



PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE, Direzione Regionale della Campania (di seguito denominata "DIREZIONE REGIONALE") con sede in Napoli, via Diaz 11, rappresentata dal Direttore Regionale dott. Enrico Sangermano,

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 Napoli – Presidente Dott. Edmondo Duraccio;**
- **Consiglio Provinciale di Avellino – Presidente Rag. Carlo Cardinale;**
- **Consiglio Provinciale di Benevento – Presidente Rag. Roberto Russo;**
- **Consiglio Provinciale di Caserta – Presidente Rag. Stefano Scialdone;**
- **Consiglio Provinciale di Salerno – Presidente Dott. Alberico Capaldo;**

tutti rappresentati dal Dott. Edmondo 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.

VISTO

l' art. 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate che tra i principi che guidano l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia delle Entrate individua espressamente i seguenti:

- 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;

CONSIDERATO

che è comune interesse delle parti favorire l'instaurazione di rapporti sempre più collaborativi e l'individuazione di canali in grado di garantire servizi efficaci, facilmente fruibili;

che la collaborazione contribuisce alla realizzazione di un fattivo temperamento degli interessi tra le parti e risponde alle esigenze di innalzamento del livello di qualità dei servizi fiscali;

che l'informatica rappresenta sempre più il mezzo più efficace per razionalizzare, semplificare ed ottimizzare i rapporti tra l'utenza e la Pubblica Amministrazione anche nell'ottica di una riduzione dei costi;

che l'Agenzia delle Entrate mette a disposizione oltre ai consueti canali di contatto per richiedere assistenza e informazione (contact center, web mail, uffici, sito) anche un canale telematico dedicato agli intermediari abilitati ad Entratel - di recente disponibile anche per gli abilitati a Fisconline - denominato "**CIVIS**", con l'obiettivo di consentire la trattazione via web delle **comunicazioni di irregolarità**, inviate ai contribuenti e da questi affidate alla gestione dell'intermediario, e degli **avvisi telematici**, relativi al modello Unico Persone fisiche e al modello 770;

RITENUTO

che **CIVIS** consente:

- all'utente di richiedere assistenza senza recarsi presso uno sportello degli Uffici dell'Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi costi di spostamento;
- all'Agenzia, di garantire flessibilità nella relazione con l'utenza nonché modularità, in termini di numero ed ubicazione delle postazioni di lavoro e di servizi erogabili.

RILEVATO

che **CIVIS** prevede un'attività relativa al servizio "**Assistenza su comunicazione di irregolarità e su avvisi telematici**" con utilizzo del canale dedicato tra gli intermediari e l'Agenzia, al fine di valutare i benefici ottenibili in termini di:

- abbattimento dei tempi di attesa allo sportello presso gli uffici;
- riduzione dei tempi di erogazione dei servizi;
- ottimizzazione delle lavorazioni in Back Office;
- adozione di strumenti alternativi per la fruizione del servizio;

che **CIVIS** prevede una netta separazione tra il livello di ricezione della domanda di servizi e quello di erogazione degli stessi, in modo da assegnare in modo equo, dinamico e bilanciato i carichi di lavoro sui diversi centri di erogazione dei servizi;

che il processo prevede che le pratiche inviate attraverso il nuovo canale siano distribuite agli uffici remoti non saturi, per la lavorazione in back office.

CONSIDERATO

inoltre, che l'Agenzia ha di recente attivato un ulteriore **servizio di assistenza**, dedicato agli intermediari, **su comunicazioni e avvisi telematici di irregolarità relativo al controllo automatizzato delle dichiarazioni Unico Società di persone, di capitali ed Enti non commerciali**. La nuova modalità consente all'intermediario di fornire chiarimenti o inviare documentazione mediante l'invio di messaggi tramite posta elettronica certificata alla seguente **casella PEC** appositamente istituita dall'Agenzia:

dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it

RILEVATO

che anche dall'utilizzo di detto canale derivano benefici sia per l'Amministrazione, sia per gli intermediari, in termini di:

- abbattimento dei tempi di attesa allo sportello presso gli uffici;
- riduzione dei tempi di erogazione dei servizi;
- ottimizzazione delle lavorazioni in Back Office;
- adozione di strumenti alternativi per la fruizione del servizio.

TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

1. La **DIREZIONE REGIONALE** e la **CONSULTA DEI PRESIDENTI DEI CPO DELLA CAMPANIA** si impegnano a dare la massima divulgazione del presente

accordo tra gli iscritti ai Collegi e le strutture dell'Agenzia operanti nel territorio regionale.

2. **LA CONSULTA DEI PRESIDENTI DEI CPO DELLA CAMPANIA** si impegna a sensibilizzare i propri iscritti a:

- adoperare CIVIS per la richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità ed avvisi di irregolarità, secondo le modalità operative descritte nell'allegato 1;
- adoperare la casella PEC appositamente istituita per le comunicazioni e avvisi telematici di irregolarità relativi al controllo automatizzato delle dichiarazioni Unico Società di persone, di capitali ed Enti non commerciali, secondo le modalità operative descritte nell'allegato 2;
- non utilizzare la prenotazione CUP e il servizio telefonico automatico (848.800.444) per la richiesta di assistenza relativa alle comunicazioni di irregolarità e gli avvisi telematici;

3. La **DIREZIONE REGIONALE** si impegna ad attivare, presso le proprie strutture, postazioni di lavoro riservate a CIVIS e ad individuare il personale che dovrà essere adibito a tale lavorazioni.

4. La **DIREZIONE REGIONALE** e la **CONSULTA DEI PRESIDENTI DEI CPO DELLA CAMPANIA** realizzano un "osservatorio" delle attività intraprese sulla base del presente atto, impegnandosi a verificare periodicamente l'utilizzo e l'efficacia di CIVIS, nonché verificare l'utilizzo e l'efficacia della casella PEC citata in premessa, onde consentire alla **DIREZIONE REGIONALE** di inviare eventuali segnalazioni alla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti che ne cura le gestione.

5. La **DIREZIONE REGIONALE** e la **CONSULTA DEI PRESIDENTI DEI CPO DELLA CAMPANIA** prendono atto che, in applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente e nei limiti dei rispettivi ruoli istituzionali, il rapporto attivato con il presente protocollo di intesa va inserito in una prospettiva di ampia collaborazione professionale, per il mantenimento di un dialogo costante teso alla disamina di ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e alla ricerca delle relative soluzioni.

DURATA

Il presente protocollo d'intesa avrà inizio dalla data della stipula.

Il presente accordo si intende fino d'ora adeguato ad innovazioni procedurali introdotte dall'Agenzia a seguito di modifiche ed implementazioni tecnologiche, per apportare soluzioni organizzative migliorative nel servizio all'utenza.

Napoli, 10 novembre 2010

DIREZIONE REGIONALE DELLA CAMPANIA

Il Direttore Regionale

Enrico Sangermano



**Per I CONSIGLI PROVINCIALI DELL'ORDINE DEI CONSULENTI DEL
LAVORO DELLA REGIONE CAMPANIA**

Il Coordinatore della Consulta dei Presidenti dei CPO della Campania

Edmondo Duraccio



Allegato 1)

CIVIS

FLUSSO

Il flusso del canale telematico dedicato agli intermediari abilitati è il seguente:

- l'utente (intermediario) compila una form su Entratel;
- il Sistema prende in carico la richiesta, assegna un protocollo identificativo e lo comunica all'intermediario;
- il Sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile, producendo una e-mail indirizzata alla casella funzionale dei gestori dell'ufficio;
- il gestore dell'ufficio assegna la richiesta ad un operatore dell'ufficio stesso;
- l'operatore dell'ufficio prende in carico la richiesta e ne effettua il trattamento fino alla chiusura;
- l'utente (intermediario) riceve via e-mail la comunicazione dell'esito.

UTENTI

Gestore Ufficio

In ciascun ufficio coinvolto sono previsti dei gestori al fine di garantire il presidio del servizio.

I gestori ricevono la richiesta di assistenza su una casella di posta funzionale, a loro riservata, e possono:

- assegnarla ad un operatore dell'ufficio, per la lavorazione;
- lavorarla in prima persona, assumendo essi stessi la funzione di operatore.

I gestori possono accedere alle specifiche applicazioni per ottenere un report che consente di visualizzare per il proprio ufficio:

- numero pratiche da prendere in carico
- numero pratiche in lavorazione
- numero pratiche chiuse, con il relativo esito

Operatori

Gli operatori degli Uffici, accedendo alle specifiche applicazioni, prendono in carico le richieste di assistenza smistate dal gestore per la successiva lavorazione.

Gestore centrale e gestori regionali

Il gestore centrale e il regionale effettuano un report riepilogativo dell'andamento del servizio.

Adempimenti dell'intermediario

Su Entratel, gli utenti appartenenti alla categoria individuata (intermediari), abilitati a tale canale dagli Uffici e dalla Direzione regionale (ossia quelli che a sistema risultano associati a tali Uffici/DR indipendentemente dalla residenza fiscale o anagrafica), accedono ad una form di inserimento delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sugli avvisi telematici.

La form è richiamabile esclusivamente dall'interno di Entratel, mediante un apposito link visibile dai soli intermediari abilitati dagli Uffici anzidetti, posizionato nella sezione dei messaggi personalizzati.

La form consentirà l'acquisizione di richieste di assistenza solo nel seguente orario (dalle 7,00 alle 23,00).

Sulla form, l'intermediario deve riportare:

- il numero della comunicazione di irregolarità;
- il codice fiscale del contribuente.

Nella form sono riportati automaticamente:

- i dati della comunicazione di irregolarità (modello di dichiarazione, anno di imposta) o dell'avviso telematico;
- il nominativo dell'intermediario;
- se l'intermediario ha già inserito almeno un'altra richiesta, sono riportati anche il numero di telefono, l'indirizzo di e-mail e il nominativo di riferimento già forniti, con possibilità di effettuarne l'aggiornamento.

L'intermediario deve completare la richiesta di assistenza, indicando:

- la motivazione della richiesta;
- le informazioni suggerite relative alla richiesta;
- i dati necessari per il contatto da parte degli operatori.

Una volta confermati i dati, l'intermediario riceve il protocollo attribuito alla richiesta di assistenza da conservare ed utile al momento in cui sarà eventualmente contattato dall'Agenzia.

Adempimenti dell'operatore

In caso di necessità, l'operatore dell'Ufficio utilizza i riferimenti riportati nella e-mail per contattare l'intermediario e chiedere eventuali chiarimenti; la corrispondenza successiva,

eventualmente necessaria alla trattazione della pratica, avviene tramite apposita casella funzionale dell'Ufficio.

Se ritiene necessario richiedere l'invio di documentazione:

l'operatore dell'Ufficio contatta l'intermediario e si fa inviare la documentazione via fax o via e-mail (alla casella funzionale di posta dell'ufficio), chiedendo di riportare sull'intestazione del fax o nell'oggetto della e-mail il numero di protocollo della richiesta di assistenza;

Al termine della lavorazione:

- l'intermediario riceve tramite e-mail l'esito della lavorazione.
 - se la lavorazione non può essere conclusa da CIVIS, la pratica sarà assegnata ad un ufficio locale precedentemente concordato con l'intermediario, che comunicherà a quest'ultimo le modalità e/o i termini dell'appuntamento, ove necessario.
-

Allegato 2)

PEC

L'Agenzia delle Entrate, dopo una fase di sperimentazione, ha attivato a regime un nuovo **servizio di assistenza, dedicato agli intermediari, su comunicazioni e avvisi telematici di irregolarità relativi al controllo automatizzato delle dichiarazioni.**

Si tratta di una modalità di accesso ai servizi di assistenza dell'Agenzia delle Entrate che permette agli intermediari di fornire chiarimenti mediante posta elettronica certificata, inviando messaggi ad una casella PEC appositamente istituita.

La richiesta di assistenza deve avvenire tramite invio da parte dell'intermediario di un **messaggio di posta elettronica certificata** all'indirizzo:

dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it

Il messaggio deve necessariamente contenere nell'oggetto:

- in caso di comunicazione di irregolarità, l'indicazione "COMUNICAZIONE NUM." seguita dal numero relativo alla comunicazione per la quale si richiede l'assistenza;
- in caso di avviso telematico, l'indicazione "AVVISO NUM." seguita dal numero relativo all'avviso per il quale si richiede l'assistenza.

Per ciascuna comunicazione di irregolarità ovvero per ciascun avviso telematico deve essere inviato un solo messaggio al fine di consentire la più efficiente gestione delle risposte fornite.

Al messaggio dovranno essere **allegati**: il modulo standard appositamente predisposto per la richiesta di assistenza, compilato nella parte di proprio interesse, e gli ulteriori documenti che, in casi particolari, siano ritenuti necessari per il trattamento della comunicazione/avviso.

L'intermediario deve aver cura di sottoscrivere il predetto modulo al fine di dichiarare che agisce per delega del contribuente destinatario della comunicazione/avviso di irregolarità nonché di attestare la veridicità dei dati in esso comunicati e l'autenticità degli eventuali documenti allegati.

I suddetti documenti devono essere prodotti, mediante scansione, in formato PDF/A (ISO 19005-1:2005).

Per i casi che presentano una complessità tale da richiedere un più approfondito esame di merito, **l'intermediario sarà invitato a rivolgersi ai competenti uffici periferici.**