

## Protocollo d'intesa

TRA

L'Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale della Lombardia (di seguito, Direzione Regionale), in persona del Direttore Regionale Francesco Miceli,

ED

i seguenti organismi rappresentativi dei tributaristi (di seguito, associazioni):

A. N. C. I. T., Associazione Nazionale dei Consulenti Tributaristi Italiani, in persona di Gregorio La Ruffa, Presidente Regionale;

A. N. CO. T., Associazione Nazionale Consulenti Tributaristi, in persona di Massimo Maggiaschi, Coordinatore Regionale;

INT, Istituto Nazionale Tributaristi, in persona di Edoardo G. Boccalini, Segretario Nazionale;

Associazione Nazionale Tributaristi L. A. P. E. T., in persona di Gilberto Jader Laurora, Delegato Regionale per la Lombardia;

Collegio Lombardo Periti Esperti Consulenti, relativamente alle categorie incluse nel Settore 15 – Servizi Tributaristi ed Amministrativi, in persona di Massimo Nardi, Presidente

### PREMESSO

- che è preciso obiettivo dell'Agenzia favorire la fruizione dei servizi, mettendo a disposizione di contribuenti e tributaristi una serie di canali alternativi che consentano di ottenere risposte in tempi ragionevoli;

- che con intesa sottoscritta in data 30 Ottobre 2002, la Direzione Regionale e le associazioni dei tributaristi della Lombardia hanno già definito accordi finalizzati all'instaurazione di rapporti trasparenti, volti ad assicurare la corretta ed uniforme applicazione delle norme tributarie e a promuovere la semplificazione delle procedure, anche alla luce dei principi sanciti dallo Statuto dei diritti del contribuente;

- che alla Direzione Regionale sono pervenute segnalazioni riguardanti difficoltà nell'accedere agli Uffici dell'Agenzia per ottenere informazioni, rettifiche ed annullamenti di preavvisi telematici, comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento, emessi ai sensi degli artt. 36 bis del Dpr n. 600/73 e 54 bis del Dpr n. 633/72;
- che, al fine di assicurare uniformità ed omogeneità di comportamento, la Direzione Regionale coordina, fin dalla data di loro attivazione, l'attività svolta dagli Uffici lombardi nell'ambito dei servizi erogati a contribuenti ed intermediari;
- che anche dai dati in possesso della Direzione Regionale risulta che, specie in alcuni periodi dell'anno, la domanda di servizi assume livelli tali da non riuscire ad essere adeguatamente soddisfatta con ragionevoli tempi di attesa

### TUTTO CIO' PREMESSO

le parti ritengono opportuno sottoscrivere un'ulteriore intesa specificatamente finalizzata a regolare l'accesso ai servizi offerti dagli uffici, anche attraverso l'utilizzo di sistemi che consentano la fruizione dei servizi a distanza.

L'intesa si articola nei seguenti punti:

- a) la Direzione Regionale, d'intesa con le associazioni, individuerà le realtà locali che rappresentano maggiori criticità per quanto esposto in premessa e, conseguentemente, gli uffici ai quali applicare progressivamente il contenuto dell'accordo;
- b) convenendo che dare esito agli avvisi telematici costituisce presupposto per ridurre l'emissione di comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento, le associazioni si impegnano a promuovere opera di sensibilizzazione presso i propri iscritti affinché tutti gli avvisi ricevuti vengano esitati;
- c) al fine di acquisire il medesimo servizio in tempi più brevi e, nel contempo, contribuire a decongestionare le code presso gli Uffici, le associazioni si impegnano a promuovere presso i propri iscritti il massiccio utilizzo dell'assistenza telefonica offerta dall'Agenzia attraverso i numeri 848.800.333 e 848.800.444;
- d) qualora risulti necessario recarsi presso un Ufficio, gli iscritti alle associazioni potranno, come già concordato il 30 ottobre 2002, presentare istanze cumulative allo sportello "Ricezione atti", per consentirne la lavorazione in back-office.  
In tal caso, le associazioni si impegnano a sensibilizzare i propri iscritti affinché la presentazione avvenga in tempi che ne consentano la tempestiva trattazione e, comunque, non oltre 15 giorni dalla ricezione dell'avviso e della comunicazione di irregolarità e non oltre 30 giorni dalla notifica della cartella.  
La Direzione Regionale, a sua volta, tramite i propri Uffici locali si impegna a rendere tempestiva risposta relativa all'esito delle pratiche presentate.  
L'eventuale ritardo nella risposta da parte dell'Ufficio ad istanze tempestivamente presentate non imputabile, in alcun modo, all'intermediario, non farà venir meno la

definizione agevolata dalle sanzioni purché ne segua la regolarizzazione entro i 7 giorni successivi;

e) al fine di limitare l'accesso agli uffici, la Direzione Regionale si impegna a favorire l'adozione di strumenti alternativi che possano consentire la fruizione di servizi a distanza. A tale scopo attiva una serie di caselle di posta elettronica dedicate agli iscritti alle associazioni. Questi ultimi potranno accedere al servizio inviando via e-mail le richieste di correzione/annullamento di avvisi telematici, comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento. Le modalità di fruizione, gestione ed erogazione del servizio sono le seguenti:

- 1) il servizio può riguardare unicamente fattispecie che non presentano particolare complessità e non richiedono esibizione di documenti in originale. In linea di massima, l'attività si ispira a quanto viene svolto telefonicamente dai call center dell'Agenzia, i quali hanno facoltà di intervenire nei casi di errori di compilazione della dichiarazione facilmente riconoscibili; versamenti non abbinati, compresi quelli effettuati a titolo di ravvedimento operoso; errori di acquisizione dei dati trasmessi in via telematica (Circolare Dipartimento Entrate n. 143 dell'11 luglio 2000);
- 2) il tributarista predispone un file per ogni pratica e procede all'invio ad una delle caselle di posta elettronica riservate. All'interno, ogni file deve contenere: dati anagrafici del destinatario dell'atto e del tributarista (per quest'ultimo, compreso recapito telefonico e fax), nonché dati identificativi dell'atto, indicati in un modello appositamente predisposto dalle parti che le associazioni si impegnano a diffondere agli iscritti; sintetica esposizione dei motivi posti a base della richiesta; eventuale documentazione utile a supportare le argomentazioni svolte ed a legittimare l'intervento dell'Ufficio; copia del tesserino di riconoscimento rilasciato dall'associazione;
- 3) la struttura dell'Agenzia incaricata della lavorazione delle pratiche provvederà a comunicarne l'esito delle stesse direttamente alla casella di posta elettronica del tributarista, avendo cura di avviare contatti telefonici nei casi in cui la fattispecie rappresentata non rientri tra quelle disciplinate al punto 1) o la lavorazione richieda l'esame di ulteriori elementi non trasmessi dal tributarista;
- 4) la Direzione Regionale si impegna a sollecitare le strutture dipendenti affinché venga assicurata la tempestività della risposta ed a tenere costantemente monitorata l'attività al fine di intervenire laddove non vengano fornite risposte;
- 5) per quanto riguarda il rispetto delle scadenze fissate, valgono le considerazioni svolte al punto c) dell'intesa. Va tuttavia precisato che per le cartelle di pagamento emesse ai sensi degli artt. 36 bis del Dpr n. 600/73 e 54 bis del Dpr n. 633/72, in nessun caso gli scambi di comunicazioni così regolati hanno effetto sui termini previsti dalle norme vigenti in materia di contenzioso tributario.

Le parti si impegnano ad assicurare la massima divulgazione del contenuto della presente tra gli iscritti alle associazioni e le strutture dell'Agenzia operanti nell'area individuata, anche attraverso contatti assunti congiuntamente con i mezzi di informazione. Si riservano, inoltre, di monitorare l'applicazione di quanto concordato e di segnalare comportamenti non rispettosi degli accordi assunti. In particolare, per quanto riguarda le

modalità di comunicazione di cui alla lett. e), si impegnano ad analizzarne congiuntamente gli esiti.

Il presente accordo si intende fin d'ora adeguato ad innovazioni procedurali introdotte dall'Agenzia a seguito di modifiche legislative che, di fatto, non ne snaturino il contenuto e risultino con esso compatibili. Ove ciò non fosse possibile, le parti si impegnano a rivedere quanto concordato ed a procedere, congiuntamente e nel rispetto dello spirito dell'intesa, alle variazioni che dovessero risultare necessarie.

Milano, 11 dicembre 2007

Per l'Agenzia delle Entrate  
Direzione Regionale della Lombardia  
Il Direttore Regionale  
Francesco Miceli

Per Ancit  
Presidente Regionale  
Gregorio La Ruffa

Per Ancot  
Coordinatore Regionale  
Massimo Maggiaschi

Per Int  
Edoardo G. Boccalini  
Segretario Nazionale

Per Lapet  
Gilberto Jader Laurora  
Delegato Regionale

Per Collegio Lombardo  
Massimo Nardi  
Presidente