

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

AGENZIA DELLE ENTRATE DIREZIONE  
REGIONALE DELLA LIGURIA

E

A.T.I. - ASSOCIAZIONE TRIBUTARISTI ITALIANI –  
COORDINAMENTO REGIONALE DELLA LIGURIA

LE PARTI

L'Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Regionale Dott.ssa Paola Alifuoco

E

L'A.T.I. - Associazione Tributaristi Italiani – Coordinamento Regionale della Liguria - (di seguito denominata "Associazione") nella persona della Dott.ssa Ludovica Pala, in qualità di Coordinatore Regionale della Liguria, su incarico del Presidente Nazionale Rag. Enrico Peruzzo

**PREMESSO CHE**

- In data 24 dicembre 2014 l’Agenzia delle Entrate e l’ A.T.I.- Associazione Tributaristi Italiani – hanno stipulato un Accordo quadro riguardante la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la facilitazione all’accesso di canali di comunicazione telematica;
- L’attuazione dei reciproci impegni di cui ai punti 1), 2) e 3) dell’Accordo quadro è demandata alla sottoscrizione di appositi Protocolli d’intesa tra le Direzioni regionali e le Associazioni territoriali della Regione;
- 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;
  - ❖ 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;
  - ❖ favorire lo sviluppo della tax compliance
- 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 tempestivi;
- 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 i propri servizi di assistenza e informazione tramite i canali di contatto telematico e telefonico.

- Il canale telematico consente di richiedere servizi ed effettuare adempimenti, tra i quali:
- ❖ Assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle (CIVIS);
  - ❖ Duplicato tessera sanitaria e codice fiscale;
  - ❖ Rilascio variazione e cessazione partita IVA;
  - ❖ Registrazione contratti di locazione ( Mod. RLI );
  - ❖ Accesso al cassetto fiscale dei propri clienti anche per il reperimento delle informazioni utili agli ulteriori adempimenti fiscali (es. versamenti eseguiti, dichiarazioni presentate, stato dei rimborsi);

A seguito dell'emergenza sanitaria per il "COVID 19" l'Agenzia dell'Entrate ha potenziato i propri canali telematici con l'obiettivo di fornire servizi essenziali e non attraverso modalità semplificate ([servizi agili](#)) come:

- ❖ la PEC
- ❖ la mail
- ❖ servizio di consegna documenti (Fisconline)

Nell'ambito dei servizi telematici il canale di assistenza denominato CIVIS attualmente permette la trattazione di:

- a) comunicazioni e avvisi inviati 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);
- b) cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972.
- c) avvisi e cartelle sui contratti di locazione (imposta di registro)

## ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

- 1) L'Associazione promuove presso tutti gli iscritti l'utilizzo del canale telematico. A tal fine assume iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, anche con il patrocinio dell'Agenzia delle Entrate e sensibilizza i propri iscritti a:
  - utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
  - utilizzare prioritariamente il canale CIVIS;
  - utilizzare i canali di PEC e E-mail
- 2) L'Associazione cura l'aggiornamento costante dell'elenco dei codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel delle proprie articolazioni territoriali, con la esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata.
- 3) L'Agenzia delle Entrate
  - a) fornisce assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:
    1. il numero 800.90.96.96, per chiarimenti riguardo Fisconline, solo da rete fissa, dalle ore 9 alle 17 dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle 9 alle 13 (con esclusione delle festività nazionali);
    2. il numero 800.863.113, per chiarimenti riguardo Entratel, sia da rete fissa che mobile, attivo dalle ore 8 alle 18 dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle 8 alle 14 (con esclusione delle festività nazionali).
  - b) fornisce risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972, richiesto tramite CIVIS e PEC, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi
- 4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale della Liguria e l'Associazione si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure;

- 5) la Direzione Regionale della Liguria istituisce un “Tavolo Tecnico Regionale” per lo scambio strutturato di informazioni, costituito dai rappresentanti della Direzione Regionale e dell’Associazione di categoria firmatari del presente accordo, al fine di:
- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l’osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
  - b) monitorare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli iscritti al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;
  - c) valutare le eventuali problematiche nell’erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
  - d) monitorare i contenuti delle risposte e delle soluzioni fornite nell’ambito delle attività oggetto del presente accordo, al fine di garantire l’uniformità dei servizi erogati, individuando i casi di best practice;
  - e) proporre interventi correttivi e/o di miglioramento.

Ai fini di una regolamentazione unitaria, le questioni più rilevanti evidenziate nell’ambito delle predette attività sono comunicate all’Osservatorio centrale istituito ai sensi del punto 5) dell’Accordo quadro nazionale stipulato in data 30 gennaio 2013.

- 5) Il presente Protocollo d’intesa sostituisce ogni precedente accordo tra Direzione Regionale della Liguria e l’Associazione per i contenuti connessi all’erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Genova, 18.05.2021

Per l’Agenzia delle Entrate  
Direzione Regionale della Liguria  
f.to Il Direttore Regionale  
Paola Alifuoco

Per l’A.T.I.  
Associazione Tributaristi Italiani  
f.to Il Coordinatore Regionale della Liguria  
Pala Ludovica

*originale del documento è archiviato presso l’Ufficio emittente*