

Ai Presidenti degli Ordini
territoriali dei Commercialisti
ed Esperti contabili del Lazio
e p.c. Direttori provinciali del Lazio

All. 2

OGGETTO: *Principali esiti del Tavolo tecnico del 21 maggio 2025 tra la Direzione regionale del Lazio e i rappresentanti degli Ordini territoriali dei dottori commercialisti ed esperti contabili del Lazio.*

Nel corso dell'incontro in oggetto è stata ribadita, da entrambe le parti, la volontà di consolidare il dialogo istituzionale attraverso un piano di collaborazione sempre più strutturato ed efficace. Il confronto è avvenuto in un clima di reciproca collaborazione e rispetto delle rispettive autonomie istituzionali, con l'obiettivo condiviso di migliorare la qualità dei servizi a beneficio della collettività.

Tra le principali direttrici emerse, si segnala in primo luogo l'impegno congiunto volto a promuovere iniziative divulgative e/o formative, sia a livello provinciale che regionale, in modalità mista (presenza e webinar), con l'intento di raggiungere il maggior numero possibile di professionisti sul territorio.

L'obiettivo è quello di consolidare e sviluppare le sinergie per organizzare eventi formativi e informativi. La Direzione Regionale ha offerto la propria disponibilità a coordinare l'organizzazione di tali iniziative, anche attraverso la predisposizione di materiali aggiornati e l'analisi di casi pratici, che terranno conto anche delle novità *medio tempore* eventualmente introdotte.

La Direzione regionale ha proposto di organizzare eventi su base provinciale, anche laddove vi sia più di un Ordine territoriale nella stessa provincia, e si è resa disponibile ad individuare propri funzionari per la partecipazione dell'evento da realizzare per l'area territoriale della Città metropolitana di Roma Capitale.

Gli eventi formativi/divulgativi possono essere proposti da parte degli Ordini territoriali attraverso la compilazione del modulo allegato, da utilizzare per tutte le provincie, che dovrà essere sempre trasmesso all'Area di Staff della Direzione regionale.

Prima di procedere alla trasmissione del modulo, l'invito è quello di concordare modalità, luogo e data dei singoli eventi con la struttura di riferimento. Per rendere più agevole il dialogo, si allega l'elenco dei contatti da utilizzare.

Un ulteriore punto dell'incontro ha riguardato i risultati di un'indagine condotta dall'ODCEC di Roma, su un campione rappresentativo di iscritti (poco meno di 1.500), in merito alla qualità percepita dei servizi erogati.

In particolare, con il documento in parola si è inteso indagare su aspetti legati ai momenti di contatto tra professionisti e uffici dell'Agenzia, con particolare riguardo all'utilizzo dei servizi telematici, come il canale CIVIS, e la prenotazione di appuntamenti.

Gli esiti dell'indagine, se da una parte hanno rilevato un crescente apprezzamento per gli strumenti telematici, dall'altra hanno anche evidenziato che il canale CIVIS, pur essendo ormai ampiamente diffuso, viene percepito come uno strumento per il quale possono essere proposti alcuni interventi migliorativi. Tra questi: possibilità di allegare documentazione sin dalla prima istanza, maggiore chiarezza delle motivazioni degli esiti di lavorazione, interazione diretta con il funzionario incaricato della pratica.

Sulla scia degli esiti appena descritti, l'ODCEC di Roma ha formulato diverse proposte, condivise anche dai rappresentanti degli altri Ordini territoriali, tra cui l'attivazione automatica di un canale di contatto (es. appuntamento in presenza o tramite videochiamata) nei casi in cui le richieste trasmesse via CIVIS non trovino esiti risolutivi, e la creazione di un canale preferenziale per i commercialisti in sede di prenotazione di appuntamenti. È stata inoltre sottolineata l'esigenza di potenziare la diffusione e l'utilizzo del servizio "Consegna documenti e istanze", percepito da molti professionisti come meno efficace rispetto all'invio tramite PEC.

Sul punto, è stato chiarito che tale servizio, recentemente implementato con una funzione di instradamento automatico della documentazione all'ufficio competente, consente una gestione più rapida e tracciabile rispetto ai canali tradizionali. In quest'ottica, è stata ribadita l'importanza di inserire nelle istanze solo informazioni realmente utili, fornendo degli esempi, e di evitare l'invio di documentazione già in possesso dell'Agenzia.

Inoltre, è stato confermato l'impegno dell'Agenzia ad assicurare il confronto diretto del professionista con l'Ufficio nei casi di chiusura non conclusiva di pratiche CIVIS, anche in conformità alle indicazioni contenute nella Risoluzione n. 72/E del 2021. Tale confronto deve avvenire privilegiando lo sportello digitale che consente al professionista di confrontarsi a distanza con l'Ufficio, evitando così di dover spostarsi sul territorio.

Infine, è stato rappresentato che è atteso nel corso del secondo semestre 2025 il rilascio di due novità di rilievo:

- la possibilità di reiterare la richiesta di riesame tramite canale CIVIS, laddove il primo esito non sia risultato conclusivo, che verrà veicolata presso lo stesso ufficio di lavorazione della prima istanza;

- la modifica dell'Agenda CUP “firmatari”, attraverso una più efficace modulazione dell'offerta di appuntamenti riservata all'utenza professionale con la quale l'Agenzia ha stipulato Accordi quadro a livello nazionale e Protocolli di intesa, con la previsione di un canale di prenotazione prioritario per i servizi non gestibili telematicamente.

IL DIRETTORE REGIONALE

Andrea Grassetti

Firmato digitalmente

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente.