

**Ai Presidenti degli Ordini dei
Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di**

Cagliari
ordinecommercialisticagliari@pec.it

Nuoro
commercialistinuoro@pec.it

Oristano
odcec.oristano@legalmail.it

Sassari
ordine@pec-commercialistiss.it

Tempio Pausania
ordine.tempiopausania@pec.commercialisti.it

Consulenti del Lavoro di

Cagliari
ordine.cagliari@consulentidellavoropec.it

Nuoro
ordine.nuoro@consulentidellavoropec.it

Oristano
ordine.oristano@consulentidellavoropec.it

Sassari
ordine.sassari@consulentidellavoropec.it

Oggetto: Suggerimenti operativi di carattere generale e per l'utilizzo del canale di assistenza CIVIS. Vademecum operativo.

Nell'ottica di fornire uno strumento di ausilio per la corretta lavorazione delle istanze CIVIS e per gestire al meglio situazioni di carattere più generale, nell'ambito dell'assistenza all'utenza professionalizzata, la Direzione Regionale, Settore Servizi, Ufficio Servizi fiscali, e le strutture territoriali delle Direzioni provinciali, hanno predisposto un vademecum operativo per suggerire ai professionisti i comportamenti operativi che favoriscano la celere

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente

lavorazione delle istanze, il più ampio accoglimento delle stesse e delle successive richieste di riesame.

Restano ferme le modalità con cui far fronte alle istanze CIVIS rigettate, riepilogate nei documenti redatti per ciascuna Direzione provinciale in occasione degli incontri di allineamento dello scorso anno sul nuovo modello di accoglienza dell’Agenzia con gli Ordini professionali¹.

A seguito delle riunioni di allineamento appena concluse con gli ordini in indirizzo relative al II quadrimestre 2024, le presenti indicazioni **integrano** le “*Raccomandazioni in ambito CIVIS*” e le “*Raccomandazioni di carattere generale*” dei documenti citati.

Si evidenzia l’importanza di dare la massima diffusione, sensibilizzando tutti gli iscritti alla visione dei suggerimenti forniti, in modo che i risultati positivi conseguiti fino ad oggi, grazie al costante dialogo tra Enti, possano essere riscontrati da tutti i professionisti e rendere più efficiente il sistema di assistenza all’utenza professionalizzata da parte dell’Agenzia.

A tal fine, si riepilogano le indicazioni, frutto di un confronto interno agli Uffici Territoriali, che mirano a ridurre le principali criticità ancora oggi rilevate nel corso delle lavorazioni delle istanze nel canale di assistenza CIVIS e in *Back office*.

Il *vademecum operativo* si pone, pertanto, l’obiettivo di indicare al professionista il corretto approccio da adottare nella presentazione di una istanza, tenuto conto che parte dei rigetti sono spesso la conseguenza della mancata conoscenza di dinamiche procedurali.

CANALE DI ASSISTENZA CIVIS

INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. **Il canale di assistenza CIVIS** è destinato alle richieste di correzione di:

- *comunicazioni di irregolarità e cartelle;*
- *F24;*
- *Autotutele locazioni.*

Tale canale non può essere utilizzato al solo fine di chiedere informazioni o fornire comunicare l’avvenuto pagamento di un avviso. In tali situazioni è consigliato l’utilizzo di tutti gli altri canali a disposizione del professionista. Si rimanda a tal fine alle indicazioni del documento di raccomandazione delle quattro Direzioni Provinciali. **Per le CIVIS presentate irritualmente gli Uffici saranno costretti a rigettare l’istanza;**

2. In caso di istanza **CIVIS rigettata**, l’ulteriore richiesta di riesame, a condizione che non riguardi nuovi elementi rispetto all’originaria lavorazione, deve essere trasmessa all’Ufficio che ha lavorato la pratica CIVIS (l’ufficio assegnatario è riscontrabile dall’interfaccia dell’applicativo CIVIS);

¹ Nota trasmessa il 23 febbraio 2024, prot. n. 3570, allegata alla presente.

3. Nei casi in cui, al fine della correzione della comunicazione di irregolarità, sia necessario inviare una **dichiarazione integrativa**, per qualsiasi modello dichiarativo, l'istanza CIVIS **non può essere** trasmessa prima che siano trascorsi **cinque giorni** dalla presentazione della stessa dichiarazione;
4. In caso di istanza per il riconoscimento di **crediti da dichiarazione omessa** si raccomanda di non utilizzare il canale CIVIS. L'istanza deve essere presentata, secondo le indicazioni fornite dalla Circolare 21 E del 2013, direttamente all'Ufficio territorialmente competente **con la relativa documentazione contabile**. **Per le CIVIS presentate irrisolte gli Uffici saranno costretti a rigettare l'istanza.**

INDICAZIONI PER LA “CONFERMA DI MAGGIORI CREDITI”

5. Nei casi di richiesta di **conferma maggior credito II.DD.**, è necessario **optare** per il rimborso o per l'utilizzo in compensazione. In questo ultimo caso, il credito confermato dall'ufficio deve essere “rigenerato” nelle dichiarazioni successive. A tal riguardo si evidenzia che in caso di conferma di maggior credito, l'Ufficio fornirà le istruzioni per il corretto riporto dello stesso nelle dichiarazioni successive. Infatti, l'utilizzo dei maggiori crediti dovrà seguire le disposizioni dell'articolo 2 del DPR 322/98. Occorre infatti distinguere tra le dichiarazioni presentate entro il termine della dichiarazione relativa all'anno successivo e quelle presentate oltre tale termine (ultrannuali). **In assenza di opzione, il credito sarà riconosciuto a rimborso;**
6. In caso di riconoscimento del **maggior credito IVA**, in sede di assistenza non verrà disposta la destinazione a rimborso in quanto subordinato alla presenza di specifici presupposti previsti dagli articoli 30, 34 e 38 bis del D.P.R. n. 633 del 1972. Tale maggior credito potrà essere riconosciuto **solo in compensazione**.
7. Il **credito confermato** non può compensare automaticamente il debito della stessa comunicazione. Il credito, rigenerato secondo il precedente punto 6, potrà essere compensato mediante successiva presentazione di F24. **Non è prevista né in questa sede, né in altri ambiti, compensazione automatica.**

INDICAZIONI PER GLI “ABBINAMENTI DEI VERSAMENTI E MODIFICHE CODICI TRIBUTO”

8. In caso di **richiesta abbinamento versamenti** è necessario fornire:
 - “data”;
 - “importo”;
 - “codice tributo”.L'indicazione del **solo protocollo telematico del versamento** non consente la lavorazione, se non attraverso l'integrazione con i suddetti elementi;
9. Dopo il recapito della comunicazione di irregolarità **non è più possibile utilizzare i codici tributo di autotassazione** (utilizzare esclusivamente il 9001 indicato nell'avviso);

10. Prima di presentare istanza di correzione (anche non CIVIS) della comunicazione di irregolarità di soli esiti erariali, **si raccomanda di non effettuare versamenti con il codice 9001** o con i codici parziali indicati nella stessa comunicazione di irregolarità. In caso contrario, se l'istanza di correzione è presentata a distanza di diversi mesi dal pagamento, potrebbe essere inibita la possibilità di rielaborare della comunicazione in fase di assistenza e occorrerà attendere la notifica della cartella di pagamento.
11. Diversamente dal precedente punto, in presenza di comunicazione di irregolarità con esiti sia erariali che previdenziali, dei quali alcuni ritengono fondati, è necessario non procedere **in nessun caso** a pagamenti parziali dell'imposta che si ritiene dovuta e attendere la lavorazione della comunicazione di irregolarità. Tale pagamento parziale, infatti, viene ripartito automaticamente dal sistema di controllo centralizzato proporzionalmente tra tutti gli esiti risultanti dalla comunicazione di irregolarità. La successiva richiesta di assistenza di sgravio della cartella di pagamento (anche non CIVIS), volta a recepire le correzioni, non potrà in nessun caso annullare gli esiti INPS².

INDICAZIONI PER LE ISTANZE DI CORREZIONE SU “MODELLI 770”

12. Le istanze relative ai **modelli 770** devono essere ben motivate e circostanziate. A tal fine si suggerisce di indicare per ogni esito della comunicazione:
- a. Codice tributo;
 - b. Rigo;
 - c. Modulo;
 - d. data di versamento (in caso di ravvedimento indicare puntualmente il versamento distinto per tributo e correlate sanzioni e interessi).
 - e. in caso di versamenti cumulativi specificare la puntuale suddivisione tra i diversi rigi. **Al fine di evitare queste ulteriori correzioni, si chiede cortesemente di evitare la diffusa pratica di predisporre versamenti cumulativi.**
13. Se la **comunicazione di irregolarità da 770** presenta **esiti da SX** che riguardano crediti non dichiarati e non spettanti, è necessario verificare preliminarmente la correttezza delle CU (non duplicate, errate, omesse) e, in tal caso, inviare l'istanza CIVIS **solo dopo aver corretto la difformità sulla CU** (questo evita il rigetto o la non lavorazione). In caso di modifica/sostituzione di CU, indicare il **codice fiscale del percipiente** cui la certificazione è riferita. Si ribadisce, come precedentemente evidenziato al punto 3, la necessità di attendere **almeno 5 giorni** dalla presentazione della nuova CU prima di presentare l'istanza CIVIS.

² ESEMPIO: Com. Irr. con esito Totale di euro 800 (cod. trib. 9001) ripartito in IRPEF € 500 ed INPS € 300. Pagamento parziale effettuato con cod. trib. 9001 di € 500 perché si considera l'INPS non dovuta. Il sistema attribuirà € 312,5 (62.5%) all'IRPEF e 187,5 (37.5%) all'INPS. **La cartella di pagamento riguarderà esclusivamente gli esiti erariali risultanti omessi (500-312,5 oltre sanzioni e interessi).** L'importo di 187,5 relativo all'INPS, in sede di istanza di sgravio non sarà in nessun caso recuperabile presso l'ADE, perché già nelle casse INPS.

14. La comparazione tra ritenute e crediti da MACRO-CU e modello 770 è riportata in un apposito quadro di servizio denominato **Prospetto di confronto** tra le ritenute/trattenute dichiarate nei quadri ST/SV e quelle dichiarate nelle CU, inviato unitamente alla comunicazione di irregolarità. La Sezione “Ritenute dal 770” riepiloga gli importi dichiarati nei quadri ST e SV, mentre la sezione “Ritenute dalla macro CU” riporta le sommatorie di quanto dichiarato dal sostituto nelle certificazioni uniche.

Nella sezione DIFFERENZA viene riportato il risultato della sottrazione tra i totali delle prime due sezioni e, quindi, tra quanto dichiarato nel modello 770 e nelle CU. Qualora la DIFFERENZA abbia valore negativo, si evidenzia un debito nei confronti dell’Erario, mentre in caso di DIFFERENZA positiva il sostituto vanta un credito da riportare nel quadro SX1 col. 1.

Nell’esempio sotto riportato le ritenute di lavoro autonomo indicate nel quadro ST risultano inferiori a quelle certificate di 13,10 euro. Il valore negativo del rigo DIFFERENZA, pari a 13,10 euro, viene riportato in SX1 col. 1 facendo conseguentemente emergere un debito d’imposta di pari importo.

| 70 | | QUADRO RIASSUNTIVO DELLE RITENUTE E DEI CREDITI | | Mod. n. |
|--------------------------------|---|---|---------|---------------|
| DIPENDENTE-AUTONOMO | | | | |
| RITENUTE DAL 770 | 1 Erario dipendente | | 4293,93 | |
| | 2 Erario autonomo | | 1582,80 | |
| | 3 Addizionale regionale | | 663,80 | |
| | 4 Addizionale com. sv | | 0,00 | |
| | 5 Locazioni brevi | | 0,00 | |
| | 6 TOTALE 1 (1 + 2 + 3 + 4) | | | 6540,53 |
| RITENUTE DALLA MACRO-CU | 7 Erario dipendente | | 4307,03 | |
| | 8 Addizionale regionale dipendente | | 663,80 | |
| | 9 Addizionale comunale dipendente | | 0,00 | |
| | 10 Erario autonomo + SV | | 1582,80 | |
| | 11 Addizionale regionale autonomo | | 0,00 | |
| | 12 Addizionale comunale autonomo | | 0,00 | |
| | 13 Locazioni brevi | | 0,00 | |
| | 14 TOTALE 2 (7 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12) | | | 6553,63 |
| DIFFERENZA | 15 TOTALE 1 - TOTALE 2 | | | -13,10 |

Quadro SX liquidato

| 70 | | CODICE FISCALE | | QUADRO SX | | Riepilogo dei crediti e delle compensazioni | | Mod. N. |
|------------|---|---------------------------------|--|---|--|---|--|---------|
| SX1 | Credito derivante da operazioni di conguaglio o per assunzione del rapporto di lavoro in corso d'anno | Versamenti 2021 in eccesso | Credito scaturito dalla liquidazione definitiva della prestazione in forma di capitale | Credito su IVE versata da società fiduciaria | Credito spettante su ripetizioni di indebiti di cui all'art. 150 D.L. n. 34/2020 | Credito utilizzato in F24 | | |
| | -13,10 | | | | | | | |
| SX2 | Credito derivante da conguaglio da assistenza fiscale | Credito utilizzato in F24 | | | | | | |
| SX3 | Credito per famiglie numerose | Credito per canoni di locazione | Credito mutui imbarcati e assunti | Credito APE | Credito utilizzato in F24 | | | |
| SX4 | Credito risultante dalla dichiarazione relativa al 2020 | Credito utilizzato in F24 | Credito da DI | Credito risultante dalla presente dichiarazione | Credito da utilizzare in compensazione | Credito di cui si chiede il rimborso | | |
| | | | | -13,10 | | | | |

Un originale del documento è archiviato presso l’Ufficio emittente

La maggior parte delle squadrature riguarda il rigo DIFFERENZA, cioè SX1 col. 1, perché nel 770 non sono indicate tutte le ritenute operate, spesso già versate, che il sistema non abbina per mancata corrispondenza.

A richiesta, in sede di assistenza, l'Ufficio può inoltrare copia del quadro completo della sezione "Crediti dalla macro CU" che riporta i dati indicati nelle CU.

| CREDITI DALLA MACRO-CU | |
|------------------------|---|
| 16 | Famiglie numerose |
| 17 | Canoni di locazione |
| 18 | Credito APE |
| 19 | Trattamento integrativo erogato |
| 20 | Trattamento integrativo recuperato anno corrente |
| 21 | Trattamento integrativo da recuperare |
| 22 | Trattamento integrativo recuperato anno precedente |
| 23 | Credito spettante su ripetizioni di indebito dipendente |
| 24 | Credito spettante su ripetizioni di indebito autonomo |

Per maggiore comprensione si evidenzia di seguito il prospetto di come i crediti vengano riportati nei corrispondenti rigi del quadro SX.

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|
| SX1 | Credito derivante da operazioni di conguaglio o per cessazione del rapporto di lavoro in corso d'anno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | Variazioni 2021 in eccesso | | | | | | |
| SX2 | Credito derivante da conguaglio da assistenza fiscale | 1 | 2 | | | | |
| | Credito utilizzato in F24 | | | | | | |
| SX3 | Credito per famiglie numerose | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | Credito per canoni di locazione | | | | | | |
| SX49 | Credito residuo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | Credito utilizzato in F24 | 6 | 7 | | | | |

Si sottolinea che gli interventi sul quadro QR hanno automaticamente effetto sul quadro SX solo in caso di variazioni a sfavore del contribuente. Invece, nei casi di variazioni a favore del contribuente occorre intervenire manualmente nel quadro SX, con apposita richiesta di assistenza.

SUGGERIMENTI OPERATIVI DI CARATTERE GENERALE “NON CIVIS”

1. Per effetto dei Protocolli di intesa Nazionali e Regionali tra Ordini/Associazioni professionali e ADE, i “Firmatari”, sono invitati, prima di prenotare un appuntamento, a utilizzare i canali telematici per i servizi previsti e, prioritariamente, il canale CIVIS.
2. Considerata la maggiore disponibilità di offerta di appuntamenti CUP anche nel breve periodo, si consiglia di non prenotare appuntamenti direttamente ad opera del cliente per pratiche che il professionista dovrebbe poter gestire con appuntamenti telefonici e in videochiamata, oltretutto da remoto tramite i servizi telematici.
3. Considerata la maggiore disponibilità di offerta di appuntamenti CUP anche nel breve periodo, si richiede, cortesemente, di porre attenzione alla scelta del corretto servizio per cui si prenota l’appuntamento stesso.
4. Presentarsi all’appuntamento con delega (salvo l’utilizzo della nuova funzione “[procura telematica](#)”) e modulistica debitamente compilata e/o in caso di istanze, corredando la motivazione puntuale e circostanziata con la documentazione necessaria per la corretta e tempestiva lavorazione della pratica dedicata (*cf.* guida ai servizi di seguito riportata).
5. **Non inoltrare per lo stesso servizio contemporaneamente una Pec, una Mail e un’istanza “consegna documenti”.**
Questo diffusa usanza moltiplica sia il lavoro di smistamento, sia il rischio di lavorazioni multiple sulla stessa pratica, imponendo un dispendio di risorse destinabile ad altre attività più proficue.
6. La **correzione del codice fiscale nei modelli F24** è contemplata solo per codice fiscale inesistente. La correzione del codice fiscale esistente, ma errato, è inibita dal sistema. In quest’ultimo caso, pertanto, le istanze **non potranno essere accolte**. Il professionista dovrà attendere la consegna della comunicazione di irregolarità per comunicare l’avvenuto versamento e richiederne l’abbinamento a favore di un terzo.
7. Le istanze di correzione di F24 devono riguardare tributi erariali. Non potranno essere accolte, in quanto improcedibili, istanze di variazione di versamenti relativi ad altri enti (INPS, IMU, CCIAA, INAIL ecc.). Il codice tributo “addizionale comunale”, rispetto all’addizionale Regionale, è un tributo ad accredito diretto al Comune e, pertanto, non può essere oggetto di variazione.
8. In presenza di dichiarazioni integrative con maggiore imposta (infedeli) per le quali il ravvedimento non si è perfezionato³, la comunicazione di irregolarità **non contempla alcuna sanzione** ma solo imposta ed interessi. Tale sanzione, diversa da quella prevista dall’articolo 13 del D. Lgs. 471/97 (omesso versamento), sarà irrogata mediante

³ Si ricorda che la sanzione per definire l’infedele dichiarazione, da utilizzare nel calcolo del ravvedimento, è quella prevista dall’articolo 1, comma 2 (IIDD) e articolo 5, comma 4 (IVA), del D. Lgs. 471/97.

apposito atto di contestazione che riconoscerà le somme versate in sede di ravvedimento non perfezionato.

9. Si raccomanda di non presentare istanze con richiesta di assistenza per **più modelli dichiarativi** (es. IVA e 770) e per diverse annualità.
10. Nell'ambito del più ampio spirito di collaborazione, si invita a rivolgere eventuali solleciti all'Ufficio di competenza, riportando data e protocollo dell'originaria istanza e/o allegando, possibilmente, l'originaria e-mail/pec. **Tenendo conto che, tendenzialmente, tutte le istanze sono lavorate nei termini di legge**, si chiede cortesemente di inoltrare solleciti solo in caso di grave ritardo. La reiterazione di istanze in un breve lasso di tempo, le une dalle altre o dall'originaria, aggrava ulteriormente le lavorazioni. Il sollecito deve essere inoltrato all'Ufficio territoriale di competenza accedendo al link [Uffici territoriali della Sardegna](#). **Nei casi di mancata risposta oltre i 30 giorni al sollecito, si prega di inoltrare una Pec alla Direzione Provinciale, all'attenzione del Direttore Provinciale.** Infine, nei casi di ulteriore grave ritardo potrà essere inoltrata una e-mail all'Ufficio Servizi fiscali della Direzione Regionale (dr.sardegna.sf@agenziaentrate.it).
11. Per ottenere le informazioni sul corretto utilizzo dei servizi si rinvia alla sezione dedicata alla [Guida ai Servizi dell'Agenzia delle Entrate](#), dove per ciascun servizio sono fornite puntuali indicazioni con relativi collegamenti ipertestuali.



Eventuali **anomalie significative** rispetto alle linee condivise nel corso della riunione potranno essere segnalate a:

Mauro Stefani

Capo Ufficio Servizi Fiscali - Settore Servizi - Direzione Regionale della Sardegna.
dr.sardegna.sf@agenziaentrate.it

IL DIRETTORE REGIONALE
Francesco Paolo Chimienti
(firmato digitalmente)