



Gestione della consulenza a distanza per gli intermediari utenti dei Cassetti –  
Linee guida

Con il messaggio Hermes n. 2351/2020 è stata comunicata la riattivazione del servizio di informazione di secondo livello per gli intermediari da svolgersi in modalità da remoto (telefonica o *videocall*).

Gli intermediari abilitati all'uso del Cassetto Previdenziale delle aziende, di quello per gli artigiani e i commercianti, di quello per i datori di lavoro domestico, possono prenotare, sui punti di Consulenza appositamente predisposti e secondo le regole già in uso, un appuntamento consulenziale che verrà erogato da remoto, tramite piattaforma Microsoft Teams o con contatto telefonico.

A tal fine, in tutte le Strutture territoriali, ad eccezione delle Agenzie territoriali, sono stati istituiti i seguenti nuovi tipi di punto di consulenza, ciascuno collegato al corrispondente Cassetto:

- Aziende COVID-19
- ART/COM COVID-19
- LD COVID-19

All'atto della prenotazione, i Cassetti che lo prevedono inviano all'utente/intermediario del Cassetto, secondo le modalità standard (mail, SMS, etc.), la conferma dell'appuntamento con l'indicazione del giorno e dell'ora.

Prima dell'appuntamento l'intermediario verrà contattato dal funzionario che istruisce la consulenza per concordare la modalità di erogazione del servizio, telefonica o, preferibilmente, in telepresenza (tramite Microsoft Teams).

Il canale telefonico sarà utilizzato nei casi in cui il collegamento internet è assente o debole e non consente di utilizzare la piattaforma Teams. Quando si opererà per quest'ultima, l'utente riceverà sulla propria casella di posta elettronica un invito a partecipare ad un incontro via Teams nel giorno e all'ora scelti all'atto della prenotazione della consulenza.

L'operatore potrà prevedere di svolgere la consulenza anche senza necessità di attivare la video camera.

L'invito pianificato dell'incontro verrà inviato dalla casella di posta istituzionale della U.O. di appartenenza (accertamento e gestione del credito o Anagrafica e flussi di ogni sede) all'utente del Cassetto.

L'oggetto dell'invito riporterà il seguente testo: Appuntamento INPS  
<nome\_sede>

Nel corpo dell'invito, verrà indicato il link di collegamento per consentire il colloquio.

L'intermediario dovrà avere a disposizione il documento di riconoscimento dell'identità personale valido e la documentazione inerente all'appuntamento al fine di rendere più agevole la consulenza. In ogni caso, i documenti oggetto della stessa dovranno essere inviati, ove ritenuto necessario dal funzionario, esclusivamente attraverso i canali di trasmissione istituzionali in essere e non condivisi sul sistema TINPS attraverso le chat.

La sessione di consulenza a distanza in videochiamata non sarà oggetto di registrazione.

Restano confermate le ordinarie regole di accensione degli appuntamenti che contemplano, tra l'altro, la preventiva valutazione del caso da parte degli operatori.

