

DIREZIONE GENERALE
DIREZIONE CENTRALE PROGRAMMAZIONE
ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO
DIREZIONE CENTRALE RISCHI
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI ISTITUZIONALI EX IPSEMA
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI INFORMATIVI
E TELECOMUNICAZIONI

Circolare n. 1

Roma, 10 gennaio 2012

Al Dirigente Generale Vicario
Ai Responsabili di tutte le Strutture Centrali e
Territoriali
e p.c. a: Organi Istituzionali
Magistrato della Corte dei conti delegato
all'esercizio del controllo
Organismo Indipendente di Valutazione
della performance
Comitati consultivi provinciali

Oggetto

Utilizzo esclusivo dei servizi telematici dell'INAIL. Prima attuazione. Dichiarazione annuale delle retribuzioni; comunicazione per il pagamento in quattro rate del premio; domanda di ammissione alla riduzione artigiani; comunicazione motivata di riduzione delle retribuzioni presunte; elenco trimestrale dei soci lavoratori facchini.

Quadro Normativo

- /// **Decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78**, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122: "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica". **Art. 38, comma 5.**
- /// **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82** "Codice dell'amministrazione digitale", come modificato e integrato dal decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235. **Art. 5-bis:** "Comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche".

- /// **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011:**
"Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni".

INDICE

PREMESSA	Pag. 3
1. DICHIARAZIONI E ISTANZE ESCLUSIVAMENTE TELEMATICHE DA GENNAIO 2012	4
1.1 Dichiarazione delle retribuzioni per l'autoliquidazione annuale dei premi	5
1.2 Comunicazione per il pagamento in quattro rate del premio di autoliquidazione ai sensi delle leggi n. 449/97 e n. 144/99	6
1.3 Domanda di riduzione dei premi per gli artigiani	7
1.4 Comunicazione motivata di riduzione delle retribuzioni presunte	8
1.5 Elenchi trimestrali dei soci lavoratori facchini	9
2. ACCESSO AI SERVIZI TELEMATICI	9
2.1 Soggetti titolari di codice ditta e imprese del settore marittimo	10
2.2 Intermediari previsti dalla legge n. 12/1979 e da altre leggi	12

2.3	Intermediari per imprese senza dipendenti	13
2.4	Intermediari per imprese armatoriali	13
3.	SERVIZI EROGATI DAL CONTACT CENTER MULTICANALE E ASSISTENZA TECNICA	14
4.	CONCLUSIONI	15

PREMESSA

Lo sviluppo e la diffusione dei servizi telematici hanno avuto una forte accelerazione a seguito dell’emanazione del Codice dell’amministrazione digitale, che all’articolo 3 ha sancito in via generale il diritto dei cittadini e delle imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni.

Al fine di potenziare ed estendere i servizi telematici, l’articolo 38, comma 5, del decreto-legge n. 78/2010 ha inoltre stabilito che l’amministrazione finanziaria e gli enti previdenziali con propri provvedimenti possono definire termini e modalità per l’utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici, “per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze, atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni”.

Il quadro normativo in materia di servizi telematici è stato ulteriormente rafforzato a seguito delle modifiche ed integrazioni apportate al Codice dell’amministrazione digitale dal decreto legislativo n. 235/2010 ed in particolare dell’articolo 5-bis, che ha stabilito che la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e che con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.

Infine, con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011¹ sono state adottate le modalità di attuazione di quanto disposto dal suddetto articolo 5-bis ed è stato fissato al 1° luglio 2013 il termine per l'adozione esclusiva delle modalità telematiche.

In attuazione della suddetta normativa e al fine di ridurre i costi di gestione dei procedimenti amministrativi, con determinazione del Commissario straordinario n. 55 del 29.12.2011² è stato individuato un primo gruppo di dichiarazioni e istanze obbligatorie che da gennaio 2012 dovranno essere effettuate esclusivamente con modalità telematiche.

1. DICHIARAZIONI E ISTANZE ESCLUSIVAMENTE TELEMATICHE DA GENNAIO 2012

A decorrere dal 2012 sono effettuate esclusivamente con modalità telematiche:

- la dichiarazione delle retribuzioni per l'autoliquidazione annuale dei premi;
- la comunicazione del pagamento del premio annuale in quattro rate;
- la domanda di ammissione alla riduzione dei premi assicurativi da parte delle aziende artigiane;
- la comunicazione motivata di riduzione delle retribuzioni presunte per la rata premio anticipato nell'ambito dell'autoliquidazione annuale dei premi;
- la presentazione degli elenchi trimestrali dei soci lavoratori da parte delle cooperative di facchinaggio per la regolazione dei premi speciali.

I primi quattro servizi riguardano l'autoliquidazione annuale dei premi, per la quale l'Istituto già da anni ha reso disponibili servizi

¹ Recante "Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 267 del 16 novembre 2011.

² Allegato 1.

telematici sia per le imprese e per gli altri soggetti assicuranti, sia per i loro intermediari.

1.1 Dichiarazione delle retribuzioni per l'autoliquidazione annuale dei premi

A partire dall'autoliquidazione³ 2011/2012 la dichiarazione delle retribuzioni prevista dal D.P.R. n. 1124/1965⁴, all'articolo 28, comma 4, primo periodo⁵, deve essere presentata esclusivamente per via telematica tramite i seguenti servizi:

- A. "Invio Telematico Dichiarazioni Salari", con accesso da www.inail.it – Punto Cliente
- B. "AL.P.I. on line", con accesso da www.inail.it – Punto Cliente
- C. "Autoliquidazione on line", **per il solo settore marittimo**, con accesso da www.inail.it – Navigazione marittima – Servizi on line – "Accesso area dedicata agli utenti IPSEMA"⁶.

Il termine massimo per la presentazione telematica delle dichiarazioni retributive, compreso il settore marittimo, é fissato al **16 marzo⁷, fermo restando che i premi devono essere pagati entro il 16 febbraio.**

L'esclusività delle modalità telematiche riguarda soltanto le ditte attive.

³ Circolare n. 12 del 5 febbraio 1991 "Autoliquidazione del premio assicurativo" e guide "Autoliquidazione premi e contributi associativi" pubblicate ogni anno a gennaio.

⁴ Decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1965, n. 1124 "Testo unico delle disposizioni per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali" e successive modifiche e integrazioni.

⁵ Secondo cui "Il datore di lavoro deve comunicare all'Istituto assicuratore, entro il termine del 20 febbraio previsto per il pagamento della rata premio anticipata e della regolazione premio relativa al periodo assicurativo precedente, l'ammontare delle retribuzioni effettivamente corrisposte durante detto ultimo periodo, salvo i controlli che l'Istituto creda di disporre". Il termine del 20 febbraio è stato modificato al 16 febbraio per effetto dell'articolo 55, comma 5, della legge 17 maggio 1999, n. 144.

⁶ In attesa di ripubblicare nel portale INAIL i contenuti già presenti nel portale dell'ex Ipsema, i servizi online per l'utenza del settore marittimo continueranno ad essere disponibili anche all'indirizzo www.ipsema.gov.it.

⁷ D.M. 16 giugno 2003 "Termine per la presentazione delle denunce retributive rese su supporto magnetico o in via telematica", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 149 del 30 giugno 2003.

In caso di cessazione dell'attività assicurata nel corso dell'anno, infatti, la denuncia delle retribuzioni deve continuare ad essere effettuata entro il giorno 16 del secondo mese successivo a quello di cessazione dell'attività assicurata con il modulo cartaceo.⁸

1.2 Comunicazione per il pagamento in quattro rate del premio di autoliquidazione ai sensi delle leggi n. 449/97 e n. 144/99.

Al fine di evitare la compilazione e la trasmissione di un'apposita domanda, a partire dal 1999 l'Istituto ha inserito nel modulo 1031 per la dichiarazione delle retribuzioni l'indicazione circa la facoltà da parte degli interessati di pagare il premio annuale in quattro rate⁹.

Tale modalità di comunicazione si applica anche ai soggetti esonerati dall'obbligo di presentazione delle dichiarazioni retributive¹⁰.

Da gennaio 2012, la volontà di avvalersi del pagamento in quattro rate, qualora si acceda al beneficio per la prima volta, nonché la revoca della predetta facoltà deve essere effettuata esclusivamente tramite i servizi "Invio Telematico Dichiarazioni Salari" e "AL.P.I. on line", barrando l'apposita casella del modello 1031 telematico, da presentare **entro il termine del 16 marzo**.

Gli **artigiani senza dipendenti né assimilati** (titolari di ditte individuali e società che operano esclusivamente con i soci assicurati nella polizza artigiani) possono comunicare la volontà di versare il premio in quattro rate, oltre che utilizzando autonomamente i citati servizi di Punto Cliente, anche tramite il **Contact Center Multicanale** al numero verde gratuito **803164**. Per accedere al servizio, l'artigiano

⁸ Ai sensi dell'articolo 28, comma 4, secondo periodo del D.P.R. n. 1124/1965, come integrato dall'articolo 55, comma 5, della legge 17 maggio 1999, n. 144.

⁹ Il pagamento di quanto complessivamente dovuto a titolo di autoliquidazione può essere effettuato in quattro rate trimestrali scadenti al 16 febbraio, 16 maggio, 16 agosto e 16 novembre, con applicazione di interessi sulle rate successive alla prima, ai sensi dell'articolo 44 del D.P.R. n. 1124/1965, come modificato dall'articolo 59, comma 19, della legge n. 449/1997 e ai sensi dell'articolo 55, comma 5, della legge n. 144/1999, che ha esteso la possibilità di versare il premio in quattro rate anche alla regolazione.

¹⁰ Aziende artigiane che non hanno occupato dipendenti nell'anno precedente, o hanno occupato solo lavoratori con qualifica di apprendista.

deve essere in possesso delle credenziali per la necessaria identificazione (PIN1 e PIN2) e di un indirizzo e-mail, al quale sarà inviata la ricevuta relativa al servizio effettuato tramite il Contact Center Multicanale.

L'adozione esclusiva delle modalità telematiche per la comunicazione, entro il citato termine del 16 marzo, del pagamento del premio annuale in quattro rate si applica anche al settore marittimo, utilizzando il servizio di "Autoliquidazione on line" e barrando l'apposita casella del modello telematico.

1.3 Domanda di riduzione dei premi per gli artigiani

Per semplificare gli adempimenti a carico delle imprese ed evitare la compilazione e la trasmissione di un'apposita domanda, dal 2011 l'Istituto ha inserito nel modulo 1031 per la dichiarazione delle retribuzioni anche la domanda di ammissione alla riduzione prevista per le aziende artigiane dalla legge finanziaria 2007¹¹.

Da gennaio 2012, le aziende artigiane con dipendenti e assimilati e quelle senza dipendenti e assimilati, per usufruire della riduzione disposta dall'articolo 1, commi 780 e 781, della legge 296/2006 - nella misura prevista da specifici decreti ministeriali - devono presentare esclusivamente per via telematica il modulo 1031 e barrare l'apposita casella, con cui certificano il possesso dei requisiti previsti dalla legge.

I servizi a disposizione per certificare il possesso dei requisiti e presentare quindi la domanda di ammissione alla riduzione sono quelli già indicati al punto precedente, vale a dire **"Invio Telematico Dichiarazioni Salari" o "AL.P.I. on line"**.

Gli **artigiani senza dipendenti né assimilati** (titolari di ditte individuali e società che operano esclusivamente con i soci assicurati nella polizza artigiani) possono comunicare la certificazione del possesso dei requisiti ai fini della domanda

¹¹ Circolare n. 16 del 15 febbraio 2011, ultimo paragrafo "Applicazione a regime delle disposizioni di legge"; nota prot. 8920 del 10 dicembre 2010 e guida all'autoliquidazione 2010/2011 edizione del 12 gennaio 2011.

in discorso, oltre che utilizzando autonomamente i citati servizi di Punto Cliente, anche tramite il **Contact Center Multicanale** al numero verde gratuito **803164**. Per accedere al servizio l'artigiano deve essere in possesso delle credenziali per la necessaria identificazione (PIN1 e PIN2) e di un indirizzo e-mail, al quale sarà inviata la ricevuta relativa al servizio effettuato tramite il Contact Center Multicanale.

Anche per le domande in questione, le modalità descritte riguardano soltanto le imprese attive ed il termine massimo di presentazione è fissato **al 16 marzo**.

1.4 Comunicazione motivata di riduzione delle retribuzioni presunte

L'articolo 28, comma 6¹², del D.P.R. n. 1124/1965, stabilisce che il datore di lavoro che preveda di erogare, nel periodo di tempo per il quale deve essere anticipato il premio, retribuzioni inferiori a quelle effettivamente corrisposte nell'anno precedente, può calcolare la rata premio sul minore importo presunto e deve darne comunicazione motivata entro il 16 febbraio all'Istituto assicuratore, ai fini di eventuali controlli.

Da gennaio 2012, la comunicazione motivata di riduzione delle retribuzioni presunte, deve essere effettuata esclusivamente con modalità telematiche tramite il servizio "Riduzione presunto" in www.inail.it – Punto Cliente.

L'adozione esclusiva delle modalità telematiche per la comunicazione motivata di riduzione delle retribuzioni presunte si applica anche al settore marittimo utilizzando il servizio di "Autoliquidazione on line".

Il termine entro cui la comunicazione deve essere presentata è fissato **al 16 febbraio**, contestualmente al pagamento del premio di autoliquidazione in unica soluzione e al pagamento della prima delle quattro rate ai sensi delle leggi n. 449/1997 e n. 144/1999.

¹² Come modificato dal D.M. 23 ottobre 1990 e dal D.M. 3 dicembre 1996 e integrato dall'articolo 55, comma 5, della legge 17 maggio 1999, n. 144.

La comunicazione riguarda soltanto le ditte attive, avendo ad oggetto le retribuzioni presunte su cui calcolare il premio anticipato annuale.

1.5 Elenchi trimestrali dei soci lavoratori facchini

I lavoratori soci di cooperative e di organismi associativi anche di fatto che svolgono attività di facchinaggio¹³ sono assicurati all'INAIL con il sistema del premio speciale.

L'onere della contribuzione è a carico delle cooperative e degli enti associativi di fatto per conto dei quali i soci svolgono le attività ed il premio è trimestrale ed a persona.

A decorrere dal 1° gennaio 2007, a seguito del decreto legislativo n. 423/2001, la retribuzione imponibile anche per questa tipologia di lavoratori è la retribuzione effettiva determinata secondo le norme previste per la generalità dei lavoratori dipendenti da impresa¹⁴.

Di conseguenza le cooperative, ai fini della regolazione del premio, devono comunicare all'Istituto con cadenza trimestrale non più soltanto l'elenco dei soci lavoratori del trimestre, ma anche le relative retribuzioni effettive.

L'INAIL, pertanto, sta realizzando un apposito servizio per inviare gli elenchi trimestrali con modalità telematiche.

Il servizio sarà attivato entro gennaio 2012 con apposita comunicazione, nella quale saranno dettagliatamente descritti modalità e termini per l'invio telematico degli elenchi.

Dalla data di attivazione, gli elenchi trimestrali dei soci lavoratori da parte delle cooperative di facchinaggio devono essere presentati esclusivamente tramite il servizio "Regolazione trimestre", con accesso da www.inail.it - Punto Cliente - "Polizze facchini".

¹³ D.M. 15 luglio 1987 e circolare n. 60 del 23 settembre 1987; D.M. 6 giugno 2008 e circolare n. 46 del 18 luglio 2008.

¹⁴ Circolare n. 24 del 5 giugno 2007, paragrafo 4.

2. ACCESSO AI SERVIZI TELEMATICI

Per utilizzare i servizi telematici dell'Istituto l'utente deve essere in possesso delle credenziali di accesso.

Si ricorda che per l'accesso ai servizi web, l'Istituto ha effettuato la "segmentazione" dei propri utenti in categorie omogenee ed ha correlato i servizi telematici a ciascuna categoria di utenti.

Con riguardo ai servizi inerenti la gestione del rapporto assicurativo (autoliquidazione, denunce e dichiarazioni obbligatorie, istanze, ecc.) e gli altri obblighi previsti dalla vigente normativa (istituzione del LUL, ecc.), gli utenti interessati sono:

- A. tutti i soggetti (imprese, artigiani, enti territoriali, soggetti tenuti a istituire il LUL, ecc.) titolari di codice ditta e, per il settore marittimo, le imprese armatoriali;
- B. gli intermediari previsti dalla legge n. 12/1979 e da altre leggi specifiche, legittimati ad effettuare adempimenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza sociale dei lavoratori dipendenti, quando non sono curati dal datore di lavoro, direttamente od a mezzo di propri dipendenti;
- C. gli intermediari legittimati ad effettuare adempimenti in materia di previdenza per imprese senza dipendenti.

Si ritiene opportuno riepilogare le modalità di richiesta e attivazione delle credenziali di accesso.

2.1 Soggetti titolari di codice ditta e imprese del settore marittimo

Per quanto riguarda i soggetti titolari di codice ditta, si ricorda che essi sono autorizzati ad accedere ai servizi telematici dell'INAIL previa registrazione in www.inail.it – "Registrazione", dove sono pubblicate tutte le informazioni utili (nelle sezioni "Registrazione Ditta", "Registrazione utente generico", "Help on line" dove è pubblicata anche la "Guida Registrazione Portale").

Per registrarsi è necessario essere in possesso del "Codice Ditta" e della *password*. Il "Codice Ditta" è un numero di lunghezza variabile che viene comunicato con il certificato di assicurazione ed è indicato in tutte le successive comunicazioni dell'Istituto, comprese le basi di calcolo per l'autoliquidazione.

La password per il primo accesso è composta dal PIN1 e dal PIN2.

Il PIN1 è un codice segreto di identificazione personale (Personal Identification Number) che, come il codice ditta, è indicato sul certificato di assicurazione e sulle basi di calcolo dei premi inviate per l'autoliquidazione annuale dei premi. In caso di smarrimento del PIN1 è possibile richiederlo ad una qualsiasi Sede INAIL.

Per ottenere il PIN2 l'utente deve:

- accedere al portale INAIL www.inail.it.
- "cliccare" sul pulsante "Registrazione" (in alto a destra dello schermo).
- selezionare la voce "Registrazione Ditta" nel menù a sinistra.
- inserire il "Codice Ditta" ed il "PIN 1" negli appositi campi.

Per procedere, selezionare il bottone "Avanti", altrimenti selezionare "Annulla".

Al termine di questa operazione l'utente riceverà il "PIN 2" per posta all'indirizzo della sede legale indicata nella denuncia di iscrizione.

Nel caso in cui l'utente già registrato abbia smarrito il PIN2, è possibile contattare il Contact Center Multicanale al numero verde gratuito 803164. Fornendo il "codice ditta" e il PIN1, il nuovo PIN2 è inviato in tempo reale all'indirizzo e-mail indicato nella scheda di registrazione dell'utente.

L'utente può comunque recarsi presso una Sede INAIL e, previa identificazione, farsi consegnare una password provvisoria per il primo accesso.

Una volta attivate le credenziali, l'utente titolare del codice ditta può generare le abilitazioni per eventuali "subdelegati", inserendo nel sistema i dati anagrafici dei dipendenti delegati ad effettuare gli adempimenti telematici all'INAIL.

I "subdelegati" sono identificati dal sistema attraverso il codice fiscale alfanumerico personale, che costituisce il loro codice identificativo, o *user name*.

In relazione all'adozione esclusiva delle modalità telematiche per la prossima autoliquidazione 2011/2012, per agevolare gli utenti nell'utilizzo dei servizi web, è stata inviata a tutte le ditte che non risultavano ancora attive sul sistema di profilazione, nè in delega ad alcun intermediario, una comunicazione contenente il codice PIN2 ed il riepilogo delle operazioni necessarie per il primo accesso a Punto Cliente.

Per quanto riguarda il settore marittimo l'accesso ai servizi telematici avviene tramite l'utilizzo della *user-id* e della *password* già in possesso delle imprese armatoriali o dei loro delegati.

In concomitanza dell'adozione esclusiva delle modalità telematiche per l'autoliquidazione 2011/2012 le credenziali di accesso verranno comunque rinviate d'ufficio, in tempo utile per effettuare gli adempimenti assicurativi, agli utenti del settore marittimo che per la precedente autoliquidazione non hanno fatto ricorso ai servizi telematici.

Si ricorda, infine, che in caso di smarrimento le credenziali di accesso (*user-id* e *password*) devono essere richieste dalle imprese armatoriali alla Sede Compartimentale competente per l'assicurazione, allegando fotocopia di un valido documento di identità del legale rappresentante. Tutte le informazioni utili sono pubblicate in www.inail.it - Navigazione marittima - Servizi on line¹⁵.

2.2 Intermediari previsti dalla legge n. 12/1979 e da altre leggi

I soggetti previsti dall'art. 1, commi 1 e 4, della legge n. 12/1979 e da altre leggi specifiche (es. agrotecnici, periti agrari, ecc.) possono accedere ai servizi telematici in Punto Cliente previa richiesta di abilitazione ad una Sede dell'Istituto¹⁶.

¹⁵ Vedi nota 6.

¹⁶ I moduli di richiesta sono pubblicati in www.inail.it - Assicurazione - Modulistica - Abilitazione ai servizi Punto Cliente.

Anche tali soggetti possono creare a loro volta utenze in capo a propri dipendenti "subdelegati", fermo restando la responsabilità diretta ed esclusiva del titolare dell'utenza.

Si ricorda che per effettuare gli adempimenti telematici per conto dei propri clienti, l'intermediario deve previamente aver inserito i relativi codici ditta tra le "Ditte in delega", attraverso l'apposita funzione prevista in Punto Cliente.

2.3 Intermediari per imprese senza dipendenti

Rientrano in questo gruppo di utenti, i professionisti che effettuano adempimenti esclusivamente per imprese senza lavoratori dipendenti¹⁷.

Anche tali intermediari, per accedere ai servizi telematici in Punto Cliente devono richiedere l'abilitazione con l'apposita modulistica a una Sede dell'INAIL, con possibilità di creare "subdelegati" e possono operare a condizione che i codici ditta interessati siano presenti tra le ditte in delega.

2.4 Intermediari per imprese armatoriali

Le imprese armatoriali possono delegare le operazioni necessarie all'attività assicurativa ad altro soggetto previa apposita dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Società armatrice e accompagnata da fotocopia di un documento d'identità in corso di validità dello stesso rappresentante, nella quale si evidenzia l'elenco delle navi per le quali l'armatore intende avvalersi della delega per i servizi on line. La password viene recapitata al soggetto delegato per posta, oppure consegnata a mano dalla Sede Compartimentale competente.

Tutte le informazioni e il fac-simile della dichiarazione sono pubblicate in www.inail.it – Navigazione marittima – Servizi on line¹⁸.

¹⁷ Il gruppo utenti "Tributaristi, revisori ed altri professionisti per imprese senza dipendenti" è stato attivato con nota prot. 5124 del 14 luglio 2011, pubblicata in www.inail.it – Normativa ed atti ufficiali – Istruzioni operative.

¹⁸ Vedi nota 6

Gli armatori che intendono per la prima volta delegare gli adempimenti per l'autoliquidazione 2011/2012 ad un intermediario sono tenuti a comunicare **entro il 15 gennaio 2012** alle Sedi Compartimentali INAIL ex Ipsema, competenti a gestire il rapporto assicurativo, le posizioni assicurative (conto e certificato) oggetto di delega ed il nominativo del soggetto delegato, al fine di consentire il rilascio in tempo utile a favore di quest'ultimo delle necessarie abilitazioni di accesso, anche per più posizioni assicurative.

3. SERVIZI EROGATI DAL CONTACT CENTER MULTICANALE E ASSISTENZA TECNICA

Il Contact Center Multicanale (CCM) erogherà come di consueto tutte le informazioni richieste dagli utenti attraverso il numero verde gratuito **803164**.

Il servizio è stato inoltre opportunamente potenziato e sono stati messi a disposizione degli utenti nuovi ed ulteriori canali di accesso:

- Il servizio INAIL RISPONDE (disponibile nel Portale www.inail.it) per richiedere informazioni o chiarimenti sull'utilizzo dei servizi online ed approfondimenti normativi e procedurali;
- Il servizio "CHAT", un sistema di messaggistica istantanea, attivabile durante l'utilizzo dei servizi on line di Punto Cliente, per ricevere in modalità interattiva assistenza dagli operatori del CCM;
- Il servizio di WEB COLLABORATION che consente di condividere il proprio desktop con gli operatori del CCM per una più efficace assistenza nell'utilizzo dei servizi on line;
- Il servizio SKYPE che consente agli utenti di utilizzare la connessione internet per attivare una conversazione telefonica con gli operatori del CCM.

A tali servizi si aggiungono i servizi dispositivi previsti per i soli artigiani senza dipendenti e assimilati, relativi alla comunicazione del pagamento del premio in quattro rate e alla certificazione del possesso dei requisiti per la riduzione artigiani.

Si è provveduto, inoltre, a riorganizzare il flusso di comunicazione tra il CCM e le Strutture territoriali, per quelle problematiche che, per la loro particolare natura o complessità, non possono ricevere soluzione efficace da parte degli operatori del CCM e richiedono l'intervento della Sede. Sul punto verranno, a breve, inviate specifiche istruzioni organizzative da parte della DCPOC.

Per gli utenti del settore marittimo, inoltre, sarà attivo dal 20 gennaio 2012 uno specifico servizio di *help-desk* per la soluzione di eventuali problematiche di natura tecnica, raggiungibile al seguente indirizzo: helpdesk.navigazione@inail.it.

Gli uffici delle sedi Compartimentali INAIL ex Ipsema, dalla stessa data (20 gennaio 2012), attiveranno durante le ore di ufficio un presidio dedicato esclusivamente a fornire assistenza amministrativa all'utenza sull'autoliquidazione del premio 2011/2012.

4. CONCLUSIONI

L'adozione esclusiva delle modalità telematiche sarà supportata da adeguate iniziative di comunicazione, con particolare riferimento all'autoliquidazione 2011/2012, per la quale saranno predisposti strumenti informativi specifici (guida all'autoliquidazione e note di istruzioni, manuali per A.L.P.I. on line, ecc.) e in febbraio sarà attivata la campagna di comunicazione esterna.

A livello centrale sono stati già organizzati incontri con le associazioni di categoria per la condivisione dell'operazione e sono state avviate le attività di informazione e formazione per gli operatori del Contact Center Multicanale.

Le Direzioni Regionali e le Sedi dovranno assumere tutte le iniziative più idonee per agevolare gli utenti nella fase di passaggio all'utilizzo esclusivo delle modalità telematiche.

IL DIRETTORE GENERALE

Allegati: 1