Agenzia Entrate
Direzione Regionale della Toscana

Istituto Nazionale Tributaristi

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE,

DIREZIONE REGIONALE DELLA TOSCANA

E

L'Istituto Nazionale Tributaristi I. N. T. della Toscana

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Regionale, dott.ssa Giovanna Alessio,

E

L'Istituto Nazionale Tributaristi I. N. T. della Toscana nella persona del Delegato Regionale, dott.ssa Roberta Bianchi,

PREMESSO CHE

- In data 30 gennaio 2013 l'Agenzia delle Entrate e Istituto Nazionale Tributaristi 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 le Associazioni territoriali della Regione;
- 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 consente di richiedere servizi ed effettuare adempimenti, tra i quali:

  - Assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle (CIVIS);
  - Duplicato tessera sanitaria e codice fiscale;
  - Rilascio variazione e cessazione partita IVA;
  - Registrazione contratti di locazione (SIRIA web, IRIS web, Locazioni web);
  - 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);
- 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 il canale di assistenza denominato CIVIS attualmente permette la trattazione di:

a) comunicazioni e avvisi inviati ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R 633/1972 (d'ora in poi comunicazioni);

b) cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato 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.

Il canale verrà progressivamente integrato con ulteriori servizi.

Inoltre sono attive due caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) dedicate all'assistenza sulle comunicazioni inviate ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R 633/1972, sulla correzione dei modelli di pagamento F24 e sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA.

Possono accedere al canale CIVIS, alla PEC e al cassetto fiscale gli intermediari con delega del contribuente.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

1) l'Istituto promuove presso tutti gli iscritti l'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e del contatto telefonico con i Centri 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 iscritti a:

   - utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
   - utilizzare prioritariamente il canale CIVIS;
   - utilizzare i canali di PEC:
     - **dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it** per richiedere assistenza sulle comunicazioni di cui al punto a) esclusivamente per i casi residuali di comunicazioni la cui lavorazione prevede l'allegazione di documenti e per la correzione dei modelli di pagamento F24;
     - **dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it** per richiedere assistenza sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA;
   - richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia (Territoriali e CAM), esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite il canale telematico;

- adottare un modello di delega del contribuente uniforme e concordato con l'Agenzia;
- richiedere l'autorizzazione all'accesso al cassetto fiscale dei propri clienti;

2) l'Istituto fornisce l'elenco dei codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel delle proprie articolazioni territoriali, con la esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata, al fine di favorire l'accesso al CUP di cui al successivo punto 3);

3) L'Agenzia delle Entrate fornisce:

a) assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:
   - il numero 848.800.444 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 848.836.526 per problematiche tecniche degli utenti Entratel (es. scadenza ambiente di sicurezza);

b) 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 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R 633/1972, richiesto tramite CIVIS e PEC, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;

c) agli iscritti risposte prioritarie, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi, alle richieste di assistenza e informazione inviate mediate posta elettronica certificata alle caselle di seguito indicate

Provincia	Direzione Provinciale Agenzia delle Entrate
AREZZO	dp.Arezzo@pce.agenziaentrate.it
FIRENZE	dp.Firenze@pce.agenziaentrate.it
GROSSETO	dp.Grosseto@pce.agenziaentrate.it
LIVORNO	dp.Livorno@pce.agenziaentrate.it
LUCCA	dp.Lucca@pce.agenziaentrate.it
MASSA CARRARA	dp.MassaCarrara@pce.agenziaentrate.it
PISA	dp.Pisa@pce.agenziaentrate.it
PISTOIA	dp.Pistoia@pce.agenziaentrate.it
PRATO	dp.Prato@pce.agenziaentrate.it
SIENA	dp.Siena@pce.agenziaentrate.it

per le problematiche non comprese nei punti a), b) riguardanti termini e modalità di specifici adempimenti fiscali;

d) agli iscritti assistenza prioritaria, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico e compatibilmente con le esigenze organizzative, presso l'ufficio territoriale prenotando un appuntamento tramite il canale riservato ai ***Firmatari di protocollo d'intesa con l'Agenzia delle Entrate,*** 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;

4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione regionale della Toscana e l'Istituto s'impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure;

5) la Direzione regionale della Toscana e l'Istituto istituiscono un "Osservatorio regionale", costituto da rappresentanti della Direzione regionale e dell'Associazione per:

a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;

b) monitorare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli iscritti al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;

c) valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;

d) 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;

e) proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale.

Ai fini di una regolamentazione unitaria, le questioni più rilevanti evidenziate nell'ambito delle predette attività sono comunicate all'Osservatorio centrale istituito

ai sensi del punto 5) dell'Accordo quadro nazionale stipulato in data 30 gennaio 2013.

Al medesimo Osservatorio centrale è inviata, con periodicità trimestrale, una relazione per illustrare gli esiti delle attività sopra elencate;

5) Il presente Protocollo d'intesa s'intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte, compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione;

6) Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra Direzione regionale della Toscana e l'Istituto per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Per l'Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale della Toscana
Il Direttore Regionale

(Giovanna Alessio)

Per l'Istituto Nazionale Tributaristi
della Toscana
Il Delegato Regionale

(Roberta Bianchi)

26 MAR. 2013