Allegato 1

Direzione Regionale del Lazio

I PROTOCOLLI D'INTESA e IL CANALE "CUP CONVENZIONI"

Indicazioni per i professionisti e le associazioni

OBIETTIVO DEI PROTOCOLLI D'INTESA

I Protocolli d'intesa sono stati sottoscritti al fine di migliorare il rapporto con l'utenza dell'Agenzia delle Entrate, incrementando il ricorso ai servizi telematici e riducendo l'afflusso ai *front-office* degli uffici territoriali.

In tale ottica, gli Ordini e le Associazioni di categoria promuovono l'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli e del contatto telefonico con i Centri di Assistenza Multicanale, sensibilizzando i propri iscritti o le proprie strutture territoriali a:

- **utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti** (trasmissione delle dichiarazioni; pagamenti tramite F24web; registrazione dei contratti di locazione; comunicazione di variazione dati mod. AA5/6, comunicazione delle coordinate bancarie per i rimborsi; istanza per l'inclusione nell'archivio VIES, richiesta duplicato della tessera sanitaria o codice fiscale)**;**

utilizzare prioritariamente il canale CIVIS per la richiesta di assistenza sulle dichiarazioni in relazione a comunicazioni e cartelle emesse a seguito dei controlli automatizzati ex art. 36-bis del D.P.R. n. 600/1973 e 54-bis del D.P.R. n. 633/1972 (l'Agenzia si impegna a concludere la lavorazione **entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi**);

- ***utilizzare prioritariamente il canale CIVIS*** per la trasmissione dei documenti richiesti al contribuente in sede di controllo formale -36-ter-;
- ***utilizzare i canali di posta elettronica certificata (PEC)****:*
  1. dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it *per richiedere assistenza sulle comunicazioni ed avvisi inviati ai sensi dell'art. 36-bis del DPR n.600/73 e dell'art. 54-bis del DPR n.633/72, esclusivamente per i casi residuali di comunicazioni la cui lavorazione prevede* ***l'allegazione di documenti*** *e per la* ***correzione dei modelli di pagamento F24;***
  2. dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it *per richiedere assistenza sugli* ***scarti dei modelli F24 contenenti compensazioni IVA****;*
- ***richiedere, tramite il canale Entratel, l'autorizzazione all'accesso al cassetto fiscale*** *dei propri clienti.*
- *richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia (uffici territoriali e CAM),* ***esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite il canale telematico****.*

IL SERVIZIO "CUP CONVENZIONI"

A fronte degli impegni assunti dagli Ordini e dalle Associazioni di categoria, **l'Agenzia delle Entrate fornisce alle associazioni ed agli iscritti assistenza prioritaria, tramite il canale riservato 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.

PER QUALI SERVIZI SI PUO' UTILIZZARE CUP CONVENZIONI

CUP Convenzioni può essere utilizzato per tutti i servizi di per i quali **non è prevista la possibilità di richiesta tramite canale telematico**.
Può essere utilizzato, inoltre, qualora una richiesta di assistenza inoltrata tramite **CIVIS non venga evasa entro il decimo giorno lavorativo successivo** all'invio, ovvero quando la richiesta di assistenza tramite i servizi telematici non sia andata a buon fine e si renda perciò necessario interagire con un Ufficio.
Per le comunicazioni d'irregolarità, conseguenti al controllo automatizzato di cui agli artt. 36bis del DPR n. 600/1973 e 54bis del DPR n. 633/1972, **emesse direttamente da un Ufficio Territoriale** (quindi non dall'Ufficio Gestione Dichiarazioni della Direzione Centrale Servizi al Contribuente – **guardare l'intestazione della lettera**) è opportuno fare ricorso già in prima battuta al canale CUP convenzioni selezionando l'ufficio che ha inviato la comunicazione, dato che CIVIS non assicura l'assegnazione a tale ufficio.

RICHIESTE DI ASSISTENZA TRAMITE CIVIS – COMUNICAZIONE CON GLI UFFICI

Per ricevere l'esito della richiesta CIVIS (se non trasmesso dall'Ufficio) o rispondere alle eventuali richieste degli Uffici é possibile utilizzare gli indirizzi di posta elettronica civis.nomeufficio@agenziaentrate.it (ad esempio, civis.Roma2@agenziaentrate.it; civis.AlbanoLaziale@agenziaentrate.it)
L'ufficio da contattare è quello che **ha gestito la richiesta CIVIS**, visibile interrogando lo stato di lavorazione della pratica.

Nell'e-mail è necessario specificare il protocollo della richiesta Civis per la quale si scrive, la data di inoltro della richiesta e la data in cui l'Ufficio ha concluso lavorazione.