

**Agli ordini professionali
Alle associazioni di categoria
della provincia di Firenze**

OGGETTO: Assistenza su comunicazioni di irregolarità e cartelle relative alla liquidazione automatizzata delle dichiarazioni

Gentili Presidenti,

dal mese di settembre è in corso l'invio delle comunicazioni di irregolarità relative alle dichiarazioni anni di imposta 2017 e 2018, presentate dai titolari di partita iva, anche per consentire la definizione agevolata di cui all'art. 5 D.L. 41/2021; sempre dal mese di settembre Agenzia Entrate Riscossione ha ripreso l'attività di notifica delle cartelle, i cui termini di pagamento, per gli atti notificati entro il 31 dicembre, sono peraltro prolungati a 150 giorni (in luogo degli ordinari 60).

A fronte dell'elevato numero di atti notificati, sono aumentate esponenzialmente le richieste di assistenza su comunicazioni e cartelle, che possono arrivare agli Uffici tramite vari canali (CIVIS, PEC, mail, appuntamenti).

Per questo motivo i tempi di lavorazione delle pratiche sono attualmente superiori a quelli ordinari.

Per fronteggiare questa situazione eccezionale, la Direzione provinciale di Firenze sta impiegando nell'attività di assistenza ulteriori risorse rispetto a quelle ordinariamente previste. Inoltre ha raddoppiato la disponibilità degli appuntamenti sull'Ufficio Territoriale di Firenze, per rispondere principalmente ai contribuenti privi dell'assistenza di un professionista.

È prevedibile comunque che la straordinarietà del momento duri ancora qualche settimana ed è pertanto necessario adottare tutte le soluzioni che consentano di superare l'attuale criticità in modo da tornare a tempi di lavorazione ordinari.

Tra queste un ruolo determinante può essere svolto dalla collaborazione tra l'Ufficio e i professionisti, come già avvenuto in varie occasioni nel corso di questi due anni, profondamente segnati dalla crisi epidemiologica.

Ciò premesso, si forniscono in questa sede alcune indicazioni utili al fine di favorire un utilizzo efficiente dei canali a disposizione per richiedere assistenza agli uffici.

In via preliminare occorre ricordare che per i professionisti il canale di assistenza prioritario rimane CIVIS.

Trattandosi di controlli automatizzati, per i quali non sussiste una specifica competenza territoriale, non è quasi mai necessario produrre documentazione, in quanto la lavorazione avviene sulla base dei dati presenti in Anagrafe Tributaria. Ove necessario, l'Ufficio può comunque richiedere documentazione integrativa da trasmettere anche tramite mail.

Per il buon esito dell'istanza è peraltro auspicabile che nell'apposito format siano indicati in maniera chiara e sintetica i motivi per cui la comunicazione ricevuta non è corretta; ad esempio in caso di ritenute pagate cumulativamente e non abbinate centralmente, indicare data e importo del modello F24 e i righe del quadro ST o SV a cui si riferisce il pagamento. Qualora la comunicazione è originata da errori compiuti in fase dichiarativa (*ad esempio omessa compilazione quadro RU, quando l'adempimento non è a pena di decadenza*), prima di presentare l'istanza CIVIS, occorrerà comunque presentare apposita dichiarazione integrativa per sanare l'errore.

Nel caso in cui la soluzione data dall'operatore CIVIS non sia condivisa, è possibile in seconda istanza richiedere a qualsiasi Ufficio, tramite PEC, un riesame motivato (*per la consultazione degli indirizzi pec delle Direzioni Provinciali si veda il [sito internet](#) dell'Agenzia delle Entrate*).

Si raccomanda comunque:

- di non inviare la stessa istanza di riesame a più canali, (esempio pec e caselle di posta elettronica ordinaria), in quanto altrimenti verranno impiegate più risorse soltanto per svolgere attività di smistamento;
- di non inviare una pec alla casella di posta elettronica ordinaria degli Uffici, in quanto potrebbe non essere ricevuta oppure collocata in posta indesiderata con ciò causando ritardi nell'assegnazione;
- di indicare sempre un recapito mail e/o telefonico per facilitare un eventuale contatto rapido.

Si ricorda altresì che, nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità della pubblica amministrazione, l'Ufficio lavora le istanze ricevute di regola in ordine cronologico di

arrivo; pertanto, eventuali solleciti, pervenuti sia tramite telefono che tramite mail/pec, rischiano soltanto di rallentare l'ordinaria lavorazione delle istanze. Infatti, i funzionari vengono distolti dalla lavorazione delle istanze per fare assistenza telefonica o per rispondere alle mail/pec, senza comunque poter anticipare la trattazione delle pratiche sollecitate, per non alterare l'ordine di arrivo delle stesse.

Analogamente, risulta spesso non risolutiva la richiesta di appuntamenti, fatta talvolta senza aver prima utilizzato il CIVIS o con istanza CIVIS in corso di lavorazione, nella convinzione di veder lavorata prima l'istanza o di poter spiegare meglio gli errori della liquidazione.

In ogni caso i tempi dell'appuntamento non consentono sempre di completare la lavorazione, in quanto sono necessarie attività di controllo dei dati a sistema, spesso complesse, che non possono essere effettuate in tempo reale; in questo caso viene rilasciata una ricevuta di protocollo e l'istanza sarà lavorata nell'ordine di arrivo, in coda alle istanze inviate tramite CIVIS e PEC, arrivate prima.

Confido in un'ampia diffusione della presente informativa tra i vostri iscritti e associati, nella convinzione che, grazie al consueto e fattivo spirito di collaborazione, riusciremo a dare compiuta attuazione ad un modello di erogazione dei servizi più efficiente ed efficace.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE PROVINCIALE

Francesca Catola

Firmato digitalmente