



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

**ANCE**

MILANO  
LODI  
MONZA E BRIANZA

**Allegato 1 al Protocollo sottoscritto tra**  
**Filiale metropolitana di Milano**  
**e**  
**Associazione delle imprese edili e complementari delle province di Milano,**  
**Lodi, Monza e Brianza (Assimpredil Ance)**

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

Con il presente accordo si dà regolamentazione, a livello metropolitano, dei canali di comunicazione attivati e presidiati a partire dal 3 maggio 2019 e dei tempi di risposta garantiti nei confronti delle aziende associate ad Assimpredil Ance a patto che vengano rispettate le seguenti regole di utilizzo per:

1. Presentazione domande di servizio
2. Comunicazione elettronica
3. Problematiche DURC
4. Confronto diretto: Agenda appuntamenti
5. Tavoli tecnici
6. Eventi Formativi/Informativi
7. Riunioni per supporti normativi
8. Impegno ad effettuare segnalazioni

Two handwritten signatures in black ink are present at the bottom right of the page. The signature on the left is a simple, vertical stroke with a small loop at the bottom. The signature on the right is more complex, featuring a large, sweeping loop that crosses itself.

## 1. PRESENTAZIONE DOMANDE DI SERVIZIO

### 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):

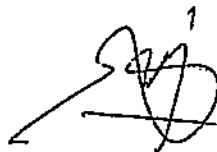

- Domande di iscrizione, variazione e cancellazione Lavoratori domestici;
- Domande di rimborso contributi Lavoratori domestici;
- Domande di dilazione e riduzione sanzioni civili;
- Domande di sospensione e sgravio di cartelle di pagamento;
- Domande di sospensione, annullamento e avvenuto pagamento di avviso di addebito;
- 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;
- Agevolazione disabili – richiesta di sgravio

(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 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):

- [direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.provinciale.milano@postacert.inps.gov.it)
- [direzione.agenziacomplexa.milanonord@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.milanonord@postacert.inps.gov.it)
- [direzione.agenziacomplexa.milano centro@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.milano centro@postacert.inps.gov.it)
- [direzione.agenziacomplexa.milanosud@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.milanosud@postacert.inps.gov.it)



- [direzione.agenziacomplexa.milanoest@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.milanoest@postacert.inps.gov.it)
- [direzione.agenziacomplexa.milanosestosangiovanni@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.milanosestosangiovanni@postacert.inps.gov.it)
- [direzione.agenziacomplexa.legnano@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.agenziacomplexa.legnano@postacert.inps.gov.it)

Evitare l'invio da casella di posta elettronica **non certificata** perché l'istanza **NON** sarà gestita

## 2. COMUNICAZIONE ELETTRONICA

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

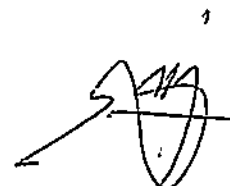
- ✓ Comunicazioni
- ✓ Invio documentazione
- ✓ Richieste di informazione e chiarimenti che devono essere formulate in modo puntuale e articolato, prevedendo la soluzione prospettata dal richiedente.

**La comunicazione elettronica è così articolata:**

- Comunicazione bidirezionale per Aziende con dipendenti
- Comunicazione bidirezionale per Committenti della Gestione Separata
- Comunicazione bidirezionale per Liberi Professionisti
- Comunicazione bidirezionale per Artigiani/Commercianti

Laddove la comunicazione riguardi argomenti non previsti nell'elenco delle Comunicazioni bidirezionali (al riguardo si rinvia all'addendum) si potrà, in via assolutamente residuale, utilizzare le seguenti caselle e-mail, in funzione della competenza territoriale INPS:

- [Direzione.milano@inps.it](mailto:Direzione.milano@inps.it)
- [Direzione.milanonord@inps.it](mailto:Direzione.milanonord@inps.it)
- [Direzione.milano centro@inps.it](mailto:Direzione.milano centro@inps.it)
- [Direzione.milanosud@inps.it](mailto:Direzione.milanosud@inps.it)
- [Direzione.milanoest@inps.it](mailto:Direzione.milanoest@inps.it)
- [Direzione.legnano@inps.it](mailto:Direzione.legnano@inps.it)
- [Direzione.milanosestosangiovanni@inps.it](mailto:Direzione.milanosestosangiovanni@inps.it)



Nel campo OGGETTO delle e-mail andranno SEMPRE e IN OGNI CASO indicati:

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

### **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 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 l'azienda potrà inviare, con l'eventuale coinvolgimento del funzionario di Assimpredil ANCE di riferimento, 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:

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| ➤ <a href="mailto:gherardo.chiancone@inps.it">gherardo.chiancone@inps.it</a> | (Milano 4900)                    |
| ➤ <a href="mailto:giusep.carbone@inps.it">giusep.carbone@inps.it</a>         | (Milano Nord 4902)               |
| ➤ <a href="mailto:antonio.cirnelli@inps.it">antonio.cirnelli@inps.it</a>     | (Milano Centro 4903)             |
| ➤ <a href="mailto:adelegemma.boscia@inps.it">adelegemma.boscia@inps.it</a>   | (Milano Sud 4904)                |
| ➤ <a href="mailto:salvatore.merra@inps.it">salvatore.merra@inps.it</a>       | (Milano Est 4905)                |
| ➤ <a href="mailto:cesare.dibasquale@inps.it">cesare.dibasquale@inps.it</a>   | (Legnano 4908)                   |
| ➤ <a href="mailto:salvatore.villard@inps.it">salvatore.villard@inps.it</a>   | (Milano Sesto San Giovanni 4955) |

C) Nell'ipotesi di mancata risposta, l'azienda attiverà l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) scrivendo dettagliatamente a [urp.milano@inps.it](mailto:urp.milano@inps.it) e per conoscenza a [camilla.cosi@inps.it](mailto:camilla.cosi@inps.it), Dirigente dell'area manageriale "Customer Care" della Filiale metropolitana, allegando copia dei cassetti inevasi e le e-mail inviate ai responsabili delle Agenzie complesse/flussi;



- 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'azienda, 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 ad Assimpredil Ance eventuali ritardi od omissioni ripetuti ed ingiustificati alle richieste inviate dagli uffici agli associati e, come conseguenza, per questi soggetti non saranno più garantiti i tempi certi di risposta ai sensi del presente protocollo.

### **3. PROBLEMATICHE DURC**

#### **Comunicazione/Gestione**

Per comunicazioni/regolarizzazioni afferenti al DURC utilizzare esclusivamente la casella di posta elettronica istituzionale: [preavvisodiaccertamento.nomesede@inps.it](mailto:preavvisodiaccertamento.nomesede@inps.it) (nome sede=sede di competenza dell'azienda) indicando nell'oggetto il codice fiscale del richiedente (azienda o lavoratore autonomo).

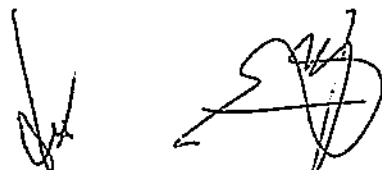
Non saranno prese in considerazione richieste inviate tramite diverso canale di comunicazione.

Nel caso di cassetti aventi ad oggetto "Durc" la Filiale si impegna a garantire un tempo di risposta di 5 gg lavorativi.

#### **Gestione della Casella Preavviso di Accertamento**

Al fine di garantire un sempre migliore servizio la Direzione di Milano si impegna ad inviare il preavviso di accertamento entro 3 giorni dalla data di rilascio del DURC negativo e successivamente a dare risposta al riscontro inviato, sia tramite cassetto che tramite PEC, entro i successivi 5 gg. Si stabilisce che il riscontro trasmesso dovrà comunque contenere i seguenti elementi per poter essere gestito nei tempi previsti: a) il CF dell'azienda nell'oggetto; b) una sintetica spiegazione degli elementi di fatto che possono portare alla soluzione della problematica; c) 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).

Le aziende non potranno utilizzare e-mail istituzionali diverse da quelle indicate nel presente accordo o e-mail personali.



L'intero processo comunicativo va definito entro 20 giorni lavorativi dalla data di primo contatto.

#### **4. CONFRONTO DIRETTO CON INPS**

Come già indicato, la richiesta di informazioni, solleciti, 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 - addendum).

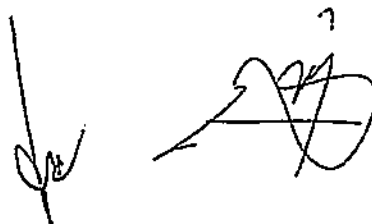
Sulla base delle informazioni indicate, se la problematica potrà essere evasa in anticipo rispetto alla data fissata per l'appuntamento, l'esito sarà comunicato al richiedente, al numero di cellulare, indirizzo e-mail, o PEC comunicati, e l'appuntamento annullato.

#### **5. 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, come a titolo esemplificativo, la gestione Uniemens aziende con dipendenti, la gestione separata, le agevolazioni contributive.

#### **6. EVENTI FORMATIVI/INFORMATIVI**

Al fine di migliorare e ottimizzare le modalità di interazione, INPS e Assimpredil Ance, 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 pratico, destinati al personale delle aziende associate.



## **7. RIUNIONI PER SUPPORTI NORMATIVI SU TEMATICHE DI PARTICOLARE RILIEVO**

Al fine di instaurare una corretta collaborazione saranno attivate riunioni di supporto periodiche, tra l'Istituto ed i rappresentanti di Assimpredil Ance, appositamente designati, per l'approfondimento di problematiche di comune interesse, 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 eventualmente insorti.

Tali riunioni potranno essere attivate, anche via Skype, al fine di ottenere supporti normativi specifici su tematiche di particolare rilievo per le imprese del settore.

## **8. IMPEGNO AD EFFETTURE SEGNALAZIONI**

Al fine di creare un canale continuo con Assimpredil Ance, la Filiale metropolitana di Milano si impegna a comunicare con tempestività, non appena ne venga a conoscenza, qualsiasi disservizio di carattere informatico e/o logistico, affinché Assimpredil Ance possa avvisare con la stessa tempestività i propri associati.

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

### **ADDENDUM ALL'ALLEGATO**

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

### **COMUNICAZIONE ELETTRONICA**

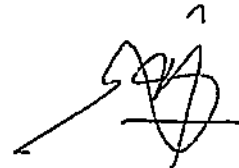
**Comunicazione Bidirezionale per Aziende con dipendenti**



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 menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

- UNIEMENS
  - Comunicazione accertamento per regolarizzazione
  - Confronto DM10 - Emens
  - Note rettifica
  - Regolarizzazione (DM-VIG)
  - Regolarizzazione (DM-VIG) - Invio documentazione
  - Scoperture contributive
  - 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
  - Apprendisti senza limiti di età da DS o mobilità
  - Bonus occupazionale Garanzia Giovani
  - Durc interno (regolarità contributiva)
  - Esonero contributivo biennale legge n. 208/2015
  - Esonero contributivo triennale legge n. 190/2014
  - 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 ASPT)
- Versamenti (F24)
  - Compensazione F24
  - Pagamenti F24





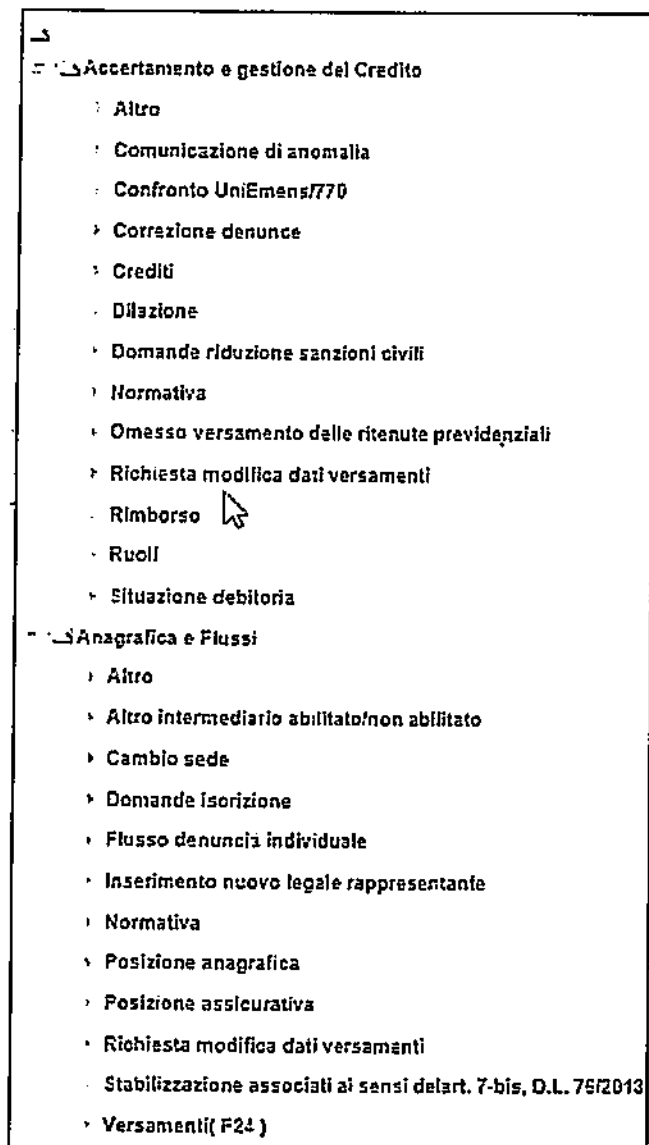
- ☞ CIGO- CIGS - Solidarietà
- ☞ CIGO - CIGS - Solidarietà
- ☞ Requisito occupazionale Cigo
- ☞ Durc (Documento di regolarità contributiva)
- ☞ Recupero del credito
- ☞ Avvisi bonari
- ☞ Avvisi di addebito
- ☞ Cartelle di pagamento
- ☞ Dilazione amministrativa
- ☞ Dilazioni su Cartella
- ☞ Riduzioni sanzioni civili
- ☞ Omesso versamento delle ritenute previdenziali
- ☞ Contenzioso amm.vo
- ☞ Ispez. di Vigilanza



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

### 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](http://www.inps.it)), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:



## 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 reperibile sul sito [www.inps.it](http://www.inps.it)), utilizzando dal menu a tendina l'oggetto predefinito, quale:

- anagrafica
- deleghe
- posizione assicurativa

- rendicontazione GS
- versamenti
- normativa
- domande telematiche
- riduzione sanzioni civili
- rimborso
- istanze rateizzazione
- ruoli
- ricorsi
- situazione debitoria
- sanzioni

### **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](http://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 contributiva
- data inizio attività
- dati modello f24
- deleghe ricevute
- deleghe rilasciate
- dilazione
- estratto contributivo

- estratto debitorio
- invio quietanza di versamento
- iscrizione
- news
- riduzione sanzioni
- rid.sanzioni ex.art 59 c.15 L.449/97
- rimborso
- ruoli/avviso di addebito
- versamenti da avvisi bonari
- versamenti da avvisi di addebito
- versamenti da condono
- versamenti da flusso corrente

Milano,

Il Direttore Filiale metropolitana di Milano

Tullio Ferretti



Il Presidente di Assimpredil Ance

Marco Dettori

