



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Prot. n. 113657

ACCORDO QUADRO

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

E

IL CONSIGLIO NAZIONALE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI

E DEGLI ESPERTI CONTABILI

LE PARTI

Agenzia delle Entrate, nella persona del Direttore, dott. Atilio Befera

E

il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili nella persona
del Presidente, dott. Claudio Siciliotti

PREMESSO CHE

➤ L'articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate 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;

C.N.D.C.E.C.
REGISTRO UFFICIALE
0007460 - 26/07/2012 -
INGRESSO
Allegati : 0

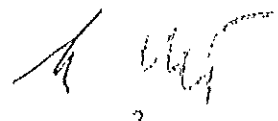


- ❖ facilitazione dell'accesso ai servizi di assistenza e di informazione, privilegiando lo sviluppo dei canali di comunicazione telematica, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili.
- Il miglioramento dei rapporti con i contribuenti è perseguito anche attraverso proficui rapporti di collaborazione tra l'Agenzia delle Entrate e gli intermediari abilitati, nonché tramite l'individuazione di canali in grado di garantire servizi efficaci e facilmente fruibili.
- È interesse comune delle parti porre in essere iniziative che consentano un'ampia diffusione e un potenziamento dei servizi telematici resi disponibili dall'Agenzia delle Entrate.
- L'Agenzia delle Entrate mette a disposizione, oltre ai consueti canali di contatto per richiedere assistenza e informazione (Centri di Assistenza Multicanale, web mail, uffici, sito internet):
 - a) un canale telematico, denominato "CIVIS", con l'obiettivo di consentire la trattazione via web di:
 - comunicazioni inviate ai sensi dell'articolo 36-bis del d.P.R. 600/1973 e dell'articolo 54-bis del d.P.R. 633/1972 (d'ora in poi comunicazioni);
 - cartelle esattoriali derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni;
 - b) una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) dedicata all'assistenza sulle comunicazioni, al quale possono accedere:
 - gli intermediari incaricati della trasmissione delle dichiarazioni, per inoltrare, su delega dei contribuenti, richieste di riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni;
 - i contribuenti (dotati di posta elettronica certificata) per inviare richieste di riesame in autotutela degli esiti dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni.

- Il canale CIVIS e il servizio di assistenza sulle comunicazioni fornito tramite PEC, creano le premesse per ridurre e razionalizzare l'afflusso di contribuenti presso gli uffici. Infatti consentono di:
- richiedere assistenza senza recarsi in un ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate e di beneficiare di un significativo risparmio di tempo e dei relativi costi di spostamento;
 - abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici territoriali;
 - ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
 - ottimizzare l'utilizzo delle risorse dell'Agenzia delle Entrate addette alle lavorazioni in back office.
- L'Agenzia delle Entrate ha reso disponibili numerosi servizi telematici per l'esecuzione degli adempimenti fiscali o per la presentazione di istanze.

ASSUMONO I SEGUENTI RECIPROCI IMPEGNI

- 1) Il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili si impegna a:
- promuovere presso tutti gli iscritti, per il tramite degli Ordini locali, la cultura ~~dell'utilizzo del canale telematico, in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate.~~ A tale fine, potranno essere avviate iniziative di formazione, anche a distanza o in occasione di convegni e seminari, su tutto il territorio nazionale, con il patrocinio congiunto del Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili e dell'Agenzia delle Entrate;
 - sensibilizzare i propri iscritti ad adoperare esclusivamente CIVIS per richiedere assistenza sulle comunicazioni e le cartelle esattoriali di cui al punto a) delle premesse;



- utilizzare il canale di PEC `dc.sac.controllo_automatizzato@pec.agenziaentrate.it` per richiedere assistenza sulle comunicazioni e le cartelle esattoriali di cui al punto a) delle premesse solo quando vi sia la necessità di allegare documentazione;
 - richiedere assistenza e servizi presso gli uffici dell'Agenzia, esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite CIVIS o PEC o gli altri servizi telematici.
- 2) L'Agenzia delle entrate si impegna a:
- a) fornire risposta in merito al riesame in autotutela degli esiti scaturenti dall'attività di liquidazione automatizzata, richiesto tramite CIVIS, entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
 - b) fornire risposta alle richieste di assistenza inviate all'indirizzo dedicato di PEC entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
 - c) prevedere, compatibilmente con le esigenze organizzative, la modalità per fornire al professionista un appuntamento prioritario, nell'ipotesi in cui non sia disponibile una modalità telematica per il servizio richiesto ovvero qualora la richiesta di assistenza tramite CIVIS o PEC non sia andata a buon fine;
 - d) individuare modalità efficaci e accelerate di gestione delle tipologie di servizio, concordemente definite, non disponibili sui canali sopra citati.
-
- 3) Allo scopo di assicurare l'aggiornamento professionale degli operatori, l'Agenzia delle Entrate e il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili si impegnano alla reciproca assistenza, assicurando l'intervento di qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i processi contemplati dall'accordo e le nuove procedure.
- 4) L'attuazione dei reciproci impegni di cui ai punti 1), 2) e 3) è demandata ad appositi Protocolli d'Intesa tra le Direzioni regionali e le Direzioni provinciali di Trento e di Bolzano dell'Agenzia delle entrate e gli Ordini locali dei dottori commercialisti e



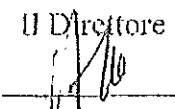
4

degli esperti contabili, che dovranno operare una ricognizione di eventuali convenzioni attualmente in vigore, al fine di procedere ad una loro razionalizzazione.

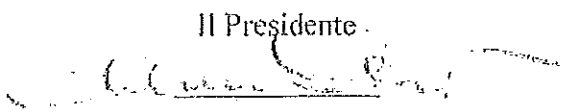
- 5) L'Agenzia delle entrate e il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili istituiscono un "osservatorio", costituito da rappresentanti della Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti e del Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili per:
- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese sul territorio sulla base degli impegni contenuti nel presente accordo quadro;
 - b) valutare ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
 - c) monitorare i contenuti delle risposte e delle soluzioni fornite nell'ambito delle attività oggetto del presente accordo, al fine di garantire la uniformità dei servizi fiscali erogati.
- 6) Il presente accordo si intende fin d'ora adeguato alle novità procedurali che saranno introdotte, compreso l'invio di documentazione, e al miglioramento dei tempi di lavorazione.

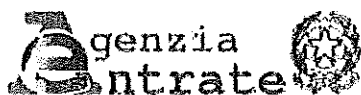
Roma, 24 luglio 2012

Per l'Agenzia delle Entrate

Il Direttore

(Attilio Befera)

Per il Consiglio nazionale dei dottori
commercialisti e degli esperti contabili

Il Presidente

(Claudio Siciliotti)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Prot. n. 2012/112810

All: 1

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

Rappresentata dal Direttore, Dott. Attilio Befera

E

IL CONSIGLIO NAZIONALE

DEI DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI

Rappresentato dal Presidente, Dott. Claudio Siciliotti

congiuntamente definite "PARTI"

C.N.D.C.E.C.
REGISTRO UFFICIALE
0007459 - 26/07/2012 -
INGRESSO
Allegati : 0



* 0 0 0 1 7 6 6 C J 0 2 *

VISTO

L'articolo 17-*bis* del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, che ha introdotto, per le controversie di valore non superiore a ventimila euro relative ad atti dell'Agenzia delle Entrate, un rimedio – “*il reclamo e la mediazione*” (di seguito, per brevità, anche solo *mediazione*) – da esperire in via preliminare ogni qualvolta si intenda presentare un ricorso, pena l'inammissibilità dello stesso.

CONSIDERATO

- che è comune interesse delle Parti realizzare una proficua collaborazione nella gestione della mediazione tributaria, al fine di migliorare i rapporti tra Contribuenti, rappresentati dagli iscritti agli Albi dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (di seguito indicati come “Commercialisti”), e Agenzia delle Entrate, favorendo la soluzione delle questioni già in sede amministrativa;
- che è comune auspicio delle Parti che gli esiti della mediazione possano offrire rilevanti contributi al fine sia di migliorare la qualità degli atti amministrativi, sia di contribuire a sviluppare la *tax compliance*;

- che la mediazione offre ai Commercialisti l'opportunità di rappresentare sollecitamente, in dialogo con l'Ufficio, le ragioni dei Contribuenti e di difendersi preliminarmente in sede amministrativa;

- che la mediazione consente alle Parti di affrontare le vicende tributarie secondo una logica tendente alla sistematica affermazione di soluzioni legittime e trasparenti, rimuovendo eventuali vizi dell'atto amministrativo.

Ciò premesso

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

Oggetto del Protocollo

Le Parti approvano l'allegato schema di Protocollo d'intesa che individua le modalità di collaborazione tra gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate e gli Ordini territoriali dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili volte ad assicurare un celere e proficuo svolgimento del procedimento di mediazione.

Art. 2

Impegni

Le Parti si impegnano a trasmettere la menzionata bozza di Protocollo, che costituisce parte integrante del presente atto, alle rispettive strutture di appartenenza, invitando queste ultime ad utilizzarla come riferimento utile per la definizione di apposte intese a livello territoriale.

Le Parti si impegnano ad organizzare apposite iniziative divulgative per informare i propri Uffici e Ordini sulle opportunità offerte dal nuovo istituto della mediazione.

Art. 3

Divulgazione del Protocollo

Le Parti si impegnano a dare la massima diffusione al presente Protocollo d'intesa.

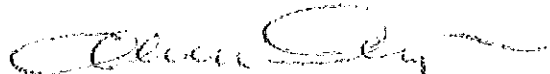
~~Letto, approvato e sottoscritto.~~

Roma, 10 luglio 2012

Agenzia delle Entrate


Il Direttore

Consiglio Nazionale dei Dottori
Commercialisti e degli Esperti Contabili
Il Presidente





Ordine ...

Direzione...

Prot. n. 2012/

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'AGENZIA DELLE ENTRATE
DIREZIONE PROVINCIALE.....

E

L'ORDINE ...

A handwritten signature in the bottom left corner.

A handwritten signature in the bottom right corner.

VISTO

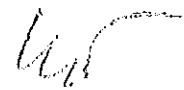
L'articolo 17-*bis* del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, che ha introdotto, per le controversie di valore non superiore a ventimila euro relative ad atti dell'Agenzia delle entrate, un rimedio - "*il reclamo e la mediazione*" (di seguito, per brevità, anche solo *mediazione*) - da esperire in via preliminare ogni qualvolta si intenda presentare un ricorso, pena l'inammissibilità dello stesso.

CONSIDERATO

- che è comune interesse delle parti realizzare una proficua collaborazione nella gestione della mediazione tributaria, al fine di migliorare i rapporti tra i Contribuenti, rappresentati dagli iscritti all'Albo dei/degli... (di seguito indicati come "..."), e Agenzia delle entrate, favorendo la soluzione delle questioni già in sede amministrativa;
- che è comune auspicio delle parti che gli esiti della mediazione possano offrire rilevanti contributi al fine sia di migliorare la qualità degli atti amministrativi, sia di contribuire a sviluppare la *tax compliance*;
- che la mediazione offre ai/agli "..." l'opportunità di rappresentare sollecitamente, in dialogo con l'Ufficio, le ragioni dei Contribuenti e di difendersi preliminarmente in sede amministrativa;
- che la mediazione consente alle parti di affrontare le vicende tributarie secondo una logica tendente alla sistematica affermazione di soluzioni legittime e trasparenti, rimuovendo eventuali vizi dell'atto amministrativo.

Ciò premesso

A



SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

Attività oggetto del Protocollo

Con il presente Protocollo d'intesa si definiscono le modalità di collaborazione tra la Direzione provinciale dell'Agenzia delle entrate di..... (di seguito, per brevità, Ufficio) e l'Ordine dei/degli... di... (di seguito, per brevità, Ordine), volte ad assicurare un celere e proficuo svolgimento del procedimento di mediazione.

Art. 2

Impegni dell'Ordine

L'Ordine si impegna a organizzare apposite iniziative divulgative per informare i propri iscritti sulle opportunità offerte dal nuovo istituto della mediazione.

L'Ordine, inoltre, si impegna a sensibilizzare i propri iscritti a:

1. evidenziare il carattere preventivo e obbligatorio dell'istituto;
2. indicare nell'istanza di mediazione i recapiti di PEC, posta elettronica ordinaria e/o fax presso i quali il/l' "..." intende ricevere le comunicazioni relative al procedimento di mediazione, al fine di consentire un rapido scambio di comunicazioni;
3. partecipare, in modo collaborativo, al contraddittorio con l'Ufficio, al fine di pervenire ad una definizione del procedimento in linea con i principi della giusta imposizione, del giusto procedimento e di quelli sanciti dallo Statuto del Contribuente.

Art. 3

Impegni dell'Ufficio

L'Ufficio si impegna a:

1. esaminare sistematicamente tutte le istanze in modo approfondito e con spirito di collaborazione;
2. nel caso in cui l'istanza presentata sia improponibile, l'Ufficio si impegna a comunicare, utilizzando i recapiti indicati dal/dall' "...", le ragioni di tale improponibilità preferibilmente entro 20 giorni dalla sua presentazione, così da consentire la tempestiva costituzione in giudizio del Contribuente;
3. accogliere le istanze in tutti i casi in cui ne sussistano i presupposti, in aderenza ai principi fissati dallo Statuto del Contribuente;

4. utilizzare i recapiti indicati dal/dall' "... " per inviare rapide comunicazioni utili ai fini della proficua gestione del procedimento e dell'eventuale processo;
5. concedere, su richiesta del/dell' "... " munito di procura ai sensi di legge, qualora ne ricorrano i presupposti di cui all'articolo 2-*quater*, comma 1-*bis* del decreto-legge 30 settembre 1994, n. 564, la sospensione, in tutto o in parte, dell'esecuzione dell'atto impugnato, in modo che l'attivazione del procedimento amministrativo non provochi significativi danni patrimoniali al Contribuente;
6. promuovere, anche su richiesta del/dell' "... ", l'eventuale contraddittorio, partecipandovi in modo collaborativo al fine di pervenire ad una definizione della mediazione in linea con i principi della giusta imposizione, del giusto procedimento e di quelli sanciti dallo Statuto del Contribuente;
7. formulare una proposta di mediazione qualora ne ricorrano i presupposti;
8. rendere edotto il/l' "... " circa le modalità di perfezionamento della mediazione;
9. ritenere validi i pagamenti anche quando, per errore scusabile, le somme versate siano lievemente inferiori a quelle dovute ovvero siano versate con lieve ritardo, a condizione che l'irregolarità sia tempestivamente sanata anche a seguito di richiesta dell'Ufficio;
10. nell'ipotesi di esito negativo del procedimento di mediazione, redigere una motivazione completa e dettagliata quanto ai motivi del diniego dell'istanza.

Art. 4

Monitoraggio dell'andamento della mediazione tributaria

L'Ufficio e l'Ordine si impegnano a realizzare un "osservatorio" sull'andamento della mediazione tributaria e ad organizzare incontri periodici nell'ottica di un confronto costruttivo, finalizzato anche alla soluzione di eventuali criticità evidenziate nella gestione che siano di ostacolo al conseguimento delle finalità dell'Istituto.

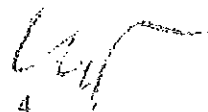
Si impegnano, inoltre, ad effettuare, anche attraverso la costituzione di un nucleo misto di esperti scelti in pari numero tra iscritti all'Ordine e Funzionari dell'Ufficio, una costante ricognizione della giurisprudenza delle Commissioni tributarie locali, nelle cui circoscrizioni ha sede l'Ufficio, al fine della corretta e proficua trattazione delle istanze di mediazione e della realizzazione della giusta imposizione.

Art. 5

Divulgazione del Protocollo

L'Ufficio e l'Ordine si impegnano a dare la massima diffusione al presente Protocollo d'intesa.

A


4

Art. 6
Vigenza del Protocollo

Il presente Protocollo entra in vigore alla data di sottoscrizione e produce effetti per un anno. Si rinnova tacitamente di anno in anno salvo disdetta prima della scadenza.

Letto, approvato e sottoscritto.

Li,

Per l'Agenzia delle entrate
Il Direttore provinciale

Per l'Ordine dei/degli
Il Presidente

