



Comunicato stampa

Civis, luci e ombre del sistema telematico dell'Agenzia delle Entrate **Un questionario sottoposto a quasi 6mila commercialisti e un documento del Consiglio nazionale da cui emergono criticità riscontrate e proposte di soluzione**

Roma, 28 ottobre 2019. Pur nella criticità attuale dello strumento, che non è ancora in grado di dare piena risposta alle esigenze dei professionisti, è da evidenziare come il **60%** dei commercialisti intervistati ritenga che Civis possa essere uno **strumento utile a migliorare i rapporti** tra l'amministrazione finanziaria e il contribuente.

È uno dei dati emersi dall'indagine promossa dal **Consiglio e dalla Fondazione nazionali dei commercialisti** sullo sportello telematico messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate attraverso la somministrazione di un questionario ad un campione di iscritti all'Albo nel periodo **14-31 gennaio 2019**. Indagine che ha successivamente portato alla realizzazione del documento di ricerca **Proposte migliorative dei servizi telematici Civis+**.

Il questionario, a cui hanno risposto **5.803 iscritti**, è composto da **10 domande chiuse** e **due quesiti con domanda aperta** ed ha colto i gradi di soddisfazione in relazione a **sei specifici aspetti**: assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sugli avvisi telematici; assistenza sulle cartelle di pagamento; richiesta modifica delega F24; istanze autotutela locazioni; assistenza per controllo formale della dichiarazione; assistenza sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo/comunicazioni DC Accertamento.

L'indagine ha permesso ai commercialisti non solo di esprimere il proprio grado di soddisfazione sull'utilizzo dei servizi e di evidenziare le criticità riscontrate, ma anche di indicare le relative proposte di soluzione, i miglioramenti auspicabili, le nuove funzionalità da implementare e i possibili ulteriori utilizzi del canale telematico.

Le risposte ai quesiti hanno evidenziato come Civis abbia ancora spazi di diffusione tra i commercialisti dato che quasi il **35%** del campione ha dichiarato di utilizzarlo **meno di una volta al mese**, mentre il **45%** lo usa **da una volta a tre volte** al mese. Tuttavia, emerge la tendenza di un incremento nell'impiego durante l'ultimo anno per il **68%** degli intervistati.

Le risposte hanno anche messo in evidenza come l'utilizzo di Civis sia principalmente legato all'assistenza sulle **comunicazioni di irregolarità (88%)** e sulle **modifiche delle deleghe F24 (58%)**, segnalando come la facilità di accesso al sito internet sia abbastanza apprezzata dal **40%** dei commercialisti con l'eccezione dell'autotutela locazioni che appare invece meno intuitiva e fruibile.

Se da una parte si può rilevare come dall'indagine sia emersa una generale approvazione dello strumento in merito alla fruibilità e alla chiarezza dei servizi messi a disposizione e alle potenzialità che Civis potrebbe esprimere, dall'altra sono tuttavia stati evidenziati limiti evidenti e ampi spazi di miglioramento.



In particolare, se è stato riconosciuto che Civis funziona per pratiche molto semplici (come, per esempio, la modifica di errori di codici in alcuni modelli di pagamento telematico), altrettanto evidente è stata l'insoddisfazione in merito alla possibilità di risolvere, attraverso questo canale, situazioni di media o bassa complessità (ad esempio abbinamenti relativi a problematiche del modello 770, talune tipologie di dichiarazioni integrative, etc.). Infatti, in moltissimi casi, l'intervento del funzionario dello sportello locale ha permesso ai commercialisti il supermercato di pratiche respinte da Civis.

Il Consiglio nazionale dei commercialisti ha già posto all'attenzione dell'Agenzia delle Entrate, nell'ambito del **Tavolo tecnico istituzionale**, le indicazioni e i suggerimenti provenienti da tutto il territorio nazionale per rendere i servizi di assistenza forniti tramite Civis più efficienti e attrattivi.

Inoltre, il Consiglio nazionale sta organizzando in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate una **diretta streaming** con tutti gli Ordini territoriali per illustrare le **novità** relative ai **servizi di assistenza fiscale** offerti dalla stessa Agenzia.

Verranno infine presentati a breve ulteriori servizi, frutto di progetti sperimentali avviati dal Consiglio nazionale con l'Agenzia e che verranno attivati a partire dal prossimo anno.

--

Ufficio stampa Consiglio nazionale dei commercialisti

Tiziana Mastrogiacono

mastrogiacono@commercialisti.it

06.47863623