



Direzione regionale Lombardia



AGENZIA ENTRATE – ODCEC LOMBARDI TRAVOLTI DA UN'INSOLITA QUIETE NELL'AZZURRO MARE DEI SERVIZI TELEMATICI



INCONTRO PRESIDENTI ODCEC LOMBARDI

Milano, 13 novembre 2025

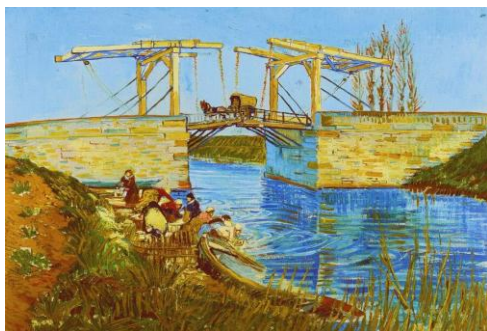
DI COSA PARLEREMO OGGI?

Civis: una solida realtà

Come è andato il 2025?



Rimborsi IVA: la buona novella



Rappresentanti fiscali & come nominarli

2025: Odissea nella delega (unica)?

2025: NUMERI E BUONE PRATICHE

- ✓ **Confermato l'utilizzo di Civis 36-bis, in tutte le sue varianti (Comunicazioni, Cartelle e Modifica F24)**

Direzione provinciale	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
D.P. BERGAMO - T9E	15.067	5.235	14.665	35.350	35.500	32.181	25.412
D.P. BRESCIA - T9G	16.676	6.656	17.815	36.553	35.905	33.144	27.428
D.P. COMO - T9J	9.677	3.234	8.536	12.612	15.598	17.120	14.588
D.P. CREMONA - T9L	6.143	2.323	8.091	11.696	13.265	13.406	10.372
D.P. I DI MILANO - T9A	18.731	9.026	24.525	42.805	42.372	43.880	37.171
D.P. II DI MILANO - T9C	21.826	10.030	26.742	55.879	55.384	55.270	43.176
D.P. LECCO - T9N	4.115	1.882	6.169	10.765	12.953	14.171	11.970
D.P. LODI - T9Q	2.646	253	2.859	5.219	6.200	7.870	6.850
D.P. MANTOVA - T9S	8.486	2.728	7.997	12.589	13.802	13.337	12.280
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	11.688	5.054	14.543	26.145	29.014	29.993	24.916
D.P. PAVIA - T9U	10.654	2.856	9.700	17.258	18.099	19.800	18.249
D.P. SONDRIO - T9X	5.270	1.514	5.406	9.383	9.491	9.901	6.485
D.P. VARESE - T92	13.031	4.671	15.338	29.222	29.299	29.234	24.434
LOMBARDIA	144.011	55.462	162.386	305.477	316.884	319.309	263.331

2025: **NUMERI** E BUONE PRATICHE

✓ **E' stata garantita l'evasione delle istanze CIVIS in tempi certi**

Direzione provinciale	Da 0 a 3 giorni	Da 4 a 8 giorni	Da 9 a 10 giorni	Oltre 11 giorni
D.P. VARESE - T92	87,28%	11,50%	0,09%	0,21%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	90,91%	8,30%	0,05%	0,04%
D.P. I DI MILANO - T9A	76,54%	22,06%	0,14%	0,14%
D.P. II DI MILANO - T9C	85,86%	12,96%	0,08%	0,10%
D.P. BERGAMO - T9E	78,12%	20,79%	0,11%	0,18%
D.P. BRESCIA - T9G	85,59%	12,67%	0,32%	0,58%
D.P. COMO - T9J	91,97%	7,08%	0,13%	0,21%
D.P. CREMONA - T9L	87,98%	10,70%	0,15%	0,11%
D.P. LECCO - T9N	95,15%	4,13%	0,02%	0,06%
D.P. LODI - T9Q	64,91%	32,25%	0,18%	1,14%
D.P. MANTOVA - T9S	61,96%	35,52%	0,22%	0,51%
D.P. PAVIA - T9U	76,96%	20,16%	0,42%	1,49%
D.P. SONDRIO - T9X	95,91%	3,32%	0,15%	0,22%
LOMBARDIA	83,19%	15,39%	0,15%	0,32%

2025: **NUMERI** E BUONE PRATICHE

- ✓ **Utilizzo «Consegna documenti e istanze» per riesame Civis, in netto incremento rispetto al 2024**

Direzione provinciale	2024	31.10.2025
D.P. BERGAMO - T9E	118	326
D.P. BRESCIA - T9G	58	307
D.P. COMO - T9J	42	169
D.P. CREMONA - T9L	61	158
D.P. I DI MILANO - T9A	346	652
D.P. II DI MILANO - T9C	162	558
D.P. LECCO - T9N	29	89
D.P. LODI - T9Q	84	193
D.P. MANTOVA - T9S	23	141
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA	368	462
D.P. PAVIA - T9U	216	427
D.P. SONDRIO - T9X	6	26
D.P. VARESE - T92	97	307
Totale	1.611	3.815

2025: NUMERI E BUONE PRATICHE

✓ E' continuato il percorso di miglioramento della qualità delle lavorazioni:

- con i report Civis regionali, sono state fornite agli Uffici indicazioni al fine di rendere maggiormente «risolutivo» il canale Civis, in particolare le chiusure con «documentazione insufficiente»;
- la percentuale di Civis KO, ossia istanze CIVIS rilavorate a seguito di rigetto, relativa a quelle pervenute nel 2024 si attesta, a livello regionale, al 2,95%, mentre quella al 31.10.25 è pari al 2,30%;
- su Milano le segnalazioni di criticità sono in netto calo e di solito sono legate a chiarimenti più che a disservizi veri e propri

ANGOLO DELLA CURIOSITA': CHI USA CIVIS?

Direzione provinciale	Intermediario	
	SI	NO
D.P. BERGAMO - T9E	86,00%	14,00%
D.P. BRESCIA - T9G	85,30%	14,70%
D.P. COMO - T9J	84,94%	15,06%
D.P. CREMONA - T9L	83,76%	16,24%
D.P. I DI MILANO - T9A	85,77%	14,23%
D.P. II DI MILANO - T9C	84,91%	15,09%
D.P. LECCO - T9N	86,69%	13,31%
D.P. LODI - T9Q	87,10%	12,90%
D.P. MANTOVA - T9S	86,40%	13,60%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	85,97%	14,03%
D.P. PAVIA - T9U	87,15%	12,85%
D.P. SONDRIO - T9X	86,58%	13,42%
D.P. VARESE - T92	87,18%	12,82%
LOMBARDIA	85,50%	14,50%

**L'85% delle Civis presentate nel 2025
(per tutte le tipologie di servizi)
sono state trasmesse da intermediari**

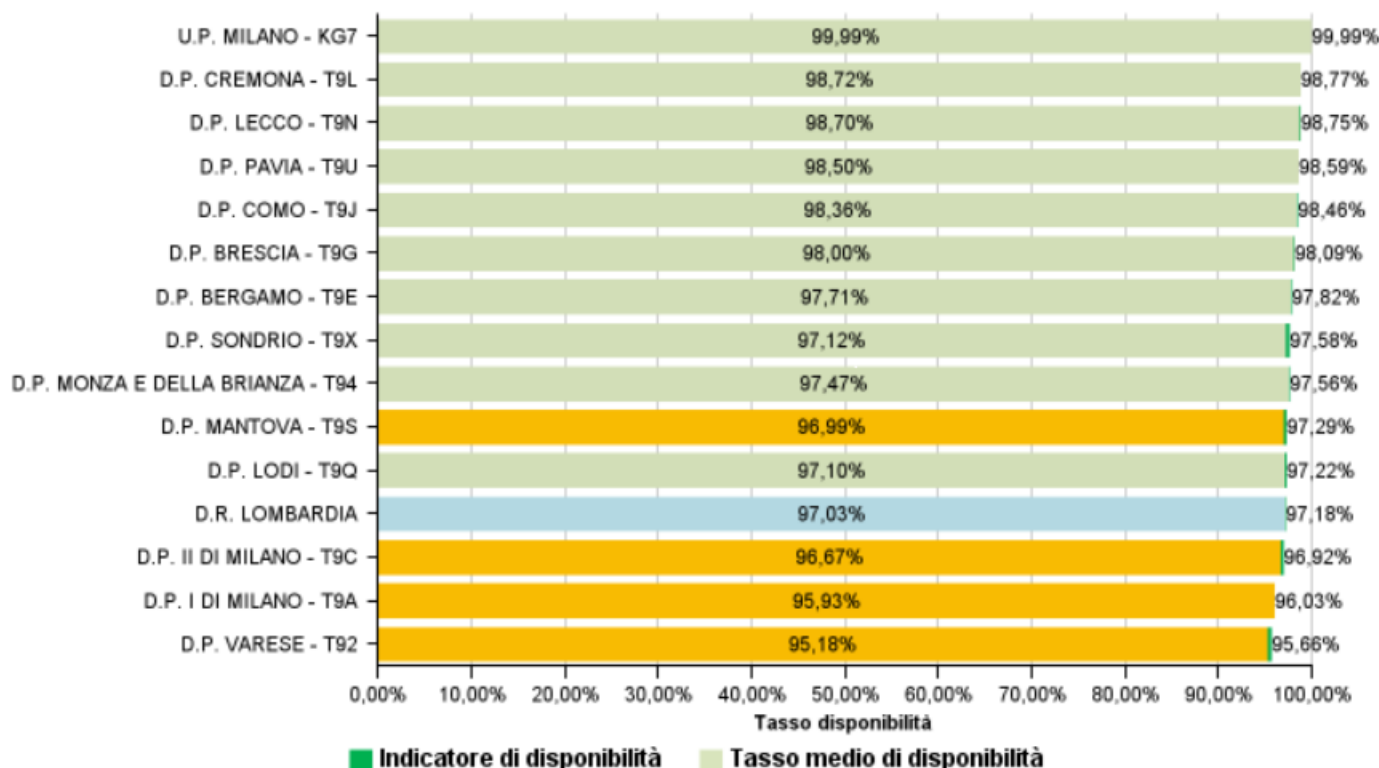
ANGOLO DELLA CURIOSITA': E TRA GLI INTERMEDIARI?

Direzione provinciale	Utenze riconducibili a ODCEC	Utenze riconducibili a Consulenti del lavoro	Altro
D.P. BERGAMO - T9E	70,08%	9,18%	20,74%
D.P. BRESCIA - T9G	71,37%	8,74%	19,88%
D.P. COMO - T9J	72,83%	8,74%	18,43%
D.P. CREMONA - T9L	71,12%	9,10%	19,77%
D.P. I DI MILANO - T9A	70,40%	9,11%	20,49%
D.P. II DI MILANO - T9C	70,71%	9,19%	20,10%
D.P. LECCO - T9N	70,95%	8,37%	20,68%
D.P. LODI - T9Q	69,84%	9,46%	20,70%
D.P. MANTOVA - T9S	69,50%	9,82%	20,68%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	68,56%	8,70%	22,74%
D.P. PAVIA - T9U	70,76%	8,48%	20,76%
D.P. SONDRIO - T9X	70,85%	8,57%	20,58%
D.P. VARESE - T92	72,95%	8,15%	18,90%
LOMBARDIA	70,99%	8,94%	20,08%

**Il 71% delle Civis presentate nel 2025
(per tutte le tipologie di servizi)
è trasmessa tramite utenze Entratel riconducibili all'ODCEC**

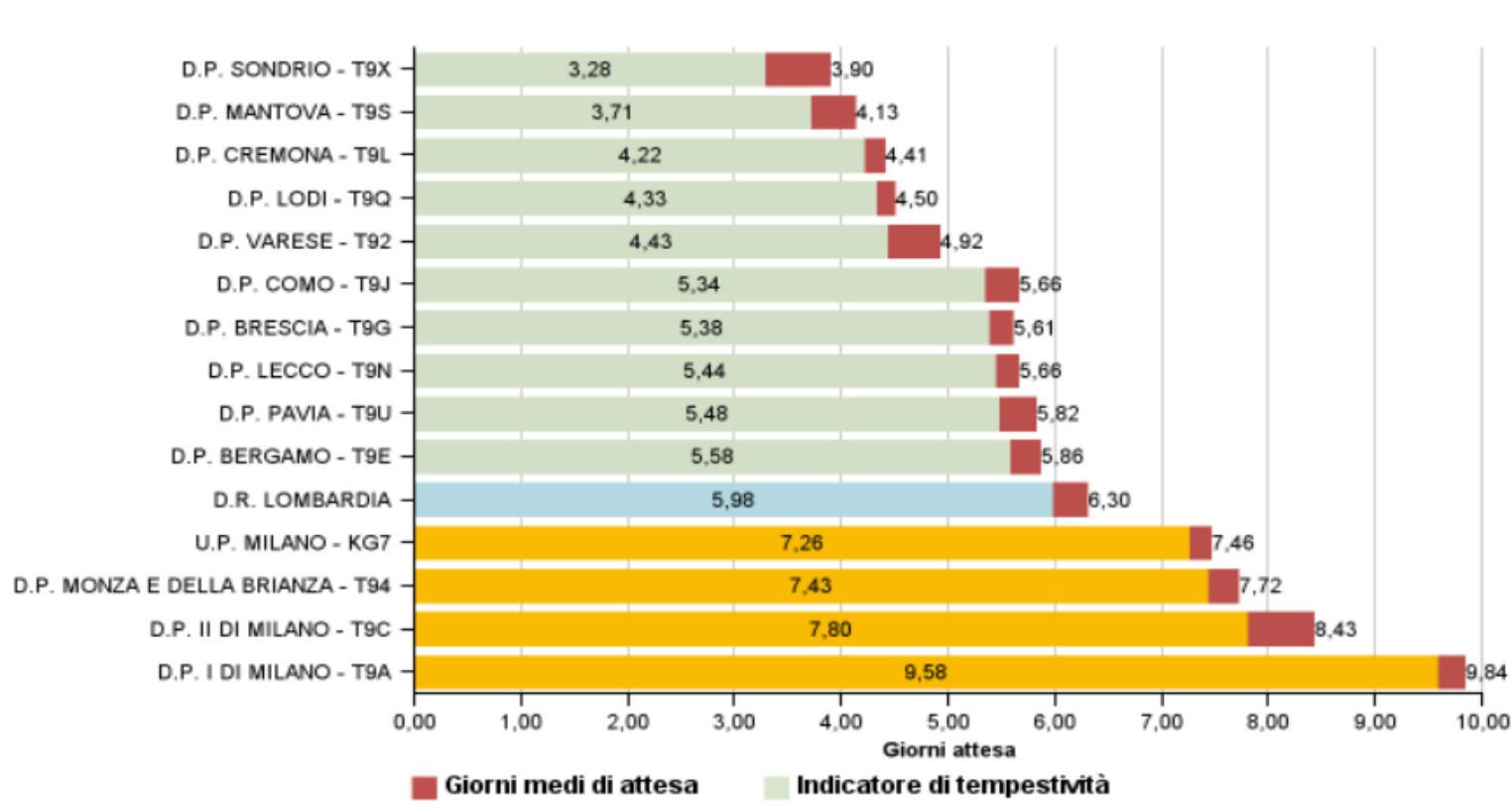
C'ERANO UNA VOLTA GLI UFFICI TERRITORIALI

- ✓ Altolà all' «effetto bunker», tasso medio di disponibilità prossimo al 100%



C'ERANO UNA VOLTA GLI UFFICI TERRITORIALI

- ✓ E anche il tempo medio di prenotabilità è in netto calo, ovunque sotto i 10 giorni (di calendario)



E IL TASSO DI ABBANDONO?

- ✓ Resta da ridurre, ma rispetto al 2024 è in calo sia dal punto di vista generale che...

Direzione provinciale	Tasso di abbandono 2024	Tasso di abbandono 31.10.25	Variazione
D.P. BERGAMO - T9E	23,17%	18,94%	-4,23%
D.P. BRESCIA - T9G	23,27%	23,45%	0,18%
D.P. COMO - T9J	15,63%	11,02%	-4,61%
D.P. CREMONA - T9L	22,70%	18,35%	-4,35%
D.P. I DI MILANO - T9A	27,54%	21,13%	-6,41%
D.P. II DI MILANO - T9C	29,07%	20,85%	-8,22%
D.P. LECCO - T9N	17,50%	13,06%	-4,44%
D.P. LODI - T9Q	7,13%	9,19%	2,05%
D.P. MANTOVA - T9S	19,21%	17,91%	-1,30%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	18,78%	16,08%	-2,70%
D.P. PAVIA - T9U	22,69%	18,38%	-4,31%
D.P. SONDRIO - T9X	14,46%	14,71%	0,25%
D.P. VARESE - T92	17,15%	14,21%	-2,94%
U.P. MILANO - KG7	26,98%	22,76%	-4,22%
Totale	23,20%	18,74%	-4,46%

E IL TASSO DI ABBANDONO?

...per i firmatari

Direzione provinciale	Tasso di abbandono	Tasso di abbandono	Variazione
	2024	31.10.2025	
D.P. BERGAMO - T9E	16,11%	14,25%	-1,86%
D.P. BRESCIA - T9G	16,08%	15,98%	-0,10%
D.P. COMO - T9J	11,79%	5,35%	-6,44%
D.P. CREMONA - T9L	14,86%	22,99%	8,13%
D.P. I DI MILANO - T9A	22,25%	18,02%	-4,23%
D.P. II DI MILANO - T9C	21,25%	14,73%	-6,52%
D.P. LECCO - T9N	11,37%	7,23%	-4,14%
D.P. LODI - T9Q	1,87%	8,58%	6,71%
D.P. MANTOVA - T9S	10,79%	10,89%	0,11%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	16,16%	15,45%	-0,70%
D.P. PAVIA - T9U	19,29%	22,48%	3,20%
D.P. SONDRIO - T9X	41,05%	39,02%	-2,03%
D.P. VARESE - T92	13,31%	12,76%	-0,55%
Totale	18,16%	15,02%	-3,13%

2025: ASSISTENZA DA REMOTO VS. ASSISTENZA IN PRESENZA

L'assistenza da remoto (videochiamate, telefonate, prechiamate) si rafforza ma quella in presenza è comunque garantita e rimane il canale di erogazione prevalente e preferito da tutte le tipologie di utenti



... esaminiamo i dati degli appuntamenti CUP



2025: APPUNTAMENTI CUP canale di erogazione

2024-2025 a confronto (appuntamenti dal 1° genn. al 10 nov.)

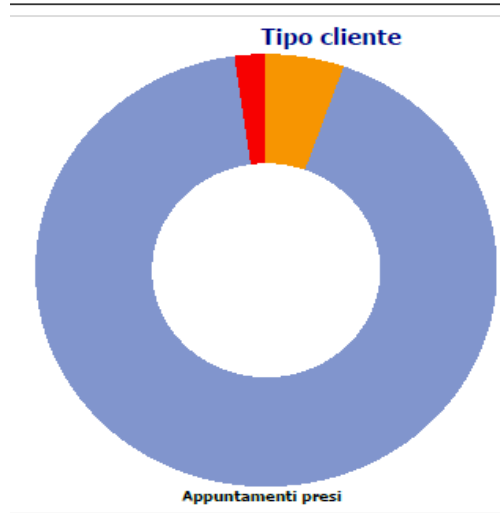
	Appuntamenti presi	di cui		
		In presenza	Telefono	Videochiamata
Totale 2024	%	93,38	4,93	1,69

	Appuntamenti presi	di cui		
		In presenza	Telefono	Videochiamata
Totale 2025	%	88,00	8,19	3,82

Nel 2025 lo sportello digitale fa dei passi avanti – la modalità videocall rimane comunque la meno gettonata

2025: APPUNTAMENTI CUP tipo utente

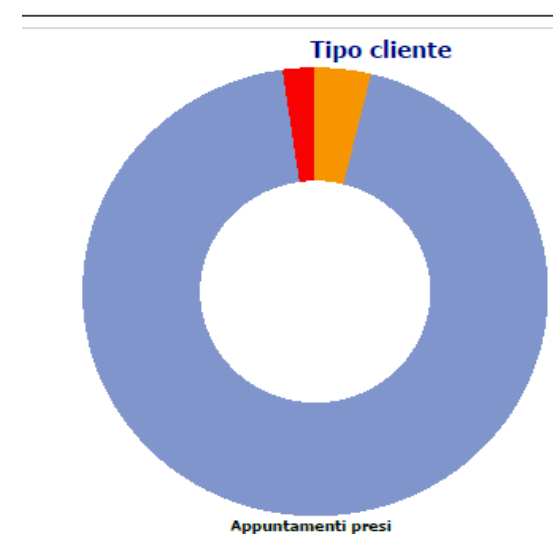
2024



Tipo cliente

- Firmatario
- Contribuente
- Professionista

2025



	Appuntamenti presi	di cui		
		Firmatario	Contribuente	Professionista
Totale 2024	%	5,38	92,35	2,28
	Appuntamenti presi	di cui		
		Firmatario	Contribuente	Professionista
Totale 2025	%	3,79	93,89	2,32

RAPPRESENTANTI FISCALI

1. Intermediario che vuole fare il rappresentante fiscale

- ❖ **Invio modelli anagrafici** inizio attività o variazione dati AA7 (soggetti diversi dalle PF) o AA9 (imprese individuali e lavoratori autonomi) cod carica 6: **non si comunica con ComuUnica o canali telematici ma in presenza** c/o DP competente in base al domicilio f. del R.F.
 - *E' possibile presentare il modello presso un qualunque UT della Dp competente?*
Sì
- ❖ **Invio dichiarazione sostitutiva ad ogni nomina**
 - può essere presentata **sia in presenza** con firma autografa **che trasmessa a mezzo pec con firma digitale** o in formato analogico, allegando un documento di identità in corso di validità
 - va sottoscritta solo da PF (nel caso di RF PNF va firmata da tutti i LR)
- ❖ **Invio garanzia** con durata almeno quadriennale in caso di rappresentanza di + di 1 soggetto: **in presenza**

RAPPRESENTANTI FISCALI

1. Intermediario che vuole fare il rappresentante fiscale

ATTENZIONE

- ✓ **I DOCUMENTI** (MODELLO ANAGR. + DICHIARAZIONE SOST. + GARANZIA SE DOVUTA) DEVONO ESSERE **PRODOTTI CONTESTUALMENTE**;
- ✓ **PER EVITARE DENUNCE** PER FALSA ATTESTAZIONE DI QUANTO RIPORTATO NELLA DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA E' OPPORTUNO CHE I R.F. VERIFICHINO PREVIAMENTE LA PROPRIA POSIZIONE MEDIANTE CERTIFICATO CASELLARIO GIUDIZIALE, CERTIFICATO CARICHI PENDENTI, ESTRATTO RUOLI ADER, DURC;
- ✓ **I RF CHE GIA' OPERAVANO CON TALE RUOLO** ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DEI PROVV. DIR ADE **(C.D. IN REGIME TRANSITORIO)** DOVEVANO PRODURRE LA DICHIARAZIONE SOST. E L'EVENTUALE GARANZIA ENTRO 60 GG. DAL 17-4-25. GLI UFFICI HANNO GIA' INIZIATO AD INVIARE AI RF CHE NON HANNO PRODOTTO TALI DOC. LA COMUNICAZIONE CHE **SE NON INTEGRANO ENTRO 60 GG. DA TALE AVVISO PROVVEDONO A CESSARE D'UFFICIO LE P.IVA DEI RAPPRESENTATI.**

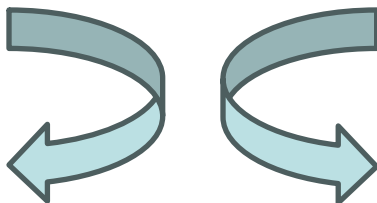
RAPPRESENTANTI FISCALI

2. Intermediario R.F. che assiste soggetti EXTRA-UE che vogliono richiedere o mantenere l'inclusione del VIES

- ❖ **Invio garanzia** con durata non inferiore a 36 mesi da produrre **in presenza** previo appuntamento;

➤ *E' valida la garanzia firmata dal R.F. e non dal soggetto extra-UE rappresentato? Dipende...*

NEL CASO DI FIDEISSIONE BANCARIA, L'ORIGINALE PRODOTTO IN UFFICIO E' VALIDO ANCHE SE NON RECA LA FIRMA DEL DEBITORE EXTRA-UE



NEL CASO DI POLIZZA FIDEIUSSORIA, L'ORIGINALE PRODOTTO IN UFFICIO E' VALIDO SE RECA LA FIRMA DEL DEBITORE EXTRA-UE. LA POLIZZA E' VALIDA SE SOTTOSCRITTA DAL R.F. (PRODUTTIVA DI EFFETTI CIVILISTICI E IDONEA AI FINI DELL'ASSOLVIMENTO DELL'ONERE EX ART. 35, CO. 7-QUATER, D.P.R. 633 DEL 1972) **SOLTANTO SE IL R.F. E' MUNITO DI PROCURA A SOTTOSCRIVERLA**

RAPPRESENTANTI FISCALI

2. Intermediario R.F. che assiste soggetti EXTRA-UE che vogliono richiedere o mantenere l'inclusione del VIES

❖ Invio garanzia

ATTENZIONE

I SOGGETTI EXTRA-UE GIA' INCLUSI NELLA BANCA DATI VIES ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DEL PROV. DIR ADE (C.D. IN REGIME TRANSITORIO) DOVEVANO PRODURRE LA GARANZIA ENTRO 60 GG. DAL 14-4-25. GLI UFFICI HANNO GIA' INIZIATO AD INVIARE AI RF CHE NON HANNO PRODOTTO PER CONTO DEL RAPPRESENTATO LA GARANZIA, LA COMUNICAZIONE CHE SE NON INTEGRANO ENTRO 60 GG. DA TALE AVVISO **PROVEDONO AD ESCLUDERE LE P.IVA DEI RAPPRESENTATI DALLA BANCA DATI VIES.**

N.B. SE LA GARANZIA NON E' PRODOTTA NON SOLO DAL RAPPRESENTATO EXTRA-UE PER CONTINUARE A RIMANERE NEL VIES MA ANCHE DAL R.F. PER MANTENERE TALE RUOLO, CON LE STESSE MODALITA' L'UFFICIO COMUNICA AL R.F. NON SOLO CHE IL RAPPRESENTATO VERRA' ESCLUSO DAL VIES MA ALTRESI', OVE NON VENGA SANATA L'INADEMPIENZA ENTRO I SUCCESSIVI 60 GG., CHE **LA P.IVA DEI RAPPRESENTATI VERRA' CESSATA D'UFFICIO.**

RIMBORSI IVA: LA BUONA NOVELLA

Si stanno riducendo significativamente i tempi di erogazione

Rispetto al 31.12.2024, nel corso del 2025 è stata registrata una **riduzione** dei tempi medi di erogazione dei rimborsi IVA che, al momento, è **di circa 9 gg. !**

*... una riduzione che non certamente è un punto di arrivo ma che comunque rappresenta un **RISULTATO PROVVISORIO IMPORTANTE** in quanto indice di **UN PROGRESSIVO TREND DI MIGLIORAMENTO***

NON SI VIVE DI SOLO CIVIS **UNICA, LA DELEGA CHE VOLEVAMO ADESSO C'E'**

Cosa include la Delega Unica?

- Cassetto fiscale;
- servizi fatturazione elettronica e dintorni;
- acquisizione dei dati ISA e dei dati per accesso al Concordato Preventivo Biennale;
- servizi online di Agenzia entrate – Riscossione

Da quando?

Dall'8 dicembre 2025, attivazione esclusivamente telematica,
gli Uffici territoriali non potranno più «attivare» deleghe a partire dal 5 dicembre 2025.

NON SI VIVE DI SOLO CIVIS

UNICA, LA DELEGA CHE VOLEVAMO ADESSO C'E'

E quindi come si attiverà questa delega unica?

- **tramite l'Area riservata del delegante;**
- **tramite XML firmato digitalmente/CIE dal delegante ed inviato:**
 - ☐ **in modalità puntuale, tramite Area riservata delegato;**
 - ☐ **in modalità massiva, tramite Desktop telematico**

Le deleghe attivate prima dell'8 dicembre conservano la loro efficacia fino alla scadenza originaria ma comunque non oltre il 28 febbraio 2027.

Tuttavia, è opportuno evitare la corsa al rinnovo della delega non scaduta, ma di attrezzarsi per la nuova delega unica: necessaria sensibilizzazione sul tema onde evitare effetto «Black Friday»

CORSI E RI-CORSI TELEMATICI: GESTIONE PROCURE, A CHE PUNTO SIAMO?

Dall'8 novembre 2021 i commercialisti possono dichiarare l'acquisizione di procure conferite dai propri clienti: per farlo, nell'[area riservata](#) del sito dell'Agenzia è in funzione il servizio on line **Gestione procure**. In questo modo l'Agenzia acquisisce nei propri sistemi informatici le informazioni sugli iscritti all'albo e quelle relative alle procure dei clienti, e non richiederà più di esibire copie cartacee allo sportello.

Gli originali delle procure dovranno essere conservati presso lo studio del commercialista per le successive verifiche.

Al servizio possono accedere i professionisti registrati al servizio *Entratel* con i tipi utente A10 (ODCEC sez. A), A20 (Albo Rag e Periti) e A25 (ODCEC sez. B) e regolarmente iscritti in uno degli Albi circoscrizionali.



Servizio ancora poco noto sia agli intermediari che agli Uffici, tuttavia pienamente operativo e da continuare a promuovere



L'ANNO CHE VERRA': NON SARA' DUE VOLTE NATALE, MA QUALCOSA DI BUONO CE L'ASPETTIAMO

- Continuare ad usare canale Civis per tutti i servizi messi a disposizione, riducendo l'accesso fisico ai soli casi strettamente necessari (che sono sempre meno), segnalando eventuali errate lavorazioni per migliorare il servizio
- Ricorrere ai CUP Firmatari solo se necessari, evitando prenotazioni multiple «precauzionali» (ad esempio per la richiesta CF di soggetti esteri che diverranno legali rappresentanti di società italiane)
- Prepararsi all'avvento della delega unica, evitando l' «assalto» agli Uffici in quanto, salvo colpi di scena, non sono previste proroghe
- Continuare con gli incontri periodici a livello provinciale per promuovere i servizi telematici dell'Agenzia