

Nuova funzionalità “sportello digitale” per l'app INAIL

Sarà possibile prenotare appuntamenti e consultare le risposte alle domande più frequenti

/ Fabrizio VAZIO

L'app INAIL si dota della nuova funzionalità “Sportello digitale”, che consente agli utenti di programmare i propri **appuntamenti** sia in presenza presso la sede che attraverso Teams. L'app gestisce gli strumenti: “MYChat – Chatbot” che consente all'utente di ricevere assistenza 24 ore su 24 in tempo reale; “Certificazione unica”, che offre la possibilità di visualizzare il documento di Certificazione Unica dell'anno in corso o degli anni precedenti; “In tempo”, che consente di prenotare da remoto il posto in coda allo sportello diminuendo i tempi di attesa; “Inail Risponde”, che permette di inviare richieste per ricevere supporto; Guide e Manuali, che permette di accedere direttamente alla sezione guide e manuali operativi del portale; FAQ. Proprio quest'ultima sezione è di particolare interesse poiché presenta un'ampia serie di domande e risposte che è opportuno consultare prima di decidere di rivolgersi allo sportello.

La procedura consente di inserire una **parola chiave** e di far apparire i quesiti che riguardano il contenuto cercato. A mero titolo di esempio, inserendo la parola DURC, appaiono 30 quesiti che risolvono gran parte dei dubbi che vengono presentati alle sedi territoriali.

In qualche caso si tratta di domande semplici (“Come posso effettuare la richiesta di Durc on Line attraverso l'applicativo?”) o appena più difficili, quale quella riguardante il DURC che sta per scadere e la possibilità di ottenerne uno nuovo. Le risposte risultano essere spesso molto interessanti, come ad esempio quella data a quest'ultimo quesito, al quale si risponde precisando che fino a che il **DURC** è in corso di validità è inibita la possibilità di attivare un'interrogazione dei sistemi INAIL e INPS.

Altri quesiti sono più complessi, ad esempio quello legato alla possibilità di richiedere un DURC valido per l'estero: la procedura ricorda che la attestazione è **generica**, con una validità temporale e legata all'azienda, ma non è finalizzata alla tipologia di lavoro. Con l'occasione, viene precisato anche come debba comportarsi un'azienda estera che paga la contribuzione fuori dal territorio italiano: la FAQ precisa che se l'azienda è estera e assicura un lavoratore e paga la contribuzione fuori dal territorio italiano, dovrà acquisire l'attestazione di regolarità contributiva equivalente al DURC rilasciata dal competente organo estero.

Non vi sono solo domande legate a questioni che interessano i datori di lavoro e i lavoratori, ma anche a tutti coloro che in un modo o nell'altro si trovano ad occuparsi di questioni afferenti alla materia dell'**assicurazione obbligatoria** contro gli infortuni sul lavoro, quali ad esempio i medici che debbono redigere certificazioni di infortunio o di malattia professionale.

Non mancano poi informazioni relative alle **sanzioni comminate** nel caso di mancato adempimento di obblighi nei confronti dell'Istituto assicuratore; non si tratta solo delle classiche domande legate alle sanzioni per mancato o ritardato inoltro della denuncia di infortunio, ma anche a casi più complessi quali le sanzioni previste – in realtà non ve ne sono – se non si effettua la dichiarazione unità produttiva.

Le domande sono talora l'occasione per brevi approfondimenti su materie che spesso interessano aziende e consulenti. Si pensi al caso del quesito: “come si applica l'assicurazione obbligatoria per i lavoratori operanti in paesi extracomunitari?": la risposta è particolarmente articolata poiché ricorda che la tutela dei lavoratori operanti all'estero in **Paesi extracomunitari** con i quali non sono in vigore accordi di sicurezza sociale (DL [317/1987](#)), è attuata mediante il pagamento di un premio assicurativo calcolato sulla base di retribuzioni convenzionali fissate annualmente con apposito decreto.

La normativa, pur riferendosi ai soli lavoratori italiani, è applicata anche ai lavoratori cittadini comunitari e ai cittadini extracomunitari che lavorano e sono assicurati in Italia in base alla legislazione nazionale, e inviati dal proprio datore di lavoro in un Paese extracomunitario. La FAQ ricorda che ogni anno, pertanto, i Ministeri competenti, attraverso un apposito decreto, stabiliscono **retribuzioni convenzionali** da prendere a base per il calcolo dei premi dovuti per l'assicurazione di detti lavoratori (circolare INAIL n. [13/2023](#)). Tali retribuzioni convenzionali valgono per i lavoratori operanti nei Paesi extracomunitari diversi da quelli con i quali sono in vigore accordi di sicurezza sociale, anche parziali.

Insomma, si tratta di un utile strumento da consultare qualora sorgano dubbi nel rapporto con l'Istituto assicuratore, che consente di conoscere velocemente diritti e doveri di chi si raccorda con l'INAIL.