



Consulti del Lavoro
Consiglio Provinciale
dell'Ordine di Milano



A.N.C.L.
Sindacato Unitario
U.P. di Milano

Allegato n. 1 al Protocollo sottoscritto
tra
INPS - Filiale Metropolitana di Milano
e
INPS - Filiale Metropolitana di Milano Centro
e
Ordine Provinciale Consulenti del lavoro
e
Associazione nazionale Consulenti del Lavoro ANCL - U.P. di
Milano

Sistema dei canali di presentazione delle domande di servizio, comunicazione elettronica e confronto diretto.

Con il presente accordo si dà regolamentazione, a livello metropolitano milanese, dei canali di comunicazione attivati e presidiati, dei tempi di risposta garantiti, a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo:

- Presentazione domande di servizio
- Comunicazione elettronica
- Confronto diretto: agenda appuntamenti sede
- Tavoli tecnici
- Impegno ad effettuare segnalazioni

Aspetti operativi e di comunicazione

PRESENTAZIONE DOMANDE DI SERVIZIO

1.1 Domande Telematizzate -> 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 -> 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
- Cessione crediti da parte di Enti Morali
- Ricorsi amministrativi
- Accentramento contributivo
- 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
- Agevolazione disabili - richiesta di sgravio



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

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

Le domande di servizio non telematizzate (ad es. regolarità contributiva per i liberi professionisti, intervento sostitutivo) andranno presentate dai contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC ai seguenti indirizzi (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda):

Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano:

direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanonord@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.legnano@postacert.inps.gov.it



Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano Centro:

filiale.metropolitana.milanocestro@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanosud@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanoest@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanosestosanqiovanni@postacert.inps.gov.it

Evitare l'invio da e-mail non certificata perché l'istanza NON sarà gestita.



2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

La comunicazione elettronica rappresenta lo strumento esclusivo di comunicazione con l'INPS, Filiale Metropolitana di Milano e Filiale Metropolitana di Milano Centro e le rispettive Agenzie per:

Comunicazioni

Invio documentazione

Richieste di informazioni e chiarimenti che devono essere formulate in modo puntuale e articolato, prevedendo la soluzione prospettata dal Consulente del Lavoro.

La comunicazione elettronica è così articolata:

- Comunicazione bidirezionale per Aziende con dipendenti
- Comunicazione Bidirezionale per Servizi Dipendenti Pubblici
- Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata
- Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti
- Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti
- Comunicazione bidirezionale Lavoratori Domestici
- Comunicazione Bidirezionale per aziende agricole
- Comunicazione Bidirezionale per autonomi agricoli

Laddove la comunicazione riguardi argomenti non previsti nel titolario delle Comunicazioni bidirezionali si potrà, in via assolutamente residuale, utilizzare le seguenti caselle di posta certificata, in funzione della competenza territoriale INPS:



Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano:

direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanonord@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.legnano@postacert.inps.gov.it

Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano Centro:

filiale.metropolitana.milano centro@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanosud@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milanoest@postacert.inps.gov.it

direzione.agenziacomplexa.milano sestosan giovanni@postacert.inps.gov.it

L'uso improprio delle causali NON SPECIFICATO E ALTRO non consentiranno di garantire la risposta.

Per comunicazioni/regolarizzazioni afferenti al DURC per le sole istruttorie di documenti in corso di rilascio si stabilisce di utilizzare esclusivamente la casella di posta elettronica istituzionale:

preavisodiaccertamento.nomesede@inps.it indicando nell'oggetto il codice fiscale del richiedente per tutte le gestioni contributive (azienda, lavoratore autonomo).

Per le comunicazioni invece che si riferiscono a vecchie richieste relativi a durc già rilasciati si prega di utilizzare il cassetto bidirezionale.

3) CASSETTI PREVIDENZIALI

Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità.

A) Il sistema consentirà il rispetto di un tempo massimo per la risposta/presa in carico pari a sette giorni lavorativi. Per cassette aventi ad oggetto DURC le Filiali si impegnano a garantire un tempo di risposta di cinque giorni lavorativi.

Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che le Filiali prendono, è fondamentale il rispetto dell'utilizzo dei canali di comunicazione istituzionali, 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 denegata ipotesi che la risposta tardi l'intermediario potrà inviare un sollecito alle caselle dei responsabili delle Agenzie complesse / flussi, indicando il codice fiscale e ogni altro estremo utile di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, alle seguenti mail:

Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano:

Gherardo.chiancone@inps.it (FM Milano) 4900

Germano.paciolla@inps.it (Legnano) 4908

Laura.bigotto@inps.it (Milano Nord) 4902



Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano Centro:

Fabrizio.figa@inps.it (FM Milano Centro) 4903

Cesare.dipasquale@inps.it (Milano Est) 4905

Salvatore.merra@inps.it (Milano Sud) 4904

Salvatore.vilardi@inps.it (Milano Sesto San Giovanni) 4955



- C) Nell'ipotesi di ulteriore mancata risposta o di risposta non sufficientemente chiara ed esaustiva, l'intermediario potrà inviare un sollecito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), in base alla competenza del contribuente/azienda a:

Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano:

urp.milano@inps.it

urp.milanonord@inps.it

urp.legnano@inps.it;

Per la Filiale Metropolitana e Agenzie di Milano Centro:

urp.milano centro@inps.it;

urp.milanosud@inps.it;

urp.milanoest@inps.it;

urp.sestosangiovanni@inps.it;



In entrambi i casi indicati ai punti B) e C) alla segnalazione andrà allegata copia dei cassettei inevasi e/o non sufficientemente chiari ed esaustivi, indicando in oggetto "Protocollo Ordine Provinciale Consulenti del Lavoro INPS";

- D) Le segnalazioni ai livelli superiori non potranno essere gestite in mancanza dei dati analitici per individuare la comunicazione inevasa.
- E) L'intero processo comunicativo va definito entro 20 giorni lavorativi dalla data di primo contatto.
- F) L'intermediario, nel rispetto del principio di reciprocità, si impegna a fornire risposta, entro sette giorni lavorativi, alle richieste da parte dell'Istituto di integrazione documentazione, quietanze di pagamento, nuove trasmissioni, eventuali precisazioni e chiarimenti ecc.
- G) L'Istituto segnalerà all'Ordine dei consulenti eventuali ritardi od omissioni ripetute ed ingiustificate alle richieste inviate dagli uffici ai Consulenti e come conseguenza, per questi professionisti, non saranno più garantiti i tempi certi di risposta ai sensi del presente protocollo.
- H) Eventuali istanze di riesame a provvedimenti di diniego emessi dagli uffici dovranno essere inviate esclusivamente tramite cassetto bidirezionale.

DURC

Per l'invio di comunicazioni/regolarizzazioni afferenti al DURC in corso di rilascio, in risposta a richieste dell'Istituto, si stabilisce l'utilizzo della casella di posta elettronica: preavisodiaccertamento.nomesede@inps.it; in particolare, l'azienda/intermediario dovrà riscontrare tempestivamente la comunicazione ricevuta utilizzando il medesimo canale e indicando sempre nell'oggetto il Codice Fiscale e la Matricola.

Si stabilisce che il riscontro trasmesso dovrà comunque contenere i seguenti elementi per poter essere gestito nei tempi previsti:

- il Codice Fiscale dell'azienda nell'oggetto;
- una sintetica spiegazione degli elementi di fatto che possono portare alla soluzione della problematica;
- l'allegazione di tutti gli elementi a prova di quanto dedotto nella comunicazione (ricevute di pagamento, ricevuta di accettazione di dilazioni presso l'agente di riscossione).

Al fine di garantire sempre un migliore servizio INPS conferma l'impegno ad inviare il preavviso di accertamento entro 3 giorni dalla data di richiesta del Durc sospeso per istruttoria automatizzata negativa e, successivamente, a dare risposta al riscontro



inviato tramite mail preavvisodiaccertamento.nomesede@inps.it entro i successivi 5 gg lavorativi.

APPUNTAMENTI/INCONTRI PER SUPPORTI NORMATIVI SU TEMATICHE DI PARTICOLARE RILIEVO

Al fine di instaurare una corretta collaborazione saranno attivati appuntamenti/incontri tra funzionari dell'Istituto appositamente designati, rappresentanti dell'Ordine Provinciale Consulenti del Lavoro e dell'Associazione Nazionale Consulenti del Lavoro, per l'approfondimento di problematiche di comune interesse e rilevanza, allo scopo di pervenire a soluzioni che consentano di eliminare o ridurre le difficoltà relative a tutte quelle circostanze per le quali si ravvisi l'opportunità di risolvere congiuntamente i problemi insorti.

Gli stessi potranno essere attivati anche attraverso il cassetto previdenziale al fine di ottenere supporti operativi/gestionali specifici su tematiche di particolare rilievo riguardanti per esempio: DURC, note di rettifica, gestione Uniemens, ammortizzatori sociali e procedure di incentivazione all'esodo/accompagnamento a pensione.



AGENDA APPUNTAMENTI

Come già indicato la richiesta di informazioni sollecito, segnalazione di malfunzionamento di programmi va gestita con comunicazione elettronica.

Le questioni amministrative che necessitano di un confronto diretto con un funzionario INPS presuppongono una questione nuova, complessa, irrisolta tale da poter essere affrontata solo di persona.

Il corretto utilizzo dell'agenda appuntamenti richiede l'indicazione nel dettaglio della questione da discutere. Non può essere richiesta la presenza fisica di un determinato funzionario.

Si fa presente che per le aziende con dipendenti esiste la possibilità di prenotare un appuntamento collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito-allegato 1). Sulla base delle informazioni indicate, se 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.



Con il protocollo si decide di confermare lo sportello INPS telematico presso l'ODCEC di Milano. Gli iscritti possono fissare un appuntamento per incontrare i funzionari INPS su questioni che presentino particolari caratteristiche di complessità e di novità e che non sia stato possibile dirimere attraverso le normali procedure previste dal presente Protocollo.

L'appuntamento deve essere prenotato utilizzando una specifica funzione del sito dell'Ordine indicando nel dettaglio l'oggetto e i motivi per i quali si richiede appuntamento e allegando copia dei cassetti inevasi e copia delle mail indirizzate ai Responsabili di cui al punto 2 del presente protocollo.

L'appuntamento sarà prenotato con congruo anticipo (almeno 7 giorni lavorativi) rispetto alla data di svolgimento, per consentire una adeguata istruttoria dello stesso. Gli appuntamenti si terranno l'ultimo giovedì di ogni mese dalle ore 14 alle ore 16 (6 appuntamenti) con l'esclusione di agosto e dicembre.

TAVOLI TECNICI

Le parti convengono di istituire almeno due tavoli tecnici di confronto annui tra funzionari dell'Istituto e funzionari dell'Associazione sulle materie di volta in volta valutate di interesse congiunto, attualità o rilevanza strategica.



EVENTI FORMATIVI/INFORMATIVI

Al fine di migliorare e ottimizzare le modalità di interazione, INPS e l'Ordine dei Consulenti del Lavoro, riconoscendo il ruolo fondamentale della formazione professionale, organizzeranno seminari di aggiornamento e/o approfondimento per condividere novità normative e/o procedurali sulle tematiche di maggiore interesse e incontri, anche a carattere operativo, destinati sia alle aziende associate sia ai funzionari dell'associazione.

Le Filiali sin d'ora si impegnano ad erogare, presumibilmente nel mese di Settembre, un evento formativo per l'illustrazione del nuovo applicativo 'Bussola' che sarà messo a disposizione dell'Ordine e dei propri iscritti, per orientarsi nell'individuazione del corretto oggetto dei cassetti della Comunicazione bidirezionale Aziende con dipendenti.



IMPEGNO AD EFFETTURE SEGNALAZIONI

Al fine di valorizzare la collaborazione e le sinergie con l'Ordine Provinciale Consulenti del Lavoro e l'Associazione Nazionale Consulenti del Lavoro, INPS si impegna a comunicare con tempestività, non appena ne venga a conoscenza, qualsiasi disservizio di carattere informatico e/o logistico, affinché i consulenti del lavoro possano avvisare con celerità i propri assistiti anche al fine di sgravare l'Istituto dalla gestione di molteplici segnalazioni e situazioni allarmistiche.

ADDENDUM ALL'ALLEGATO

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

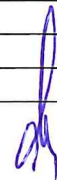
COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti

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 menù a tendina l'oggetto predefinito, quale:



Classe	Oggetto
UNIEMENS	
	Confronto DM10 - Emens
	Nota rettifica
	Regolarizzazione (DM-VIG)
	Regolarizzazione (DM-VIG) -Invio documentazione
	Scoperture contributive
	UniEmens trasmessi
	Comunicazione annullamento denuncia
	Comunicazione blocco effetti della denuncia
	Convocazione azienda per verifica denuncia
	Verifica Denuncia ex L. 335/1995
	Comunicazione accertamento per regolarizzazione
	Comunicazione su autorizzazioni-conguagli cig
	Diffide Proposte Vig
	Fringe Benefit fino a € 3000
Denunce individuali	
	770/SA
	Emens
Posizione aziendale	
	Contratto espansione 41 - 5 bis d.lgs. 148/15
	Esodi lavoratori prossimi a pensione (l. 92/2012)



	Estratto conto
	Inquadramento
	Prest. straordinarie Fondi solidarietà Dlgs 148/15
	Variazione Dati Aziendali
Fondi Interprof.	
	Adesione
	Vicende societarie (fusioni, incorporazioni)
Assunzioni agevolate e sgravi	
	Altre agevolazioni
	Apprendistato
	Apprendisti senza limiti di età da DS o mobilità
	Az. beneficiaria sgravio art.1 c. 306 L.178/2020
	Bonus occupazionale Garanzia Giovani
	Disconoscimento agev. Art.1 c. 1175 (ex Durc int)
	Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012
	L. 407/1990 (assunzione di disoccupati di lunga durata)
	Contributo straordinario Fondo Gas DL 78/2015
	L.92/2012 art.2, c. 10bis (assunzione di beneficiari di ASPI)
	Sgravi art.3 DL 104/20 e art.12 DL 137/2020
	Esonero art.1 c. 137 L.234/2021
Versamenti (F24)	
	Compensazione F24
	Pagamenti F24
	Rimborsi/compensazioni DMP/RTP/DMV passivi
CIGO- CIGS – Solidarietà	
	CIGD
	CIGO
	CIGS
	FIS
	Requisito occupazionale Cigo
	SR41 pagamenti diretti
	UniemensCig
	Ammortizzatore Unico
Durc (Documento di regolarità contributiva)	
	Documento di regolarità contributiva
Recupero del credito	
	Avvisi bonari
	Avvisi di addebito
	Cartelle di pagamento
	Dilazione amministrativa
	Dilazioni su Avviso di Addebito
	Riduzioni sanzioni civili
Omesso versamento ritenute previdenziali	
Contenzioso amm.vo	
Ispez. di Vigilanza	
Vigilanza Documentale	

	Confronto dei Monti Retributivi (CMR)
	Controllo quadro D modello DM 10 (CASCO)
	Controllo versamenti TFR
	Recupero contributo Giasone
	Regolarizzazione per reiezione CIG in edilizia (Pegaso)
	Tutoraggio aziende Uniemens (TUTOR)
	Confronto Uniemens-Unilav
Certificazioni	
	Certificazioni di distacco
Certificazioni di malattia	
	Surroghe
	Visite mediche di controllo
Servizi Settore Sport e Spettacolo	
	Richiesta Variazione Agibilità

Comunicazione Bidirezionale per Servizi Dipendenti Pubblici

Introdotta dalla circolare 34 del 2023 e a decorrere dal 16 Luglio 2023, esclusivo canale di comunicazione per Servizi Dipendenti Pubblici, situata all'interno del medesimo Fascicolo Previdenziale Aziende con dipendenti di cui sopra (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito - allegato 1), utilizzando dal menù a tendina l'oggetto predefinito, quale:

Classe	Oggetto
UNIEMENS	
	Regolarizzazione (documentazione a seguito di contestazione)
	Enti Inadempianti
	UniEmens trasmessi
Denunce individuali	
	770
	Uniemens D0
Versamenti	
	Pagamenti
	Rimborsi/compensazioni
Durc (Documento di regolarità contributiva)	
	Documento di regolarità contributiva
Gestione del credito	
	Estratto conto amministrazione (ECA)
	Note di debito
	Avvisi di addebito (AVA)
	Gestione scarti piani di ammortamento
	Dilazione amministrativa
Certificazioni	
	Certificazioni di distacco

Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del "Cassetto Previdenziale per i Committenti della Gestione Separata" (msg 6838 del 06/11/2015 reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

GESTIONE CREDITO
Altro
Comunicazione di anomalia
Confronto UniEmens/770
Correzione denunce
Crediti
Dilazione
Domande riduzione sanzioni civili
Normativa
Omesso versamento delle ritenute previdenziali
Richiesta modifica dati versamenti
Rimborso
Ruoli
Situazione debitoria
ANAGRAFICA FLUSSI
Altro
Altro intermediario abilitato/non abilitato
Cambio sede
Domande iscrizione



Flusso denuncia individuale
Inserimento nuovo legale rappresentante
Normativa
Posizione anagrafica
Posizione assicurativa
Richiesta modifica dati versamenti
Stabilizzazione associati ai sensi dell'art. 7-bis, D.L. 76/2013
Versamenti (F24)

Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Cassetto Previdenziale per artigiani e commercianti" (msg 3092 del 06/05/2015, reperibile sul sito www.inps.it), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

Anagrafica aziendale
Anagrafica soggetto
Avviso bonario
Calcolo Codeline
Cancellazione
Circolari e Messaggi
Compensazione contributi
Data inizio attività
Dati del modello F24
Deleghe ricevute
Deleghe rilasciate

de

dk

Dilazione
Estratto conto
Estratto contributivo
Estratto debitorio
Invio quietanza di versamento
Iscrizione
News
Riduzione ex art. 59 c. 15 legge 449/1997
Riduzione sanzioni
Rimborso
Ruoli/avvisi di addebito
Versamenti Complessivi
Versamenti da Avvisi Bonari
Versamenti da Avvisi di Addebito
Versamenti da Condono
Versamenti da flusso corrente

Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Cassetto Previdenziale liberi professionisti" (msg 2885 del 30/06/2016 e 2970 del 06/07/2016, reperibili sul sito www.inps.it) utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

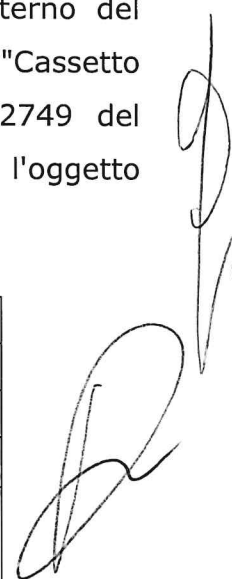
Anagrafica
Deleghe
Posizione assicurativa
Rendicontazione GS
Versamenti
Normativa
Riduzione sanzioni civili

Esonero 2021
Rimborso
Ruoli
Ricorsi
Comunicazione di anomalia
Situazione debitoria
Sanzioni

Comunicazione bidirezionale per il Lavoro Domestico

Si ricorda che la funzione "Comunicazione Bidirezionale" è situata all'interno del Fascicolo Previdenziale Aziende nell'area dedicata al lavoro domestico "Cassetto Previdenziale per il Lavoro Domestico (msg 5182 del 28/12/2017 e 2749 del 06/07/2018, reperibili sul sito www.inps.it) utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

ANAGRAFICHE E FLUSSI
Anagrafiche: mancato aggiornamento- variazioni
VERSAMENTI
MAV: non pervenuti- inesattezze riscontrate impossibilità di stampa dal Portale
DENUNCE INDIVIDUALI
Contributi versati e non risultanti nell'estratto del lavoratore
Rapporti lavoro: sospesi
Comunicazione obbligatoria tardiva di cessazione
RECUPERO CREDITI
Avviso bonario/accertamento: conferma o modifica
Regolarizzazioni
Dilazioni su recupero crediti

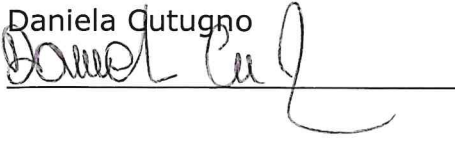




Milano, 20 Luglio 2023


Il Direttore della Filiale Metropolitana Milano

Daniela Cutugno

Handwritten signature of Daniela Cutugno in black ink, written over a horizontal line.

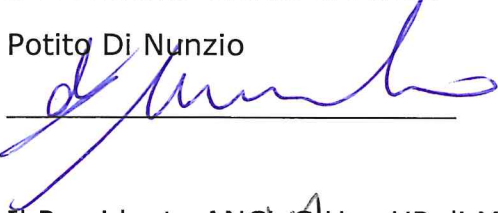
Il Direttore della Filiale Metropolitana di Milano Centro

Alberto Dotto

Handwritten signature of Alberto Dotto in black ink, written over a horizontal line.

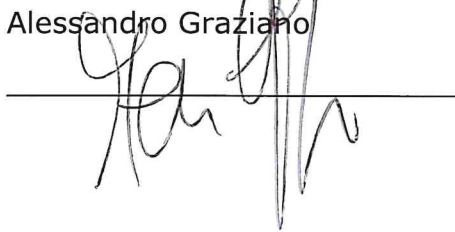
Il Presidente Ordine di Milano

Potito Di Nunzio

Handwritten signature of Potito Di Nunzio in blue ink, written over a horizontal line.

Il Presidente ANCLISU. - UP di Milano

Alessandro Graziano

Handwritten signature of Alessandro Graziano in black ink, written over a horizontal line.A large, stylized handwritten mark or signature in black ink, located on the right side of the page.