



PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**L'AGENZIA DELLE ENTRATE,
DIREZIONE REGIONALE DELLE MARCHE**

E

C.A.A.F. CGIL MARCHE – SRL

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Regionale, dott.

Carmelo Rau

E

- Il C.A.A.F. CGIL MARCHE - SRL, nella persona del presidente del consiglio di amministrazione, sig. Marco Manzotti

PREMESSO CHE

- In data 24/12/2014 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’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 i CAAF consorziati;
- 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 servizi di assistenza e informazione (Centri di Assistenza Multicanale, web mail, uffici, sito internet):
 - a) un canale telematico, denominato “CIVIS”, con l’obiettivo di consentire la trattazione via web di:
 - comunicazioni 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 poi comunicazioni);
 - cartelle esattoriali derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni;
 - 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 (dotati di posta elettronica certificata) per inviare richieste di riesame in autotutela degli esiti dell’attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni.

- Il canale telematico 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 e sul canale telefonico. Infatti consente di:
- ❖ richiedere assistenza o effettuare adempimenti senza recarsi in un ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei costi di spostamento;
 - ❖ abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici territoriali e al telefono;
 - ❖ ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
 - ❖ ottimizzare l'utilizzo delle risorse dell'Agenzia delle Entrate.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

1) Il C.A.A.F. CGIL Marche si impegna:

- all'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e del contatto telefonico con i Centri di Assistenza Multicanale. A tal fine potranno essere avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, con il patrocinio congiunto dell'Agenzia delle Entrate e del CAF CGIL Marche;
- ad utilizzare esclusivamente il canale CIVIS per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali di cui al punto a) delle premesse;
- utilizzare il canale di PEC dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali di cui al punto a) esclusivamente solo quando vi sia necessità di allegazione di documenti;

- richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell’Agenzia (Territoriali e CAM), esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite il canale telematico.
- 2) L’Agenzia delle Entrate si impegna a:
- a) fornire risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall’attività di liquidazione automatizzata ai sensi dell’articolo 36-bis del D.P.R. 600/1973 e dell’articolo 54-bis del D.P.R. 633/1972, richiesto tramite CIVIS, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
 - b) fornire risposta alle richieste di assistenza inviate all’indirizzo dedicato di PEC entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi. A tale riguardo si forniscono i seguenti indirizzi:
 - dp.ancona@pce.agenziaentrate.it
 - dp.ascolipiceno@pce.agenziaentrate.it
 - dp.fermo@pce.agenziaentrate.it
 - dp.macerata@pce.agenziaentrate.it
 - dp.pesarourbino@pce.agenziaentrate.it
 - c) prevedere, compatibilmente con le esigenze organizzative, la modalità per fornire al rappresentante dell’organizzazione territoriale un appuntamento prioritario presso l’ufficio territoriale, nell’ipotesi in cui non sia disponibile una modalità telematica per il servizio richiesto o qualora la richiesta di assistenza tramite CIVIS o PEC non sia andata a buon fine;
 - d) individuare modalità efficaci ed accelerate di gestione di tipologie di servizio, concordemente definite, non disponibili sui canali sopra citati.
- 3) Allo scopo di assicurare l’aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione regionale delle Marche e il CAAF CGIL Marche 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) L'attuazione dei reciproci impegni dei punti 1) 2) e 3) del presente protocollo d'intesa tra la Direzione regionale delle Marche e C.A.A.F. CGIL Marche s.r.l., è demandata ai medesimi, in particolare per:
- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
 - b) valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
 - c) 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 erogati, individuando eventuali casi di *best practice*.
- 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.

Ancona, 9/11/2015

Per l' Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale delle Marche
IL DIRETTORE REGIONALE
F.to Carmelo Rau

Per il CAAF CGIL MARCHE
IL PRESIDENTE
F.to Marco Manzotti