

# **PROTOCOLLO D'INTESA**

**TRA**

**AGENZIA delle ENTRATE  
Direzione Regionale della Puglia**

**E**

**Società di servizi del CAF UIL Puglia**

## LE PARTI

**Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale della Puglia** con sede in Bari, via Amendola 201/7, nella persona del Direttore Regionale, dott. **Giovanni Achille Sanzò**

e

le sotto elencate **società di servizi CAF UIL aventi sede in Puglia**, tutte rappresentate dal Sig. **Giuseppe Salamon**, nella sua qualità di Segretario Organizzativo della UIL di Puglia e di Bari:

- 1) CENTRO SERVIZI UIL BARI SRL, con sede in Bari, corso Alcide De Gasperi n. 270, c.f. 05465600723, giusta delega del Presidente del C.d.A sig. Pugliese Aldo;
- 2) CENTRO SERVIZI UIL SRL, con sede in Foggia, via Fiume n. 38, c.f. 02429270719, giusta delega del Presidente del C.d.A sig. Ricci Giovanni;
- 3) SOCIETÀ DI SERVIZI SRL, con sede in Brindisi, corso Umberto I n. 270, c.f. 01876120740, giusta delega del Presidente del C.d.A sig. Licchello Antonio;
- 4) CENTRO SERVIZI UIL DI TARANTO SRL, con sede in Taranto, piazza Dante n. 2, c.f. 02297230738, giusta delega del Presidente del C.d.A sig. Bufano Oronzo;
- 5) SOCIETÀ PER I SERVIZI AI CITTADINI SRL, con sede in Lecce, via Mario Di Lecce n. 14, c.f. 03330650759, giusta delega del Presidente del C.d.A sig. Giannetto Salvatore;

## **PREMESSO CHE**

- in data 1 luglio 2016 l’Agenzia delle Entrate e il CAF UIL 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;
- 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 facilmente fruibili.
- 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, oltre ai consueti canali di contatto per richiedere assistenza ed informazione (Centri di Assistenza Multicanale, web mail, sportelli, sito internet):
  - a) un canale telematico, denominato CIVIS, che consente via web di:
    - ✓ trattare le comunicazioni di irregolarità inviate 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 avanti comunicazioni);

- ✓ trattare le cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni;
  - ✓ richiedere la modifica dei dati delle deleghe di pagamento mod. F24;
  - ✓ inviare la documentazione richiesta a seguito di controllo formale, ai sensi dell'articolo 36-ter del d.P.R. 600/1973;
  - ✓ inviare la documentazione utile a chiarire la posizione fiscale dei contribuenti che ricevono una comunicazione della Direzione Centrale Accertamento finalizzata a promuovere l'adempimento spontaneo agli obblighi tributari (art. 1, co. 634 e ss. della L. n. 190/2014 "Legge di stabilità 2015");
- b) una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) dedicata all'assistenza sulle comunicazioni, alla quale possono accedere:
- ✓ gli intermediari incaricati della trasmissione delle dichiarazioni, per inoltrare, su delega dei contribuenti, richieste di riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni;
  - ✓ i contribuenti (muniti di PEC) per inviare richieste di riesame in autotutela degli esiti dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni.
- il canale CIVIS e il servizio di assistenza sulle comunicazioni fornito tramite PEC creano le premesse per ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli uffici. Infatti consentono di:
- richiedere assistenza senza recarsi in un ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate e beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi costi di spostamento;
  - abbattere i tempi di attesa allo sportello dell'ufficio territoriale;
  - ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
  - ottimizzare l'utilizzo delle risorse dell'Agenzia delle Entrate;
- l'Agenzia delle Entrate ha reso disponibili numerosi servizi telematici che consentono, tra l'altro, di:

- richiedere il duplicato della tessera sanitaria e del codice fiscale;
- registrare i contratti di locazione (RLI web);
- accedere 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).

### **ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI**

- 1) Le società di servizi CAF UIL (di seguito “CAF UIL”) si impegnano a:
- ✓ promuovere la cultura dell’utilizzo del canale telematico, in luogo dell’accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell’Agenzia delle Entrate. A tal fine, potranno essere avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, su tutto il territorio regionale, con il patrocinio congiunto del CAF UIL e dell’Agenzia delle Entrate;
  - ✓ utilizzare esclusivamente CIVIS per:
    - richiedere assistenza su comunicazioni e cartelle di pagamento (punto “a” delle premesse);
    - inviare la documentazione a seguito di controllo formale (punto “a” delle premesse);
    - richiedere la variazione delle deleghe di versamento modello F24;
  - ✓ utilizzare la PEC [dc.sac.controllo\\_automatizzato@pce.agenziaentrate.it](mailto:dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it) per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle di pagamento (punto “a” delle premesse);
  - ✓ richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell’Agenzia esclusivamente per questioni non risolvibili tramite CIVIS, PEC o altri servizi telematici;
  - ✓ adottare un modello di delega del contribuente uniforme e concordato con l’Agenzia delle entrate;

- 2) L'Agenzia delle Entrate si impegna a:
- ✓ fornire assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:
    - il numero 848.800.444 per problematiche tecniche degli utenti Fisconline e per problematiche relative ai servizi e ai software messi a disposizione sul sito internet dell'Agenzia sia per gli utenti Fisconline sia per gli utenti Entratel;
    - il numero 848.836.526 per problematiche tecniche degli utenti Entratel (es. scadenza ambiente di sicurezza);
  - ✓ fornire risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di controllo automatizzato e di controllo formale, richiesto tramite CIVIS e PEC, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
  - ✓ fornire risposta alle richieste di assistenza/informazione inviate all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata della Direzione regionale della Puglia [dr.puglia.gtpec@pce.agenziaentrate.it](mailto:dr.puglia.gtpec@pce.agenziaentrate.it). Nell'oggetto delle e-mail inviate il CAF UIL avrà cura di inserire la dicitura "PROTOCOLLO UIL";
  - ✓ prevedere, compatibilmente con le esigenze organizzative, le modalità per fornire ai soggetti individuati formalmente dal CAF UIL un appuntamento prioritario, nell'ipotesi in cui non sia disponibile una modalità telematica per il servizio richiesto ovvero qualora la richiesta di assistenza tramite CIVIS o PEC non sia andata a buon fine;
  - ✓ individuare modalità efficaci e accelerate di gestione delle tipologie di servizio, concordemente definite, non disponibili sui canali sopra citati.
- 3) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, le Parti si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure.
- 4) Il CAF UIL entra a far parte dell'Osservatorio regionale sui servizi telematici, costituito al fine di:

- ✓ monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza dei reciproci impegni assunti;
- ✓ valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
- ✓ 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 fiscali erogati;
- ✓ proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale.

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 1 luglio 2016.

- 5) Il presente Protocollo d'intesa si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte, compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

Bari,

Direzione Regionale della Puglia

*Il Direttore Regionale*

*firmato* **Giovanni Achille Sanzò**

Società di Servizi CAF UIL Puglia

*Il Rappresentante*

*firmato* **Giuseppe Salamon**