

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

AGENZIA delle ENTRATE
Direzione Regionale della Puglia

E

CAAF CGIL Puglia Srl

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

CAAF CGIL Puglia Srl con sede in Bari, via Vincenzo Calace 3, nella persona del Vice Presidente, dott. **Massimo Di Cesare**, giusta delega del Presidente sig. Nicola Lucio Affatato

PREMESSO CHE

- In data 24 dicembre 2014 l’Agenzia delle Entrate e il Consorzio Nazionale CAAF CGIL hanno stipulato un Accordo Quadro riguardante la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la facilitazione all’accesso di canali di comunicazione telematica.
- 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.
- 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 per l'esecuzione degli adempimenti fiscali o per la presentazione di istanze.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

1) Il CAAF CGIL Puglia Srl si impegna 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 CAAF CGIL Puglia Srl 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)
- ✓ utilizzare la PEC 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.

2) L'Agenzia delle Entrate si impegna a:

- ✓ fornire risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di controllo automatizzato, richiesto tramite CIVIS;
- ✓ 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

- ✓ prevedere, compatibilmente con le esigenze organizzative, le modalità per fornire ai soggetti individuati formalmente dal CAAF CGIL PUGLIA Srl 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) Le Parti costituiscono un Osservatorio regionale, costituito da rappresentanti della Direzione regionale della Puglia e dal CAAF CGIL Puglia Srl, 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.
- 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, 20 novembre 2015

Direzione Regionale della Puglia

Il Direttore Regionale

firmato **Giovanni Achille SANZO'**

CAAF CGIL Puglia Srl

Il Vice Presidente

firmato **Massimo DI CESARE**