



*Direzione Regionale dell'Abruzzo*



## **PROTOCOLLO D'INTESA**

TRA

**L'AGENZIA DELLE ENTRATE,**

**DIREZIONE REGIONALE DELL'ABRUZZO**

E

**A.T.I. – ASSOCIAZIONE TRIBUTARISTI ITALIANI**

**COORDINAMENTO REGIONALE DELL'ABRUZZO**

L'Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale dell'Abruzzo, nella persona del Direttore Regionale, Felice Chiariello

E

L'ATI – Associazione Tributaristi Italiani, Coordinamento regionale dell'Abruzzo, nella persona della dott.ssa Gessica Profeta

**PREMESSO CHE**

In data 24 dicembre 2014 l'Agenzia delle Entrate e A.T.I. – 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 dell'Agenzia delle Entrate e le organizzazioni territoriali dell'A.T.I.

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 vari canali telematici che consentono di richiedere servizi ed effettuare adempimenti, tra i quali:

- a) attraverso il canale CIVIS, la trattazione delle comunicazioni, degli avvisi e delle cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni, inviati ai sensi dell'articolo 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e dell'articolo 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972; l'invio della documentazione richiesta per il controllo formale, *ex art. 36-ter* del D.P.R. 600/1973; la richiesta di modifica dei dati della delega di pagamento modello F24; la presentazione delle istanze di autotutela locazioni; l'invio della documentazione utile a chiarire la posizione fiscale, a seguito di ricevimento di comunicazione per la promozione dell'adempimento spontaneo;
- b) la richiesta di duplicato della tessera sanitaria e del codice fiscale;
- c) il rilascio della variazione o cessazione della partita IVA;
- d) la registrazione dei contratti di locazione (modello RLI web);
- e) la registrazione dei comodati e dei contratti preliminari (modello RAP);
- f) la presentazione delle dichiarazioni di successione;
- g) l'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 delle 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"

Il canale telematico crea le premesse per ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli uffici e sul canale telefonico, consentendo di:

- chiedere 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.

### **ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI**

1) l'A.T.I., Associazione Tributaristi Italiani - Coordinamento Regionale dell'Abruzzo, si impegna all'utilizzo dei canali telematici e promuove presso tutte le sue articolazioni territoriali e i suoi operatori il loro impiego, in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e del contatto telefonico con le Sezioni 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:

- usare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
- utilizzare prioritariamente il canale CIVIS;
- utilizzare i canali di PEC: [dp.laquila@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila@pce.agenziaentrate.it), [dp.chieti@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.chieti@pce.agenziaentrate.it), [dp.pescara@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.pescara@pce.agenziaentrate.it) e [dp.teramo@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.teramo@pce.agenziaentrate.it) per chiedere assistenza sulle comunicazioni, sugli avvisi e sulle cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni, inviati ai sensi dell'articolo 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e dell'articolo 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972, di cui al punto a) delle premesse, limitatamente alla trattazione dei soli casi «complessi», per i quali il canale telematico non sia stato esaustivo;
- chiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia, esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite i canali telematici;
- chiedere l'autorizzazione all'accesso al cassetto fiscale dei propri clienti.

2) All'A.T.I. – Associazione Tributaristi Italiani - Coordinamento Regionale dell'Abruzzo e ai suoi operatori viene garantito 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. n. 600/1973 e dell’articolo 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972, richiesto tramite CIVIS, entro il termine di 7 giorni lavorativi, e tramite PEC, entro un congruo termine;

c) fornisce risposta in merito al riesame in autotutela degli avvisi di liquidazione locazione, richiesto tramite CIVIS e PEC, rispettivamente entro un congruo termine;

d) fornisce agli operatori assistenza prioritaria presso l’ufficio territoriale, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canali telematici e compatibilmente con le esigenze organizzative, prenotando un appuntamento tramite il canale riservato ai Firmatari di protocollo d’intesa con l’Agenzia delle Entrate, accessibile da Entratel. L’utente ha la possibilità di prenotare al massimo tre appuntamenti, sia per servizi della stessa tipologia, sia per servizi di tipologia diversa. A tal fine l’ATI si impegna ad inviare, all’indirizzo pec dr.abruzzo.gtpec@pce.agenziaentrate.it, l’elenco, in formato csv o excel, da inserire a sistema, che deve contenere per ciascun iscritto solo due dati: il codice fiscale o la partita IVA e l’indirizzo di posta elettronica certificata collegati all’utenza Entratel.

4) Allo scopo di assicurare l’aggiornamento professionale degli operatori la Direzione Regionale dell’Abruzzo e l’A.T.I. Coordinamento Regionale dell’Abruzzo 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 e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

Letto, approvato e sottoscritto

L’Aquila, 14 febbraio 2024

Per l’Agenzia delle Entrate  
Direzione Regionale dell’Abruzzo  
Il Direttore Regionale  
Felice Chiariello  
*firmato digitalmente*

Per l’A.T.I.  
Associazione Tributaristi Italiani  
Referente Regionale per l’Abruzzo  
Gessica Profeta  
*firmato digitalmente*