

# PISA – 26 gennaio 2024

---

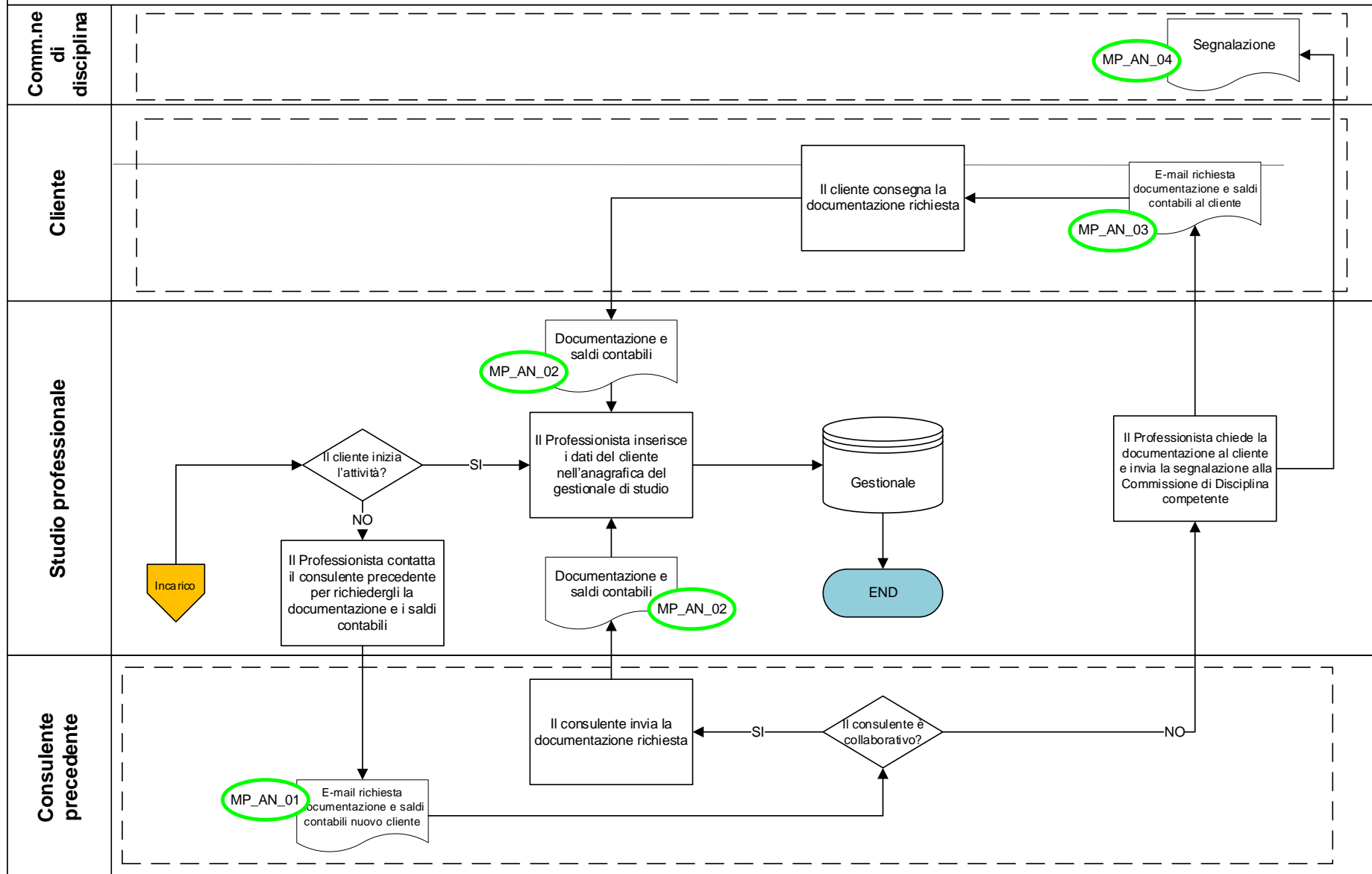
L' *"ON BOARDING"* DI UN NUOVO CLIENTE NELLO STUDIO  
Proposta di un flusso operativo per la corretta gestione

Anagrafica e documentazione  
Gestione delle deleghe

Dott. Andrea Ruglioni

# MANDATO PROFESSIONALE

## ANAGRAFICA E DOCUMENTAZIONE



# *Nuova attività*

---

Nel caso di una nuova attività il professionista si interfacerà direttamente con il cliente per acquisire la documentazione iniziale e per crearne di nuove con le varie comunicazioni agli Enti: es. CCIAA, AdE, Inail, Inps, Comune, etc...

Il professionista provvederà immediatamente ad inserire la documentazione nell'anagrafica gestionale dello studio e nell'archivio cartaceo documentale.

# *Problematiche del subentro*

---

È opportuno che il subentro sia gestito con comunicazioni scritte dalle quali risulti con precisione la data e le attività che saranno ancora a carico del collega sostituto e quelle che invece dovranno essere gestite da noi.

Qualora il sostituto non si dimostri collaborativo occorre attivarsi presso il cliente affinché provveda a recuperare la documentazione e segnalazione l'accaduto alla Commissione di Disciplina competente.

# *Subentro ad un collega - 1*

---

Il principio deontologico generale in tema di rapporti tra colleghi prevede che:

(15.1) Il professionista **DEVE** comportarsi con i colleghi con correttezza, considerazione, cortesia, cordialità ed assistenza reciproca.

(15.5) Il professionista **DEVE** astenersi da comportamenti tendenti ad acquisire scorrettamente clientela ad altri colleghi.

In tema di Subentro ad un collega il codice dispone che:

# *Subentro ad un collega - 2*

---

(16.1) Il professionista **DEVE** osservare procedure e formalità corrette e comportarsi con lealtà

(16.2) Prima di accettare l'incarico **DEVE accertarsi che**:

(16.2 a) Il cliente abbia informato il collega della richiesta di sostituzione ed abbia manifestato formalmente il recesso dall'incarico professionale, in difetto di ciò deve provvedere ad informare il collega tramite p.e.c.;

(16.2 b) La sostituzione non sia dovuta al rifiuto del professionista di dare corso all'incarico in violazione di norme di legge ovvero al riconoscimento del compenso.

(16.2 c) Il cliente abbia pagato il compenso richiesto dal collega, salvo il caso di debita contestazione

## *Subentro ad un collega - 3*

---

(16.3) Il professionista sostituito **DEVE prestare al subentrante piena collaborazione;**

(16.4) Il nuovo professionista **DEVE rendere noto, senza indugio**, il proprio incarico al collega sostituito. **I professionisti DEVONO collaborare lealmente** per lo svolgimento e la conclusione delle attività professionali in corso.

(16.5) Il professionista **DEVE** declinare l'incarico se il cliente vieta al collega che lo ha preceduto di fornirgli tutti gli atti e le informazioni necessari per la corretta esecuzione del mandato.

# *Subentro ad un non iscritto*

---

Qualora il precedente consulente del cliente risultasse un non iscritto all'Albo occorre effettuare una segnalazione all'ODCEC qualora si rilevino adempimenti esercitati in assenza di qualifiche e abilitazioni (abuso di titolo ed esercizio abusivo di professione).

La segnalazione può essere fatta anche al termine delle consegne per evitare atteggiamenti ostacolanti.

# *Passaggi di documentazione*

---

Il passaggio deve essere improntato nel segno della trasparenza e della chiarezza per demarcare il confine delle responsabilità tra cliente e professionista.

Per garantire la trasparenza è opportuno un supporto fisico che la compri.

(Ad esempio: distinte di consegna, documenti di consegna, verbali di consegna, lettere accompagnatorie).

# *Passaggi di documentazione*

---

Si consiglia:

- elencazione della documentazione in originale in una distinta accompagnatoria firmata dal cliente (di converso: ricevuta di avvenuta consegna);
- ricezione con RISERVA DEL PROPRIO CONTROLLO;
- consegna BREVI MANU;
- richiesta di ricevuta di consegna a terzi (anche invio telematico) con preventiva autorizzazione con mandato professionale.
- consegna al cliente del titolo di spese anticipate

# *Passaggi di documentazione*

---

Si consiglia:

Nel caso soprattutto di un subentro di chiedere al cliente di recarsi dal sostituto a farsi consegnare la documentazione per definire il momento esatto in cui termina o inizia l'obbligo di custodia documentale in ottica di una gestione proficua del rapporto con il precedente consulente.

Si consiglia inoltre di entrare in possesso delle ricevute e di consegnarle al cliente entro i tempi definiti dal mandato o comunque nel più breve tempo possibile.

# *Passaggi di documentazione*

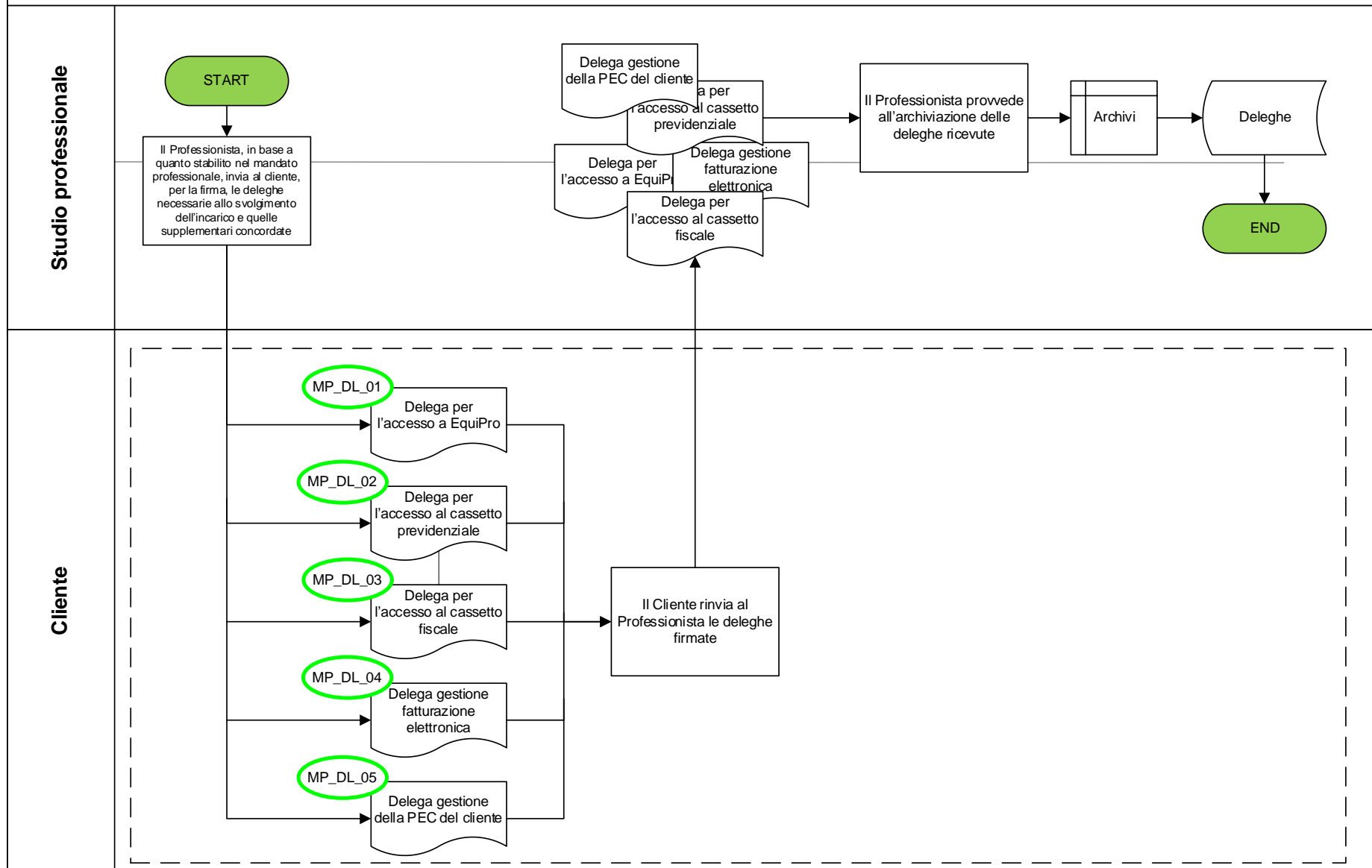
---

Da evitare:

- consegna per raccomandata;
- indicazioni incomplete o equivocate in distinta di consegna;
- mancata indicazione se copia o originale o mancato controllo;
- mancato controllo della distinta prima di firmarla;
- presa in consegna di documenti senza distinta;
- mancata esecuzione di un primo controllo dei documenti e non segnalazione al cliente in tempo utile di eventuali mancanze, errori o altri problemi.

# MANDATO PROFESSIONALE

## DELEGHE



# *Raccolta delle deleghe*

---

A titolo di esempio non esaustivo:

- delega al cassetto fiscale;
- delega per la gestione della fatturazione elettronica;
- delega per l'accesso a Equipro;
- deleghe INPS (Certificati malattia, cassetto previdenziale aziende, artigiani, professionisti, gestione separata, etc...);
- deleghe per portale INAIL;
- deleghe e procure per portali SUAP.

# *Raccolta delle deleghe*

---

Altre deleghe:

- ENASARCO
- fondi per la destinazione del TFR
- fondi sanitari integrativi e casse di assistenza sanitaria
- Enti Bilaterali e relativi fondi
- delega alla gestione delle PEC del cliente
- ...
- ...

# *Criticità : Gestione pec*

---

Elemento spesso sottovalutato e gestito non correttamente, occorre:

- Valutare **BENE** le responsabilità;
- Valutare attentamente anche le conseguenze in merito agli obblighi di conservazione dei messaggi;
- Abituare i clienti a gestire da soli la PEC;
- Definire ruoli e responsabilità.

# Criticità : Gestione PEC

---

Di seguito si indicano gli elementi essenziali che non possono mancare nell'accordo per la gestione della pec.

- Consegna credenziali di accesso da parte del titolare della casella.
- Autorizzazione specifica alla lettura della corrispondenza.
- Previsione Revoca in forma scritta.
- Specifica che l'accesso alla casella avverrà tramite *webmail* o da client di posta con *protocollo* IMAP (mai *pop3*) così da **NON scaricare i messaggi sul server dello studio** → obblighi di conservazione decennale a carico del professionista.
- Obbligo di Conservazione della forma originale ex 2214 cc: la prova legale della **pec** è la firma elettronica apposta dal gestore perciò è necessario conservare il file originale contenuto nel messaggio stesso (*.eml* o *mbox*)
- 
- PRESCRIZIONE DECENNALE

# *Criticità : Gestione PEC*

---

Da definire chiaramente:

- Informativa al cliente riguarda solo altre PEC o anche altre email? (segreteria?)
  - Sarebbe meglio definire per iscritto i compiti in senso il più possibilmente restrittivo
  - mantenimento ONERE del controllo sul cliente (il consulente ha facoltà di avvisare ma non lo sostituisce).
  - Indicare quale tipologia sarà oggetto di avviso al cliente e con che modalità (messaggio generico, copia, etc...).
- ATTENZIONE la modalità deve consentire di dimostrare EX Post di aver tempestivamente informato il cliente.
- Ipotesi:
- Inoltrarlo all'email del cliente (non sicuro).
  - Inoltrarlo alla propria PEC e poi inviarlo all'email del cliente? Comunque molto impegnativo.

# *Criticità: “situazioni in corso”*

---

## **CONGRUITA' della manodopera in edilizia**

### Consulente “Area Lavoro”

Occorre recuperare la documentazione iniziale del precedente professionista, verificare con la Cassa Edile eventuali problematiche “tecniche” e predisporre quanto prima per poter comunicare tempestivamente la manodopera del cantiere con attenzione agli altri cantieri in essere e alla coerenza con quanto dichiarato dal precedente consulente.

# *Criticità*

---

## **Cassa Integrazione**

Privilegiare il subentro a fine periodo di cassa integrazione. Se impossibile, recuperare tutta la documentazione con attenzione a quanto fatto e alle precedenti richieste.

Contattare le OO.SS.

Verificare la sussistenza dei requisiti per la Cassa Integrazione ed evidenziare subito eventuali problematiche che potrebbero generarsi ex post. Definire le responsabilità.

Verifica del corretto inserimento dei dati (durata, ticket INPS, relazioni, indicatori) anche del precedente consulente.

# *Criticità*

---

Qualora non ci si occupi della gestione del personale:

- Il subentro riguardi anche il “consulente Area lavoro”.

Conviene comunque nell’interesse dell’azienda verificare l’operato dei consulenti aiutando il loro dialogo.

- Il “consulente Area lavoro” rimanga inalterato.

Verificare con il sostituto e il consulente la presenza di eventuali criticità e informare il cliente.

# *Necessità di pianificazione e organizzazione.*

---

Facile a dirsi, non sempre facile a farsi.

Difficoltà nella creazione di una procedura organizzata nella marea di lavoro, adempimenti, lungaggini (dovuti a noi, a software, enti “indisponENTI” e il cumulo di stress cui siamo sottoposti).

Si tende a postergare a quando avremo più tempo.  
Quando?

Solo i “medio/grandi” sono strutturati.

# *Necessità di pianificazione e organizzazione.*

---

Soluzioni???

Spirito Collaborativo, valutazione dell'opportunità di superare certe resistenze e diffidenze e procedere ad un lavoro in team con i colleghi (anche di altre professioni ordinistiche "attigue") nell'ottica di maggior EFFICIENZA e riduzione dei costi.

**Aggregazioni e Collaborazioni**