Agenzia Entrate

Direzione Regionale del Lazio

Settore Servizi e Consulenza
Ufficio Gestione tributi

Latina, 15 gennaio 2010

Prot. n. 179/10

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE, Direzione Regionale del Lazio (di seguito denominata "DIREZIONE REGIONALE") con sede in Roma, Via Capranesi n. 60, rappresentata dal Direttore Regionale Eduardo Ursilli

L'ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI LATINA (di seguito denominato "ORDINE") con sede in LATINA, Viale P.L. Nervi, 5 rappresentato dal Presidente, Dott. Massimo MASTROGIACOMO;

VISTO

l' art. 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate che tra i principi che guidano l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia delle Entrate individua espressamente i seguenti:

- 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;

CONSIDERATO

- che è comune interesse delle parti favorire l'instaurazione di rapporti sempre più collaborativi e l'individuazione di canali in grado di garantire servizi efficaci, facilmente fruibili;

- che la collaborazione contribuisce alla realizzazione di un fattivo contemperamento degli interessi tra le parti e risponde alle esigenze di innalzamento del livello di qualità dei servizi fiscali;

- che l'Agenzia delle Entrate mette a disposizione oltre ai consueti canali di contatto per richiedere assistenza e informazione (contact center, web mail, uffici, sito) anche un canale telematico dedicato agli intermediari abilitati ad ENTATEL, denominato **"CIVIS"**, con l'obiettivo di consentire la trattazione via web delle **comunicazioni di irregolarità,** inviate ai contribuenti e da questi affidate alla gestione dell'intermediario, e degli **avvisi telematici,** relativi al modello Unico Persone fisiche e al modello 770;

RITENUTO

che CIVIS consente:

- all'utente di richiedere assistenza senza recarsi presso uno sportello degli Uffici dell'Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi costi di spostamento;

- all'Agenzia, di garantire flessibilità nella relazione con l'utenza nonché modularità, in termini di numero ed ubicazione delle postazioni di lavoro e di servizi erogabili.

RILEVATO

- che CIVIS prevede un'attività relativa al servizio **"Assistenza su comunicazione di irregolarità e su avvisi telematici"** con utilizzo del canale dedicato tra gli intermediari e l'Agenzia, al fine di valutare i benefici ottenibili in termini di:

  - abbattimento dei tempi di attesa allo sportello presso gli uffici locali;

  - riduzione dei tempi di erogazione dei servizi;

  - ottimizzazione delle lavorazioni in Back Office;

  - adozione di strumenti alternativi per la fruizione del servizio;

- che CIVIS prevede una netta separazione tra il livello di ricezione della domanda di servizi e quello di erogazione degli stessi, in modo da assegnare in modo equo, dinamico e bilanciato i carichi di lavoro sui diversi centri di erogazione dei servizi;

- che il processo prevede che le pratiche inviate attraverso il nuovo canale siano distribuite agli uffici remoti non saturi, per la lavorazione in back office.

TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

1. La **DIREZIONE REGIONALE** e l'**ORDINE** si impegnano a dare la massima divulgazione del presente accordo tra gli iscritti ai Collegi e le strutture dell'Agenzia operanti nel territorio regionale.

2. L' **ORDINE** si impegna a sensibilizzare i propri iscritti a:
   - adoperare esclusivamente CIVIS per la richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità ed avvisi di irregolarità, secondo le modalità operative descritte nell'allegato 1;

   - non utilizzare la prenotazione CUP e il servizio telefonico automatico (848.800.444) per la richiesta di assistenza relativa alle comunicazioni di irregolarità e gli avvisi telematici;

3. La ***DIREZIONE REGIONALE*** si impegna ad attivare, presso le proprie strutture, postazioni di lavoro riservate a CIVIS e ad individuare il personale che dovrà essere adibito a tale lavorazioni.

4. La **DIREZIONE REGIONALE e l'ORDINE** realizzano un "osservatorio" delle attività intraprese sulla base del presente atto, impegnandosi a verificare periodicamente l'utilizzo e l'efficacia di CIVIS.

5. La **DIREZIONE REGIONALE** e l'**ORDINE** prendono atto che, in applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente e nei limiti dei rispettivi ruoli istituzionali, il rapporto attivato con il presente protocollo di intesa va inserito in una prospettiva di ampia collaborazione professionale, per il mantenimento di un dialogo costante teso alla disamina di ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e alla ricerca delle relative soluzioni.

DURATA

Il presente protocollo d'intesa avrà inizio dal 14 gennaio 2010.

Il presente accordo si intende fino d'ora adeguato ad innovazioni procedurali introdotte dall'Agenzia a seguito di modifiche ed implementazioni tecnologiche, per apportare soluzioni organizzative migliorative nel servizio all'utenza.

ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI LATINA
Il Presidente
Dott. Mass.mo Tastrogiacomo

DIREZIONE REGIONALE

DEL LAZIO

Il Direttore Regionale

CIVIS

FLUSSO

Il flusso del canale telematico dedicato agli intermediari abilitati è il seguente:

- l'utente (intermediario) compila una form su Entratel;
- il Sistema prende in carico la richiesta, assegna un protocollo identificativo e lo comunica all'intermediario;
- il Sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile, producendo una e-mail indirizzata alla casella funzionale dei gestori dell'ufficio;
- il gestore dell'ufficio assegna la richiesta ad un operatore dell'ufficio stesso;
- l'operatore dell'ufficio prende in carico la richiesta e ne effettua il trattamento fino alla chiusura;
- l'utente (intermediario) riceve via e-mail la comunicazione dell'esito.

UTENTI

Gestore Ufficio

In ciascun ufficio coinvolto sono previsti dei gestori al fine di garantire il presidio del servizio.

I gestori ricevono la richiesta di assistenza su una casella di posta funzionale, a loro riservata, e possono:

- assegnarla ad un operatore dell'ufficio, per la lavorazione;
- lavorarla in prima persona, assumendo essi stessi la funzione di operatore.

I gestori possono accedere alle specifiche applicazioni per ottenere un report che consente di visualizzare per il proprio ufficio:

- numero pratiche da prendere in carico
- numero pratiche in lavorazione
- numero pratiche chiuse, con il relativo esito

Operatori

Gli operatori degli Uffici, accedendo alle specifiche applicazioni, prendono in carico le richieste di assistenza smistate dal gestore per la successiva lavorazione.

Gestore centrale e gestori regionali

Il gestore centrale e il regionale effettuano un report riepilogativo dell'andamento del servizio.

Adempimenti dell'intermediario

Su Entratel, gli utenti appartenenti alla categoria individuata (intermediari), abilitati a tale canale dagli Uffici e dalla Direzione regionale (ossia quelli che a sistema risultano associati a tali Uffici/DR indipendentemente dalla residenza fiscale o anagrafica), accedono ad una form di inserimento delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sugli avvisi telematici.

La form è richiamabile esclusivamente dall'interno di Entratel, mediante un apposito link visibile dai soli intermediari abilitati dagli Uffici anzidetti, posizionato nella sezione dei messaggi personalizzati.

La form consentirà l'acquisizione di richieste di assistenza solo nel seguente orario (dalle 7,00 alle 23,00).

Sulla form, l'intermediario deve riportare:

- il numero della comunicazione di irregolarità;
- il codice fiscale del contribuente.

Nella form sono riportati automaticamente:

- i dati della comunicazione di irregolarità (modello di dichiarazione,anno di imposta) o dell'avviso telematico;
- il nominativo dell'intermediario;
- se l'intermediario ha già inserito almeno un'altra richiesta, sono riportati anche il numero di telefono, l'indirizzo di e-mail e il nominativo di riferimento già forniti, con possibilità di effettuarne l'aggiornamento.

L'intermediario deve completare la richiesta di assistenza, indicando:

- la motivazione della richiesta;
- le informazioni suggerite relative alla richiesta;
- i dati necessari per il contatto da parte degli operatori.

Una volta confermati i dati, l'intermediario riceve il protocollo attribuito alla richiesta di assistenza da conservare ed utile al momento in cui sarà eventualmente contattato dall'Agenzia.

Adempimenti dell'operatore

In caso di necessità, l'operatore dell'Ufficio utilizza i riferimenti riportati nella e-mail per contattare l'intermediario e chiedere eventuali chiarimenti; la corrispondenza successiva,

eventualmente necessaria alla trattazione della pratica, avviene tramite apposita casella funzionale dell'Ufficio.

Se ritiene necessario richiedere l'invio di documentazione:
l'operatore dell'Ufficio contatta l'intermediario e si fa inviare la documentazione via fax o via e-mail (alla casella funzionale di posta dell'ufficio), chiedendo di riportare sull'intestazione del fax o nell'oggetto della e-mail il numero di protocollo della richiesta di assistenza;

Al termine della lavorazione:

- l'intermediario riceve tramite e-mail l'esito della lavorazione.
- se la lavorazione non può essere conclusa da CIVIS, la pratica sarà assegnata ad un ufficio locale precedentemente concordato con l'intermediario, che comunicherà a quest'ultimo le modalità e/o i termini dell'appuntamento, ove necessario.