

## Civis, comunicazioni ai centri multicanale

Trattamento delle comunicazioni di irregolarità tramite Civis elaborate anche dai Cam. È stato infatti esteso ai Centri di assistenza multicanale (Cam) dell'Agenzia delle entrate l'utilizzo di Civis, il canale telematico creato dal Fisco per fornire assistenza online a intermediari e contribuenti registrati a Entratel o a Fisconline. Le nuove competenze sono state comunicate dall'Agenzia delle entrate con una nota del 12/08/2011. Con Civis, l'utente che desidera richiedere la correzione della comunicazione di irregolarità può farlo dalle 7:00 alle 23. Per inoltrare l'apposita «richiesta di assistenza» basta accedere alla sezione del sito delle Entrate dedicata al canale Civis. Contemporaneamente all'utente viene assegnato un «protocollo identificativo» relativo alla pratica che serve a controllare lo stato della lavorazione. Il sistema smisterà automaticamente agli uffici le richieste di assistenza acquisite a partire dal giorno successivo. Quando l'operatore chiude la pratica rende in automatico disponibile l'esito della lavorazione sul canale telematico cui l'utente normalmente accede. Delle 270 mila richieste pervenute via Civis nel 2010 (primo anno di vita del servizio al via dal 14 gennaio di quell'anno) il 50% degli utenti ha ottenuto risposta già nelle 24 ore successive. Nell'arco di quattro-cinque giorni il resto.

Nel caso invece sia necessario trasferire la lavorazione della comunicazione ad altro ufficio, l'operatore accede all'applicazione Civis sul «profilo utente», richiama la pratica corrispondente, modifica lo stato di lavorazione e inserisce il tipo di esito rispondente alla specifica situazione. «Trasferita a ufficio territoriale non definito» se l'utente intende scegliere l'ufficio in autonomia. Allora l'iter di lavorazione presso lo sportello virtuale si intende chiuso. Oppure «trasferita a ufficio territoriale concordato con utente». E significa che l'utente ha indicato l'ufficio territoriale presso il quale si recherà. Allora l'operatore trasferisce la pratica a tale ufficio. «Evasa» invece se la lavorazione della

pratica è conclusa (ci sarà il distinguo se evasa confermata, o corretta totale o corretta parziale).

Le richieste acquisite dal sistema vengono distribuite alle regioni in funzioni del domicilio fiscale del soggetto della comunicazione di irregolarità. Se necessario l'operatore contatta l'utente per chiedere eventuali chiarimenti o per l'invio di documentazione via fax o mail. In entrambi i casi l'operatore indicherà il numero di protocollo della richiesta di assistenza. Saranno le direzioni regionali delle Entrate a definire e impostare i parametri di distribuzione degli uffici territoriali. La Direzione centrale servizi ai contribuenti - Settore servizi all'utenza, invece, stabilirà quelli dei Cam, dopo aver sentito i rispettivi direttori.

Il cambiamento più significativo riguarda però l'organizzazione interna ai Cam. In ogni Cam infatti sarà attivata un'apposita «cassella funzionale» per l'invio dell'esito della comunicazione trattata. In ogni struttura il «gestore di rete» abiliterà il personale che provvede all'inoltro degli esiti delle lavorazioni agli utenti. Mentre è il «gestore (Civis)» che deve, accedendo all'applicazione «profilo utente», assegnare le pratiche agli «operatori (Civis)» individuati tra i consulenti del Cam. Ogni direttore del Cam dovrà poi definire le abilitazioni del personale coinvolto nel servizio.

Critico il giudizio di Vincenzo Patricelli, segretario di Flp (Federazione lavoratori pubblici e funzioni pubbliche): «Aumentare l'offerta di servizi con lo stesso numero di addetti non porta di per sé a un loro miglioramento, vale per il prossimo ampliamento dell'orario di sportello e vale anche per Civis che da settembre sarà esteso ai Cam. Segnaliamo però che in quest'ultimo caso si rischia un forte peggioramento della qualità del servizio». Sul punto, continua Patricelli, «abbiamo scritto all'Agenzia di cambiare le modalità di lavorazione».

Matteo Rigamonti

