

IL CANALE TELEMATICO CIVIS

WEBINAR, 24 novembre 2022

*Presentazione a cura di
Nico Marracino e Alessandro
Brancaccio*



Il canale telematico CIVIS

CIVIS ha l'obiettivo di consentire ad un utente di effettuare via Fisconline/Entratel **le stesse operazioni che effettuerebbe presso uno sportello di un Ufficio Territoriale dell'Agenzia delle Entrate.**

Il canale consente di richiedere assistenza su comunicazioni di irregolarità, sulle cartelle di pagamento, i modelli F24 e per l'invio di documenti relativi al controllo formale (36ter).

Tale canale può essere utilizzato sia dai contribuenti che dagli intermediari appositamente delegati.



CIVIS



Il canale telematico CIVIS

Nel corso 2022 implementazione CIVIS con ulteriori funzionalità ai fini di :

- 1. Rispondere esigenze utenza** (intermediari e contribuenti)
- 2. abbattere i tempi di attesa allo sportello** presso gli uffici locali;
- 3. ridurre i tempi di erogazione** dei servizi;
- 4. ottimizzare** le lavorazioni in Back Office;
- 5. adottare strumenti alternativi** per la fruizione del servizio (che a breve diventeranno i principali)



CIVIS



Il canale telematico CIVIS

Il canale telematico Civis offre i seguenti servizi:

- Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento
- Richiesta modifica delega F24
- Chiedere assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione per le annualità successive alla prima
- Assistenza per controllo formale della dichiarazione (36 ter)
- Assistenza per le comunicazioni finalizzate a promuovere l'adempimento spontaneo (cosiddetti CAMBIA VERSO)



CIVIS



Il canale telematico CIVIS

Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento

Gli intermediari cui è stato inviato un avviso telematico a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni possono segnalare all'Agenzia delle Entrate le ragioni per cui ritengono non dovuto il pagamento.

Possono anche richiedere assistenza sulle cartelle esattoriali emesse a seguito delle comunicazioni di irregolarità e degli avvisi telematici.



Il canale telematico CIVIS

**Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento
NOVITA' 2022**

Visualizzazione ufficio di ricezione della pratica: l'utente può visualizzare oltre alle altre informazioni quella relativa all'Ufficio che ne ha curato la lavorazione

Funzionalità CONSEGNA DOCUMENTI e istanze: **IPOTESI ECCEZIONALE**

Il canale telematico CIVIS

Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento NOVITA' 2022

CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE:

la nuova funzionalità consente all'operatore di chiedere la documentazione, all'istante, in sede di chiusura della pratica CIVIS. Tale opzione, pertanto, riguarda la fase successiva alla chiusura della lavorazione ed **è attivata solamente su iniziativa del funzionario** che segue la pratica CIVIS.

Nell'ipotesi in cui il consulente ritenga che per la lavorazione della comunicazione di irregolarità è necessario produrre documentazione a supporto, allora è opportuno seguire una modalità alternativa al CIVIS, ad esempio presentando l'istanza *via PEC, con la consapevolezza, però, che nell'attesa di ricevere l'esito* della lavorazione i termini di pagamento delle sanzioni in misura ridotta non sono sospesi.

Non è dunque prassi corretta presentare contestualmente l'istanza via CIVIS e la relativa documentazione della pratica via e-mail o PEC.

Il canale telematico CIVIS

Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento NOVITA' 2022

MODELLO 770:

Al fine di riscontrare le motivazioni che hanno generato le comunicazioni di irregolarità sui Modelli 770, è disponibile, nella sezione "Versamenti" del Cassetto fiscale, una nuova linea che consente all'intermediario di visualizzare come sono stati abbinati i versamenti alla relativa dichiarazione.

E' stata implementata, inoltre, un'ulteriore funzione, in uso agli uffici, che permette, in sede di assistenza, di eseguire riscontri mirati per singolo percipiente. Tale funzionalità consente di eseguire un confronto tra il puntuale conteggio delle ritenute certificate (per singolo percipiente) e le ritenute dichiarate ai fini della determinazione dell'esito richiesto con la comunicazione di irregolarità. Analoga funzione sarà implementata nel Cassetto fiscale per consentire le medesime verifiche on-line agli utenti, senza dover necessariamente ricorrere all'assistenza degli Uffici.

Il canale telematico CIVIS

Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento

Flusso del servizio

1. Richiesta di erogazione del servizio

Il contribuente o professionista abilitato ai Servizi Telematici compila una form su Fisconline/Entratel.

2. Ricezione e distribuzione della richiesta

Il sistema acquisisce la richiesta e la distribuisce ad un ufficio.

3. Smistamento della richiesta

Il gestore CIVIS accede alla funzionalità disponibile sull'applicazione Profilo Utente e assegna la richiesta ad un operatore dell'ufficio stesso.

Il canale telematico CIVIS

Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento

4. Presa in carico della richiesta

L'operatore accede alla funzionalità disponibile sull'applicazione profilo utente, prende in carico la richiesta e ne effettua la lavorazione.

5. Lavorazione e chiusura della richiesta

L'operatore chiude la lavorazione e modifica contestualmente lo stato della pratica che risulterà lavorata.

6. Informazioni per il contribuente

All'interno della sezione CIVIS dedicata alla consultazione dello stato delle richieste, l'utente visualizza, unitamente alle altre informazioni relative alla chiusura della pratica, anche quella relativa all'Ufficio a cui è stata assegnata l'istanza e che ne ha curato la lavorazione.

Il canale telematico CIVIS

Assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, sugli avvisi telematici e le cartelle di pagamento

IL SERVIZIO CONSENTE

Ricevere l'avviso della conclusione della pratica Civis tramite *sms* ed *e-mail*, al numero di telefono (importante fornirlo SEMPRE per poter essere contattati in caso di ulteriori chiarimenti) e/o all'indirizzo di posta elettronica prescelti;

Conoscere l'esito della richiesta e visualizzare e stampare la comunicazione a seguito della lavorazione da parte dell'Ufficio;

Visualizzare e stampare la comunicazione di sgravio nel caso in cui la richiesta riguardi una cartella di pagamento.

Lavorazione e chiusura della pratica

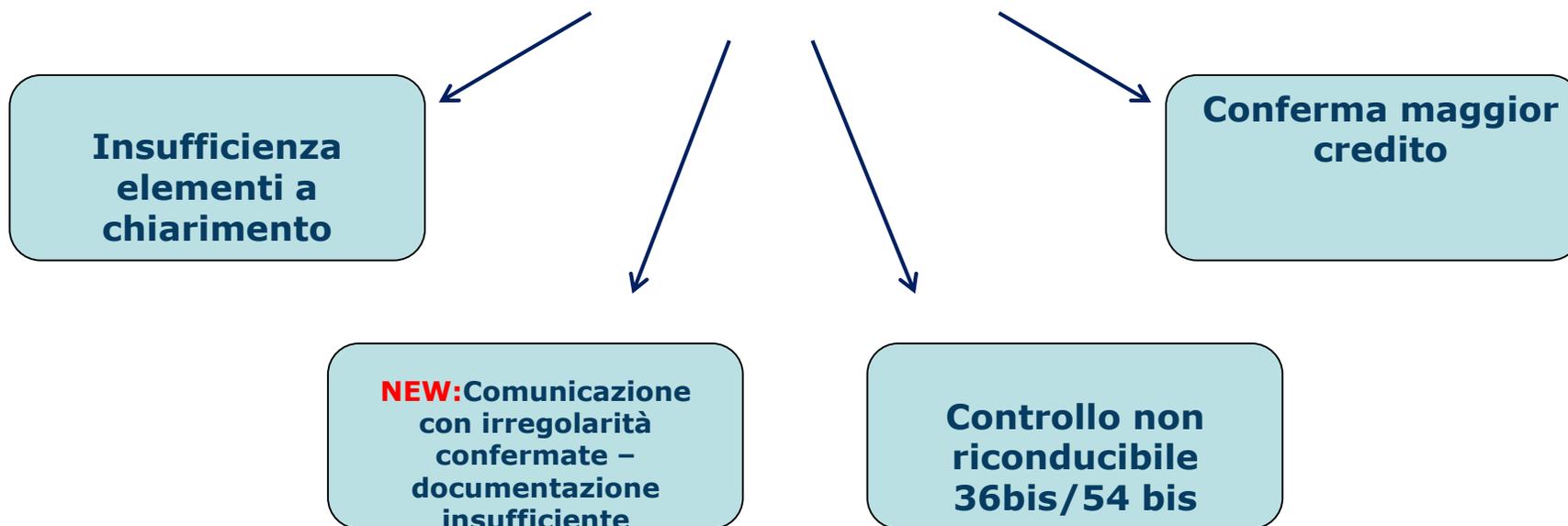
Al termine della lavorazione l'operatore chiude la pratica inserendo l'esito che sarà immediatamente disponibile all'utente.



Lavorazione e chiusura della pratica

Al termine della lavorazione l'operatore chiude la pratica inserendo l'esito che sarà immediatamente disponibile all'utente.

COMUNICAZIONI CON IRREGOLARITA' CONFERMATE



Lavorazione e chiusura della pratica

COMUNICAZIONE CON IRREGOLARITA' CONFERMATE – DOCUMENTAZIONE INSUFFICIENTE

Documentazione insufficiente: in questa ipotesi **E IN VIA DEL TUTTO ECCEZIONALE** viene attivato il *link* che consente all'utente di accedere direttamente al servizio web **“Consegna documenti e istanze”** e inviare la documentazione necessaria per concludere la lavorazione dell'istanza (la funzione è limitata alle sole istanze CIVIS relative ad avvisi telematici e comunicazioni di irregolarità).

Il canale telematico CIVIS

Richiesta modifica delega di pagamento F24

La funzione **“Richiesta modifica delega F24”**, offerta all’interno del canale telematico Civis dell’Agenzia delle Entrate, permette a contribuenti e intermediari di correggere a monte la gran parte degli errori formali commessi nella compilazione del modello F24.



Il canale telematico CIVIS

Richiesta modifica delega di pagamento F24

E' possibile presentare la richiesta di modifica a condizione che la delega:

- risulti **già acquisita** nella banca dati Anagrafe Tributaria;
- riguardi **tributi gestiti dall'Agenzia delle Entrate**;
- sia stata presentata **negli ultimi tre anni solari antecedenti** l'anno della richiesta (es. entro il 2022 puoi richiedere la modifica degli F24 versati dopo il 1° gennaio 2019);
- presenti almeno un **tributo non abbinato**.

Il canale telematico CIVIS

Richiesta modifica delega di pagamento F24

È importante sapere che:

la richiesta è consentita **solo** in riferimento a **tributi gestiti dall'Agenzia delle Entrate**.

Sono pertanto **esclusi**:

- i contributi/tributi delle sezioni **INPS** e **altri enti previdenziali e assistenziali**;
- tributi della sezione **IMU** e **altri enti locali**.



Il canale telematico CIVIS

Richiesta modifica delega di pagamento F24

Per quanto riguarda l'**addizionale comunale** è possibile modificare:

- il periodo di riferimento;
- il codice tributo.



Le **variazioni consentite** sono unicamente quelle in cui si sostituisce il **codice dell'addizionale comunale** con un **equivalente** codice riferito, sempre, all'addizionale comunale.

Conclusioni

Si può affermare che la realizzazione di CIVIS e, più in generale, la scelta di procedere sulla virtualizzazione dei servizi, produce **vantaggi sia per l'Agenzia delle Entrate che per gli utenti.**

Per gli utenti, il vantaggio più evidente è la **riduzione dei tempi di attesa e di erogazione e la semplificazione di accesso al servizio**, con la possibilità di poterne fruire **in maniera continua** in orari molto prolungati e con un evidente aumento della qualità complessiva.

Per l'Agenzia, grazie alla migliore erogazione del servizio ed una più efficiente integrazione dei canali, si riesce a migliorare la capacità di pianificazione e programmazione delle richieste di servizio.

**GRAZIE
PER
L'ATTENZIONE E
LA PAZIENZA**