

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

Serit Sicilia S.p.A. con sede in Palermo, Via Morselli, 8, (di seguito Agente) rappresentata ai fini della sottoscrizione del presente atto dal Direttore Titolare dell'Agente della Riscossione per la provincia di Palermo, dr. Francesco Baccarella

E

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Palermo (di seguito Ordine), nella persona del Presidente dr. Santo Russo

VISTO

- il protocollo d'intesa sottoscritto in data 8 luglio 2008 tra Riscossione Sicilia S.p.A. ed il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili;
- il D.Lgs. 139/2005, istitutivo del c.d. "Albo Unico", che pone tra le competenze tipiche dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili l'attività professionale di assistenza e consulenza in ambito tributario;
- il D.L. 203/2005, convertito nella L. 2/12/2005 n. 248 e la L.R. 19/2005 che attribuisce le funzioni della Regione Sicilia, relative alla riscossione, alla società Riscossione Sicilia S.p.A. che le esercita tramite la partecipata Serit Sicilia S.p.A. con sede in Palermo;
- che l'Agente svolge l'attività istituzionale nel territorio di competenza con l'obiettivo di:
 - massimizzare l'efficacia della riscossione;
 - ottimizzare il rapporto con il contribuente;
 - ridurre i costi di gestione per lo Stato/Regione Sicilia.

PREMESSO

- il comune interesse delle parti a favorire l'instaurazione di rapporti sempre più trasparenti e l'individuazione di canali in grado di garantire servizi efficaci e facilmente fruibili;
- che l'attività professionale di assistenza, consulenza ed intermediazione svolta dai Professionisti iscritti all'Ordine rappresenta un elemento essenziale alla realizzazione degli auspici di cui al precedente alinea e, in particolare, al continuo innalzamento del livello della qualità dei servizi fiscali;
- che si rende necessario strutturare un modello di collaborazione istituzionale volto al perseguimento di sinergie tali da garantire l'efficacia, l'efficienza e la correttezza dell'azione di riscossione dei tributi;
- l'impegno continuamente rivolto dall'Agente allo sviluppo della quantità e della qualità dei servizi erogati ai contribuenti, tra cui vi è quello di potere accedere alla propria posizione on-line e di effettuare i pagamenti delle cartelle non morose tramite WEB, previa concessione allo stesso contribuente di un PIN;

TUTTO CIO' PREMESSO

Si addivene alla sottoscrizione del presente protocollo, specificatamente finalizzato a regolare l'accesso ai servizi offerti dall'Agente, anche attraverso l'utilizzo di sistemi che consentano la fruizione dei servizi stessi a distanza.

Il protocollo si articola nei seguenti punti:

- 1) al fine di limitare, per quanto possibile, il disagio conseguente all'accesso agli uffici, vengono istituiti n. 9 sportelli "virtuali" dedicati, ai quali gli iscritti all'Ordine potranno rivolgersi per la formulazione dei loro quesiti, che verranno ripartiti secondo le due principali aree tematiche "Ruoli" e "Conto fiscale" e per programmare gli eventuali incontri presso la sede dell'Agente.

- 2) Sono, a tale scopo, create presso l'Agente n. 9 caselle di posta elettronica:
- infoag.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Agrigento;
 - infocl.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Caltanissetta;
 - infoct.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Catania;
 - infoen.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Enna;
 - infome.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Messina;
 - infopa.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Palermo;
 - inforg.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Ragusa;
 - infosr.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Siracusa;
 - infotp.commercialisti@seritsicilia.it, per la Sede provinciale di Trapani;

attraverso le quali potranno essere formulati quesiti in ordine a pratiche che non presentino particolare complessità e non richiedano la produzione di documentazione in originale.

- 3) Nella formulazione dei quesiti, gli iscritti avranno cura di indicare:
- denominazione e recapito del Professionista (e-mail, fax, telefono);
 - immagine ottica del tesserino rilasciato dall'Ordine;
 - denominazione e codice fiscale del contribuente;
 - delega, con immagine ottica del documento di riconoscimento del contribuente, conferita al Professionista, per la trattazione delle pratiche inerenti le iscrizioni a ruolo e/o il C/Fiscale;
 - numero della cartella (per quesiti in tema di "Ruoli");
 - dati essenziali del rimborso (qualora il quesito riguardi l'area tematica "Conto fiscale");
 - sintetica descrizione dei termini del problema ed ogni informazione utile alla migliore trattazione della problematica;
 - richiesta di contatto telefonico per l'eventuale risoluzione del quesito per le vie brevi;
 - richiesta di appuntamento per la risoluzione di problematiche complesse.
- 4) Gli strumenti di cui sopra, destinati all'approfondimento di casi specifici, verranno dall'Agente presidiati da personale dotato di adeguate conoscenze professionali il quale provvederà a fornire, con la massima tempestività possibile, un riscontro alle richieste pervenute in materia di riscossione.
- 5) Resta inteso che, per quanto riguarda il rispetto delle scadenze, i contatti e gli scambi di comunicazioni di cui al presente protocollo non hanno alcun effetto interruttivo sui termini previsti dalla normativa vigente.
- 6) Laddove non si rendesse possibile pervenire alla soluzione del quesito attraverso i canali sopra descritti, o a fronte di problematiche di particolare complessità, l'Agente provvederà, con risposta via e-mail, a fissare, nel più breve tempo possibile, un appuntamento con il Professionista (munito di apposita delega) presso lo Sportello, indicato dallo stesso Agente, facente parte della sua struttura organizzativa, al fine di meglio venire incontro alle necessità degli iscritti.
- 7) I servizi previsti dal presente protocollo sono attivati in via sperimentale e potranno essere diversamente dimensionati, di comune accordo tra le Parti, in considerazione dell'andamento iniziale, del gradimento del servizio, delle modalità e del numero degli accessi.
- 8) Resta inteso, a tal fine, che ove gli iscritti richiedessero l'estrazione di copia degli estratti di ruolo, il rilascio di attestazioni di sorta e la consultazione di documentazione varia, relativamente ai contribuenti propri clienti, questi ultimi dovranno aver rilasciato espressa delega scritta. La documentazione richiesta, laddove non fosse possibile inoltrarla tramite e-mail, verrà fornita in forma cartacea.
- 9) Le parti, nell'espletamento delle attività previste dal presente protocollo, assicurano il rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 196/2003, nonché nei regolamenti attuativi, inclusi i

provvedimenti e le decisioni del Garante della Privacy.

- 10) L'Ordine si impegna a richiamare i propri iscritti alla puntuale osservanza delle norme deontologiche professionali, esercitando altresì i previsti poteri di vigilanza di competenza e segnalando eventi comportamentali non conformi ai principi di legalità e trasparenza.
- 11) Le parti convengono sull'utilità della partecipazione dei rispettivi esponenti ad iniziative di formazione su materie professionali di interesse comune, a titolo gratuito e con carattere di reciprocità.
- 12) Le parti si impegnano, pertanto, a fornirsi reciproca assistenza nell'attività di aggiornamento professionale, promuovendo l'intervento di propri qualificati esperti nelle attività didattiche svolte o nelle attività convegnistiche o seminariali programmate.
- 13) Le Parti si impegnano ad assicurare la massima divulgazione del contenuto del presente accordo tra gli iscritti all'Ordine e le strutture dell'Agente. L'Agente si riserva di monitorare l'applicazione di quanto regolamentato e di segnalare all'Ordine eventuali comportamenti difforni.
- 14) Con cadenza periodica verranno, in ogni caso, resi noti i risultati della sperimentazione in atto, anche al fine di valutare quanto previsto dal punto 7.
- 15) Il presente protocollo si intende fin d'ora adeguato ad innovazioni introdotte dall'Agente e derivanti da modifiche legislative che, di fatto, non ne snaturino il contenuto e risultino ad esso compatibili. Ove ciò non fosse possibile, le parti si impegnano a rivedere quanto concordato e a procedere, congiuntamente e nel rispetto dello spirito d'intesa, alle variazioni che dovessero rendersi necessarie.

Palermo, li 18 dicembre 2008

Ordine dei Dottori Commercialisti e
degli Esperti Contabili di Palermo

Il Presidente
Dr. Santo Russo

Serit Sicilia S.p.A. Sede provinciale di Palermo

Il Direttore Titolare
Dr. Francesco Baccarella