



Direzione regionale Lombardia



AGENZIA ENTRATE – ODCEC LOMBARDI SERVIZI FISCALI: VERSO L'INFINITO E OLTRE



INCONTRO PRESIDENTI ODCEC LOMBARDI
Milano, 26 marzo 2024

05.10.23 – 26.03.24

VERSO UN 2024 DI CONFERME

- ✓ **Lavorare con priorità le istanze su cartella pervenute tramite il Canale CIVIS**

Direzione provinciale	CIVIS CARTELLE	
	Inviare prima di marzo 2024	Inviare a marzo 2024
D.P. BERGAMO - T9E	0	53
D.P. BRESCIA - T9G	0	37
D.P. COMO - T9J	0	10
D.P. CREMONA - T9L	0	10
D.P. I DI MILANO - T9A	0	102
D.P. II DI MILANO - T9C	0	103
D.P. LECCO - T9N	0	40
D.P. LODI - T9Q	0	12
D.P. MANTOVA - T9S	0	29
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA	0	9
D.P. PAVIA - T9U	0	54
D.P. SONDRIO - T9X	0	10
D.P. VARESE - T92	0	49
LOMBARDIA	0	518



05.10.23 – 26.03.24

VERSO UN 2024 DI CONFERME

- ✓ **Garantire sempre un'evasione delle istanze CIVIS ed in tempi certi**

Direzione provinciale	Da 0 a 3 giorni	Da 4 a 8 giorni	Oltre 8 giorni
D.P. BERGAMO - T9E	83,80%	9,37%	0,25%
D.P. BRESCIA - T9G	86,76%	9,62%	0,28%
D.P. COMO - T9J	85,02%	5,98%	7,70%
D.P. CREMONA - T9L	93,95%	3,14%	0,37%
D.P. I DI MILANO - T9A	88,17%	7,43%	0,15%
D.P. II DI MILANO - T9C	84,64%	11,82%	0,09%
D.P. LECCO - T9N	91,74%	2,36%	0,12%
D.P. LODI - T9Q	90,41%	5,43%	0,17%
D.P. MANTOVA - T9S	76,62%	14,19%	0,33%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	96,18%	2,22%	0,06%
D.P. PAVIA - T9U	79,26%	15,59%	0,19%
D.P. SONDRIO - T9X	91,75%	4,19%	1,21%
D.P. VARESE - T92	88,89%	6,87%	0,12%
LOMBARDIA	90,59%	8,62%	0,61%



05.10.23 – 26.03.24

VERSO UN 2024 DI CONFERME

✓ Migliorare anche la qualità delle lavorazioni

- con il report annuale Civis, sono state fornite agli Uffici ulteriori indicazioni tese a ridurre i trasferimenti tra strutture e a rendere il canale prioritario (e «preferito») degli intermediari;
- la percentuale di Civis KO, ossia istanze CIVIS rilavorate a seguito di rigetto, relativa a quelle pervenute nel 2024 si attesta intorno all' 1,86%;
- su Milano, eventuali criticità sono segnalate alla DR tramite ODCEC (al momento gestite e risolte oltre 190 segnalazioni)



05.10.23 – 26.03.24

VERSO UN 2024 DI CONFERME

✓ Migliorare la gestione degli appuntamenti in presenza

- **drastica riduzione dei reclami per impossibilità di prendere appuntamenti in presenza (cd. riduzione percezione «effetto bunker»)**
- **incremento prechiamate per gestione «a distanza» delle richieste di accesso in presenza (motivazione da indicare sempre nel campo «Note») e disdetta Ufficio**

Direzione provinciale	EROGATO IN PRECHIAMATA			
	IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	DICHIARAZIONI	REGISTRO	Totale
D.P. BERGAMO - T9E	124	394	156	674
D.P. BRESCIA - T9G	216	327	142	685
D.P. COMO - T9J	91	164	99	354
D.P. CREMONA - T9L	48	124	28	200
D.P. I DI MILANO - T9A	276	595	144	1.015
D.P. II DI MILANO - T9C	785	1.080	404	2.269
D.P. LECCO - T9N	47	220	13	280
D.P. LODI - T9Q	99	171	23	293
D.P. MANTOVA - T9S	113	344	41	498
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	466	634	135	1.235
D.P. PAVIA - T9U	124	351	55	530
D.P. SONDRIO - T9X	9	22	5	36
D.P. VARESE - T92	204	666	81	951
D.R. LOMBARDIA	2.602	5.092	1.326	9.020



CUP FIRMATARI, UN «VECCHIO» CONSIGLIO

Direzione provinciale	FIRMATARI					
	Prenotato	Disdetto	Erogato	Totale appuntamenti prenotati al 23.03.24	Tasso di abbandono (al netto dei disdetti)	Tasso di abbandono totale
D.P. BERGAMO - T9E	480	138	413	618	10,84%	33,17%
D.P. BRESCIA - T9G	773	193	648	966	12,94%	32,92%
D.P. COMO - T9J	351	96	315	447	8,05%	29,53%
D.P. CREMONA - T9L	111	37	90	148	14,19%	39,19%
D.P. I DI MILANO - T9A	1.631	527	1.286	2.158	15,99%	40,41%
D.P. II DI MILANO - T9C	1.830	846	1.438	2.676	14,65%	46,26%
D.P. LECCO - T9N	234	68	208	302	8,61%	31,13%
D.P. LODI - T9Q	101	36	100	137	0,73%	27,01%
D.P. MANTOVA - T9S	182	37	153	219	13,24%	30,14%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	681	267	596	948	8,97%	37,13%
D.P. PAVIA - T9U	192	67	160	259	12,36%	38,22%
D.P. SONDRIO - T9X	3	0	3	3	0,00%	0,00%
D.P. VARESE - T92	409	134	348	543	11,23%	35,91%
D.R. LOMBARDIA	6.978	2.446	5.758	9.424	12,95%	38,90%

Prenotare soltanto gli appuntamenti effettivamente necessari e non tutti quelli disponibili per poi disdirli il giorno prima o peggio...non presentarsi.

Lato UT, impegno a prechiamare in particolare i CUP Firmatari fornendo info su canali alternativi

CIVIS 36-BIS – PERCHE' OGGI E' ANCORA MEGLIO DELL'ULTIMA VOLTA CHE CI SIAMO RIUNITI

Tramite il canale Civis è possibile:

- ricevere assistenza in 7 giorni lavorativi su comunicazioni di irregolarità, pre-avvisi telematici e cartelle di pagamento da controllo automatizzato;
- conoscere in tempo reale l'Ufficio territoriale che ha in carico la richiesta;
- conoscere l'esito della lavorazione tramite il medesimo canale;
- avere un riscontro anche qualora sia in corso di estrazione un ruolo sulla comunicazione oggetto di autotutela
- **in caso di rigetto non condiviso è possibile richiedere il riesame tramite Civis «Consegna documenti e istanze», con l'impegno a garantire un riscontro tempestivo rispetto alle istanze via pec**

CIVIS 36-BIS – PERCHE' OGGI E' ANCORA MEGLIO DELL'ULTIMA VOLTA CHE CI SIAMO RIUNITI FOCUS SU CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE

Motivazione invio

Contenuto dell'invio

Le informazioni richieste in questa sezione vengono utilizzate per la gestione dei file inviati.

Scegli la "Categoria" fra quelle proposte e poi seleziona una delle voci presenti nel menù a tendina "Oggetto" per indicare il contenuto della documentazione inviata.

Utilizza il campo "Descrizione" per specificare sinteticamente l'oggetto o fornirci ulteriori informazioni.

Se non trovi la voce che cerchi verifica se tra i servizi telematici dell'Agenzia delle entrate è disponibile il servizio che ti interessa. In tal caso ti invitiamo ad utilizzare il servizio telematico dedicato.

Perché stai inviando il documento?

A seguito di una richiesta dell'Agenzia

Invio spontaneo

Categoria:

CIVIS

Oggetto (Che tipo di documento vuoi consegnare?):

DOCUMENTAZIONE PER RIESAME PRATICA CIVIS

Per completare la tua consegna è necessario ricercare il protocollo della pratica civis

Protocollo Civis: 2024031911165 Numero comunicazione: 15751222601

Descrizione:

Civis da riesaminare in quanto...

Caratteri disponibili per la descrizione 86

Destinazione

A quale Ufficio dell'Agenzia delle entrate vuoi indirizzare i tuoi documenti?

Direzione Provinciale

DIREZIONE PROVINCIALE CREMONA



La casella relativa alla DP di destinazione viene automaticamente compilato sulla base del numero di Civis rigettata

CIVIS 36-BIS – PERCHE' OGGI E' ANCORA MEGLIO DELL'ULTIMA VOLTA CHE CI SIAMO RIUNITI POST SCRIPTUM

PS 1: UNA CIVIS SU COMUNICAZIONE RESPINTA, CHE SUCCESSIVAMENTE DIVENTA CARTELLA **PUO' ESSERE OGGETTO DI UN'ULTERIORE CIVIS**, SENZA NECESSITA' DI INVIARE UNA PEC

PS 2: IN LINEA GENERALE, IL RIESAME DI UNA CIVIS RESPINTA E' A CURA DELL'UFFICIO CHE L'HA LAVORATA

ANGOLO DELLA CURIOSITA': CHI USA CIVIS?

Direzione provinciale	Intermediario		Totale Civis distribuite 2024	Incidenza intermediari
	SI	NO		
D.P. VARESE - T92	4.531	711	5.242	86,44%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	4.358	749	5.107	85,33%
D.P. I DI MILANO - T9A	6.275	1.252	7.527	83,37%
D.P. II DI MILANO - T9C	8.938	1.750	10.688	83,63%
D.P. BERGAMO - T9E	5.636	1.064	6.700	84,12%
D.P. BRESCIA - T9G	5.511	960	6.471	85,16%
D.P. COMO - T9J	2.464	502	2.966	83,07%
D.P. CREMONA - T9L	2.375	303	2.678	88,69%
D.P. LECCO - T9N	2.214	366	2.580	85,81%
D.P. LODI - T9Q	1.041	163	1.204	86,46%
D.P. MANTOVA - T9S	2.128	301	2.429	87,61%
D.P. PAVIA - T9U	2.848	336	3.184	89,45%
D.P. SONDRIO - T9X	1.408	181	1.589	88,61%
LOMBARDIA	49.727	8.638	58.365	85,20%

E nel 55% dei casi si tratta sicuramente di iscritti ODCEC

ANGOLO DELLA CURIOSITA': E PER FARE COSA?

Direzione provinciale	CIVIS			
	Comunicazioni	Cartelle	F24 - Rettifiche	Autotutela locazioni
D.P. BERGAMO - T9E	67,75%	15,18%	16,46%	0,61%
D.P. BRESCIA - T9G	63,70%	18,90%	17,18%	0,22%
D.P. COMO - T9J	58,53%	26,47%	14,73%	0,27%
D.P. CREMONA - T9L	67,36%	11,76%	20,84%	0,04%
D.P. I DI MILANO - T9A	45,38%	29,89%	23,74%	0,98%
D.P. II DI MILANO - T9C	52,25%	29,48%	17,22%	1,05%
D.P. LECCO - T9N	71,24%	14,50%	14,26%	0,00%
D.P. LODI - T9Q	70,02%	16,61%	11,21%	2,16%
D.P. MANTOVA - T9S	67,31%	15,85%	16,34%	0,49%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	64,21%	20,93%	14,43%	0,43%
D.P. PAVIA - T9U	70,32%	17,62%	10,77%	1,29%
D.P. SONDRIO - T9X	77,60%	12,02%	9,50%	0,88%
D.P. VARESE - T92	68,35%	19,50%	11,03%	1,13%
LOMBARDIA	61,43%	21,49%	16,36%	0,73%

**Sul 2024 c'è ancora molto da fare in tema di promozione
CIVIS Locazioni**

NON SI VIVE DI SOLO CIVIS: IL MODELLO RAP

Oltre il modello RLI, è ora disponibile il modello RAP che consente:

- da dicembre 2022, la registrazione dei comodati d'uso gratuito;
- da marzo 2023, la registrazione dei preliminari di compravendita.

Coming soon in II semestre 2024 (si spera):

la registrazione di alcune tipologie di verbali di assemblea tramite modello RAP

IL MODELLO RAP – QUALCHE NUMERO (AGGIORNAMENTO A MARZO 2024)

Direzione provinciale	Serie 3X - T		
	CONTRATTO PRELIMINARE	8001 - COMODATO	Totale
D.P. BERGAMO - T9E	3.546	3.239	6.785
D.P. BRESCIA - T9G	2.850	4.158	7.008
D.P. COMO - T9J	1.630	1.671	3.301
D.P. CREMONA - T9L	961	1.155	2.116
D.P. I DI MILANO - T9A	6.785	4.379	11.164
D.P. II DI MILANO - T9C	8.431	4.724	13.155
D.P. LECCO - T9N	1.129	897	2.026
D.P. LODI - T9Q	1.068	583	1.651
D.P. MANTOVA - T9S	673	1.314	1.987
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA - T94	4.766	2.042	6.808
D.P. PAVIA - T9U	1.903	1.587	3.490
D.P. SONDRIO - T9X	583	702	1.285
D.P. VARESE - T92	3.987	2.462	6.449
D.R. LOMBARDIA	38.312	28.913	67.225
AGENZIA ENTRATE	118.730	163.536	282.266
INCIDENZA D.R. LOMBARDIA	32,27%	17,68%	23,82%

E in caso di scarto per codice fiscale/tipologia di atto è sempre possibile prenotare un appuntamento in Ufficio: ai fini della tempestività vale la data dello scarto

NON SI VIVE DI SOLO CIVIS: LA SUCCESSIONE TELEMATICA, QUESTA SCONOSCIUTA

Direzione provinciale	Successione Telematica non WEB	Successione Telematica WEB	Totale invii 2023-2024	Incidenza Successione telematica WEB
D.P. BERGAMO - T9E	10.732	808	11.540	7,53%
D.P. BRESCIA - T9G	11.613	801	12.414	6,90%
D.P. COMO - T9J	6.604	547	7.151	8,28%
D.P. CREMONA - T9L	3.799	155	3.954	4,08%
D.P. I DI MILANO - T9A	11.854	1.142	12.996	9,63%
D.P. II DI MILANO - T9C	22.302	2.022	24.324	9,07%
D.P. LECCO - T9N	3.629	232	3.861	6,39%
D.P. LODI - T9Q	2.215	112	2.327	5,06%
D.P. MANTOVA - T9S	4.570	243	4.813	5,32%
D.P. MONZA E DELLA BRIANZA	9.011	837	9.848	9,29%
D.P. PAVIA - T9U	7.083	651	7.734	9,19%
D.P. SONDRIO - T9X	2.303	86	2.389	3,73%
D.P. VARESE - T9Z	9.913	710	10.623	7,16%
D.R. LOMBARDIA	105.628	8.346	113.974	7,32%



Che cos'è la dichiarazione di successione precompilata web

È una dichiarazione di successione in parte già compilata con dati e informazioni in possesso dell'Agenzia, che facilita il contribuente nell'adempimento grazie all'ausilio di interfacce intuitive e accessibili. Grazie alla raccolta delle informazioni organizzata per argomenti e non più per "quadri", si ottiene una compilazione più organica e sequenziale. Le informazioni vengono riposizionate in via automatica nelle relative parti di cui si compone il modello dichiarativo, inoltre il cittadino viene guidato sui diversi passi da compiere per completare il percorso dichiarativo.



Dati precompilati – Dichiarazione di successione web

Al contribuente viene fornito il servizio di caricamento nel modello dichiarativo dei dati anagrafici, dei contatti, dei terreni e fabbricati e dei pagamenti già effettuati con la presentazione di una precedente dichiarazione di successione telematica.

► [Scopri di più](#)

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



PER UN 2024 TELEMATICAMENTE SPUMEGGIANTE

QUALCHE SUGGERIMENTO

- Rottamare istanze, solleciti e richieste riesame via pec per tutti servizi erogabili telematicamente (in particolare in tema di 36-bis e Locazioni)
- **Utilizzare maggiormente Consegna documenti e istanze per il riesame di Civis, di cui non si condivide il rigetto totale o parziale**
- Motivare sempre in modo chiaro le ragioni dell'istanza Civis al fine di evitare incomprensioni e «incomprensibili» rigetti
- **Ricorrere ai CUP Firmatari solo se necessari, evitando prenotazioni multiple «precauzionali» e disdettando almeno 3 giorni qualora non più necessari.**
- Ricorrere ai servizi agili «fast» e «registro» solo se strettamente necessario, tenuto conto che i CUP Firmatari sono disponibili