
CIVIS

Il canale di assistenza telematica

Roma, 18 dicembre 2014



CIVIS

Il canale CIVIS può essere utilizzato sia dai contribuenti che dagli intermediari e consente di:

- richiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e gli avvisi telematici e sulle cartelle di pagamento emessi a seguito di controllo automatizzato delle dichiarazioni;
- inviare la documentazione richiesta ai fini del controllo formale (ex art. 36 ter DPR 600/72);
- accedere al servizio CUP Convenzioni.



Strategia e obiettivi

Consentire ai singoli contribuenti e agli intermediari di effettuare il maggior numero di adempimenti utilizzando i servizi telematici Fisconline/Entratel, riducendo la necessità di recarsi negli Uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate.

La strategia di sviluppo dei servizi Telematici e di Civis punta a:

- ampliare la gamma dei servizi disponibili;
- migliorare la qualità del feedback per singolo servizio;
- mettere a disposizione degli utenti il maggior numero di informazioni, dati e comunicazioni



utilizzando diversi strumenti di comunicazione (sms, mail, app)



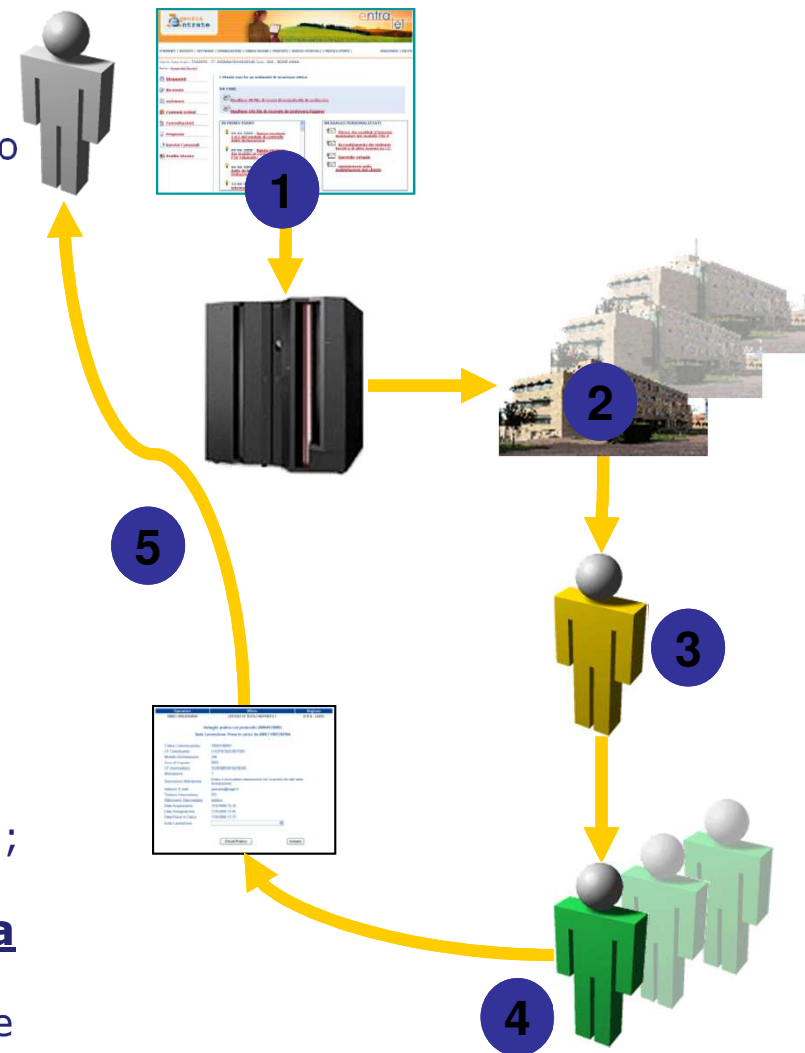
Vantaggi

- Adottare strumenti alternativi per la gestione dell'assistenza sulle comunicazioni/avvisi telematici e sulle cartelle di pagamento
- Riservare l'accesso agli Uffici territoriali per la trattazione dei soli casi «complessi»
- Ottimizzare i tempi di erogazione del servizio tramite una lavorazione in *back office* che consente di massimizzare la capacità operativa del personale



Comunicazioni/avvisi telematici: il flusso del servizio

- 1. Richiesta di erogazione del servizio**
il contribuente/professionista compila un modulo su Fisconline o Entratel;
- 2. Ricezione della richiesta**
il sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile;
- 3. Smistamento della richiesta**
il gestore dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS e assegna la richiesta ad un operatore dell'ufficio stesso;
- 4. Presenza in carico della richiesta**
l'**operatore** dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS prende in carico la richiesta e effettua la lavorazione utilizzando le specifiche applicazioni;
- 5. Lavorazione e Chiusura della richiesta**
l'operatore dell'ufficio lavora e conclude la pratica. L'esito della lavorazione è a disposizione degli utenti su Fisconline o Entratel.



Comunicazioni/avvisi: come si invia la richiesta

The screenshot shows the Entratel website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'agenzia entrate' and 'entratel'. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Val' button. A horizontal menu contains several options: 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. Below the menu, there is a user authentication bar showing 'Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 -'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Servizi Entratel' and contains a list of services: 'Servizi per', 'Ricevute', 'Software', 'Comunicazioni', 'CIVIS' (selected), 'Assistenza e comunicazioni di irregolarità', 'Assistenza per cartelle di pagamento', 'Stato di lavorazione delle richieste', 'Consultazione degli esiti delle richieste', 'Presentazione documenti per controllo formale', 'CUP Convenzioni - Prenotazione Appuntamenti', 'PEC', and 'Consultazioni'. A red arrow points from the text 'clicca su' to the 'CIVIS' service. The right column is titled 'Ti trovi in: La mia scrivania - CIVIS' and contains a red heading: 'Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72'. Below the heading, there is a form with the following fields: 'Codice Comunicazione di irregolarità', 'Comunicazione irregolarità n.: [redacted]', and 'C.F. del contribuente: [redacted]'. Below the form, there is a blue 'Invia' button. At the bottom of the right column, there is a paragraph of text: 'L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la veridicità dei dati comunicati tramite il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presente richiesta di assistenza.'

dopo aver
selezionato
la sezione
CIVIS
clicca su



Cartelle di pagamento: come si invia la richiesta

The screenshot shows the Entratel website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'agenzia entrate' and 'entratel'. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Contatta l'Agenzia' button. The main navigation menu includes 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. The user is logged in, with the text 'Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 - Utente [redacted]' displayed. The 'Servizi Entratel' sidebar is visible, with 'CIVIS' selected. The main content area shows the path 'Ti trovi in: La mia scrivania - CIVIS' and the title 'Richiesta di assistenza per cartelle esattoriali a seguito di comunicazioni di irregolarità (artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72)'. The form includes fields for 'Anno d'imposta:' (set to 2005) and 'C.F. del contribuente:' (redacted). Below the form, there is a disclaimer: 'L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la veridicità dei dati comunicati tramite il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presente richiesta di assistenza.' At the bottom of the form, there are two buttons: 'Invia' and 'Ripulisci'.

dopo aver
selezionato
la sezione
CIVIS
clicca su



Cartelle di pagamento: come si invia la richiesta

Occorre prestare attenzione alla selezione dell'identificativo della partita di ruolo, la schermata infatti riporta tutte le partite presenti per l'anno scelto. L'Ufficio lavorerà solo la richiesta relativa alla partita selezionata.

Utente Autenticato: ██████████ CF: ██████████ Sede: 000 - Utente ██████████

Ti trovi in: [La mia scrivania](#) - CIVIS

Richiesta di assistenza per cartelle esattoriali a seguito di comunicazioni di irregolarità (art. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72)

	Identificativo iscrizione a ruolo	Sgravio
<input type="radio"/>	██████████	
<input type="radio"/>	██████████	
<input type="radio"/>	██████████	
<input type="radio"/>	██████████	
<input type="radio"/>	██████████	
<input type="radio"/>	██████████	
<input type="radio"/>	██████████	SGRAVIO IN LAVORAZIONE

▸ C.F. del contribuente: ██████████

▸ Anno di imposta: 2006

▸ Motivazione:

▸ Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

[Aiuto - pdf](#)



Comunicazioni/avvisi e cartelle: Interrogazione dello stato di lavorazione delle richieste

The screenshot shows the Agenzia Entrate website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a menu with options: L'Agenzia, Il tuo profilo fiscale, Cosa devi fare, Strumenti, Documentazione, and Servizi online. The user is logged in as 'Utente Autenticato' with a CF number and a Sede: 000 - Utente ST WX61. The main content area is titled 'Servizi Entratel' and includes a list of services: Servizi per, Ricevute, Software, and Comunicazioni. The 'CIVIS' section is highlighted, and a list of services is shown: Assistenza e comunicazioni di irregolarità, Assistenza per cartelle di pagamento, Stato di lavorazione delle richieste, Consultazione degli esiti delle richieste, Presentazione documenti per controllo formale, and Richiesta Certificati Online. A red arrow points to the 'Stato di lavorazione delle richieste' link. To the right, there is a 'Ricerca Pratica' search form with a 'Protocollo:' field containing '2011091111110' and 'Cerca' and 'Ripulisci' buttons. The text 'Interrogazione dello stato della richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento' is displayed in red above the search form.

dopo aver
selezionato
il *link*,
inserire
il n° di
protocollo
della
richiesta



Comunicazioni /avvisi e cartelle: consultazione degli esiti delle richieste

The screenshot shows the Agenzia Entrate website interface. The 'Servizi Entratel' menu on the left has 'Comunicazioni' selected, and 'CVIS' is checked. A red arrow points to the 'Consultazione degli esiti delle richieste' option. The main content area displays a table titled 'Comunicazione irregolarità/Cartella esattoriale' with the following data:

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non aggiornata è consentita
201312200001	[REDACTED]	611771	770 Semplificato - 2010	SEMPER	[PDF icon]	[PDF icon]
2010000000001	[REDACTED]	T111122223333444455/D	2006	SEMPER	[PDF icon]	[PDF icon]
2011091111111	[REDACTED]	111270	SEP - 2010	SEMPER	[PDF icon]	[PDF icon]
1122000009	[REDACTED]	311770	770 Semplificato - 2010	SEMPER	[PDF icon]	[PDF icon]
1122000001	[REDACTED]	€			[PDF icon]	[PDF icon]

la selezione consente di visualizzare tutte le richieste

comunicazione aggiornata - PDF



Nuova funzionalità – PDF della comunicazione aggiornata

The screenshot shows the website interface with a navigation bar at the top containing: L'Agenzia, Il tuo profilo fiscale, Cosa devi fare, Strumenti, and Documentazione. On the left, a sidebar titled 'Servizi online' lists: Servizi catastali e ipotecari, Servizi fiscali (checked), Servizi per Enti - "Cooperazione informatica", IVA mini One Stop Shop (Moss), V@t on services, and Sistema di Interscambio flussi Dati (SID). The main content area shows the breadcrumb: Ti trovi in: Home - Servizi online - Servizi fiscali - Servizi fiscali con registrazione - Civis. Below this is the 'Civis' header and a paragraph: 'Il canale telematico "Civis" offre due tipologie di servizi.' Two bullet points follow: 1. 'Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento (artt. 36 bis del Dpr n. 600/73 e 54 bis del Dpr n. 633/72): i contribuenti che ricevono una comunicazione di irregolarità o gli intermediari cui è inviato un avviso telematico a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni possono utilizzare il canale "Civis" per richiedere chiarimenti sulle irregolarità rilevate dall'Agenzia delle Entrate e quindi sanare le eventuali anomalie oppure segnalare all'Agenzia delle Entrate le ragioni per cui si ritiene non dovuto il pagamento. Contribuenti ed intermediari possono richiedere assistenza anche sulle cartelle esattoriali emesse a seguito delle comunicazioni di irregolarità e degli avvisi telematici. Una volta inoltrata la domanda di assistenza i contribuenti possono interrogare il sistema in qualsiasi momento per conoscere l'iter della propria richiesta.' This paragraph is highlighted with a yellow box. 2. 'Presentazione documenti per controllo formale (art. 36 ter del Dpr n. 600/73): i contribuenti che ricevono una comunicazione a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi possono utilizzare il canale "Civis" per inviare la documentazione richiesta nella comunicazione. L'utente deve compilare un modulo con i dati identificativi della comunicazione e allegare uno o più file, contenenti la documentazione richiesta, in formato "pdf/a" o "tif/tiff". Ciascun file deve avere una dimensione massima di 5MB.' At the bottom of the main content area is a blue button with a document icon and the text 'Accedi al servizio'.

La nuova funzionalità risponde all'esigenza di **migliorare** la qualità della comunicazione di «ritorno» agli utenti e **semplificare** gli adempimenti conseguenti alla richiesta di assistenza



Nuova funzionalità – modello F24 precompilato

AGENZIA DELLE ENTRATE
MODELLO DI PAGAMENTO UNIFICATO

DELEGA IRREVOCABILE A:
AGENZIA PRCV.
PER L'ACCESSIONE ALLA TESORERIA COMPETENTE

CONTRIBUENTE
Codice fiscale: [redacted]
Dati anagrafici: [redacted]
Dati riservati all'ufficio: [redacted] 6,586

MOTIVO DEL PAGAMENTO
codice tributo: 0001, anno di riferimento: 2012, importo a debito: 6,586, codice citta: [redacted]

ESTREMI DE. VERSAMENTO
DATA: [redacted]
CODICE BANCA/POSTE/CONCESSIONARIO: [redacted]
AGENZIA: [redacted], CAB/PORTELLO: [redacted]
LUDATA BARRI: [redacted]

FIRMA
Autentico e validato su [redacted] [redacted] [redacted]
Firma: [redacted]

IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE RISERVA ALL'UFFICIO

<000000179461152901> LUUUUU65+86

Il contribuente dispone di tutte le informazioni e gli strumenti per procedere al pagamento senza adempimenti ulteriori e senza attendere l'invio della comunicazione cartacea da parte dell'Ufficio che ha effettuato la lavorazione



Comunicazioni /avvisi e cartelle: Consultazione degli esiti delle richieste

genzia entrate

Cerca: Vai

Contatta l'Agenzia

L'Agenzia Il tuo profilo fiscale Cosa devi fare Strumenti Documentazione Servizi online

Verifica Autenticità: Utente S

Ti trovi in: [La mia scrivania](#) - CIVIS

Servizi Entratel

- Servizi per
- Ricevute
- Software
- Comunicazioni
- CIVIS**
 - Assistenza e comunicazioni di irregolarità
 - Assistenza per cartelle di pagamento
 - Stato di lavorazione delle richieste
 - Consultazione degli esiti delle richieste
 - Presentazione documenti per controllo formale
 - Richiesta Certificati Online
 - CUP Convenzionali - Prenotazione Appuntamenti

Comunicazione irregolarità/Cartella esattoriale

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna
201312200001	██████████	611771	770 Semplificato - 2010	SERVIZIO DI ASSISTENZA - SERVIZIO DI ASSISTENZA - SERVIZIO DI ASSISTENZA		
2010000000001	██████████	T11112223333444455/D	2006	MODELLO SERVIZIO DI ASSISTENZA		
2011091111111	██████████	111270	SEP - 2010	SERVIZIO DI ASSISTENZA - SERVIZIO DI ASSISTENZA - SERVIZIO DI ASSISTENZA		
2011122000009	██████████	311770	770 Semplificato - 2010	SERVIZIO DI ASSISTENZA		
2013122000001	██████████	62622111101	SRAP - 2010	SERVIZIO DI ASSISTENZA		

L'utente può visualizzare, salvare in formato pdf e stampare il RIEPILOGO degli esiti della richiesta



Comunicazioni /avvisi e cartelle: Consultazione degli esiti delle richieste

Utenza Autenticata: [redacted] - Utente S [redacted]

Ti trovi in: LA mia scrivania - CIVIS

Consultazione degli esiti automatici delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento

Comunicazione irregolarità/Cartella esattoriale

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	RISERLOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non è attivata e consegna
201312200001	[redacted]	611771	770 Semplificato - 2010	SEMPREGGIO CON IRREGOLARITÀ SEMPREGGIO CON IRREGOLARITÀ SEMPREGGIO	[PDF icon]	[PDF icon]
2010000000001	[redacted]	T11112223333444455/D	2006	INFORMAZIONE ESITIVA DI SERVIZIO SEMPREGGIO	[PDF icon]	[PDF icon]
20110911111111	[redacted]	111270	SEP - 2010	SEMPREGGIO ESITIVA DI RISERLOGO ALFAB	[PDF icon]	[PDF icon]
2011122000009	[redacted]	311770	770 Semplificato - 2010	SEMPREGGIO RISERLOGO	[PDF icon]	[PDF icon]

Nella colonna COMUNICAZIONE AGGIORNATA, i file con la comunicazione in formato pdf elaborata a seguito della lavorazione della pratica CIVIS



PDF comunicazione aggiornata

Casi particolari

Perché in alcuni casi non è possibile visualizzare la comunicazione?



Caso 1

La dichiarazione o la posizione relativa alla tassazione separata è interessata dalla procedura di estrazione dei ruoli/rimborsi.

The screenshot shows the Agenzia Entrate website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'agenzia entrate' and a search bar. Below the navigation bar, there are several tabs: 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. The main content area is partially obscured by an Adobe Reader 7.0 window. The Adobe Reader window displays a PDF document titled '[StampaComunicazione[2].pdf]'. The main text in the PDF reads: 'COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE: VERIFICA RUOLI IN CORSO'. To the right of the Adobe Reader window, there is a table with two columns: 'RIEPILOGO ESITI RICHIESTA' and 'COMUNICAZIONE AGGIORNATA'. The table contains several rows, each with a small Adobe Reader icon in the first column and a larger Adobe Reader icon in the second column. The text 'La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna.' is visible below the second column header.

RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna.



Caso 1: cosa fare?

Non è più possibile, per il contribuente, regolarizzare la posizione beneficiando delle sanzioni in misura ridotta.

Se il pagamento della comunicazione è avvenuto in maniera congrua e tempestiva il contribuente non riceverà alcuna cartella di pagamento.

L'utente, se ritiene che non siano stati considerati taluni elementi o informazioni, può verificare la presenza di una partita di ruolo, accedendo alla sezione *Assistenza per cartelle di pagamento* e, se presente, può inviare una nuova istanza CIVIS.



Caso 2

La dichiarazione o la posizione relativa alla tassazione separata è stata interessata da interventi correttivi successivi alla chiusura della pratica CIVIS.

The screenshot shows a web browser window displaying a PDF document in Adobe Reader. The PDF content is a message stating that the communication is not visible due to subsequent corrections. The browser background shows the 'agenzia entrate' website with a table of documents.

RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna

Caso 2: cosa fare?

La posizione su cui è stata richiesta assistenza via CIVIS è stata oggetto di un ulteriore intervento:



in autotutela, in assenza di un'istanza di parte



è possibile rivolgersi a

- qualsiasi ufficio territoriale;
- *call center* 848.800.444.



su richiesta della parte, in proprio o avvalendosi di un delegato, presentata attraverso un canale diverso da CIVIS



è necessario rivolgersi all'Ufficio al quale è stata presentata la richiesta.



Caso 3

La dichiarazione è stata interessata da lavorazioni che ne hanno comportato l'annullamento.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'agenzia entrate' website. In the foreground, an Adobe Reader window is open, showing a PDF document titled '[StampaComunicazione[1].pdf]'. The document content is a message: 'COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE: DICHIARAZIONE ANNULLATA DALL'UFFICIO IL 17-12-2013'. The browser background shows a table with two columns: 'RIEPILOGO ESITI RICHIESTA' and 'COMUNICAZIONE AGGIORNATA'. The table contains several rows, each with a small PDF icon in the first column and a larger PDF icon in the second column. The text 'Comunicazioni di irregolarità e' is visible to the right of the table.

RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna



Caso 3: cosa fare?

In presenza di più dichiarazioni presentate dallo stesso contribuente in relazione allo stesso periodo d'imposta e al medesimo modello dichiarativo, la volontà espressa con l'ultima dichiarazione prevale (di regola) su quella risultante dalle precedenti dichiarazioni.

L'annullamento in autotutela risponde all'esigenza di rendere univoca la posizione del contribuente, evitando duplicazioni.

In questi casi è possibile rivolgersi a:

- qualsiasi ufficio territoriale,
- al call center 848.800.444.



Caso 4

La lavorazione della pratica CIVIS si è conclusa con la conferma delle irregolarità ovvero la richiesta di assistenza non era trattabile tramite il canale telematico.

The screenshot displays the Entratel website interface. At the top, the 'agenzia entrate' logo is visible on the left, and navigation links for 'Home', 'Mappa del sito', 'RSS', and 'English' are on the right. A search bar and a 'Contatta l'Agenzia' button are also present. Below the header, a navigation menu includes 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. A user authentication bar shows 'Utente Autenticato: WX61J7JT CF: WWWXX01A06H501E Sede: 000 - Utente ST WX61'. The main content area is titled 'Servizi Entratel' and shows a list of services under the 'CIVIS' section, including 'Assistenza e comunicazione irregolarità', 'Assistenza per cartelle di pagamento', 'Stato di lavorazione delle richieste', 'Consultazione degli esiti richieste', 'Presentazione documenti controllo formale', and 'Richiesta Certificati Online'. A PDF document is open in Adobe Reader, displaying the text: 'COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE: SI CONFERMANO LE IRREGOLARITA' GIA' COMUNICATE'. The Adobe Reader window title is 'Adobe Reader - [StampaComunicazione[2].pdf]'. The sidebar on the right shows a list of documents, with the top one titled 'COMUNICAZIONE ORNATA'.



Caso 4: cosa fare?

Rimangono pienamente validi gli esiti già comunicati.

Non è prevista l'elaborazione di una nuova comunicazione, né la rimessione dei termini. Il PDF non viene quindi visualizzato.

Quali sono le possibili motivazioni?

- a. Insufficienza di elementi a chiarimento
- b. Documentazione insufficiente, l'utente deve recarsi in ufficio
- c. Controllo non riconducibile agli articoli 36bis/54bis
- d. Altro



a. Insufficienza di elementi a chiarimento

L'utente è stato contattato per fornire chiarimenti rispetto alle informazioni presenti nella richiesta CIVIS.

L'Ufficio non ha elementi sufficienti per completare la lavorazione per via telematica perché l'utente non trasmette quanto richiesto o non fornisce i chiarimenti necessari.

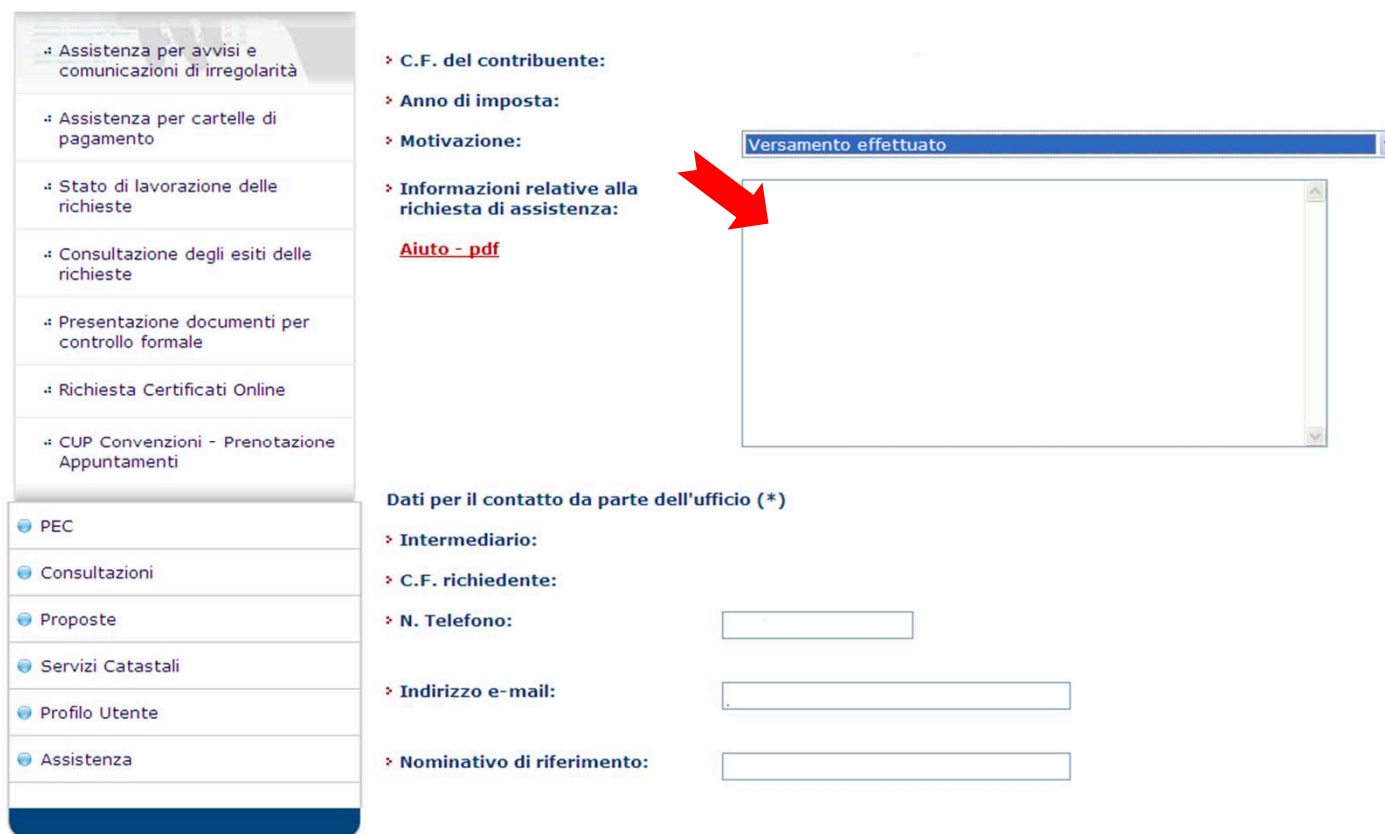
Cosa fare per ridurre al minimo questi casi?

1. Utilizzare al meglio il campo a testo libero «informazioni relative alla richiesta di assistenza»;
2. Rispondere tempestivamente alle eventuali richieste degli operatori che hanno in lavorazione la pratica.



Infatti, è importante sapere che

il campo «informazioni relative alla richiesta di assistenza» consente all'utente di comunicare il maggior numero di elementi utili ai fini di una lavorazione completa e tempestiva



Assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità

Assistenza per cartelle di pagamento

Stato di lavorazione delle richieste

Consultazione degli esiti delle richieste

Presentazione documenti per controllo formale

Richiesta Certificati Online

CUP Convenzioni - Prenotazione Appuntamenti

PEC

Consultazioni

Proposte

Servizi Catastali

Profilo Utente

Assistenza

› C.F. del contribuente:

› Anno di imposta:

› Motivazione: **Versamento effettuato**

› Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

[Aiuto - pdf](#)

Dati per il contatto da parte dell'ufficio (*)

› Intermediario:

› C.F. richiedente:

› N. Telefono:

› Indirizzo e-mail:

› Nominativo di riferimento:

(*) al fine di poterla contattare per chiarimenti è obbligatorio inserire l'indirizzo e-mail e, comunque, un nominativo di riferimento.



... è anche utile sapere che

il canale della posta elettronica è normalmente utilizzato dall'Ufficio per richiedere ulteriori informazioni e/o chiarimenti non contenuti nel modulo CIVIS e, in ipotesi residuali, di richiedere dei documenti integrativi.

La collaborazione operatore-utente è fondamentale anche per evitare ricicli di lavorazione.

La tempestività nel rispondere a eventuali richieste degli operatori è fondamentale per il buon esito della lavorazione.

In caso contrario, la pratica CIVIS dovrà essere chiusa e sarà necessario richiede nuovamente assistenza, ma con un canale diverso da quello telematico.



b. Documentazione insufficiente, l'utente deve recarsi in ufficio (casi «complessi»)

L'utente è stato contattato per fornire chiarimenti rispetto alla informazioni presenti nella richiesta CIVIS.

L'utente ha comunicato o trasmesso quanto richiesto, ma l'Ufficio ritiene che per chiudere la lavorazione della comunicazione/avviso sia necessario incontrare l'utente per un ulteriore approfondimento o per visionare la documentazione in originale.

Questi casi non sono «definibili a priori» e richiedono, per la chiusura, un ulteriore contatto tramite accesso preferenziale CUP-Convenzioni, servizio dedicato ai firmatari.



c. Controllo non riconducibile al 36 bis/54 bis

Il controllo automatizzato delle dichiarazioni, previsto dagli artt. 36 bis D.P.R. 600/1973 e 54 bis D.P.R. 633/1972, è finalizzato a verificare la congruità e la tempestività dei versamenti, il corretto riporto ed utilizzo delle eccedenze provenienti da anni d'imposta precedenti e, più in generale, la coerenza interna della dichiarazione e della dichiarazione con i dati disponibili in Anagrafe Tributaria.

Questa motivazione è associata al caso in cui non sia possibile modificare i dati dichiarati.



d. Altro

Ulteriore elemento di novità è costituito da uno specifico campo che consente di conoscere sinteticamente le ragioni per cui non sono state accolti i chiarimenti e le osservazioni proposti.

E' riportato all'interno del corpo del riepilogo, presente sia per le comunicazioni che per le cartelle.

Tale novità va nella direzione di accrescere la trasparenza e la flessibilità del canale telematico rendendo palesi le argomentazioni alla base della conferma degli esiti.



Qualità delle informazioni di ritorno del riepilogo - Altro

Il protocollo relativo alla richiesta di assistenza da Lei inserita è il seguente:

██████████

Di seguito un riepilogo dei dati relativi alla richiesta di assistenza da Lei inserita:

Comunicazione irregolarità n.: 111270

C.F. del contribuente: ██████████

Dichiarazione - Anno d'imposta: Tassazione Separata - 2010

Chiusura: Lavorazione conclusa dall'ufficio in data 08/11/2013

Esito della richiesta: **COMUNICAZIONE REGOLARIZZATA PARZIALMENTE - ALTRO**

Il protocollo relativo alla richiesta di assistenza da Lei inserita è il seguente:

2014101699999

Di seguito un riepilogo dei dati relativi alla richiesta di assistenza da Lei inserita:

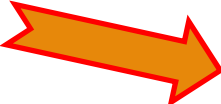
Comunicazione irregolarità n.: 611771

C.F. del contribuente: ██████████

Dichiarazione - Anno d'imposta: 770 Semplificato - 2010

Chiusura: Lavorazione conclusa dall'ufficio in data 23/10/2014

Esito della richiesta: COMUNICAZIONE CON IRREGOLARITA' CONFERMATE - ALTRO



RAVVEDIMENTO NON PERFEZIONATO: NON E' STATO EFFETTUATO IL VERSAMENTO DELLE SANZIONI E DEGLI INTERESSI.



Estensione della tipologia di pratiche trattabili tramite CIVIS nel 2014

Da quest'anno sono lavorabili tramite CIVIS anche le:

- comunicazioni degli esiti derivanti dalla liquidazione automatizzata dei redditi soggetti a tassazione separata;
- comunicazioni relative alla liquidazione delle imposte pluriennali (quadri RM e RT);
- cartelle di pagamento emesse a seguito di comunicazioni derivanti dalla liquidazione dei redditi soggetti a tassazione separata.



Tassazione separata comunicazioni e cartelle

Gli esiti e le motivazioni utilizzate per la conclusione dell'iter di lavorazione sono stati strutturati in modo da renderli più specifici e maggiormente intellegibili da parte dell'utente.

ESITO DELLA RICHIESTA

- comunicazione senza esiti di pagamento
- comunicazione con esiti di pagamento
- comunicazione con esiti di pagamento confermati
- istanza non trattabile

MOTIVAZIONI

- variato periodo di commisurazione
- variato imponibile erogato
- variato reddito di riferimento
- variate ritenute operate
- altro

