Osservatorio Provinciale per la razionalizzazione dei servizi all'utenza della Provincia di Bolzano

Relazione dell'incontro del 23 settembre 2014

Partecipanti Agenzia delle entrate:

Hildegard Olga Ungerer; Laura Marra; Facchini Monica; Eleonora Armondini

Partecipanti Ordini e Associazioni:

Claudio Zago in rappresentanza dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Bolzano;

Thomas Weissensteiner in rappresentanza dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro di Bolzano

Dati forniti dalla Direzione regionale

Sono stati esibiti i seguenti report utili per effettuare il monitoraggio degli impegni assunti da entrambi le parti:

1. Tempestività lavorazioni istanze CIVIS prodotte dal territorio.

   Dal suddetto report risulta che il 98,31% delle istanze CIVIS sono chiuse dagli Uffici (Uffici territoriali della DP Bolzano e delle altre Direzioni; Centri Assistenza Multicanale e Centro Operativo di Cagliari) entro 3 giorni lavorativi (2563 su 2607).

   Gli Uffici territoriali della Direzione Provinciale di Bolzano hanno lavorato nel primo semestre 2014 il 22,70% delle istanze complessive (592/2607).

2. Confronto numero istanze CIVIS prodotte dai commercialisti e consulenti del lavoro di Bolzano nel II semestre 2013 e nel I semestre 2014.

   Dal suddetto report risultano presentate nel II semestre 2013 n. 1272, di cui n. 479 dai consulenti del lavoro e nel I semestre 2014 n. 2094, di cui

AGE.AGEDP-BZ.REGISTRO UFFICIALE.0059523.03-10-2014-U

793 dai consulenti del lavoro, con un incremento del 64,62% delle istanze CIVIS presentate dai suddetti professionisti firmatari dei protocolli d'intesa.

3. Confronto numero servizi erogati in front-office nel II semestre 2013 e nel II semestre 2014.

   Dal suddetto report emerge che, nell'ambito delle attività afferenti i processi "Comunicazioni e preavvisi delle dichiarazioni irregolari" e "Cartelle relative alla liquidazione delle dichiarazioni" sono stati erogati, ai commercialisti e consulenti del lavoro, nel II semestre 2013 n. 824 (di cui n. 6 a consulenti del lavoro) servizi, mentre nel I semestre 2014 n. 705, (di cui 24 a consulenti del lavoro), con un decremento dei servizi erogati in front- office per i citati processi del 14%.

4. Indice di utilizzo CIVIS – Indice di utilizzo servizi in front-office nel II semestre 2013 e nel I semestre 2014.

   Dal confronto tra il numero di servizi resi ai commercialisti e consulenti del lavoro tramite la procedura CIVIS ed il numero di servizi erogati agli stessi in front-office per i citati processi emerge una percentuale di utilizzo CIVIS del 60,68% nel II semestre 2013 e del 74,81% nel I semestre 2014. Si registra pertanto un aumento dell'indice di utilizzo CIVIS del 23,28%.

   Conseguentemente, nel I semestre 2014, è diminuito l'indice di utilizzo dei servizi erogati in front-office, che è passato da 39,31% registrato nel II semestre a 25,18% nel I semestre 2014.

5. Indice di utilizzo CIVIS da utenti Entratel commercialisti e consulenti del lavoro di Bolzano nel II semestre 2013 e nel I semestre 2014.

   Sulla base del numero di utenze Entratel attive dei commercialisti e consulenti del lavoro, potenziali utilizzatori CIVIS (564 nel 2013 e 579 nel 2014), ed il numero di istanze CIVIS prodotte dagli stessi nel II semestre 2013 e nel I semestre 2014, il prospetto indica il numero di richieste CIVIS per utente Entratel che si aggira a 2,3 per il secondo semestre 2013 e a 3,6 per il primo semestre 2014.

   Si registra pertanto un aumento del 58%.

6. CUP-Convenzioni – Distribuzione tra i vari servizi – Confronto tra II semestre 2013 e I semestre 2014.

   I professionisti che si sono avvalsi della possibilità di prenotare un appuntamento tramite il canale telematico CUP-Convenzioni, riservato ai Firmatari dei Protocolli d'intesa, è passato da 135 nel II semestre 2013 a 167 nel primo semestre 2014, con un incremento del 23,70%. Come è noto soltanto i professionisti iscritti all'albo, di cui siano stati acquisiti i codici fiscali e l'indirizzo PEC nell'apposito archivio, possono a partire dal 14

ottobre 2014 accedere al suddetto canale. L'utilizzo degli appuntamenti CUP-Convenzioni si è avuto precipuamente nel processo "Assistenza e informazione", in particolare con riferimento alle comunicazioni e ai preavvisi (122 nel 2013 e 96 nel 2014). La percentuale degli appuntamenti giornalieri, della durata massima di 15 minuti, riservata agli appartenenti alle categorie riservate è del 20%. Vi è la possibilità di prenotare fino ad un massimo di 4 appuntamenti per lo stesso servizio o per servizi differenti. Gli Uffici abilitati agli appuntamenti riservati per i Firmatari sono quelli con capacità operativa, espressa in minuti giornalieri di prenotabilità, maggiore o uguale a 900, oppure ubicati nel capoluogo di provincia.

Presso la DP Bolzano è soltanto l'Ufficio territoriale di Bolzano, con capacità operativa di 360 minuti, ad essere abilitato, in quanto situato nel capoluogo di provincia, gli altri UUTT della Provincia di Bolzano, avendo una capacità operativa di 300 minuti, e quindi inferiore a 900 minuti, non sono abilitati.

7. Adesioni cassetto fiscale delegato – Commercialisti e Consulenti del Lavoro Bolzano.

   Il report indica il numero di adesioni al cassetto fiscale delegato dei citati professionisti nel 2013 e nel 2014.

   Si è registrato un aumento da 3 a 7 per i consulenti del lavoro ed una diminuzione per i commercialisti ed esperti contabili. Il numero di adesioni per i consulenti del lavoro rimane tuttavia esiguo.

   Complessivamente si è verificata un'inflessione nel numero di adesioni, che sono passate da 93 del 2013 a 54 per il 2014 (dati aggiornati ad agosto).

8. Numero deleghe a professionisti Bolzano.

   Anche per le deleghe si registra un aumento per i consulenti del lavoro, con riferimento ai quali le deleghe sono passate da 78 a 203 ed una diminuzione per i commercialisti.

   Il report indica che si è verificata una diminuzione complessiva per i citati professionisti da n. 27.880 deleghe nel 2013 a n. 6345 deleghe nel 2014.

9. Confronto contratti di locazione telematici – contratti di locazione registrati in Ufficio – dati aggiornati al 13 settembre 2014.

   Si registra, a livello di Direzione Provinciale, un lieve aumento della percentuale di utilizzo, da parte dell'amplia platea dei contribuenti e dei professionisti, dei contratti telematici, rispetto al totale dei contratti registrati che è passata dal 22,18% nel 2013 al 25% nel 2014 (periodo 1 gennaio 2014 – 13 settembre 2014).

Dati forniti dagli Ordini e dalle Associazioni

Segnalazioni e proposte:

Numero Servizi erogati in front-office nel I semestre 2014 a Commercialisti e Consulenti del lavoro	Soluzioni proposte/attività intraprese
Nonostante si registri un miglioramento nella percentuale di utilizzo del canale CIVIS, permane un consistente numero di servizi (705) erogati nel I semestre 2014 in front-office a commercialisti e consulenti del lavoro nell'ambito delle attività afferenti i processi "Comunicazioni e preavvisi delle dichiarazioni irregolari" e "Cartelle relative alla liquidazione delle dichiarazioni".	*L'Ordine dei Commercialisti ed Esperti contabili e quello dei Consulenti del Lavoro continuerà nell'opera di sensibilizzazione degli iscritti all'utilizzo dei canali telematici, mediante l'invio di circolari e direttive.*

Esiguo utilizzo del canale riservato CUP – Convenzioni	Soluzioni proposte/attività intraprese
Pur registrandosi nel I semestre 2014 un incremento del 24%, rispetto al II semestre 2013, dell'utilizzo del CUP – Convenzioni il ricorso agli appuntamenti riservati ai Firmatari di protocollo d'intesa resta esiguo.	*L'Ordine dei Commercialisti ed Esperti contabili e quello dei Consulenti del Lavoro diramerà istruzioni operative per il ricorso a tale canale, per le tipologie di servizi non disponibili tramite canale telematico.*

Registrazione telematica contratti locazione e affitto di immobili tramite il modello RLI	Soluzioni proposte/attività intraprese

L'aumento registratosi nel periodo 1 gennaio 2014 – 13 settembre 2014 nella registrazione telematica dei contratti di locazione è suscettibile di miglioramento.	*L'Ordine dei Commercialisti ed Esperti contabili e quello dei Consulenti del Lavoro sensibilizzeranno gli iscritti all'utilizzo del modello RLI che consente la registrazione del contratto, l'opzione o la revoca della cedolare secca, gli adempimenti successivi (cessione, risoluzione ecc..), la comunicazione di dati catastali.*

Numero esiguo adesioni cassetto fiscale da parte Consulenti del Lavoro	Soluzioni proposte/attività intraprese
Nonostante si registri un incremento del numero di adesioni al cassetto fiscale da parte dei Consulenti del Lavoro nel I semestre 2014 rispetto al II semestre 204 (da 3 a 7 adesioni), il numero di adesioni resta tuttavia esiguo. Sfruttando la possibilità di delega sino a due intermediari, introdotta nel 2013, i contribuenti possono delegare un commercialista ed un consulente del lavoro.	*L'Ordine dei Consulenti del Lavoro sensibilizzerà gli iscritti all'adesione al cassetto fiscale delegato, mediante l'invio di circolari e direttive.*

Utilizzo PEC della Direzione Provinciale di Bolzano invece dei canali di PEC indicati nel protocollo d'intesa	Soluzioni proposte/attività intraprese
All'indirizzo PEC della Direzione Provinciale di Bolzano pervengono richieste di assistenza sulle comunicazioni da parte dei professionisti che invece devono essere inviate ai canali PEC indicati nel protocollo d'intesa[1]*.*	*L'Ordine dei Commercialisti ed Esperti contabili e quello dei Consulenti del Lavoro inviteranno gli iscritti al corretto utilizzo dei canali PEC indicati nei protocolli d'intesa.*

[1] *Si tratta degli indirizzi PEC:*

- **dc.sac.controlloautomatizzato@pce.agenziaentrate.it** *per i casi residuali di comunicazioni la cui lavorazione prevede l'allegazione di documenti e per la correzione dei modelli di pagamento F24;*
- **dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it** *al fine di richiedere assistenza sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA.*

Difformità in materia di rappresentanza e assistenza dei contribuenti presso gli Uffici territoriali	Soluzioni proposte/attività intraprese
Non vi è uniformità nell'operato degli Uffici sull'adozione della delega/procura per la rappresentanza e assistenza dei contribuenti.	*Si sono condivise con i rappresentanti degli Ordini le casistiche in cui si ritiene necessaria la delega/procura speciale.* *Sulla base delle modalità concordate la Direzione Provinciale di Bolzano diramerà, al fine di unificare l'operato degli Uffici e di dare certezza nei rapporti con i contribuenti ed i loro rappresentanti, le indicazioni operative in materia.*

Eventuali altre segnalazioni per l'osservatorio centrale
Si coglie l'occasione, pur non essendo oggetto dell'osservatorio, per presentare la proposta avanzata dall'Ordine dei Commercialisti ed Esperti Contabili di Bolzano di estendere a CIVIS – servizio presentazione documenti per il controllo formale - la possibilità di interrogare a sistema l'esito della lavorazione, come previsto in CIVIS – servizio assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle,. *Come è noto, attualmente le fasi successive all'invio della documentazione (analisi della documentazione, lavorazione e chiusura della lavorazione) non sono gestite nel sistema CIVIS che non traccia l'esito della lavorazione.*

IL PRESIDENTE DELL'OSSERVATORIO
F.to[1] Hildegard Olga Ungerer

[1] Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, D.Lgs. n. 39/93

IL VICE PRESIDENTE DELL'OSSERVATORIO
F.to[1] Laura Marra

[1] Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, D.Lgs. n. 39/93