

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione area metropolitana di Milano



## CONFCOMMERCIO

IMPRESE PER L'ITALIA

MILANO · LODI · MONZA E BRIANZA

### **Protocollo d'intesa**

tra

**INPS - Direzione area metropolitana di Milano**

e

**UNIONE CONFCOMMERCIO- Imprese per l'Italia**

**Milano- Lodi - Monza e Brianza**

L'Inps e UNIONE CONFCOMMERCIO – Imprese per l'Italia Milano-Lodi - Monza e Brianza (di seguito denominato UNIONE CONFCOMMERCIO) firmatari del presente Accordo

considerato:

- l'esigenza di realizzare, pur nel riconoscimento delle consolidate modalità di interlocuzione diretta tra UNIONE CONFCOMMERCIO e gli uffici dell'Inps dell'area metropolitana di Milano, ulteriori soluzioni idonee ad agevolare l'accesso delle Associazioni di categoria ai servizi pubblici ed alle informazioni di loro interesse in possesso delle PP.AA.;
- l'interesse dell'Inps a favorire e rendere più fluida la relazione con gli associati e le relative Rappresentanze, per la gestione di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro;
- quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003, in materia di tutela e riservatezza dei dati personali;

e

preso atto che l'Inps dispone di un sistema informativo completamente automatizzato per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, tra i quali assume valenza strategica la capacità di fornire i relativi servizi nel punto più fruibile dai propri utenti;

convengono

sulla necessità di raggiungere i seguenti obiettivi:

- sviluppo di canali di comunicazione riservati per UNIONE CONFCOMMERCIO e i propri iscritti, al fine di rendere più agevoli i contatti e più rapide le risposte, nello svolgimento dei relativi compiti;
- sviluppo della metodologia telematica, attraverso il pieno utilizzo dello strumento di comunicazione bidirezionale;
- progressivo passaggio verso un sistema di *customer care* che veda l'esclusività della gestione per appuntamento dell'utenza specializzata;
- promozione verso gli associati dell'uso corretto di canali di comunicazione concordati nelle more della piena implementazione della cd. Comunicazione Bidirezionale in tutte le tipologie di Cassetti previdenziali;

a tal fine concordano:

di attivare una sinergia operativa nell'ambito delle rispettive competenze mediante:

- l'impegno dell'INPS ad adottare il sistema di comunicazione previsto nell'allegato 1, avente ad oggetto il nuovo "Sistema dei Canali di Presentazione delle Domande di Servizio, Comunicazione elettronica e Confronto Diretto";
- l'impegno da parte di UNIONE CONFCOMMERCIO a promuovere e favorire presso le aziende la diffusione del contenuto dell'allegato 1, con l'obiettivo di assicurare alle stesse un nuovo sistema che razionalizza e semplifica i rapporti comunicativi con le strutture, riducendo i tempi di risposta;
- la trasmissione dei quesiti riguardanti aspetti normativi o di natura informatica da parte di UNIONE CONFCOMMERCIO, indicando nell'oggetto il riferimento al presente Protocollo, alla casella di posta elettronica dell'URP di Milano ([urp.milano@inps.it](mailto:urp.milano@inps.it)), che procederà alla successiva canalizzazione all'ufficio competente; fatto salvo il diritto di interpello previsto dalla normativa vigente;



- l'impegno da parte di UNIONE CONFCOMMERCIO ad inoltrare eventuali quesiti e solleciti su istanze in corso di lavorazione solo decorsi 30 gg dalla presentazione della domanda di servizio;
- l'organizzazione di eventi formativi/informativi, secondo la prassi consolidata dal tradizionale rapporto di collaborazione intercorrente tra le parti.

### **Tutela della Privacy**

INPS e UNIONE CONFCOMMERCIO si impegnano a mantenere riservate le notizie acquisite durante l'esecuzione del presente accordo, affinché non siano utilizzate per scopi diversi da quelli contenuti nel presente protocollo d'intesa.

INPS e UNIONE CONFCOMMERCIO inoltre 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. UNIONE CONFCOMMERCIO si impegna affinché i dati di natura riservata non vengano divulgati, comunicati, ceduti a terzi, né in alcun modo riprodotti, e conservati secondo le previsioni normative vigenti.

### **Durata della collaborazione**

La presente convenzione ha durata sperimentale di due anni dalla data di sottoscrizione, al termine del quale periodo INPS e UNIONE CONFCOMMERCIO si impegnano ad effettuare una verifica congiunta, al fine di valutare l'opportunità di proseguire, modificare o interrompere la collaborazione. Tale valutazione e le conseguenti decisioni circa la prosecuzione o meno della collaborazione sono rimesse alla libera discrezionalità dei soggetti firmatari.

A seguito di tale successiva valutazione il presente protocollo potrà essere integrato o modificato in relazione a sopravvenute esigenze di carattere organizzativo o tecnologico.

Resta salva da entrambe le parti la possibilità di chiedere una disdetta nel caso di sopravvenuta impossibilità all'adempimento o per nuove disposizioni normative.



### **Pubblicità**

L'INPS e UNIONE CONFCOMMERCIO effettueranno un'adeguata pubblicizzazione del servizio attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei.

### **Controversie**

Per le controversie che potrebbero insorgere tra INPS e UNIONE CONFCOMMERCIO, relativamente all'interpretazione ed esecuzione del presente Protocollo d'Intesa, è competente il Foro di Milano.

Milano, 23 marzo 2015

Il Direttore provinciale di area metropolitana

Antonio Maria Di Marco Pizzongolo



Il Segretario Generale di UNIONE CONFCOMMERCIO – Imprese per l'Italia Milano -  
Lodi - Monza e Brianza

Gianroberto Costa

