

PROTOCOLLO D'INTESA

EINVERNEHMENSPROTOKOLL

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, Direzione Provinciale di Bolzano, nella persona del Direttore provinciale ad interim, dott. Egon Sanin

E

“A.T.I. Associazione Tributaristi Italiani” – Coordinamento della Provincia di Bolzano-, nella persona della Referente Michela Galiotto,

DIE PARTEIEN

Agentur der Einnahmen, Landesdirektion Bozen, in der Person des Landesdirektors a.i. Dr. Egon Sanin

UND

“ A.T.I. Verband Steuerexperten Italiener“ - Landeskoordination Bozen-, in der Person der Referentin Michela Galiotto,

PREMESSO CHE

- in data 24 dicembre 2014 l'Agenzia delle Entrate e A.T.I. – Associazione Tributaristi Italiani - hanno stipulato un Accordo nazionale 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/provinciali e le Associazioni di categoria territoriali della Provincia;
- l'articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle

VORAUSGESETZT, DASS

- die Agentur der Einnahmen und „A.T.I. - Verband Steuerexperten Italiener“ am 24. Dezember 2014 ein nationales Rahmenabkommen in Bezug auf eine Vereinfachung der Beziehungen mit den Steuerzahlern und eine Erleichterung des Zugangs zu den telematischen Kommunikationskanälen abgeschlossen haben;
- die Durchführung der gegenseitigen Verpflichtungen gemäß Punkt 1), 2) und 3) des Rahmenabkommens durch die Unterzeichnung eigener Einvernehmensprotokolle zwischen den Regional- und Landesdirektionen und den territorialen Kategorievereinigungen der Provinz veranlasst wird;
- der Artikel 1 der Verwaltungsregelung der Agentur der Einnahmen

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.

ausplicitlich nachfolgende Prinzipien vorsieht, worauf die Organisation und die Funktionsweise der Agentur beruhen:

- Vereinfachung der Beziehungen mit den Steuerzahlern mittels Anwendung von Verfahren, die darauf ausgerichtet sind die Erfüllung der steuerlichen Verpflichtungen zu erleichtern;
- Erleichterung des Zugangs zu den Beistands- und Informationsdiensten, mit Bevorzugung der Entwicklung der telematischen Kommunikationskanäle in Beachtung der Kriterien für Wirtschaftlichkeit und rationelle Einsetzung der zur Verfügung stehenden Ressourcen.

- Die Verbesserung der Beziehungen mit den Steuerzahlern wird auch über eine fruchtbare Zusammenarbeit zwischen der Agentur der Einnahmen und den bevollmächtigten Vermittlern sowie über die Erkennung von Wegen verfolgt, durch welche effiziente und auf einfache Art und Weise zugängliche Dienste gewährleistet werden;
- es ist gemeinsames Interesse der Parteien Aktivitäten umzusetzen, die eine weite Verbreitung und eine Verstärkung der von der Agentur der Einnahmen zur Verfügung gestellten telematischen Dienste, ermöglichen;
- die Agentur der Einnahmen stellt die eigenen Beistands- und Informationsdienste über die telematischen Kontakt-Kanäle, über das Telefon und den Schalterdienst in den Ämtern zur Verfügung.

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 (RLI);
- 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.

Über den telematischen Kanal ist es möglich Dienste anzufordern und Verpflichtungen, wie die unten angeführten, durchzuführen:

- Beistand in Bezug auf Mitteilungen zu Unregelmäßigkeiten, telematische Benachrichtigungen und Steuerzahlkarten (CIVIS);
- Duplikat der Gesundheits- und der Steuerkarte;
- Ausstellung, Änderung und Abmeldung der MwSt.-Nummer;
- Registrierung der Mietverträge (RLI);
- Zugang zum Steuerpostfach der eigenen Kunden auch um nützliche Informationen in Bezug auf weitere steuerliche Verpflichtungen (z.B. durchgeführte Einzahlungen, eingereichte Erklärungen, Stand von Rückerstattungen) zu finden.

➤ Der telematische Kanal schafft die Voraussetzungen für einen geringeren und rationalisierten Andrang der Steuerzahler in den Ämtern und am Telefon. Durch den telematischen Kanal ist Folgendes möglich:

- es kann um Beistand angesucht werden oder es können steuerliche Verpflichtungen durchgeführt werden ohne sich dabei in ein Territoriales Amt der Agentur der Einnahmen begeben zu müssen was ein Ersparnis von Zeit und Fahrtkosten mit sich bringt;
- keine Wartezeiten am Schalter der Territorialen Ämter und am Telefon;
- Verringerung der Zeit der Dienstleistungen;
- Optimierung beim Einsatz der Ressourcen der Agentur der Einnahmen.

Nell'ambito dei servizi telematici il Im Bereich der telematischen Dienste kann

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 (d'ora in poi comunicazioni);
- 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 permette inoltre l'invio della documentazione relativa ai 36-ter. 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.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

- 1) "A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani" – Coordinamento della Provincia di Bolzano - promuove presso tutti gli iscritti l'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.

man zur Zeit über den Beistandskanal namens CIVIS, folgende Dokumente bearbeiten:

- a) die Mitteilungen und Benachrichtigungen, die im Sinne des Artikels 36-bis des DPR 600/1973 und des Artikels 54-bis des DPR 633/1972 (von nun an Mitteilungen) zugesendet werden;
- b) die Steuerzahlkarten infolge einer automatisierten Kontrolle der Erklärungen im Sinne des Artikels 36-bis des DPR 600/1973 und des Artikels 54-bis des DPR 633/1972.

Durch diesen Kanal ist zudem die Übermittlung von Dokumenten betreffend den Art. 36-ter möglich. Weiters sind zwei elektronisch zertifizierte Postfächer (EZP) für den Beistand in Bezug auf die Mitteilungen gemäß Art. 36-bis des DPR 600/1973 und Art. 54-bis des DPR 633/1972 über die Ausbesserung der Zahlungsvordrucke F24 und über den Ausschluss der Zahlungsvordrucke F24 aus denen ein MwSt.-Steuerausgleich hervorgeht, aktiviert worden.

Zum CIVIS-Kanal, zur ZEP und zum Steuerpostfach haben jene Vermittler Zugang, die eine Vollmacht des Steuerpflichtigen haben.

ÜBERNEHMEN DIE FOLGENDEN GEGENSEITIGEN VERPFLICHTUNGEN

- 1) „A.T.I. – Verband Steuerexperten Italiener“ – Landeskoordination Bozen - wird bei allen Mitgliedern dafür werben, anstelle des persönlichen Besuches an einem Schalter in einem Territorialen Amt der Agentur der Einnahmen den Online-Kanal und den telefonischen Kontakt mit den Mehrkanal- Beistandszentren zu

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 iscritti a:

- utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
 - utilizzare prioritariamente 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 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.

benutzen. Zu diesem Zweck wird die „A.T.I. – Verband Steuerexperten Italiener“ – Landesdirektion Bozen - auch mit Unterstützung der Agentur der Einnahmen, eine Weiterbildungstätigkeit über Fernkurse oder bei Konferenzen oder Seminaren veranlassen und die eigenen Mitglieder auf Folgendes hinweisen:

- dass sie für die vorgesehenen Dienste ausschließlich den Online-Kanal verwenden;
 - dass sie vorzugsweise den CIVIS-Kanal verwenden;
 - dass sie die elektronisch zertifizierte Post (EZP) verwenden:
- dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it für den Beistand in Bezug auf die Mitteilungen laut Punkt a) nur für die verbleibenden Fälle von Mitteilungen bei deren Bearbeitung das Beilegen von Unterlagen vorgesehen ist, und für die Korrektur der Einzahlungsvordrucke F24;
 - dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it für die Beantragung des Beistandes in Bezug auf die ausgeschlossenen Zahlungsvordrucke F24, aus denen ein MwSt.-Ausgleich hervorgeht;
- den Beistand und die Dienste bei den Ämtern der Agentur (Territoriale Ämter und CAM - Mehrkanal-Beistanszentrum) ausschließlich für jene Angelegenheiten anzufordern, die über den Online-Kanal nicht gelöst werden können;
 - einen einheitlichen, mit der Agentur vereinbarten Vordruck für die Vollmacht von Seiten des Steuerpflichtigen zu verwenden;
 - dass sie die Genehmigung für den Zugang zum Steuerpostfach der eigenen Kunden beantragen.

- | | |
|---|---|
| <p>2) La “A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani” – Coordinamento della Provincia di Bolzano - fornisce l’elenco degli codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel delle proprie articolazioni territoriali, con l’esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata, al fine di favorire l’accesso al CUP di cui al successivo punto 3).</p> | <p>2) „A.T.I. - Verband Steuerexperten Italiener - Landeskoordination Bozen - übermittelt die Liste der Steuernummern, die sich auf die Entratel-Befähigungen der eigenen territorialen Ämter beziehen, mit ausdrücklicher Angabe des elektronisch zertifizierten Postfaches, um den Zugang zum einheitlichen Vormerkungsdienst „CUP“ gemäß nachfolgenden Punkt 3) zu erleichtern.</p> |
| <p>3) L’Agenzia delle Entrate:</p> <p>a) fornisce assistenza e informazioni sull’utilizzo del canale telematico tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); <p>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;</p> <p>c) fornisce agli iscritti assistenza prioritaria, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico e compatibilmente con le</p> | <p>3) Die Agentur der Einnahmen:</p> <p>a) bietet hinsichtlich Anwendung des Online-Kanales Beistand und Informationen über die folgenden Nummern an:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 848.800.444 für technische Probleme der Fisconline-Benutzer und Fragen zu den Dienstleistungen und der Software, die auf der Webseite der Agentur sowohl für die Fisconline-Benutzer als für die Entratel-Benutzer zur Verfügung stehen; - 848.836.526 für technische Probleme der Entratel-Benutzer (z.B. Fälligkeit Sicherheitsbereich); <p>b) gibt innerhalb der Frist von höchstens 10 Arbeitstagen Auskunft in Bezug auf die neue Überprüfung mittels Selbstschutzverfahren der Ergebnisse infolge der Tätigkeit der automatisierten Verrechnung gemäß Artikel 36-bis des DPR 600/1973 und Artikel 54-bis des DPR 633/1972, die mittels CIVIS und ZEP angefordert wurde;</p> <p>c) sofern mit den organisatorischen Erfordernissen im Einklang, stellt den Mitgliedern in den Territorialen Ämtern Bozen, Bruneck-Brixen,</p> |

esigenze organizzative, presso gli Uffici territoriali di Bolzano, Bressanone-Brunico, Merano 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 negli Uffici territoriali la disponibilità di appuntamenti in orari contigui, potrà ottenere appuntamenti in orari non contigui.

Meran einen vorrangigen Beistandsdienst für jene Dienste zur Verfügung, die über den telematischen Kanal nicht durchgeführt werden können. Die Vormerkung ist über den Kanal vorzunehmen, **der den Unterzeichnern dieses Einvernehmensprotokolls mit der Agentur der Einnahmen, genannt „CUP Abkommen“, vorbehalten und über Entratel zugänglich ist. Der Benutzer hat für dieselbe Art von Dienst oder auch für verschiedene Dienste, die Möglichkeit bis zu vier Termine vorzumerken. Die Termine werden vorzugsweise an aufeinanderfolgenden Uhrzeiten festgelegt. Falls in den Territorialen Ämtern keine Verfügbarkeit für zusammenhängende Termine gegeben ist, erhält der Benutzer voneinander getrennte Termine.**

4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Provinciale di Bolzano e "A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani" – Coordinamento della Provincia di Bolzano - si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure.

4) Um die berufliche Weiterbildung der Mitarbeiter zu gewährleisten, verpflichten sich die Landesdirektion Bozen und „A.T.I. – Verband Steuerexperten Italiener“ – Landeskoordination Bozen - zu gegenseitigem Beistand, wobei sie den Einsatz von qualifiziertem Personal in der Weiterbildungstätigkeit betreffend die im Abkommen vorgesehenen Verfahren und neue Verfahren zusichern.

5) la Direzione Provinciale di Bolzano e "A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani" – Coordinamento della Provincia di Bolzano - istituiscono un "Osservatorio provinciale", costituito da rappresentanti della Direzione Provinciale di Bolzano e della "A.T.I.

5) Die Landesdirektion Bozen und „A.T.I. – Verband Steuerexperten Italiener“ – Landeskoordination Bozen werden eine „Landesbeobachtungsstelle“ mit Vertretern der Landesdirektion Bozen und des „A.T.I. – Verband Steuerexperten Italiener“ –

- Associazione Tributaristi Italiani” – Coordinamento della Provincia di Bolzano – 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 di cui in premessa.

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,

Landeskoordination Bozen - einrichten um:

- a) den Fortschritt der durchgeführten Maßnahmen und die Einhaltung der von beiden Parteien eingegangenen Verpflichtungen zu überwachen;
- b) die Anzahl der Anträge um Beihilfe von Seiten der Mitglieder zu überprüfen, um festzustellen, ob der elektronische Kanal tatsächlich Vorzug hat;
- c) jedes Problem bei der Ausführung und Nutzung der Steuerdienstleistungen zu überprüfen und entsprechende Lösungen zu finden;
- d) den Inhalt der Antworten und die im Rahmen der Tätigkeiten dieses Abkommens vorgeschlagenen Lösungen zu überprüfen, damit die Homogenität der geleisteten Dienste gewährleistet werden kann, indem die bewährten Abwicklungsmethoden (best practice) ermittelt werden;
- e) der zentralen Beobachtungsstelle Änderungs- und/oder Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

Zum Zwecke einer einheitlichen Regelung werden die wichtigsten, im Rahmen der oben genannten Tätigkeiten hervorgehoben Fälle, der zentralen Beobachtungsstelle mitgeteilt, die laut Prämissen gemäß Punkt 5) des nationalen Rahmenabkommens eingerichtet wurde.

Der zentralen Beobachtungsstelle wird vierteljährlich ein Bericht zugesandt, aus dem die Ergebnisse der oben angeführten Tätigkeit hervorgehen.

- 6) Dieses Einvernehmensprotokoll gilt ab sofort auch für die neuen in Zukunft eingeführten Verfahrensvorgänge,

compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

einschließlich der Zustellung von Dokumenten und der Verbesserung der Bearbeitungszeiten.

7) Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra Direzione Provinciale di Bolzano e "A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani" – Coordinamento della Provincia di Bolzano - per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo

7) Gegenständliches Einvernehmensprotokoll ersetzt, bezüglich der in diesem Abkommen angegebenen Steuerdienste, alle vorherigen Vereinbarungen zwischen der Landesdirektion Bozen und „A.T.I. - Verband Steuerexperten Italiener“ – Landeskoordination Bozen

Bolzano

per l'Agenzia delle Entrate
Direzione Provinciale di Bolzano
Il Direttore provinciale ad interim

Bozen

für die Agentur der Einnahmen
Landesdirektion Bozen
Der Landesdirektor ad interim

Egon Sanin

(firmato digitalmente/ mit digitaler Unterschrift versehen)

per "A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani" – Coordinamento della Provincia di Bolzano

La referente

für „A.T.I. - Verband Steuerexperten Italiener“ – Landeskoordination Bozen

Die Referetin

Michela Galiotto

(firmato digitalmente/ mit digitaler Unterschrift versehen)