



**ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO
CONSIGLIO PROVINCIALE DI
NAPOLI**

NOTIZIE DALL'ORDINE N. 22/2013

Napoli 08 Maggio 2013

SOTTOSCRITTO IL 24 APRILE 2013 NUOVO PROTOCOLLO D'INTESA CON L'AGENZIA REGIONALE DELLE ENTRATE. NUOVI SERVIZI MEDIANTE IL CANALE TELEMATICO "CIVIS" ED USO DELLA "PEC" COSTITUISCONO L'OGGETTO DEL PROTOCOLLO GIA' PUBBLICATO, PERALTRO, SUL NOSTRO SITO SUL LINK "PROTOCOLLI".

Un tempo si sarebbe detto "bisogna rassegnarsi alla telematica, rappresenta il futuro".

Non è il caso, ovviamente, di un motto che possa ascriversi al CPO di Napoli. Da epoca immemorabile, siamo stati fautori del "dialogo telematico con la Pubblica Amministrazione". Da epoca immemorabile (anno 2000), abbiamo immesso in una sezione dell'Albo l'indicazione della mail procedendo a telefonate, collega per collega, per recepirne il dato. Poi siamo passati alla PEC che, lo ricorderete, è obbligatoria dal Novembre 2011. Anche in questo caso, abbiamo un "record" poiché il 98% dei colleghi ne è provvista.

Incominciammo, e questa è storia, con i primi protocolli d'intesa con INPS e INAIL per l'uso della "mail" nei rapporti ordinari con tali Istituti, liberando, per i medesimi, risorse preziose da distogliere dal "front-office" e destinare alle lavorazioni correnti.

Poi, la PEC e successivamente il cassetto bi-direzionale. Che lo si voglia o no, non ci sono alternative alla telematizzazione. Che, poi, non tutto funzioni è cosa da uomini e non da macchine.

Anche con l'Agenzia Regionale delle Entrate incominciammo a sottoscrivere "Protocolli". Per mantenerci ai più recenti, prima quello per l'uso del "CIVIS" e, poi, quello per la "mediazione tributaria".

Il 24 Aprile 2013, all'indomani del "Videoforum Lavoro" organizzato dal nostro CNO, abbiamo sottoscritto, come CPO di Napoli, un nuovo protocollo d'intesa, in sostituzione di quello "CIVIS", il cui contenuto potrà essere approfondito consultandolo nella sezione (link) "Protocolli" del nostro sito "www.ordinecdlna.it".

E, come opportunamente riportato nello stesso, ci siamo obbligati, in primis, a pubblicizzarlo presso i nostri iscritti.

Questa volta, però, il Protocollo, sottoscritto il 24 Aprile scorso, è l'attuazione di un Protocollo Quadro di rango superiore nel senso che è stato, prioritariamente, stipulato tra il nostro CNO e l'Agenzia delle Entrate il 26 Luglio 2012 ed ha per oggetto la "semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la facilitazione all'accesso di canali di comunicazione telematica".

Dunque, l'Agenzia delle Entrate mette a disposizione i propri servizi di assistenza e di 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 (SIRIA web, IRIS web, Locazioni web);
- ❖ 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, dunque, 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) comunicazioni e avvisi inviati ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972;

b) cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972.

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. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972, 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.

Con la sottoscrizione del citato “Protocollo” ci siamo impegnati affinché i colleghi **utilizzino**:

- esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
- prioritariamente il canale CIVIS;
- 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 e per la correzione dei modelli di pagamento F24;
 - 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 il canale telematico;
- adottare un modello di delega del contribuente uniforme e concordato con l'Agenzia;
- richiedere l'autorizzazione all'accesso al cassetto fiscale dei propri clienti;

Ma non finisce qui!!!

Ci siamo impegnati a fornire l'elenco degli iscritti, 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);

Per quanto di sua competenza, invece, l'Agenzia si assume i seguenti obblighi:

1) 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 risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972, richiesto tramite CIVIS e PEC, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;

c) offre agli iscritti la possibilità di inviare alle caselle PEC delle Direzioni Provinciali -sotto riportate- la seguente documentazione:

- istanze di annullamento in autotutela e di sgravio (ad esclusione di quelle trattate tramite CIVIS);
- istanze di accertamento con adesione ex D.Lgs. 218/97;
- istanze di rimborso imposte dirette, tasse ed imposte indirette;
- comunicazioni codice IBAN per accredito dei rimborsi fiscali;
- richieste di certificazioni da parte di CTU e curatori fallimentari (esenti dal pagamento imposta di bollo);

- istanze iscrizione archivio VIES;
- risposte a questionari;
- istanze di annullamento Mod. F24 a saldo zero;
- istanze di correzione Mod. F24;
- dichiarazioni installazione e disinstallazione Misuratori Fiscali.

Caselle PEC delle Direzioni Provinciali della Campania:

DP AVELLINO	dp.avellino@pce.agenziaentrate.it
DP BENEVENTO	dp.benevento@pce.agenziaentrate.it
DP CASERTA	dp.caserta@pce.agenziaentrate.it
DP I NAPOLI	dp.1Napoli@pce.agenziaentrate.it
DP II NAPOLI	dp.2Napoli@pce.agenziaentrate.it
DP SALERNO	dp.salerno@pce.agenziaentrate.it

d) fornisce agli iscritti assistenza prioritaria, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico e compatibilmente con le esigenze organizzative, presso l'ufficio territoriale 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;

- 2) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale e i **Presidenti dei Consigli provinciali dei Consulenti del Lavoro della Campania** si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure;
- 3) La Direzione Regionale e i **Presidenti dei Consigli Provinciali dei Consulenti del Lavoro della Campania** istituiscono un "Osservatorio regionale", costituito da **loro** rappresentanti per:
- 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 iscritti 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, individuando i casi di best practice;
 - 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 26/07/2012.

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

4) 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;

5) Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra Direzione Regionale e i **Presidenti dei Consigli Provinciali dei Consulenti del Lavoro della Campania** per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Siamo, quindi, convinti di aver agito nell'interesse reciproco dei Colleghi e della Pubblica Amministrazione.

Ad maiora.

IL PRESIDENTE

EDMONDO DURACCIO

(*) **Rubrica contenente informazioni riservate ai soli iscritti all'Albo dei Consulenti del Lavoro di Napoli. Riproduzione, anche parziale, vietata.**

Redazione a cura della Commissione Comunicazione Istituzionale del CPO di Napoli.

ED/FC