



## ACCORDO QUADRO

TRA

*L'AGENZIA DELLE ENTRATE*

E

*L'ISTITUTO NAZIONALE TRIBUTARISTI*

### LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore, dott. Attilio Befera

E

Istituto Nazionale Tributaristi nella persona del Presidente dott. Riccardo Alemanno

### PREMESSO CHE

- 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;

A handwritten signature in black ink, appearing to be the signature of Riccardo Alemanno, is located in the bottom right corner of the page.

- ❖ 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, oltre ai consueti canali di contatto per richiedere assistenza e informazione (Centri di Assistenza Multicanale, web mail, uffici, sito internet):
  - a) un canale telematico, denominato "CIVIS", con l'obiettivo di consentire la trattazione via web di:
    - 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 (d'ora in poi comunicazioni);
    - cartelle esattoriali derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni;
  - b) una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) dedicata all'assistenza sulle comunicazioni, alla quale possono accedere:
    - gli intermediari incaricati della trasmissione delle dichiarazioni, per inoltrare, su delega dei contribuenti, richieste di riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni;
    - i contribuenti (dotati di posta elettronica certificata) per inviare richieste di riesame in autotutela degli esiti dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni.
- Il canale CIVIS e il servizio di assistenza sulle comunicazioni fornito tramite PEC, creano le premesse per ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli uffici. Infatti consentono di:



- richiedere assistenza senza recarsi in un ufficio territoriale dell’Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi costi di spostamento;
  - abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici territoriali;
  - ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
  - ottimizzare l’utilizzo delle risorse dell’Agenzia delle Entrate addette alle lavorazioni in back office.
- L’Agenzia delle Entrate ha reso disponibili numerosi servizi telematici per l’esecuzione degli adempimenti fiscali o per la presentazione di istanze.

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

1) L’Istituto Nazionale Tributaristi si impegna a:

- promuovere presso tutti gli associati per il tramite delle organizzazioni territoriali la cultura dell’utilizzo del canale telematico, in luogo dell’accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell’Agenzia delle Entrate. A tale fine, potranno essere avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, su tutto il territorio nazionale, con il patrocinio congiunto dell’Istituto Nazionale Tributaristi e dell’Agenzia delle Entrate;
- sensibilizzare i propri iscritti ad adoperare esclusivamente CIVIS per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali di cui al punto a) delle premesse;
- utilizzare il canale di PEC [dc.sac.controllo\\_automatizzato@pce.agenziaentrate.it](mailto:dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it) per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali di cui al punto a) delle premesse solo quando vi sia la necessità di allegare documentazione;
- richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell’Agenzia, esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite CIVIS o PEC o gli altri servizi telematici.



- 2) L'Agenzia delle Entrate si impegna a:
- a) fornire risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata, richiesto tramite CIVIS, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
  - b) fornire risposta alle richieste di assistenza inviate all'indirizzo dedicato di PEC entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
  - c) prevedere, compatibilmente con le esigenze organizzative, la modalità per fornire al rappresentante delle organizzazioni territoriali un appuntamento prioritario, nell'ipotesi in cui non sia disponibile una modalità telematica per il servizio richiesto ovvero qualora la richiesta di assistenza tramite CIVIS o PEC non sia andata a buon fine;
  - d) individuare modalità efficaci e accelerate di gestione delle tipologie di servizio, concordemente definite, non disponibili sui canali sopra citati.
- 3) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, l'Agenzia delle Entrate e l'Istituto Nazionale Tributaristi si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure.
- 4) L'attuazione dei reciproci impegni di cui ai punti 1), 2) e 3) è demandata ad appositi Protocolli d'Intesa tra le Direzioni regionali e le Direzioni provinciali di Trento e di Bolzano dell'Agenzia delle Entrate e le organizzazioni territoriali della Istituto Nazionale Tributaristi, che dovranno operare una ricognizione di eventuali convenzioni attualmente in vigore, al fine di procedere ad una loro razionalizzazione.
- 5) L'Agenzia delle Entrate e l'Istituto Nazionale Tributaristi istituiscono un "osservatorio", costituito da rappresentanti della Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti e dell'Istituto Nazionale Tributaristi per:
- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese sul territorio sulla base degli impegni contenuti nel presente accordo quadro;
  - b) valutare ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;




- c) monitorare i contenuti delle risposte e delle soluzioni fornite nell'ambito delle attività oggetto del presente accordo, al fine di garantire la uniformità dei servizi fiscali erogati.
- 6) Il presente accordo si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte, compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

Roma,

Per l'Agenzia delle Entrate

Il Direttore

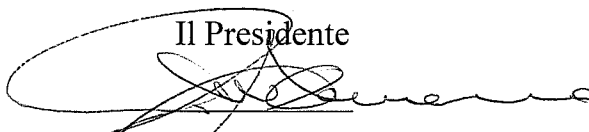
  
\_\_\_\_\_

(Attilio Befera)

*m*

Per l'Istituto Nazionale Tributaristi

Il Presidente

  
\_\_\_\_\_

(Riccardo Alemanno)