

Palermo, 3 marzo 2015

**Consiglio Provinciale Ordine Consulenti
del Lavoro**

Agrigento
Caltanissetta
Catania
Enna
Messina
Palermo
Ragusa
Siracusa
Trapani

**Ordine dei Dottori commercialisti
e degli Esperti contabili**

Agrigento
Barcellona PG
Caltagirone
Caltanissetta
Catania
Enna
Gela
Marsala
Nicosia
Palermo
Patti
Trapani

A.N.C.I.T – Sicilia
A.N.C.O.T - Sicilia
I.N.T. – Sicilia
LAPET – Sicilia
Casartigiani – Sicilia
CIA – Sicilia
C.L.A.A.I. – Sicilia
C.N.A. – Sicilia
Coldiretti – Sicilia
Confagricoltura – Sicilia
Confartigianato – Sicilia
Confesercenti – Sicilia
Palermo

**Oggetto: *Civis* e canali telematici dell'Agenzia delle Entrate. Incentivarne l'uso per
migliorare la qualità dei servizi offerti alla collettività**

Gentili professionisti e associati

come sapete, nel corso degli anni 2012 – 2013, l'Agenzia delle Entrate ha siglato, con gli Ordini professionali e con le Associazioni di categoria, una serie di protocolli di intesa per promuovere l'utilizzo dei servizi telematici da parte dei professionisti e degli associati, evitando, se non per casi particolari, l'accesso fisico presso gli uffici territoriali, con un conseguente miglioramento della qualità dei servizi offerti all'intera collettività.

L'uso abituale dei servizi *on line* dell'Agenzia, infatti, permette da un lato di decongestionare l'affluenza agli sportelli e ridurre le attese dei contribuenti, migliorare la qualità dei servizi erogati, aprire ulteriori spazi per le lavorazioni in *back office*; dall'altro consente al professionista di ricevere assistenza immediata e puntuale, con un significativo risparmio in termini di costi e tempo.

Solo per citare alcuni dei servizi *on line*, che impattano fortemente sugli intermediari, ricordo:

- il canale **CIVIS**, per l'assistenza su comunicazioni di irregolarità e cartelle esattoriali (ai sensi dell'art. 36 bis, D.P.R. n. 600/73 e 54 bis, D.P.R. n. 633/72), per la presentazione di documenti richiesti a seguito dei controlli (di cui all'art. 36 ter, D.P.R. n. 600/73) e per le richieste di correzione degli errori di compilazione dei modelli di versamento F24. Canale telematico che dal 3 febbraio scorso si è arricchito di una nuova funzionalità: un SMS o una email informa gli utenti che l'esame della loro richiesta è stato ultimato;
- la casella di Posta Elettronica Certificata (**PEC**) dedicata all'assistenza sulle comunicazioni alla quale possono accedere gli intermediari incaricati della trasmissione delle dichiarazioni e i contribuenti;
- il servizio per la registrazione *on line* di contratti di locazione.

Purtroppo, dal monitoraggio dei dati relativi all'anno 2014 è emerso uno **scarso uso dei servizi telematici da parte degli intermediari e degli associati firmatari dei protocolli di intesa** sopracitati. Solo per portare un esempio, a fronte di circa 100.000 servizi richiesti, presso gli Uffici Territoriali, per assistenza su cartelle esattoriali e comunicazioni di irregolarità oltre 26.000 sono stati fruiti da firmatari e professionisti.

Tali dati, hanno determinato, in Sicilia, una percentuale di utilizzo del canale telematico CIVIS (28,5%) tra le più basse d'Italia, vanificano di fatto i nostri sforzi di cambiamento e richiedono una più forte sinergia istituzionale per recuperare il divario rispetto a realtà territoriali importanti come la nostra.

E', pertanto, assolutamente necessario, procedere ad un'immediata inversione di tendenza, sollecitando un cambiamento da parte degli iscritti che, in quanto interlocutori particolarmente qualificati, non solo devono utilizzare i canali telematici a loro disposizione, ma possono svolgere anche una funzione attiva nel coinvolgere il contribuente all'uso e alla conoscenza di dette procedure.

Ricordo, inoltre, che i firmatari dei protocolli possono ricevere assistenza prioritaria presso gli uffici territoriali prenotando un appuntamento tramite il canale "CUP convenzioni" solo

per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico o per le problematiche che non è stato possibile risolvere attraverso CIVIS o PEC.

Certo della vostra condivisione su queste riflessioni e della vostra determinazione per attuare gli impegni presi, vi auguro un buon lavoro.

Cordiali saluti

IL DIRETTORE REGIONALE

Antonino Gentile

