



**Consulta
Consigli Provinciali
Consulenti del Lavoro
Regione Emilia Romagna**

Direzione Regionale dell'Emilia Romagna

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE,

DIREZIONE REGIONALE DELL'EMILIA ROMAGNA

E

*LA CONSULTA DEI CONSIGLI PROVINCIALI
DEI CONSULENTI DEL LAVORO
DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA*

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona della Direttrice Regionale Danila D'Eramo

E

Consulta dei Consigli Provinciali dei Consulenti del Lavoro della Regione Emilia Romagna (di seguito denominata "Consulta"), nella persona del Coordinatore Regionale Pier Paolo Redaelli

PREMESSO CHE

- in data 23 maggio 2025, l'Agenzia delle Entrate e il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del lavoro hanno stipulato un Accordo quadro riguardante la semplificazione dei rapporti con l'utenza con particolare riguardo all'utilizzo prioritario dei servizi digitali e la fruizione dei servizi a distanza, oltre alla promozione dell'utilizzo sistematico del canale CIVIS;
- 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 dei cittadini, professionisti e imprese, tramite il potenziamento dei canali di contatto con i 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) La Consulta si impegna a:

- promuovere presso tutti gli iscritti per il tramite 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 regionale, con il patrocinio congiunto 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, dei 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);
- servizi *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 (artt. 36-bis del decreto del Presidente della Repubblica 29.09.1973, n. 600, e 54-bis del decreto del Presidente della Repubblica 26.10.1972, 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 29.09.1973, n. 600)
- assistenza riguardante le comunicazioni relative al ritardato, omesso o insufficiente versamento dell'imposta di bollo dovuta sulle fatture elettroniche, previste dall'art. 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 a 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 la Consulta si impegnano a 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) la Direzione Regionale e la Consulta istituiscono un *tavolo regionale*, costituito dai rispettivi rappresentanti per:

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese sul territorio sulla base degli impegni contenuti nel presente Protocollo d'intesa;
- valutare problematiche emerse nell'ambito dell'erogazione e della 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 Protocollo, al fine di garantire l'uniformità dei servizi fiscali erogati.

5) I dati personali necessari per la stipulazione e l'esecuzione del presente Protocollo 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 Protocollo e degli obblighi legali e fiscali ad esso correlati, in ottemperanza agli obblighi di legge.

6) Il presente Protocollo si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

Per la Direzione Regionale

La Direttrice
Danila D'Eramo
Firmato digitalmente

Per la Consulta dei Consigli Provinciali dei Consulenti
del Lavoro della Regione Emilia-Romagna

Il Coordinatore Regionale
Pier Paolo Redaelli
Firmato digitalmente