

Agli ordini professionali  
Alle associazioni di categoria  
Ai Centri di Assistenza Fiscale

della Provincia di Arezzo

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

Gentilissimi,

come noto, 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). Questa situazione eccezionale causa un aggravio delle lavorazioni per la Direzione Provinciale di Arezzo, che sta rispondendo con risorse dedicate e un rinnovato impegno a mantenere un adeguato livello qualitativo dei servizi forniti con tempestività.

È prevedibile che questa particolare congiuntura duri ancora qualche settimana ed è pertanto necessario adottare tutte le soluzioni che consentano di superare l'attuale momento di criticità, anche grazie alla collaborazione tra l'Ufficio, i contribuenti, ed i professionisti.

Ciò premesso, si forniscono in questa sede alcune indicazioni operative utili a 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 infatti 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 CIVIS 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 sia 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 agli Uffici dell'Agenzia, tramite PEC, un riesame motivato allegando la ricevuta di diniego della lavorazione CIVIS o di parziale accoglimento, ed inserendo nell'oggetto della PEC "RILAVORAZIONE CIVIS PROT. XXX".

Più in generale, con riferimento alle istanze di autotutela e di sgravio inviate alla Direzione Provinciale di Arezzo al di fuori del canale CIVIS, che rimane, come detto, prioritario, si chiede di utilizzare esclusivamente il canale PEC ([dp.arezzo@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.arezzo@pce.agenziaentrate.it)), indicando sempre un recapito mail e/o telefonico per facilitare un eventuale contatto rapido. L'invio di una PEC alla casella di posta elettronica ordinaria degli Uffici potrebbe infatti non essere ricevuto oppure collocato automaticamente dal server in posta indesiderata con ciò causando ritardi nell'assegnazione. Allo stesso modo, l'utilizzo della posta elettronica ordinaria non produce gli effetti legali della PEC in termini di certezza della consegna.

È inoltre da evitare, in un'ottica di proficua collaborazione, l'invio della stessa istanza a più canali (ad esempio contestualmente tramite PEC e caselle di posta elettronica ordinaria), in quanto altrimenti verranno impiegate più risorse soltanto per svolgere attività di smistamento, rallentando in tal modo la lavorazione delle istanze.

Con riferimento infine alle richieste di appuntamento, si rappresenta come tale canale non consenta spesso di soddisfare adeguatamente le esigenze rappresentate dai contribuenti e dai professionisti tenuto conto che i tempi di lavorazione delle pratiche non sono prevedibili, in quanto dipendenti dalla complessità delle lavorazioni. Nei casi in cui la lavorazione non possa essere completata nei tempi previsti dall'appuntamento viene pertanto rilasciata dall'Ufficio una ricevuta di protocollo e l'istanza viene posta in lavorazione in base all'ordine di arrivo, in modo analogo a quanto avviene per le PEC. Si ricorda infatti che, nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità della pubblica amministrazione, l'Ufficio lavora le istanze ricevute in ordine cronologico di arrivo. A tal proposito, eventuali solleciti, effettuati anche "in presenza", tramite richiesta di appuntamento, hanno il solo effetto di rallentare l'ordinaria lavorazione delle istanze, distraendo risorse dalle lavorazioni.

Preme infine rammentare che, con riferimento alle scadenze per il pagamento delle comunicazioni relative ai controlli automatici *ex art. 36-bis* con sanzione ridotta ad un terzo, il termine di 30 giorni, in caso di avviso telematico recapitato direttamente all'intermediario, decorre dal sessantesimo giorno successivo alla trasmissione dell'avviso stesso.

Confidando 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, porgo

Cordiali saluti

*Firmato digitalmente*  
LA DIRETTRICE PROVINCIALE  
Marina Petri

*Un originale del documento è archiviato presso l'ente emittente*