Studio BBM Associati

L’ASSISTENZA ONLINE DEL FISCO DIVENTA UN “CANALE UNICO” PER COMUNICAZIONI E AVVISI: CIVIS SI RINNOVA

Parte 1

N. 154 | 27 Agosto 2026 | Fiscalità e pianificazione

BBM AGGIORNA N. 154 DEL 27 AGOSTO 2026

L’Agenzia delle Entrate rafforza i servizi digitali a disposizione di cittadini, imprese e professionisti. La nuova versione del servizio dell’Agenzia delle Entrate consente di chiedere il riesame delle pratiche, allegare documenti e seguire online l’intero iter della richiesta.

Con la nuova versione di Civis, attiva nell’area riservata del sito delle Entrate, l’assistenza online sulle comunicazioni e sugli avvisi del Fisco diventa più completa, trasparente e semplice da utilizzare. L’obiettivo è trasformare Civis in un vero e proprio “canale unico” per la gestione delle richieste di assistenza relative a comunicazioni, avvisi telematici e cartelle di pagamento derivanti dai controlli automatizzati o dalla liquidazione delle imposte sui redditi soggetti a tassazione separata.

Come chiarisce la guida operativa aggiornata dell’Agenzia, Civis è il canale di assistenza online disponibile nell’area riservata che consente di gestire alcune comunicazioni e atti in modalità digitale, senza recarsi agli sportelli. Il servizio è rivolto non solo ai contribuenti e agli intermediari, ma anche ai rappresentanti legali delle persone fisiche, come tutori, curatori speciali, amministratori di sostegno e genitori di minori, oltre che alle persone di fiducia.

Assistenza online senza passare dallo sportello

Attraverso Civis è possibile chiedere assistenza se si è ricevuta una comunicazione, un avviso telematico o una cartella di pagamento collegati a controlli automatizzati o alla liquidazione di imposte sui redditi a tassazione separata. Il servizio può essere utilizzato indipendentemente dal

canale con cui l’atto è stato ricevuto: avviso telematico, Pec, lettera o raccomandata A/R.

La procedura è guidata e accompagna l’utente passo dopo passo nella compilazione della richiesta. Per avviarla occorre inserire il codice fiscale del contribuente, se non già presente in automatico, e selezionare la tipologia di atto per cui si chiede assistenza. In base all’atto scelto, il sistema richiede ulteriori dati utili a individuare correttamente la posizione da esaminare.

Nel caso di una comunicazione o di un avviso telematico di irregolarità, è necessario indicare il numero identificativo di 13 cifre presente sull’atto. Per le cartelle di pagamento, invece, Civis consente di individuare la pratica attraverso diversi criteri alternativi, come il codice atto, l’identificativo della cartella o l’identificativo della partita di ruolo.

Riesame della pratica direttamente online

La principale novità riguarda la possibilità, per il contribuente o per l’intermediario delegato, di continuare a dialogare con l’Agenzia anche dopo la prima risposta ricevuta. In passato, se l’utente non riteneva corretto l’esito della lavorazione o voleva fornire ulteriori elementi, era spesso necessario utilizzare altri canali, come un appuntamento in ufficio o l’invio di una Pec.

Con il nuovo Civis, invece, è possibile chiedere direttamente online una seconda richiesta di assistenza, cioè il riesame della pratica. Questa possibilità è prevista quando il contribuente non è soddisfatto dell’esito della prima lavorazione oppure quando intende trasmettere ulteriori informazioni o chiarimenti non comunicati nella richiesta iniziale.

Si tratta di un passaggio importante perché consente di mantenere il confronto con l’Agenzia all’interno dello stesso canale digitale, riducendo duplicazioni, tempi di attesa e passaggi amministrativi aggiuntivi. L’interazione prosegue con l’ufficio che ha gestito la pratica, garantendo maggiore continuità nella valutazione dell’istanza.

Nel BBM aggiorna di domani si completerà la trattazione del tema iniziato oggi.

Lo Studio resta a completa disposizione.

Scarica il PDF originale

Versione online: https://bbmassociati.it/newsletter/l-assistenza-online-del-fisco-diventa-un-canale-unico-per-comunicazioni-e-avvisi-civis-si-rinnova-prima-parte/