

**Direzione Regionale dell' Umbria**

**Ufficio Servizi al Contribuente**

Prot. n. 2008006483

## PROTOCOLLO DI INTESA

**TRA**

### **L'AGENZIA DELLE ENTRATE:**

Direzione Regionale dell'Umbria (di seguito denominata "DIREZIONE REGIONALE") con sede in Perugia, Via Luigi Canali 12, rappresentata dal Direttore Regionale, Carlo Palumbo,

l' Ufficio di Perugia, con sede in Perugia, Via Luigi Canali, 12, rappresentato dal Direttore, Marina Angeli;

l' Ufficio di Terni, con sede in Terni, Viale Bramante, 43, rappresentato dal Direttore, Mario Paris;

**(di seguito denominati "UFFICI")**

**E**

L'ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI DELLA PROVINCIA DI PERUGIA (di seguito denominato "ORDINE") con sede in Perugia, Via G.B. Pontani, 3 rappresentato dal Presidente, Marcella Galvani;

**L'ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI DELLA PROVINCIA DI TERNI (di seguito denominato "ORDINE")** con sede in Terni, Corso del Popolo, 63 rappresentato dal Presidente, Roberto Piersantini;

### **VISTO**

l' art. 1 del Regolamento di Amministrazione dell' Agenzia delle Entrate che, tra i principi che guidano l' organizzazione e il funzionamento dell' Agenzia delle Entrate, individua espressamente i seguenti:

- ♦ 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, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili;

### **CONSIDERATO**

che è opportuno porre in essere, tra le istituzioni, tutte le iniziative di collaborazione volte al miglioramento dell' erogazione dei servizi al cittadino;

### **RITENUTO**

che la collaborazione tra l' Agenzia delle Entrate e gli Enti ed Ordini ed Associazioni professionali è intesa ad ottenere migliori risultati sul piano della fruibilità dei servizi fiscali, riducendo i costi di adempimento degli obblighi tributari da parte dei cittadini;

### **RILEVATO**

che l' attività professionale di assistenza, consulenza ed intermediazione svolta dai professionisti in tutti i settori del procedimento tributario contribuisce alla realizzazione di una prospettiva di fattiva collaborazione e trasparenza degli interessi tra le parti e risponde a tutte le istanze di innalzamento del livello di qualità dei servizi fiscali;

### **ATTESA**

l' esigenza di realizzare un modello di collaborazione istituzionale, sinergico ed efficace, che garantisca un rapporto professionale con gli uffici dell' Agenzia delle Entrate, improntato a criteri di efficacia, efficienza e correttezza dell' azione impositiva;

## CONSTATATA

la necessità di trovare soluzioni organizzative, ispirate a criteri di flessibilità che, da un lato permettano di venire incontro alle esigenze dell'utenza professionalmente qualificata e, dall'altro, consentano di realizzare una migliore fruizione dei servizi da parte dei cittadini che accedono ai front-office dell'Agenzia delle Entrate senza alcuna intermediazione professionale,

## TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

### ART. 1

#### ATTIVAZIONE DI POSTAZIONE DEDICATA AI PROFESSIONISTI

La **DIREZIONE REGIONALE** e gli **UFFICI** si impegnano ad attivare, presso le proprie strutture, una postazione di lavoro "dedicata" ai professionisti iscritti all' **ORDINE**, finalizzata alla lavorazione in back-office di:

- **comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento** scaturenti dagli esiti contabili della liquidazione centralizzata delle dichiarazioni fiscali effettuata ai sensi degli artt. 36-bis del DPR 29 settembre 1973 n. 600 e 54-bis del DPR 26 ottobre 1972 n. 633;
- **posizioni interessate al controllo formale-documentale** delle dichiarazioni dei redditi, da effettuare ai sensi dell'art. 36-ter del DPR 29 settembre 1973 n. 600.

La **DIREZIONE REGIONALE** e gli **UFFICI** si impegnano, altresì, a costituire, nell'ambito del front-office dell'Area Servizi, una corsia preferenziale per i professionisti iscritti all'Albo, finalizzata al deposito degli atti inerenti i servizi di cui sopra da lavorare in back-office .

Le richieste di annullamento delle comunicazioni di irregolarità e delle cartelle di pagamento non verteranno sull'interpretazione normativa e su questioni già risolubili mediante l'utilizzo della procedura del preavviso telematico.

Le pratiche, nel limite massimo di 10 per ciascun accesso al servizio, dovranno essere corredate della seguente documentazione:

- a) istanza debitamente motivata, riportante la richiesta di correzione parziale e/o totale delle comunicazioni di irregolarità e delle cartelle di pagamento,

sottoscritta dal contribuente o dal professionista con contestuale esibizione della delega rilasciata dal cliente al professionista, anche con riferimento ad una pluralità di rapporti;

b) documenti necessari all'esame di ogni pratica ( dichiarazione, oneri, mod. F24, ecc. ), in originale o in copia asseverata dal professionista;

c) promemoria contenente la suddivisione delle posizioni per anno d'imposta, per tipo di modello e per tipologia di intervento richiesto;

d) dettaglio di concordanza tra esiti contabili della comunicazione o cartella e la documentazione prodotta, in modo da rendere immediatamente comprensibile, per ogni esito contabile, i corrispondenti documenti;

e) in tutti i casi in cui il professionista ritenga di non intervenire direttamente ma di avvalersi dell'opera di un suo collaboratore quest'ultimo esibirà la delega del professionista, anche generale, con allegata copia del proprio tesserino d'iscrizione.

f) recapito telefonico e/o indirizzo e-mail per successivi contatti. Qualora il professionista volesse essere immediatamente contattato per chiarimenti in ordine alle pratiche depositate, ne dovrà fare espressa richiesta nell'istanza di cui al punto a).

Le pratiche lavorate dall'Ufficio di Perugia, saranno esaminate e restituite al professionista entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi, quelle lavorate dall'Ufficio di Terni, entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

Non va richiesta alcuna documentazione già presente al Sistema informativo dell'Agenzia delle Entrate.

Se nella lavorazione emergono elementi utili alla chiusura degli esiti, non comunicati al momento della presentazione dell'istanza, l'ufficio deve darne notizia in tempi brevi al professionista, con mezzo idoneo.

I versamenti sia con F23 che con F24, non presenti al Sistema, non possono essere considerati utili con la sola copia esibita dalla Parte ma dopo l'acquisizione e conseguente visualizzazione del flusso telematico. Ciò va richiesto a cura dell'ufficio all'Istituto di Credito o all'Ente Poste "ora per allora". La eventuale deroga al termine dei 15 o 10 giorni per la restituzione della pratica va comunicata al professionista.

In caso di compensazione con F24 a "saldo Zero" non presenti al Sistema, invece, l'ufficio deve chiedere al professionista idonea attestazione della banca o della posta sull'autenticità del modello esibito.

Non è possibile modificare eventuali crediti richiesti in compensazione in rimborsi o viceversa, emersi nella lavorazione, se non previa autorizzazione della Parte, documentata dal professionista. Analogamente eventuali blocchi o riduzioni di rimborsi presenti al Sistema possono essere disposti, per

l'annullamento degli esiti, solo su richiesta o autorizzazione della Parte, da documentare.

Gli uffici possono disporre la riduzione al 10% delle sanzioni quando non sia provata in alcun modo dal Sistema informativo l'avvenuta spedizione della comunicazione di irregolarità (ad es. mancanza del numero di raccomandata) ovvero vi sia un errore nell'indirizzo del destinatario per incongruenza del dato in Anagrafe Tributaria.

A richiesta, l'esito dell'esame della pratica potrà essere comunicato per posta elettronica all'indirizzo web preventivamente comunicato dal professionista. Gli UFFICI si riservano ogni possibilità di controllo in merito alle certificazioni prodotte.

In ogni caso, il funzionario a cui è stata assegnata la pratica, deve comunicare al professionista l'eventuale esito negativo della stessa.

## ART. 2

### IMPEGNI DELL'ORDINE

L' ORDINE si impegna a sensibilizzare i propri iscritti a:

- intensificare le lavorazioni dei preavvisi telematici, diffondendo le notizie e le informazioni relative alla procedura del "preavviso telematico", e promovendo anche attraverso specifiche iniziative, la più ampia utilizzazione delle funzionalità messe a disposizione dalla nuova procedura,
- non utilizzare la prenotazione CUP per i servizi interessati dall'attivazione della postazione dedicata di cui all'art.1, potendosi avvalere delle modalità di colloquio previste dall'art. 1, lett. f); ciò al fine di ridurre la pressione degli appuntamenti sui front-office e dare più spazio alle prenotazioni dei contribuenti non professionisti;
- utilizzare, per contro, la prenotazione CUP per tutti i servizi diversi dalla lavorazione delle comunicazioni di irregolarità e delle cartelle di pagamento, nonché delle posizioni interessate al controllo formale-documentale; l'utilizzo della prenotazione consentirà di accedere direttamente alla Prima Informazione, evitando la fila, per essere indirizzato immediatamente al funzionario assegnatario dell'appuntamento; per questioni di particolare complessità, il professionista, subito dopo aver effettuato la prenotazione, potrà indicare la materia e i temi generali della problematica da trattare ai seguenti indirizzi e-mail: [ul.perugia.sac@agenziaentrate.it](mailto:ul.perugia.sac@agenziaentrate.it) per l'ufficio di Perugia e [ul.terni@agenziaentrate.it](mailto:ul.terni@agenziaentrate.it) per l'ufficio di Terni, specificando il numero di prenotazione CUP, il giorno e l'ora di ricevimento; ciò permetterà al Dirigente dell'Ufficio di individuare un funzionario di comprovata professionalità per la trattazione della richiesta.

In appendice al presente protocollo vengono indicati tutti i servizi prenotabili tramite telefono o internet, diversi da quelli sopra menzionati.

- prelaborare, secondo le prefissate modalità documentali, le pratiche che si presentano per la lavorazione in back-office.

L' **ORDINE** si impegna inoltre a diffondere presso i propri iscritti le notizie e le informazioni sui servizi offerti dall' Agenzia delle Entrate.

In particolare:

- Sui servizi forniti dai centri di assistenza telefonica e via internet e, specificamente, su quello concernente la possibilità di chiedere direttamente in via telefonica l'annullamento di comunicazione di irregolarità e cartelle di pagamento;

- Sui servizi offerti dai contact center per ottenere informazioni via internet tramite la Web-mail ([www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) Servizi >web - mail).

### ART. 3

#### ATTIVITA' FORMATIVE E DI STUDIO

La **DIREZIONE REGIONALE** e l' **ORDINE** intendono addivenire, con la sottoscrizione del presente accordo, alla stesura di un programma di attività nel campo della formazione dei rispettivi dipendenti ed iscritti all'Albo e nel campo dell'approfondimento teorico, dando luogo a corsi, seminari, incontri di studio e convegni sui temi più rilevanti ed attuali del diritto tributario e di altre discipline del diritto ad esso connesso.

### ART. 4

#### MODALITA' ATTUATIVE

Nell'ambito della reciproca collaborazione, l'**ORDINE** potrà richiedere, per le esigenze dei propri piani di offerta formativa, l'intervento di dirigenti e funzionari della **DIREZIONE REGIONALE** in qualità di formatori, per la trattazione di temi fiscali attinenti alle attività istituzionali dell'Agenzia delle Entrate.

Parimenti la **DIREZIONE REGIONALE** potrà richiedere, per le esigenze formative del proprio personale, l'intervento di formatori dell'**ORDINE**.

La **DIREZIONE REGIONALE** e l'**ORDINE** si rendono disponibili a formulare anche programmi di formazione congiunta di personale della Direzione

Regionale e di professionisti iscritti all'Albo, sia nel ruolo di discenti che in quello di docenti.

La **DIREZIONE REGIONALE** e l'**ORDINE** potranno altresì promuovere la realizzazione congiunta di seminari, tavoli di dibattito e convegni sulle innovazioni normative di maggiore rilevanza che intervengono in materia tributaria.

## ART. 5

### PROPOSIZIONE DI QUESITI DI INTERESSE GENERALE

L'art. 11 della legge 27 luglio 2000, n. 212 recante "Disposizioni in materia di Statuto dei diritti del contribuente" ha introdotto l'istituto dell'interpello che costituisce lo strumento principale attraverso il quale si esplica, nei confronti della generalità dei contribuenti, l'attività interpretativa o di consulenza giuridica dell'Agenzia delle Entrate, volta ad individuare il corretto trattamento tributario delle fattispecie di volta in volta prospettate.

La trattazione dei quesiti nell'ambito della **consulenza giuridica** è giustificata esclusivamente per quei soggetti che, in virtù delle loro caratteristiche, non sono legittimati ad avvalersi del "diritto di interpello", ma esprimono interessi di rilevanza diffusa, quali gli ordini professionali e le associazioni di categoria.

L'attività di consulenza, che si sostanzia nell'interpretazione di disposizioni di natura tributaria, riconducibile o meno "all'interpello", è riservata alla competenza esclusiva della Direzione Regionale o, nei casi più complessi, della Direzione Centrale Normativa e Contenzioso.

I professionisti sono legittimati a presentare direttamente alla **DIREZIONE REGIONALE** richiesta di parere, per conto dei loro clienti, secondo le regole proprie dell'istituto dell'interpello, ovvero possono proporre le tematiche di carattere generale che attengono all'interpretazione di norme tributarie solo attraverso l'**ORDINE**.

Considerata l'importanza che l'interpretazione giuridica assume nell'individuazione dei corretti comportamenti di adempimento spontaneo degli obblighi fiscali, l'**ORDINE** si impegna a raccogliere, selezionare e rielaborare i quesiti e le eventuali segnalazioni dei propri iscritti, per individuare quelli che, per generalità, frequenza e obiettiva incertezza ermeneutica, risultino meritevoli di intervento interpretativo da parte dell'Agenzia delle Entrate.

A tale scopo l'**ORDINE** provvederà a formulare alla **DIREZIONE REGIONALE QUESITI** per la risoluzione dei casi prospettati proponendo, eventualmente, le proprie motivate soluzioni.

## ART. 6

### COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

L'ORDINE si attiverà per rendere disponibili sui propri mezzi di comunicazione istituzionale appositi spazi dedicati alla pubblicazione:

- ♦ di Atti e Direttive di interesse generale emanati dalla Direzione Regionale;
- ♦ di notizie sulle attività di servizio espletate dagli Uffici della Direzione Regionale;
- ♦ di articoli tecnici redatti da funzionari e dirigenti della Direzione Regionale.

La DIREZIONE REGIONALE e l'ORDINE si impegnano altresì ad inserire, sui propri siti Internet, un link di collegamento alla home page dei rispettivi siti.

## ART. 7

### DICHIARAZIONE DI PROGRAMMA

La DIREZIONE REGIONALE e l'ORDINE prendono atto che, in applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente e nei limiti dei rispettivi ruoli istituzionali, il rapporto attivato con il presente protocollo di intesa va inserito in una prospettiva di ampia collaborazione professionale, per il mantenimento di un dialogo costante teso alla disamina di ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e alla ricerca delle relative soluzioni.

## ART. 8

### MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' DI DIVULGAZIONE DEL PROTOCOLLO D'INTESA

La DIREZIONE REGIONALE, gli UFFICI e l'ORDINE realizzano un "osservatorio" delle attività intraprese sulla base del presente atto, impegnandosi a realizzare incontri, almeno semestrali, per la verifica del grado di efficacia delle iniziative adottate. Costituiscono, inoltre, con cadenza trimestrale, un tavolo di lavoro nell'ambito del quale creare un confronto costruttivo sui quesiti presentati ai sensi dell'art. 5, nonché su tutte quelle problematiche volte a tutelare l'uniforme applicazione della norma fiscale, il cui contenuto viene individuato congiuntamente.

**ART. 9****DIVULGAZIONE DEL PROTOCOLLO D'INTESA**

La **DIREZIONE REGIONALE** e l' **ORDINE**, si impegnano a dare la massima diffusione alla iniziativa promossa con il presente protocollo d'intesa.

**ART. 10****DURATA**

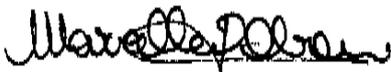
Il presente protocollo d'intesa avrà efficacia dal 1° dicembre 2007 al 31 dicembre 2008.

L'accordo potrà essere oggetto di modificazioni decorsi tre mesi dalla data della sua applicazione per riequilibrare eventuali sbilanciamenti nel servizio all'utenza ovvero per apportare soluzioni organizzative migliorative.

**ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI  
DELLA PROVINCIA DI PERUGIA**

Il Presidente

*Marcella Galvani*

**ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI  
DELLA PROVINCIA DI TERNI**

Il Presidente

*Roberto Piersantini*

**DIREZIONE REGIONALE DELL' UMBRIA**

Il Direttore

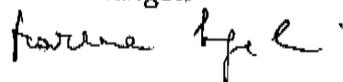
*Carlo Palumbo*



**UFFICIO DI PERUGIA**

Il Direttore

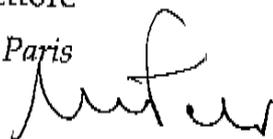
*Marina Angeli*



**UFFICIO DI TERNI**

Il Direttore

*Mario Paris*



**Perugia, 4 aprile 2008**

## **Servizi prenotabili tramite internet o telefono**

(Allegato al Protocollo d'intesa tra l'Agenzia delle Entrate e gli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili delle Province di Perugia e Terni)

Per prenotare un appuntamento in ufficio è possibile servirsi del telefono, chiamando il numero 199123003 (al costo massimo di 11,88 centesimi di euro al minuto, Iva esclusa, senza scatto alla risposta nella fascia oraria di punta), oppure collegandosi al sito [www.agenziacentrate.gov.it](http://www.agenziacentrate.gov.it). In questa seconda ipotesi occorre cliccare la sezione "Contatti", posta in alto a sinistra della home page del sito e seguire il seguente percorso: contatta l'agenzia; all'apertura della pagina dei vari contatti possibili, in basso è presente la voce "prenotazione appuntamenti", cliccando sulla quale si accede alla pagina dedicata agli appuntamenti. Questi, come viene specificato, possono essere prenotati con varie modalità, tra cui internet. Se viene selezionata la prenotazione via internet si accede alla schermata relativa alle istruzioni specifiche per la prenotazione telematica. Qui, dopo aver scelto se prenotare o disdire un appuntamento, l'ufficio presso il quale si desidera avere il contatto e la categoria di contribuente cui si appartiene (contribuente / professionista), si apre la pagina per la scelta del servizio da prenotare. I servizi sono distinti in quattro macro categorie, ognuna delle quali contiene, al suo interno un insieme di possibilità. Tralasciando quelle che riguardano cartelle di pagamento, comunicazioni di irregolarità o preavvisi telematici e la documentazione relativa al controllo 36 ter, si illustra ognuna delle categorie presenti sulla pagina di prenotazione degli appuntamenti.

### **1. Informazioni su comunicazioni provenienti dall'Agenzia delle Entrate o dal concessionario per la riscossione .**

#### **1.1 CHIARIMENTI SU AVVISI DI ACCERTAMENTO PARZIALE (ART. 41-BIS DEL DPR N. 600 DEL 1973):**

Riguarda la categoria di appuntamenti relativa alle comunicazioni inviate dall'Agenzia o dal concessionario della riscossione; in questa categoria confluiranno tutte le richieste di chiarimento in merito ad avvisi di accertamento ex art. 41 bis DPR 600/1973, tenendo presente che l'appuntamento va prenotato presso l'ufficio che ha emanato l'atto di accertamento poiché è solo presso tale ufficio che si trova l'incartamento relativo.

## **2. Assistenza per la compilazione dei modelli di dichiarazione o per i servizi telematici**

### **2.1 INFORMAZIONI SUL MODELLO UNICO PERSONE FISICHE**

In sede di prenotazione andrà usata questa opzione per chiedere all'Ufficio locale informazioni di carattere generale sui dati da inserire o meno in dichiarazione dei redditi (Unico persone fisiche): andrà quindi prenotato questo tipo di appuntamento per:

- informazioni sui redditi dichiarabili tramite Unico
- modalità di inserimento delle varie tipologie di reddito afferenti l'Unico persone fisiche (ad es. redditi di terreni, fabbricati, redditi di capitale, redditi soggetti a tassazione separata ecc.)
- informazioni su oneri deducibili e detraibili
- informazioni su utilizzo di crediti c/o rimborsi scaturenti dalla dichiarazione dei redditi
- informazioni sui carichi di famiglia e relativi oneri
- modalità di versamento e compensazione su F24

Non bisognerà selezionare questa opzione in caso di dichiarazioni diverse da Unico persone fisiche, come le dichiarazioni IRAP e IVA, per le quali è prevista la categoria seguente.

### **2.2 INFORMAZIONI SUGLI ALTRI MODELLI DI DICHIARAZIONE**

Sotto questa dicitura andranno prenotati gli appuntamenti afferenti tutto ciò che esula dall'Unico persone fisiche ma che comunque rientra in una ben definita dichiarazione e perciò si potrà selezionare questo insieme in caso di informazioni sugli adempimenti relativi a:

- modello CUD e 730
- dichiarazione IVA
- dichiarazione IRAP
- modello 770 (semplificato e ordinario)
- altri modelli Unico (Società di persone, società di capitali, Enti non commerciali)
- dichiarazione di successione

### 2.3 ABILITAZIONE AI SERVIZI TELEMATICI E RELATIVA ASSISTENZA

Sotto questa categoria vanno inseriti gli appuntamenti relativi all'informazione e all'abilitazione riguardante i servizi telematici – ENTRATEL, FISCONLINE e CASSETTO FISCALE

### 3. Presentazione atti per la registrazione

Questa categoria non riguarda più le informazioni ma la pura e semplice presentazione di atti al fine di registrarli (presuppongono perciò che l'iter di formazione dell'atto pubblico o privato sia già concluso). In relazione alla tipologia dell'atto si selezionerà, quindi, la voce corrispondente:

- Registrazione atti pubblici
- Registrazione scritture private

### 4. Informazioni su altri servizi

Sotto quest'ultima categoria vanno inseriti gli appuntamenti relativi ad informazioni più specifiche, poiché le tre categorie sottostanti sono analiticamente riferite a ben definite tipologie di problematiche:

- Regime fiscale semplificato per i contribuenti minimi
- Agevolazioni relative alle ristrutturazioni edilizie (*rientrano anche le informazioni relative alla riqualificazione energetica degli edifici – detrazione del 55%*)
- Crediti d'imposta su assunzioni e investimenti in arce svantaggiato