

## PROTOCOLLO DI INTESA

### TRA

**L'AGENZIA DELLE ENTRATE, Direzione Regionale della Campania (di seguito denominata "DIREZIONE REGIONALE")** con sede in Napoli, via Diaz n. 11, rappresentata dal Direttore Regionale dott. Enrico Sangermano,

**L' I.N.T. – Istituto Nazionale Tributaristi – Delegazione Regione Campania - (di seguito denominato "ISTITUTO")** con sede in Roma, Via Conca D'Oro n. 300, rappresentato dal Delegato Regionale, dott. ssa Marina Piegari;

### 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 Entratel, 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 CIÒ PREMESSO SI CONVIENE QUANTO SEGUE:**

1. La **DIREZIONE REGIONALE** e l'**ISTITUTO** si impegnano a dare la massima divulgazione del presente accordo tra gli iscritti all'Istituto e le strutture dell'Agenzia operanti nel territorio regionale.
2. L' **ISTITUTO** 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'**ISTITUTO** 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'**ISTITUTO** 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 3 marzo 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.

Napoli, 3 marzo 2010

Agenzia delle Entrate  
Direzione Regionale della Campania  
Il Direttore Regionale  
Enrico Sangermano

Istituto Nazionale Tributaristi  
Delegazione Regione Campania  
Il Delegato Regionale  
Marina Piegari