



Direzione Regionale dell' Umbria

PROTOCOLLO D'INTESA

tra

l'Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale dell'Umbria (di seguito denominata Direzione Regionale), con sede in Perugia, Via Canali n.12, legalmente rappresentata da **Gennaro Esposito** in qualità di Direttore Regionale,

l'Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Perugia, con sede in Perugia, Via Canali n.12, legalmente rappresentata da **Mario Landolfi** in qualità di Direttore Provinciale,
l'Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Terni, con sede in Terni, via Bramante n.43, legalmente rappresentata da **Liana Pelorosso** in qualità di Direttore Provinciale,
(di seguito denominate Direzioni Provinciali)

e

l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili di Perugia, con sede in Perugia, Via G.B. Pontani n.3/b, legalmente rappresentato da **Marcella Galvani** in qualità di Presidente,

l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili di Terni con sede in Terni, Corso del Popolo n.63, legalmente rappresentato da **Roberto Piersantini** in qualità di Presidente,
(di seguito denominati Ordini),

nell'ambito del più ampio rapporto di collaborazione e semplificazione sancito a livello nazionale, nell'incontro del 1° ottobre 2008, tra l'Agenzia delle Entrate e il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili;

VISTO

l'art.1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate che stabilisce:

“L'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia delle Entrate si ispirano ai seguenti principi:

- 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”;

CONSIDERATA

l'attività di comune interesse delle parti e la reciproca influenza delle azioni dell'una sull'altra, che inducono all'instaurarsi di una sinergia operativa istituzionale;

RITENUTO

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'opportunità di definire un modello di collaborazione istituzionale tra Direzione Regionale, Direzioni Provinciali ed Ordini, ispirato a criteri di flessibilità, efficacia, efficienza e correttezza, con l'obiettivo finale di contribuire al miglioramento dei rapporti tra l'Agenzia delle Entrate e l'utenza professionalmente qualificata, senza ridurre il livello dei servizi offerti ai cittadini che non usufruiscono di intermediazione;

CONSTATATA

la necessità di trovare soluzioni organizzative ispirate a criteri di flessibilità, efficacia, efficienza, che da un lato permettano di venire incontro alle esigenze dell'utenza professionalmente qualificata e dall'altro consentano di mantenere lo standard di qualità nella fruizione dei servizi dell'Agenzia delle Entrate da parte dei cittadini che non si avvalgono dell'intermediazione professionale;

TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE DI ADOTTARE LE SEGUENTI MODALITÀ DI COLLABORAZIONE:

Sportello dedicato

Le Direzioni Provinciali si impegnano a dedicare agli iscritti agli Ordini uno sportello polifunzionale presso gli Uffici territoriali di Perugia e Terni, per effettuare le seguenti operazioni: consegna documenti (ricorsi, 36 ter, ecc.), richiesta/variazione Codice fiscale-Tessera sanitaria-P. IVA (al di fuori delle tipologie previste dalla procedura "Comunica"), abilitazione servizi telematici, registrazione atti e modifiche, presentazione denunce di successione.

Le modalità di accesso allo Sportello dedicato verranno indicate in maniera visibile a tutti presso il punto di Prima informazione del Front-office.

Assistenza dedicata

Le Direzioni Provinciali - presso gli Uffici territoriali della regione - si impegnano a fornire agli iscritti agli Ordini un servizio di assistenza su appuntamento da utilizzarsi esclusivamente nel caso in cui il commercialista debba richiedere *assistenza specialistica* su temi specifici e complessi o inerenti particolari trattazioni (ad es. informazioni sulle agevolazioni fiscali e sui requisiti per beneficiarne, chiarimenti su nuove disposizioni normative,...).

Il commercialista potrà fissare un appuntamento avvalendosi esclusivamente del canale telefonico, avendo cura di descrivere sinteticamente il problema da trattare in modo tale che possa essere classificato e assegnato al funzionario competente. Gli Uffici territoriali fisseranno l'appuntamento quanto prima, e nei casi di particolare urgenza non oltre i 3 giorni lavorativi. Qualora il commercialista ritenesse opportuno approfondire ulteriormente i termini della questione, potrà anticiparli via e-mail (utilizzando l'indirizzo di posta elettronica appositamente dedicato) indicando il giorno e l'ora dell'appuntamento precedentemente fissato.

Di seguito sono indicati i numeri telefonici da chiamare e gli indirizzi e-mail da utilizzare secondo le modalità sopra descritte:

UFFICIO TERRITORIALE	NUMERO PER FISSARE APPUNTAMENTO	INDIRIZZO PER APPROFONDIMENTI (E-MAIL)
U.T. PERUGIA	075 5145752	Dp.Perugia.utPerugia@agenziaentrate.it
U.T. TERNI	0744 396216	Dp.Terni.utTerni@agenziaentrate.it
U.T.CITTA'di CASTELLO	075 8628616	donato.gaudio@agenziaentrate.it
U.T. FOLIGNO	0742 326442	damiano.duranti@agenziaentrate.it
U.T.GUALDO TADINO	075 9150653 075 9273254	annalucia.bianchi@agenziaentrate.it fabio.allegrucci@agenziaentrate.it
U.T. SPOLETO	0743 201727 0743 201703	Dp.Perugia.utSpoleto@agenziaentrate.it
U.T. ORVIETO	0763 392512	Dp.Terni.utOrvieto@agenziaentrate.it

Corrispondenza

Nella corrispondenza inviata dalle Direzioni Provinciali (comunicazioni varie relative a rimborsi, A/L scadenze locazioni, A/L successioni, invito, questionario, richiesta documentazione ai fini dell'accertamento, avviso d'accertamento, atto di contestazione, richiesta documentazione 36-ter da Ufficio, invio esito 36-ter, richiesta documentazione campione unico, A/L campione unico, comunicazione sgravio totale e parziale a seguito dell'esito di ricorso) verranno indicati tutti i riferimenti per comunicare agevolmente con il funzionario (nome e cognome, piano, stanza, n. tel., indirizzo e-mail).

Comunicazioni di irregolarità e preavvisi telematici

Gli Ordini si impegnano a disincentivare l'afflusso (sia tramite eliminacode, che tramite CUP) negli Uffici territoriali da parte dei propri iscritti, nei casi in cui sia possibile l'uso degli strumenti telematici dell'Agenzia delle Entrate, in particolare del canale denominato CIVIS. Tale canale è dedicato agli intermediari abilitati ad Entratel, ed ha l'obiettivo di consentire la trattazione via web delle comunicazioni di irregolarità, inviate ai contribuenti e da questi affidate alla gestione dell'intermediario, e degli avvisi telematici, relativi al modello Unico Persone Fisiche e al modello 770.

Ferme restando le modalità operative dell'applicazione informatica CIVIS a cui l'intermediario deve attenersi, nell'eventualità in cui un iscritto agli Ordini abbia difficoltà (a causa di disfunzioni della procedura) a definire l'esito di una pratica tramite tale canale in prossimità del termine previsto, potrà contattare la Direzione Regionale (tramite e-mail all'indirizzo dr.umbria.gt@agenziaentrate.it) che provvederà a fissare un appuntamento con l'Ufficio territoriale competente.

Attività di comunicazione

Gli Ordini si impegnano a promuovere tra i propri iscritti l'utilizzo dell'assistenza telefonica offerta dall'Agenzia delle Entrate attraverso il suo Call Center 848.800.444 e degli altri canali indicati nella sezione "Contatta l'Agenzia" dell'home page del sito internet dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

La Direzione Regionale si impegna a trasmettere anche agli Ordini i comunicati stampa diretti agli organi di informazione.

Modalità di accesso

L'accesso alle aree degli uffici diverse dal front-office è consentito esclusivamente a coloro che sono in possesso dell'apposito pass che viene rilasciato presso lo sportello di prima informazione.

La cartellonistica presente in ufficio verrà integrata con le tutte le indicazioni necessarie per agevolare l'attività dei commercialisti.

Le Direzioni Provinciali si impegnano a verificare che coloro che si presentano in qualità di professionisti siano in possesso del tesserino d'iscrizione agli Ordini ovvero di apposita attestazione sostitutiva rilasciata dall'Ordine di appartenenza nonché dell'apposita delega del contribuente.

I tirocinanti e il personale di studi commerciali (ai quali si intendono estese le disposizioni previste da questo protocollo d'intesa), dovranno presentare, oltre alla delega del contribuente, anche quella dello studio.

DICHIARAZIONE DI PROGRAMMA

La Direzione Regionale, le Direzioni Provinciali e gli Ordini 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.

MONITORAGGIO E DURATA DEL PROTOCOLLO D'INTESA

La Direzione Regionale, le Direzioni Provinciali e gli Ordini si impegnano ad effettuare incontri almeno semestrali per verificare la coerenza tra le iniziative intraprese e quelle previste, oltre alla loro efficacia.

La presente intesa ha durata di due anni a decorrere dalla data di stipula con facoltà di rinnovo per uguale periodo, salvo disdetta scritta o modifiche ed integrazioni da comunicarsi entro sei mesi prima della scadenza.

In ogni caso ed a prescindere dalla scadenza, il protocollo potrà essere integrato e/o modificato in relazione a sopravvenute esigenze o a riassetti di carattere organizzativo, nonché in relazione alle risultanze degli incontri semestrali di cui sopra.

Perugia, 21 aprile 2011

Gennaro Esposito

Mario Landolfi

Liana Pelorosso

Marcella Galvani

Roberto Piersantini