



PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

DIREZIONE REGIONALE DELLA LIGURIA

E

IL CAAF UIL di Genova – GALILEO SRL

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore Regionale,
dott.ssa Maria Pia Protano

E

CAAF UIL di Genova – GALILEO SRL
(di seguito denominata “CAAF UIL”)
nella persona del Rappresentante Legale Ghini Mario

PREMESSO CHE

- In data 1° luglio 2016 l’Agenzia delle Entrate e il CAF UIL SPA (C.F. 04391911007) 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 dei CAAF UIL;
- 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 i propri servizi di assistenza e informazione tramite i canali di contatto telematico, telefonico e di sportello presso l’Ufficio.

I canali telematici consentono di richiedere servizi ed effettuare adempimenti, tra i quali:

- ❖ Assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle (CIVIS);
- ❖ Duplicato tessera sanitaria e codice fiscale;
- ❖ Rilascio variazione e cessazione partita IVA;

- ❖ Registrazione contratti di locazione;
 - ❖ Presentazione telematica della dichiarazione di successione;
 - ❖ Accesso al cassetto fiscale per il reperimento delle informazioni utili agli ulteriori adempimenti fiscali (es. versamenti eseguiti, dichiarazioni presentate, stato dei rimborsi);
- Il canale telematico crea 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.

Nell'ambito dei servizi telematici il canale di assistenza denominato CIVIS attualmente permette la trattazione di:

- a) comunicazioni e avvisi telematici inviati 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);
- b) cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni ai sensi dell'articolo 36-bis del d.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del d.P.R. 633/1972;
- c) rettifica dei modelli di versamento F24
- d) assistenza per controllo formale della dichiarazione ai sensi dell'articolo 36-ter del d.P.R. 600/1973;
- e) assistenza per le comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo inviate dalla Direzione Centrale Accertamento ai sensi dell'articolo 1, comma 634 e ss. della L. n. 190/2014 "Legge di stabilità 2015".

Il canale verrà progressivamente integrato con ulteriori servizi.

Possono accedere al canale CIVIS e al cassetto fiscale gli intermediari con delega del contribuente.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

- 1) CAAF UIL si impegna all'utilizzo dei canali telematici in luogo dell'accesso fisico agli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e del contatto telefonico con i Centri di Assistenza Multicanale. A tal fine assume iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, anche con il patrocinio dell'Agenzia delle Entrate e sensibilizza i propri operatori a:
 - utilizzare esclusivamente il canale telematico per i servizi previsti;
 - utilizzare prioritariamente il canale CIVIS;
 - utilizzare la casella PEC dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA;
 - richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia (Territoriali e CAM), esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite il canale telematico;
 - adottare un modello di delega del contribuente uniforme e concordato con l'Agenzia;
 - richiedere l'autorizzazione all'accesso al cassetto fiscale dei contribuenti assistiti;
- 2) CAAF UIL fornisce l'elenco degli operatori, con la esplicita indicazione della casella di posta elettronica certificata e dei codici fiscali correlati alle abilitazioni Entratel, al fine di favorire l'accesso al CUP di cui al successivo punto 3);
- 3) L'Agenzia delle Entrate:
 - a) fornisce assistenza e informazioni sull'utilizzo del canale telematico tramite:
 - il numero 848.800.444 per problematiche tecniche degli utenti Fisconline e per problematiche relative ai servizi e ai software messi a disposizione sul sito internet dell'Agenzia sia per gli utenti Fisconline sia per gli utenti Entratel;

- il numero 848.836.526 per problematiche tecniche degli utenti Entratel (es. scadenza ambiente di sicurezza);
 - b) fornisce 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 e PEC, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
 - c) fornisce agli operatori assistenza prioritaria, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico e compatibilmente con le esigenze organizzative, presso l'ufficio territoriale prenotando un appuntamento tramite il canale riservato ai ***Firmatari di protocollo d'intesa con l'Agenzia delle Entrate***, denominato "***CUP Convenzioni***", accessibile da Entratel. Gli operatori hanno la possibilità di prenotare fino a quattro appuntamenti, per servizi della stessa tipologia o per servizi di tipologia diversa. Gli appuntamenti saranno forniti possibilmente in orari contigui. Qualora l'operatore del CAF non trovi nell'ufficio territoriale prescelto la disponibilità di appuntamenti in orari contigui, potrà selezionare un diverso ufficio territoriale tra quelli proposti ovvero ottenere nell'ufficio inizialmente indicato appuntamenti in orari non contigui;
- 4) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, la Direzione Regionale della Liguria e CAAF UIL si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure;
- 5) CAAF UIL parteciperà all' "Osservatorio regionale", istituito presso la Direzione Regionale, cui partecipano rappresentanti della Direzione Regionale, delle Associazioni e degli Ordini firmatari dei protocolli di intesa per la razionalizzazione dei servizi, con le seguenti finalità:
- 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 fiscali erogati;
- 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 Liguria e i CAAF UIL (CAF UIL di Genova - Galileo Srl e CAF UIL regionali deleganti);
- 8) Di seguito l'elenco dei CAAF UIL regionali deleganti:
- I. CAF UIL di Savona e Imperia – SAVONA CENTRO SERVIZI SRL – C.F. 01250950092;
 - II. CAF UIL di La Spezia – LAVORO SERVIZI SRL – C.F. 01083450112.

In allegato (allegato A) le procure speciali rilasciate dai rappresentanti legali degli enti di cui ai punti I. e II. al rappresentate legale del CAF UIL di Genova – Galileo srl.

Genova, 22/06/2017

Per la Direzione Regionale della Liguria

F.to Il Direttore Regionale

(Maria Pia Protano)

Per il CAF UIL di Genova– Galileo Srl

F.to Il Rappresentante Legale

(Ghini Mario Angelo)