

## **Allegato 1 al documento tabella canale telefonico**

**Modalità di gestione del servizio di informazione ed assistenza e del trattamento delle comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento.  
( stralcio del documento qualità disponibile sulla Intranet – UE.78.PO.10.)**

### **ASSISTENZA E INFORMAZIONE**

L'attività di Assistenza e informazione viene fornita da :

- consulenti;
- team leader, in caso di quesiti complessi o nei periodi di maggior afflusso di chiamate.

Le richieste del contribuente possono essere:

- di carattere generale;
- relative a singole pratiche.

Le risposte vengono fornite utilizzando la normativa e la prassi di riferimento e, nel caso di richieste di informazione su singole pratiche, nei limiti dei dati presenti negli archivi dell'Anagrafe tributaria.

Inoltre il consulente dispone degli stessi strumenti degli uffici locali: SISIFO (SIStema di Informazione Fisco Online) e Documentazione Tributaria presenti sulla intranet dell'Agenzia delle Entrate, Guritel.

Esclusivamente per il personale dei CAM sono disponibili ulteriori prodotti editoriali on-line di cui al Contratto Agenzia-Sole24ore.

Nel caso il CAM abbia predisposto strumenti per diffondere informazioni, ad esempio risposte a domande frequenti, il Direttore deve definire le modalità e le responsabilità per la verifica, l'aggiornamento e la diffusione delle informazioni.

Le informazioni di carattere generale riguardano:

- assistenza nella compilazione di:
  - modelli di dichiarazione;
  - modelli per la registrazione degli atti; istanze di rimborso, esenzione, ecc.;
- assistenza per l'installazione ed utilizzo degli strumenti software messi a disposizione dei contribuenti dall'Agenzia delle entrate (compilazione e trasmissione telematica delle dichiarazioni, degli atti pubblici, dei contratti di locazione, tutoraggio, ecc...);

- indicazioni sui documenti che costituiscono allegati alle richieste da presentare negli uffici locali (specificando per quali di essi il contribuente può avvalersi dell'autocertificazione);
- informazioni sulle agevolazioni fiscali e sui requisiti per beneficiarne;
- chiarimenti sulle nuove disposizioni normative;
- informazioni sui servizi erogati dagli uffici locali, prenotando eventualmente un appuntamento su richiesta del contribuente. In questo caso il consulente si collega al sito dell'Agenzia delle entrate, prenota un appuntamento e comunica al contribuente il numero identificativo dell'appuntamento (ticket).

Le informazioni sulle singole pratiche riguardano:

- informazioni sull'iter e lo stato delle pratiche;
- informazioni sulla situazione dei rimborsi;
- informazioni sulle cartelle emesse dal concessionario;
- informazioni su altre richieste di pagamento e di comunicazioni; e vengono fornite nei limiti dei dati disponibili in Anagrafe Tributaria.

L'attività di Assistenza e informazione può essere fornita tramite il telefono o l'invio di risposte scritte:

- contatto telefonico diretto: i consulenti forniscono assistenza ai contribuenti direttamente o, per i casi più complessi, provvedono a richiamare dopo aver approfondito il problema in back-office;
- call-back: i consulenti forniscono assistenza ai contribuenti che hanno prenotato una richiamata; il sistema provvede automaticamente a richiamare i contribuenti nelle fasce orarie da essi prescelte nell'ambito di quelle disponibili. Le modalità di accesso al servizio di prenotazione, per gli utenti, sono la Web call-back e la Voice call-back, che presentano le stesse modalità di erogazione;
- con risposta scritta mediante web-mail o sms: i consulenti di questo gruppo analizzano le richieste dei contribuenti e provvedono alla predisposizione della risposta e al suo invio.

Assistenza e Informazione via telefono:

Questa sezione descrive la modalità di risposta telefonica ai quesiti posti dai contribuenti con chiamate effettuate da rete fissa, da rete mobile o a seguito di richiamata (call-back).

La telefonata in entrata viene automaticamente smistata sul primo consulente disponibile o sul consulente che da più tempo non riceve una telefonata. Nel caso in cui per l'utente è prevista una attesa maggiore di quanto stabilito a livello centrale come tempi di attesa stimati (EWT sul sistema automatico Genesys), il sistema gli propone di prenotare la richiamata nella giornata stessa o in quelle successive e nella fascia oraria che desidera tra quelle disponibili. L'Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale della Direzione Centrale Gestione Tributi in base all'andamento dei flussi telefonici può modificare nel corso dell'anno i tempi previsti per la dissuasione, per l'instradamento su occupato o della offerta del servizio di prenotazione callback da fisso e da mobile.

Il consulente gestisce il contatto telefonico mediante l'applicazione "Barra Telefonica" ed il problema mediante l'applicazione "Service Center".

Al momento in cui si stabilisce una connessione relativa ad una chiamata entrante, l'applicazione "Barra Telefonica" invia automaticamente il messaggio vocale di presentazione,

con il quale viene comunicato all'utente il codice (numero identificativo del consulente telefonico) a cui è stata instradata la telefonata. Tale messaggio viene ascoltato in cuffia dallo stesso consulente.

Solo al termine del messaggio il consulente inizia la conversazione.

Il consulente

- in caso di richiesta di informazioni su singole pratiche, identifica il contribuente richiedendogli il codice fiscale e ponendogli delle domande atte ad individuare la sua identità;
- soddisfa la richiesta in tempo reale o trasferisce il problema in back-office;
- classifica il problema registrandolo sullo strumento "Service Center";
- si congeda dal contribuente e chiude il problema;
- chiude la telefonata, rendendo disponibile il sistema per una nuova telefonata.

La richiesta può riguardare:

– informazioni di carattere generale, semplici e complesse. Il consulente ricerca nelle banche dati disponibili e fornisce la risposta immediata al contribuente; nel caso in cui non sia in grado di fornire la risposta immediata, il consulente in relazione alla complessità del quesito:

- si consulta con uno dei team leader di turno nella sala;
- attiva, solo se necessario per la soluzione della specifica problematica, attraverso la "Barra Telefonica", le funzioni di Trasferimento di Chiamata e Conferenza verso altri consulenti in stato di ready (o team leader se presente in postazione);
- fornisce la risposta in differita: il consulente si riserva di studiare il quesito e di richiamare il contribuente una volta individuata la risposta.

In questo modo il consulente ha la possibilità di approfondire la questione in back-office nelle ore in cui non è di turno al telefono e la linea telefonica viene liberata per le chiamate successive. In tal caso il consulente richiede al contribuente un recapito di telefono (fax o email solo se necessario) che registra sulla "Scheda Problema" della procedura automatizzata "Service Center". Il consulente individua la soluzione in back-office, anche con l'ausilio del team leader, esegue il login con il profilo di back-office, contatta il contribuente per fornirgli la soluzione del problema (problema risolto) e registra sinteticamente la soluzione nella "Scheda Problema" (problema chiuso);

– informazione su singole pratiche. Il consulente verifica la posizione del contribuente utilizzando le procedure automatizzate disponibili in Anagrafe tributaria e fornisce la risposta al contribuente;

– informazioni relative ad aspetti interpretativi non ancora definiti dall'Agenzia delle Entrate. Il consulente avvisa il contribuente che in questi casi è prevista la procedura dell'Interpello e illustra al contribuente le modalità da seguire;

– informazioni che esulano dalla sfera di competenza del CAM. Il consulente fornisce i riferimenti dell'ufficio competente a trattare il caso e fornisce le istruzioni necessarie.

Il consulente fornisce risposta anche a seguito di richiamata (call-back); la richiamata viene prenotata dal contribuente tramite il telefono (Voice callback) o tramite il sito Internet dell'Agenzia (Web call-back); la richiamata viene effettuata in automatico, pertanto per il consulente le modalità di erogazione del servizio sono identiche a quelle sopra descritte.

## COMUNICAZIONI E PREAVVISI RELATIVI ALLE DICHIARAZIONI “IRREGOLARI”

Se dal controllo automatizzato delle dichiarazioni risulta un esito diverso rispetto al dato dichiarato dal contribuente, viene inviata a quest'ultimo una comunicazione, contenente l'indicazione della maggiore imposta dovuta, delle sanzioni e degli interessi. Il contribuente, se ritiene infondati i rilievi, può chiedere al Centro di Assistenza Multicanale la correzione degli esiti della comunicazione.

Se la dichiarazione era stata trasmessa dall'intermediario, sarà l'intermediario a ricevere la segnalazione di irregolarità attraverso il preavviso telematico.

### ATTIVITÀ

Il contribuente che ha ricevuto una comunicazione d'irregolarità o l'intermediario che ha ricevuto i preavvisi telematici, se ritiene infondato il rilievo, contatta telefonicamente il CAM per richiedere la correzione, anche parziale della comunicazione o del preavviso. Per i preavvisi telematici, nell'ambito dello stesso contatto telefonico (chiamata) l'intermediario può richiedere al consulente di trattare fino a 5 pratiche.

Il consulente

- risponde alla chiamata con l'ausilio della procedura automatizzata “Barra Telefonica” e si attiva la pagina di “Service Center”;
- identifica il contribuente o l'intermediario (per identificare il contribuente, il consulente richiede codice fiscale e formula specifiche domande tipo data di nascita, anno d'imposta della comunicazione ecc.);
- registra nel caso di intermediari, sulla “Scheda Problema” dello strumento “Service Center”, i dati dei contribuenti per cui chiede assistenza;
- verifica, mediante l'apposita procedura automatizzata di Anagrafe tributaria, i dati della dichiarazione a cui la comunicazione fa riferimento.

Si possono verificare tre casi:

1. se sussistono i presupposti, il consulente, esaminati gli elementi a disposizione per lavorare la richiesta:

- stampa l'esito iniziale (liquidazione da Centro);
- rettifica gli esiti della dichiarazione;
- registra il tipo di problema sulla “Scheda Problema” proposta dalla procedura automatizzata “Service Center” e chiude il problema; si congeda dal contribuente e chiude la telefonata con l'ausilio della procedura automatizzata “Barra Telefonica”, rendendo disponibile il sistema per una nuova telefonata;
- stampa il prospetto riepilogativo dei dati contenente la situazione aggiornata della dichiarazione e sottopone la nuova comunicazione alla firma secondo le deleghe previste dal Direttore;
- invia la nuova comunicazione via fax, posta o e-mail al contribuente;
- provvede all'archiviazione temporanea della pratica secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG-03);

2. non sussistono i presupposti per effettuare la correzione:

- registra il tipo di problema sulla “Scheda Problema” proposta dalla procedura automatizzata “Service Center” e chiude il problema;
  - ne dà comunicazione immediata al contribuente;
  - si congeda dal contribuente e chiude la telefonata con l’ausilio della procedura automatizzata “Barra Telefonica”, rendendo disponibile il sistema per una nuova telefonata;
3. è necessario acquisire ulteriore documentazione e il consulente non può lavorare l’istanza immediatamente:
- gestisce il problema con l’ausilio della procedura automatizzata “Service Center”richiedendo al contribuente la documentazione mancante ed un suo recapito (telefono, fax, e-mail);
  - stampa i prospetti della dichiarazione presente in Anagrafe tributaria da cui risulta il problema, annotando le correzioni da effettuare previa acquisizione della documentazione del contribuente, e crea la pratica;
  - si congeda dal contribuente e chiude la telefonata con l’ausilio della procedura automatizzata “Barra Telefonica”, rendendo disponibile il sistema per una nuova telefonata;
  - provvede all’archiviazione temporanea della pratica secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG-03). Per le lavorazioni in back-office il consulente verifica sulla propria casella di posta elettronica la disponibilità della documentazione richiesta al contribuente ed in presenza:
    - effettua la correzione della comunicazione di irregolarità o del preavviso, in base ai documenti ricevuti;
    - aggiorna lo stato della pratica;
    - stampa il prospetto riepilogativo dei dati contenente la situazione aggiornata della dichiarazione e sottopone la nuova comunicazione alla firma secondo le deleghe previste dal Direttore;
    - invia la nuova comunicazione via fax , posta o e-mail al contribuente;
    - provvede all’archiviazione temporanea della pratica secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG-03).
- In caso di mancata ricezione della documentazione, il consulente verifica che la pratica non sia stata lavorata da un altro consulente; in tal caso richiama il contribuente per verificare che non ci siano stati dei disguidi e alla ricezione della documentazione procede come sopra descritto.
- Periodicamente provvede a riporre le pratiche nell’archivio storico.

### ***CARTELLE EMESSE A SEGUITO DELLA LIQUIDAZIONE DELLA DICHIARAZIONE***

Il contribuente che, a seguito della liquidazione della dichiarazione, riceve una cartella esattoriale che ritiene indebita, può impugnare l’atto secondo le norme che disciplinano il contenzioso tributario oppure può presentare un’istanza di sgravio.

### **ATTIVITÀ**

Il contribuente che ha ricevuto una cartella di pagamento emessa ai sensi del D.P.R. n. 600 del 29/9/1973 art. 36/bis e D.P.R. n. 633 del 26/10/1972 art. 54/bis, se ritiene infondato il rilievo, contatta telefonicamente il CAM. Per avviare il procedimento di autotutela non è, generalmente, necessario che il contribuente produca un'apposita istanza scritta; il consulente, verificato che la cartella può essere sgravata (totalmente o parzialmente), può comunque invitare il contribuente a produrre istanza di sgravio e, se necessario, documentazione integrativa da valutare successivamente.

Il consulente richiede un'istanza ogni volta che è necessario acquisire una documentazione in tal modo l'istanza si rende necessaria a corredo dei documenti integrativi inviati.

A titolo esemplificativo, si evidenziano di seguito, alcune delle più frequenti fattispecie che possono dare luogo all'adozione di un provvedimento di sgravio:

- mancata considerazione dei pagamenti effettuati in autotassazione;
- mancata considerazione delle ritenute d'acconto subite;
- mancato riconoscimento delle detrazioni d'imposta;
- errore di compilazione della dichiarazione da parte del contribuente, sanabile e facilmente riconoscibile;
- errore di persona.

Il consulente

- risponde alla chiamata con l'ausilio della procedura automatizzata "Barra Telefonica";
- identifica il contribuente o il suo delegato (per identificare il contribuente, il consulente richiede codice fiscale e formula specifiche domande);
- verifica, mediante l'apposita procedura automatizzata, i dati della cartella di pagamento per valutare l'esistenza dei presupposti per l'annullamento della partita di ruolo.

Se ritiene che si possa procedere allo sgravio:

- acquisisce i dati della cartella da lavorare mediante la procedura automatizzata di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione – provvedimenti);
- nell'ipotesi in cui si proceda alla riliquidazione della dichiarazione, stampa il prospetto dei dati della dichiarazione da rettificare, che allega alla pratica, stampa la proposta di sgravio con l'ausilio della procedura di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione - provvedimenti) e, dopo la firma del team leader e per gli sgravi di importo superiore a 2.500 euro del direttore del CAM, convalida la partita di sgravio, ovvero, nel caso in cui si proceda direttamente all'acquisizione della partita di sgravio, stampa la proposta di sgravio con l'ausilio della procedura di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione – provvedimenti) e, dopo la firma secondo le modalità sopra descritte, convalida lo sgravio;

e quindi il consulente

- registra il tipo di problema sulla "Scheda Problema" proposta dalla procedura automatizzata "Service Center" e chiude il problema;
- si congeda dal contribuente e chiude la telefonata con l'ausilio della procedura automatizzata "Barra Telefonica", rendendo disponibile il sistema per una nuova telefonata;
- provvede all'archiviazione temporanea della pratica secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG- 03).

Le proposte di sgravio convalidate vengono trasmesse telematicamente al concessionario competente, che trasmette l'esito al contribuente (provvedimento di sgravio).

Nel caso in cui sia necessaria un'istanza di parte e/o l'acquisizione di ulteriore documentazione, il consulente:

- gestisce il problema con l'ausilio della procedura automatizzata "Service Center", richiedendo al contribuente la documentazione mancante ed un suo recapito (telefono, fax, e-mail);
- si congeda dal contribuente e chiude la telefonata con l'ausilio della procedura automatizzata "Barra Telefonica", rendendo disponibile il sistema per una nuova telefonata;
- provvede all'archiviazione temporanea della pratica secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG- 03).

Successivamente, il consulente verifica sulla propria casella di posta elettronica la presenza dei documenti eventualmente richiesti al contribuente e in presenza di tutta la documentazione:

– se ritiene che non possa essere emesso alcun provvedimento di sgravio:

- acquisisce i dati della cartella da lavorare mediante la procedura automatizzata di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione – provvedimenti);
- rifiuta il provvedimento tramite la procedura automatizzata sopra richiamata;
- contatta il contribuente per comunicare l'esito;

provvede all'archiviazione temporanea della pratica, anche con esito negativo, secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG-03);

– se ritiene che l'istanza possa essere accolta, il consulente

- acquisisce i dati della cartella da lavorare mediante la procedura automatizzata di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione - provvedimenti);
- nell'ipotesi in cui si proceda alla riliquidazione della dichiarazione, stampa il prospetto dei dati della dichiarazione da rettificare, che allega alla pratica, stampa la proposta di sgravio con l'ausilio della procedura di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione - provvedimenti) e, dopo la firma del team leader e per gli sgravi di importo superiore a 2.500 euro del direttore del CAM, convalida la partita di sgravio, ovvero, nel caso in cui si proceda direttamente all'acquisizione della partita di sgravio, stampa la proposta di sgravio con l'ausilio della procedura di Anagrafe tributaria (Riforma della riscossione – provvedimenti) e, dopo la firma secondo le modalità sopra descritte, convalida lo sgravio;

e quindi

- provvede all'archiviazione temporanea della pratica secondo quanto previsto in Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità (UE-78-PG-03);

le proposte di sgravio convalidate vengono trasmesse telematicamente al concessionario competente, che trasmette l'esito al contribuente (provvedimento di sgravio).

Periodicamente il consulente provvede a riporre le pratiche nell'archivio storico.