



Direzione Regionale della Campania



PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

DIREZIONE REGIONALE DELLA CAMPANIA

E

A.T.I. - ASSOCIAZIONE TRIBUTARISTI ITALIANI

COORDINAMENTO REGIONALE DELLA CAMPANIA

LE PARTI

L'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale della Campania (di seguito denominata “Direzione Regionale”), nella persona della Direttrice Regionale, dott.ssa Claudia Cimino

E

L'A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani, Coordinamento Regionale della Campania (di seguito denominata “A.T.I.”) nella persona del dott. Crisafi Fabio, in qualità di Referente A.T.I. Regione Campania, su incarico del Presidente Nazionale Peruzzo Enrico

PREMESSO CHE

- In data 24 dicembre 2014 l'Agenzia delle Entrate e l'A.T.I. 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;
 - 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 sia presso l'ufficio che virtuale (videochiamata);
- 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 (Mod. RLI);
 - ❖ Registrazione contratto di comodato e contratto preliminare di compravendita (Mod. 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);
- A seguito dell'emergenza sanitaria per il "COVID 19" l'Agenzia dell'Entrate ha potenziato i propri canali telematici con l'obiettivo di fornire servizi essenziali e non attraverso modalità semplificate (servizi agili) come:
- ❖ PEC
 - ❖ mail
 - ❖ Servizio "Consegna documenti e istanze"
- 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 (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.
 - c) avvisi e cartelle sui contratti di locazione (imposta di registro).

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

- 1) L' A.T.I. 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. 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;
- 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.

2) L' A.T.I. fornisce l'elenco dei codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel dei propri associati, con la esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata, al fine di favorire l'accesso al CUP di cui al successivo punto 3).

3) L'Agenzia delle Entrate:

a) fornisce assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:

- 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) 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 entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;

c) fornisce agli iscritti assistenza prioritaria presso l'ufficio territoriale, compatibilmente con le esigenze organizzative e nell'ipotesi in cui non sia disponibile una modalità telematica per il servizio richiesto ovvero la richiesta di assistenza tramite CIVIS o PEC non sia andata a buon fine, 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.

- 4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale ed l'A.T.I. 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.
- 5) 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.
- 6) Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra la Direzione regionale della Campania e l'A.T.I. per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Napoli, data protocollo

Per l'Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale della Campania

La Direttrice Regionale
Claudia Cimino

Per A.T.I. Campania

Il Referente Regionale
Crisafi Fabio