



*Direzione Regionale della Lombardia*



**PROTOCOLLO D'INTESA**

**TRA**

***L'AGENZIA DELLE ENTRATE,***

***DIREZIONE REGIONALE della LOMBARDIA***

**E**

***IL CAAF CGIL LOMBARDIA***

**LE PARTI**

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Regionale, Giovanna Alessio

**E**

CAAF CGIL Lombardia, nella persona del Presidente, Franco Stasi

## 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 ossia:
  - 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 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 alle quali 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 senza recarsi in un ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi 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 addette alle lavorazioni in *back office*.
- 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'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 Consorzio CAAF CGIL;

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

- 1) Il CAAF CGIL Lombardia si impegna a promuovere presso tutte le filiali del CAAF e le Società convenzionate:
- a) l'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate. A tal fine si impegna ad intraprendere iniziative di formazione di vario tipo, anche con il patrocinio della Direzione Regionale della Lombardia;
  - b) l'utilizzo esclusivo del canale CIVIS per richiedere assistenza su comunicazioni e cartelle di cui al punto a) delle premesse;

c) l'utilizzo prioritario del canale PEC [dc.sac.controllo\\_automatizzato@pce.agenziaentrate.it](mailto: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.

2) L' Agenzia delle Entrate, Direzione Regionale della Lombardia, 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) garantire l'accesso prioritario agli sportelli degli uffici territoriali, compatibilmente con le loro esigenze organizzative, agli incaricati segnalati dal CAAF CGIL Lombardia nell'ipotesi in cui la richiesta di assistenza tramite CIVIS o PEC non sia andata a buon fine.

3) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale della Lombardia e il CAAF CGIL Lombardia 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 Lombardia e il CAAF CGIL Lombardia istituiscono un "Osservatorio regionale", costituito da rappresentanti della Direzione Regionale e del Consorzio per:

- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
- b) monitorare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli iscritti al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;
- c) valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;

d) 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*;

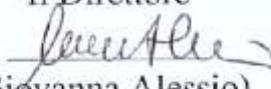
e) proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale.

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 24 dicembre 2014. Al medesimo Osservatorio centrale è inviata, con periodicità trimestrale, una relazione per illustrare gli esiti delle attività sopra elencate.

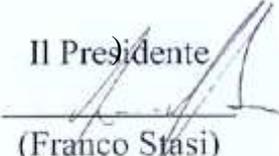
6) Il presente Protocollo d'intesa si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte, compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

7) Il presente Protocollo d'intesa sostituisce ogni precedente accordo tra Direzione Regionale della Lombardia e il CAAF CGIL Lombardia per i contenuti connessi all'erogazione dei servizi fiscali oggetto del presente accordo.

Per la Direzione Regionale

Il Direttore  
  
(Giovanna Alessio)

Per il CAAF CGIL Lombardia

Il Presidente  
  
(Franco Stasi)