

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

DIREZIONE REGIONALE DELLA CAMPANIA

E

IL CAF CISL CAMPANIA – SER.CAM.SRL

LE PARTI

L'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale della Campania, nella persona del
Direttore Regionale, dott.ssa Cinzia Romagnolo

E

Il CAF CISL Campania – Servizi Campania Ser. Cam. s.r.l., nella persona del
Coordinatore Regionale, dott.ssa Alessandra Megaro

PREMESSO CHE

- 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.
- E' 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 e informazione (Centri di Assistenza Multicanale, web mail, uffici, sito internet):
 - a) un canale telematico denominato CIVIS che consente 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, nonché di 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 sia gli intermediari incaricati della trasmissione delle dichiarazioni, per inoltrare, su delega dei contribuenti, richieste di riesame in

autotutela degli esiti derivanti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni, sia i contribuenti (dotati di un indirizzo PEC).

- 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 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;
 - ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
 - ottimizzare l'utilizzo delle risorse dell'Agenzia delle Entrate.
- In data 25 settembre 2015 l'Agenzia delle Entrate e il CAF CISL s.r.l. 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 rappresentanze territoriali del CAF CISL s.r.l.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

1. Il CAF CISL Campania si impegna a:
 - a) promuovere presso tutte le società con esso convenzionate 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 con il patrocinio congiunto del CAF CISL Campania e della Direzione Regionale delle Entrate;

- b) sensibilizzare le società convenzionate ad adoperare esclusivamente CIVIS per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali di cui al punto a) delle premesse;
- c) utilizzare il canale di posta elettronica certificata (PEC) dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali solo quando vi sia la necessità di allegare documentazione;
- d) richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agencia delle Entrate esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite CIVIS o PEC o gli altri servizi telematici;
- e) fornire i seguenti recapiti telefonici e gli indirizzi e-mail dei referenti degli sportelli locali dei CAF CISL, in modo da poter stabilire un contatto diretto, per eventuali chiarimenti o integrazioni di documentazione:

- **Sede Regionale Campania**

Alessandra Megaro - rl.campania@cisl.it - 0815515120

- **Sede Provinciale Avellino**

Franco Relmi - rfavellino@cisl.it - 082525115

- **Sede provinciale Benevento**

Antonio Massimo Lonardo - rfbenevento@cisl.it - 0824312404

- **Sede Provinciale Caserta**

Lina Russo - rf.caserta@cisl.it- 0823355139

- **Sede Provinciale Napoli**

Paola Gogliettino - rf.napoli@cisl.it- 0815515120

- **Sede Provinciale Salerno**

Marisa Sacco - rfsalerno@cisl.it - 089234876

2. La Direzione Regionale della Campania si impegna a:

- a) fornire risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata, 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;
 - c) fornire agli incaricati segnalati dal CAF CISL Campania assistenza prioritaria presso gli uffici territoriali, compatibilmente con le loro esigenze organizzative e 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, prenotando un appuntamento tramite il canale denominato "*CUP Convenzioni*" accessibile da Entratel;
 - d) 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, la Direzione Regionale della Campania e il CAF CISL Campania 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. La Direzione Regionale della Campania e il CAF CISL Campania istituiscono un "Osservatorio regionale", costituito da rappresentanti della Direzione Regionale e del CAF CISL Campania 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 i casi di *best practice*.
- 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

25 settembre 2015. Al medesimo Osservatorio centrale è inviata una relazione per illustrare gli esiti delle attività sopra elencate.

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.

Napoli, 6 giugno 2018

Per la Direzione Regionale della Campania

IL DIRETTORE REGIONALE
Cinzia Romagnolo

Per il CAF CISL Campania

IL COORDINATORE REGIONALE
Alessandra Megaro