

Modalità concordate tra la Direzione provinciale di Torino

e

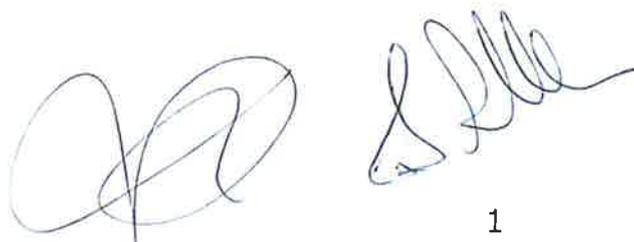
l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

in merito al

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

Con questa nota si dà regolamentazione a livello metropolitano dei canali di comunicazione attivati e presidiati **a partire dal 13 luglio 2017**, dei tempi di risposta garantiti, a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo:

1.	PRESENTAZIONE DOMANDE	2
1.1	Domande Telematizzate -> www.inps.it	2
1.2	Domande non Telematizzate -> Posta Elettronica Certificata (PEC)	2
1.3	Evitare l'invio da e-mail non certificata perché l'istanza NON sarà gestita.	3
2.	COMUNICAZIONE ELETTRONICA	3
2.1	Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti	3
2.2	Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione separata	5
2.3	Comunicazione Bidirezionale per Liberi Professionisti iscritti alla gestione separata	6
2.4	Comunicazione Bidirezionale per Artigiani/Commercianti	7
2.5	E-MAIL Istituzionale per Datori di lavoro agricolo, Datori di lavoro domestico	8
2.6	Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità	10
2.7	NON SI UTILIZZINO altre e-mail Istituzionali e personali	11
3.	CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARIO INPS	11
3.1	Agenda Appuntamenti	11
4.	TAVOLI TECNICI	12
5.	SEGNALAZIONI	13





1. PRESENTAZIONE DOMANDE

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;
- 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;
- 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, nella sezione "servizi on line").

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

Le domande di servizio non telematizzate (ad es. transazione fiscale dei crediti contributivi), andranno presentate dai contribuenti o dai



contribuenti o dai loro intermediari, tramite PEC ai seguenti indirizzi (in base alla competenza territoriale del contribuente/azienda):

direzione.provinciale.torino@postacert.inps.gov.it
direzione.agenziacomplexa.moncalieri@postacert.inps.gov.it
direzione.agenziacomplexa.ivrea@postacert.inps.gov.it
direzione.agenziacomplexa.torinonord@postacert.inps.gov.it
direzione.agenziacomplexa.pinerolo@postacert.inps.gov.it
direzione.agenziacomplexa.collegno@postacert.inps.gov.it

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

2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

2.1 Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti

Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, Direzione provinciale e le sue Agenzie per:

- 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 (fatte salve successive modifiche ed integrazioni), quale:

UNIEMENS

- › Confronto DM10 - Emens
- › Note rettifica
- › Regularizzazione (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**
 - **Bonus occupazionale Garanzia Giovani**
 - **Durc interno (regolarità contributiva)**
 - **Incentivo assunzione donne e giovani - DM 05.10.2012**
 - **Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014**
 - **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 ASpI)**
- ☒ **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) inibito dal 06/10/2015
- Non Specificato
- ☐ ☐ Certificazioni
 - ▶ Certificazioni di distacco
- ☐ ☐ Certificazioni di malattia
 - ▶ Surroghe
 - ▶ Visite mediche di controllo

A far data dal 6 ottobre 2015 è stato inibito l'oggetto "Gestione separata" dal Cassetto previdenziale aziende.

Per comunicazioni per le quali gli oggetti predefiniti non trovano attinenza con la comunicazione da inviare, si usa la codifica generica **"NON SPECIFICATO"**.

Si avvisa che l'uso improprio della causale NON SPECIFICATO non consentirà di garantire alcuna risposta in tempi certi.

2.2 Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione separata

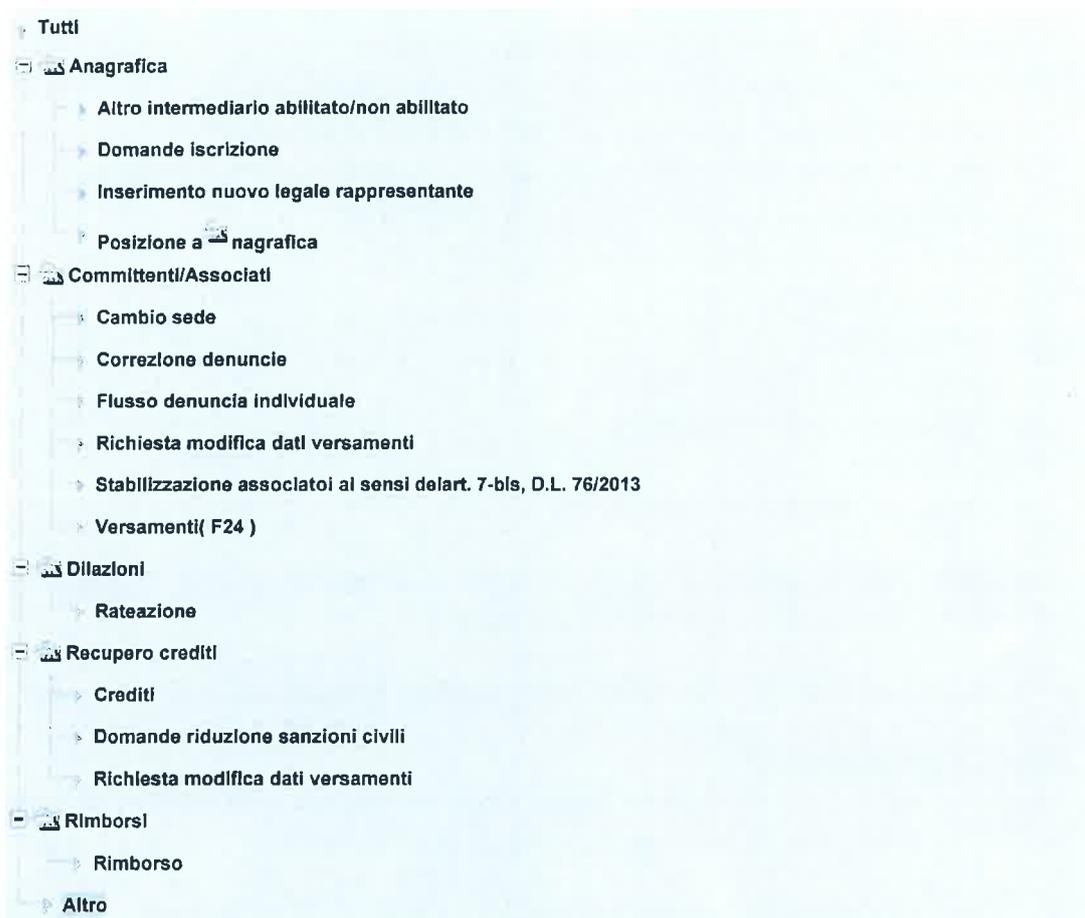
Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, Direzione provinciale e le sue Agenzie per:

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

Si ricorda che la funzione **"Comunicazione Bidirezionale"** è situata all'interno del Cassetto previdenziale per 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:

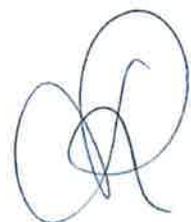


Per comunicazioni per le quali gli oggetti predefiniti non trovano
attinenza con la comunicazione da inviare, si usa la codifica generica
"altro".

Si avvisa che l'uso improprio della causale " altro" non consentirà di
garantire alcuna risposta in tempi certi.

2.3 Comunicazione Bidirezionale per Liberi Professionisti iscritti alla gestione separata

Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS,
Direzione provinciale e le sue Agenzie per:

 
6



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

Si ricorda che la funzione "**Comunicazione Bidirezionale**" è situata all'interno del Cassetto previdenziale riservato ai Liberi Professionisti (msg 2885 del 30/06/2016 reperibile sul sito), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

OGGETTO
Anagrafica
Deleghe
Posizione assicurativa
Rendicontazione GS
Versamenti
Normativa
Domande telematiche
Riduzione sanzioni civili
Rimborso
Istanze di rateizzazione
Ruoli
Ricorsi

2.4 Comunicazione Bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Strumento **esclusivo** di comunicazione elettronica con INPS, Direzione provinciale e le sue Agenzie per:

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

Si ricorda che la funzione "**Comunicazione Bidirezionale**" è situata all'interno del Cassetto previdenziale artigiani & commercianti (msg 3092 del 06/05/2015 reperibile sul sito), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito in 'comunicazioni inviate - nuovo invio', quale:



OGGETTO
Anagrafica Aziendale
Anagrafica Soggetto
Avviso bonario
Calcolo Codeline
Cancellazione
Circolari e Messaggi
Compensazione Contrib.
Data Inizio Attività
Dati del modello F24
Deleghe ricevute
Deleghe rilasciate
Dilazione
Estratto contributivo
Estratto debitorio
Invio quietanza di Versamento
Iscrizione
News
Riduzione Sanzioni
Riduzione ex art.59, c15 L. 449/97
Rimborso
Ruoli/Avvisi di addebito
Versamenti da Avvisi Bonari
Versamenti da Avvisi di Addebito
Versamenti da Condono
Versamenti da Flusso Corrente

Per comunicazioni per le quali gli oggetti predefiniti non trovano attinenza con la comunicazione da inviare, si usa la codifica generica **"altro"**.

Si avvisa che l'uso improprio della causale "altro" non consentirà di garantire alcuna risposta in tempi certi.

2.5 E-MAIL Istituzionale per Datori di lavoro agricolo, Datori di lavoro domestico

Fino al rilascio delle funzioni di comunicazione bidirezionale dei casseti relativi alle gestioni in oggetto, strumento **esclusivo** di

 8 



comunicazione elettronica con INPS, Direzione provinciale e le sue Agenzie per:

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

Il contribuente o l'intermediario - in ragione della competenza territoriale - invierà una e-mail **esclusivamente** alla casella:

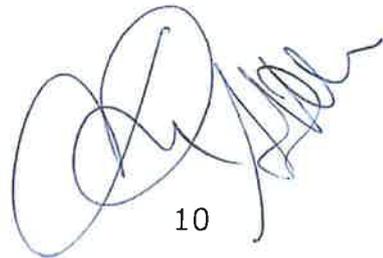
Direzione.torino@inps.it	Datori di lavoro agricolo Datori di lavoro pubblico Datori di lavoro domestico Accentramento Gestione lavoratori dello sport e dello spettacolo per periodi contributivi fino al 12/2014 (circ. 154 del 3/12/2014)
Direzione.moncalieri@inps.it	Datori di lavoro domestico
Direzione.ivrea@inps.it	Datori di lavoro domestico
Direzione.torinonord@inps.it	Datori di lavoro domestico
Direzione.pinerolo@inps.it	Datori di lavoro domestico
Direzione.collegno@inps.it	Datori di lavoro domestico

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

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

2.6 Tempi garantiti di risposta - livello crescente di responsabilità.

- A) Il sistema, a regime, consentirà il rispetto di un tempo massimo per la risposta pari a sette giorni lavorativi. Per garantire effettività e sostenibilità all'impegno che la Direzione 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 denegata ipotesi che la risposta tardi o non sia ritenuta esaustiva, il contribuente/intermediario, indicando ogni utile estremo di identificazione della Comunicazione Bidirezionale, ovvero della e-mail, scriverà a:
- a. elena.martina@inps.it (Torino)
 - b. antonio.cecchini@inps.it (Moncalieri)
 - c. massimo.colonna@inps.it (Ivrea)
 - d. beniamino.gallo@inps.it (Torino Nord)
 - e. natalina.cotardo@inps.it (Pinerolo)
 - f. flavio.masseni@inps.it (Collegno)
- esponendo le proprie ragioni. Gli stessi risolveranno il problema.
- C) Nell'ipotesi che così non fosse, l'azienda attiverà l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) scrivendo dettagliatamente a urp.torino@inps.it e, per conoscenza a maura.bertone@inps.it, Dirigente della Funzione manageriale "Customer care" della Direzione provinciale.
- 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.



10



2.7 NON SI UTILIZZINO altre e-mail Istituzionali e personali

Ogni altra comunicazione inviata alle vecchie e-mail istituzionali quali, ad esempio:

Anagraficaflussi.NOMESEDE@inps.it

Accertamento.NOMESEDE@inps.it

Gestionecredito.NOMESEDE@inps.it

Verificaamministrativa.NOMESEDE@inps.it

Soggettocontribuente.NOMESEDE@inps.it

GestioneSeparata.NOMESEDE@inps.it

DatoriLavoroAgricoli.NOMESEDE@inps.it

non sarà presa in carico e quindi non avrà alcun seguito.

Analogamente non si scriva alla singola casella e-mail degli operatori, nei casi in cui sia nota: non sarà presa in carico e gestita.

3. CONFRONTO DIRETTO CON FUNZIONARIO INPS

3.1 Agenda Appuntamenti

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

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

L'appuntamento si prenota:

1) per le aziende con dipendenti: collegandosi al Cassetto Previdenziale Aziende tramite la funzione di Comunicazione Bidirezionale (msg 1986 del 28/01/2011 reperibile sul sito - all. 1).

2) per tutti gli altri contribuenti, in base alla competenza per territorio, scrivendo alla casella:



- Direzione.torino@inps.it
- Direzione.moncalieri@inps.it
- Direzione.ivrea@inps.it
- Direzione.torinonord@inps.it
- Direzione.pinerolo@inps.it
- Direzione.collegno@inps.it

Nella fase di prenotazione dell'appuntamento, andrà inserito/comunicato:

- il codice fiscale dell'azienda come "richiedente",
- nel campo "note", tutte le informazioni necessarie per individuare analiticamente il soggetto contribuente a cui è rivolto l'appuntamento (es. codice fiscale, matricola aziendale, ecc.);
- la gestione previdenziale associata al contribuente (es. aziende con dipendenti, agricoli, autonomi, gestione separata, lavoratori domestici, ecc.);
- l'oggetto della richiesta dell'accesso con i dati identificativi dell'atto (es. numero cartella esattoriale, avviso bonario/addebito con periodo e cosa intende richiedere nel merito, ad esempio contestazione, pagamento già effettuato, errore nella notifica, richiesta di dilazione, situazione debitoria, verifica contributiva individuale, ecc.).

Queste informazioni sono indispensabili per la corretta individuazione della problematica da parte dei funzionari INPS che gestiranno l'appuntamento, e a cui devono prepararsi.

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.

4. TAVOLI TECNICI

Si concorda la partecipazione di referenti dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino, ai tavoli tecnici che saranno istituiti presso l'Inps in materia di:

- comunicazione bidirezionale aziende dipendenti
- comunicazione bidirezionale gestione separata
- comunicazione bidirezionale gestione commercianti


12 



- gestione sport e spettacolo (uniemens – agibilità)
- Gli incontri saranno comunicati con un preavviso di 30 giorni.

5. SEGNALAZIONI

La Direzione provinciale INPS di Torino si impegna a comunicare con tempestività, non appena ne venga a conoscenza, qualsiasi disservizio di carattere informatico e/o logistico, affinché l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino, possa avvisare tempestivamente i propri iscritti.

Restano valide tutte le precedenti disposizioni non contrastanti il presente impegno.

Torino, 13 luglio 2017

Per INPS – Direzione provinciale di Torino
Il Direttore provinciale
Antonio Maria Di Marco Pizzongolo

Per Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di
Torino
Il Presidente
Luca Asvisio

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Provinciale di Torino
Via XX Settembre 34

Sistema di comunicazione garantito
Direzione provinciale di Torino - Associazioni di Categoria Datoriali -
Ordine dei Consulenti del Lavoro di Torino – Ordine dei Dottori
Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

Con la presente nota si comunica l'aggiornamento del protocollo di comunicazione, in relazione al punto B) e al punto C) del paragrafo 2.6 Tempi garantiti di risposta – Livello crescente di responsabilità.

A questo proposito, in relazione al punto B), si invia l'elenco aggiornato dei responsabili apicali dell'Agenda Flussi di Torino e delle Agenzie complesse della Direzione Provinciale di Torino, a cui inviare i solleciti di secondo livello:

nicola.vitiello@inps.it (Torino)
roberta.lanzavecchia@inps.it (Torino Nord)
natalina.cotardo@inps.it (Collegno)
massimo.colonna@inps.it (Ivrea)
flavio.masseni@inps.it (Moncalieri)
elena.martina@inps.it (Pinerolo)

In relazione al punto C), si segnala il nominativo del nuovo dirigente della Funzione Manageriale 'Customer Care' della Direzione Provinciale di Torino, a cui inviare i solleciti di terzo livello, oltre che alla casella istituzionale urp.torino@inps.it: sergio.longo@inps.it

Torino, 19 luglio 2021

Il Direttore Provinciale
Alessandro Casile