



Risultati dell'indagine di valutazione del canale telematico CIVIS

Relatore: **dott. Augusto Fumagalli**

Coordinatore del gruppo di lavoro «Proposte di miglioramento servizio CIVIS»

«CIVIS»

Servizio di Agenzia Entrate che, a oggi, fornisce assistenza in forma telematica per:

- **comunicazioni di irregolarità**

La funzione consente di ricevere assistenza su comunicazioni/avvisi telematici di irregolarità che derivano dal controllo delle dichiarazioni fiscali previsto dagli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72.

- **cartelle di pagamento;**

La funzione consente di ricevere assistenza sulle cartelle di pagamento che derivano dal controllo delle dichiarazioni fiscali previsto dagli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72.

- **Richiesta modifica delega F24;**

La funzione consente di richiedere la modifica della delega di pagamento F24

- **Istanze autotutela locazioni;**

La funzione consente di richiedere assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione

«CIVIS»

Servizio di Agenzia Entrate che, a oggi, fornisce assistenza in forma telematica per:

► Assistenza per controllo formale della dichiarazione

La funzione consente di trasmettere la documentazione chiesta dall'ufficio per verificare la correttezza e la conformità dei dati riportati in dichiarazione o per integrare la documentazione già trasmessa che deriva dal controllo formale delle dichiarazioni previsto dall'art. 36 ter del DPR n. 600/73.

► Assistenza sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo (c.d. *Compliance*)

La funzione consente di inviare la documentazione in risposta ad una comunicazione dell'Agenzia delle entrate, finalizzata a promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.



L'indagine «Valutazione CIVIS»

Nel Gennaio 2019 la Fondazione Nazionale dei Commercialisti ha avviato un'attività di monitoraggio relativa all'utilizzo **professionale** del canale telematico CIVIS messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate

A tal fine, è stato inviato un **questionario** ad un campione di **Commercialisti** iscritti all'albo per recepire **indicazioni** e **suggerimenti** provenienti **da tutto il territorio nazionale**.

In particolare, l'indagine intendeva cogliere il grado di **soddisfazione** (declinato in vari quesiti) nell'utilizzo del canale telematico CIVIS e le eventuali **criticità** riscontrate



L'indagine «Valutazione CIVIS»

L'indagine **non** mirava a una **mera analisi** statistica ma aveva il dichiarato intento di raccogliere **proposte** in merito a :

- ▶ soluzioni alle criticità rilevate nel sondaggio
- ▶ ulteriori miglioramenti auspicabili
- ▶ eventuali nuove funzionalità da implementare con possibili ulteriori utilizzi del canale telematico

L'indagine «Valutazione CIVIS»

Numeri dell'indagine imponenti

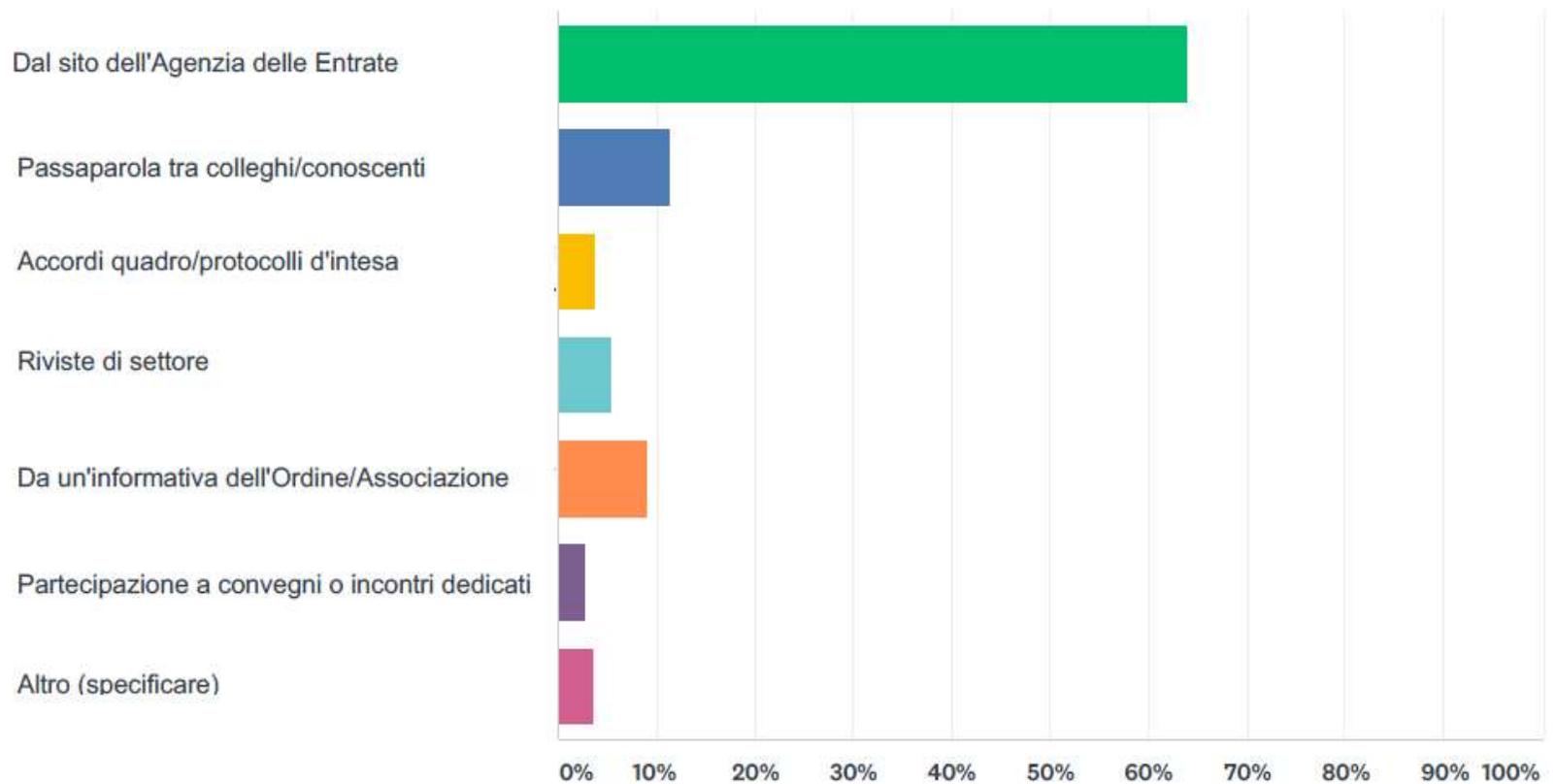
- ▶ Più di 5.800 commercialisti (quasi il 5% degli iscritti!) hanno aderito al questionario fornendo le proprie risposte ai 10 quesiti chiusi (quesiti da Q1 a Q10).
- ▶ Ai due quesiti (Q11 e Q12) con risposte aperte sono state fornite complessivamente quasi 5.300 risposte

Prima fase di **elaborazione statistica** dei quesiti a risposta chiusa

.... Vediamo velocemente i singoli quesiti

L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q1 Come sei venuto a conoscenza del canale Civis?





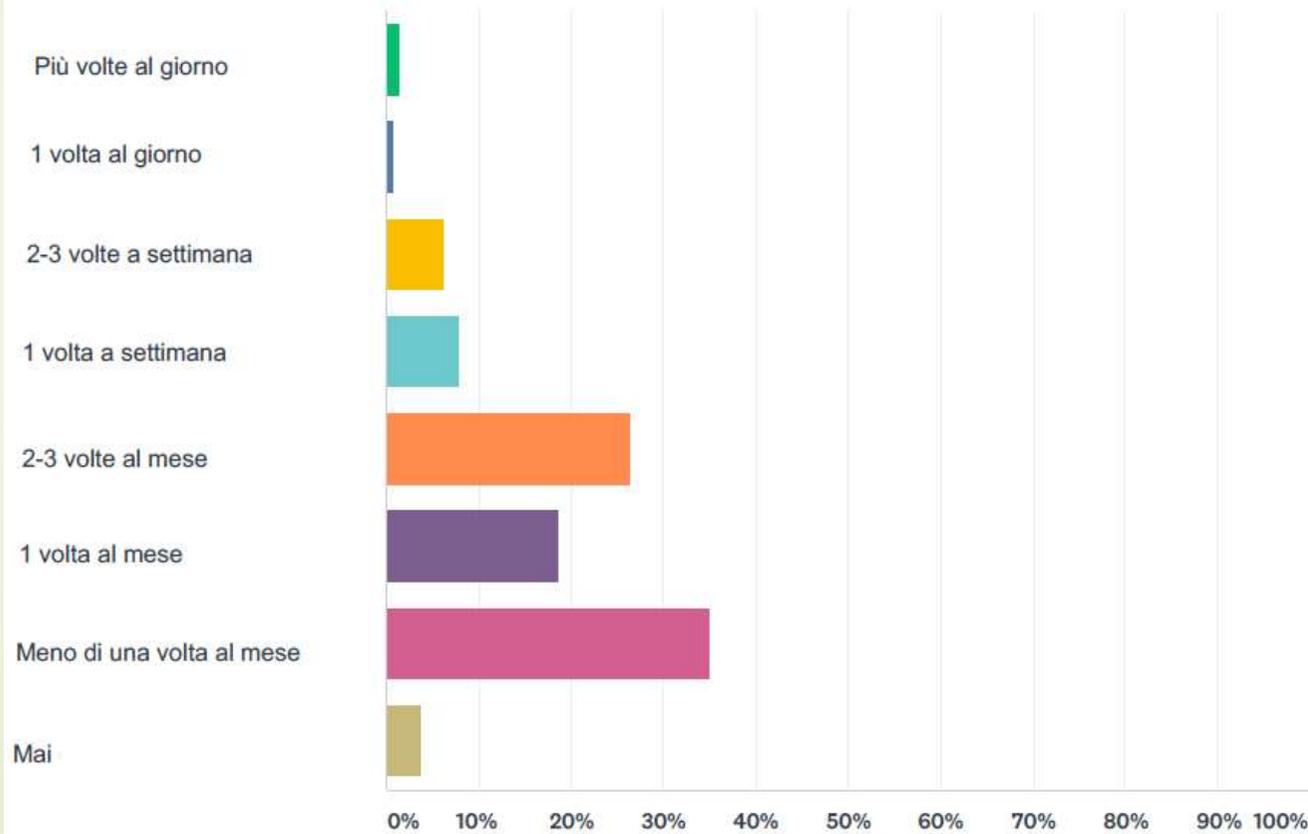
L'indagine «Valutazione CIVIS»

Conoscenza dello strumento CIVIS

L'evento del 11.02.2020 ha anche la finalità di **diffondere** il più possibile la **cultura** dell'utilizzo di CIVIS nello spirito del protocollo di intesa firmato fra Agenzia Entrate e CNDCEC

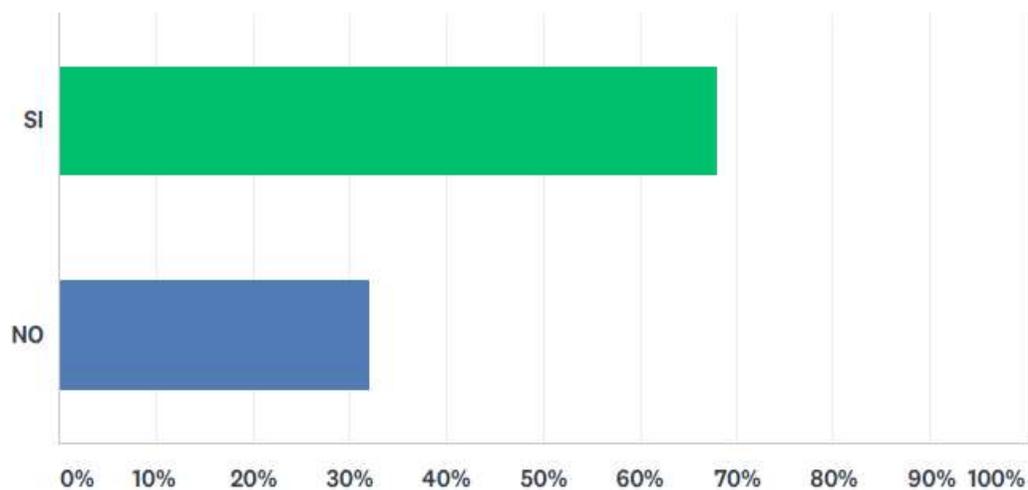
L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q2 Con che frequenza lo utilizzi?



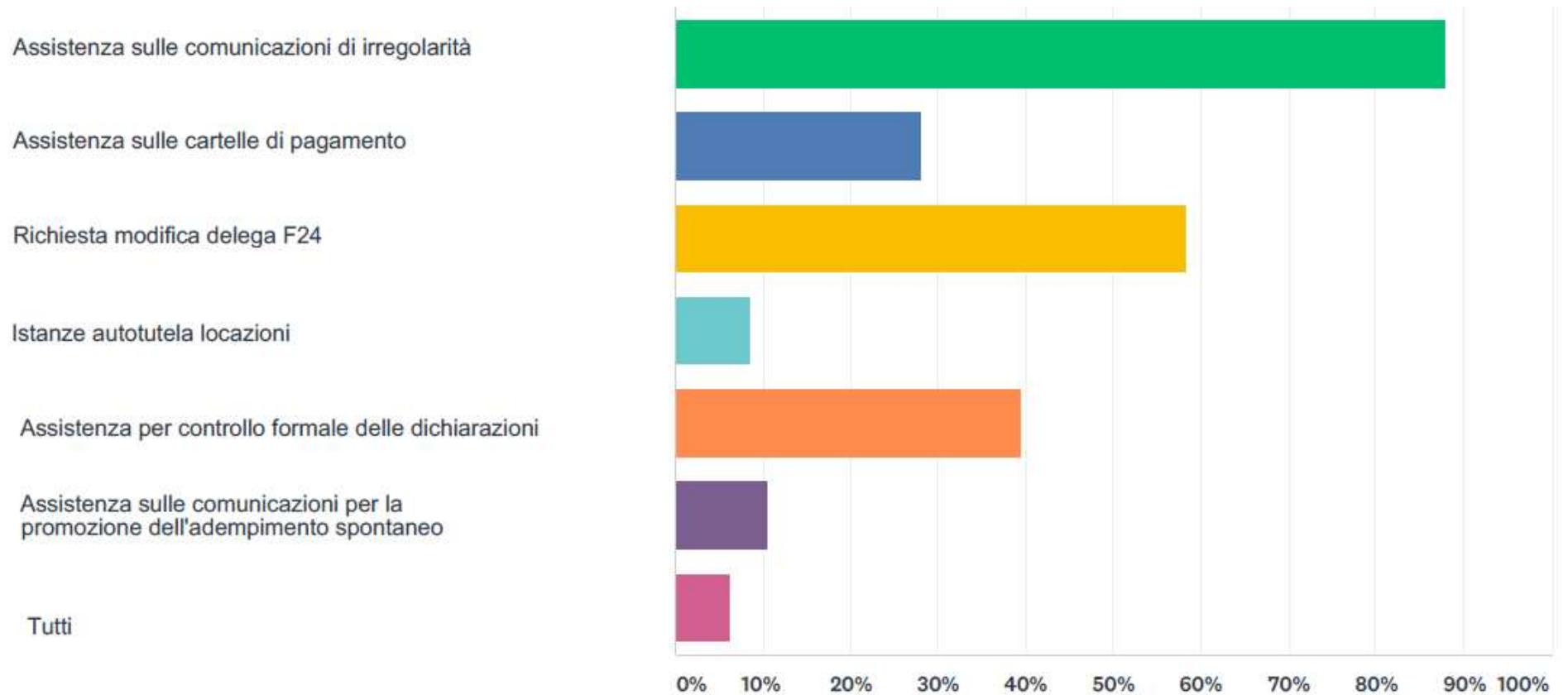
L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q3 Rispetto all'uso che hai fatto in passato, nell'ultimo anno è aumentato l'utilizzo di Civis?



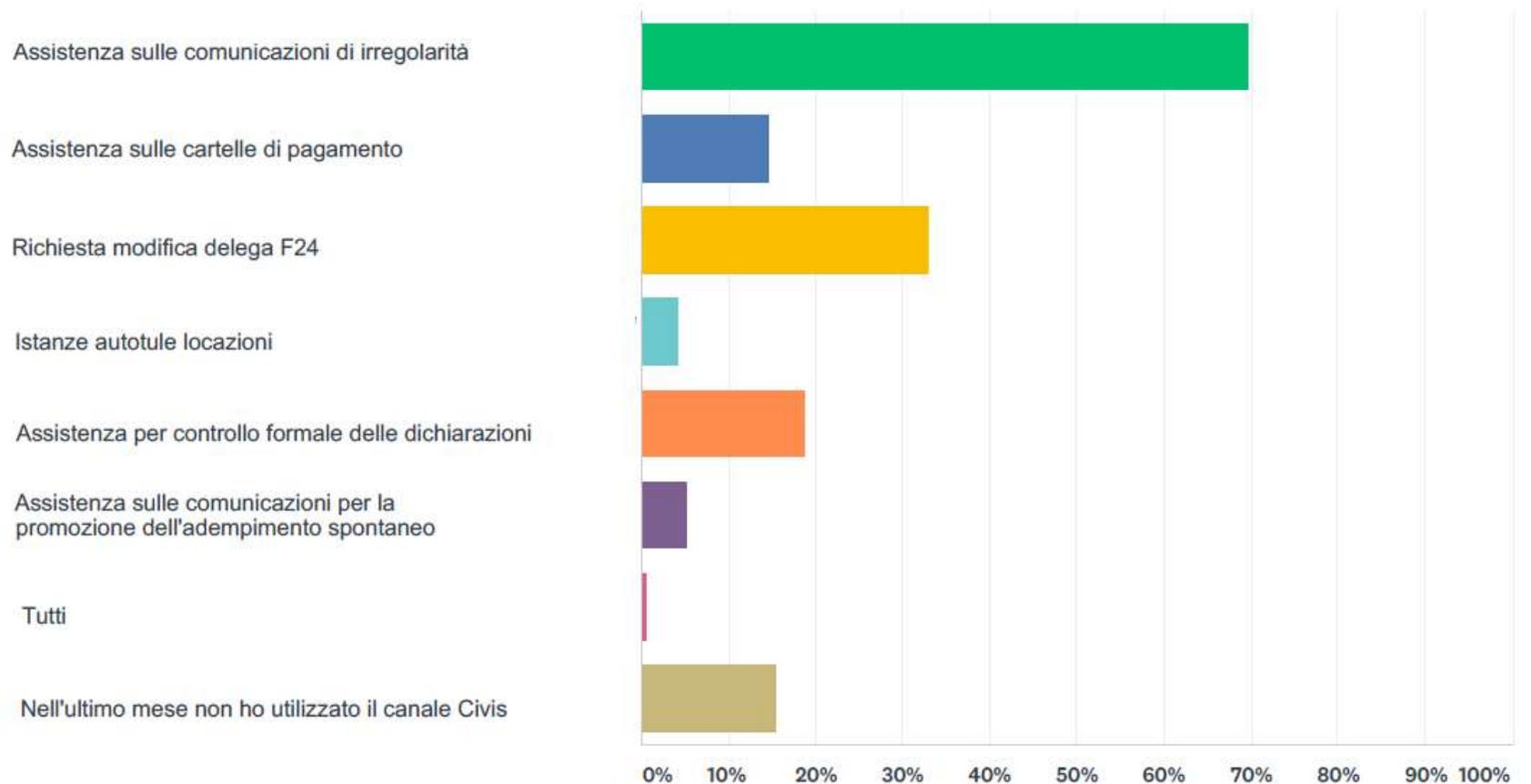
L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q4 Se sì, per cosa? (Risposta multipla)



L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q5 Quale tipo di assistenza hai utilizzato nell'ultimo mese?
(Risposta multipla)

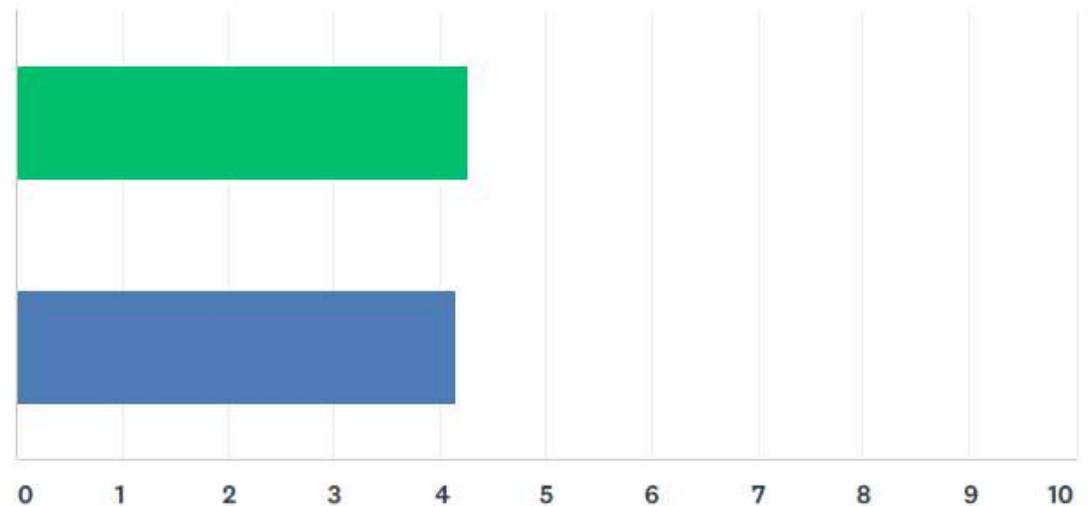


L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q6 Ti chiediamo ora di valutare il canale telematico Civis, utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica **PER NIENTE** e 6 indica **TOTALMENTE**

Considerando la tua esperienza più recente, quanto sei soddisfatto del servizio di assistenza offerto attraverso CIVIS nel suo complesso?

Quanto il canale CIVIS ha risposto alle tue esigenze?



L'indagine «Valutazione CIVIS»

Quesito Q7: Ti chiediamo adesso di indicare il **grado di soddisfazione** dei servizi (indicati nelle colonne) gestiti tramite il canale telematico Civis sulla base delle singole caratteristiche (indicate nelle righe). Rispondi utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica per niente e 6 indica totalmente

7.1 Servizio Comunicazioni di irregolarità (art. 36 bis)

7.2 Servizio Cartelle di pagamento

7.3 Servizio Modifica delega F24 

(servizio maggiormente apprezzato)

7.4 Servizio Autotutela locazioni



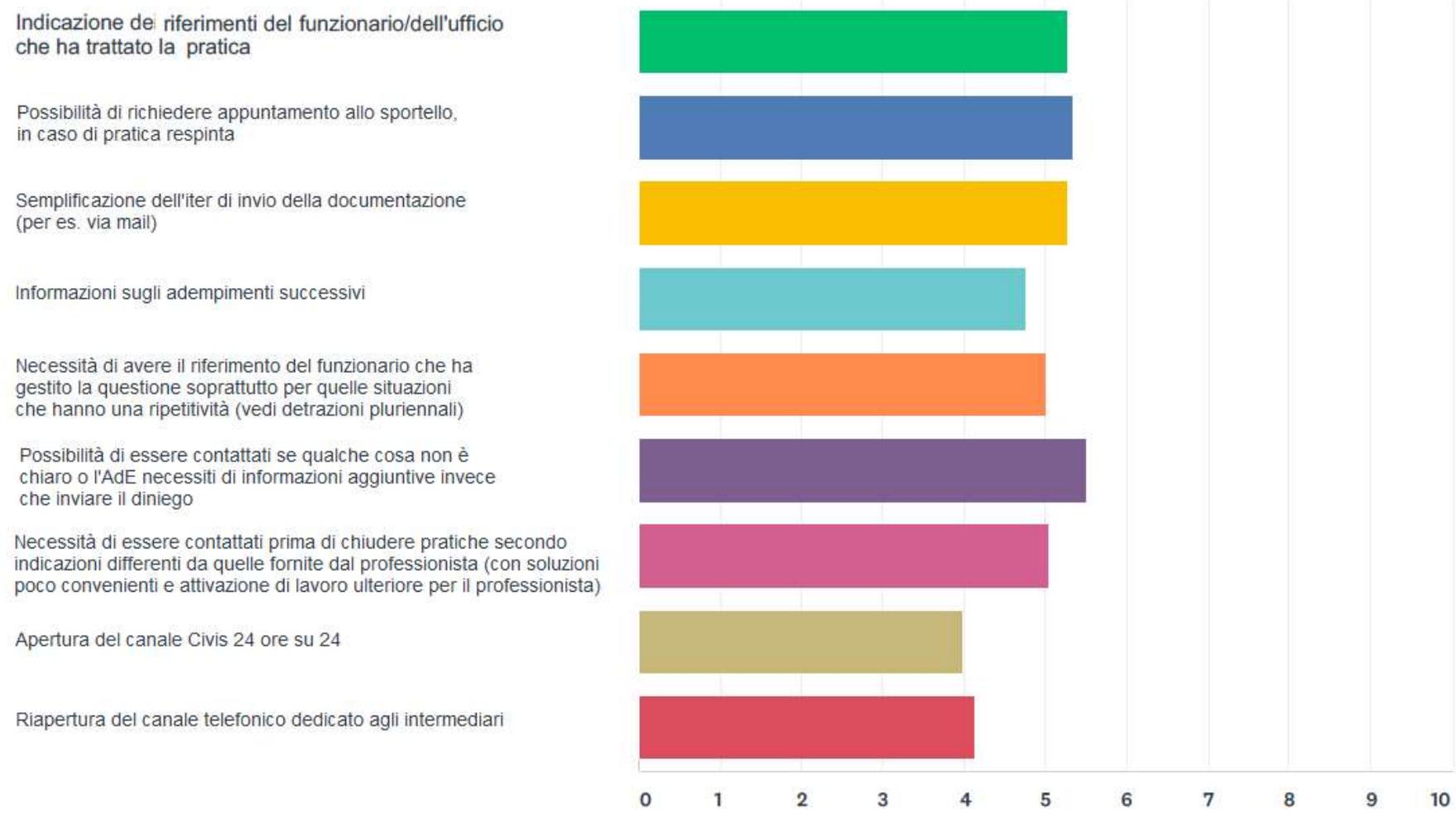
L'indagine «Valutazione CIVIS»

Quesito Q8: Ti chiediamo adesso di indicare il **grado di soddisfazione** dei servizi (indicati nelle colonne) gestiti tramite il canale telematico Civis sulla base delle singole caratteristiche (indicate nelle righe). Rispondi utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica per niente e 6 indica totalmente

8.1 Servizio Controllo formale (art.36-ter)

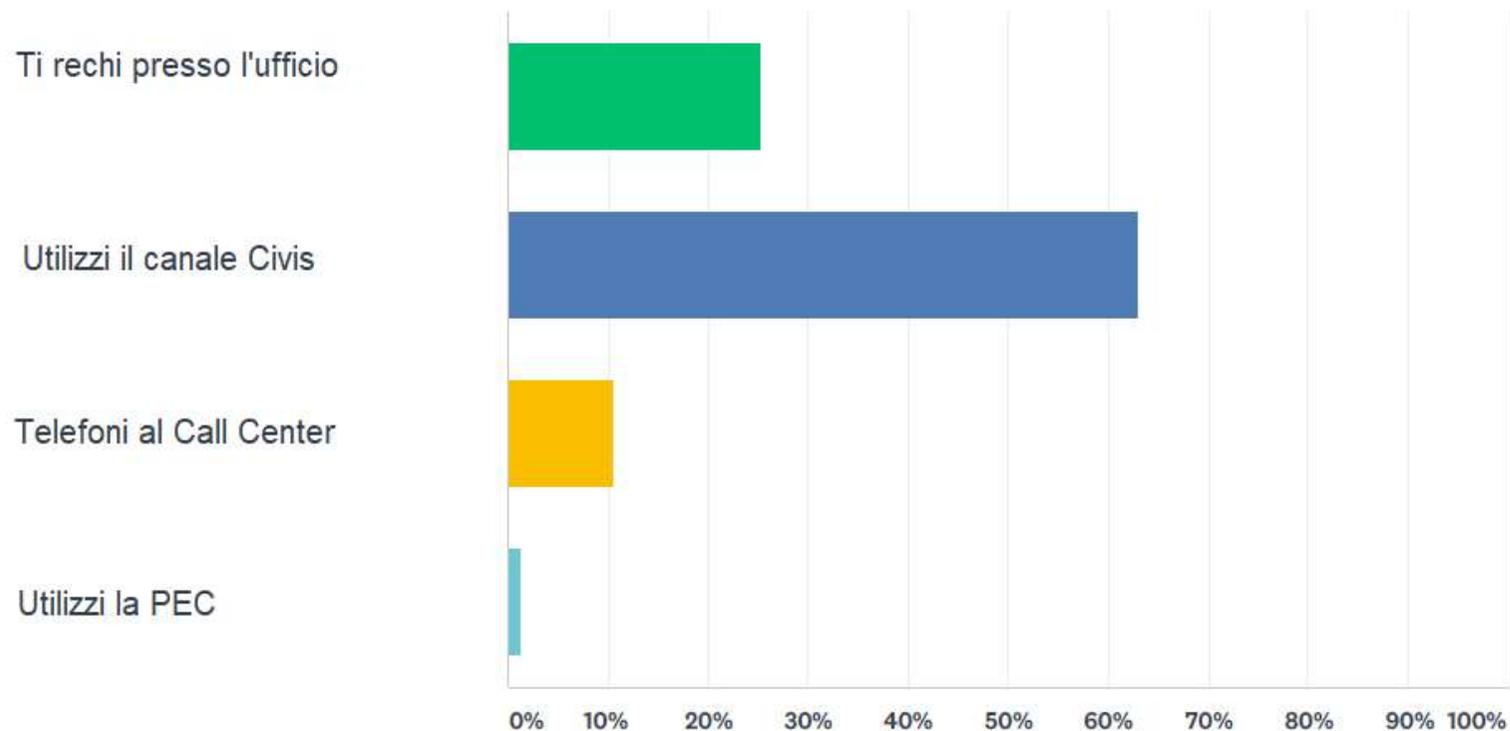
8.2 Servizio Adempimento spontaneo (lettere per trasparenza o di compliance)

Q9 MIGLIORAMENTI AUSPICABILI. Ti chiediamo di ordinare per importanza le innovazioni di seguito elencate che possono contribuire a migliorare l'assistenza tramite Civis, attribuendo un punteggio in una scala da 1 a 9 dove 1 indica la più importante.



L'indagine «Valutazione CIVIS»

Q10 SERVIZIO DI ASSISTENZA PIU' UTILIZZATO. Quando hai bisogno di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità/cartelle di pagamento/F24/Avvisi di liquidazione/Comunicazioni relative al controllo formale/Comunicazioni relative all'adempimento spontaneo, generalmente:





L'indagine «Valutazione CIVIS»

Criticità rilevate e proposte



L'indagine «Valutazione CIVIS»

Sono state analizzate oltre 1800
risposte del quesito Q12

Risposte classificate per gruppi

Si è cercata una sintesi di tutte le
risposte fornite dai commercialisti

L'indagine «Valutazione CIVIS»

- 1  La pratica sia lavorata dall'ufficio territoriale di competenza

A nessuno dei commercialisti intervistato è chiaro il criterio di assegnazione di CIVIS; in caso di diniego questo sembra un vulnus in quanto, se la pratica fosse assegnata fin dal CIVIS all'ufficio di competenza, sarebbe probabilmente più agevole la fase successiva allo sportello

L'indagine «Valutazione CIVIS»

2

➔ Limiti alla possibilità di istruire la pratica

L'indagine dei Commercialisti evidenzia come punti di insoddisfazione la limitata possibilità di allegare documenti e le ridotte dimensioni dei file trasmissibili nei casi consentiti.

5 mega non sono ritenuti sufficienti

L'indagine «Valutazione CIVIS»

- 3  Modelli di versamento F24
La modifica del F24 è risultato il servizio più apprezzato di CIVIS emerge chiara la richiesta di **estendere** la modificabilità dei codici e altri dati ai modelli **F24-Elide** e ai modelli **F23**

L'indagine «Valutazione CIVIS»

4

➤ Lettere per la Compliance

Per alcune tipologie di lettere di Compliance (es. Li.pe.) si è riscontrata l'assenza di un numero di protocollo assegnato dall'Agenzia Entrate e pertanto è risultato **impossibile** l'utilizzo del canale CIVIS.

L'indagine «Valutazione CIVIS»

5

► Mancanza di motivazione del diniego a livello di CIVIS

La **mancanza di motivazione del diniego** è una delle problematiche più sentite dai commercialisti

L'assenza di motivazione non solo non consente di comprendere in cosa il commercialista non ha istruito correttamente la pratica (o se il funzionario non ha correttamente recepito le richieste dell'istanza CIVIS) ma soprattutto comporta diseconomie di gestione nel successivo passaggio allo sportello

L'indagine «Valutazione CIVIS»

6

► Mancanza di possibilità di replica

La procedura CIVIS prevede che la pratica, una volta chiusa, non possa più essere elaborabile tramite il canale telematico.

I Commercialisti segnalano in varie risposte l'archiviazione di istanze con esito negativo per semplici incomprensioni o banali errori (da entrambe le parti) superati senza problemi allo sportello.

La possibilità di una «**replica telematica**» in questi casi genererebbe economie di gestione da entrambe le parti.

Questa limitazione sembra **non** permettere la soluzione con CIVIS di **pratiche «complicate»** ma solo di quelle più semplici

L'indagine «Valutazione CIVIS»

7

➤ Mancanza di un funzionario di riferimento

L'indagine evidenzia come molti commercialisti richiedano di avere un **funzionario** di riferimento anche nel CIVIS

Percezione di **asetticità** dello strumento

L'indagine «Valutazione CIVIS»

8

► Tempistiche legate al diniego

Viene segnalato come a volte il diniego sia dato in prossimità della scadenza dei termini dell'avviso

Questo genera difficoltà nella gestione delle pratiche allo sportello, specie in uffici con alti carichi di lavoro dove vi sono lunghe code o appuntamenti prenotabili troppo lontani rispetto alle esigenze

L'indagine «Valutazione CIVIS»

9

➤ Mancanza di riscontro sull'esito della pratica

La richiesta dei Commercialisti è quella di essere **informati** con una **mail** in merito **all'esito del CIVIS** in quanto risulta poco funzionale monitorare periodicamente i singoli cassetti fiscali dei clienti

Conclusioni

CIVIS, pur coi limiti segnalati, è risultato uno strumento **molto apprezzato** dai Commercialisti

Oltre alla richiesta di miglioramento del servizio CIVIS, sta maturando la richiesta che Agenzia Entrate porti un numero **maggiore di servizi**, che oggi eroga allo sportello, **in via telematica** (sulla falsariga dello sportello telematico del Registro delle Imprese)

Estendibilità del canale telematico ad ulteriori servizi

Nell'ottica di informatizzare maggiormente lo sportello di Agenzia Entrate, si sono riscontrate le seguenti casistiche per le quali non è possibile, a oggi, alcuna procedura telematica e si rende necessario l'accesso allo sportello:

- Registrazione contratto di comodato
- Registrazione delibera di distribuzione dei dividendi
- Registrazione statuti di associazioni, comitati ed enti non commerciali;
- Deposito documenti



Grazie dell'attenzione