

***Costituzione dell'Osservatorio provinciale per la  
razionalizzazione dei servizi all'utenza***

***“Agenzia delle Entrate/Ordini professionali:  
Commercialisti \_ Consulenti del lavoro \_ Avvocati”***

**PREMESSE**

Il 26 luglio 2012 i rappresentanti nazionali del Consiglio nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e il Consiglio nazionale dell'Ordine dei Consulenti del lavoro hanno sottoscritto accordi quadro con il Direttore dell'Agenzia delle Entrate dott. Attilio Befera riguardanti la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la facilitazione all'accesso di canali di comunicazione telematica.

L'attuazione degli Accordi è stata demandata alla sottoscrizione di appositi Protocolli d'intesa tra le Direzioni regionali/provinciali ed i medesimi Ordini.

In data odierna la Direzione Provinciale di Trento dell'Agenzia delle Entrate e le Associazioni di categoria stipulano il Protocollo d'intesa previsto dai citati accordi quadro.

Il protocollo d'intesa al punto 5 prevede la costituzione di apposito Osservatorio provinciale, formato da rappresentanti della Direzione Provinciale e degli Ordini Professionali firmatari dell'intesa.

L'Osservatorio avrà finalità di monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività intraprese, valutazione di ogni tipo di problematica nell'erogazione dei servizi fiscali ed individuazione delle relative soluzioni, garantirà uniformità

dei servizi erogati, proporrà interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale.

La Direzione Provinciale ha acquisito dagli Ordini Professionali firmatari del citato Protocollo d'intesa e del protocollo locale firmato dalla Presidente dell'Ordine degli Avvocati di Trento il 16 luglio 2012 prot. 65181, l'indicazione dei nominativi designati per la costituzione dell'Osservatorio provinciale.

**tutto ciò premesso**

### **IL DIRETTORE PROVINCIALE**

in base alle attribuzioni conferitegli dalle norme riportate nel seguito del presente provvedimento,

**DISPONE**

#### ***1. Costituzione e composizione dell'Osservatorio***

1.1. Nell'ambito della Direzione Provinciale di Trento dell'Agenzia delle Entrate è istituito un organismo denominato "*Osservatorio provinciale per la razionalizzazione dei servizi all'utenza – Agenzia delle Entrate/Ordini professionali: Commercialisti\_Consulenti del lavoro\_Avvocati*", per il monitoraggio dei servizi di assistenza ed informazione.

1.2. L'Osservatorio è composto dal Direttore Provinciale, che lo presiede, dal Capo Ufficio Gestione Tributi, con funzioni di vice Presidente, parteciperanno inoltre il Direttore dell'Ufficio Territoriale di Trento, il Direttore dell'Ufficio Territoriale di Borgo Valsugana, il Direttore dell'Ufficio Territoriale di Cles ed i membri designati dagli Ordini Professionali come di seguito indicati:

ENTE	COMPONENTI
AGENZIA DELLE ENTRATE DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO	GIUNTA VINCENZO (Presidente Osservatorio)
	ENDRICI ELISABETTA (Vice Presidente Osservatorio)
	CALLEGARI ALBERTO
	MAFFEI MASSIMO
	POSSEMATO VINCENZO
ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI DI TRENTO E ROVERETO	POSTAL MAURIZIO
ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO CONSIGLIO PROVINCIALE DI TRENTO	PAOLI GIORGIO
ORDINE DEGLI AVVOCATI DI TRENTO	CORONA PATRIZIA

L'Ordine degli Avvocati di Trento, partecipa all'Osservatorio facendo riferimento all'accordo di collaborazione "locale" sottoscritto il 16 luglio 2012 prot. 65181.

## ***2. Funzionamento e compiti dell'Osservatorio***

2.1. L'Osservatorio così istituito dovrà assolvere alle seguenti funzioni:

- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti;
- b) presidiare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli iscritti al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;
- c) valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali ed individuare le relative soluzioni;
- d) garantire uniformità dei servizi erogati, individuando i casi di best practice;
- e) proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio centrale;

f) rilevare esigenze di aggiornamento del personale dell’Agenzia e/o dei rappresentanti degli Ordini Professionali firmatari del protocollo ed organizzare incontri formativi.

2.2. Ai fini di una regolamentazione unitaria, le questioni più rilevanti evidenziate nell’ambito delle predette attività sono comunicate all’Osservatorio centrale istituito ai sensi del punto 5) degli Accordi quadro stipulati a livello centrale.

2.3. L’Osservatorio si riunisce periodicamente per assicurare un flusso costante di informazioni sul livello di applicazione degli accordi e sull’andamento dell’attività di assistenza ai firmatari dei protocolli d’intesa.

2.4. Le riunioni vengono convocate dal Presidente, anche su richiesta dei singoli componenti dell’Osservatorio, i quali possono presentare dati sintetici relativi all’applicazione degli accordi e casi concreti su cui effettuare, in sede di riunione, le necessarie valutazioni.

2.5. La segnalazione di casi concreti meritevoli di valutazione da parte dell’Osservatorio può provenire anche dagli Uffici territoriali dell’Agenzia delle Entrate. In tal caso, l’Osservatorio valuta la significatività delle questioni sollevate.

2.6. Per ciascuna riunione dell’Osservatorio viene redatto apposito verbale dal quale risultino, oltre alle presenze, per ogni argomento affrontato, le eventuali richieste formulate dai componenti, le soluzioni proposte e le conclusioni. Il verbale redatto viene messo a disposizione via e-mail ai componenti dell’Osservatorio.

2.7. Con periodicità trimestrale viene redatta relazione illustrativa degli esiti delle attività svolte nonché delle principali problematiche trattate nel corso del periodo. La relazione viene inviata, a cura del Presidente o suo delegato, alla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti all’indirizzo [dc.sac.settore.serviziallutenza@agenziaentrate.it](mailto:dc.sac.settore.serviziallutenza@agenziaentrate.it) al fine di consentire l’approfondimento delle questioni segnalate e l’adozione di soluzioni uniformi a livello nazionale.

### ***3. Decorrenza e pubblicazione***

Il presente provvedimento ha decorrenza immediata e verrà pubblicato nella apposita sezione del sito Intranet regionale, nonché messo a disposizione ai membri esterni dell'Osservatorio. Tale messa a disposizione avrà valore di notifica a tutti gli effetti.

#### **4. Motivazioni**

L'articolo 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate individua espressamente tra i principi che ne guidano l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia quelli della a) *semplificazione dei rapporti con i contribuenti* mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali; b) *facilitazione dell'accesso ai servizi di assistenza e di informazione*, privilegiando lo sviluppo del canale di comunicazione telematica, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili.

IL DIRETTORE PROVINCIALE  
Vincenzo Giunta

#### **Riferimenti normativi**

**a. Attribuzione dei Direttori Regionali dell'Agenzia delle Entrate:**

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 (art. 66) e successive modifiche ed integrazioni
- Decreto Ministero delle Finanze 28/12/2000 e successive modifiche ed integrazioni
- Statuto dell'Agenzia delle Entrate (art. 11)
- Delibera 292 del Comitato di Gestione del 20/01/2006 – prot. n. 11618

**b. Organizzazione interna delle strutture dell'Agenzia delle Entrate:**

- Regolamento di amministrazione dell'Agenzia delle Entrate (art. 4)
- Atto del Direttore dell'Agenzia delle Entrate n. 149645 del 19/11/2003
- Atto del Direttore dell'Agenzia delle Entrate prot. n. 179932 del 27/11/2008

**c. Disciplina normativa di riferimento**

- Legge 27 luglio 2000, n. 212: “*Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente*”, pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 177 del 31 luglio 2000.