

# CIVIS

## Il canale di assistenza telematica

*Roma, 18 dicembre 2014*



# CIVIS

Il canale CIVIS può essere utilizzato sia dai contribuenti che dagli intermediari e consente di:

- richiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e gli avvisi telematici e sulle cartelle di pagamento emessi a seguito di controllo automatizzato delle dichiarazioni;
- inviare la documentazione richiesta ai fini del controllo formale (ex art. 36 ter DPR 600/72);
- accedere al servizio CUP Convenzioni.



# Strategia e obiettivi

Consentire ai singoli contribuenti e agli intermediari di effettuare il maggior numero di adempimenti utilizzando i servizi telematici Fisconline/Entratel, riducendo la necessità di recarsi negli Uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate.

La strategia di sviluppo dei servizi Telematici e di Civis punta a:

- ampliare la gamma dei servizi disponibili;
- migliorare la qualità del feedback per singolo servizio;
- mettere a disposizione degli utenti il maggior numero di informazioni, dati e comunicazioni



utilizzando diversi strumenti di comunicazione (sms, mail, app)



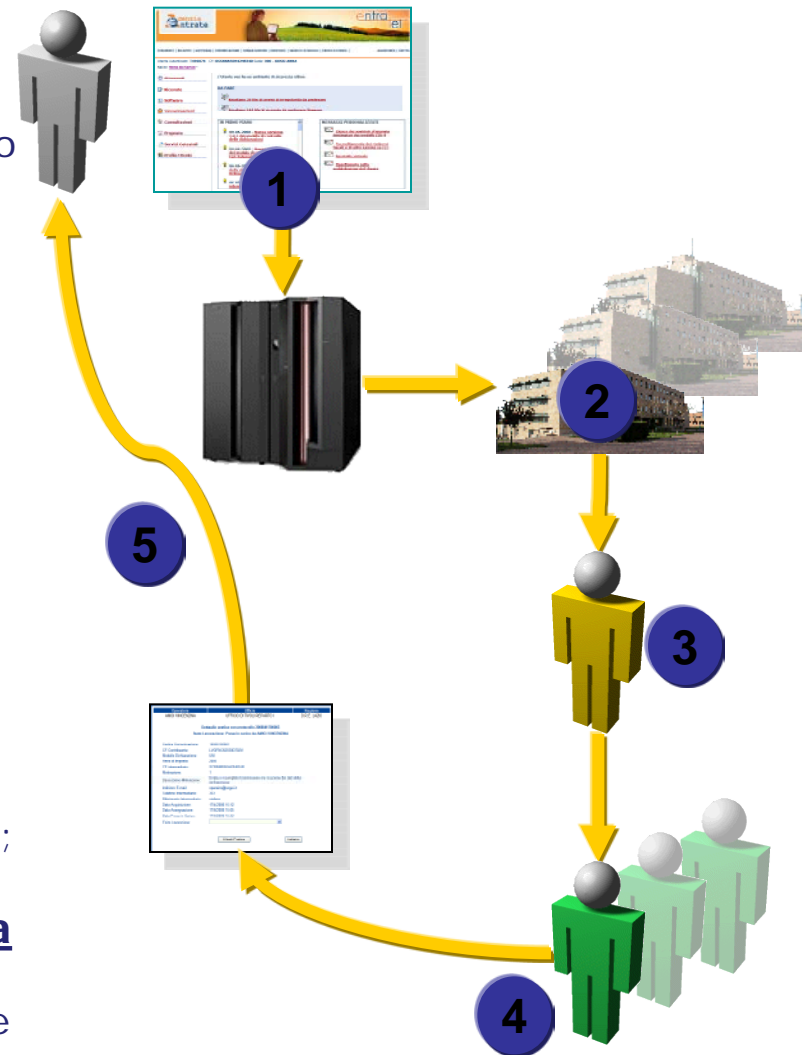
# Vantaggi

- Adottare strumenti alternativi per la gestione dell'assistenza sulle comunicazioni/avvisi telematici e sulle cartelle di pagamento
- Riservare l'accesso agli Uffici territoriali per la trattazione dei soli casi «complessi»
- Ottimizzare i tempi di erogazione del servizio tramite una lavorazione in *back office* che consente di massimizzare la capacità operativa del personale



# Comunicazioni/avvisi telematici: il flusso del servizio

- 1. Richiesta di erogazione del servizio**  
il contribuente/professionista compila un modulo su Fisconline o Entratel;
- 2. Ricezione della richiesta**  
il sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile;
- 3. Smistamento della richiesta**  
il gestore dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS e assegna la richiesta ad un operatore dell'ufficio stesso;
- 4. Presa in carico della richiesta**  
l'operatore dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS prende in carico la richiesta e effettua la lavorazione utilizzando le specifiche applicazioni;
- 5. Lavorazione e Chiusura della richiesta**  
l'operatore dell'ufficio lavora e conclude la pratica. L'esito della lavorazione è a disposizione degli utenti su Fisconline o Entratel.



# Comunicazioni/avvisi: come si invia la richiesta

The screenshot shows the Entratel website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'agenzia entrate' and 'entra tel' on the right. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Contatta l'Agenzia' button. A horizontal menu contains the following items: 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. Below the menu, the user is authenticated as 'Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 -'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Servizi Entratel', contains a list of services: 'Servizi per', 'Ricevute', 'Software', 'Comunicazioni', and 'CIVIS' (which is selected and highlighted in blue). Below 'CIVIS', there is a list of sub-services: 'Assistenza e comunicazioni di irregolarità', 'Assistenza per cartelle di pagamento', 'Stato di lavorazione delle richieste', 'Consultazione degli esiti delle richieste', 'Presentazione documenti per controllo formale', and 'CUP Convenzioni - Prenotazione Appuntamenti'. The right column, titled 'Ti trovi in: La mia scrivania - CIVIS', contains the following text: 'Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72'. Below this text, there are two input fields: 'Codice Comunicazione di irregolarità' and 'Comunicazione irregolarità n.: [redacted]'. Below these, there is another input field: 'C.F. del contribuente: [redacted]'. At the bottom of the right column, there is a paragraph of text: 'L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la veridicità dei dati comunicati tramite il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presente richiesta di assistenza.' and an 'Invia' button.

dopo aver  
selezionato  
la sezione  
CIVIS  
clicca su



# Cartelle di pagamento: come si invia la richiesta

The screenshot shows the Agenzia Entrate website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "agenzia entrate". Below this, there is a search bar and a "Contatta l'Agenzia" button. A horizontal menu contains several options: "L'Agenzia", "Il tuo profilo fiscale", "Cosa devi fare", "Strumenti", "Documentazione", and "Servizi online". Below the menu, there is a user authentication section showing "Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 - Utente [redacted]".

The "Servizi Entratel" section is highlighted, and the "CIVIS" option is selected. A list of services is shown, with "Assistenza per cartelle di pagamento" being the active selection. A red arrow points from the text "dopo aver selezionato la sezione CIVIS clicca su" to this option.

The main content area displays the title "Richiesta di assistenza per cartelle esattoriali a seguito di comunicazioni di irregolarità (artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72)". Below this, there are input fields for "Anno d'imposta:" (set to 2005) and "C.F. del contribuente:". A disclaimer text is visible below the input fields, and at the bottom, there are "Invia" and "Ripulisci" buttons.

dopo aver  
selezionato  
la sezione  
CIVIS  
clicca su



# Cartelle di pagamento: come si invia la richiesta

Occorre prestare attenzione alla selezione dell'identificativo della partita di ruolo, la schermata infatti riporta tutte le partite presenti per l'anno scelto. L'Ufficio lavorerà solo la richiesta relativa alla partita selezionata.

Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 - Utente [redacted]

Ti trovi in: [La mia scrivania](#) - CIVIS

**Richiesta di assistenza per cartelle esattoriali a seguito di comunicazioni di irregolarità (art. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72)**

	Identificativo iscrizione a ruolo	Sgravio
<input type="radio"/>	[redacted]	
<input type="radio"/>	[redacted]	
<input type="radio"/>	[redacted]	
<input type="radio"/>	[redacted]	
<input type="radio"/>	[redacted]	
<input type="radio"/>	[redacted]	
<input type="radio"/>	[redacted]	SGRAVIO IN LAVORAZIONE

▸ C.F. del contribuente: [redacted]

▸ Anno di imposta: 2006

▸ Motivazione:

▸ Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

[Aiuto - pdf](#)

PEC

Consultazioni





# Comunicazioni/avvisi e cartelle: Interrogazione dello *stato di lavorazione delle richieste*

The screenshot shows the Entratel website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Mappa del sito, RSS, and English. Below this is a search bar with a 'Vai' button and a 'Contatta l'Agenzia' button. The main navigation menu includes 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. A user authentication box shows 'Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 - Utente ST WX61'. The 'Servizi Entratel' section is active, displaying a list of services: 'Servizi per', 'Ricevute', 'Software', 'Comunicazioni', and 'CIVIS'. The 'CIVIS' section is expanded, showing a list of services: 'Assistenza e comunicazioni di irregolarità', 'Assistenza per cartelle di pagamento', 'Stato di lavorazione delle richieste', 'Consultazione degli esiti delle richieste', 'Presentazione documenti per controllo formale', and 'Richiesta Certificati Online'. A red arrow points from the text on the left to the 'Stato di lavorazione delle richieste' link. To the right of the navigation menu, there is a search form titled 'Ricerca Pratica' with a 'Protocollo:' field containing the number '2011091111110' and 'Cerca' and 'Ripulisci' buttons.

Utente Autenticato: [redacted] CF: [redacted] Sede: 000 - Utente ST WX61

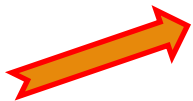
Ti trovi in: [La mia scrivania](#) - CIVIS

**Interrogazione dello stato della richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento**

Ricerca Pratica

Protocollo:

dopo aver  
selezionato  
il *link*,  
inserire  
il n° di  
protocollo  
della  
richiesta



# Comunicazioni /avvisi e cartelle: consultazione degli esiti delle richieste

**Servizi Entrate**

- Servizi per
- Ricevute
- Stipendi
- Comunicazioni
- CVIS**
  - Assistenza e comunicazioni di irregolarità
  - Assistenza per cartelle di pagamento
  - Stato di lavorazione delle richieste
  - Consultazione degli esiti delle richieste

Trovati in **La mia pratica - CVIS**

**Consultazione degli esiti automatici delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento**

### Comunicazione irregolarità/Cartella esattoriale

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA <small>La consultazione della comunicazione non è attuale e completa</small>
201312200001	[REDACTED]	611771	770 Semplificato - 2010	Comunicazione irregolarità con assistenza	[PDF icon]	[PDF icon]
2010000000001	[REDACTED]	T11112223333444455/D	2006	Comunicazione irregolarità con assistenza	[PDF icon]	[PDF icon]
2011091112111	[REDACTED]	111270	SEP - 2010	Comunicazione irregolarità con assistenza	[PDF icon]	[PDF icon]
11220000000	[REDACTED]	311770	770 Semplificato - 2010	Comunicazione irregolarità con assistenza	[PDF icon]	[PDF icon]
31220000001	[REDACTED]	4			[PDF icon]	[PDF icon]

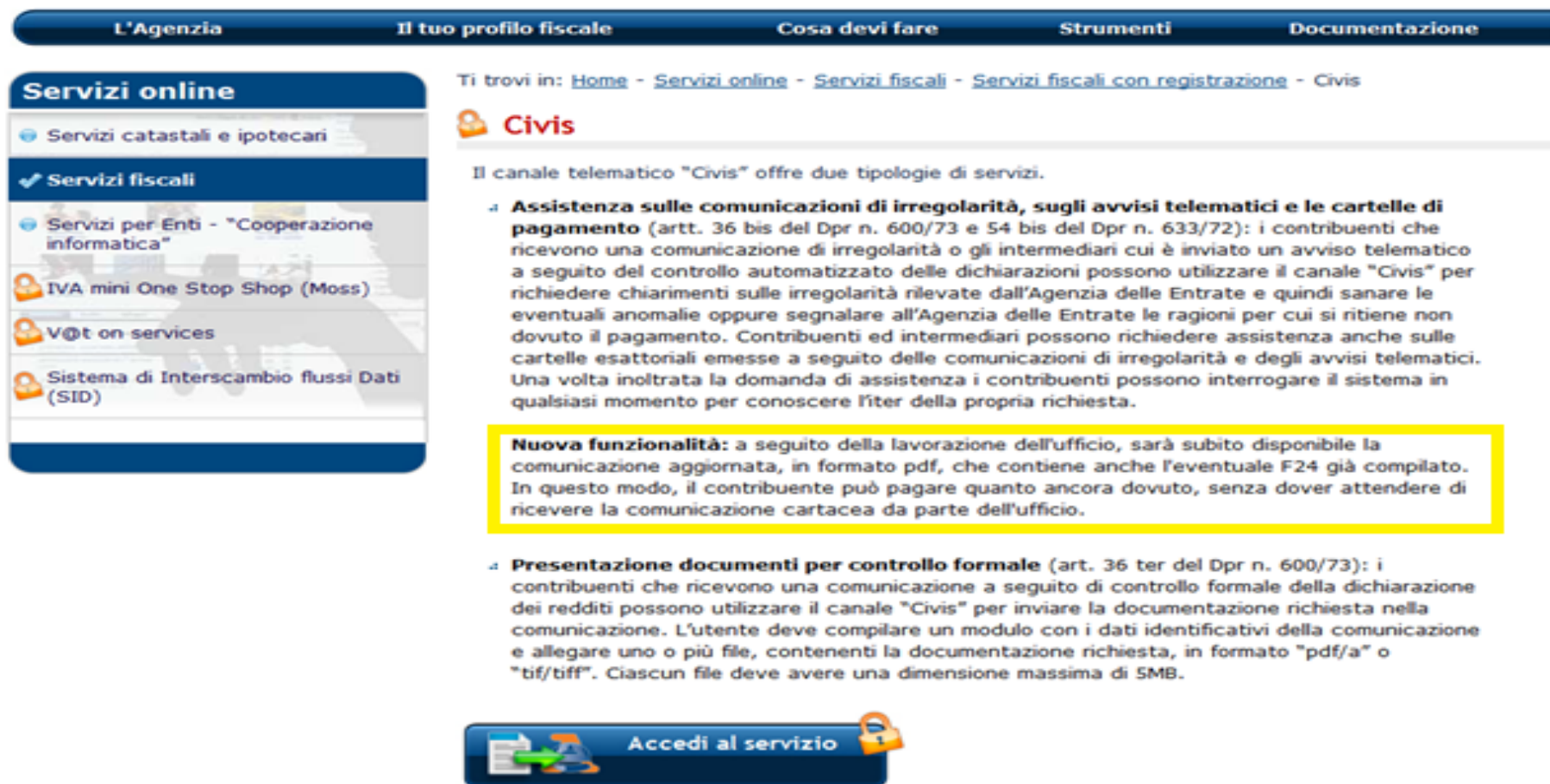


la selezione consente di visualizzare tutte le richieste

comunicazione aggiornata - PDF



# Nuova funzionalità – PDF della comunicazione aggiornata



The screenshot shows the top navigation bar with the following items: L'Agenzia, Il tuo profilo fiscale, Cosa devi fare, Strumenti, and Documentazione. Below this is a breadcrumb trail: Ti trovi in: Home - Servizi online - Servizi fiscali - Servizi fiscali con registrazione - Civis. The main content area is titled "Civis" and contains the following text:

Il canale telematico "Civis" offre due tipologie di servizi.

- **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 inviato un avviso telematico a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni possono utilizzare il canale "Civis" per richiedere chiarimenti sulle irregolarità rilevate dall'Agenzia delle Entrate e quindi sanare le eventuali anomalie oppure segnalare all'Agenzia delle Entrate le ragioni per cui si ritiene 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. Una volta inoltrata la domanda di assistenza i contribuenti possono interrogare il sistema in qualsiasi momento per conoscere l'iter della propria richiesta.

**Nuova funzionalità:** a seguito della lavorazione dell'ufficio, sarà subito disponibile la comunicazione aggiornata, in formato pdf, che contiene anche l'eventuale F24 già compilato. In questo modo, il contribuente può pagare quanto ancora dovuto, senza dover attendere di ricevere la comunicazione cartacea da parte dell'ufficio.

- **Presentazione documenti per controllo formale** (art. 36 ter del Dpr n. 600/73): i contribuenti che ricevono una comunicazione a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi possono utilizzare il canale "Civis" per inviare la documentazione richiesta nella comunicazione. 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.

At the bottom of the page, there is a button labeled "Accedi al servizio" with a padlock icon.

La nuova funzionalità risponde all'esigenza di **migliorare** la qualità della comunicazione di «ritorno» agli utenti e **semplificare** gli adempimenti conseguenti alla richiesta di assistenza



# Nuova funzionalità – modello F24 precompilato

AGENZIA DELLE ENTRATE  
MODELLO DI PAGAMENTO UNIFICATO

DELEGA IRREVOCABILE A: AGENZIA PRCV.  
PER L'ACCREITO ALLA TESORERIA COMPETENTE

Mod. F24 predeterminato

**CONTRIBUENTE**  
Codice fiscale: [redacted]  
Dati anagrafici: [redacted]  
Dati riservati all'ufficio: [redacted] €586

**MOTIVO DEL PAGAMENTO**  
codice tributo: 0001, anno di riferimento: 2012, importo a debito: €586, codice cto: [redacted]

**ESTREMI DE VERSAMENTO**  
DATA: [redacted]  
AGENDA: [redacted], CAB/BOFFICIO: [redacted]  
CODICE BANCA/POSTE/CONCESSIONARIO: [redacted]  
CODICE BARRI: [redacted]

**FIRMA**  
Autorevolezza: [redacted]  
Firma: [redacted]

IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE RISERVA ALL'UFFICIO

<00000179461152901>      <00000065+86>

Il contribuente dispone di tutte le informazioni e gli strumenti per procedere al pagamento senza adempimenti ulteriori e senza attendere l'invio della comunicazione cartacea da parte dell'Ufficio che ha effettuato la lavorazione



# Comunicazioni /avvisi e cartelle: consultazione degli esiti delle richieste

The screenshot displays the Agenzia Entrate portal. The main navigation bar includes links for 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cerca dati Fisci', 'Strumenti', 'Documentazioni', and 'Servizi online'. A search bar and a 'Contatta l'Agenzia' button are also visible. The user's profile information shows they are logged in as 'Utente S'. The left sidebar lists various services, with 'Servizi Entrate' and 'CIVIS' being prominent. The main content area is titled 'Consultazione degli esiti automatici delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento'. Below this, a sub-header reads 'Comunicazione Irregolarità/Cartella esattoriale'. A table lists five requests, each with columns for 'PROTOCOLLO', 'CODICE FISCALE CONTRIBUENTE', 'IDENTIFICATIVO', 'MODELLO ANNO', 'ESITO RICHIESTA', 'SEDE/LOGO ESITO RICHIESTA', and 'COMUNICAZIONE AGGIORNATA'. A red arrow points to the 'ESITO RICHIESTA' column in the first row. The table contains the following data:

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	SEDE/LOGO ESITO RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA
201012200001	[REDACTED]	613771	770 Sempliciate - 2010	Comunicazione irregolarità irregolarità irregolarità irregolarità irregolarità irregolarità	[REDACTED]	[REDACTED]
201000000001	[REDACTED]	71111222233344455/D	2006	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2010091111111	[REDACTED]	11370	SEP - 2010	Comunicazione irregolarità irregolarità irregolarità irregolarità	[REDACTED]	[REDACTED]
2011122000009	[REDACTED]	613770	770 Sempliciate - 2010	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

La schermata contiene le informazioni salienti per ciascuna richiesta di assistenza. Nella colonna ESITO RICHIESTA una informazione sintetica fornisce sull'esito della lavorazione



# Comunicazioni /avvisi e cartelle: Consultazione degli esiti delle richieste

The screenshot shows the Agenzia Entrate website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and search options. Below it, a horizontal menu contains 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. A search bar and a 'Contatta l'Agenzia' button are also visible.

On the left side, the 'Servizi Entratel' menu is expanded to show 'Comunicazioni'. Under this category, the 'e-CIVIS' sub-menu is active, listing various services such as 'Assistenza e comunicazioni di irregolarità', 'Assistenza per cartelle di pagamento', and 'Consultazione degli esiti delle richieste'.

The main content area displays the title 'Comunicazione irregolarità/Cartella esattoriale' with a red arrow pointing to the 'RIEPILOGO ESITI RICHIESTA' column in the table below. The table lists several requests with their respective details.

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA <small>La ricezione della comunicazione con esito e cartella</small>
201312200001	[REDACTED]	611771	770 Semplificato - 2010	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2010000000001	[REDACTED]	711112223333444455/D	2006	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2011091111111	[REDACTED]	111270	889 - 2010	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2011122000009	[REDACTED]	311770	770 Semplificato - 2010	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2013122000001	[REDACTED]	42622111101	889 - 2010	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

L'utente può visualizzare, salvare in formato pdf e stampare il RIEPILOGO degli esiti della richiesta

# Comunicazioni /avvisi e cartelle: Consultazione degli esiti delle richieste

[Home](#) | [Stato di Lavoro](#) | [PES](#) | [English](#) | [EURO](#) | [Esp](#)

Cerca:  [Vai](#) [Contatta l'Agenzia](#)

[L'Agenzia](#) | [Il tuo profilo fiscale](#) | [Cosa devi fare](#) | [Strumenti](#) | [Documentazione](#) | [Servizi online](#)

Utente Autenticato: ██████████ - Utente S ██████████

**Servizi Entratel**

- Servizi per
- Ricevite
- Software
- Comunicazioni
- CIVIS**
- Assistenza e comunicazioni di irregolarità
- Assistenza per cartelle di pagamento
- Stato di lavorazione delle richieste
- Consultazione degli esiti delle richieste
- Presentazione documenti per procedura formale
- Software e Servizi del Cliente

Trovati in [La mia scrivania](#) - CIVIS

**Consultazione degli esiti automatici delle richieste di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento**

**Comunicazione Irregolarità/Cartella esattoriale**

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	REPERICOLO ESITO RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La comunicazione delle comunicazioni non è stata elaborata e consegnata
201312200001	██████████	611771	770 Semplificato - 2010	SERVIZIO PER IRREGOLARITÀ COMUNICAZIONE CON ASSICURAZIONE SERVIZIO		
2010000000001	██████████	71112223333444455/D	2004	IRREGOLARITÀ COMUNICAZIONE CON ASSICURAZIONE SERVIZIO		
2011091111111	██████████	111270	880 - 2010	IRREGOLARITÀ COMUNICAZIONE CON ASSICURAZIONE SERVIZIO		
2011122000000	██████████	311770	770 Semplificato - 2010	SERVIZIO PER IRREGOLARITÀ		

Nella colonna COMUNICAZIONE AGGIORNATA, i file con la comunicazione in formato pdf elaborata a seguito della lavorazione della pratica CIVIS



# PDF comunicazione aggiornata

## Casi particolari

Perché in alcuni casi non è possibile visualizzare la comunicazione?





# Caso 1

La dichiarazione o la posizione relativa alla tassazione separata è interessata dalla procedura di estrazione dei ruoli/rimborsi.

The screenshot shows the Agenzia Entrate website interface. At the top, there is a search bar and navigation links. Below the navigation bar, a blue header contains menu items: "L'Agenzia", "Il tuo profilo fiscale", "Cosa devi fare", "Strumenti", "Documentazione", and "Servizi online".

The main content area is partially obscured by an Adobe Reader window. The window title is "Adobe Reader - [StampaComunicazione[2].pdf]". The document content displays the following text:

COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE:  
VERIFICA RUOLI IN CORSO

To the right of the Adobe Reader window, a table is visible with the following structure:

RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non espone a consegna



## Caso 1: cosa fare?

Non è più possibile, per il contribuente, regolarizzare la posizione beneficiando delle sanzioni in misura ridotta.

Se il pagamento della comunicazione è avvenuto in maniera congrua e tempestiva il contribuente non riceverà alcuna cartella di pagamento.

L'utente, se ritiene che non siano stati considerati taluni elementi o informazioni, può verificare la presenza di una partita di ruolo, accedendo alla sezione *Assistenza per cartelle di pagamento* e, se presente, può inviare una nuova istanza CIVIS.



## Caso 2

La dichiarazione o la posizione relativa alla tassazione separata è stata interessata da interventi correttivi successivi alla chiusura della pratica CIVIS.

The screenshot shows a web portal interface. At the top left is the logo for 'Agenzia Entrate'. The top right contains navigation links: 'Home', 'Mappa del sito', 'RSS', 'English', and 'Esci'. Below these is a 'Contatta l'Agenzia' button and a 'Servizi online' section. The main content area is partially obscured by an 'Adobe Reader 7.0' window. The PDF viewer displays the text: 'COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE: ESISTONO CORREZIONI SUCCESSIVE DEL 27-01-2014'. To the right of the viewer, a table lists communications. The table has two columns: 'RIEPILOGO ESITI RICHIESTA' and 'COMUNICAZIONE AGGIORNATA'. The second column includes a sub-note: 'La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna'. The table contains five rows of PDF icons. Below the table, there are links for 'Consultazioni' and 'Proposte'.

RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna

## Caso 2: cosa fare?

La posizione su cui è stata richiesta assistenza via CIVIS è stata oggetto di un ulteriore intervento:



in autotutela, in assenza di un'istanza di parte



è possibile rivolgersi a

- qualsiasi ufficio territoriale;
- *call center* 848.800.444.



su richiesta della parte, in proprio o avvalendosi di un delegato, presentata attraverso un canale diverso da CIVIS



è necessario rivolgersi all'Ufficio al quale è stata presentata la richiesta.



### Caso 3

La dichiarazione è stata interessata da lavorazioni che ne hanno comportato l'annullamento.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'agenzia entrate' website. Overlaid on the browser is the Adobe Reader application, which is open to a PDF document titled '[StampaComunicazione[1].pdf]'. The PDF content is as follows:

COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE:  
DICHIARAZIONE ANNULLATA DALL'UFFICIO IL 17-12-2013

In the background, the website's navigation bar includes 'Home', 'Mappa del sito', 'RSS', 'English', and 'entra tel'. A 'Contatta l'Agenzia' button is visible. Below the navigation bar, there is a section titled 'Servizi online' and a heading 'Comunicazioni di irregolarità e'. A table with two columns is partially visible:

RIEPILOGO ESITI RICHIESTA	COMUNICAZIONE AGGIORNATA La visualizzazione della comunicazione non equivale a consegna



### **Caso 3: cosa fare?**

In presenza di più dichiarazioni presentate dallo stesso contribuente in relazione allo stesso periodo d'imposta e al medesimo modello dichiarativo, la volontà espressa con l'ultima dichiarazione prevale (di regola) su quella risultante dalle precedenti dichiarazioni.

L'annullamento in autotutela risponde all'esigenza di rendere univoca la posizione del contribuente, evitando duplicazioni.

In questi casi è possibile rivolgersi a:

- qualsiasi ufficio territoriale,
- al call center 848.800.444.



## Caso 4

La lavorazione della pratica CIVIS si è conclusa con la conferma delle irregolarità ovvero la richiesta di assistenza non era trattabile tramite il canale telematico.

The screenshot displays the Entratel website interface. At the top, there are navigation links for Home, Mappa del sito, RSS, and English, along with the Entratel logo and an 'Esci' button. A search bar and a 'Contatta l'Agencia' button are also visible. Below the navigation bar, a user authentication box shows 'Utente Autenticato: WX61J7JT CF: WWWXX01A06H501E Sede: 000 - Utente ST WX61'. The main navigation menu includes 'L'Agencia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'. The 'Servizi Entratel' section is active, showing a list of services under the 'CIVIS' category, including 'Assistenza e comunicazione irregolarità', 'Assistenza per cartelle di pagamento', 'Stato di lavorazione delle richieste', 'Consultazione degli esiti richieste', 'Presentazione documenti controllo formale', 'Richiesta Certificati Online', and 'CUP Convenzioni - Prenotazione Appuntamenti'. A PDF document titled '[StampaComunicazione[2].pdf]' is open in Adobe Reader, displaying the message: 'COMUNICAZIONE NON VISUALIZZABILE: SI CONFERMANO LE IRREGOLARITA' GIA' COMUNICATE'. The Adobe Reader interface shows the document is at 81% zoom and is page 1 of 1.



## Caso 4: cosa fare?

Rimangono pienamente validi gli esiti già comunicati.

Non è prevista l'elaborazione di una nuova comunicazione, né la rimessione dei termini. Il PDF non viene quindi visualizzato.

Quali sono le possibili motivazioni?

- a. Insufficienza di elementi a chiarimento
- b. Documentazione insufficiente, l'utente deve recarsi in ufficio
- c. Controllo non riconducibile agli articoli 36bis/54bis
- d. Altro





## **a. Insufficienza di elementi a chiarimento**

L'utente è stato contattato per fornire chiarimenti rispetto alle informazioni presenti nella richiesta CIVIS.

L'Ufficio non ha elementi sufficienti per completare la lavorazione per via telematica perché l'utente non trasmette quanto richiesto o non fornisce i chiarimenti necessari.

Cosa fare per ridurre al minimo questi casi?

1. Utilizzare al meglio il campo a testo libero «informazioni relative alla richiesta di assistenza»;
2. Rispondere tempestivamente alle eventuali richieste degli operatori che hanno in lavorazione la pratica.



**Infatti, è importante sapere che**  
il campo «informazioni relative alla richiesta di assistenza»  
consente all'utente di comunicare il maggior numero di  
elementi utili ai fini di una lavorazione completa e  
tempestiva

- Assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità
- Assistenza per cartelle di pagamento
- Stato di lavorazione delle richieste
- Consultazione degli esiti delle richieste
- Presentazione documenti per controllo formale
- Richiesta Certificati Online
- CUP Convenzioni - Prenotazione Appuntamenti

- PEC
- Consultazioni
- Proposte
- Servizi Catastali
- Profilo Utente
- Assistenza

› C.F. del contribuente:

› Anno di imposta:

› Motivazione:

› Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

[Aiuto - pdf](#)

Versamento effettuato



Dati per il contatto da parte dell'ufficio (\*)

› Intermediario:

› C.F. richiedente:

› N. Telefono:

› Indirizzo e-mail:

› Nominativo di riferimento:

(\*) al fine di poterla contattare per chiarimenti è obbligatorio inserire l'indirizzo e-mail e, comunque, un nominativo di riferimento.



**... è anche utile sapere che**

il canale della posta elettronica è normalmente utilizzato dall'Ufficio per richiedere ulteriori informazioni e/o chiarimenti non contenuti nel modulo CIVIS e, in ipotesi residuali, di richiedere dei documenti integrativi.

La collaborazione operatore-utente è fondamentale anche per evitare ricicli di lavorazione.

La tempestività nel rispondere a eventuali richieste degli operatori è fondamentale per il buon esito della lavorazione.

In caso contrario, la pratica CIVIS dovrà essere chiusa e sarà necessario richiede nuovamente assistenza, ma con un canale diverso da quello telematico.



## **b. Documentazione insufficiente, l'utente deve recarsi in ufficio (casi «complessi»)**

L'utente è stato contattato per fornire chiarimenti rispetto alla informazioni presenti nella richiesta CIVIS.

L'utente ha comunicato o trasmesso quanto richiesto, ma l'Ufficio ritiene che per chiudere la lavorazione della comunicazione/avviso sia necessario incontrare l'utente per un ulteriore approfondimento o per visionare la documentazione in originale.

Questi casi non sono «definibili a priori» e richiedono, per la chiusura, un ulteriore contatto tramite accesso preferenziale CUP-Convenzioni, servizio dedicato ai firmatari.



### **c. Controllo non riconducibile al 36 bis/54 bis**

Il controllo automatizzato delle dichiarazioni, previsto dagli artt. 36 bis D.P.R. 600/1973 e 54 bis D.P.R. 633/1972, è finalizzato a verificare la congruità e la tempestività dei versamenti, il corretto riporto ed utilizzo delle eccedenze provenienti da anni d'imposta precedenti e, più in generale, la coerenza interna della dichiarazione e della dichiarazione con i dati disponibili in Anagrafe Tributaria.

Questa motivazione è associata al caso in cui non sia possibile modificare i dati dichiarati.



## **d. Altro**

Ulteriore elemento di novità è costituito da uno specifico campo che consente di conoscere sinteticamente le ragioni per cui non sono state accolti i chiarimenti e le osservazioni proposti.

E' riportato all'interno del corpo del riepilogo, presente sia per le comunicazioni che per le cartelle.

Tale novità va nella direzione di accrescere la trasparenza e la flessibilità del canale telematico rendendo palesi le argomentazioni alla base della conferma degli esiti.



# Qualità delle informazioni di ritorno del riepilogo - Altro

Il protocollo relativo alla richiesta di assistenza da Lei inserita è il seguente:

██████████

Di seguito un riepilogo dei dati relativi alla richiesta di assistenza da Lei inserita:

Comunicazione irregolarità n.: 111270

C.F. del contribuente: ██████████

Dichiarazione - Anno d'imposta: Tassazione Separata - 2010

Chiusura: Lavorazione conclusa dall'ufficio in data 08/11/2013

Esito della richiesta: **COMUNICAZIONE REGOLARIZZATA PARZIALMENTE  
- ALTRO**

Il protocollo relativo alla richiesta di assistenza da Lei inserita è il seguente:

2014101699999

Di seguito un riepilogo dei dati relativi alla richiesta di assistenza da Lei inserita:

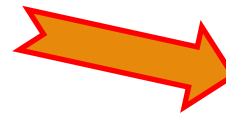
Comunicazione irregolarità n.: 611771

C.F. del contribuente: ██████████

Dichiarazione - Anno d'imposta: 770 Semplificato - 2010

Chiusura: Lavorazione conclusa dall'ufficio in data 23/10/2014

Esito della richiesta: **COMUNICAZIONE CON IRREGOLARITA'  
CONFERMATE - ALTRO**



**RAVVEDIMENTO NON PERFEZIONATO: NON E'  
STATO EFFETTUATO IL VERSAMENTO DELLE  
SANZIONI E DEGLI INTERESSI.**



# Estensione della tipologia di pratiche trattabili tramite CIVIS nel 2014

Da quest'anno sono lavorabili tramite CIVIS anche le:

- comunicazioni degli esiti derivanti dalla liquidazione automatizzata dei redditi soggetti a tassazione separata;
- comunicazioni relative alla liquidazione delle imposte pluriennali (quadri RM e RT);
- cartelle di pagamento emesse a seguito di comunicazioni derivanti dalla liquidazione dei redditi soggetti a tassazione separata.





# Tassazione separata comunicazioni e cartelle

Gli esiti e le motivazioni utilizzate per la conclusione dell'iter di lavorazione sono stati strutturati in modo da renderli più specifici e maggiormente intellegibili da parte dell'utente.

## ESITO DELLA RICHIESTA

- comunicazione senza esiti di pagamento
- comunicazione con esiti di pagamento
- comunicazione con esiti di pagamento confermati
- istanza non trattabile

## MOTIVAZIONI

- variato periodo di commisurazione
- variato imponibile erogato
- variato reddito di riferimento
- variate ritenute operate
- altro

