

# **PROTOCOLLO D'INTESA**

**TRA**

***L'AGENZIA DELLE ENTRATE  
DIREZIONE REGIONALE DELLE MARCHE***

**E**

***A.T.I. ASSOCIAZIONE TRIBUTARISTI ITALIANI  
COORDINAMENTO REGIONALE DELLE MARCHE***

## **LE PARTI**

Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale delle Marche, (di seguito denominata “Agenzia”) nella persona del Direttore Regionale, Stefano Mastronardo

**E**

Associazione Tributaristi Italiani (di seguito denominata “A.T.I.”), Coordinamento regionale delle Marche, nella persona di Donatella Donati

## **PREMESSO CHE**

- In data 24 dicembre 2014 l’Agenzia delle Entrate e A.T.I. nazionale 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 di Categoria 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 (RLI *web*);
- ❖ Presentazione dichiarazioni di successione;
- ❖ Registrazione atti privati (RAP);

- ❖ 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 dei contribuenti presso gli uffici e sul canale telefonico. Infatti, esso 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 per prenotare un appuntamento in presenza, in videochiamata o in assistenza telefonica presso gli uffici territoriali;
  - ❖ 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<sup>1</sup> attualmente permette:

- a) la trattazione delle 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) l'invio della documentazione richiesta dalle comunicazioni di attivazione del controllo formale, ai sensi dell'art. 36 ter d.P.R. n. 600/1973;
- c) la trattazione delle 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;
- d) la richiesta di modifica dei dati della delega di pagamento modello F24;
- e) la presentazione delle istanze di autotutela su avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione per le annualità successive alla prima;

---

<sup>1</sup> <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/servizi/servizitrasversali/assistenza/civis>

- f) l'invio della documentazione utile a chiarire la posizione fiscale a seguito di ricevimento di comunicazione per la promozione dell'adempimento spontaneo.

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, alle PEC dedicate e al cassetto fiscale gli intermediari con delega del contribuente.

### **ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI**

- 1) A.T.I. – Associazione Tributaristi Italiani – Coordinamento regionale delle Marche promuove presso tutti gli iscritti l'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e del contatto telefonico con le Sezioni 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 iscritti a:
  - utilizzare prioritariamente il canale CIVIS e gli altri canali telematici dedicati per i servizi previsti;
  - utilizzare i canali di PEC:
    - **dc.sac.controllo\_automatizzato@pce.agenziaentrate.it** per richiedere assistenza sulle comunicazioni di cui al punto a) con particolare riferimento al modello dichiarativo Consolidato Nazionale e Mondiale ed 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 o SAM), 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, attraverso l’utilizzo della funzione “**Deleghe**” disponibile all’interno del canale Entratel.
- 2) A.T.I. fornisce annualmente 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).
- 3) L’Agenzia delle Entrate fornisce:
- a) assistenza e informazioni sull’utilizzo del canale telematico attraverso il sito <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/assistenza-servizi-telematici> e:
    - il numero 800.90.96.96 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 800.863.113 per problematiche tecniche degli utenti Entratel (es. scadenza ambiente di sicurezza);
  - b) 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, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;

- c) risposta in merito al riesame in autotutela degli avvisi di liquidazione locazione, richiesto tramite CIVIS e PEC, entro un congruo termine;
  - d) 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***, 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.
- 4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione regionale delle Marche e A.T.I. 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 delle Marche e A.T.I. istituiscono un "Osservatorio regionale", costituito da rappresentanti della Direzione regionale e dell'Associazione 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*.
- 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 delle Marche e A.T.I. per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Letto, approvato e sottoscritto

Ancona, *(data del protocollo)*

Per

Agenzia delle Entrate  
Direzione regionale delle Marche

Il Direttore Regionale

Stefano Mastronardo

*(firmato digitalmente)*

Per

A.T.I. Marche

Il Referente Coordinatore Regionale

Donatella Donati

*(firmato digitalmente)*