



CIRCOLARE N. 47/E

Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti

Roma, 04 novembre 2009

Oggetto: Domiciliazione degli esiti del controllo automatizzato delle dichiarazioni e nuovi canali di assistenza dedicati agli intermediari

1. Premessa

Gli articoli 36-bis del d.P.R. n. 600 del 1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633 del 1972 prevedono che l'amministrazione finanziaria, avvalendosi di procedure automatizzate, procede alla liquidazione delle imposte, dei contributi e dei premi dovuti, nonché dei rimborsi spettanti in base alle dichiarazioni presentate dai contribuenti e dai sostituti d'imposta.

I medesimi articoli statuiscono che, qualora dai controlli automatici emergano risultati diversi rispetto a quelli indicati in dichiarazione, i relativi esiti vengano portati a conoscenza dei contribuenti e dei sostituti d'imposta mediante l'invio di apposita comunicazione, nel rispetto del dettato dell'articolo 6, comma 5, della legge n. 212 del 2000 (Statuto dei diritti del contribuente).

Gli esiti del controllo automatico sono comunicati al contribuente o al sostituto d'imposta per evitare la reiterazione di errori e per consentire la regolarizzazione degli aspetti formali. A seguito del ricevimento della comunicazione, il medesimo contribuente o sostituto d'imposta, qualora rilevi eventuali dati o elementi non considerati o valutati erroneamente, può fornire i chiarimenti necessari entro i trenta giorni successivi al ricevimento della comunicazione. Nel caso le somme richieste in comunicazione siano effettivamente dovute, se il contribuente o il sostituto d'imposta provvede a pagare il relativo importo, con le modalità di cui all'articolo 19 del decreto legislativo n. 241 del 1997, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione¹, le sanzioni amministrative ordinariamente dovute² sono ridotte ad un terzo, come previsto dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 462 del 1997.

In alternativa alla comunicazione cartacea inviata direttamente al contribuente, l'articolo 2-bis del decreto legge n. 203 del 2005, nella sua

¹ Nel caso in cui, a seguito dei chiarimenti forniti dal contribuente o dal sostituto di imposta, vengano rideterminate le somme dovute, i trenta giorni decorrono dalla data di ricevimento della comunicazione definitiva rilasciata dall'Agenzia delle Entrate in sede di autotutela.

² Trattasi delle sanzioni di cui all'art. 13 del D.Lgs. n. 471 del 18/12/1997.

formulazione attualmente in vigore, prevede la possibilità di trasmettere gli esiti del controllo automatizzato mediante avviso telematico agli intermediari, di cui all'articolo 3, comma 3, del d.P.R. n. 322 del 1998, che hanno curato la trasmissione della relativa dichiarazione.

Tale modalità è subordinata alla volontà del contribuente che opta per l'invio dell'avviso telematico all'intermediario e alla contestuale accettazione da parte di quest'ultimo a riceverlo.

L'espressa manifestazione di volontà, sancita in sede di presentazione della dichiarazione mediante la barratura delle caselle di opzione "*Invio avviso telematico all'intermediario*" e "*Ricezione avviso telematico*", inserite nel frontespizio, a cura, rispettivamente, del contribuente e dell'intermediario, costituisce la condizione imprescindibile affinché l'avviso telematico sia trasmesso all'intermediario medesimo.

Con la doppia opzione, l'intermediario può gestire compiutamente l'intero ciclo di attività connesse alla dichiarazione, a partire dall'attività di compilazione/trasmissione fino alla ricezione delle risultanze del controllo automatizzato e alla richiesta di assistenza all'Agenzia delle Entrate per l'eventuale correzione delle medesime risultanze.

Si ricorda che relativamente alle dichiarazioni presentate nel 2008 per il periodo d'imposta 2007 per le quali l'Agenzia delle Entrate sta procedendo alla liquidazione delle imposte, dei contributi e dei rimborsi, è stato possibile esprimere l'opzione per la domiciliazione degli esiti del controllo automatizzato; pertanto, per le dichiarazioni nel cui frontespizio sono stata barrate le relative caselle, l'Agenzia provvederà a trasmettere l'avviso telematico all'intermediario in luogo dell'invio della comunicazione cartacea al contribuente.

2. Normativa di riferimento

L'articolo 2-bis, comma 1, lett. a), del citato decreto legge n. 203 del 2005, stabilisce che, "*..... se previsto nell'incarico di trasmissione, l'intermediario deve portare a conoscenza dei contribuenti interessati,*

tempestivamente e, comunque, nei termini di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 462, e successive modificazioni, gli esiti della liquidazione delle dichiarazioni contenuti nell'invito".

Il comma 3 del predetto articolo 2 bis prevede che *"il termine di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 462, e successive modificazioni, decorre dal sessantesimo giorno successivo a quello di trasmissione telematica dell'invito di cui alla lettera a) del comma 1 del presente articolo".*

In base alla normativa citata, l'intermediario deve portare a conoscenza del contribuente gli esiti del controllo automatizzato entro trenta giorni dalla data in cui l'avviso telematico è reso disponibile. Dal sessantesimo giorno successivo alla data in cui l'avviso telematico è reso disponibile decorre per il contribuente il termine di trenta giorni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 462 del 1997.

Il termine di novanta giorni (sessanta più trenta), concesso per il pagamento degli esiti di irregolarità ovvero per l'eventuale richiesta di assistenza, inizia a decorrere dal momento in cui la fornitura contenente l'avviso è trasmessa telematicamente dall'Agenzia delle Entrate, a nulla rilevando il momento in cui la stessa è prelevata dall'intermediario.

Nel caso di avviso telematico, entro il più ampio termine di novanta giorni, rispetto a quello riservato alla comunicazione cartacea, è possibile:

- effettuare il pagamento in acquiescenza delle somme richieste in relazione ai tardivi o agli omessi versamenti, usufruendo della riduzione della sanzione ad un terzo rispetto a quella ordinariamente prevista nella misura del trenta per cento, nel caso in cui l'avviso telematico sia ritenuto corretto;
- rivolgersi ai servizi di assistenza dell'Agenzia delle Entrate per fornire gli eventuali chiarimenti in relazione a dati o elementi non considerati in sede di controllo automatizzato della dichiarazione, nel caso in cui l'avviso telematico sia ritenuto non corretto.

3. Iter procedimentale

L'avviso telematico costituisce la versione elettronica della comunicazione cartacea ordinariamente inviata ai contribuenti ed ai sostituti d'imposta ed è trasmesso agli intermediari attraverso il canale ENTRATEL.

La disponibilità della fornitura relativa agli avvisi telematici nell'ambito dell'applicazione ENTRATEL, cui è possibile accedere mediante le apposite credenziali ottenute in sede di abilitazione, è segnalata dalla presenza di un messaggio relativo agli avvisi da prelevare nella HOME PAGE, sezione DA FARE.

E' possibile accedere direttamente alla fornitura mediante il collegamento ipertestuale presente nella sezione DA FARE, ovvero attraverso il percorso *Comunicazioni* → *Avvisi di irregolarità*, accessibile dalla HOME PAGE.

Nell'area riservata agli avvisi di irregolarità è visualizzata una tabella riepilogativa delle diverse forniture trasmesse dall'Agenzia delle Entrate, contenente l'indicazione delle date in cui sono state rese disponibili e del numero di documenti in ciascuna di esse inclusi. In tale area è possibile effettuare il *download*³ di ogni singola fornitura.

L'accettazione da parte del professionista che ha curato la trasmissione della dichiarazione di ricevere l'avviso telematico può essere dallo stesso revocata qualora sussistano impedimenti di natura oggettiva che ostacolino la gestione degli esiti del controllo automatizzato. In tal caso, l'intermediario deve segnalare tale evenienza mediante l'apposita funzione prevista all'interno di ENTRATEL.

La segnalazione deve essere effettuata con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla ricezione dell'avviso telematico.

Le cause di impossibilità oggettiva che è possibile segnalare sono individuate nelle seguenti fattispecie:

- cessazione del rapporto di assistenza con il contribuente;
- impossibilità a reperire il contribuente;

³ Prelevare dal sito il file trasferendolo sul disco rigido del computer

- altre rilevanti situazioni particolari che possano giustificare il rifiuto dell'avviso telematico.

La tempestiva segnalazione di una causa di impossibilità oggettiva da parte dell'intermediario comporta, per la posizione cui si riferisce l'avviso telematico, l'automatico invio della comunicazione cartacea tramite raccomandata con avviso di ricevimento direttamente al contribuente.

Nello spirito di fattiva e reciproca collaborazione, gli intermediari sono tenuti a revocare la scelta espressa in dichiarazione di domiciliare l'avviso telematico, nei soli casi in cui sussistano reali e gravi cause ostative all'esercizio della funzione.

Gli uffici dell'Agenzia delle Entrate avranno cura di verificare l'effettiva sussistenza dei motivi che impediscono lo svolgimento dell'attività, in modo da evitare che il rifiuto possa costituire un modo improprio per dilazionare il trattamento degli esiti del controllo automatizzato.

Nel caso di gravi, ripetuti ed immotivati rifiuti alla gestione degli avvisi da parte dell'intermediario, l'ufficio che constati l'insussistenza di motivazione al mancato svolgimento dell'attività procederà alla revoca dell'abilitazione al servizio ENTRATEL, in coerenza alle previsioni del decreto dirigenziale del 31 luglio 1998 in materia di mancato rispetto delle norme che regolano l'utilizzo dei servizi telematici.

4. Benefici connessi all'opzione dell'invio dell'avviso telematico all'intermediario

La scelta da parte del contribuente di permettere che la gestione dell'intero ciclo di attività connesse alla dichiarazione avvenga ad opera dell'intermediario comporta dei vantaggi sia per quest'ultimo sia per il contribuente.

Il contribuente optando per l'invio dell'avviso telematico all'intermediario, oltre a godere di un termine decisamente più ampio entro il

quale la propria posizione può essere regolarizzata⁴, è assistito direttamente dal professionista che si occupa anche dell'eventuale fase di ricezione dell'avviso e di intervento presso i servizi di assistenza, qualora siano necessarie delle correzioni alle risultanze del controllo automatico. Il contribuente è pertanto sollevato dall'onere di rivolgersi direttamente ai servizi di assistenza dell'Agenzia delle Entrate ovvero di richiedere all'intermediario di occuparsene in sua vece.

L'intermediario, dal canto suo, riunendo in capo a sé il governo delle attività connesse alla dichiarazione, è informato con modalità telematica degli esiti del controllo automatizzato, potendo in tal modo attivare direttamente l'eventuale fase di gestione delle irregolarità, con l'ulteriore vantaggio di poter usufruire di appositi canali di assistenza dedicati che rendono agevole e fluido il contatto con l'Agenzia delle Entrate e rapida la risoluzione delle varie problematiche riscontrate.

Infatti, l'Agenzia delle Entrate, rivolgendosi agli intermediari mediante procedure telematiche, ha la possibilità di regolare il flusso delle richieste di assistenza, potenziando le procedure dedicate agli stessi, in modo da ottimizzare l'offerta generale di servizi con l'individuazione di nuovi e più efficienti strumenti.

E' auspicabile, pertanto, che all'atto dell'assunzione dell'impegno a presentare la dichiarazione in via telematica, l'intermediario informi il contribuente dei diversi benefici che derivano dal ricorso a tale servizio di modo che quest'ultimo possa consapevolmente aderirvi.

5. Canali di assistenza dedicati agli intermediari

L'Agenzia delle Entrate, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili, ha individuato delle nuove modalità di erogazione di servizi che consentono un accesso semplificato agli intermediari.

⁴ Con il versamento in sede di acquiescenza ovvero con la correzione della comunicazione a seguito dei chiarimenti forniti.

I canali di assistenza di seguito descritti, denominati PEC (Posta elettronica certificata) e CIVIS, hanno il vantaggio di consentire agli intermediari di poter formulare in via telematica la richiesta di assistenza all'Agenzia delle Entrate, senza la necessità di doversi recare fisicamente presso gli sportelli degli uffici.

L'utilizzo di tali canali abbate i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici dell'Agenzia o al telefono, riduce i tempi di erogazione dei servizi ed ottimizza le lavorazioni in back office.

I servizi PEC e CIVIS consentono di richiedere assistenza sugli avvisi telematici e sulle comunicazioni di irregolarità e permettono di effettuare le stesse operazioni che l'intermediario svolgerebbe presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate.

Le richieste di assistenza da parte dell'intermediario mediante questi canali trovano fondamento per l'avviso telematico nell'opzione espressa in dichiarazione e per la comunicazione nell'aver ricevuto delega espressa dal contribuente.

L'intermediario si impegna, altresì, ad informare tempestivamente il contribuente nel cui interesse agisce relativamente al controllo effettuato dall'Agenzia delle Entrate a seguito della richiesta di assistenza da lui stesso avanzata. La nuova comunicazione, infatti, deve essere inoltrata dall'intermediario al soggetto interessato per consentirgli, in caso permangano esiti a debito, la possibilità di versare entro trenta giorni le somme dovute con il beneficio delle sanzioni ridotte.

5.1. Posta elettronica certificata

A partire dall'inizio di giugno 2009 l'Agenzia delle Entrate ha attivato, in via sperimentale, una casella di posta elettronica a cui i soli intermediari dotati di posta elettronica certificata possono inviare i chiarimenti sulle comunicazioni di irregolarità relative al controllo automatizzato delle dichiarazioni Unico SC 2007 presentate per il periodo di imposta 2006 dalle società di capitali.

Tale canale di assistenza, a distanza di poco più di un mese, è stato esteso anche alle comunicazioni di irregolarità relative al controllo automatizzato delle dichiarazioni Unico SP 2007 presentate per il periodo d'imposta 2006 dalle società di persone.

Considerato il positivo riscontro della fase sperimentale del canale di assistenza, la possibilità di utilizzo è stata estesa anche alle comunicazioni di irregolarità di altri modelli dichiarativi relativi al periodo d'imposta 2007.

Il messaggio di posta elettronica certificata inviato dall'intermediario per richiedere assistenza deve riguardare un unico avviso/comunicazione di irregolarità. L'oggetto del messaggio deve contenere la seguente dicitura: AVVISO NUM ovvero COMUNICAZIONE NUM.....(riportare il numero dell'avviso/comunicazione per il quale si richiede l'assistenza).

Al messaggio devono essere allegati: un *format*⁵ compilato nella parte di proprio interesse e, qualora necessario, uno o più *file* nel formato PDF/A (ISO 19005-1:2005)⁶ contenenti le immagini dei documenti che eventualmente si intende sottoporre all'attenzione dell'Agenzia.

5.2. CIVIS

Al servizio possono accedere, attraverso il canale ENTRATEL, gli intermediari autenticati mediante il PIN ed autorizzati all'utilizzo di tale servizio.

Dopo aver eseguito l'accesso, l'utente compila un *form*⁷ con i dati necessari per la risoluzione delle irregolarità rilevate dal controllo automatizzato.

⁵ Il *format* è un documento word predisposto dall'Agenzia delle Entrate che il professionista deve compilare per comunicare i chiarimenti necessari per la risoluzione delle irregolarità rilevate dal controllo automatizzato delle dichiarazioni.

⁶ **PDF/A** è uno standard internazionale (ISO19005), sottoinsieme dello standard PDF, appositamente pensato per l'archiviazione nel lungo periodo di documenti elettronici. Garantisce che il documento sia visualizzabile sempre allo stesso modo, anche a distanza di tempo e con programmi software diversi. Lo standard PDF/A è suddiviso in due parti. Solo il PDF/A-1 è approvato.

Strumenti per la creazione del formato PDF/A-1 sono ad esempio: *Open Office* (a partire dalla versione 2.4); *Adobe Acrobat professional* (a partire dalla Versione 8); *Microsoft MS-Office 2007* (mediante l'installazione e l'utilizzo del componente denominato "SaveAsPDFandXPS").

⁷ Un *form* (letteralmente "modulo") è un termine usato per indicare l'interfaccia di un'applicazione che consente all'utente di inviare uno o più dati mediante la compilazione di appositi campi opportunamente disposti in tale modulo.

I principali dati che è necessario inviare sono i seguenti: il numero dell'avviso telematico ovvero della comunicazione di irregolarità, il codice fiscale del contribuente, la motivazione della richiesta di assistenza, le informazioni utili per la lavorazione della richiesta, i dati per il contatto da parte dell'ufficio dell'Agenzia delle Entrate che tratta la richiesta.

Per ciascun avviso telematico e per ciascuna comunicazione di irregolarità va inoltrata una sola richiesta che non può essere reiterata.

Una volta inviata, il sistema informativo dell'Agenzia delle Entrate prende in carico la richiesta di assistenza, assegnando ad essa un protocollo identificativo che viene comunicato all'utente.

Tale protocollo individua univocamente la richiesta di assistenza relativa all'avviso telematico ovvero alla comunicazione di irregolarità, che viene assegnato con modalità telematiche ad un operatore dell'Agenzia delle Entrate per il trattamento.

Se l'operatore ritiene necessario visionare specifici documenti, contatta l'intermediario per la trasmissione della necessaria documentazione via fax o via e-mail.

Al termine della lavorazione, l'operatore informa via e-mail l'intermediario circa l'esito della lavorazione, confermando la correttezza della liquidazione automatizzata ovvero inviandogli una nuova comunicazione, nel caso in cui siano state apportate correzioni alla comunicazione originaria.

Qualora si renda invece indispensabile rimandare il trattamento della richiesta di assistenza presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate, l'operatore chiede all'intermediario presso quale ufficio egli desideri recarsi e, in tal caso, fissa un appuntamento dandone notizia all'ufficio destinatario.

Se l'intermediario intende scegliere l'ufficio in autonomia, la lavorazione della pratica da parte dell'operatore si considera conclusa.

Si rammenta, in ultimo, che il servizio è stato attivato in via sperimentale e sarà cura dell'Agenzia delle Entrate comunicare tempestivamente la progressiva messa a regime.

Le Direzioni Regionali avranno cura di promuovere iniziative di sensibilizzazione per sollecitare l'esercizio dell'opzione di domiciliazione presso gli intermediari degli esiti del controllo automatizzato e l'utilizzo dei canali telematici PEC e CIVIS in alternativa allo sportello ed al telefono.