



Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia



PROTOCOLLO D'INTESA
TRA
L'AGENZIA DELLE ENTRATE,
DIREZIONE REGIONALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA
E
IL CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, Direzione Regionale del Friuli Venezia Giulia, (di seguito denominata "Agenzia"), legalmente rappresentata dal Direttore Regionale, Andrea Cirri,

E

IL CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA, nella persona del Coordinatore Regionale, Claudio Cinti

PREMESSO CHE

- In data 1° luglio 2016 l'Agenzia delle Entrate e il CAF UIL S.P.A. hanno stipulato un Accordo quadro riguardante la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la facilitazione all'accesso di canali di comunicazione telematica;
- L'attuazione dei reciproci impegni di cui ai punti 1), 2) e 3) dell'Accordo quadro è demandata alla sottoscrizione di appositi Protocolli d'intesa tra le Direzioni Regionali e le Associazioni territoriali della Regione;
- L'articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate individua espressamente i seguenti principi che guidano l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia:
 - ❖ semplificazione dei rapporti con i contribuenti mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali;

- ❖ facilitazione dell'accesso ai servizi di assistenza e di informazione, privilegiando lo sviluppo dei canali di comunicazione telematica, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili;
- Il miglioramento dei rapporti con i contribuenti è perseguito anche attraverso proficui rapporti di collaborazione tra l'Agenzia delle Entrate e gli intermediari abilitati, nonché tramite l'individuazione di canali in grado di garantire servizi efficaci e facilmente fruibili;
- È interesse comune delle parti porre in essere iniziative che consentano un'ampia diffusione e un potenziamento dei servizi telematici resi disponibili dall'Agenzia delle Entrate;
- L'Agenzia delle Entrate mette a disposizione i propri servizi di assistenza e informazione tramite i canali di contatto telematico, telefonico e di sportello presso l'Ufficio.

Il canale telematico consente di richiedere servizi ed effettuare adempimenti, tra i quali:

- ❖ Assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle (CIVIS);
- ❖ Duplicato tessera sanitaria e codice fiscale;
- ❖ Rilascio, variazione e cessazione partita IVA;
- ❖ Registrazione contratti di locazione (RLD);
- ❖ Accesso al cassetto fiscale dei propri clienti anche per il reperimento delle informazioni utili agli ulteriori adempimenti fiscali (es. versamenti eseguiti, dichiarazioni presentate, stato dei rimborsi);
- Il canale telematico crea le premesse per ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli uffici e sul canale telefonico. Infatti consente di:
 - ❖ richiedere assistenza o effettuare adempimenti senza recarsi in un ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei costi di spostamento;
 - ❖ abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici territoriali e al telefono;
 - ❖ ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
 - ❖ ottimizzare l'utilizzo delle risorse dell'Agenzia delle Entrate.

Nell'ambito dei servizi telematici il canale di assistenza denominato **CIVIS** attualmente permette la trattazione di:

- a) Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento

(artt. 36 bis del Dpr n. 600/73 e 54 bis del Dpr n. 633/72): i contribuenti che ricevono una comunicazione di irregolarità o gli intermediari, cui è stato inviato un avviso telematico a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni, possono utilizzare Civis per chiedere chiarimenti sulle irregolarità rilevate dall'Agenzia delle Entrate e quindi sanare le eventuali anomalie, oppure segnalare all'Agenzia delle Entrate le ragioni per cui ritengono non dovuto il pagamento.

Contribuenti ed intermediari possono richiedere assistenza anche sulle cartelle esattoriali emesse a seguito delle comunicazioni di irregolarità e degli avvisi telematici.

b) Richiesta modifica delega F24

Questo servizio consente a contribuenti e intermediari di chiedere la modifica dei dati della delega di pagamento modello F24 per correggere, per esempio, gli errori commessi nella compilazione del modello.

c) Assistenza per controllo formale della dichiarazione

(art. 36 ter del Dpr n. 600/73): i contribuenti che ricevono una comunicazione a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi possono inviare, direttamente o tramite intermediario, la documentazione richiesta nella comunicazione tramite Civis. L'utente deve compilare un modulo con i dati identificativi della comunicazione e allegare uno o più file, contenenti la documentazione richiesta, in formato "pdf/a" o "tif/tiff". Ciascun file deve avere una dimensione massima di 5MB.

d) Assistenza per le comunicazioni inviate dalla Direzione Centrale Accertamento

(art. 1, co. 634 e ss. della L. n. 190/2014 "Legge di stabilità 2015"): i contribuenti che ricevono una comunicazione della Direzione Centrale Accertamento finalizzata a promuovere l'adempimento spontaneo agli obblighi tributari possono inviare con Civis, direttamente o tramite intermediario, la documentazione utile a chiarire la propria posizione fiscale. L'utente deve compilare un modulo con i dati identificativi della comunicazione e allegare i documenti nel formato file "pdf/a" o "tif/tiff". Ciascun file deve avere una dimensione massima di 5MB.

Il canale verrà progressivamente integrato con ulteriori servizi.

Inoltre sono attive due caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) dedicate all'assistenza sulle comunicazioni inviate ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R 600/73 e dell'articolo 54-bis del D.P.R 633/72, sulla correzione dei modelli di pagamento F24 e sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA.

Possono accedere al canale CIVIS, alla PEC e al cassetto fiscale gli intermediari con delega del contribuente.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

1) Il CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA si impegna all'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e del contatto telefonico con i Centri di Assistenza Multicanale. A tal fine assume iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, anche con il patrocinio dell'Agenzia delle Entrate e sensibilizza i propri operatori e tutte le società che sono convenzionate a:

- utilizzare il canale telematico per i servizi previsti;
- utilizzare il canale CIVIS;

- utilizzare i canali di PEC:
 - dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sulle comunicazioni di cui al punto a) esclusivamente per i casi residuali di comunicazioni la cui lavorazione prevede l'allegazione di documenti;
 - dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA;
 - richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia (Territoriali e CAM), esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite CIVIS o PEC o con gli altri servizi telematici;
- 2) Il CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA fornisce l'elenco degli operatori, con la esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata e dei codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel, al fine di favorire l'accesso al CUP di cui al successivo punto 3) lett. d);
- 3) L'Agenzia delle Entrate:
- a) fornisce assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:
 - il numero 848.800.444 per problematiche tecniche degli utenti Fisconline e per problematiche relative ai servizi e ai software messi a disposizione sul sito internet dell'Agenzia sia per gli utenti Fisconline sia per gli utenti Entratel;
 - il numero 848.836.526 per problematiche tecniche degli utenti Entratel (es. scadenza ambiente di sicurezza);
 - b) fornisce risposte in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata, richiesto tramite CIVIS, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
 - c) fornisce risposte alle richieste di assistenza inviate all'indirizzo dedicato di PEC entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi.
 - d) fornisce agli operatori di cui al precedente punto 2) assistenza prioritaria, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico presso gli uffici territoriali, compatibilmente con le loro esigenze organizzative, prenotando un appuntamento tramite il canale riservato ai Firmatari di protocollo d'intesa con l'Agenzia delle Entrate, denominato "CUP Convenzioni", accessibile da Entratel. L'utente ha la possibilità di prenotare fino a quattro appuntamenti, per servizi della stessa tipologia o per servizi di tipologia diversa. Gli appuntamenti saranno forniti possibilmente in orari contigui. Qualora l'utente non trovi nell'ufficio territoriale prescelto la disponibilità di appuntamenti in orari contigui, potrà selezionare un diverso ufficio territoriale tra quelli proposti ovvero ottenere nell'ufficio inizialmente indicato appuntamenti in orari non contigui;
 - e) individua modalità efficaci e accelerate di gestione delle tipologie di servizio, concordemente definite, non disponibili sui canali sopra citati.

- 4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale del FVG e il CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure;
- 5) la Direzione Regionale del FVG e il CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA istituiscono un "Osservatorio regionale", costituito da rappresentanti della Direzione Regionale del FVG e del CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA allo scopo di:
 - a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
 - b) monitorare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli operatori al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;
 - c) valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
 - d) monitorare i contenuti delle risposte e delle soluzioni fornite nell'ambito delle attività oggetto del presente accordo, al fine di garantire l'uniformità dei servizi erogati;
 - e) proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale.

Ai fini di una regolamentazione unitaria, le questioni più rilevanti evidenziate nell'ambito delle predette attività sono comunicate all'Osservatorio centrale istituito ai sensi del punto 5) dell'Accordo quadro nazionale stipulato in data 1° luglio 2016.

Al medesimo Osservatorio centrale è inviata, con periodicità trimestrale, una relazione per illustrare gli esiti delle attività sopra elencate;

- 6) Il presente Protocollo d'intesa si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte, compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione;
- 7) Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra Direzione Regionale del Friuli Venezia Giulia e CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Trieste,

Per
l'Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale del Friuli
Venezia Giulia
Il Direttore Regio

Per
il CAF UIL FRIULI VENEZIA GIULIA
Il Coordinatore Regionale

(Andrea Cirri)

(Claudio Cinti)