



Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Direzione Centrale Organizzazione

Roma, 05-03-2025

Messaggio n. 798

OGGETTO: **Estensione del Cassetto Previdenziale del Contribuente ai lavoratori autonomi Artigiani e Commercianti: nuova Comunicazione Bidirezionale**

1. Comunicazione Bidirezionale per i lavoratori autonomi artigiani e commercianti

Nell'ambito delle attività progettuali dell'Istituto è stato avviato un percorso di reingegnerizzazione del canale di comunicazione tra l'Istituto, i lavoratori autonomi e i loro intermediari.

Il progetto rientra tra le iniziative di miglioramento della comunicazione con il contribuente, conseguibile grazie all'utilizzo esclusivo del canale di comunicazione telematico, il quale semplifica e facilita l'attività demandata ai processi di *back office*, realizzando, nel contempo, una più efficace assistenza e consulenza specialistica e un miglioramento complessivo della qualità dei servizi.

Questa prima fase prevede la realizzazione di una modalità di comunicazione più agevole, finalizzata alla storicizzazione delle comunicazioni e alla diminuzione dei tempi di risposta, facilitando l'interazione con l'Istituto e con le Strutture presenti nel territorio, attraverso la funzione Comunicazione Bidirezionale.

Tale modalità di comunicazione soddisfa maggiormente le esigenze di digitalizzazione, semplificazione e immediatezza, superando i limiti degli attuali strumenti.

Attraverso tale funzione è possibile risalire più facilmente a eventuali precedenti comunicazioni, tracciare i comportamenti aziendali, archiviare informazioni, garantire un miglioramento

qualitativo della comunicazione con i lavoratori autonomi e/o i loro intermediari, e una migliore erogazione dei servizi, nonché la costituzione di un fascicolo aziendale telematico contenente tutte le esigenze rappresentate dal contribuente e le soluzioni prospettate.

La nuova Comunicazione Bidirezionale dei lavoratori autonomi è stata sviluppata all'interno del Cassetto Previdenziale del Contribuente nella sezione dedicata a questi ultimi. Il Cassetto si configura come un contenitore informativo che permette di lavorare con tutte le tipologie di posizioni contributive (cfr. il messaggio n. 4702 del 14 dicembre 2020).

In particolare, la nuova Comunicazione Bidirezionale relativa ai lavoratori autonomi consente di eseguire le seguenti funzioni:

- inviare alla Struttura territorialmente competente una richiesta o una comunicazione specifica, relativa a un ambito definito tra quelli presenti nel Cassetto Previdenziale artigiani e commercianti (anagrafica, estratti, dettaglio imposizione contributiva, dati modello F24, atti di recupero crediti, invio quietanze F24, versamenti, deleghe di servizio, ecc.). L'utente dispone di diversi *link* di sottolivello associati agli ambiti menzionati. La richiesta riporta in oggetto l'indicazione del contesto e comporta l'apertura di un nuovo quesito di *back-office* direttamente associato all'ambito di comunicazione individuato;
- allegare alla richiesta la documentazione a supporto. La funzionalità consente di caricare fino a un massimo di tre *file*, allegati al quesito sotto forma di *file* compressi;
- visualizzare lo stato della propria richiesta (aperta, in carico, chiusa) coerentemente con lo stato del rispettivo quesito di *back-office*;
- visualizzare eventuali commenti inseriti dagli operatori di Sede al momento della modifica dello stato del quesito e l'esito finale;
- ricevere comunicazioni in tempo reale tramite e-mail e SMS della protocollazione e smistamento alla Struttura territorialmente competente e della successiva chiusura del quesito di *back-office*;
- accedere allo storico delle proprie richieste, ricercandole tramite opportuni parametri (matricola, oggetto della richiesta, stato della richiesta, data apertura e data ultimo aggiornamento) e visualizzandone il dettaglio.

La nuova Comunicazione Bidirezionale consente anche alla Struttura territoriale dell'INPS di inviare comunicazioni, con allegati, per i medesimi oggetti a disposizione dei lavoratori autonomi, all'interno dell'applicativo Fascicolo Elettronico del Contribuente presente nel portale intranet dell'Istituto.

In sintesi, la comunicazione tra lavoratore autonomo e/o intermediario e la competente Struttura territoriale avviene nell'ambito di un'unica piattaforma di comunicazione alla quale accede:

- sia il titolare di posizione artigiano e commerciante e/o intermediario delegato tramite il Cassetto Previdenziale del Contribuente;
- sia la Struttura territoriale competente attraverso il Fascicolo Elettronico del Contribuente.

Si evidenzia che l'inserimento nel Cassetto Previdenziale del Contribuente della Comunicazione Bidirezionale dei lavoratori autonomi artigiani e commercianti comporterà la contestuale inibizione delle corrispondenti funzioni presenti nel Cassetto Previdenziale artigiani e commercianti, con contestuale reindirizzamento dalla Comunicazione Bidirezionale Artigiani e Commercianti alla nuova piattaforma di Comunicazione Bidirezionale prevista all'interno del Cassetto Previdenziale del Contribuente.

Uguualmente, anche la sezione della Comunicazione Bidirezionale del Cassetto Previdenziale artigiani e commercianti a uso delle Strutture territoriali dell'INPS sarà inibita e verrà attivata all'interno del Fascicolo Elettronico del Contribuente.

2. Agenda appuntamenti

È stata altresì implementata la funzione "Agenda Appuntamenti", che consente di prenotare un appuntamento anche per posizioni contributive afferenti alla Gestione lavoratori autonomi artigiani e commercianti, sempre facendo riferimento a uno specifico scambio di comunicazioni.

3. Modalità di accesso

Sono abilitati alla funzione i titolari di posizione previdenziale artigiani e commercianti e i loro intermediari, purché provvisti di delega attiva.

Il servizio è raggiungibile dal sito istituzionale www.inps.it alla sezione "Imprese e Liberi Professionisti" > "Comunicazioni per adempimenti contributivi" > "Aree tematiche" > "Cassetto Previdenziale del Contribuente".

Inoltre, fino alla completa migrazione nel Cassetto Previdenziale del Contribuente di tutti i servizi del Cassetto Previdenziale artigiani e commercianti, la nuova sezione della Comunicazione Bidirezionale è in ogni caso attivabile direttamente dal Cassetto Previdenziale artigiani e commercianti presente sul sito istituzionale www.inps.it al seguente percorso: "Imprese e Liberi Professionisti" > "Debiti Contributivi" > "Aree tematiche" > "Cassetto previdenziale artigiani e commercianti".

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga

-