



Direzione Regionale del Friuli Venezia Giulia



CONSIGLI PROVINCIALI
Udine Gorizia Pordenone Trieste

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE,

DIREZIONE REGIONALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

e

***GLI ORDINI DEI CONSULENTI DEL LAVORO
DI GORIZIA, PORDENONE, TRIESTE E UDINE***

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Regionale, Guido Isolabella

E

I presidenti pro tempore dei citati quattro Ordini Provinciali nelle persone dei sig.ri
Sandro Benigni, Pier Luigi Giol, Erika Damiani e Roberto Re

PREMESSO CHE

- In data 26 luglio 2012 l'Agenzia delle Entrate e il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro 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 e gli Ordini Provinciali della Regione;
- In data 14 marzo 2013 è stato sottoscritto il Protocollo d'intesa tra l'Agenzia delle Entrate, Direzione Regionale del Friuli Venezia Giulia e gli Ordini dei Consulenti del Lavoro di Gorizia, Pordenone, Trieste e Udine, che si intende oggi rinnovare, adeguandone il contenuto alle attuali esigenze;
- 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 di contatto telematico, telefonico e di sportello presso l’Ufficio.
- 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.

Nell’ambito dei servizi telematici, in particolare, il canale di assistenza denominato CIVIS attualmente permette di chiedere assistenza:

- a) sulle comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36 bis del D.P.R. 600/1973 e articolo 54 bis del D.P.R. 633/1972);
- b) per la modifica dei dati delle deleghe di pagamento modello F24;
- c) sul controllo formale delle dichiarazioni dei redditi (art. 36 ter del D.P.R. 600/1973);
- d) sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione per le annualità successive alla prima, comprese le istanze di autotutela e il loro esito;
- e) sulle comunicazioni per la promozione dell’adempimento spontaneo di cui all’art. 1, comma 364 e ss della L. 190/2014 “Legge di stabilità 2015”.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

- 1) Gli Ordini promuovono presso tutti gli iscritti l'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate. A tal fine assumono iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, anche con il patrocinio dell'Agenzia delle Entrate e sensibilizzano i propri iscritti a:
 - utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
 - utilizzare prioritariamente il canale CIVIS;
 - richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia, esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite il canale telematico, privilegiando comunque le modalità "agili" e riservando l'accesso fisico ai soli casi residuali strettamente necessari e comunque previo appuntamento.
- 2) Gli Ordini forniscono l'elenco degli iscritti, con la esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata e dei codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel, al fine di favorire l'accesso al CUP.
- 3) L'Agenzia delle Entrate:
 - a) fornisce assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico:
 - Entratel - per la soluzione dei problemi legati all'utilizzo del servizio, è previsto uno specifico servizio di assistenza telefonica, al numero gratuito 800 863 113, riservato alla soluzione dei problemi connessi al servizio telematico, che prevede l'utilizzo di dispositivi automatici per la gestione e l'instradamento della chiamata verso un operatore;
 - Fisconline – è possibile chiamare da rete fissa il numero 800.90.96.96 (numero verde); da cellulare il numero 0696668907 (costo in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore);
 - b) fornisce risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata delle dichiarazioni, 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;

- c) fornisce agli iscritti assistenza prioritaria, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico e compatibilmente con le esigenze organizzative, presso gli uffici territoriali, prenotando un appuntamento tramite il canale riservato ai ***Firmatari di protocollo d'intesa con l'Agenzia delle Entrate***, denominato "***CUP Convenzioni***", accessibile da Entratel.

LE PARTI CONVENGONO

l'istituzione presso la Direzione Regionale del Friuli Venezia Giulia di un "Tavolo congiunto Regionale" per la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- individuare modalità, procedure o prassi operative e nuove soluzioni organizzative gestionali collaborative in grado di semplificare e sviluppare ulteriormente il rapporto di collaborazione con i contribuenti e con chi li rappresenta;
- 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 iscritti 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*;
- facilitare l'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;

- segnalare la presenza di anomalie e criticità organizzative o procedurali che, nel complesso, possono compromettere e pregiudicare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa svolta dall'Agenzia delle Entrate, nonché i comportamenti posti in essere da professionisti o dipendenti dell'Agenzia non in linea con le rispettive regole di condotta professionale. Le segnalazioni devono contenere una descrizione puntuale dei fatti e degli operatori o professionisti coinvolti (es. data, luogo, nome del dipendente o professionista, tipologia di servizio erogato o richiesto, dati identificativi dell'atto, indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati ed ogni altra informazione utile volta a rappresentare in modo esauriente l'anomalia riscontrata). Se richiesto, l'identità del segnalante verrà protetta e tutelata in ogni fase della trattazione. Le segnalazioni ritenute attendibili e significative, nel rispetto del Protocollo d'intesa, saranno oggetto di valutazione del Tavolo congiunto regionale e le eventuali indicazioni che potranno scaturirne verranno diffuse a cura di ciascuna delle Parti tra i rispettivi Ordini e Uffici.

Il Tavolo congiunto regionale si riunisce presso la sede della Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate del Friuli Venezia Giulia, sita a Trieste, in via Giulia n. 75, ed è composto, per l'Agenzia delle Entrate, dal Direttore Regionale, dal Capo Settore Servizi e dal Capo Ufficio Servizi fiscali; per gli Ordini, dai rispettivi Presidenti.

Le funzioni di segreteria del Tavolo sono svolte dall'Ufficio Servizi fiscali del Settore Servizi della Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate del Friuli Venezia Giulia.

Le problematiche da affrontare saranno comunicate, almeno 15 giorni prima di ciascun incontro, alla segreteria del Tavolo congiunto regionale, che ne curerà la diffusione a tutti i componenti, al fine di una più sollecita ed efficace attività istruttoria e soluzione delle questioni oggetto di confronto. Alle riunioni possono partecipare eventuali esperti nelle materie che formano oggetto di trattazione, di volta in volta designati da ciascuna delle parti.

Per ogni incontro del Tavolo è redatto un verbale.

Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra la Direzione Regionale del Friuli Venezia Giulia e gli Ordini, per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali e si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte.

Trieste,

Per la Direzione Regionale

Il Direttore
Guido Isolabella

Per gli Ordini Provinciali FVG
I Presidenti pro tempore

Sandro Benigni

Pier Luigi Giol

Erika Damiani

Roberto Re
