

Semplificazione a tutto Civis. Obiettivo, zero file allo sportello



"Taglio del nastro" in tutte le regioni per il servizio di assistenza via email sulle comunicazioni di irregolarità

Semplificazione a tutto gas nel filo diretto Fisco-intermediari. Debutta oggi a regime in tutte le regioni "Civis", il canale web creato ad hoc dall'Agenzia delle Entrate per fornire assistenza online ai professionisti abilitati a Entratel.

Partito in via sperimentale prima in Lombardia e in Toscana e successivamente anche in Liguria, Emilia Romagna, Molise, Friuli Venezia Giulia, Puglia, Marche, Umbria e Valle D'Aosta, il nuovo servizio è da oggi operativo su tutto il territorio nazionale, coniugando efficacia, efficienza ed economicità con vantaggi sia per gli utenti che per le Entrate.

Infatti, da una parte gli intermediari possono dialogare con l'Agenzia risparmiando tempo ed evitando spostamenti e, dall'altra, i contribuenti che non si avvalgono del supporto degli intermediari, possono godere di tempi di attesa ridotti agli sportelli. Benefici diretti anche per l'Agenzia, i cui processi di back office risulteranno ottimizzati e ancora più efficienti.

@ tu per tu con l'Agenzia

Grazie a Civis, gli intermediari abilitati a Entratel possono ricevere assistenza via email - senza quindi doversi recare fisicamente presso il front office degli uffici dell'Agenzia o contattare il call center - per le comunicazioni di irregolarità relative agli anni d'imposta 2006 e successivi, emesse ai sensi degli articoli 36-*bis* del Dpr 600/73 e 54-*bis* del Dpr 633/72, riguardanti Unico Persone fisiche e 770.

Per utilizzare il nuovo servizio, i professionisti non devono far altro che accedere a Entratel, compilare un form con i dati necessari per la risoluzione delle irregolarità rilevate dal controllo automatizzato (numero dell'avviso telematico o della comunicazione di irregolarità, codice fiscale del contribuente, motivo della richiesta di assistenza e altre informazioni utili, dati per il contatto da parte dell'ufficio dell'Agenzia) e... click, inviare la richiesta di assistenza. Essa viene presa in carico da un operatore di uno degli uffici dell'Agenzia, a seconda della disponibilità di risorse, o, nei casi più complessi, lavorata dall'ufficio competente per territorio, e "risolta" sempre via email con l'invio all'intermediario della comunicazione dell'esito dell'operazione.

Chiara Ciranda

pubblicato il 14/01/2010

14-01-2010 - CIVIS

E' disponibile nella sezione "Comunicazioni" il servizio CIVIS che consente agli intermediari di richiedere assistenza su **comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici** (articoli 36 bis del D.P.R. 600/73 e 54 bis del D.P.R. 633/72), riguardanti **unico PF e 770**, senza necessità di recarsi presso gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate.

Le richieste sono immesse in lavorazione a partire dal giorno lavorativo successivo.

Il servizio è attivo dalle ore 7:00 alle ore 23:00.

Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72

Codice Comunicazione di irregolarità

Comunicazione irregolarità n.:

C.F. del contribuente:

L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la veridicità dei dati comunicati tramite il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presente richiesta di assistenza.

CIVIS

FLUSSO

Il flusso del canale telematico dedicato agli intermediari abilitati è il seguente:

- l'utente (intermediario) compila una form su Entratel;
- il Sistema prende in carico la richiesta, assegna un protocollo identificativo e lo comunica all'intermediario;
- il Sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile, producendo una e-mail indirizzata alla casella funzionale dei gestori dell'ufficio;
- il gestore dell'ufficio assegna la richiesta ad un operatore dell'ufficio stesso;
- l'operatore dell'ufficio prende in carico la richiesta e ne effettua il trattamento fino alla chiusura;
- l'utente (intermediario) riceve via e-mail la comunicazione dell'esito.

UTENTI

Gestore Ufficio

In ciascun ufficio coinvolto sono previsti dei gestori al fine di garantire il presidio del servizio.

I gestori ricevono la richiesta di assistenza su una casella di posta funzionale, a loro riservata, e possono:

- assegnarla ad un operatore dell'ufficio, per la lavorazione;
- lavorarla in prima persona, assumendo essi stessi la funzione di operatore.

I gestori possono accedere alle specifiche applicazioni per ottenere un report che consente di

visualizzare per il proprio ufficio:

- numero pratiche da prendere in carico
- numero pratiche in lavorazione
- numero pratiche chiuse, con il relativo esito

Operatori

Gli operatori degli Uffici, accedendo alle specifiche applicazioni, prendono in carico le richieste di assistenza smistate dal gestore per la successiva lavorazione.

Gestore centrale e gestori regionali

Il gestore centrale e il regionale effettuano un report riepilogativo dell'andamento del servizio.

Adempimenti dell'intermediario

Su Entratel, gli utenti appartenenti alla categoria individuata (intermediari), abilitati a tale canale dagli Uffici e dalla Direzione regionale (ossia quelli che a sistema risultano associati a tali Uffici/DR indipendentemente dalla residenza fiscale o anagrafica), accedono ad una form di inserimento delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sugli avvisi telematici.

La form è richiamabile esclusivamente dall'interno di Entratel, mediante un apposito link visibile dai soli intermediari abilitati dagli Uffici anzidetti, posizionato nella sezione dei messaggi personalizzati.

La form consentirà l'acquisizione di richieste di assistenza solo nel seguente orario (dalle 7,00 alle 23,00).

Sulla form, l'intermediario deve riportare:

- il numero della comunicazione di irregolarità;
- il codice fiscale del contribuente.

Nella form sono riportati automaticamente:

- i dati della comunicazione di irregolarità (modello di dichiarazione, anno di imposta) o dell'avviso telematico;
- il nominativo dell'intermediario;
- se l'intermediario ha già inserito almeno un'altra richiesta, sono riportati anche il numero di telefono, l'indirizzo di e-mail e il nominativo di riferimento già forniti, con possibilità di effettuarne l'aggiornamento.

L'intermediario deve completare la richiesta di assistenza, indicando:

- la motivazione della richiesta;
- le informazioni suggerite relative alla richiesta;
- i dati necessari per il contatto da parte degli operatori.

Una volta confermati i dati, l'intermediario riceve il protocollo attribuito alla richiesta di assistenza da conservare ed utile al momento in cui sarà eventualmente contattato dall'Agenzia.

Adempimenti dell'operatore

In caso di necessità, l'operatore dell'Ufficio utilizza i riferimenti riportati nella e-mail per contattare l'intermediario e chiedere eventuali chiarimenti; la corrispondenza successiva, eventualmente necessaria alla trattazione della pratica, avviene tramite apposita casella funzionale dell'Ufficio.

Se ritiene necessario richiedere l'invio di documentazione:

l'operatore dell'Ufficio contatta l'intermediario e si fa inviare la documentazione via fax o via e-mail (alla casella funzionale di posta dell'ufficio), chiedendo di riportare sull'intestazione del fax o nell'oggetto della e-mail il numero di protocollo della richiesta di assistenza;

Al termine della lavorazione:

- l'intermediario riceve tramite e-mail l'esito della lavorazione.
- se la lavorazione non può essere conclusa da CIVIS, la pratica sarà assegnata ad un ufficio locale precedentemente concordato con l'intermediario, che comunicherà a quest'ultimo le modalità e/o i termini dell'appuntamento, ove necessario.