

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**L'AGENZIA DELLE ENTRATE
DIREZIONE REGIONALE DELLA CAMPANIA**

E

**I CONSIGLI PROVINCIALI DEGLI ORDINI DEI
CONSULENTI DEL LAVORO DELLA CAMPANIA**



LE PARTI

L'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale della Campania (di seguito denominata “Direzione Regionale”), nella persona del Direttore Regionale, Felice Chiariello

E

I Consigli Provinciali degli Ordini dei Consulenti del Lavoro presenti nella Regione Campania (di seguito denominati “Consulta dei Presidenti Cpo della Campania”):

- Consiglio Provinciale di Avellino – Presidente Carmine Del Sorbo;
- Consiglio Provinciale di Benevento – Presidente Vincenzo Testa;
- Consiglio Provinciale di Caserta – Presidente Luciano Keller;
- Consiglio Provinciale di Napoli – Presidente Francesco Duraccio;
- Consiglio Provinciale di Salerno – Presidente Giovanni Borgia;

tutti rappresentati da Francesco Duraccio, nella sua qualità di Coordinatore della Consulta dei Presidenti dei CPO della Campania, a seguito di espressa delega conferitagli ai fini della presente Convenzione.

PREMESSO CHE

- in data 27 maggio 2025 l'Agenzia delle Entrate e il Consiglio nazionale dell'Ordine dei Consulenti del lavoro hanno stipulato un Accordo quadro riguardante la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la promozione dell'utilizzo dei servizi digitali e dei 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 i Consigli provinciali dell'Ordine;
- l'articolo 61, comma 3, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, prevede che “*Le agenzie fiscali operano nell'esercizio delle funzioni pubbliche ad esse affidate in base all'efficacia nel perseguimento delle rispettive missioni*”;

- gli articoli 2 e 4 dello Statuto dell'Agenzia delle entrate enunciano, rispettivamente, tra i fini istituzionali il *“miglioramento delle relazioni con i cittadini e i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale, al fine di perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali”* (articolo 2, comma 1) e, tra le attribuzioni, l'*“assistenza ai contribuenti e agli utenti, assicurando l'informazione, semplificando gli adempimenti, riducendo gli oneri e fornendo servizi di consulenza ai soggetti interessati dal sistema della fiscalità”* (articolo 4, comma 1, lettera a);
- l'articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle entrate, conformemente a quanto sopra, 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, prevedendo, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili, un'adeguata diffusione sul territorio delle strutture di servizio;
- nel rispondere alle esigenze di trasparenza dell'azione amministrativa e nell'ottica di rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, l'azione dell'Agenzia delle entrate è diretta a favorire l'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti degli obblighi tributari e a stabilire una relazione con il cittadino - contribuente basata sulla fiducia e sulla reciproca collaborazione. In tale prospettiva diventa effettivo l'impegno a semplificare adempimenti, procedure e modulistica e a promuovere forme di comunicazione chiare ed efficaci, favorendo la diffusione della cultura digitale;
- è interesse comune delle parti realizzare iniziative che consentano la più ampia diffusione e il potenziamento dei servizi digitali erogati dall'Agenzia delle entrate nonché prevenire il contenzioso favorendo la *compliance*;
- a tal fine le parti convengono di garantire ai contribuenti le informazioni e il supporto necessari per conformarsi volontariamente agli obblighi fiscali ad un costo ragionevole, in un'ottica *customer-oriented* attraverso l'incremento del tasso di digitalizzazione dei servizi, nonché di prevenire gli inadempimenti tributari e rafforzare l'adempimento spontaneo e di individuare gli strumenti della valutazione dell'impatto delle misure nei

confronti di cittadini, professionisti e imprese, tramite il potenziamento dei canali di contatto con professionisti ed intermediari e l'implementazione di ulteriori interventi di digitalizzazione dei servizi dedicati, nonché di semplificazione degli stessi;

- le stesse riconoscono che il canale digitale consente di ridurre e di razionalizzare l'afflusso dei contribuenti presso gli uffici permettendo di:
 - chiedere assistenza e curare gli adempimenti senza recarsi in un Ufficio territoriale, così da beneficiare anche di un significativo risparmio di tempo e dei costi di spostamento;
 - ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
 - ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

1) La Consulta dei Presidenti Cpo della Campania si impegna a:

- promuovere presso tutti gli iscritti l'utilizzo prioritario dei servizi digitali e la fruizione dei servizi a distanza, tramite appuntamento telefonico e in video chiamata, in luogo dell'accesso fisico presso gli uffici territoriali dell'Agenzia delle entrate. A tale fine, saranno avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, su tutto il territorio regionale, con il patrocinio congiunto dell'Ordine e dell'Agenzia delle entrate, per sensibilizzare i propri iscritti all'utilizzo prioritario dei servizi telematici disponibili. A titolo esemplificativo:
 - servizio di consegna documenti e istanze;
 - duplicato tessera sanitaria e codice fiscale;
 - rilascio, variazione e cessazione partita IVA;
 - registrazione dei contratti di locazione, di comodato, preliminari di vendita, dei verbali di distribuzione utili;
 - presentazione della dichiarazione di successione;

- 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);
 - servizio web “Gestione procure”;
- promuovere l'utilizzo sistematico del canale CIVIS, per i servizi resi progressivamente disponibili, formulando richieste adeguatamente argomentate, e impegnandosi a non inoltrare per lo stesso servizio contemporaneamente una Pec, una Mail e un'istanza “*consegna documenti*”:
- assistenza fiscale su una comunicazione di irregolarità o un avviso telematico inviato a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni (articoli 36-bis del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600, e 54-bis del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633);
 - assistenza su una cartella di pagamento emessa a seguito delle comunicazioni di irregolarità e degli avvisi telematici;
 - modifica dei dati della delega di pagamento F24 per correggere, per esempio, gli errori commessi nella compilazione del modello;
 - assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione per le annualità successive alla prima;
 - invio della documentazione richiesta con una comunicazione recapitata a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi (articolo 36-ter del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600);
 - assistenza riguardante le comunicazioni relative al ritardato, omesso o insufficiente versamento dell'imposta di bollo dovuta sulle fatture elettroniche, previste dall'articolo 12-novies del decreto-legge 30 aprile 2019, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 giugno 2019, n. 58;
 - invio della documentazione utile a chiarire la propria posizione fiscale in caso di una comunicazione finalizzata a promuovere l'adempimento spontaneo agli obblighi tributari (articolo 1, comma 634 e seguenti, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 - Legge di stabilità 2015).

2) La Direzione Regionale si impegna a:

- fornire motivata risposta in merito al riesame degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata, richiesto tramite CIVIS, entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi;
- garantire la corretta gestione del riesame delle istanze CIVIS per le quali sono stati confermati, parzialmente o totalmente, gli esiti d'irregolarità.
- fornire agli iscritti ai Consigli Provinciali degli Ordini dei Consulenti del Lavoro della Campania assistenza prioritaria, fino ad un massimo di tre appuntamenti al giorno per iscritto, per le tipologie di servizi non disponibili in modalità digitale, presso gli uffici territoriali. L'appuntamento sarà offerto prioritariamente a distanza;
- integrare il contenuto informativo del servizio on line Cassetto fiscale con ulteriori informazioni fiscali per agevolare la gestione degli adempimenti (es. prospetto ritenute per percipiente relativo al modello 770);
- individuare modalità efficaci e semplificate di gestione dei servizi, concordemente definite, non disponibili in modalità digitale;
- rilevare il livello di gradimento dei servizi offerti tramite indagini di *customer satisfaction* condotte coinvolgendo rappresentanti dei Cpo dei Consulenti del Lavoro della Campania.

3) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale e la Consulta dei Presidenti Cpo della Campania si impegnano ad organizzare iniziative a carattere formativo – informativo, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dal Protocollo e le nuove procedure con cadenza almeno semestrale;

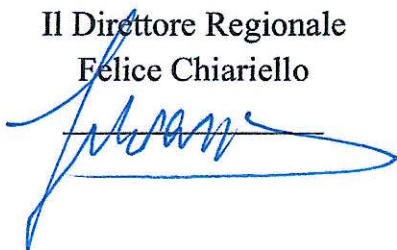
4) La Direzione Regionale e la Consulta dei Presidenti Cpo della Campania istituiscono un "Tavolo regionale", costituito da rappresentanti della Direzione Regionale e della Consulta dei Presidenti Cpo della Campania, per:

- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
 - b) valutare problematiche connesse all'erogazione e fruizione dei servizi fiscali al fine di individuare le relative soluzioni;
 - c) 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 fiscali erogati;
- 5) I dati personali necessari per la stipulazione e l'esecuzione del presente Protocollo vengono trattati esclusivamente ai fini della conclusione e dell'esecuzione del presente atto, le cui finalità sono state individuate nella sezione "Reciproci impegni". I dati personali potranno essere utilizzati per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso Protocollo e degli obblighi legali e fiscali ad esso correlati, in ottemperanza agli obblighi di legge.
- 6) Il presente Protocollo d'intesa si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte e al miglioramento dei tempi di lavorazione;

Napoli, 23 settembre 2025

Per l'Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale della Campania

Il Direttore Regionale
Felice Chiariello



Per la Consulta dei Presidenti Cpo della
Campania

Il Coordinatore Regionale
Francesco Duraccio

