggetti di cui all'art.1 L. 12 del 1979, muniti di apposita delega specifica come da modello allegato
- A divulgare e sostenere tutte le iniziative concordate con l'Istituto;
- A porre in essere ogni misura idonea, anche disciplinare, in caso di accertate infrazioni del codice deontologico riferite ai rapporti con l'Istituto o in caso di mancato rispetto del presente protocollo.

Da parte sua la Sede INPS si impegna:

- A richiedere al professionista l'esibizione del tesserino professionale attestante l'iscrizione all'albo professionale di pertinenza;
- Nel caso in cui l'accesso agli uffici dell'istituto per la gestione di qualsiasi adempimento in materia di lavoro, previdenza ed assistenza sociale dei lavoratori dipendenti, siano curati dal datore di lavoro, direttamente od a mezzo di propri dipendenti, a verificarne l'identità personale e, nel caso di dipendente, anche l'effettivo stato;
- A denunciare tempestivamente alla Direzione Provinciale del Lavoro nominativi di soggetti non abilitati, compresi coloro che svolgono attività di elaborazione dati, in violazione della L. 12/79 come peraltro regolamentato dalle circolari INPS n. 100/90 e 275/92 e 28/2011;
- A revocare immediatamente i codici di accesso ai servizi informatici dell'Istituto in caso di comunicazioni dagli Ordini relative a professionisti sospesi o cancellati;
- A sensibilizzare i propri funzionari ad una più ampia e sentita disponibilità verso la categoria dei professionisti che da sempre operano in sintonia con l'Istituto collaborando fattivamente al raggiungimento delle alte finalità sociali che lo stesso istituzionalmente persegue.



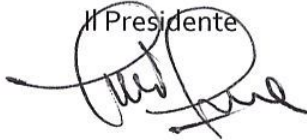
**Art. 6 – Durata**

Il presente protocollo ha validità annuale a decorrere dalla data di sottoscrizione, e si rinnova tacitamente di anno in anno. Il rinnovo tacito non ha luogo qualora una delle parti, almeno un mese prima della scadenza, abbia comunicato alle altre parti la volontà di recedere ovvero di ridiscutere i contenuti dell'accordo.

Fermo quanto sopra, in qualunque momento il protocollo può essere integrato, rivisto o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico.

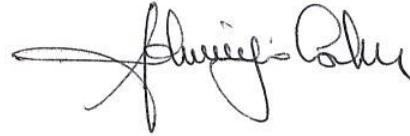
Ordine consulenti del lavoro Palermo

Il Presidente



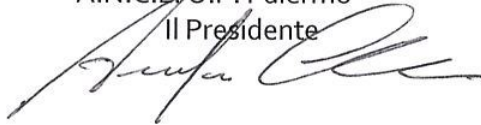
ODCEC Palermo

Il Presidente



A.N.C.L. U.P. Palermo

Il Presidente



Sede Provinciale Palermo

Il Direttore Provinciale

