



Direzione Regionale del Lazio

Settore Servizi e Consulenza

Ufficio Gestione Tributi

Il Fisco telematico: le opportunità ed i servizi offerti Le novità della procedura CIVIS

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Roma, 14 settembre 2012



Cosa è CIVIS ?

CIVIS è l'acronimo di

C omunicazioni di

I rregolarità

V irtualizzate per

I ntermediari

S erviti

E' un servizio nato a livello sperimentale nel 2009 ed attivato in tutte le regioni ad inizio del 2010.



Cosa è CIVIS ?

Attraverso il canale CIVIS gli utenti dei servizi telematici Entratel e Fisconline possono compiere online alcune delle operazioni che potrebbero effettuare presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate.

CIVIS, in particolare, nasce prevedendo un'attività di Assistenza su comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici riguardanti, inizialmente, i modelli Unico PF e 770.

Il canale, per gli utenti Entratel, prevede il trattamento sia degli avvisi di irregolarità inviati agli intermediari, sia delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti e da questi affidate alla gestione dell'intermediario.



Gli obiettivi di CIVIS

A fronte degli elevati accessi presso gli sportelli degli uffici territoriali e della considerevole domanda di assistenza telefonica, con i conseguenti tempi di attesa ed abbandoni, CIVIS è stato pensato per:

- **Abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli Uffici Territoriali;**
- **Ridurre i tempi di erogazione dei servizi;**
- **Ottimizzare le lavorazioni in Back Office;**
- **Adottare strumenti alternativi per la fruizione del servizio.**



Gli obiettivi di CIVIS

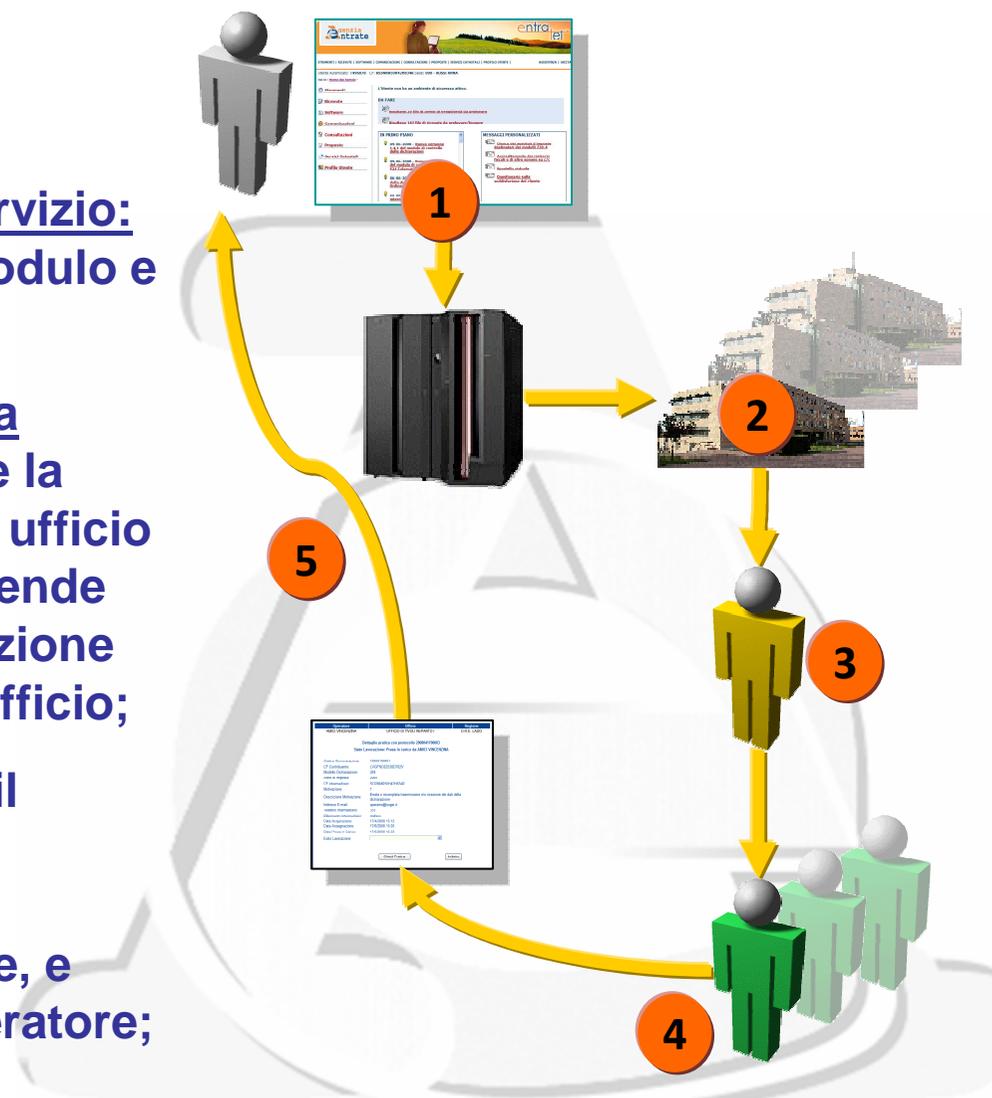
Il perseguimento di questi obiettivi avviene attraverso:

- **Una netta separazione tra il livello di ricezione della domanda di servizi e quello di erogazione degli stessi;**
- **L'assegnazione equa, dinamica e bilanciata dei carichi di lavoro sui diversi centri di erogazione dei servizi;**
- **La distribuzione delle pratiche inviate agli Uffici, per la lavorazione in back-office.**



Il flusso del servizio CIVIS (1 di 2)

1. Richiesta di erogazione del servizio: l'utente compila via web un modulo e lo invia;
2. Ricezione e distribuzione della richiesta: il sistema acquisisce la richiesta, la distribuisce ad un ufficio disponibile della regione e la rende visualizzabile tramite l'applicazione Profilo Utente al gestore dell'ufficio;
3. Assegnazione della richiesta: il gestore dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS, disponibile sull'applicazione Profilo Utente, e assegna la richiesta ad un operatore;



Il flusso del servizio CIVIS (2 di 2)

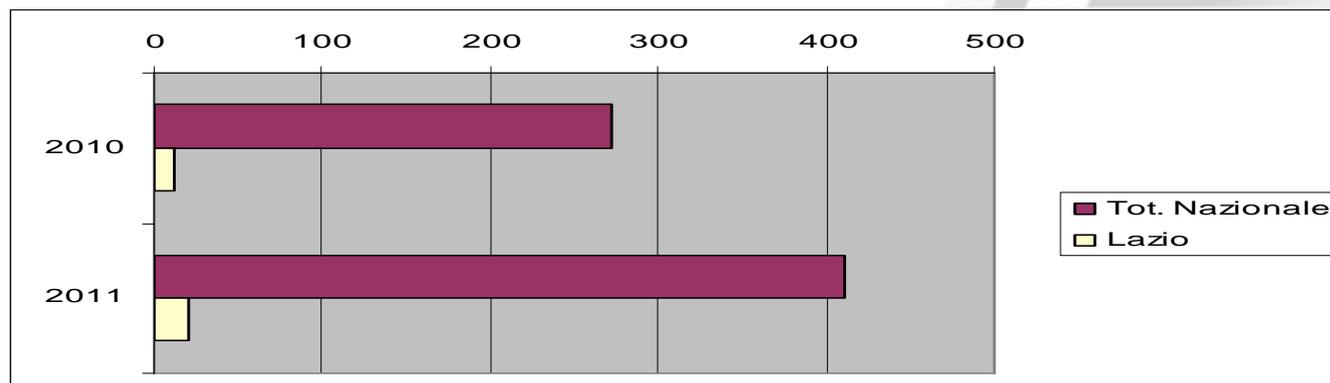
4. Presenza in carico e lavorazione della richiesta: l'operatore accede alla funzionalità CIVIS (Profilo Utente), prende in carico la richiesta e ne effettua la lavorazione utilizzando le specifiche applicazioni;
5. Chiusura della richiesta: l'operatore dell'ufficio conclusa la lavorazione, registra l'esito sulla funzionalità CIVIS dandone comunicazione all'utente.



I numeri di CIVIS

CIVIS ha incontrato un crescente favore da parte dell'utenza: le richieste, infatti, dalla istituzione del servizio sono fortemente aumentate.

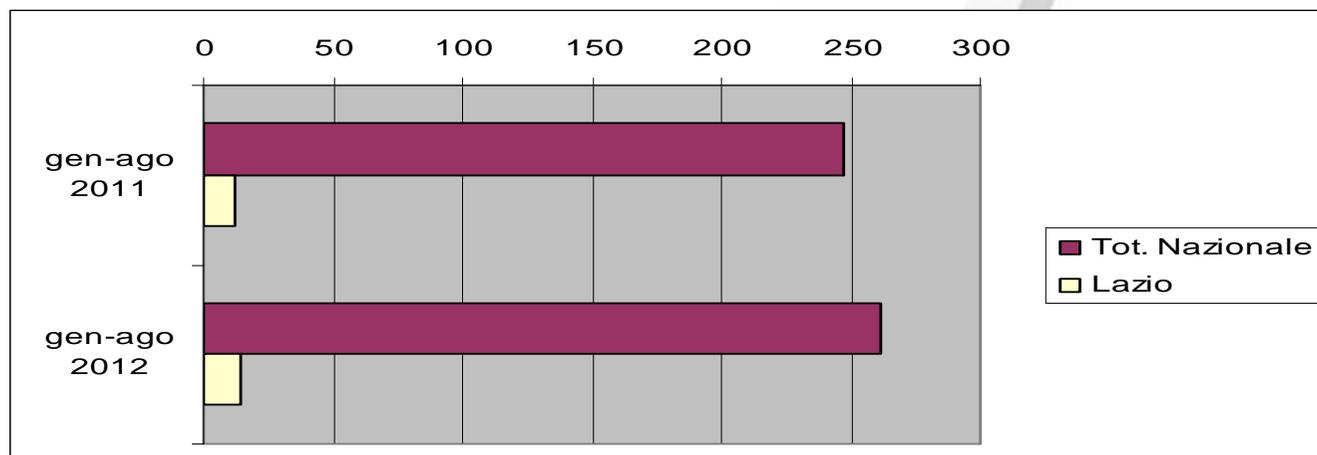
Periodo	Totale nazionale	D.R. Lazio
2010	271.521	12.250
2011	411.282	20.012



I numeri di CIVIS

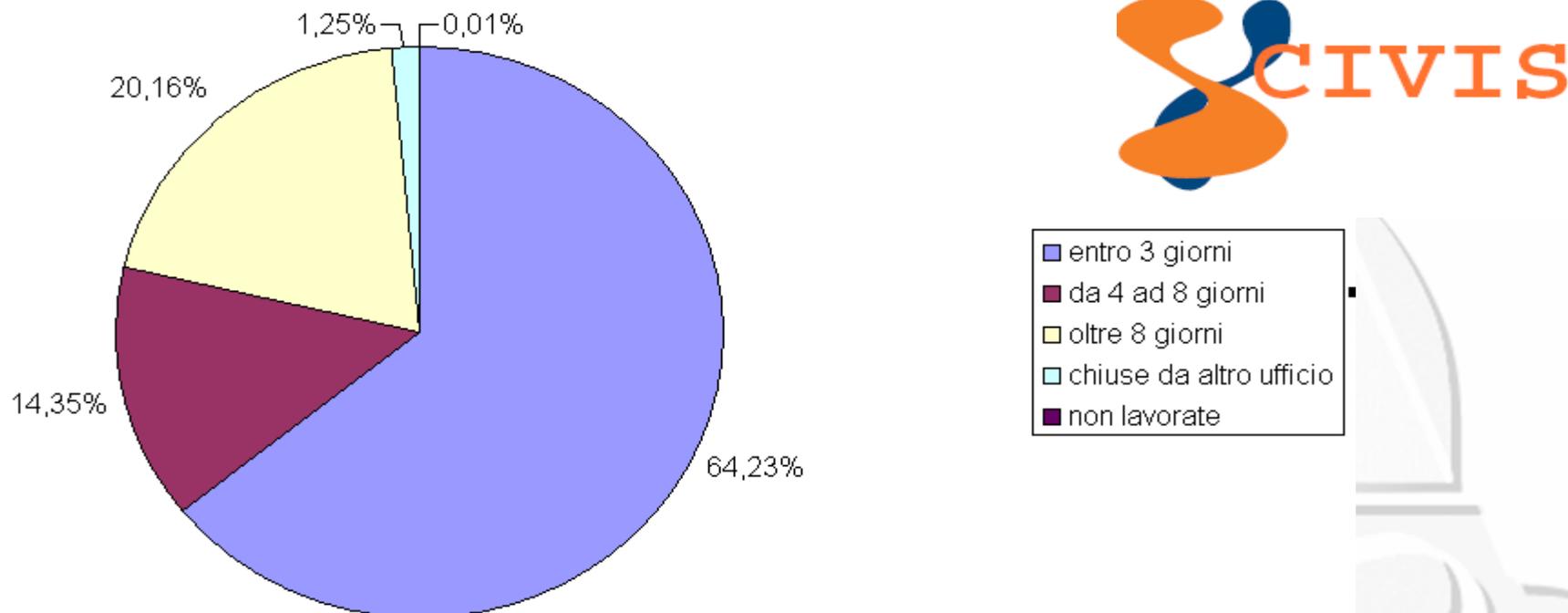
Tale tendenza si sta consolidando anche nel corso del 2012.

Periodo	Totale nazionale	D.R. Lazio
gen-ago 2011	246.834	11.755
gen-ago 2012	261.874	14.467



I numeri di CIVIS

I tempi di lavorazione delle richieste, in considerazione della comodità di poter inoltrare la pratica direttamente dalla propria scrivania, senza doversi spostare per la città ed evitando ogni tipo di attesa presso l'Ufficio, rendono CIVIS molto apprezzabile.

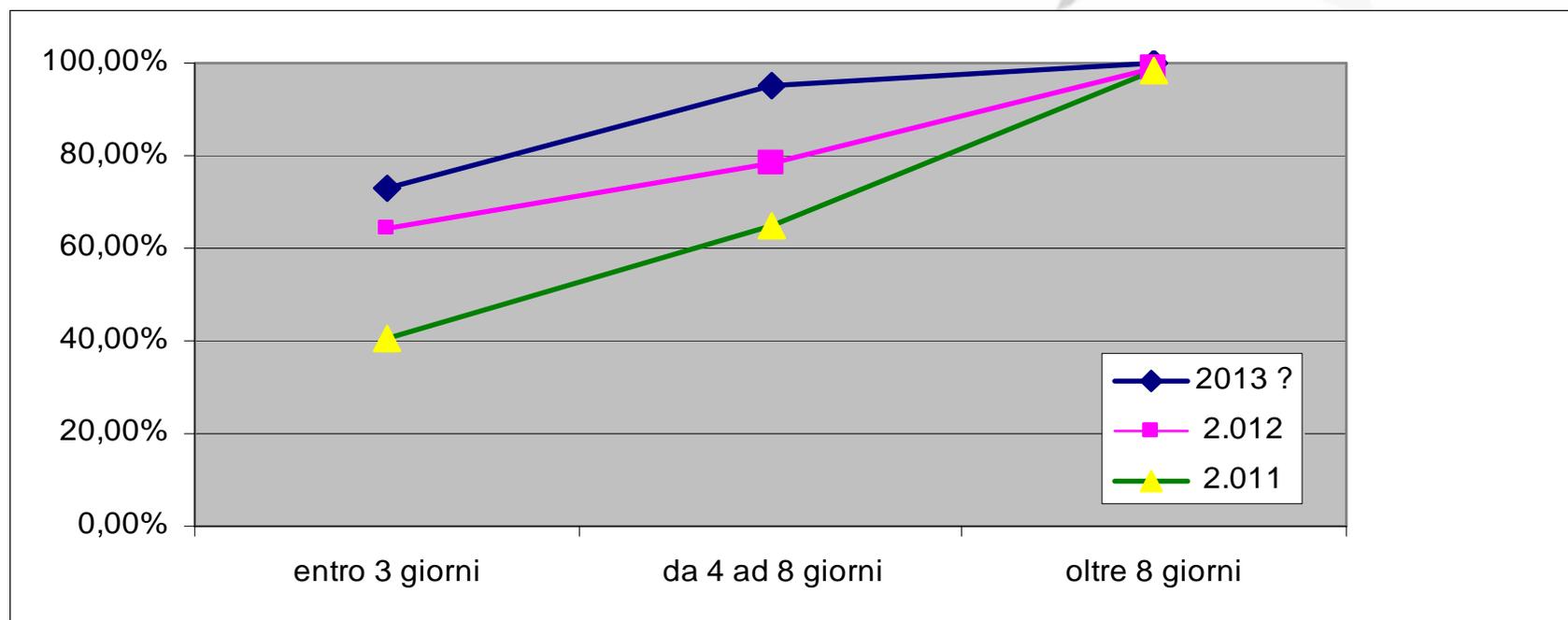


Rilevazione effettuata il 6/9/2012 su 14.309 richieste pervenute nel Lazio dall' 1/1/2012 al 23/08/2012

I numeri di CIVIS

I tempi di lavorazione, nel corrente anno risultano nettamente migliori di quelli registrati nel corso del 2011. L' Agenzia delle Entrate, comunque, punta ad un ulteriore, miglioramento.

Per questo motivo la Direzione regionale e gli Uffici si stanno sforzando di trovare soluzioni organizzative in grado di portare il numero di pratiche non evase entro 8 giorni ad un valore prossimo al 5%.



Richiesta di erogazione del servizio

Il servizio CIVIS è agevolmente raggiungibile attraverso il sito dell'Agenzia delle Entrate attraverso il percorso:

Home – Servizi online – Servizi con registrazione – Civis

The screenshot shows the website navigation menu with four items: "L'Agenzia", "Il tuo profilo fiscale", "Cosa devi fare", and "Strumenti". Below the menu is a sidebar titled "Servizi online" with three categories: "Servizi senza registrazione", "Servizi con registrazione" (which is selected with a checkmark), and "V@t on services". The main content area shows the breadcrumb "Ti trovi in: Home - Servizi online - Servizi con registrazione - Civis (assistenza su comunicazioni di irregolarità)". Below this is a heading "Civis (assistenza su comunicazioni di irregolarità)" with a padlock icon. The text explains that the service is for taxpayers who have already filed their tax returns and need assistance with irregularity communications. It also states that citizens can request clarifications or reductions of penalties. At the bottom, there is a blue button labeled "Accedi al servizio" with a padlock icon and a red arrow pointing to it from the right.

Richiesta di erogazione del servizio

Il sistema richiede l'inserimento delle credenziali d'accesso ai servizi telematici:

Cosa devi fare Strumenti Documentazione **Servizi**

ord.
proprio "codice fiscale", per gli abilitati a
tenuta in fase di abilitazione.
sce la riservatezza delle vostre
es siano abilitati. I cookies di questo
r.
automaticamente dal sistema e sarà
essione di lavoro utilizzando la
propria Smartcard, devono cliccare su:

Utente

Password

[Non sei ancora registrato](#) [Hai dimenticato la pa](#)

Richiesta di erogazione del servizio

Si viene inviati automaticamente alla pagina del proprio servizio telematico dedicata al servizio.

In alternativa è possibile accedere normalmente ad Entratel, aprire il menù Comunicazioni e selezionare la voce CIVIS:

Utente Autenticato: T34; CF: TF U Sede: 000 - T

Ti trovi in: [La mia scrivania](#) - Comunicazioni

Servizi Entratel

- Servizi per
- Ricevute
- Software
- Comunicazioni**

- Compenso agli Intermediari
- Avvisi di irregolarità
- Avvisi di regolarità
- Modelli 730-4
- CIVIS**

CIVIS

Le funzioni presenti in questa pagina consentono agli utenti di avere ass pagamento, per gli anni di imposta dal 2005 in poi, riguardanti il control bis del DPR n. 633/72, e di richiedere alcune tipologie di certificati.

- [Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità](#)
- [Richiesta di assistenza per cartelle di pagamento](#)
- [Interrogazione dello stato di lavorazione delle richieste](#)
- [Consultazione degli esiti delle richieste](#)

Richiesta di erogazione del servizio

Per ottenere assistenza sulle comunicazioni si seleziona la relativa voce:

CIVIS

Le funzioni presenti in questa pagina consentono agli utenti di avere assistenza sugli avvisi e le comunicazioni di irregolarità e le cartelle di pagamento, per gli anni di imposta dal 2005 in poi, riguardanti il controllo delle dichiarazioni fiscali ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72, e di richiedere alcune tipologie di certificati.

[Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità](#)

[Richiesta di assistenza per cartelle di pagamento](#)

[Interrogazione dello stato di lavorazione delle richieste](#)

[Consultazione degli esiti delle richieste](#)

Richiesta di erogazione del servizio

Per consentire al sistema di identificare la comunicazione d'irregolarità, occorre inserire il numero della stessa ed il c.f. del contribuente:

Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irre e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73

Codice Comunicazione di irregolarità

Comunicazione irregolarità n.:

C.F. del contribuente:

L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità, presenta il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente la richiesta di assistenza.

Invia

Richiesta di erogazione del servizio

Il sistema, incrociando i dati con quelli presenti negli archivi dell'agenzia fornisce i dati relativi al modello di dichiarazione da cui è scaturita la comunicazione ed all'anno d'imposta (es. IRAP 2010).

A questo punto occorre selezionare da un menù a tendina la motivazione per cui si richiede la correzione e fornire, in un campo compilabile, gli elementi di dettaglio del caso:

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

Comunicazione irregolarità n.: 008387 52

C.F. del contribuente: MR IV

Modello dichiarazione: IRA

Anno di imposta: 2010

Motivazione:

Altro

Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

Numero di caratteri disponibili 2765

Si chiede la conferma del maggior credito irap, in relazione agli acconti effettivamente versati per € 572 e non per € 530 (dichiarati)

[Aiuto - pdf](#)

Richiesta di erogazione del servizio

Il link [Aiuto - pdf](#) consente di aprire un documento in cui, per ognuna delle motivazioni selezionabili, sono fornite indicazioni sulle informazioni che è opportuno riportare nel campo compilabile.

Motivazione:

Altro

Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

[Aiuto - pdf](#)

Numero di caratteri disponibili 2765

Si chiede la conferma del maggior credito irap, in relazione agli acconti effettivamente versati per € 572 e non per € 530 (dichiarati)

Richiesta di erogazione del servizio

Nella medesima schermata, vanno inseriti i dati per il contatto da parte dell'ufficio e, con il pulsante "invia" si completa l'inoltro della richiesta.

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

Intermediario:

T

S

C.F. richiedente:

U

n. Telefono:

067

indirizzo e-mail:

s

@gmail.com

Nominativo di riferimento:

S

(*) al fine di poterla contattare per chiarimenti è obbligatorio inserire l'indirizzo e-mail e, c

Invia

Richiesta di erogazione del servizio

Il sistema fornisce il numero di protocollo della richiesta e consente di procedere alla stampa dei dati riepilogativi.

Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73.

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

2012 77

Di seguito un riepilogo dei dati relativi alla richiesta di assistenza da Lei inserita:

Comunicazione irregolarità n.:	00838	52
C.F. del contribuente:	M	V
Dichiarazione - Anno d'imposta:	IRA	- 2010
Motivazione:	Altro	

Stampa

Ricezione e smistamento della richiesta

Dopo le 23 il sistema assegna agli uffici della regione le richieste pervenute.

L'assegnazione avviene in proporzione alla capacità operativa dei vari uffici, inserita a sistema da parte della Direzione Regionale. Per l'assegnazione delle pratiche, può essere impostata una "fascia di priorità" (da 1 a 3), ad ogni ufficio.

Inoltre, gli Uffici che accumulano un numero eccessivo di pratiche inevase rispetto alla capacità operativa giornaliera, vengono considerati "in esubero" ed esclusi dal flusso di distribuzione delle nuove richieste.

Tutto ciò porta ad una distribuzione il più coerente possibile con l'obiettivo di velocizzare i tempi di lavorazione.



Smistamento e presa in carico della richiesta

Per ogni richiesta da trattare, il Gestore dell' ufficio seleziona (accedendo ad una apposita lista) l'operatore a cui assegnare la pratica.

Utente	Ufficio	Regione
ROSSI MARIO	UFFICIO DI FIRENZE1	D.R.E. TOSCANA

C.I.V.I.S.

Protocollo	Cod. Com.	Assegnata a	Stato	Dettagli
200804180002	10000106001		Assegnata all'ufficio	
2008041700007	10000406551		Assegnata all'ufficio	
2008041700004	10000306501		Assegnata all'ufficio	
2008041700003	10000106001		Assegnata all'ufficio	

BIANCHI ANTONIETTA
BIANCONI LUIGI
GIALLI VINCENZO
LILLA MARIA



L'operatore visualizza il contenuto della richiesta e la prende in carico per la lavorazione.

Lavorazione della richiesta

La richiesta viene lavorata con le applicazioni normalmente utilizzate dall'Agenzia delle Entrate per il trattamento delle comunicazioni d'irregolarità.

In caso di necessità, l'operatore può contattare l'intermediario e richiedere eventuali chiarimenti, utilizzando i riferimenti riportati nella richiesta di assistenza.

Gli operatori, a tal fine, sono invitati ad utilizzare la casella di posta dell'ufficio dedicata Civis.

Se si ritiene necessario richiedere l'invio di documentazione, è possibile contattare l'intermediario e chiederne l'invio per fax o e-mail.

Conclusa la lavorazione, l'operatore informa l'intermediario dell'esito della lavorazione, inviando una mail dalla casella di posta dell'ufficio dedicata a Civis, all'indirizzo riportato nella richiesta di assistenza.



Comunicazione degli esiti

Alla mail viene allegata la stampa in pdf della comunicazione aggiornata.



Il monitoraggio della lavorazione

Dalla stessa pagina da cui si accede alla funzione di invio delle richieste è possibile interrogare lo stato di lavorazione delle richieste (es. presa in carico) e, successivamente alla conclusione, consultarne l'esito.

CIVIS

Le funzioni presenti in questa pagina consentono agli utenti di avere assistenza sugli a pagamento, per gli anni di imposta dal 2005 in poi, riguardanti il controllo delle dichiarazioni del DPR n. 633/72, e di richiedere alcune tipologie di certificati.

[Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità](#)

[Richiesta di assistenza per cartelle di pagamento](#)

[Interrogazione dello stato di lavorazione delle richieste](#)

[Consultazione degli esiti delle richieste](#)



Consultazione degli esiti delle richieste

Ecco un esempio di consultazione dell'esito della lavorazione:
Consultazione degli esiti automatici delle richieste di assistenza

Comunicazione irregolarità/Cartella esattoriale

PROTOCOLLO	CODICE FISCALE CONTRIBUENTE	IDENTIFICATIVO	MODELLO ANNO	ESITO RICHIESTA	CHIUSURA	
2012 7 M	V	83 52	IRAP - 2010	COMUNICAZIONE REGOLARIZZATA - CONFERMA MAGGIOR CREDITO	Lavorazione conclusa dall'ufficio in data 01/08/2012.	

Occorre tenere presente che interrogando lo stato di lavorazione di una richiesta chiusa, si riceverà un messaggio d'errore (occorre interrogare l'esito della richiesta).

Nella slide successiva viene riportato il contenuto del pdf allegato alla risposta fornita dal sistema all'atto di interrogare l'esito della lavorazione.

Consultazione degli esiti delle richieste

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 bis del DPR n. 633/72

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

2012 77

Di seguito un riepilogo dei dati relativi alla richiesta di assistenza da Lei inserita:

Comunicazione irregolarità n.:	83	152
C.F. del contribuente:	MRNM	
Dichiarazione - Anno d'imposta:	IRAP - 2010	
Chiusura:	Lavorazione conclusa dall'ufficio in data 01/08/2012	
Esito della richiesta:	COMUNICAZIONE REGOLARIZZATA - CONFERMA MAGGIOR CREDITO	

Chiusura della richiesta

Terminata la lavorazione, l'operatore ne registra l'esito.

Se si rende necessario rimandare la pratica ad un ufficio territoriale, l'operatore ne informa l'intermediario e chiede presso quale ufficio egli desideri recarsi.

I possibili esiti della lavorazione sono:

- Evasa (lavorazione conclusa);
- Trasferita ad ufficio locale non definito: l'intermediario gestirà autonomamente la pratica presso un ufficio territoriale (la lavorazione CIVIS è conclusa);
- Trasferita ad ufficio locale concordato con l'utente (la pratica Civis è trasferita ad altro ufficio, ove verrà completata la lavorazione).



Le implementazioni a CIVIS

Progressivamente Civis è stato interessato da alcune novità, ed altre saranno introdotte in futuro.

Le richieste di assistenza, inizialmente, potevano riguardare solo il modello Unico PF ed il 770.

Attualmente, in linea di principio, tutti i modelli dichiarativi, tranne il consolidato, possono essere oggetto di richiesta di assistenza.

Per il consolidato, può essere chiesta assistenza tramite p.e.c.

A questo servizio sarà fatto cenno nel seguito.



Le implementazioni a CIVIS

Vi sono alcune comunicazioni che vengono generate dagli uffici con procedura “manuale”.

Tali comunicazioni non sono inserite a sistema e condivise, pertanto solo l’Ufficio che le ha generate è in grado di gestirle.

Si sconsiglia, pertanto, di inoltrare una richiesta tramite Civis o p.e.c.

Per individuarle, occorre considerare che:

1- sono stampate su carta intestata di un Ufficio (e non della Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti) e riportano i recapiti specifici di quell’Ufficio (spesso anche l’indicazione di un funzionario).

2- non contengono il foglio di riepilogo dei dati della dichiarazione e della comunicazione (vedasi slide successiva)

3- pervengono generalmente in anticipo rispetto alle altre comunicazioni riferite al medesimo modello dichiarativo.



Le implementazioni a CIVIS

Il foglio contenente i dati di riepilogo della dichiarazione e della comunicazione.

MODELLO: UNICO 2010 Societa' di capitali

CODICE FISCALE: **[REDACTED]**

[REDACTED] S.R.L.

PROTOCOLLO TELEMATICO: T1009293700**[REDACTED]**001

COMUNICAZIONE N. 000167**[REDACTED]**1 VERSIONE: 00

CODICE ATTO: 0866**[REDACTED]**

TOTALE DELLE SOMME DOVUTE: 90.438,02

DATA ELABORAZIONE: 21-06-2012 (Data aggiornamento comunicazione da parte dell'ufficio)

INTERMEDIARIO: 017**[REDACTED]**

QUADRI DELLA DICHIARAZIONE CHE RISULTANO COMPILATI:

RF RN RO RS RX VA VE VF VH VL VT

**** DICHIARAZIONE IRREGOLARE ****

Le implementazioni a CIVIS

L'utilizzo di Civis era riservato, inizialmente, agli intermediari abilitati ad Entratel.

Dal 5 maggio 2010, potenzialmente, Civis è disponibile per tutti i contribuenti in quanto la procedura è stata estesa agli utenti Fisconline.



Le novità di CIVIS

Dal 2 luglio u.s. la procedura Civis è stata estesa alle richieste di assistenza sulle cartelle di pagamento che derivano dal controllo automatizzato delle dichiarazioni.

Il link che consente di procedere all'invio delle richieste è presente nella medesima pagina web da cui si accede all'invio delle comunicazioni.



CIVIS

Le funzioni presenti in questa pagina consentono agli utenti di avere assistenza per il pagamento, per gli anni di imposta dal 2005 in poi, riguardanti il contro-bis del DPR n. 633/72, e di richiedere alcune tipologie di certificati.

- [Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità](#)
- [Richiesta di assistenza per cartelle di pagamento](#)
- [Interrogazione dello stato di lavorazione delle richieste](#)
- [Consultazione degli esiti delle richieste](#)

Le novità di CIVIS

Per trasmettere la richiesta di assistenza, occorre inserire l'anno d'imposta ed il codice fiscale del contribuente.

**Richiesta di assistenza per cartelle esattoriali a seguito di
bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72)**

· Anno d'imposta:

2008 ▼

· C.F. del contribuente:

SCC0 [] H282B

L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la v
altresi a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presen

Invia

Ripulisci

Le novità di CIVIS

Poiché i dati trasmessi non identificano in modo univoco un ruolo, il sistema chiede di confermare il numero identificativo della iscrizione a ruolo. Va inoltre selezionata la motivazione della richiesta e compilato il campo editabile con gli elementi ulteriori di ausilio alla lavorazione.

	Identificativo iscrizione a ruolo	
<input checked="" type="radio"/>	T090[REDACTED]000005/D	

› C.F. del contribuente: SCC [REDACTED] 282B

› Anno di imposta: 2008

› Motivazione:

Ravvedimento operoso

› Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

Numero di caratteri disponibili 2880

[Aiuto - pdf](#)

Versamento del.....|

Le novità di CIVIS

Dopo aver inserito, nella medesima schermata, i dati di contatto, è possibile procedere all'invio della richiesta.

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

› Intermediario:

T O

› C.F. richiedente:

TFNS 1U

› N. Telefono:

0678

› Indirizzo e-mail:

ste mail.com

› Nominativo di riferimento:

ST

Le novità di CIVIS

Dal 2 luglio al 31 agosto, per il Lazio, sono state trasmesse, da intermediari e contribuenti, nr. 222 richieste di assistenza su cartelle di pagamento.

Al 10 settembre 2012, nr. 220 richieste (99%) risultavano essere state lavorate, mentre 2 richieste non erano ancora state evase.

I tempi di lavorazione delle cartelle non sono ancora allineati a quelli delle comunicazioni, trattandosi di una attività appena avviata. Per il 2012, infatti, non è stato indicato, agli uffici, un termine di lavorazione al quale allinearsi.

Le 220 richieste evase sono state trattate, nel 44% dei casi, entro 3 giorni e, nel 19% dei casi, tra 4 ed 8 giorni. Il residuo 37% delle pratiche è stato evaso oltre gli 8 giorni.



L'ambito di assistenza sulle cartelle

E' importante tenere presente che la lavorazione delle cartelle di pagamento si riferisce alle somme iscritte a ruolo esclusivamente a seguito del cosiddetto controllo automatizzato delle dichiarazioni, effettuato ai sensi degli articoli 36-bis del DPR n. 600 del 1973 e 54-bis del DPR n. 633 del 1972 (ovvero dalle medesime attività di controllo da cui scaturiscono le comunicazioni di irregolarità).



Pertanto, sono escluse dal canale Civis le istanze che devono essere presentate a seguito dei:

- controlli formali (art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973);**
- accertamenti parziali (art. 41-bis del DPR n. 600 del 1973);**
- accertamenti riferiti ad altre norme del DPR n. 600, o ad altre imposte (es.: registro).**

Le implementazioni a CIVIS

Nel corso del 2011, è stata estesa ai CAM (Centri di Assistenza Multicanale) la modalità di lavorazione tramite il canale Civis.

In questo modo è stata aumentata la capacità operativa disponibile a livello nazionale e la Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti dispone di uno strumento atto a supportare nella lavorazione determinate realtà territoriali.



Lo sviluppo di CIVIS

Ulteriori ipotesi di sviluppo sono state ipotizzate e, verosimilmente, saranno introdotte nel medio termine.

In particolare, i prossimi passi potrebbero essere:

- la possibilità di allegare documenti in pdf alla richiesta di assistenza inoltrata tramite Civis;
- l'estensione della procedura anche ad altre tipologie di richieste, quale, in primo luogo, il rilascio di certificati.



Dove non arriva CIVIS

Civis può essere utilizzato, con notevole vantaggio, nei casi in cui alla richiesta di assistenza non debba essere allegata ulteriore documentazione.

Nei restanti casi l'utente deve essere invitato a recarsi presso un ufficio, con conseguente perdita di appeal del canale telematico.

Nei casi in cui sia opportuno allegare documentazione alla richiesta, attualmente, può essere utilizzato il servizio di assistenza su comunicazioni tramite p.e.c.

**Per accedervi è disponibile un link seguendo il percorso:
[Home - Cosa devi fare - In caso di.... - Comunicazione di irregolarità - Servizio di assistenza tramite Pec.](#)**

**Il servizio è gestito tramite la casella di posta:
dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it**



Conclusioni

Si può affermare che la realizzazione di CIVIS e, più in generale, la scelta di procedere sulla strada della virtualizzazione dei servizi, produce vantaggi sia per l'Agenzia delle Entrate che per l'utenza.

Per l'Agenzia, il primo vantaggio è l'ottimizzazione della distribuzione dei carichi di lavoro tra gli uffici, con il conseguente recupero di capacità operativa. Inoltre, si riesce a migliorare la capacità di pianificazione delle richieste di servizio.

Per gli utenti, il vantaggio più evidente è la riduzione dei tempi di attesa e di erogazione del servizio, nonché la semplificazione di accesso, con la possibilità di poterne fruire in maniera continua ed in orari prolungati; tutto ciò comporta un evidente aumento della qualità complessiva.

