



## PROTOCOLLO ESECUTIVO PER L'ISTITUZIONE DI UN TAVOLO CONGIUNTO

### TRA

L'Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Bolzano, nella persona del Direttore Provinciale Hildegard Olga Ungerer

### E

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bolzano, nella persona del Presidente Claudio Zago

### PREMESSO CHE

- l'articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate individua espressamente quali principi che guidano l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia la semplificazione dei rapporti con i contribuenti mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali e la 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;
- in data 2 maggio 2017, considerato che la tax compliance rappresenta la mission principale dell'Agenzia delle entrate e che le Parti hanno già avviato iniziative volte a facilitare gli accessi ai servizi di assistenza e di informazione, l'Agenzia delle entrate e il Consiglio nazionale dei dottori Commercialisti e degli Esperti contabili hanno stipulato un Protocollo d'intesa riguardante la realizzazione di concrete forme di cooperazione e di scambio di notizie e informazioni, basate sulla reciproca lealtà e sul rispetto delle funzioni e dei rispettivi ruoli svolti;
- in tale contesto è stata riscontrata l'assenza di un'adeguata piattaforma comune per lo scambio strutturato di notizie e informazioni anche concernenti la correttezza dei rapporti tra operatori professionali e dipendenti dell'Agenzia, che contribuisca ulteriormente ad ottimizzare e migliorare l'attività delle rispettive organizzazioni;
- le parti intendono pertanto dare attuazione al Protocollo d'intesa, nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, mediante un'adeguata piattaforma comune;
- l'attuazione dei reciproci impegni assunti nel Protocollo d'intesa prevede la costituzione di Tavoli congiunti appositamente costituiti tra le Direzioni regionali, le Direzioni provinciali di Trento e Bolzano dell'Agenzia delle entrate e gli Ordini dei dottori commercialisti e degli esperti contabili;

## LE PARTI CONVENGONO

- ❖ l'istituzione presso la Direzione Provinciale di Bolzano di un "Tavolo congiunto" per la realizzazione dei seguenti obiettivi:
  - ✓ individuare modalità, procedure o prassi operative e nuove soluzioni organizzative e gestionali collaborative in grado di semplificare e sviluppare ulteriormente il rapporto di collaborazione con i contribuenti e con chi li rappresenta;
  - ✓ facilitare l'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;
  - ✓ segnalare la presenza di anomalie e criticità organizzative o procedurali che, nel complesso possano compromettere e pregiudicare l'efficienza, e l'efficacia dell'azione amministrativa svolta dall'Agenzia delle entrate, nonché di comportamenti posti in essere da professionisti o dipendenti dell'Agenzia non in linea con le rispettive regole di condotta professionale;
  - ✓ individuare le fattispecie che possono creare difficoltà interpretative anche a causa di carenza di prassi amministrativa, al fine di assicurare semplificazione e uniformità di comportamento nell'applicazione delle norme tributarie, di fornire l'inquadramento giuridico-tributario e di contribuire a prevenire e a rimuovere eventuali situazioni di criticità operativa e funzionale;
- ❖ l'approvazione dell'allegato Regolamento operativo del Tavolo congiunto provinciale integrandone la composizione su due livelli:
  - ✓ Istituzionale, con riunione, a livello provinciale, tra il Presidente dell'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili e il Direttore Provinciale;
  - ✓ Operativo, composto da due coordinatori designati, rispettivamente, dal Direttore e dal Presidente dell'Ordine. Ciascun coordinatore può designare fino ad un massimo di tre esperti nelle materie che di volta in volta formano oggetto di confronto, anche con presenza continuativa e di una segreteria di supporto in ciascuna sede delle riunioni;

## LE PARTI ASSUMONO I SEGUENTI IMPEGNI

- ✓ ciascuna delle due Parti, nell'esercizio delle proprie funzioni e nell'interazione con l'altro, si impegna a utilizzare le informazioni raccolte all'interno delle rispettive organizzazioni in relazione ad aree di reciproco miglioramento e/o di criticità portandole a conoscenza dell'altra parte attraverso i canali sotto individuati;
- ✓ sono considerati utili le informazioni riconducibili a disfunzioni organizzative/operative idonee a pregiudicare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi ai contribuenti e la qualità dei servizi stessi;

- ✓ le segnalazioni, da indirizzare in una prima fase alla struttura di appartenenza, devono contenere una descrizione puntuale dei fatti e degli operatori o professionisti eventualmente coinvolti (es. data, luogo, nome del dipendente o professionista, tipologia di servizio erogato o richiesto, dati identificativi dell'atto, indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati ed ogni altra informazione utile volta a rappresentare in modo esauriente l'anomalia riscontrata). Se richiesto, l'identità del segnalante verrà protetta e tutelata in ogni fase della trattazione;
- ✓ le Parti, al fine di valutare l'attendibilità e significatività della segnalazione, si impegnano ad effettuare una prima istruttoria delle segnalazioni pervenute all'interno delle proprie strutture;
- ✓ le segnalazioni ritenute attendibili e significative, nel rispetto del Protocollo d'intesa, saranno oggetto di valutazione da parte del Tavolo congiunto;
- ✓ in caso di fattispecie complesse e di problematiche comuni a più strutture periferiche la valutazione sarà demandata a un Tavolo congiunto definito a livello centrale;
- ✓ le eventuali indicazioni che potranno scaturire dalla trattazione delle segnalazioni esaminate congiuntamente verranno diffuse a cura di ciascuna delle Parti tra i rispettivi Ordini e Uffici;

### **E, INOLTRE,**

L'Agenzia delle entrate si impegna a:

- ✓ sviluppare il canale CIVIS e il servizio di assistenza sulle comunicazioni fornito tramite PEC, per ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli uffici delle Entrate nonché individuare modalità efficaci e accelerate di gestione delle tipologie di servizio, concordemente definite, non disponibili sui canali sopra citati.

Gli Ordini dei dottori commercialisti e degli esperti contabili si impegnano a:

- ✓ promuovere presso tutti gli iscritti la cultura dell'utilizzo del canale telematico, in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate. A tale fine, potranno essere avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, su tutto il territorio nazionale, con il patrocinio congiunto del Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili e dell'Agenzia delle Entrate;
- ✓ sensibilizzare i propri iscritti a:
  - adoperare esclusivamente CIVIS per richiedere assistenza nell'ambito dei servizi offerti;



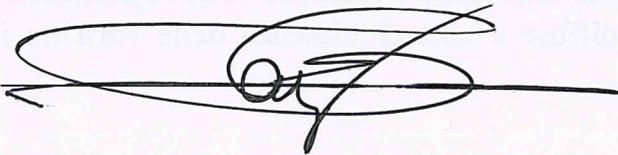
- utilizzare il canale di PEC dedicato per richiedere assistenza sulle comunicazioni e le cartelle esattoriali solo quando vi sia la necessità di allegare documentazione;
- richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell’Agenzia, esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite CIVIS o PEC o gli altri servizi telematici.

Allegato: Regolamento

Bolzano, 12 giugno 2018

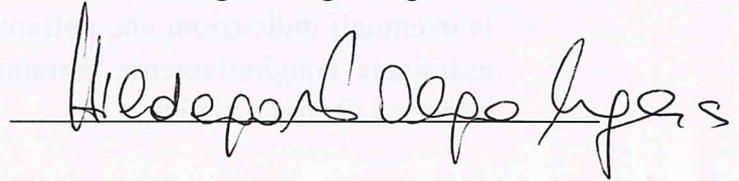
Ordine dei Dottori Commercialisti e  
degli Esperti Contabili di Bolzano

Il Presidente  
Claudio Zago



Agenzia delle Entrate  
Direzione Provinciale di Bolzano

Il Direttore Provinciale  
Hildegard Olga Ungerer



## REGOLAMENTO ALLEGATO AL PROTOCOLLO ESECUTIVO PER L'ISTITUZIONE DI UN TAVOLO CONGIUNTO

L'Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Bolzano è rappresentata da

Hildegard Olga Ungerer – Direttore Provinciale – componente del Tavolo istituzionale

Francesca Seppi – Coordinatore – componente del Tavolo operativo.

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bolzano è  
rappresentato da

Claudio Zago – Presidente – componente dei Tavoli istituzionale e operativo

Le funzioni di segreteria del Tavolo congiunto regionale sia per il livello operativo sia per il livello istituzionale sono svolte dall'Area di Staff dell'Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Bolzano.

La modifica dei coordinatori e dei segretari da parte di ciascuna delle parti avviene mediante comunicazione formale all'altra parte.

Gli incontri del Tavolo congiunto si svolgono presso la Direzione Provinciale di Bolzano

Le problematiche da affrontare saranno comunicate almeno 15 giorni prima di ciascun incontro alla segreteria del Tavolo congiunto, che ne curerà la diffusione a tutti i componenti, al fine di una più sollecita ed efficace attività istruttoria e soluzione delle questioni oggetto del tavolo di lavoro.

Per ogni incontro del Tavolo congiunto, sia per il livello istituzionale che per quello operativo, è redatto un verbale che è comunicato al Tavolo congiunto centrale nonché al Consiglio Nazionale e alla Divisione Servizi dell'Agenzia delle entrate.

Il Tavolo congiunto in vigore dalla data di sottoscrizione congiunta s'intende valido fino a diversa determinazione di una o di entrambe le Parti.

Bolzano, 12 giugno 2018

Ordine dei Dottori Commercialisti e  
degli Esperti Contabili di Bolzano

Il Presidente  
Claudio Zago



Agenzia delle Entrate  
Direzione Provinciale di Bolzano

Il Direttore Provinciale  
Hildegard Olga Ungerer

