

INIZIATIVE PER RISOLVERE LE CRITICITA' EMERSE NELLE LAVORAZIONI CIVIS E IN AMBITO DI OFFERTA DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI CUP

Il presente documento fornisce alcune indicazioni operative, assunte in via sperimentale, adottabili nell'ambito territoriale della Sardegna, con l'obiettivo di ridurre le criticità emerse nell'utilizzo del canale di assistenza "CIVIS" e nel corso della prenotazione degli appuntamenti "CUP". L'iniziativa avviata nel 2023 con specifiche riunioni di allineamento con gli ambiti provinciali Cagliari, Sassari, Oristano e Nuoro degli ODCEC non si sovrappone ai canali tradizionali (servizi telematici, servizi agili, pec/mail/consegna documenti e istanze), ma rappresenta l'impegno degli Uffici Territoriali delle quattro Direzioni Provinciali della Direzione Regionale della Sardegna per snellire alcune procedure e consentire di erogare i relativi servizi in modo celere e puntuale.

La condivisione di soluzioni e la conoscenza più approfondita del "nuovo modello di accoglienza" dell'Agenzia delle Entrate ha già registrato apprezzabili risultati che dovranno essere consolidati nel corso di questo anno. Per questo è necessario proseguire il percorso avviato con tutti gli Ordini/Associazioni professionali, con il reciproco impegno a valutare e testare un'iniziativa "work in progress".

Per questo motivo tutte le Direzioni Provinciali, a partire dal corrente anno, ogni quattro mesi, si impegnano a incontrare gli Ordini e le Associazioni professionali per fare il punto sulle criticità ancora rilevate, valutare specifici interventi e divulgare le iniziative dell'Agenzia delle Entrate a tutti gli iscritti e associati.

Il presente documento, pertanto, ha la finalità di fornire delle indicazioni, elaborate sulla base delle criticità indicate dagli ODCEC nel corso delle riunioni dello scorso anno con la Direzione Regionale, che si auspica e consiglia a tutti i professionisti di seguire quando ci si interfaccia con il canale CIVIS e/o la prenotazione degli appuntamenti CUP.

Di seguito si evidenziano le indicazioni elaborate con riferimento ai due livelli di assistenza in parola. Al termine del documento sono state elencate alcune specifiche raccomandazioni di carattere generale e in ambito CIVIS.

CRITICITA' EMERSE NELLE LAVORAZIONI CIVIS

1. IMPORTANZA DELLA MOTIVAZIONE CIVIS.

La motivazione del professionista nell'istanza CIVIS assume una rilevanza fondamentale per la corretta gestione della pratica da parte del funzionario assegnatario.

Una carente motivazione spesso può comportare un rigetto per mancanza degli elementi sufficienti o sulla base di dati rappresentati in modo non corretto.

Un rigetto potrebbe essere la conseguenza di una motivazione nell'istanza non esaustiva e del professionista e non riconoscere un diritto alla rimodulazione della pretesa erariale invece dovuta.

Quanto più la motivazione risulta generica (ad es. "Si richiede l'abbinamento" senza indicare la data e l'importo, l'anno e codice tributo dell'F24), tanto più non è agevole il lavoro dell'Ufficio territoriale aumentando il rischio di rigetto.

Pertanto, si raccomanda tutta l'utenza professionalizzata di motivare l'istanza CIVIS in modo **puntuale e circostanziato**, indicando tutti gli elementi necessari per soddisfare la richiesta. Sono consentiti **3.000 caratteri** (più del doppio di questo punto 1) spazi inclusi).

È fondamentale, pur non essendo obbligatorio, che il professionista indichi il numero di telefono per essere contattato dal funzionario qualora fosse necessario un chiarimento per le vie brevi in modo da ridurre i tempi di lavorazione.

Ciascun addetto alle Civis dell'Ufficio Territoriale di lavorazione, in caso di rigetto, **deve fornire una chiara e dettagliata motivazione e indicare le iniziali del proprio nome e cognome o un**



codice identificativo in modo da poter individuare agevolmente colui che ha lavorato l'istanza come si dirà nel prosieguo.

2. CIVIS NON LAVORATE PER PARTICOLARI COMPLESSITA'.

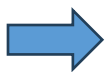
Alcune tipologie di istanze CIVIS, per la particolare complessità, potrebbero non essere lavorate ma chiuse con rinvio all'Ufficio territoriale competente. Questi casi dovranno sempre essere di carattere eccezionale considerata la circolarità delle lavorazioni che solo in limitati casi prevedono una specifica competenza territoriale.

Si riportano alcuni esempi puramente indicativi

COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' DA MODELLI 770: prioritariamente si richiede come sottolineato al punto 1) che l'istanza CIVIS sia circostanziata. 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. 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, non errate, non 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).

Tendenzialmente l'Ufficio lavora le comunicazioni di irregolarità anche con un numero rilevante di esiti da modello 770, purché l'istanza sia puntualmente motivata e formulata secondo le indicazioni sopra riportate.



In ogni caso, qualora l'istanza non dovesse essere lavorata, il professionista invierà una e-mail secondo le indicazioni di cui al successivo punto 4).

DICHIARAZIONI INTEGRATIVE MULTIPLE ULTRANNUALI E TASSAZIONE SEPARATA: anche per questa tipologia di fattispecie la motivazione dell'istanza CIVIS assume una importanza fondamentale.

Nei casi in cui sia necessario inviare una dichiarazione integrativa, per qualsiasi modello dichiarativo, è importante venga trasmessa almeno **cinque giorni** prima della presentazione dell'istanza CIVIS in modo che possa essere recepita dai sistemi dell'Agenzia delle Entrate e il funzionario assegnatario possa visualizzarla e apportare le eventuali correzioni;

Saranno lavorate **tutte** le istanze che non comportano tempi superiori ai 7 giorni e **comunque compatibilmente con la mole delle istanze che l'ufficio dovrà sopportare in base al periodo.**



In caso contrario il professionista invierà la e-mail secondo le indicazioni di cui al successivo punto 4).

RICOSTRUZIONE PERDITE: tale fattispecie può comportare una analisi complessa che potrebbe non risultare compatibile con il rispetto delle tempistiche di CIVIS.



In caso di istanza non lavorabile il professionista invierà la e-mail secondo le indicazioni di cui al successivo punto 4).

COMUNICAZIONE CON ESTRAZIONE RUOLI: dal 2022 è possibile gestire anche quelle posizioni per cui è in corso di estrazione un ruolo, per le quali in passato avviata si doveva attendere la

notifica della relativa cartella esattoriale. Oggi, se sussistono i presupposti per procedere all'annullamento totale o parziale della comunicazione la pratica CIVIS sarà conclusa con l'invio di una e-mail al professionista con la causale ***"Istanza non trattabile Dichiarazione soggetta ad estrazione dei ruoli – L'Ufficio che ha in carico la sua richiesta la contatterà appena la posizione tornerà ad essere lavorabile"***. Terminata l'estrazione dei ruoli, l'Ufficio riprenderà la lavorazione della istanza sospesa e definirà la pratica con le determinazioni conseguenti.

Si evidenzia che l'implementazione descritta evita al professionista di richiedere lo sgravio della cartella o, quando le tempistiche di quest'ultimo risultavano incompatibili con il termine del ricorso, di attivare uno specifico contenzioso.

3. CIVIS RIGETTATE.

Le pratiche CIVIS rigettate dopo essere state lavorate potrebbero presentare diversi motivi di chiusura:

- a) *"comunicazione con irregolarità confermate"*
- b) *"insufficienti elementi a chiarimento"*
- c) *"documentazione insufficiente"*,
- d) *"altro"*

Caso a) *"comunicazione con irregolarità confermate"*

Generalmente la richiesta di riesame, dopo l'esito di conferma, dovrebbe seguire i canali tradizionali quali, ad esempio, la presentazione di un'istanza di autotutela/sgravio tramite pec/mail, il canale "Consegna documenti" o, infine, presso lo sportello dell'Ufficio Territoriale, previo appuntamento.

Considerate le numerose lamentele a seguito di rigetto e delle conseguenti tempistiche dilatate per far fronte alla posizione assunta da ADE si propone di utilizzare una modalità ulteriore, alternativa ai canali tradizionali, onde ridurre disguidi e/o rimostranze dell'utenza professionalizzata.

IN VIA SPERIMENTALE, solo ed esclusivamente per i rigetti che appaiono "estremamente discutibili", si suggerisce di inoltrare l'istanza di autotutela/sgravio alla stessa casella di funzione CIVIS dell'Ufficio che ha lavorato la pratica (in questo caso CIVIS CAGLIARI1, CIVIS CAGLIARI2, CIVIS SANLURI e CIVIS IGLESIAS) secondo le modalità di cui al successivo **punto 4).**



I casi di cui alle lettere b), c) e d) per i quali la lavorazione presenta carenze di documentazione, di motivazione o per altri motivi, **si propone** l'inoltro di una e-mail che integri le mancanze espresse dal rigetto alla casella CIVIS dell'Ufficio che ha lavorato la pratica (ad es. CIVIS CAGLIARI 1, CIVIS CAGLIARI 2, CIVIS SANLURI, CIVIS IGLESIAS) secondo le modalità di cui al successivo **punto 4).**

In alternativa, il professionista potrà liberamente continuare a utilizzare i canali tradizionali sopra menzionati seguendo però le modalità indicate di cui al successivo punto 4).



4. MODALITA' DI INOLTRO DELLE E-MAIL ALLA CASELLA DI FUNZIONE "CIVIS CAGLIARI 1, "CIVIS CAGLIARI 2", "CIVIS SANLURI", "CIVIS IGLESIAS"

Preliminarmente, come anticipato sopra, la sperimentazione proposta prevede che ciascun funzionario assegnatario della pratica CIVIS inserisca, a chiusura della relativa motivazione, le proprie iniziali del nome e cognome o un codice identificativo (ad. Es. 01, 02 ecc.).

In esito alla lavorazione della istanza CIVIS, per "rigetto" o per "istanza non lavorabile", il sistema "Entratel" inoltra una notifica che segnala l'avvenuta chiusura della pratica¹.

La successiva istanza di rilavorazione del professionista (alternativa alla tradizionale PEC alla DP di Sassari o tramite il canale "consegna documenti e istanze") potrà essere inoltrata via **e-mail** alla casella dedicata dell'Ufficio Territoriale che ha lavorato e chiuso la pratica CIVIS, alternativamente agli indirizzi:

civis.cagliari1@agenziaentrate.it;

civis.cagliari2@agenziaentrate.it

civis.iglesias@agenziaentrate.it

civis.sanluri@agenziaentrate.it².

L'OGGETTO della e-mail dovrà essere OBBLIGATORIAMENTE formulato nella seguente modalità:



"Civis prat. n___, UTCA1/UTCA2/UTIGLESIAS/UTSANLURI, sigla iniziali funzionario o cod. identificativo – Istanza di autotutela/sgravio."

Questo consentirà al Direttore dell'Ufficio Territoriale o al suo delegato di prendere in carico più celermente la pratica, assegnarla, individuare il funzionario originariamente assegnatario grazie alle iniziali o al codice identificativo riportato nell'oggetto e riassegnargliela con priorità di lavorazione.

IN ALTERNATIVA, il professionista, qualora non intendesse seguire le indicazioni sopra descritte, **utilizzerà i tradizionali canali**, con l'invito di trasmettere l'istanza via PEC riportando il seguente **OGGETTO**:



"Civis prat. n___, UTCA1/UTCA2/UTIGLESIAS/UTSANLURI, sigla iniziali funzionario o cod. identificativo – Istanza di autotutela/sgravio."

In caso di utilizzo del canale "Consegna documenti e istanze", l'oggetto sopra riportato dovrà essere inserito nel campo "descrizione".

Seguendo l'indicazione suggerita, l'Ufficio protocollo dell'Area di Staff della Direzione Provinciale di Cagliari potrà assegnare all'Ufficio che ha lavorato la pratica CIVIS senza necessariamente aprire la PEC, individuando la struttura destinataria tempestivamente e senza errori. A sua volta quest'ultima, in funzione **del codice identificativo/iniziali nome e cognome del funzionario**, riassegnerà al funzionario più celermente l'istanza che verrà lavorata con **priorità**.

¹ La notifica avviene ordinariamente anche in caso di esito positivo che in questa sede non rappresenta una criticità.

² Per la **Dp di Sassari** le relative caselle CIVIS sono: civis.sassari@agenziaentrate.it; civis.tempiopausania@agenziaentrate.it; civis.olbia@agenziaentrate.it;

Per la **Dp di Nuoro**: civis.nuoro@agenziaentrate.it, civis.lanusei@agenziaentrate.it.

Per la **Dp di Oristano**: civis.oristano@agenziaentrate.it.

Si evidenzia che l'utilizzo della casella CIVIS suggerita sulla base di questa iniziativa sperimentale, a differenza della PEC, non prevede la restituzione di un protocollo automatico. Tuttavia, il professionista, per effetto degli accordi scaturenti dal presente documento, ha la garanzia che l'Ufficio prenderà in carico e lavorerà la pratica.

NB: si ribadisce che l'iniziativa proposta, avendo carattere sperimentale, non si sovrappone ma si affianca ai canali tradizionali nell'aspettativa di ridurre i ritardi di lavorazione. La sperimentazione ha valenza per tutti gli Uffici Territoriali della Sardegna. Si evidenzia, infatti, che il canale CIVIS è strutturato in modo che le istanze inoltrate, qualora l'ufficio competente abbia raggiunto la saturazione, siano canalizzate agli altri Uffici Territoriali disponibili per la lavorazione. Pertanto, il professionista/contribuyente potrebbe visualizzare la chiusura della pratica da parte di un Ufficio diverso rispetto a quello destinatario per "competenza territoriale".

L'eventuale nuova istanza di riesame a seguito del rigetto dovrà essere inoltrata agli indirizzi di posta² dello stesso Ufficio che ha lavorata la pratica CIVIS.

5. TEMPI DI RILAVORAZIONE DELLE ISTANZE CIVIS.

Al fine di fornire un range temporale concreto per circoscrivere le lavorazioni³ con le modalità sperimentali presentate si suggerisce che:

- I. Il professionista utilizzi il canale di cui al successivo punto 4) tendenzialmente **entro 7 giorni lavorativi** dal:
 - a) rigetto per carente motivazione o insufficiente documentazione, corredando la nuova istanza di puntuale e circostanziata motivazione e/o della eventuale documentazione mancante;
 - b) rigetto per conferma della comunicazione di irregolarità ribadendo **che deve trattarsi solo di casi di palese errore dell'Ufficio**. A tal riguardo, la motivazione delle ulteriori istanze dovranno evidenziare **nuovi elementi** non rilevati o non chiari nella originaria pratica CIVIS rigettata.
Non saranno prese in considerazione richieste identiche alle originarie CIVIS rigettate. In sintesi, l'istanza di autotutela/sgravio dovrà essere corredata di tutti i documenti e le motivazioni diverse da quelle che originariamente potrebbero aver indotto il funzionario a confermare l'esito della comunicazione di Irregolarità.
 - c) chiusura delle pratiche CIVIS relative a comunicazioni con esiti da Modello 770; le istanze di rilavorazione potranno essere trasmesse con le modalità di cui al precedente punto 4) seguendo le indicazioni fornite al precedente punto 2), sia con riferimento alle non lavorate che a quelle rigettate.
- II. Gli Uffici Territoriali della Direzione Provinciale di Cagliari, nel più ampio spirito di collaborazione, si impegnano, **tendenzialmente**, a fornire una risposta alle istanze pervenute nelle modalità sopra rappresentate nell'arco di **7 giorni lavorativi**, nell'ottica di garantire maggiore certezza di celerità ed efficienza. **Resta inteso che la tempistica delineata è meramente indicativa e non potrà esserne eccepito il mancato rispetto per**

³ Questa fase di "rilavorazione" non riguarda più una istanza CIVIS, ormai chiusa per rigetto o non lavorabile, ma richieste di autotutela/sgravio rispetto alla posizione assunta dall'Agenzia a seguito del rigetto della originaria pratica CIVIS.

nessun motivo, né dal professionista, né dall'Ufficio, trattandosi di iniziative di carattere sperimentale. Restano, infatti, validi i termini normativamente previsti per la definizione delle singole pratiche.

SISTEMA PRECHIAMATE E MODALITA' DI CANALIZZAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI

1. SERVIZIO DI PRECHIAMATE SUGLI APPUNTAMENTI

Tutti i professionisti e i contribuenti che hanno prenotato un appuntamento, tendenzialmente, sono prechiamati da un funzionario qualche giorno prima dell'appuntamento. La prechiamata ha la principale finalità di accompagnare l'utente, professionalizzato e non, alla corretta modalità per ottenere l'erogazione del servizio. Consentendo all'Ufficio di razionalizzare e organizzare le risorse umane da destinare quotidianamente agli sportelli di *Front-office* per i servizi da erogare in presenza.

Si evidenzia che, in base ai protocolli di intesa tra Ordini/Associazioni di professionisti e Ade, relativo ai cosiddetti **"Firmatari"**, i professionisti hanno una riserva di appuntamenti in tutta la Sardegna pari al 20% del minutaggio di disponibilità dell'offerta CUP. I protocolli d'intesa prevedono inoltre che il professionista si impegna, prima di prenotare un appuntamento, ad utilizzare, **prioritariamente**, il canale telematico per i servizi previsti e, in particolare del canale CIVIS. La prenotazione per l'erogazione di un servizio da erogare *"in ufficio"* deve riguardare solo i casi in cui, **oggettivamente**, il servizio tramite canale telematico non sia disponibile, non sia andato a buon fine o, infine, un determinato servizio non sia erogabile in modo agile.

La prechiamata agli utenti che hanno prenotato un appuntamento, pertanto, si pone come obiettivo, in ordine di importanza e di efficacia, di:

- a. Erogare, in sede di prechiamata, il servizio per cui è stato prenotato l'appuntamento evitando il disagio di recarsi allo sportello. L'appuntamento sarà conseguentemente disdettato a seguito della erogazione del servizio in sede telefonica.**

I funzionari dell'Agenzia richiamano l'utente al numero di telefono indicato in sede di prenotazione. In caso di chiamata non risposta viene inviato un SMS: *"Gentile Contribuente, stiamo tentando di contattarla telefonicamente poiché ha prenotato un appuntamento nei prossimi giorni presso l'Agenzia delle Entrate. La chiamata le giungerà da un numero sconosciuto o anonimo, la invitiamo pertanto a rispondere. Grazie"*. Successivamente, lo stesso utente viene, pertanto, richiamato e/o eventualmente riceve una mail dell'Ufficio per stabilire un ulteriore contatto.

Nel caso in cui in sede di contatto telefonico il professionista non sia in condizione di poter farsi assistere⁴, il funzionario è disponibile ad accordarsi per un nuovo contatto, prima della data dell'appuntamento.

⁴ L'utente, nel corso del contatto telefonico, potrebbe non avere a disposizione i documenti per i quali è stato prenotato l'appuntamento.

- b. **Canalizzare il servizio verso altre modalità di erogazione offerte dall’Agenzia, laddove non sia necessaria la presenza in ufficio per soddisfare la richiesta (Servizi agili).**

Lo sforzo organizzativo dell’Agenzia delle Entrate e, nello specifico, della Direzione Regionale della Sardegna, per affrontare un cambiamento di paradigma epocale nell’ambito dell’assistenza all’utenza, passa necessariamente per una collaborazione e una conoscenza, in primis, del cambiamento da parte dei professionisti. Con il nuovo modello di assistenza, l’Agenzia è impegnata a ridurre le inefficienze anche attraverso soluzioni alternative e innovative che, se vincenti, vengono istituzionalizzate al livello nazionale (il servizio di videochiamata e prechiamata nasce in Sardegna ed è stato esteso al livello nazionale). In quest’ottica, la canalizzazione dell’appuntamento verso i “servizi agili” (Canali telematici, PEC, E-mail, “consegna documenti e istanze”) impone agli Uffici Territoriali di dare priorità alle lavorazioni canalizzate con la prechiamata.

- c. **Fornire la corretta informazione per erogare il servizio in presenza.**

Qualora nel corso dell’interlocuzione telefonica il funzionario accertasse l’**oggettiva** necessità di confermare l’appuntamento in presenza, fornirà tutte le informazioni necessarie affinché l’utente si rechi presso lo sportello con la **modulistica già compilata**, corredata della idonea documentazione in modo che il servizio allo sportello sia concluso in un unico incontro, nel rispetto della tempistica prevista per lo specifico servizio⁵.

Pertanto, per consentire ai Direttori degli Uffici Territoriali o ai loro delegati e all’Ufficio dell’Area di Staff della Direzione Provinciale di Cagliari nella gestione dei protocolli in ingresso, di individuare **immediatamente** la pratica canalizzata dalla prechiamata, assegnarla al medesimo o altro funzionario prechiamante e trattarla con priorità, **si consiglia di inoltrare una PEC a:**

dp.cagliari@pce.agenziaentrate.it

Nell’oggetto dovrà essere obbligatoriamente riportato:

“UTCA1/UTCA2/UTIGLESIAS/UTSANLURI, n. ticket app.to, area di imposta DICHIARAZIONI/REGISTRO/RIMBORSI, sigla iniziali funzionario prechiamante”

IN ALTERNATIVA ALLA PEC

PER L’UFFICIO TERRITORIALE DI CAGLIARI 1

Inviare una mail alle caselle di funzione dell’Ufficio territoriale:

dp.cagliari.utcagliari1@agenziaentrate.it

CON IL SEGUENTE OGGETTO:

“UTCAGLIARI1, n. ticket app.to, area di imposta DICHIARAZIONI/REGISTRO/RIMBORSI, sigla iniziali funzionario prechiamante”

PER L’UFFICIO TERRITORIALE DI CAGLIARI 2

⁵ Ciascun servizio erogato allo sportello è soggetto ad una tempistica predefinita che deve essere rispettata per evitare che il successivo utente in attesa non sia penalizzato per il prolungarsi del servizio. Solo nel caso in cui non vi sia un utente successivo in attesa, il funzionario potrà prolungare la lavorazione della pratica in presenza. In caso contrario l’utente sarà informato che il servizio si concluderà in *back office*.

Inviare una mail alla casella di funzione dell'Ufficio:

dp.cagliari.utcagliari2@agenziaentrate.it

CON IL SEGUENTE OGGETTO:

"UTCAGLIARI2, n. ticket app.to, area di imposta DICHIARAZIONI/REGISTRO/RIMBORSI, sigla iniziali funzionario prechiamante"

PER L'UFFICIO TERRITORIALE DI IGLESIAS

Inviare una mail alla casella di funzione dell'Ufficio:

dp.cagliari.utiglesias@agenziaentrate.it

CON IL SEGUENTE OGGETTO:

"UTIGLESIAS, n. ticket app.to, area di imposta DICHIARAZIONI/REGISTRO/RIMBORSI, sigla iniziali funzionario prechiamante"

PER L'UFFICIO TERRITORIALE DI SANLURI

Inviare una mail alla casella di funzione dell'Ufficio:

dp.cagliari.utsanluri@agenziaentrate.it

CON IL SEGUENTE OGGETTO:

"UTISANLURI, n. ticket app.to, area di imposta DICHIARAZIONI/REGISTRO/RIMBORSI, sigla iniziali funzionario prechiamante"



SI INVITANO TUTTI I PROFESSIONISTI A NON INOLTARE CONTEMPORANEAMENTE PER LA STESSA PRATICA UNA PEC, UNA MAIL, UNA ISTANZA NEL CANALE CONSEGNA DOCUMENTI.

In tutti i casi sopra indicati **si raccomanda di rispondere alla prechiamata.**

In caso di prenotazione di un servizio su uno slot errato (ad es. Abilitazioni telematiche in luogo di Assistenza Bollo Auto) e , comunque, qualora riguardi una prenotazione il cui servizio non necessita di presenza o non potrebbe comunque essere risolto allo sportello, l'interlocuzione telefonica può risolvere la problematica o fornire le corrette informazioni per evitare di recarsi in Ufficio (ad es. richiesta di copia di successione relativa ad anni pregressi conservata negli archivi dell'Ufficio è un servizio che non può essere risolto allo sportello in quanto incompatibile con i tempi del *front-office*).

PRENOTAZIONI DI APPUNTAMENTI IN CASO DI SATURAZIONE DEL SERVIZIO.



Nei casi in cui, a seguito dell'impossibilità di usufruire dei **"Canali telematici"** o tramite i **"Servizi Agili"**, all'atto della prenotazione, l'appuntamento non fosse disponibile per saturazione, **il professionista potrà recarsi presso l'Ufficio Territoriale senza prenotazione, richiedendo di interloquire** con il coordinatore di sala o con il responsabile che fornirà, in caso di disponibilità di un funzionario per lo specifico servizio, un ticket extra agenda (Ticket prenotazione di emergenza) per il giorno stesso ovvero per una data successiva da concordare. In caso non fosse necessaria la presenza verrà indicata la modalità **"agile"** con cui ottenere il servizio celermente.

DI SEGUITO ALCUNE RACCOMANDAZIONI OPERATIVE PER EVITARE LE CRITICITÀ PIÙ SIGNIFICATIVE VERIFICATE NEL CORSO DELL'ULTIMO BIENNIO NEGLI UFFICI TERRITORIALI DELLA SARDEGNA

RACCOMANDAZIONI IN AMBITO CIVIS

1. **Evitare l'invio di istanze CIVIS al solo fine di chiedere informazioni fornire comunicazioni.**
In tali situazioni è consigliato utilizzare gli altri canali:
Casella di funzione dell'Ufficio come indicata sopra (non pec) con oggetto **"Firmatari Richiesta informazioni - Nome Cognome Professionista, motivo richiesta"**;
2. **Se si tratta di crediti da dichiarazione omessa**, non è consentito l'utilizzo del canale CIVIS. L'istanza deve essere presentata, secondo le indicazioni fornite dalla Circolare 21/2013 (allegata alla presente), direttamente all'ufficio competente **con la documentazione contabile**. **Le CIVIS presentate irritualmente saranno rigettate.**
3. Nei casi di richiesta di **conferma maggior credito**, è necessario optare per il rimborso o l'utilizzo in compensazione (in questo ultimo caso, il credito deve essere rigenerato **obbligatoriamente** nelle dichiarazioni successive mediante integrativa); In assenza di opzione, il credito sarà riconosciuto a rimborso;
4. In caso di istanza per il riconoscimento di **maggior credito IVA**, in assenza di presupposti di cui all'art. 38 del D.P.R. 633/72, il credito potrà essere riconosciuto **solo in compensazione**.
5. Le istanze il credito da confermare non può compensare automaticamente il debito della stessa comunicazione. Tale compensazione deve essere effettuata con la presentazione di apposito F24 successivo al
6. Indicare al cliente di non definire la Comunicazione di irregolarità con i codici tributo di autotassazione (utilizzare il 9001 indicato nell'avviso);
7. Indicare al cliente di non utilizzare il codice 9001 in caso di cartella notificata. Tali versamenti non sono abbinabili e l'importo versato dovrà essere oggetto di istanza di rimborso.

RACCOMANDAZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. Fino alla modifica del Protocollo Nazionale e Regionale di intesa tra Ordini/Associazioni professionali e ADE i **"Firmatari"**, sono invitati, **prima di prenotare un appuntamento, a utilizzare esclusivamente i canali telematici per i servizi previsti e, prioritariamente, il canale CIVIS.**
2. **Evitare di prenotare appuntamenti direttamente ad opera del cliente** per pratiche del professionista che dovrebbero essere gestite da remoto tramite i servizi telematici e/o i servizi agili.
3. Si chiede cortesemente, di 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 (**L'Agenzia - I servizi agili di assistenza - Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it)**).
4. **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.
5. **Non inoltrare solleciti inserendo in indirizzo il Direttore dell'Agenzia Ruffini, la Direzione Centrale, la Direzione Regionale e la Direzione Provinciale contemporaneamente.**
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. Il sollecito deve essere inoltrato all'Ufficio territoriale di competenza accedendo al link (**Direzione Provinciale di CAGLIARI - Direzioni Provinciali e uffici Provinciali territorio - Uffici - Uffici - Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it)**). **Qualora l'Ufficio non dovesse rispondere al sollecito, si prega di inoltrare una Pec alla Direzione Provinciale, all'attenzione del Direttore Provinciale.** Nei casi di grave ulteriore ritardo potrà essere inoltrata una e-mail all'Ufficio Servizi fiscali della Direzione Regionale (**dr.sardegna.sf@agenziaentrate.it**).



6. **La ricerca del contatto telefonico con i funzionari è più difficoltosa rispetto al periodo prepandemia.**

Qualora si abbia urgenza è possibile inoltrare una mail all'indirizzo di posta della casella di funzione dell'Ufficio territoriale indicato sopra.

7. **Evitare di utilizzare modulistica non più in vigore.**

Per ottenere le informazioni sul corretto utilizzo dei servizi agili si rinvia alla sezione dedicata [L'Agenzia - I servizi agili di assistenza - Agenzia delle Entrate \(agenziaentrate.gov.it\)](https://agenziaentrate.gov.it), dove per ciascun servizio sono fornite puntuali indicazioni.

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