

PROTOCOLLO D'INTESA  
TRA  
INPS-DIREZIONE PROVINCIALE TRAPANI  
E  
L'ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO DI TRAPANI  
L'ORDINE DEI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI DI TRAPANI

Al fine di rendere operativo il protocollo regionale sottoscritto in data 24.07.2017 dall'INPS – Direzione Regionale Sicilia e dalla Consulta Regionale dei Consulenti del Lavoro della Sicilia, con il comune obiettivo di disciplinare in modo specifico alcuni aspetti concernenti i rapporti tra le parti, alla luce delle novità legislative e procedurali nel frattempo intervenute, si è proceduto a delineare il presente protocollo nei modi e nei tempi di seguito specificati.

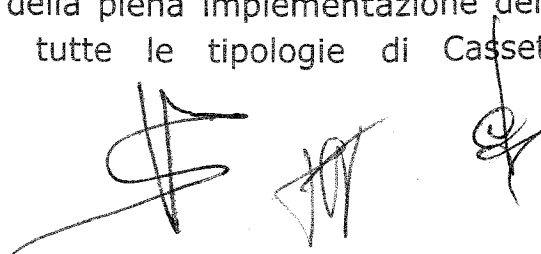
Per quanto qui non espressamente indicato, si fa rinvio a quanto previsto dagli accordi nazionali e regionali.

PREMESSA

Il completamento del processo di telematizzazione avviato dall'Istituto per la gestione delle istanze di servizio e del flusso di informazioni da e verso l'esterno rende oggi non più rinviabile l'esatta fissazione delle modalità di contatto e comunicazione tra la Sede INPS di Trapani e le aziende e, di conseguenza, con gli intermediari qualificati. Tutto questo a beneficio di un'azione sinergica che, pur necessariamente contraddistinta dalla distinzione dei ruoli, si dimostri capace di dare risposte adeguate alla domanda di servizio.

A sostegno di quest'azione, Le Parti intendono in via prioritaria confermare il carattere prioritario di ogni attività volta a conseguire, in modo coerente e puntuale, i seguenti obiettivi:

- sviluppo e puntuale utilizzo dei canali di comunicazione riservati ad aziende ed intermediari qualificati, al fine di rendere, nello svolgimento dei relativi compiti, più agevoli i contatti e più rapide le risposte;
- diffusione capillare della metodologia telematica, attraverso il pieno e prioritario utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale;
- passaggio definitivo ad un sistema di customer care che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- promozione, da parte degli Ordini, dell'uso corretto di canali di comunicazione concordati nelle more della piena implementazione della cd. Comunicazione Bidirezionale in tutte le tipologie di Cassetti previdenziali;

  
1

- pronta risoluzione delle criticità emerse nel processo di riscossione della contribuzione ed in ogni altra fase, nonché,
- collaborazione per la realizzazione di attività formative.

Sulla scorta delle superiori premesse, le Parti concordano quanto di seguito esposto.

#### PRESENTAZIONE DOMANDE

La presentazione delle domande di servizio, per le quali ai sensi della legge 122/2010 l'Istituto ha attivato la presentazione telematica, dovrà avvenire esclusivamente accedendo al sito [www.inps.it](http://www.inps.it) - servizi on line.

Le domande di servizio non telematizzate, per le quali non è prevista idonea procedura informatica, dovranno essere presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC all'indirizzo [Direzione.provinciale.trapani@Postacert.inps.gov.it](mailto:Direzione.provinciale.trapani@Postacert.inps.gov.it)

#### COMUNICAZIONE ELETTRONICA

La comunicazione elettronica con la Sede INPS di Trapani e relativa a comunicazioni, invio documentazione, richieste di informazione e chiarimenti e solleciti, dovrà avvenire in via esclusiva mediante:

- a) Comunicazione Bidirezionale, tramite il rispettivo cassetto previdenziale, nell'ambito delle gestioni:
  - Aziende con dipendenti, inclusa la gestione ex ENPALS
  - Gestione Autonomi – Artigiani e Commercianti
  - Gestione Separata – Committenti e Liberi professionisti
  
- b) Posta elettronica indirizzata alle caselle istituzionali [AnagraficaFlussi.Trapani@inps.it](mailto:AnagraficaFlussi.Trapani@inps.it)  
[GestioneCredito.Trapani@inps.it](mailto:GestioneCredito.Trapani@inps.it)  
 per le problematiche di competenza nell'ambito delle gestioni:
  - Previdenza agricola
  - Lavoratori domestici.

I professionisti assicureranno l'attenta lettura delle avvertenze presenti sul sito dell'INPS e la corretta specificazione dell'oggetto delle comunicazioni – sia in Cassetto previdenziale sia in posta elettronica – evitando ridondanze delle stesse, mentre la Sede INPS di Trapani provvederà a formulare risposte debitamente motivate, con una descrizione chiara, sintetica ed esaustiva delle risultanze, nonché l'esatta indicazione dell'ufficio e del funzionario emittente.

Per l'efficace gestione delle comunicazioni, gli intermediari qualificati si impegnano a non utilizzare più canali per il medesimo adempimento onde

evitare la stratificazione delle richieste e l'ingovernabilità del meccanismo di risposta/definizione.

## TEMPISTICA

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.

Solo nell'ipotesi di mancata risposta entro il termine predetto o nel caso di problematiche particolarmente complesse e/o urgenti, la sede INPS di Trapani, previa richiesta del professionista tramite l'agenda appuntamenti, provvederà a fissare con lo stesso un appuntamento, secondo la seguente tempistica:

80% degli appuntamenti, da tenere entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta relativa ad una problematica non risolvibile attraverso la predetta comunicazione telematica o dalla mancata risposta alla medesima comunicazione, entro il termine previsto di 5 giorni lavorativi;

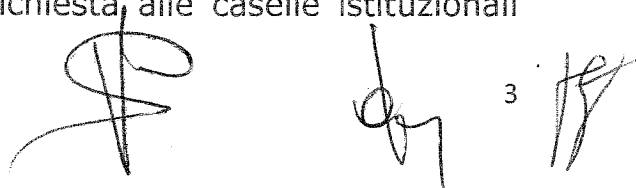
100% degli appuntamenti, da tenere entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta relativa ad una problematica non risolvibile attraverso la predetta comunicazione telematica o dalla mancata risposta alla medesima comunicazione, entro il termine previsto di 5 giorni lavorativi.

<b>CASO</b>	<b>(A)</b>	<b>(B)</b>	<b>(C)</b>	<b>(D)</b>	<b>(E)</b>
Adempimento assicurabile in via telematica	Invio comunicazione telematica	Risposta entro 5 giorni lavorativi da (A) SOLUZIONE	Mancata risposta entro 5 gg lavorativi da (A) tenuta APPUNTAMENTO	80% appuntamenti entro 5 gg.Lav. da (C)	100% appuntamenti entro 10 gg. Lav. da (C)
Problematica non risolvibile in via telematica	Richiesta appuntamento		Entro 5 gg lavorativi da (A) tenuta APPUNTAMENTO	80% appuntamenti entro 5 gg. Lav. da (C)	100% appuntamenti entro 10 gg. Lav. da (C)

Resta inteso che in nessun caso sarà consentito l'utilizzo dell'appuntamento per la consegna e/o integrazione di documentazione, per le quali i professionisti si impegnano ad utilizzare in via esclusiva i predetti canali telematici.

L'appuntamento potrà essere prenotato:

- per le Aziende con dipendenti, collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale, previa formulazione di un quesito;
- per le altre gestioni, nelle more dell'implementazione della comunicazione bidirezionale, mediante richiesta alle caselle istituzionali di interesse:



[AnagraficaFlussi.Trapani@inps.it](mailto:AnagraficaFlussi.Trapani@inps.it)  
[GestioneCredito.Trapani@inps.it](mailto:GestioneCredito.Trapani@inps.it)

- per problematiche di comprovata urgenza, la Sede INPS di Trapani mette a disposizione il numero telefonico presidiato 0923 824267, che i professionisti potranno utilizzare per fissare un "appuntamento veloce".

Le Parti concordano sul fatto che, se sulla base delle informazioni indicate è possibile risolvere la problematica in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento, l'esito sarà comunicato al richiedente al recapito comunicato (numero telefonico, indirizzo e-mail o PEC) e l'appuntamento sarà annullato.

#### ASSISTENZA TECNICA E NORMATIVA

Il puntuale e corretto utilizzo delle procedure informatiche presuppone la possibilità di segnalare eventuali problematiche di natura tecnico-informatica ad un centro di assistenza, che per la Sicilia potrà essere raggiunto mediante apposita segnalazione alla casella di posta istituzionale dedicata: [AssistenzaInformatica.Sicilia@inps.it](mailto:AssistenzaInformatica.Sicilia@inps.it).

Per quanto concerne, invece, i quesiti su problematiche normative di particolare complessità o novità, questi dovranno essere formulati esclusivamente dagli Ordini alla Sede INPS di Trapani, previa verifica di quelli pervenuti dagli iscritti.

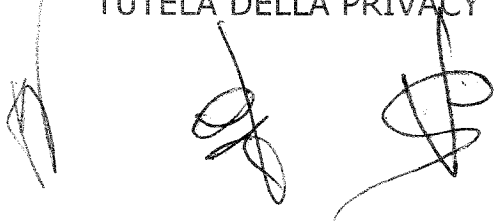
#### AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Le Parti riconoscono fondamentale il ruolo della formazione di tutti gli operatori per il corretto e funzionale svolgimento degli adempimenti lavorativi. A tale scopo si impegnano a promuovere in ambito provinciale seminari periodici di aggiornamento e/o di approfondimento sia su materie oggetto di novità legislative che su nuove procedure.

#### CONTRASTO ALL'ABUSIVISMO

Le Parti si impegnano a contrastare con ogni mezzo eventuali fenomeni di abusivismo, e a tale scopo concordano sulla necessaria identificabilità dei professionisti e sulla imprescindibilità dello scambio di informazioni, così come dell'effettuazione di verifiche, al fine di consentire la piena e regolare operatività, all'interno e con le strutture INPS, solo agli iscritti agli Ordini.

#### TUTELA DELLA PRIVACY



In ogni ambito della fase di attuazione del presente protocollo, le Parti si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli qui indicati ed 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.

#### CONTENZIOSO

Allo scopo di contribuire alla deflazione del contenzioso giudiziario in materia contributiva, le Parti, oltre a confermare l'importanza dello strumento dell'autotutela, si impegnano a tenere apposite consultazioni, allo scopo di esaminare preventivamente fenomeni che potrebbero formare oggetto di contenzioso seriale.

#### DURATA

Il presente protocollo ha durata di dodici mesi dalla data di sottoscrizione e si rinnoverà tacitamente, fatta salva per le Parti la facoltà di recesso.

#### ATTUAZIONE

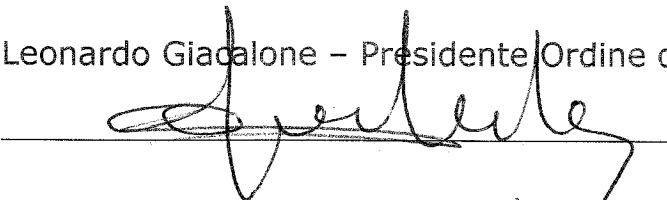
Tenuto conto delle molteplici esigenze, sopra meglio richiamate, legate all'attuazione del nuovo modello di relazioni, le Parti concordano sulla necessità di rendere operativo il presente protocollo alla data del 1/10/2017.

Trapani, 22 settembre 2017

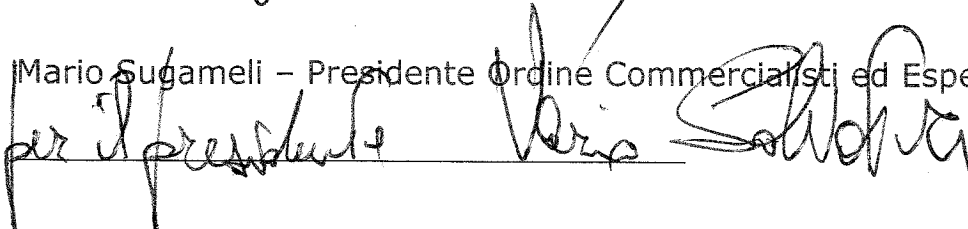
Valeria Fabiano - Direttore provinciale INPS Trapani

  
\_\_\_\_\_

Leonardo Giacalone - Presidente Ordine dei Consulenti del Lavoro di Trapani

  
\_\_\_\_\_

Mario Sugameli - Presidente Ordine Commercialisti ed Esperti Contabili Trapani

  
\_\_\_\_\_