

# CIVIS

IL NUOVO CANALE TELEMATICO DEDICATO AGLI INTERMEDIARI

## Meno file, più “files”

*Direzione Regionale del Lazio*

-----  
*Settore Servizi e Consulenza*

- **GLI UTENTI INTERESSATI**

**CIVIS è il canale web dedicato all'assistenza on-line agli intermediari**

CIVIS è rivolto agli intermediari che risultano abilitati ad Entratel.

**DAL 14 GENNAIO 2010 LA PROCEDURA E' STATA  
ESTESA ANCHE AL LAZIO**

# OBIETTIVI

## CIVIS

---

CIVIS ha l'obiettivo di consentire ad un utente di effettuare via Entratel le stesse operazioni che effettuerebbe presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate.

Il canale consente di richiedere **Assistenza su comunicazione di irregolarità e avvisi telematici** riguardanti **UNICO PF e 770**

Tale canale permette il trattamento sia delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti e affidate alla gestione dell'intermediario che degli avvisi di irregolarità inviati agli intermediari.



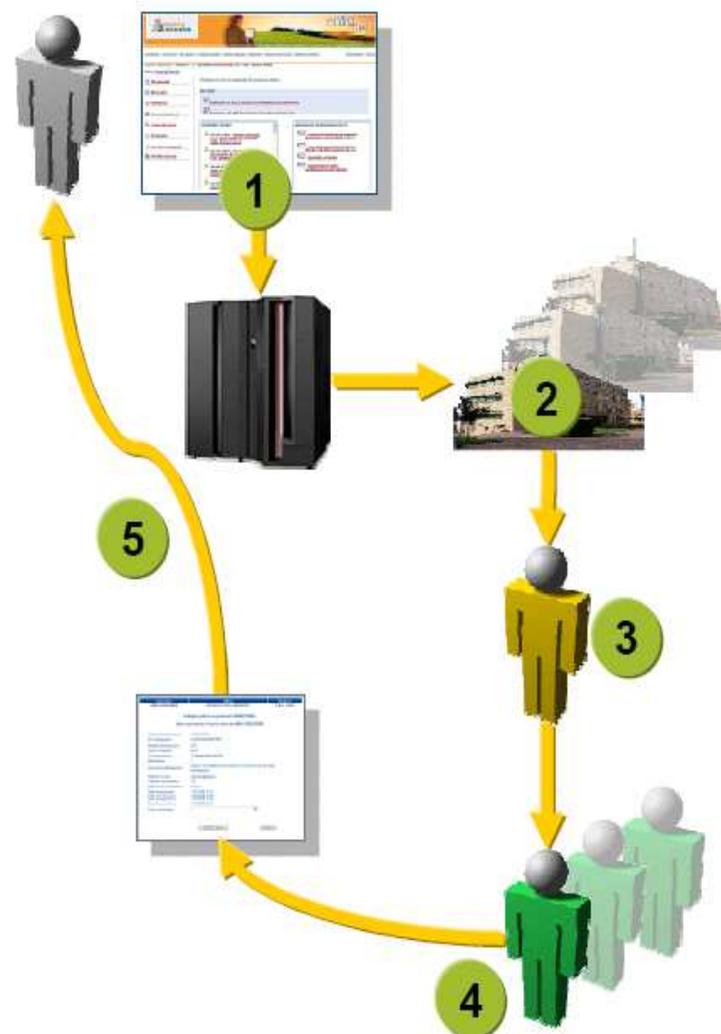
# Vantaggi per l'intermediario

## **CIVIS PERMETTE DI:**

1. abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici locali con notevole risparmio di tempo;
2. ridurre i costi di spostamento fisico presso l'Ufficio dell'Agenzia

# Flusso del servizio

1. **Richiesta di erogazione del servizio**  
il professionista compila una form su Entratel;
2. **Ricezione della richiesta**  
il sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile, producendo una e-mail indirizzata alla casella funzionale dei **gestori dell'ufficio**;
3. **Smistamento della richiesta**  
il gestore dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS disponibile sull'applicazione Profilo Utente e assegna la richiesta ad un **operatore dell'ufficio stesso**;
4. **Presenza in carico della richiesta**  
l'**operatore dell'ufficio** accede alla funzionalità CIVIS disponibile sull'applicazione Profilo Utente, prende in carico la richiesta e ne effettua la lavorazione utilizzando le specifiche applicazioni (es. DALI);
5. **Lavorazione e Chiusura della richiesta**  
l'**operatore dell'ufficio** conclusa la lavorazione, registra l'esito sulla funzionalità CIVIS, disponibile sull'applicazione Profilo Utente dandone comunicazione al professionista (via mail).



# Flusso del servizio – Richiesta di erogazione del servizio (1/4)

Al servizio CIVIS possono accedere gli intermediari abilitati dagli uffici interessati attraverso il canale dedicato Entratel.

The screenshot shows the Entratel web interface. At the top, there is a navigation bar with the 'agenzia entrate' logo and 'entra tel' branding. Below the navigation bar, the user's profile information is displayed: 'Utente Autenticato: 1496878', 'C.F.: R55NNAS0H142H034R', and 'Sede: 000 - ROSSI ANNA'. The main content area is divided into several sections:

- Strumenti**: A sidebar menu with icons for Strumenti, Ricevute, Software, Comunicazioni, Consultazioni, Proposte, Servizi Catastali, and Profilo Utente.
- L'Utente non ha un ambiente di sicurezza attivo.**: A warning message.
- DA FARE**: A section with two items: 'Risultano 39 file di avvisi di irregolarità da arretrare' and 'Risultano 142 file di ricevute da prelevare/leasare'.
- IN PRIMO PIANO**: A section with three news items: '09-06-2008 - Nuova versione 1.4.1 del modulo di controllo delle dichiarazioni', '09-06-2008 - Nuova versione del modulo di controllo Modelli F24 Telematici', and '06-06-2008 - Presentazione delle dichiarazioni 770 Ordinario 2008'.
- MESSAGGI PERSONALIZZATI**: A section with three messages: 'Elenca dei sostituti d'imposta destinatari dei modelli 730-4', 'Accreditamento dei rimborsi fiscali e di altre somme su c/c', and 'CIVIS' (highlighted with a red box and an arrow pointing to a zoomed-in view).

The zoomed-in view of the 'CIVIS' message shows the following text:

Messaggio Personalizzato  
19-10-2008 - CIVIS

Senza necessità di recarsi presso gli Uffici dell'Agenzia delle entrate, gli intermediari abilitati dagli Uffici della Toscana e della Lombardia possono richiedere assistenza amministrativa di maggioranza a avviso telematico (attuali 05 h/c del T.P.R. 630/71 e 04 h/c del T.P.R. 630/71), equivalenti unico RT n. 770 attraverso il servizio CIVIS. Le richieste pervenute entro le ore 19.00 saranno lavorate a partire dal giorno lavorativo successivo.

CIVIS

## Flusso del servizio - Richiesta di erogazione del servizio (2/4)

L'utente compila la form per richiedere assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità, inserendo le informazioni relative a:

- codice della comunicazione
- codice fiscale del contribuente

**Il richiedente, se diverso dal titolare della chiave Entratel può operare solo se noto a sistema in qualità di GESTORE O OPERATORE**

Quindi, invia la richiesta.

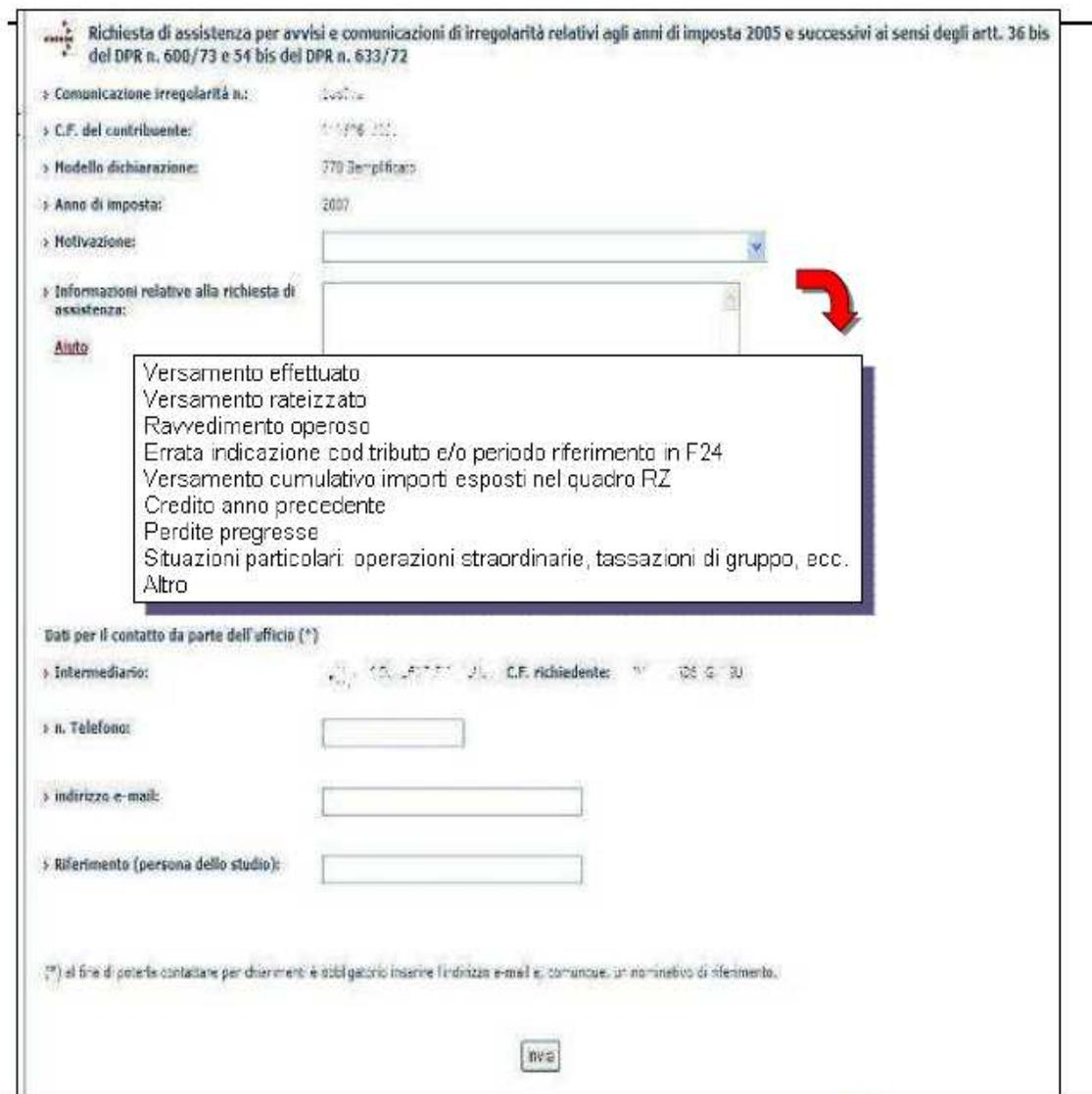
The screenshot shows a web page titled "Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72". The page is part of the Entratel system, as indicated by the logo and the "Home dei Servizi" breadcrumb. On the left, there is a vertical navigation menu with icons and labels for "Strumenti", "Ricevute", "Software", "Comunicazioni", "Consultazioni", "Proposte", "Servizi Catastali", "Profilo Utente", and "Informativa privacy". The main content area contains a form with two input fields: "Comunicazione irregolarità n.:" and "C.F. del contribuente:". Below the form, there is a disclaimer in Italian: "L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la veridicità dei dati comunicati tramite il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presente richiesta di assistenza." At the bottom of the form, there are two buttons: "Invia" and "Ripulisce".

## Flusso del servizio - Richiesta di erogazione del servizio (3/4)

Il sistema verifica la correttezza e la congruenza dei dati inseriti, quindi propone all'utente una form per l'inserimento delle informazioni di dettaglio, necessarie per la lavorazione della pratica:

- **motivazione della richiesta di assistenza**, selezionandola tra quelle standard proposte in un apposito elenco;
- **informazioni utili per la lavorazione della richiesta**; è disponibile un link ad una pagina di aiuto in cui sono riportate le informazioni da fornire per le diverse tipologie di motivazione
- **dati per il contatto da parte dell'ufficio locale**: telefono, e-mail e persona di riferimento  
**nella videata appare il CF del titolare Entratel ed il CF del soggetto in sessione**

Al termine, l'utente conferma l'invio della richiesta di assistenza.



Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72

> Comunicazione irregolarità n.: [input]

> C.F. del contribuente: [input]

> Modello dichiarazione: [input]

> Anno di imposta: [input]

> Motivazione: [dropdown]

> Informazioni relative alla richiesta di assistenza: [input]

**Aiuto**

- Versamento effettuato
- Versamento rateizzato
- Ravvedimento operoso
- Errata indicazione cod tributo e/o periodo riferimento in F24
- Versamento cumulativo importi esposti nel quadro RZ
- Credito anno precedente
- Perdite pregresse
- Situazioni particolari: operazioni straordinarie, tassazioni di gruppo, ecc.
- Altro

Dati per il contatto da parte dell'ufficio (\*)

> Intermediario: [input] C.F. richiedente: [input]

> n. Telefono: [input]

> indirizzo e-mail: [input]

> Riferimento (persona dello studio): [input]

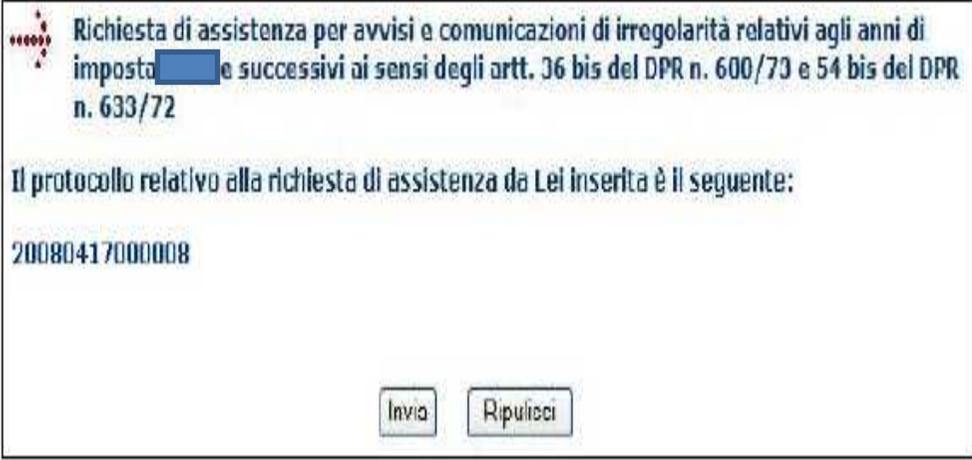
(\*) al fine di poterla contattare per chiarimenti è obbligatorio inserire l'indirizzo e-mail e, comunque, un nominativo di riferimento.

[Invia]

## Flusso del servizio - Richiesta di erogazione del servizio (4/4)

---

Una volta presa in carico la richiesta di assistenza, il sistema assegna un protocollo identificativo e lo comunica all'utente.



 Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta [ ] e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72

Il protocollo relativo alla richiesta di assistenza da Lei inserita è il seguente:

20080417000008

Al termine della lavorazione l'operatore informa l'intermediario dell'esito della lavorazione, inviando una e-mail all'indirizzo riportato nella richiesta di assistenza

## Flusso del servizio – Chiusura della richiesta

Terminata la lavorazione, l'operatore ne registra l'esito. Se è necessario rimandare la pratica ad un ufficio locale, l'operatore informa l'intermediario e chiede presso quale ufficio egli desideri recarsi.

Gli esiti possibili sono i seguenti:

- **Evasa**  
la lavorazione della pratica è conclusa
- **Trasferita a ufficio locale non definito**  
l'intermediario intende scegliere l'ufficio in autonomia: l'iter di lavorazione presso lo sportello virtuale è considerato chiuso
- **Trasferita a ufficio locale concordato con utente**  
l'intermediario ha indicato l'ufficio locale presso il quale si recherà: l'operatore trasferisce la pratica a tale ufficio. L'iter di lavorazione presso lo sportello virtuale è considerato chiuso

Operatore	Ufficio	Regione
BIANCHI ANTONIETTA	UFFICIO DI FIRENZE 1	D.R.E. TOSCANA
C.I.V.I.S.		
Stato Lavorazione: Assegnata a BIANCHI ANTONIETTA il 17/7/2009 15:05		
Codice Comunicazione:	10000106001	
CF Contribuente:	LVGFNC62S30D702V	
Modello Dichiarazione:	UNI	
Anno di Imposta:	2006	
CF intermediario:	SCRNMR50H42H834R	
Motivazione:	1	
Descrizione Motivazione:	Errata o incompleta trasmissione e/o ricezione dei dati della dichiarazione	
Indirizzo E-mail:	studioxyz@alice.it	
Telefono Intermediario:	333	
Riferimento Intermediario:	stefano	
Data Acquisizione:	17/7/2009 15:05	
Data Assegnazione:	18/7/2009 10:34	
Data Presa in Carico:	18/7/2009 10:42	
Esito Lavorazione:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><input type="text" value="Evasa"/> Evasa Trasferita a ufficio locale non definito Trasferita ad un ufficio locale concordato con utente</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"><input type="button" value="Chiudi Pratica"/><input type="button" value="Indietro"/></div>	

## Casi particolari – Trasferimento a Ufficio locale (1/2)

Nel caso di “*richiesta trasferita ad un ufficio locale concordato con l'utente*”, l'operatore deve:

- inserire il relativo *codice ufficio*, selezionandolo da lista
- inviare una e-mail di conferma all'intermediario.

Il sistema:

- memorizza i dati relativi al trattamento effettuato in CIVIS
- inoltra la richiesta al Gestore dell'ufficio prescelto

*Le richieste possono essere trasferite solo ad uno degli uffici che partecipano al servizio.*

Operatore	Ufficio	Regione
BIANCHI ANTONIETTA	UFFICIO DI FIRENZE 1	D.R.E. TOSCANA

C.I.V.I.S.  
Stato Lavorazione: Assegnata a BIANCHI ANTONIETTA il 17/7/2009 15:05

Codice Comunicazione: 10000106001  
 CF Contribuente: LVGFNC62S30D702V  
 Modello Dichiarazione: UNI  
 Anno di Imposta: 2006  
 CF intermediario: SCRNMR50H42H834R  
 Motivazione: 1  
 Descrizione Motivazione: Errata o incompleta trasmissione e/o ricezione dei dati della dichiarazione  
 Indirizzo E-mail: studioxyz@alice.it  
 Telefono Intermediario: 333  
 Riferimento Intermediario: stefano  
 Data Acquisizione: 17/7/2009 15:05  
 Data Assegnazione: 18/7/2009 10:34  
 Data Presa in Carico: 18/7/2009 10:42

Esito Lavorazione:    
 Codice ufficio di trasferimento:

....  
 UFFICIO DI MILANO III  
 UFFICIO DI MILANO IV  
 UFFICIO DI MILANO V  
 UFFICIO DI MILANO VI  
 UFFICIO DI RHO  
 UFFICIO DI VIMERCATE  
 ....

Protocollo	Cod. Com.	Stato	Dettagli
2008041700003	10000106001	Trasferita dall'ufficio 881 lavorare in Front Office Trasferita ad un ufficio locale	

## Il protocollo d'intesa

Con il PROTOCOLLO D'INTESA la **DIREZIONE REGIONALE** e l'**ORDINE** si impegnano a dare la massima divulgazione del presente accordo tra gli iscritti ai Collegi e le strutture dell'Agencia operanti nel territorio regionale.

L' **ORDINE** si impegna a sensibilizzare i propri iscritti a **adoperare esclusivamente CIVIS** per la richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità ed avvisi di irregolarità;

# Il protocollo d'intesa

La **DIREZIONE REGIONALE** e **l'ORDINE** realizzano un “osservatorio” delle attività intraprese sulla base del presente atto, impegnandosi a verificare periodicamente l'utilizzo e l'efficacia di CIVIS.

La **DIREZIONE REGIONALE** e **l'ORDINE** prendono atto che, in applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente e nei limiti dei rispettivi ruoli istituzionali, il rapporto attivato con il presente protocollo di intesa va inserito in una prospettiva di ampia collaborazione professionale, per il mantenimento di un dialogo costante teso alla disamina di ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e alla ricerca delle relative soluzioni.