



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

Documento

Proposte migliorative dei servizi telematici CIVIS

CNCF

14 SETTEMBRE 2019



A CURA DEL GRUPPO DI LAVORO

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO SERVIZIO CIVIS

AREA FISCALITÀ

CONSIGLIERI DELEGATI

Gilberto Gelosa

Maurizio Postal

COORDINATORE

Augusto Fumagalli

COMPONENTE ESPERTO AREA

Guido Beltrame

COMPONENTI

Domenica Maria Rita Calabrese

Giovanni Galante

Giancarlo Grossi

Stefano Reali

Filippo Salomone

Claudia Turchet

SEGRETARIO

Carlo Capaccioni

RICERCATORE FNC

Pasquale Saggese

Sommario

| | |
|---|-----------|
| 1. Premessa | 4 |
| 2. Lo strumento CIVIS | 4 |
| 3. I numeri dell'indagine "Valutazione CIVIS" | 6 |
| 4. Riflessioni sulle risposte ai quesiti aperti | 8 |
| 5. Disagi rilevati e proposte migliorative | 9 |
| 5.1. Conoscenza dello strumento CIVIS..... | 9 |
| 5.2. Limiti alla possibilità di istruire la pratica | 9 |
| 5.3. Codici F24 | 10 |
| 5.4. Lettere per la compliance..... | 10 |
| 5.5. Mancanza di motivazione nel diniego a livello di CIVIS..... | 10 |
| 5.6. Mancanza di possibilità di replica..... | 11 |
| 5.7. Mancanza di un funzionario di riferimento..... | 11 |
| 5.8. Lunghi tempi legati al diniego | 12 |
| 5.9. Mancanza di riscontro sull'esito della pratica | 12 |
| 5.10. La pratica sia lavorata dall'ufficio territoriale competente..... | 12 |
| Allegato | 13 |
| Indagine "Valutazione CIVIS" | 13 |

1. Premessa

Il presente gruppo di lavoro è stato composto con lo scopo di analizzare le risposte dei Commercialisti in riferimento all'indagine promossa nel periodo "14 - 31 Gennaio 2019" dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e dalla Fondazione Nazionale dei Commercialisti sul sistema di assistenza fiscale denominato "CIVIS".

Ulteriore obiettivo del gruppo di lavoro è quello di individuare correttivi e proposte al fine migliorare lo "sportello telematico" messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.

I contenuti formulati nel presente documento sono espressione delle criticità segnalate dai Commercialisti che hanno aderito al sondaggio ed emerse nelle risposte raccolte nella citata indagine. Le proposte che seguono sono complementari e, in qualche misura, sovrapponibili a seconda di come l'Agenzia delle Entrate intenderà recepirle.

Sembra infine auspicabile una progressiva evoluzione dello strumento CIVIS verso la forma di uno "sportello telematico" specificamente dedicato ai Commercialisti, un po' sul modello di quanto già oggi accade con lo sportello del Registro delle Imprese gestito dalle Camere di Commercio in quest'ottica lo sportello "fisico" verrebbe utilizzato solo per limitate procedure cui si possa accedere principalmente per pratiche per le quali, vista l'effettiva complessità di analisi, si reputi necessario l'accesso alla direzione provinciale di riferimento.

2. Lo strumento CIVIS

Il Canale CIVIS è stato attivato dall'Agenzia Entrate per permettere l'interazione contribuente/amministrazione finanziaria sfruttando le potenzialità delle tecnologie informatiche.

A oggi ci si può avvalere di CIVIS per la risoluzione delle seguenti problematiche:

- Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento (artt. 36 bis del Dpr n. 600/73 e 54 bis del Dpr n. 633/72): i contribuenti che ricevono una comunicazione di irregolarità o gli intermediari, cui è stato inviato un avviso telematico a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni, possono utilizzare CIVIS per chiedere chiarimenti sulle irregolarità rilevate dall'Agenzia delle Entrate e quindi sanare le eventuali anomalie, oppure segnalare all'Agenzia delle Entrate le ragioni per cui ritengono non dovuto il pagamento.

Contribuenti ed intermediari possono richiedere assistenza anche sulle cartelle esattoriali emesse a seguito delle comunicazioni di irregolarità e degli avvisi telematici.

È possibile ricevere l'avviso della conclusione della pratica CIVIS tramite sms ed e-mail, all'indirizzo di posta elettronica e/o al numero di telefono prescelti. Sempre su CIVIS è possibile conoscere l'esito della richiesta e visualizzare e stampare la comunicazione a seguito della lavorazione da parte dell'ufficio.

È inoltre possibile visualizzare e stampare la comunicazione di sgravio nel caso in cui la richiesta riguardi una cartella di pagamento.

- Richiesta modifica delega F24 (ndr solo alcune casistiche)

Questo servizio consente a contribuenti e intermediari di chiedere la modifica dei dati della delega di pagamento modello F24 per correggere, per esempio, gli errori commessi nella compilazione del modello. La lavorazione della richiesta avviene spesso in tempi rapidi.

Anche questo servizio permette di ricevere l'avviso della conclusione della pratica CIVIS tramite sms ed e-mail, all'indirizzo di posta elettronica e/o al numero di telefono indicati nella richiesta. È inoltre possibile conoscere l'esito della richiesta, visualizzare e stampare il modello F24 aggiornato dall'Ufficio.

- Istanze autotutela locazioni

Contribuenti ed intermediari possono richiedere assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione per le annualità successive alla prima.

Anche questo servizio permette di ricevere l'avviso della conclusione della pratica CIVIS tramite sms ed e-mail, all'indirizzo di posta elettronica e/o al numero di telefono indicati nella richiesta. È inoltre possibile conoscere l'esito dell'istanza e, a seguito dell'annullamento parziale dell'avviso, stampare l'F24 precompilato contenente gli importi rideterminati a seguito della lavorazione effettuata dall'Ufficio.

Non è possibile ricevere assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi all'imposta di registro dovuta in sede di registrazione.

- Assistenza per controllo formale della dichiarazione

(art. 36 ter del Dpr n. 600/73): i contribuenti che ricevono una comunicazione a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi possono inviare, direttamente o tramite intermediario, la documentazione richiesta nella comunicazione tramite CIVIS. L'utente deve compilare un modulo con i dati identificativi della comunicazione e allegare uno o più file, contenenti la documentazione richiesta, in formato "pdf/a" o "tif/tiff". Ciascun file deve avere una dimensione massima di 5MB.

È inoltre possibile conoscere lo stato di avanzamento delle attività relative al controllo formale della dichiarazione.

- Assistenza sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo (ndr cosiddetta Compliance)

(art. 1, co. 634 e ss. della L. n. 190/2014 "Legge di stabilità 2015"): i contribuenti che ricevono una comunicazione dall'Agenzia delle Entrate finalizzata a promuovere l'adempimento spontaneo agli obblighi tributari possono inviare con CIVIS, direttamente o tramite intermediario, la documentazione utile a chiarire la propria posizione fiscale. L'utente deve compilare un modulo con i dati identificativi della comunicazione e allegare i documenti nel formato file "pdf/a" o "tif/tiff". Ciascun file deve avere una dimensione massima di 5MB.

In merito all'ultimo punto (*compliance*) si tratta di diverse tipologie di comunicazioni che, sulla base dei dati in possesso di Agenzia, rilevano presunte irregolarità da parte dei contribuenti, sia in materia di IVA (omessa presentazione della dichiarazione IVA o infedeltà dei dati dichiarati) sia in materia di

imposte sui redditi. Più nello specifico, sotto il profilo reddituale, tali comunicazioni rilevano irregolarità od omissioni dichiarative in merito a:

- redditi dei fabbricati derivanti da contratti di locazione di immobili (compresi quelli per i quali si è scelto il regime della cedolare secca);
- redditi di lavoro dipendente o di pensione;
- assegni periodici corrisposti dal coniuge, a seguito di separazione, divorzio o annullamento del matrimonio;
- redditi di partecipazione in società, associazioni fra artisti e professionisti, imprese familiari, aziende coniugali;
- redditi di capitale relativi agli utili e agli altri proventi equiparati corrisposti da società di capitale o enti commerciali e altri redditi di capitale;
- altri redditi (redditi di lavoro autonomo non derivanti da attività professionali, redditi diversi);
- redditi di lavoro autonomo derivanti dall'esercizio di arte o professione abituale, compresi quelli in regime di vantaggio (imprenditoria giovanile e lavoratori in mobilità) e quelli in regime forfetario.

Tutte queste comunicazioni risultano avere un codice identificativo, indispensabile per poter utilizzare il servizio CIVIS e chiarire la propria posizione. Le lettere di *compliance* sprovviste di tale codice non possono essere processate attraverso il canale CIVIS.

3. I numeri dell'indagine "Valutazione CIVIS"

6

L'indagine è stata condotta inviando un questionario ad un ampio campione di Commercialisti. Le risposte pervenute sono state 5.803. Il questionario è composto di dieci domande chiuse più due ulteriori quesiti con domanda aperta al fine di poter recepire indicazioni e suggerimenti da tutto il territorio nazionale.

Il quesito 1 aveva lo scopo di comprendere come il Commercialista avesse conosciuto lo strumento CIVIS. Ne è emerso che quasi due terzi dei Commercialisti (64%) è venuto a conoscenza di questo canale per il tramite dell'Agenzia delle Entrate, attraverso inviti da parte di funzionari a usare CIVIS o da comunicazioni dell'amministrazione finanziaria (comunicazioni di irregolarità, sito internet, cartelli esposti nelle sedi locali e simili).

Il quesito 2 ha evidenziato come CIVIS abbia ancora spazi di diffusione fra i Commercialisti, posto che quasi il 35% del campione ha dichiarato di utilizzarlo meno di una volta al mese mentre il 45% lo usa da una volta a tre volte al mese. Tuttavia, dal Quesito 3, emerge come la tendenza sia di un incremento nel suo impiego nell'ultimo anno (il 68% degli intervistati ha risposto in tal senso).

I Quesiti successivi hanno messo in evidenza come, a oggi, l'utilizzo di CIVIS sia principalmente legato all'assistenza sulle comunicazioni di irregolarità (88%) e su modifiche delle deleghe F24 (58%), segnalando come la facilità di accesso al sito internet sia abbastanza apprezzata dai Commercialisti (40% mediamente, con l'eccezione dell'autotutela locazioni che appare invece meno intuitiva e fruibile).

Pur nella criticità attuale dello strumento, che non è ancora in grado di dare piena risposta alle esigenze dei professionisti, è da evidenziare come ben il 60% dei Commercialisti intervistati ritenga che CIVIS possa essere uno strumento atto a migliorare i rapporti “amministrazione/contribuente”.

Le risposte alle due domande aperte sono state ben 5.281 (3.411 al Q11 e 1.870 al Q12).

Con il quesito 11 è stata chiesta la motivazione relativa alla scelta da parte del professionista su come utilizzare prevalentemente i servizi di assistenza dell’Agenzia delle entrate.

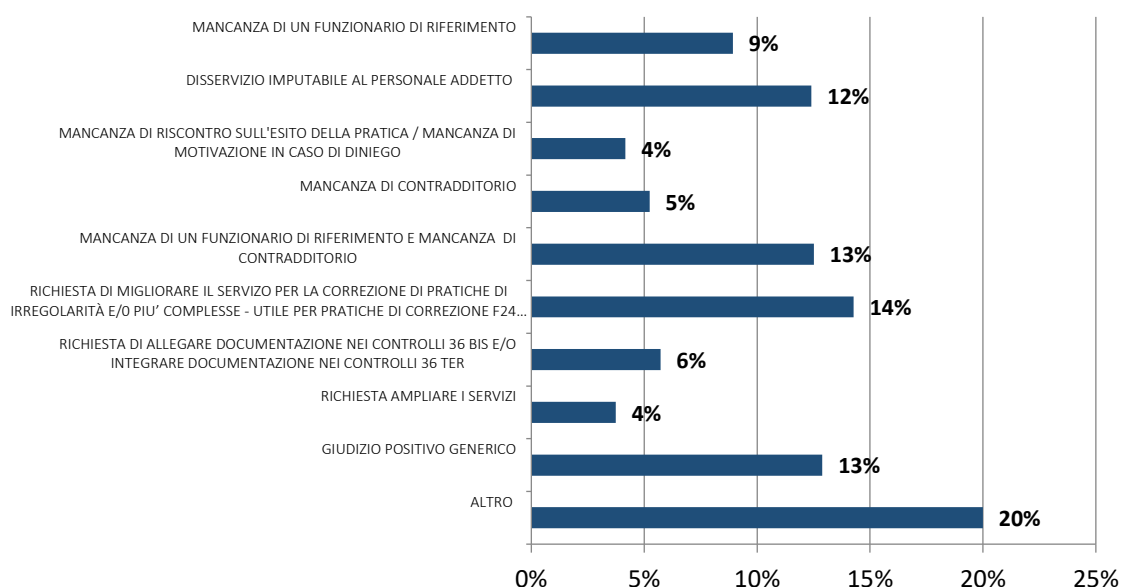
Con il quesito 12 è stato chiesto di fornire segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento dei servizi CIVIS.

Per meglio comprendere le esigenze dei Commercialisti, le risposte al quesito 12 sono state raggruppate nelle seguenti categorie omogenee:

Tabella 1 - Sintesi delle categorie di risposte

| CATEGORIE DI RISPOSTE ALLA DOMANDA Q12 | | | |
|--|---|-------------|-----------------|
| N | Tipologia | Incidenza % | Numero risposte |
| 1 | Mancanza di un funzionario di riferimento | 9% | 167 |
| 2 | Disservizio imputabile al personale addetto | 12% | 232 |
| 3 | Mancanza di riscontro sull’esito della pratica / mancanza di motivazione in caso di diniego | 4% | 78 |
| 4 | Mancanza di contraddittorio | 5% | 98 |
| 5 | Mancanza di un funzionario di riferimento e mancanza di contraddittorio | 13% | 234 |
| 6 | Richiesta di migliorare il servizio per la correzione di pratiche di irregolarità e/0 più complesse - utile per pratiche di correzione f24 - 36 bis | 14% | 267 |
| 7 | Richiesta di allegare documentazione nei controlli 36 bis e/o integrare documentazione nei controlli 36 ter | 6% | 107 |
| 8 | Richiesta ampliare i servizi | 4% | 70 |
| 9 | Giudizio positivo generico | 13% | 241 |
| 10 | Altro | 20% | 376 |
| Totale | | 100% | 1.870 |

Grafico 1 - Rilevanza delle categorie di risposte



4. Riflessioni sulle risposte ai quesiti aperti

Come già detto, le risposte alle due domande aperte sono state 5.281 (3.411 al Q11 e 1.870 al Q12): questo ha permesso di andare oltre il semplice dato statistico che si desume dalle risposte ai quesiti chiusi.

Se da una parte si può rilevare come dall'indagine sia emersa una generale approvazione dello strumento CIVIS da parte dei Commercialisti in merito alla fruibilità e chiarezza dei servizi messi a disposizione e in merito alle potenzialità che CIVIS potrebbe esprimere, dall'altra sono tuttavia stati evidenziati limiti evidenti e ampi spazi di miglioramento.

In particolare, se è stato riconosciuto che CIVIS funziona per pratiche molto semplici (come, per esempio, la modifica di errori di codici in alcuni modelli di pagamento telematico), altrettanto evidente è stata l'insoddisfazione scaturita dall'indagine in merito alla possibilità di risolvere, attraverso questo canale, situazioni che potremmo definire già di media o bassa complessità (ad esempio abbinamenti relativi a problematiche del modello 770, talune tipologie di dichiarazioni integrative, etc.).

Infatti, in moltissimi casi, i Commercialisti hanno segnalato come pratiche respinte da CIVIS siano state agevolmente superate con l'intervento del funzionario dello sportello locale (e con la stessa documentazione trasmessa tramite CIVIS).

Un caso concreto può aiutare a comprendere le difficoltà incontrate dai Commercialisti. Nel caso di una fusione, erroneamente, non veniva comunicata all'Agenzia delle Entrate la cessazione per incorporazione della società incorporata. Dopo qualche tempo, la società incorporante era destinataria di un avviso bonario inerente al credito IRAP maturato dalla incorporata e compensato in F24 dall'incorporante. La pratica veniva risolta senza particolari problemi allo sportello. Successivamente la stessa incorporante riceveva analoga richiesta ai fini dell'IRES. Avendo già chiarito che l'incorporata

era cessata con la citata pratica ai fini IRAP, ci si sarebbe aspettati che l'operatore CIVIS (vedendo la "storia" del contribuente) avrebbe potuto facilmente abbinare il credito IRES dell'incorporata all'incorporante (come, del resto, indicato anche in dichiarazione dei redditi): invece il Commercialista ha ricevuto il diniego a livello CIVIS e si è visto obbligato a recarsi allo sportello per la risoluzione della questione.

Inoltre, dalle risposte all'ultima domanda aperta del questionario (quesito Q12), appaiono evidenti le difficoltà degli utenti di operare con un sistema "asettico e spersonalizzato" (in tal senso oltre 570 risposte pari a circa il 30% delle segnalazioni pervenute). Il maggior disagio è emerso su pratiche dove il sistema attualmente non permette di inviare oltre la ristretta documentazione allegabile digitalmente (per altro con limiti dimensionali), altri documenti o spiegazioni facilmente trasmissibili con il sistema telefonico o per mezzo di e-mail.

Non è infine apprezzato il fatto che il funzionario referente rimanga anonimo, dando la sensazione di un sistema non orientato verso la responsabilizzazione individuale.

5. Disagi rilevati e proposte migliorative

Di seguito vengono espone le motivazioni delle principali difficoltà emerse dal sondaggio unitamente alle proposte di implementazioni che possano migliorare la fruibilità dei servizi CIVIS.

5.1. Conoscenza dello strumento CIVIS

Interessante è anzitutto il fatto che quasi due Commercialisti su tre abbiano avuto conoscenza dello strumento CIVIS tramite il sito internet di Agenzia Entrate o comunque su segnalazione dei funzionari dello sportello. Meno del 10% ne ha avuta invece notizia per il tramite di convegni o comunicazioni dell'Ordine locale.

Proposta:

È da valutare l'opportunità di organizzare a livello sia centrale che locale, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, una formazione specifica al fine di massimizzare l'utilizzo di questo mezzo e stimolarne così ulteriormente l'implementazione da parte dell'amministrazione finanziaria.

5.2. Limiti alla possibilità di istruire la pratica

Viene percepita in maniera estremamente negativa la scarsa possibilità, all'interno della procedura, di motivare le ragioni per cui si ritenga errato un provvedimento da parte dell'amministrazione finanziaria. In particolare sono ritenute insoddisfacenti sia la limitata possibilità di allegare documenti (specie nel caso del controllo automatico delle dichiarazioni dove, addirittura, non è consentito inviare alcun file) sia le ridotte dimensioni dei file trasmissibili nei casi in cui siano allegabili.

Proposta:

Possibilità di allegare più documenti a ogni pratica CIVIS (a prescindere dall'argomento) con maggiorazione della dimensione e della quantità dei file trasmissibili. In tal caso potrebbe essere

allegata anche una breve memoria esplicativa che aiuterebbe, in molti casi, a chiarire la posizione del contribuente.

5.3. *Codici F24*

La possibilità di intervenire, sanando errori commessi nella compilazione dei codici tributo nel mod. F24, è certamente uno dei punti a oggi più apprezzati dai Commercialisti sia per la facilità e accessibilità del portale CIVIS sia per l'alto livello di pratiche risolte con esito positivo per il contribuente. Viene tuttavia lamentata, anche in questo ambito, la limitatezza dello strumento in quanto non è, ad esempio, modificabile il mod. F24 elide in merito alla parte inerente la locazione. Inoltre a volte capita che, nella gestione di gruppi societari o fra familiari con conti bancari cointestati, per mero errore venga trasmesso un F24 con il codice fiscale del contribuente errato. Anche in questo caso, con le opportune cautele (che per altro sono adottate dallo sportello) sarebbe utile la possibilità di intervenire a livello CIVIS.

Proposta:

Estendere la possibilità di modificare con lo strumento CIVIS pressoché ogni dato contenuto nelle varie tipologie di modelli di versamento telematico.

5.4. *Lettere per la compliance*

La procedura appare macchinosa. Inoltre, viene lamentata l'assenza di evidenza circa l'esito della pratica.

Viene anche riscontrato che le lettere di *compliance* inerenti i riscontri che Agenzia Entrate elabora a seguito delle comunicazioni trimestrali IVA con i versamenti effettuati dai contribuenti, non prevedono il canale CIVIS.

Proposta:

Prevedere la possibilità di ampliare lo spazio a disposizione per descrivere le problematiche (il numero di caratteri previsti è troppo ridotto), fornendo la possibilità di allegare più documenti. Prevedere inoltre, in ogni caso, la comunicazione di esito della pratica (positivo, negativo o di sospensione) da trasmettere al contribuente e al professionista incaricato.

Infine, ampliare le tipologie di comunicazioni di *compliance* che possono essere gestite tramite CIVIS (ad esempio, la citata comunicazione inerente le liquidazioni periodiche trimestrali IVA, le anomalie da studi di settore – che ad oggi si risolvono mediante l'utilizzo di un software apposito –, le comunicazioni riguardanti le vendite effettuate tramite distributori automatici di cui al provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate 13 giugno 2019, prot. n. 195328/2019).

5.5. *Manca di motivazione nel diniego a livello di CIVIS*

Quando la richiesta viene archiviata dal funzionario CIVIS come "non elaborabile", con invito a presentarsi allo sportello della direzione provinciale competente, a volte non viene data alcuna motivazione del diniego. Questa prassi è valutata in modo estremamente negativo in ragione del fatto

che il contribuente o il professionista delegato è costretto a ripresentare la pratica allo sportello e, non avendo evidenza del motivo dello scarto, da parte del CIVIS questo comporta inutili dispersioni di tempo e risorse.

Proposta:

Inserimento, nella comunicazione di scarto, della motivazione del diniego. In tal caso sarà possibile valutare, prima di recarsi allo sportello, le necessarie integrazioni da predisporre, con evidenti benefici per tutti i soggetti coinvolti: in particolare gli sportelli dell'amministrazione finanziaria non dovranno più prestare assistenza per rispondere a quesiti miranti a capire unicamente le motivazioni dello scarto delle pratiche CIVIS.

5.6. Mancanza di possibilità di replica

Spesso capita che la richiesta venga archiviata come "non elaborabile" a livello CIVIS per semplici incomprensioni o per banali errori da parte del Commercialista nella predisposizione della pratica. Altre volte si tratta di errate valutazioni da parte del funzionario "telematico" interessato. Il fatto che una pratica CIVIS "chiusa" non possa essere nuovamente discussa tramite il canale CIVIS viene percepito come una gravissima limitazione, posto che spesso le problematiche, che hanno comportato l'insuccesso del CIVIS, sono agevolmente risolte dallo sportello.

Proposta:

Prevedere una seconda possibilità di presentazione della pratica a livello CIVIS per la risoluzione del problema prima di bloccare il canale informatico e rendere obbligatorio l'accesso allo sportello.

11

5.7. Mancanza di un funzionario di riferimento

Questa è la lamentela maggiormente richiamata nelle risposte di miglioramento del servizio emerse dal sondaggio (in tal senso quasi un Commercialista su tre). La problematica viene vista sotto diverse sfaccettature. Una di queste è che, troppo spesso, la pratica viene archiviata come "non elaborabile" a livello CIVIS, con l'unica alternativa di recarsi allo sportello che spesso procede allo sgravio della pratica con estrema facilità, ma con evidente dispendio di energie da parte del contribuente/Commercialista e dell'Agenzia delle Entrate. Diffusa è la sensazione fra gli intervistati che l'anonimato, a volte, possa prestare il fianco a troppa leggerezza nell'approfondimento della problematica da parte di qualche funzionario CIVIS.

Inoltre, è stato ravvisato come la possibilità di interagire con il funzionario di riferimento potrebbe permettere, oltre che superare errori di valutazione o di predisposizione della pratica, l'elaborazione di pratiche più complesse rispetto a quelle che oggi si riescono a gestire tramite il sistema CIVIS.

Proposta:

Individuazione nominativa del funzionario che elabora l'istanza telematica con indicazione di una mail di riferimento per permettere l'interazione fra il funzionario e il Commercialista. In tal caso sarebbe possibile anche lo scambio di ulteriori documenti (che potrebbero essere presentati tramite PEC o con firma digitale). Si ritiene inoltre che l'individuazione nominativa del funzionario scoraggerebbe i comportamenti non allineati alle "best practice" cui anche l'Agenzia delle Entrate mira.

5.8. *Lunghi tempi legati al diniego*

È stato segnalato in vari casi che le pratiche presentate restano inevase per lunghi periodi e che vengono chiuse, con esito negativo, in prossimità dei termini di pagamento. Questo genera forte disagio fra i Commercialisti (ribadendo che, a oggi, il respingimento dello sgravio rimane immotivato, con le problematiche già descritte nei punti precedenti). I tempi contingentati per la riproposizione dello sgravio allo sportello comportano quindi rischi di iscrizione a ruolo delle somme.

Nel caso in cui fosse implementata la possibilità di interagire con il funzionario queste problematiche verrebbero ragionevolmente ridotte a casi eccezionali.

Proposta:

Prevedere che l'operatore CIVIS non possa chiudere con esito negativo le pratiche di sgravio, con la conseguente introduzione di un meccanismo per cui la pratica attivata telematicamente, unitamente alla documentazione presentata dal Commercialista e alle motivazioni del funzionario CIVIS, venga trasmessa, attraverso un sistema interno ad Agenzia Entrate, direttamente dal funzionario CIVIS al dipartimento provinciale competente per territorio. Qui verrebbe nominato un funzionario incaricato che, valutata la pratica, provvederebbe, a seconda delle esigenze del caso:

- a contattare il Commercialista per la fissazione di un incontro atto ad approfondire le tematiche e all'integrazione dei documenti necessari;
- constatata l'effettiva assenza dei presupposti, a rigettare la pratica con motivazione scritta.

5.9. *Mancanza di riscontro sull'esito della pratica*

Da più parti si è lamentata la mancanza di un riscontro diretto da parte del Commercialista che elabora la pratica CIVIS per conto del cliente. In particolare alcune comunicazioni sono spedite in via cartacea o con altre forme direttamente al contribuente. Questo è ritenuto poco efficiente in quanto spesso i clienti si dimenticano di rimandare la comunicazione ricevuta al Commercialista con evidenti possibili difficoltà.

Proposta:

Prevedere che ogni pratica abbia un esito motivato e che detto esito motivato sia inviato (in forma telematica, per mail o altro canale) al Commercialista che ha presentato la pratica per conto del cliente (avendo già la delega non si vedono problematiche in merito di privacy o altro).

5.10. *La pratica sia lavorata dall'ufficio territoriale competente*

I Commercialisti rilevano, in svariati casi, l'assenza di un legame territoriale con l'ufficio che di fatto lavora la pratica, sottolineando la necessità che la pratica venga gestita solo ed esclusivamente dall'ufficio territoriale di competenza.

Proposta:

Prevedere che all'atto della trasmissione telematica della pratica Civis, la stessa venga assegnata esclusivamente all'ufficio territoriale competente in base al domicilio fiscale del contribuente.



Allegato

Indagine “Valutazione CIVIS”

Nel periodo 14 - 31 Gennaio 2019 è stata avviata un’attività di monitoraggio relativa all’utilizzo da parte dei colleghi del canale telematico CIVIS messo a disposizione dall’Agenzia delle entrate. A tal fine, è stato inviato un questionario ad un campione di commercialisti iscritti all’albo, così da poter recepire indicazioni e suggerimenti provenienti da tutto il territorio nazionale. In particolare, l’indagine intende cogliere con specifico riferimento a ciascuno dei seguenti servizi offerti dal canale telematico CIVIS i gradi di soddisfazione in relazione agli specifici aspetti indicati nel questionario, le eventuali criticità riscontrate con le relative proposte di soluzione, i miglioramenti auspicabili con le eventuali nuove funzionalità da implementare e i possibili ulteriori utilizzi del canale telematico:

1. assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici (art. 36-bis DPR 600/73);
2. assistenza sulle cartelle di pagamento;
3. richiesta modifica delega F24;
4. istanze autotutela locazioni;
5. assistenza per controllo formale della dichiarazione (art. 36-ter DPR 600/73);
6. assistenza sulle comunicazioni per la promozione dell’adempimento spontaneo/comunicazioni DC Accertamento.

I questionari raccolti al 31 gennaio (chiusura dell’indagine), sono 5.803. Di seguito vengono riportati i dati relativi ai dieci quesiti posti nel questionario. I dati sono esposti in forma di frequenza percentuale delle singole risposte sul totale rispondenti ad ogni singola domanda. Alcune domande prevedevano risposte multiple ed in tal caso le frequenze percentuali totali non sono pari a 100%. Per le domande di tipo valutativo, ovvero quelle che richiedono un punteggio che esprima il gradimento per ogni singola caratteristica o che richiedono di ordinare per importanza le risposte preselezionate del servizio oggetto di analisi sono riportati sia i dati relativi alle frequenze percentuali dei singoli punteggi, sia il punteggio medio ponderato (score) della singola caratteristica

Quesito 1: Come sei venuto a conoscenza del canale Civis?

| Modalità di risposta | % |
|--|-------|
| Dal sito dell’Agenzia delle Entrate | 64,1% |
| Passaparola tra colleghi/conoscenti | 11,4% |
| Accordi quadro/protocolli d’intesa | 3,8% |
| Riviste di settore | 5,4% |
| Da un’informativa dell’Ordine/Associazione | 9,0% |
| Partecipazione a convegni o incontri dedicati (organizzati ad esempio dalle Direzioni Regionali) | 2,7% |
| Altro (specificare) | 3,6% |
| Totale | 100% |
| Totale rispondenti | 5.792 |



Quesito 2: Con che frequenza lo utilizzi?

| Modalità di risposta | % |
|--|-------|
| Più volte al giorno | 1,5% |
| 1 volta al giorno | 0,8% |
| 2-3 volte a settimana | 6,3% |
| 1 volta a settimana | 8,0% |
| 2-3 volte al mese | 26,3% |
| 1 volta al mese | 18,5% |
| Meno di una volta al mese | 34,9% |
| Mai (In questo caso per il rispondente termina l'indagine) | 3,7% |
| Totale | 100% |
| Totale rispondenti | 5.792 |

Quesito 3: Rispetto all'uso che hai fatto in passato, nell'ultimo anno è aumentato l'utilizzo del CIVIS?

| Modalità di risposta | % |
|----------------------|-------|
| SI | 68,0% |
| NO | 32,0% |
| Totale | 100% |
| Totale rispondenti | 4.204 |

Quesito 4: Se sì, per cosa? (Risposta multipla)*

| Modalità di risposta | % |
|---|-------|
| Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità | 87,9% |
| Assistenza sulle cartelle di pagamento | 28,0% |
| Richiesta modifica delega F24 | 58,3% |
| Istanze autotutela locazioni | 8,6% |
| Assistenza per controllo formale delle dichiarazioni | 39,5% |
| Assistenza sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo | 10,4% |
| Tutti | 6,2% |
| Totale rispondenti | 3.451 |

*in questo caso il totale non è pari al 100%

Quesito 5: Quale tipo di assistenza hai utilizzato nell'ultimo mese? (Risposta multipla)*

| Modalità di risposta | % |
|---|-------|
| Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità | 69,7% |
| Assistenza sulle cartelle di pagamento | 14,6% |
| Richiesta modifica delega F24 | 33,1% |
| Istanze autotutele locazioni | 4,2% |
| Assistenza per controllo formale delle dichiarazioni | 18,9% |
| Assistenza sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo | 5,1% |
| Tutti | 0,6% |
| Nell'ultimo mese non ho utilizzato il canale Civis | 15,6% |
| Totale rispondenti | 4.204 |

*in questo caso il totale non è pari al 100%





Quesito 6: Ti chiediamo ora di valutare il canale telematico Civis utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica per niente e 6 indica totalmente

| Modalità di risposta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Tot. | score |
|---|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Considerando la tua esperienza più recente, quanto sei soddisfatto del servizio di assistenza offerto attraverso CIVIS nel suo complesso? | 4,5% | 6,3% | 13,6% | 25,2% | 34,1% | 16,4% | 4.162 | 4,27 |
| Quanto il canale CIVIS ha risposto alle tue esigenze? | 5,0% | 7,8% | 15,4% | 25,3% | 32,0% | 14,5% | 4.023 | 4,15 |

Quesito 7: Ti chiediamo adesso di indicare il grado di soddisfazione dei servizi (indicati nelle colonne) gestiti tramite il canale telematico Civis sulla base delle singole caratteristiche (indicate nelle righe). Rispondi utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica per niente e 6 indica totalmente

7.1 Servizio Comunicazioni di irregolarità (art. 36-bis)

| Modalità di risposta (caratteristiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Risp | Score |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio | 5,3% | 5,5% | 13,1% | 22,9% | 33,0% | 20,1% | 3.937 | 4,33 |
| Facilità di accesso al servizio | 1,9% | 2,9% | 8,0% | 15,2% | 29,5% | 42,5% | 3.820 | 5,19 |
| Facilità di utilizzo dell'applicazione | 1,8% | 3,1% | 8,6% | 16,6% | 31,9% | 38,0% | 3.223 | 5,09 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni da inserire per avere l'assistenza richiesta | 5,2% | 6,4% | 14,8% | 23,5% | 29,2% | 20,9% | 3.689 | 4,40 |
| Capacità di ALERT di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio | 12,8% | 12,4% | 20,7% | 22,4% | 20,1% | 11,6% | 3.238 | 3,75 |
| Completezza delle informazioni sullo stato della pratica | 8,4% | 9,8% | 16,3% | 21,4% | 25,6% | 18,5% | 3.494 | 4,17 |
| Chiarezza, completezza e facilità di reperimento dell'esito del servizio | 6,0% | 7,5% | 14,4% | 19,7% | 27,1% | 25,4% | 3.497 | 4,48 |
| Adeguatezza dei tempi di risposta | 5,4% | 4,8% | 11,5% | 18,5% | 32,1% | 27,7% | 3.484 | 4,68 |
| Continuità di funzionamento del servizio | 3,3% | 3,1% | 9,4% | 19,4% | 33,9% | 31,1% | 3.378 | 4,90 |
| Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line) | 15,0% | 15,0% | 21,5% | 21,9% | 17,1% | 9,5% | 3.412 | 3,49 |
| Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente | 10,2% | 8,7% | 15,2% | 23,0% | 25,3% | 17,7% | 3.520 | 4,14 |



7.2 Servizio Cartelle di pagamento

| Modalità di risposta (caratteristiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Risp | Score |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio | 8,3% | 7,8% | 16,6% | 24,9% | 28,1% | 14,3% | 2.536 | 3,99 |
| Facilità di accesso al servizio | 2,8% | 4,2% | 9,9% | 16,9% | 29,0% | 37,2% | 2.435 | 4,99 |
| Facilità di utilizzo dell'applicazione | 2,7% | 3,8% | 10,7% | 18,0% | 30,4% | 34,4% | 2.110 | 4,93 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni da inserire per avere l'assistenza richiesta | 6,0% | 7,8% | 16,6% | 24,0% | 27,4% | 18,2% | 2.385 | 4,26 |
| Capacità di ALERT di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio | 13,9% | 12,7% | 20,9% | 23,2% | 19,5% | 9,8% | 2.136 | 3,66 |
| Completezza delle informazioni sullo stato della pratica | 9,1% | 11,2% | 16,8% | 21,2% | 25,4% | 16,4% | 2.262 | 4,08 |
| Chiarezza, completezza e facilità di reperimento dell'esito del servizio | 6,7% | 8,2% | 15,8% | 19,5% | 26,2% | 23,6% | 2.256 | 4,39 |
| Adeguatezza dei tempi di risposta | 5,7% | 5,3% | 12,3% | 20,1% | 32,1% | 24,5% | 2.248 | 4,58 |
| Continuità di funzionamento del servizio | 3,5% | 3,5% | 10,2% | 20,1% | 33,2% | 29,5% | 2.195 | 4,84 |
| Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line) | 15,5% | 16,5% | 22,6% | 21,0% | 16,1% | 8,4% | 2.239 | 3,40 |
| Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente | 10,5% | 9,0% | 16,3% | 23,3% | 24,4% | 16,6% | 2.265 | 4,09 |

7.3 Servizio Modifica delega F24

| Modalità di risposta (caratteristiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Risp | Score |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio | 3,2% | 3,2% | 7,7% | 15,3% | 29,9% | 40,8% | 3.121 | 4,88 |
| Facilità di accesso al servizio | 2,2% | 2,9% | 7,7% | 15,1% | 29,4% | 42,7% | 2.944 | 5,15 |
| Facilità di utilizzo dell'applicazione | 1,6% | 2,8% | 8,5% | 16,3% | 31,1% | 39,6% | 2.567 | 5,12 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni da inserire per avere l'assistenza richiesta | 3,8% | 4,8% | 12,4% | 20,4% | 30,5% | 28,1% | 2.887 | 4,67 |
| Capacità di ALERT di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio | 11,3% | 11,7% | 18,7% | 21,9% | 21,9% | 14,4% | 2.517 | 3,90 |
| Completezza delle informazioni sullo stato della pratica | 6,2% | 8,4% | 13,4% | 20,4% | 26,6% | 25,0% | 2.730 | 4,44 |
| Chiarezza, completezza e facilità di reperimento dell'esito del servizio | 4,7% | 6,6% | 12,6% | 19,0% | 27,1% | 30,0% | 2.725 | 4,65 |
| Adeguatezza dei tempi di risposta | 3,9% | 4,1% | 9,7% | 16,6% | 32,6% | 33,1% | 2.731 | 4,87 |
| Continuità di funzionamento del servizio | 2,3% | 2,8% | 8,7% | 18,3% | 32,9% | 35,1% | 2.642 | 5,02 |
| Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line) | 13,4% | 14,0% | 21,0% | 21,5% | 18,0% | 12,1% | 2.642 | 3,63 |
| Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente | 7,7% | 6,6% | 13,3% | 22,2% | 26,7% | 23,4% | 2.712 | 4,41 |



7.4 Servizio Autotutela locazioni

| Modalità di risposta (caratteristiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Risp | Score |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio | 12,5% | 8,6% | 17,1% | 23,2% | 23,0% | 15,6% | 1.576 | 3,82 |
| Facilità di accesso al servizio | 6,1% | 5,0% | 12,3% | 18,6% | 27,4% | 30,5% | 1.520 | 4,67 |
| Facilità di utilizzo dell'applicazione | 5,7% | 4,2% | 12,2% | 20,2% | 28,9% | 28,8% | 1.355 | 4,68 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni da inserire per avere l'assistenza richiesta | 9,3% | 7,7% | 16,6% | 23,8% | 27,2% | 15,5% | 1.502 | 4,11 |
| Capacità di ALERT di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio | 15,3% | 13,7% | 19,8% | 23,5% | 18,5% | 9,2% | 1.419 | 3,58 |
| Completezza delle informazioni sullo stato della pratica | 11,7% | 11,9% | 16,7% | 21,6% | 23,3% | 14,9% | 1.441 | 3,94 |
| Chiarezza, completezza e facilità di reperimento dell'esito del servizio | 8,9% | 9,4% | 16,6% | 21,6% | 23,7% | 19,8% | 1.445 | 4,18 |
| Adeguatezza dei tempi di risposta | 9,8% | 8,0% | 13,9% | 20,8% | 28,5% | 19,2% | 1.434 | 4,24 |
| Continuità di funzionamento del servizio | 5,7% | 4,1% | 12,0% | 21,7% | 29,4% | 27,1% | 1.396 | 4,65 |
| Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line) | 18,0% | 14,8% | 23,3% | 21,7% | 13,8% | 8,3% | 1.458 | 3,33 |
| Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente | 12,6% | 10,1% | 14,9% | 24,4% | 21,7% | 16,3% | 1.475 | 3,98 |

Quesito 8: Ti chiediamo adesso di indicare il grado di soddisfazione dei servizi (indicati nelle colonne) gestiti tramite il canale telematico Civis sulla base delle singole caratteristiche (indicate nelle righe). Rispondi utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica per niente e 6 indica totalmente

8.1 Servizio Controllo formale (art.36-ter)

| Modalità di risposta (caratteristiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Risp | Score |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio | 5,9% | 6,3% | 17,2% | 23,9% | 27,8% | 18,9% | 3.376 | 4,18 |
| Facilità di accesso al servizio | 3,5% | 5,2% | 13,5% | 21,1% | 29,0% | 27,8% | 3.301 | 4,70 |
| Facilità di utilizzo dell'applicazione | 4,0% | 5,4% | 13,7% | 22,4% | 28,2% | 26,4% | 2.942 | 4,64 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni da inserire per avere l'assistenza richiesta | 5,7% | 7,6% | 18,2% | 24,2% | 27,6% | 16,8% | 3.220 | 4,25 |
| Continuità di funzionamento del servizio | 4,1% | 4,4% | 12,7% | 22,3% | 31,8% | 24,7% | 3.174 | 4,67 |
| Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line) | 13,1% | 14,1% | 20,7% | 22,9% | 18,6% | 10,6% | 3.111 | 3,64 |
| Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente | 9,9% | 8,9% | 16,3% | 21,1% | 25,9% | 17,9% | 3.177 | 4,15 |



8.2 Servizio Adempimento spontaneo (lettere per trasparenza o di compliance)

| Modalità di risposta (caratteristiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Risp | Score |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio | 9,8% | 10,0% | 19,1% | 23,4% | 23,7% | 14,1% | 2.270 | 3,83 |
| Facilità di accesso al servizio | 6,9% | 7,7% | 16,2% | 22,1% | 26,3% | 20,9% | 2.204 | 4,34 |
| Facilità di utilizzo dell'applicazione | 6,6% | 7,9% | 16,0% | 23,0% | 26,8% | 19,7% | 2.021 | 4,33 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni da inserire per avere l'assistenza richiesta | 8,3% | 9,9% | 20,1% | 24,3% | 25,2% | 12,2% | 2.176 | 3,99 |
| Continuità di funzionamento del servizio | 5,3% | 5,5% | 13,8% | 24,4% | 30,2% | 20,8% | 2.141 | 4,51 |
| Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line) | 14,9% | 14,5% | 21,7% | 22,1% | 18,0% | 8,8% | 2.143 | 3,52 |
| Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente | 12,0% | 10,0% | 17,9% | 21,4% | 24,3% | 14,4% | 2.155 | 3,96 |

Quesito 9: Ti chiediamo di ordinare per importanza le innovazioni di seguito elencate che possono contribuire a migliorare l'assistenza tramite Civis

| Modalità di risposta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Tot. | Score |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Possibilità di essere contattati se qualche cosa non è chiaro o l'AdE necessita di informazioni aggiuntive invece che inviare il diniego | 17,4% | 15,3% | 9,4% | 10,1% | 9,0% | 12,9% | 7,1% | 8,7% | 10,1% | 2.581 | 5,51 |
| Possibilità di richiedere appuntamento allo sportello, in caso di pratica respinta | 10,9% | 14,9% | 12,0% | 11,0% | 12,6% | 11,1% | 11,0% | 9,6% | 6,9% | 2.531 | 5,34 |
| Semplificazione dell'iter di invio della documentazione (per es. via mail) | 10,6% | 9,3% | 16,7% | 12,0% | 12,4% | 12,2% | 11,8% | 8,2% | 6,8% | 2.541 | 5,28 |
| Indicazione dei riferimenti del funzionario/dell'ufficio che ha trattato la pratica | 16,0% | 9,0% | 10,6% | 11,4% | 12,0% | 12,0% | 11,0% | 9,8% | 8,3% | 2.534 | 5,27 |
| Necessità di essere contattati prima di chiudere pratiche secondo indicazioni differenti da quelle fornite dal professionista (con soluzioni poco convenienti e attivazione di lavoro ulteriore per il professionista) | 12,1% | 14,6% | 9,8% | 8,0% | 8,6% | 9,9% | 16,0% | 10,0% | 11,0% | 2.889 | 5,04 |
| Necessità di avere il riferimento del funzionario che ha gestito la questione soprattutto per quelle situazioni che hanno una ripetitività (vedi detrazioni pluriennali) | 3,9% | 8,4% | 13,5% | 14,7% | 19,7% | 14,0% | 13,0% | 9,0% | 3,8% | 2.571 | 5,01 |
| Informazioni sugli adempimenti successivi | 3,7% | 7,7% | 10,9% | 16,6% | 14,2% | 15,0% | 15,6% | 10,3% | 6,1% | 2.645 | 4,75 |
| Riapertura del canale telefonico dedicato agli intermediari | 13,5% | 7,1% | 7,3% | 5,9% | 6,7% | 7,3% | 8,8% | 15,9% | 27,5% | 3.446 | 4,13 |
| Apertura del canale Civis 24 ore su 24 | 12,0% | 7,4% | 5,6% | 5,7% | 6,7% | 7,8% | 9,0% | 19,3% | 26,5% | 3.000 | 3,98 |



Quesito 10: Quando hai bisogno di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità/cartelle di pagamento/F24/avvisi di liquidazione/comunicazioni relative al controllo formale/comunicazioni relative all'adempimento spontaneo, generalmente:

| Modalità di risposta | % |
|-----------------------------|--------------|
| Ti rechi presso l'ufficio | 25,4% |
| Utilizzi il canale Civis | 63,0% |
| Telefoni al Call Center | 10,4% |
| Utilizzi la PEC | 1,3% |
| Totale | 100% |
| Totale rispondenti | 4.068 |