

Prot. n. 2012/48637

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**L'AGENZIA DELLE ENTRATE
DIREZIONE PROVINCIALE DI BOLZANO**

E

**L'ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI
CONTABILI DELLA PROVINCIA DI BOLZANO**

VISTO

l' art. 1 del Regolamento di Amministrazione dell' Agenzia delle Entrate che tra i principi che guidano l' organizzazione e il funzionamento dell' Agenzia delle Entrate individua espressamente i seguenti:

- 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;

CONSIDERATO

che è comune interesse delle parti favorire l' instaurazione di rapporti sempre più collaborativi e l' individuazione di canali in grado di garantire servizi efficaci, facilmente fruibili;

che la collaborazione contribuisce alla realizzazione di un fattivo contemperamento degli interessi tra le parti e risponde alle esigenze di innalzamento del livello di qualità dei servizi fiscali;

che l' Agenzia delle Entrate mette a disposizione oltre ai consueti canali di contatto per richiedere assistenza e informazione (contact center, web mail, uffici, sito) anche un canale telematico dedicato agli intermediari abilitati ad Entratel, denominato "**CIVIS**", con l' obiettivo di consentire la trattazione via web delle **comunicazioni di irregolarità e delle cartelle di pagamento**, inviate ai contribuenti e da questi affidate alla gestione dell' intermediario, nonché degli **avvisi telematici**, relativi al modello Unico Persone fisiche e al modello 770, derivanti dal controllo ex art. 36-bis del DPR n. 600/1973 e art. 54-bis del DPR n. 633/1972

RITENUTO

che CIVIS consente:

- all' utente di richiedere assistenza senza recarsi presso uno sportello degli Uffici dell' Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi costi di spostamento;
- all' Agenzia, di garantire flessibilità nella relazione con l' utenza nonché modularità, in termini di numero ed ubicazione delle postazioni di lavoro e di servizi erogabili.

RILEVATO

- che CIVIS prevede un' attività relativa al servizio di **assistenza su comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento ed avvisi telematici**, utilizzando un canale telematico dedicato, con benefici ottenibili in termini di:

- ✓ abbattimento dei tempi di attesa allo sportello presso gli uffici locali;
 - ✓ riduzione dei tempi di erogazione dei servizi;
 - ✓ ottimizzazione delle lavorazioni in Back Office;
 - ✓ adozione di strumenti alternativi per la fruizione del servizio;
- che CIVIS prevede una netta separazione tra il livello di ricezione della domanda di servizi e quello di erogazione degli stessi, in modo da assegnare in modo equo, dinamico e bilanciato i carichi di lavoro sui diversi centri di erogazione dei servizi;
 - che il processo prevede che le pratiche inviate attraverso il nuovo canale siano distribuite agli uffici remoti non saturi, per la lavorazione in back office;
- tutto ciò premesso:

SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

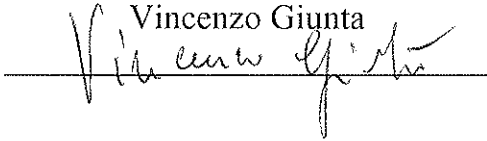
1. La **DIREZIONE PROVINCIALE** e l'**ORDINE** si impegnano a dare la massima divulgazione del presente accordo tra gli iscritti ai Collegi e le strutture dell'Agenzia operanti nel territorio provinciale.
2. Per la richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, gli avvisi di irregolarità e le cartelle di pagamento, l'**ORDINE** si impegna a sensibilizzare i propri iscritti ad utilizzare CIVIS in modo prioritario;
3. La **DIREZIONE PROVINCIALE** si impegna ad attivare, presso le proprie strutture, postazioni di lavoro riservate a CIVIS e ad individuare il personale che dovrà essere adibito a tale lavorazioni.
4. La **DIREZIONE PROVINCIALE** e l'**ORDINE** realizzano un "osservatorio" delle attività intraprese sulla base del presente atto, impegnandosi a verificare periodicamente l'utilizzo e l'efficacia di CIVIS.
5. La **DIREZIONE PROVINCIALE** e l'**ORDINE** prendono atto che, in applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente e nei limiti dei rispettivi ruoli istituzionali, il rapporto attivato con il presente protocollo di intesa va inserito in una prospettiva di ampia collaborazione professionale, per il mantenimento di un dialogo costante teso alla disamina di ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e alla ricerca delle relative soluzioni;
6. Il presente protocollo d'intesa decorre dalla data della sua sottoscrizione ed ha durata triennale. Sarà rinnovato tacitamente in caso di mancata disdetta o in assenza di diverse intese intervenute tra le parti;
7. L'utilizzo di CIVIS si intende fino d'ora adeguato ad innovazioni procedurali introdotte dall'Agenzia a seguito di modifiche ed implementazioni tecnologiche, per apportare soluzioni organizzative migliorative nel servizio all'utenza

Letto, approvato e sottoscritto.

Bolzano, 24 luglio 2012

Per l'Agenzia delle Entrate
Direzione Provinciale di Bolzano

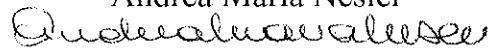
Il Direttore Provinciale
Vincenzo Giunta



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vincenzo Giunta', written over a horizontal line.

Per l'Ordine dei Dottori commercialisti e
degli esperti contabili della Provincia di
Bolzano

Il Presidente dell'Ordine
Andrea Maria Nesler



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Maria Nesler', written over a horizontal line.