

## ASSISTENZA SULLE COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI EMESSI A SEGUITO DI CONTROLLO AUTOMATIZZATO

L'Agenzia delle Entrate, con procedure automatizzate, calcola le imposte risultanti dalle dichiarazioni fiscali e determina l'imposta dovuta sui redditi a tassazione separata. Questa attività è definita "liquidazione" e il contribuente viene a conoscenza del risultato attraverso comunicazioni ad hoc.

Il contribuente riceve l'esito della liquidazione per posta o via Pec. Nel caso di liquidazione automatizzata delle imposte risultanti dalle dichiarazioni, l'esito può essere comunicato anche con modalità telematiche all'intermediario che ha trasmesso la dichiarazione, qualora il contribuente e lo stesso intermediario lo abbiano espressamente richiesto in sede di compilazione della dichiarazione.

In presenza di elementi non considerati o erroneamente valutati in sede di liquidazione, il contribuente, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione (o entro novanta giorni in caso di avviso telematico), può fornire all'Agenzia i necessari chiarimenti sulla correttezza dei dati dichiarati.

Se, invece, gli esiti della liquidazione risultano corretti il contribuente ha la possibilità di versare una sanzione ridotta effettuando il pagamento delle somme dovute entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione (o entro novanta giorni in caso di avviso telematico).

Si può richiedere assistenza via web, al telefono o recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale.

### **Chi può richiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici e con quali modalità**

Chi	Come
Tutti i contribuenti/ intermediari che hanno ricevuto una comunicazione di irregolarità o avviso telematico	Con il canale telematico "CIVIS" (servizio riservato agli utenti registrati Fisconline/Entratel), direttamente o tramite un intermediario abilitato, accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> Nel caso sia necessario acquisire ulteriori informazioni, l'operatore contatta il contribuente ai numeri/indirizzi mail indicati al momento della richiesta di assistenza. L'esito della lavorazione viene comunicato con lo stesso canale, senza necessità per il contribuente di recarsi in Ufficio.
	Tramite il canale PEC, inviando la richiesta di assistenza al Centro Operativo di Venezia ( <a href="mailto:dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it">dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it</a> ), allegando il documento di identità e, in caso di intermediario delegato, la delega. Gli utenti abilitati Fisconline o Entratel ricevono l'esito della lavorazione con lo stesso canale, senza necessità di recarsi in Ufficio.
	Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale, direttamente o dopo aver prenotato un appuntamento. E' necessario che il contribuente presenti la documentazione che a suo parere comprova la correttezza dei dati dichiarati.
	Chiamando il Centro di Assistenza Multicanale al numero verde 800.90.96.96 ed, eventualmente, su richiesta dell'operatore, trasmettendo la documentazione necessaria.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 15 minuti.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio al telefono è il Direttore del Centro di assistenza multicanale o un suo delegato.

**Assistenza via Posta Elettronica Certificata (solo utenti Fisconline/Entratel)**

È il servizio di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità emesse a seguito della liquidazione automatizzata dei tributi, dedicato agli utenti dei servizi telematici di trasmissione delle dichiarazioni (contribuenti o intermediari abilitati) dotati di posta elettronica certificata.

Si tratta di una modalità di accesso ai servizi di assistenza dell'Agenzia che permette di fornire chiarimenti inviando messaggi a una casella pec dedicata.

La richiesta di assistenza deve avvenire richiesta via pec all'indirizzo:

[dc.sac.controllo\\_automatizzato@pce.agenziaentrate.it](mailto:dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it)

Il responsabile del servizio è il Direttore del Centro operativo di Venezia o un suo delegato.

### Calcolo delle rate in seguito a controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72)

Le somme dovute a seguito della liquidazione automatizzata dei tributi possono essere versate anche a rate.

Per agevolare i contribuenti nel calcolare gli importi di rate e relativi interessi, l'Agenzia delle Entrate ha predisposto un'applicazione che consente anche la stampa dei modelli F24 per il pagamento.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

#### Indicatori e valori programmati

##### servizio di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sugli avvisi telematici

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse)	98 %
Tempestività	Web	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	90 %

#### Informazioni utili

##### per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare **un appuntamento telefonico o call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatti e assistenza". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (800.90.96.96) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

##### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso :

- ✓ il sito internet dell'Agenzia - sezione > [Contatti e assistenza – Assistenza Fiscale](#);
- ✓ il telefono al numero verde 800.90.96.96. Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti";
- ✓ l'App AgenziaEntrate. Inoltre, utilizzando la funzione "check-in" ci si può presentare direttamente allo sportello, evitando di doversi accreditare alla postazione di prima informazione dell'ufficio.

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket:** l'"Eliminacode on line" consente, attraverso il sito internet dell'Agenzia, di prenotare un biglietto web ticket presso l'Ufficio territoriale desiderato nel corso della stessa giornata, evitando di recarsi in Ufficio prima dell'orario di validità del biglietto.

Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione > [Contatti e assistenza – Assistenza Fiscale](#).