



OGGETTO: Comunicazione convenzione CIVIS – Modalità di accesso ed organizzazione del servizio.

Gentile professionista com'è noto da gennaio del corrente anno è stata attivata la procedura CIVIS per il trattamento telematico delle comunicazioni di irregolarità su richiesta degli intermediari abilitati al servizio Entratel. Tale procedura permette l'inoltro via web, da parte degli intermediari delle richieste di correzione delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti a seguito della liquidazione automatizzata delle dichiarazioni, consentendo agli uffici il trattamento della richiesta, tramite la correzione o la conferma degli esiti della liquidazione, e l'invio della relativa risposta agli intermediari richiedenti per posta elettronica attraverso l'utilizzo di una casella di funzione appositamente configurata.

CIVIS ha l'obiettivo di consentire ad un utente di effettuare via Entratel le stesse operazioni che effettuerebbe presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate. Il canale consente di richiedere Assistenza su comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici riguardanti UNICO PF e 770. Tale canale permette il trattamento sia delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti e affidate alla gestione dell'intermediario che degli avvisi di irregolarità inviati agli intermediari.

A fronte degli elevati accessi presso gli sportelli degli uffici con lunghi tempi di attesa e della consistente domanda telefonica non soddisfatta con conseguenti elevati abbandoni, CIVIS è pensato per:

- ↳ abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici locali;
- ↳ ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
- ↳ ottimizzare le lavorazioni in Back Office;
- ↳ adottare strumenti alternativi per la fruizione del servizio.

Dal punto di vista organizzativo e funzionale CIVIS::

- ↳ consente una netta separazione tra il livello di ricezione della domanda di servizi e quello di erogazione degli stessi,
- ↳ assegna in modo equo, dinamico e bilanciato i carichi di lavoro sui diversi centri di erogazione dei servizi;
- ↳ distribuisce le pratiche inviate agli uffici remoti per la lavorazione in back office.

L'allegata convenzione tra gli enti in intestazione, prevede a carico dell'Ordine, l'impegno a sensibilizzare i propri iscritti e a dare formale indicazione ad adoperare esclusivamente CIVIS per le richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità ed avvisi di irregolarità, e pertanto a non utilizzare i canali alternativi, se non nei casi in cui viene ritenuto assolutamente necessario. La Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate, dall'altro lato, si impegna ad organizzare il servizio, presso le proprie strutture territoriali, in

modo da garantire l'esame ed il trattamento delle comunicazioni di irregolarità inviate tramite la procedura con tempestività e standard di qualità che consentano al professionista di considerare definitivo l'esito finale della correttiva. Attraverso l'osservatorio delle attività intraprese, gli enti in intestazione potranno verificare periodicamente l'utilizzo e l'efficacia di CIVIS rispetto agli obiettivi di qualità e tempestività definiti con la convezione.

Per la concreta realizzazione di tali obiettivi è di importanza fondamentale la collaborazione dei professionisti abilitati ad Entratel, al di là degli obblighi convenzionalmente stabiliti. In particolare è necessario utilizzare in via esclusiva il canale di accesso remoto per le richieste di trattamento delle comunicazioni di irregolarità, nel senso che gli uffici non potranno assicurare per ovvie esigenze operative, connesse anche alla limitatezza delle risorse da potere dedicare al servizio, il tempestivo trattamento delle richieste di assistenza pervenute tramite CIVIS ove dovessero anche garantire l'assistenza diretta presso gli sportelli per lo stesso servizio. Ciò in quanto la logica di fondo di tale innovativo sistema di assistenza, consiste nel mettere in rete, sfruttandone le sinergie ed i recuperi di efficienza possibili, tutti gli uffici della regione per rispondere in modo uniforme e consolidato alle richieste dei professionisti. Ove gli operatori vengano distolti dalle attività così organizzate per fornire anche l'assistenza agli sportelli, la fluidità e tempestività di trattamento che si intende conferire al sistema di gestione delle correttive nel suo complesso non potranno essere adeguatamente assicurate.

Di grande importanza è inoltre l'utilizzo omogeneo della procedura in tutta la regione, in quanto laddove in alcune provincie o comuni i professionisti non dovessero utilizzare la procedura CIVIS o la dovessero usare con un tasso di impiego inferiore rispetto a quella di altri territori, gli uffici interessati si troverebbero a dover rispondere alle richieste CIVIS, comunque distribuite per tutta la regione in modo proporzionale alle comunicazioni inviate nel territorio di appartenenza, oltre che a fornire l'assistenza allo sportello per gli utenti e professionisti che non hanno indirizzato le richieste di assistenza tramite il canale di accesso informatico all'uopo predisposto, determinando in tal modo un carico di lavoro eccessivo talché non potrà essere garantita la fluida lavorazione delle correttive.

Pertanto gli accessi presso gli uffici per le richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità dovranno essere limitati, come per altro stabilito nella convezione, ai soli casi in cui viene ritenuto assolutamente necessario per effetto della particolare complessità delle posizioni da trattare.

Sicuri che la reciproca disponibilità e la concreta adesione a quanto stabilito nella convezione possano essere di proficuo giovamento, per rendere il servizio di gestione e trattamento delle comunicazioni di irregolarità efficace e tempestivo, si ringrazia per la collaborazione.

Il Direttore Regionale
dell'Agenzia delle Entrate
Dott. Castrenze Giamportone



Il Presidente dell'Ordine
dei Dottori Commercialisti e
degli Esperti Contabili
Circoscrizioni dei Tribunali di
Messina e Mistretta
Dott. Sant'Antonio

