



Consolenti del Lavoro
▼ Consiglio Nazionale dell'Ordine

ACCORDO QUADRO

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

E

IL CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO

LE PARTI

Agenzia delle entrate, nella persona del Direttore, dott. Vincenzo Carbone

E

Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro,
nella persona del dott. Rosario De Luca (Presidente)

PREMESSO CHE

- l'articolo 61, comma 3, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, prevede che *“Le agenzie fiscali operano nell'esercizio delle funzioni pubbliche ad esse affidate in base ai*

principi di legalità, imparzialità e trasparenza, con criteri di efficienza, economicità ed efficacia nel perseguimento delle rispettive missioni”;

- gli articoli 2 e 4 dello Statuto dell’Agenzia delle entrate enunciano, rispettivamente, tra i fini istituzionali il “*miglioramento delle relazioni con i cittadini e i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l’evasione fiscale, al fine di perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali*” (articolo 2, comma 1) e, tra le attribuzioni, l’“*assistenza ai contribuenti e agli utenti, assicurando l’informazione, semplificando gli adempimenti, riducendo gli oneri e fornendo servizi di consulenza ai soggetti interessati dal sistema della fiscalità*” (articolo 4, comma 1, lettera a);
- l’articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell’Agenzia delle entrate, conformemente a quanto sopra, 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, prevedendo, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili, un’adeguata diffusione sul territorio delle strutture di servizio;
- nel rispondere alle esigenze di trasparenza dell’azione amministrativa e nell’ottica di rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, l’azione dell’Agenzia delle entrate è diretta a favorire l’adempimento spontaneo da parte dei contribuenti degli obblighi tributari e a stabilire una relazione con il cittadino - contribuente basata sulla fiducia e sulla reciproca collaborazione. In tale prospettiva diventa effettivo l’impegno a semplificare adempimenti, procedure e modulistica e a promuovere forme di comunicazione chiare ed efficaci, favorendo la diffusione della cultura digitale;
- è interesse comune delle parti realizzare iniziative che consentano la più ampia diffusione e il potenziamento dei servizi digitali erogati dall’Agenzia delle entrate nonché prevenire il contenzioso favorendo la *compliance*;
- a tal fine le parti convengono di garantire ai contribuenti le informazioni e il supporto necessari per conformarsi volontariamente agli obblighi fiscali ad un costo ragionevole,

anche attraverso l'evoluzione, la semplificazione e la diversificazione dei servizi in un'ottica *customer-oriented* attraverso l'incremento del tasso di digitalizzazione dei servizi, nonché di prevenire gli inadempimenti tributari e rafforzare l'adempimento spontaneo e di individuare gli strumenti della valutazione dell'impatto delle misure nei confronti di cittadini, professionisti e imprese, tramite il potenziamento dei canali di contatto con professionisti ed intermediari e l'implementazione di ulteriori interventi di digitalizzazione dei servizi dedicati, nonché di semplificazione degli stessi;

- le stesse riconoscono che il canale digitale consente di ridurre e di razionalizzare l'afflusso dei contribuenti presso gli uffici permettendo di:
- chiedere assistenza e curare gli adempimenti senza recarsi in un Ufficio territoriale, così da beneficiare anche di un significativo risparmio di tempo e dei costi di spostamento;
 - ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
 - ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

DEFINISCONO I SEGUENTI

RECIPROCI IMPEGNI

1) L'Ordine si impegna a:

- promuovere presso tutti gli iscritti, per il tramite dell'Ordine nazionale e dei Consigli provinciali, l'utilizzo prioritario dei servizi digitali e la fruizione dei servizi a distanza, tramite appuntamento telefonico e in video chiamata, in luogo dell'accesso fisico presso gli uffici territoriali dell'Agenzia delle entrate. A tale fine, saranno avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, su tutto il territorio nazionale, con il patrocinio congiunto dell'Associazione o dell'Ordine e dell'Agenzia delle entrate per sensibilizzare i propri iscritti all'utilizzo prioritario dei servizi telematici disponibili. A titolo esemplificativo:
- servizio di consegna documenti e istanze;
 - duplicato tessera sanitaria e codice fiscale;

- rilascio, variazione e cessazione partita IVA;
 - registrazione dei contratti di locazione, di comodato, preliminari di vendita, dei verbali di distribuzione utili;
 - presentazione della dichiarazione di successione;
 - accesso al cassetto fiscale dei propri clienti anche per il reperimento delle informazioni utili agli ulteriori adempimenti fiscali (es. versamenti eseguiti, dichiarazioni presentate, stato dei rimborsi);
 - servizio *web* “Gestione procure”;
- promuovere l’utilizzo sistematico del canale CIVIS, per i servizi resi progressivamente disponibili, formulando richieste adeguatamente argomentate:
- assistenza fiscale su una comunicazione di irregolarità o un avviso telematico inviato a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni (articoli 36-*bis* del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600, e 54- *bis* del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633);
 - assistenza su una cartella di pagamento emessa a seguito delle comunicazioni di irregolarità e degli avvisi telematici;
 - modifica dei dati della delega di pagamento F24 per correggere, per esempio, gli errori commessi nella compilazione del modello;
 - assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione per le annualità successive alla prima;
 - invio della documentazione richiesta con una comunicazione recapitata a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi (articolo 36-*ter* del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600);
 - assistenza riguardante le comunicazioni relative al ritardato, omesso o insufficiente versamento dell’imposta di bollo dovuta sulle fatture elettroniche, previste dall’articolo 12-*novies* del decreto-legge 30 aprile 2019, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 giugno 2019, n. 58;
 - invio della documentazione utile a chiarire la propria posizione fiscale in caso di una comunicazione finalizzata a promuovere l’adempimento spontaneo agli

obblighi tributari (articolo 1, comma 634 e seguenti, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 - Legge di stabilità 2015).

2) L'Agenzia delle entrate si impegna a:

- fornire motivata risposta in merito al riesame degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata, richiesto tramite CIVIS, entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi;
- integrare il servizio CIVIS con una funzionalità che consenta la richiesta di riesame in caso di irregolarità da controllo automatizzato, confermata a seguito di istanza presentata tramite CIVIS;
- fornire agli iscritti dell'Ordine assistenza prioritaria, fino ad un massimo di tre appuntamenti al giorno per iscritto, per le tipologie di servizi non disponibili in modalità digitale, presso gli uffici territoriali. L'appuntamento sarà offerto prioritariamente a distanza;
- integrare il contenuto informativo del servizio *on line* Cassetto fiscale con ulteriori informazioni fiscali per agevolare la gestione degli adempimenti;
- individuare modalità efficaci e semplificate di gestione dei servizi, concordemente definite, non disponibili in modalità digitale;
- rilevare il livello di gradimento dei servizi offerti tramite indagini di *customer satisfaction* condotte coinvolgendo rappresentanti dell'Ordine.

3) Allo scopo di favorire l'aggiornamento professionale degli operatori, l'Agenzia delle entrate e l'Ordine si impegnano ad organizzare iniziative a carattere formativo – informativo, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure con cadenza almeno semestrale.

4) L'attuazione dei reciproci impegni di cui ai punti 1), 2) e 3) è demandata ad appositi Protocolli d'Intesa tra le Direzioni regionali e le Direzioni provinciali di Bolzano e di Trento dell'Agenzia delle entrate ed i Consigli provinciali dell'Ordine, che dovranno operare una ricognizione di eventuali convenzioni attualmente in vigore, al fine di procedere ad una loro razionalizzazione.

- 5) L’Agenzia delle entrate e l’Ordine istituiscono un tavolo nazionale, costituito da rappresentanti della Divisione Servizi e dello stesso Ordine per:
- monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese sul territorio sulla base degli impegni contenuti nel presente accordo quadro;
 - valutare problematiche emerse nell’ambito dei tavoli costituiti a livello regionale connessi all’erogazione e alla fruizione dei servizi fiscali al fine di individuare le relative soluzioni;
 - 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) I dati personali necessari per la stipulazione e l’esecuzione del presente Accordo vengono trattati esclusivamente ai fini della conclusione e dell’esecuzione del presente atto, le cui finalità sono state individuate nella sezione “Reciproci impegni”. I dati personali potranno essere utilizzati per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso Accordo e degli obblighi legali e fiscali ad esso correlati, in ottemperanza agli obblighi di legge.
- 7) Il presente accordo si intende fin d’ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

Roma,

Per l’Agenzia delle Entrate

Il Direttore
Vincenzo Carbone
Firmato digitalmente

Per il Consiglio Nazionale dell’Ordine
dei Consulenti del Lavoro

Il Presidente
Rosario De Luca
Firmato digitalmente