

**CIVIS
comunicazioni irregolarità
virtualizzate per intermediari
serviti**

Intermediari

CIVIS : il contesto

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

Il progetto prevede un'attività sul servizio “**Assistenza su comunicazione di irregolarità**” con utilizzo del canale virtuale per la comunicazione tra gli utenti richiedenti del servizio e l'Agenzia.

Il servizio 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.



CIVIS: gli utenti

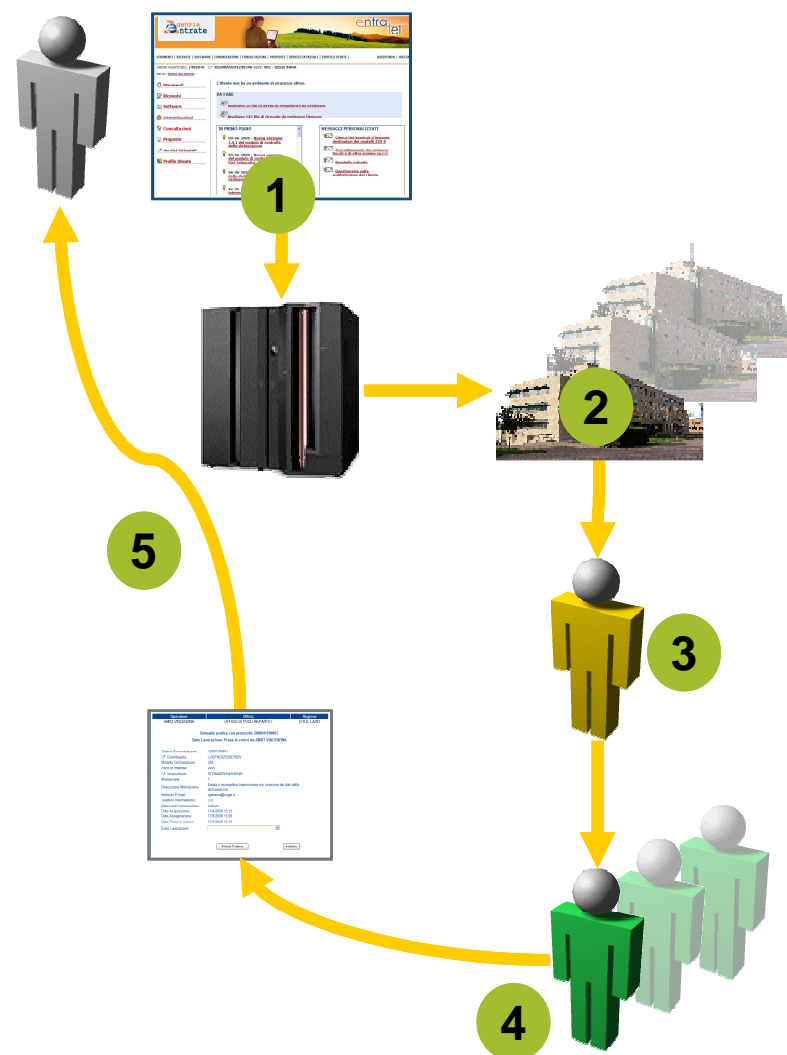


CIVIS è rivolto agli intermediari che risultano **abilitati ad Entratel** dalla Direzione Regionale e dagli uffici finanziari della regione **Lombardia**.

L'intermediario accede al servizio e compila una form inserendo i dati previsti per richiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità.

CIVIS: il 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 e la rende visualizzabile tramite la applicazione Profilo Utente al gestore 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 (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 (Profilo Utente) dandone comunicazione al professionista (via mail o via fax).



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

Gli intermediari abilitati al servizio Entratel dalla DR e dagli uffici finanziari della Regione Lombardia, sono autorizzati all'utilizzo del servizio CIVIS.



The screenshot displays the Entratel web interface. At the top, there is a navigation bar with the 'agenzia entrate' logo and 'entra tel' branding. Below this, a user is authenticated with the ID 'T496878' and CF 'RSSNNA50H42H834R'. The interface is divided into several sections: a left sidebar with menu items like 'Strumenti', 'Ricevute', 'Software', 'Comunicazioni', 'Consultazioni', 'Proposte', 'Servizi Catastali', and 'Profilo Utente'; a main content area with a 'DA FARE' section listing 39 irregularity notices and 142 receipts; an 'IN PRIMO PIANO' section with news about software updates; and a 'MESSAGGI PERSONALIZZATI' section containing links for 'Elenco dei sostituti d'imposta', 'Accreditamento dei rimborsi', 'C.I.V.I.S.', and a customer satisfaction questionnaire. A red box highlights the 'C.I.V.I.S.' link, with a red arrow pointing to a text box below.

Octobre 2009 - C.I.V.I.S. (Comunicazioni di Irregolarità virtualizzate per intermediari Servizi)

Senza necessità di recarsi presso gli Uffici dell'Agenzia delle entrate, gli intermediari abilitati dagli uffici finanziari della regione Lombardia possono richiedere assistenza su comunicazioni di irregolarità relative agli anni di imposta 2006 e successivi, previsti dagli articoli 36 bis del D.P.R. 600/73 e 54 bis del D.P.R. 633/72 attraverso il servizio C.I.V.I.S. (Comunicazioni Irregolarità Virtualizzate per Intermediari Servizi).


[C.I.V.I.S.](#)

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
- codice fiscale della persona fisica che sta inviando la richiesta di assistenza

Quindi, invia la richiesta.



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.:

» C.F. del contribuente:

» C.F. dell'intermediario richiedente (persona fisica):

L'intermediario richiedente, 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.

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

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.: 12345678901
C.F. del contribuente: PGTBFR58S30D702V
Modello dichiarazione: Unico persone fisiche
Anno di imposta: 2005
Motivazione:

Informazioni relative alla richiesta di assistenza

[Aiuto](#)

Versamento effettuato
Versamento rateizzato
Rawvedimento 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: ROSSI MARIO
n. Telefono: 06123456789
Indirizzo e-mail: mario.rossi@mail.it
Riferimento (persona dello studio): antonella

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

Leggi [l'informativa sul trattamento dei tuoi dati personali](#).

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 2005 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

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:	LVGFC62S30D702V	
Modello Dichiarazione:	UNI	
Anno di Imposta:	2005	
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>	
<input type="button" value="Chiudi Pratica"/>		<input type="button" value="Indietro"/>

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:	2005	
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:	Trasferita ad un ufficio locale concordato con utente	
Codice ufficio di trasferimento:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> UFFICIO DI MILANO III UFFICIO DI MILANO IV UFFICIO DI MILANO V UFFICIO DI MILANO VI UFFICIO DI RHO UFFICIO DI VIMERCATE </div>	
<input type="button" value="Trasferisci Pratica"/> <input type="button" value="Indietro"/>		

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