



*Agli Ordini dei Commercialisti ed Esperti contabili delle  
Marche*

***OGGETTO: Attività di assistenza – Lavorazione degli esiti relativi alla liquidazione delle dichiarazioni ex art. 36bis DPR 600/73 e 54bis DPR 633/72- Implementazioni relative al servizio CIVIS***

"Prova a scegliere" è stato lo slogan di qualche anno fa con cui l'Agenzia delle Entrate invita i contribuenti a provare i servizi on-line e a scoprirne i vantaggi in termini di comodità, sicurezza, rapidità (era il 2007).

Il tutto nasceva dalla volontà di rafforzare il dialogo tra l'Amministrazione fiscale e i cittadini ed aveva l'obiettivo di diffondere la conoscenza dei servizi telematici dell'Agenzia per incrementarne l'utilizzo.

Oggi l'obiettivo rimane lo stesso, anzi, il decorso del tempo e lo sviluppo delle modalità di interlocuzione digitali, ci obbligano a potenziare l'utilizzo dei canali telematici.

Gli utenti, infatti, possono assolvere ai vari adempimenti fiscali con semplici operazioni dal proprio pc, risparmiando tempo e facendo risparmiare anche l'Amministrazione.

L'Agenzia delle Entrate, grazie all'uso della rete da parte dei contribuenti, semplifica le procedure e riduce il quantitativo di documenti cartacei, i costi di acquisizione dei dati e l'affluenza ai front-office degli uffici locali.

Tra i servizi telematici il canale di assistenza fiscale CIVIS permette di richiedere assistenza e di ottenere con lo stesso canale l'esito delle lavorazioni richieste in tempi standard assai contenuti, evitando a contribuenti e intermediari di recarsi in ufficio.

Attualmente con **CIVIS** è possibile:

- ✓ chiedere assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle di pagamento emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni (articoli 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72);
- ✓ richiedere la modifica della delega di pagamento F24;
- ✓ trasmettere la documentazione chiesta dall'ufficio a seguito del controllo formale delle dichiarazioni previsto dall'articolo 36 ter del DPR n. 600/73;

- ✓ inviare la documentazione in risposta alle comunicazioni dell’Agenzia delle Entrate, finalizzate a promuovere l’adempimento spontaneo agli obblighi tributari (articolo 1, comma 634 e seguenti, della legge 23 dicembre 2014 n. 190 “Legge di Stabilità 2015”).

Gli obiettivi legati all’impiego di tale piattaforma telematica, da continuare a perseguire nel reciproco interesse dell’Agenzia e degli utenti professionali che si rivolgono ai canali di assistenza, sono quelli di:

- ✓ ridurre l’accesso agli sportelli degli uffici territoriali;
- ✓ annullare i tempi di attesa per coloro che si rivolgono agli uffici dell’Agenzia;
- ✓ ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
- ✓ migliorare la qualità di lavorazione delle pratiche

L’Agenzia delle Entrate, nell’ambito della più ampia collaborazione istituzionale, ha introdotto **alcune importanti novità** nell’ambito del canale CIVIS in grado di migliorare la trasparenza e la celerità del servizio.

Alcune novità sono di tipo informativo altre riguardano la possibilità di concludere in tempi brevi anche le lavorazioni che prima avrebbero richiesto un ulteriore passaggio in ufficio.

All’interno della procedura CIVIS, l’utente potrà:

1. **Visualizzare**, già nelle prime fasi dell’iter di lavorazione, l’Ufficio che riceverà l’istanza CIVIS;
2. **Consultare**, nella sezione CIVIS dedicata, lo stato della richiesta (informazioni relative alla chiusura della pratica e anche quella relativa all’Ufficio che ne ha curato la lavorazione). L’utente avrà, pertanto, l’opportunità di contattare la struttura nel caso in cui non comprenda la motivazione, per esempio, di un diniego.
3. **Inviare**, tramite la procedura “*Consegna documenti e istanze*”, l’eventuale documentazione ritenuta necessaria dall’operatore in sede di chiusura della pratica CIVIS.

Tali modifiche sono state implementate anche a seguito di osservazioni formulate dai rappresentanti degli Ordini Professionali e dell’analisi delle segnalazioni dei cittadini pervenute tramite la procedura informatica di *Gestione segnalazioni* presente nel sito dell’Agenzia.

Di grande rilievo è la nuova funzionalità di collegamento con l’applicativo *Consegna documenti e istanze* che supporta la fase successiva alla chiusura.

Il servizio web “*Consegna documenti ed istanze*” consente agli utenti abilitati di consegnare in modalità telematica documenti e istanze, sia a seguito di una specifica richiesta dell’Agenzia delle entrate sia di iniziativa per esigenze personali, e ottenerne la ricevuta di protocollazione.

L'utente adesso può visualizzare all'interno di CIVIS il link quando l'Ufficio ha completato la lavorazione selezionando le specifiche causali di chiusura che fanno riferimento all'insufficienza della documentazione.

La nuova categoria CIVIS introdotta nella procedura “*Consegna documenti e istanze*” e associata alla sottovoce “*Documentazione per riesame pratica CIVIS*”, è visibile a tutti gli utenti che, quindi, possono inviare, di loro iniziativa, la documentazione per chiedere il riesame di una pratica CIVIS all'Ufficio che ha gestito la lavorazione.

I fruitori del servizio CIVIS potranno richiedere il riesame a tutte le strutture potenzialmente assegnatarie delle lavorazioni CIVIS, includendo, in caso di selezione della nuova voce, la possibilità di scegliere, tra i destinatari dell'invio, anche le Sezioni di assistenza multicanale.

**Si raccomanda, tuttavia, di richiedere il riesame della posizione all'ufficio di prima assegnazione.**

Si segnala anche che l'utente può richiedere un contatto in videochiamata (direttamente tramite *CUP* o via *mail* all'ufficio) al fine di richiedere chiarimenti sull'esito della lavorazione o il riesame della posizione CIVIS.

A tal proposito si fornisce il link presente sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate in cui viene descritta la nuova modalità di contatto in videochiamata ([https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/area\\_vdc](https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/area_vdc)).

Il nuovo servizio consente di dialogare “in diretta” con i funzionari dell'Agenzia delle entrate e ricevere assistenza in modalità semplificata, tramite videochiamata, direttamente dal proprio computer, smartphone o tablet, senza bisogno di spostarsi da casa.

In conclusione, è volontà dell'Agenzia delle Entrate potenziare ed incrementare l'utilizzo del canale telematico soprattutto nell'ambito dei rapporti con gli utenti professionali.

Il canale telematico CIVIS deve rappresentare la forma di **interlocuzione privilegiata nei rapporti con l'utenza professionale** essendo proprio nata per agevolare l'adempimento fiscale del consulente in ragione del numero di posizioni che è tenuto a gestire per l'assolvimento del proprio mandato professionale.

Anche in relazione agli altri canali, l'Agenzia si è impegnata ad attribuire un **carattere di preferenza** alle richieste pervenute tramite il canale telematico CIVIS ed è anche per questo motivo che gli Uffici della Agenzia delle Entrate si impegnano a trattare le istanze pervenute entro il termine di **7 gg. lavorativi**.

Agli interlocutori professionali è richiesto di utilizzare prioritariamente il servizio telematico, limitando l'utilizzo di canali alternativi **esclusivamente** nei casi di:

- ✓ lavorazione per via telematica non andata a buon fine,
- ✓ indisponibilità del canale telematico,
- ✓ mancato riscontro tramite CIVIS entro 15 gg.

Per quanto riguarda le ipotesi di mancato riscontro, si fornisce di seguito l'indirizzo email di questo Ufficio della Direzione Regionale ([dr.marche.sf@agenziaentrate.it](mailto:dr.marche.sf@agenziaentrate.it)) al fine di segnalare eventuali criticità.

In conclusione si prospetta nell'allegato 1 quello che dovrebbe essere il normale ed ordinario flusso di interlocuzione in relazione alle richieste di assistenza relative agli esiti derivanti dalla liquidazione delle dichiarazioni.

Alla luce di quanto sopra descritto, **si raccomanda agli utenti professionali di procedere pregiudizialmente alla richiesta di assistenza sul canale telematico CIVIS per le lavorazioni relative alla liquidazione delle dichiarazioni (art. 36bis D.P.R. n. 600/73 e art. 54bis D.P.R. n. 633/72).**

IL CAPO UFFICIO

*Massimo Poloni\**

Firmato digitalmente

Un originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente

*(\*) Firma su delega del Direttore Regionale delle Marche, Stefano Mastronardo  
– disposizione n. 1/2022"*