



Direzione Provinciale di Trento



A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani

Protocollo d'Intesa

Le Parti

- Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Provinciale, Grazia Maria Previtera;
- A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani, per la Provincia di Trento, nella persona della Referente, Michela Galiotto.

Premesso che

- In data 24 dicembre 2014 l'Agenzia delle Entrate e l'ATI – Associazione Tributaristi Italiani 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/provinciali e le organizzazioni territoriali della Provincia;
- 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 telematico e telefonico o l'accesso allo sportello presso gli Uffici.

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.

Il canale telematico consente di effettuare numerosi adempimenti e servizi, fra i quali :

- richiedere l'assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle, tramite il servizio Civis;
- richiedere il rilascio, la variazione o la cessazione della partita IVA tramite il canale Entratel;
- registrare un contratto di locazione tramite il servizio Contratti di locazione – RLI;
- registrare un contratto di comodato e i preliminari di compravendita tramite il servizio RAP (Registrazione Atti Privati);
- trasmettere la dichiarazione di successione;
- accedere al cassetto fiscale dei propri clienti;
- utilizzare i servizi di fatturazione elettronica per i propri clienti.

Nell'ambito dei servizi telematici tramite Civis è possibile:

- richiedere assistenza sulle comunicazioni e avvisi inviati ai sensi dell'art. 36 bis del DPR 600/1973 e dell'art. 54 bis del DPR 633/1972 (d'ora in poi comunicazioni);

- richiedere assistenza sulle cartelle derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni effettuato ai sensi dell'art. 36 bis del DPR 600/1973 e dell'art. 54 bis del DPR 633/1972;
- richiedere assistenza per il controllo formale della dichiarazione ai sensi dell'art. 36 ter del DPR 600/1973;
- richiedere la modifica della delega F24;
- presentare istanze di autotutela sulle locazioni;
- inviare la documentazione utile a chiarire la posizione fiscale a seguito di ricevimento di comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo.

Per gli ulteriori servizi telematici si fa rinvio alla Guida *I Servizi dell'Agenzia delle Entrate* che si allega.

Assumono i seguenti reciproci impegni

1.- ATI – Associazione Tributaristi Italiani si impegna all'utilizzo del **canale telematico** e a promuovere presso tutti gli operatori il suo impiego per i servizi previsti, 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 operatori a:

- utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
- utilizzare prioritariamente il canale CIVIS;
- utilizzare il canale PEC - 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;
- utilizzare i servizi di fatturazione elettronica;

2.- All'ATI – Associazione Tributaristi Italiani e ai suoi operatori viene garantito l'accesso al CUP di cui al successivo punto 3);

3.- L'Agenzia delle Entrate:

- fornisce assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:
 - i numeri 800.90.96.96 (da telefono fisso) o 06 966 689 07 (da telefono cellulare) 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);
- 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;
- fornisce risposta in merito al riesame in autotutela degli avvisi di liquidazione locazione, richiesto tramite Civis o PEC, entro un congruo termine;
- fornisce agli operatori 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 (anche in assistenza telefonica o videochiamata). 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 Provinciale di Trento e l'ATI – Associazione Tributaristi Italiani 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 Provinciale di Trento e l'ATI – Associazione Tributaristi Italiani provvederanno a::

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
- monitorare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli operatori al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;
- valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
- 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;
- proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale.

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;

Trento, 4 ottobre 2024

Agenzia delle Entrate
Direzione Provinciale di Trento

Il Direttore Provinciale
Grazia Maria Previtera
(firmato digitalmente)

ATI – Associazione Tributaristi Italiani
Provincia di Trento

La Referente
Michela Galiotto
(firmato digitalmente)