

CIVIS: ASSISTENZA DIGITALE, RIESAME E SECONDA ISTANZA

Guida operativa Agenzia Entrate, "CIVIS per comunicazioni, avvisi telematici, cartelle di pagamento", maggio 2026 - Comunicato stampa Agenzia Entrate 12.05.2026

CIVIS è il canale di assistenza online dell'Agenzia delle Entrate, disponibile nell'area riservata del sito istituzionale, che consente di gestire digitalmente le richieste di assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle di pagamento derivanti da controllo automatizzato o da liquidazione delle imposte sui redditi a tassazione separata, senza recarsi agli sportelli fisici.

Da maggio 2026 è stata introdotta la possibilità di presentare una seconda richiesta di assistenza per ottenere il riesame della pratica, allegando fino a 10 documenti a supporto direttamente in fase di compilazione.

SOMMARIO

- SCHEMA DI SINTESI - SERVIZIO CIVIS
- SECONDA RICHIESTA DI ASSISTENZA (RIESAME)

SCHEMA DI SINTESI - SERVIZIO CIVIS

SOGGETTI	⇒	• Contribuenti direttamente interessati dall'atto. • Intermediari abilitati (commercialisti, consulenti del lavoro, CAF). • Rappresentanti legali di persone fisiche: tutori, curatori speciali, amministratori di sostegno e genitori di minori. • Persone di fiducia designate dal contribuente.
ATTI GESTIBILI	⇒	• CIVIS è attivabile per: comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici di irregolarità e cartelle di pagamento, derivanti da: .. controllo automatizzato delle dichiarazioni: verifica formale della corrispondenza tra dati dichiarati, versamenti e dati in Anagrafe tributaria .. liquidazione delle imposte su redditi a tassazione separata (es. TFR, arretrati di lavoro dipendente) Non sono gestibili tramite CIVIS gli atti da accertamento sostanziale (avvisi di accertamento, inviti a comparire, atti da verifica fiscale).
AVVIO DELLA RICHIESTA E DATI DA INSERIRE	⇒	• Occorre inserire il codice fiscale del contribuente e selezionare la tipologia di atto. • Per comunicazioni e avvisi telematici: numero identificativo di 13 cifre presente sull'atto (obbligatorio). • Per le cartelle di pagamento, questi i criteri alternativi: .. codice atto: 11 cifre; .. identificativo della cartella: 17 cifre, senza spazi; .. identificativo della partita di ruolo. • CIVIS verifica automaticamente se l'importo è già iscritto a ruolo: in caso affermativo mostra un avviso informativo ma non blocca la procedura.
COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA	⇒	• Il campo "Informazioni relative alla richiesta di assistenza" deve contenere: .. le motivazioni per cui si ritiene errato o incompleto l'esito dell'atto; .. gli elementi rilevanti per la correzione degli esiti (es. ritenuta subita ma non versata dal sostituto; pagamento non risultante nei sistemi); .. qualsiasi informazione utile a inquadrare correttamente la situazione fiscale.
DATI DI CONTATTO	⇒	• Sono obbligatori: indirizzo e-mail e nominativo di riferimento. • È attivabile la notifica automatica via e-mail e/o SMS alla chiusura della pratica.
IDENTIFICATIVO PRATICA	⇒	Dopo l'invio il sistema attribuisce un identificativo numerico di 13 cifre. La pratica è assegnata automaticamente a un ufficio, visibile dal giorno lavorativo successivo nella sezione "Consultazione delle richieste". Entro pochi giorni lavorativi viene fornito un riscontro.
ALLEGATI E CONTROLLI	⇒	• In linea generale non occorre allegare documenti: il controllo si basa su dati già in possesso dell'Agenzia. Fanno eccezione i documenti non in possesso dell'Agenzia. • Se sono allegati file, l'Agenzia effettua controlli. Durante questa fase lo stato è "IN VERIFICA". È sempre possibile ripresentare la richiesta con file corretti.
CONSULTAZIONE DEGLI ESITI	⇒	• La funzione "Consultazione delle richieste" mostra stato della pratica, ufficio assegnatario ed esito finale. • Se la pratica è accolta, nella colonna "Documento aggiornato" compare la comunicazione aggiornata con gli importi corretti. In caso di regolarizzazione parziale è incluso anche il modello F24 precompilato per il pagamento residuo. • La colonna è vuota quando: .. le irregolarità sono state confermate (resta valida la comunicazione originaria); .. è avviata la procedura di iscrizione a ruolo; .. la dichiarazione ha subito interventi correttivi successivi alla chiusura della pratica o è stata annullata. • Per le cartelle di pagamento accoglie la comunicazione di sgravio è trasmessa anche all'Agenzia delle Entrate-Riscossione, senza ulteriori azioni da parte del contribuente.

SECONDA RICHIESTA DI ASSISTENZA (RIESAME)

DEFINIZIONE

- Da maggio 2026, è possibile presentare una seconda richiesta di assistenza tramite CIVIS per ottenere il riesame della pratica.
- La funzione è disponibile esclusivamente per le comunicazioni e gli avvisi telematici di irregolarità: non è attivabile per le cartelle di pagamento.
- L'obiettivo è rendere CIVIS il "canale unico" per questo tipo di assistenza, eliminando la necessità di ricorrere a PEC, appuntamenti allo sportello o telefono per chiedere una seconda valutazione. Prima di questa novità, la conferma delle irregolarità lasciava come unica alternativa il contenzioso tributario o la mediazione amministrativa, con tempi e costi ben più elevati.

QUANDO SI PUÒ PRESENTARE

- La seconda richiesta è attivabile dopo la chiusura della prima lavorazione, se:
 - .. **il contribuente non è soddisfatto dell'esito della prima istanza**, ad esempio perchè le irregolarità sono state confermate nonostante i chiarimenti forniti;
 - .. si intende fornire ulteriori informazioni, chiarimenti o documenti non comunicati con la prima richiesta, magari perchè non disponibili in quel momento.
- La seconda richiesta è ammessa anche quando l'esito negativo è solo parziale (alcune irregolarità accolte, altre confermate).
- **Non è uno strumento sostitutivo del ricorso tributario**: è un ulteriore livello di dialogo amministrativo con l'ufficio, da percorrere prima di valutare vie contenziose formali.

PROCEDURA OPERATIVA

- La procedura di compilazione è identica a quella della prima richiesta: accesso dall'area riservata, selezione della tipologia di atto, inserimento del numero identificativo dell'atto (13 cifre), compilazione del campo testuale con le nuove motivazioni e i nuovi elementi a supporto.
- La differenza è che i documenti possono essere allegati direttamente in fase di compilazione, senza ricorrere al servizio separato "Consegna documenti e istanze".

DOCUMENTI ALLEGABILI

- Con la seconda richiesta è possibile allegare direttamente:
 - .. fino a 10 documenti in formato elettronico;
 - .. dimensione massima di 20 MB per ciascun file.
- I formati accettati sono indicati nel "Manuale di gestione documentale" dell'Agenzia (Allegato 2), consultabile sul sito istituzionale.
- Non vanno allegati documenti già in possesso dell'Agenzia (F24, dichiarazioni trasmesse, dati in Anagrafe tributaria).
- Vanno invece allegati documenti che l'Agenzia non possiede, ad esempio:
 - .. contratti, fatture, documentazione bancaria a comprova di pagamenti eseguiti;
 - .. certificazioni rilasciate da sostituti d'imposta o da terzi;
 - .. perizie, atti notarili.
- Per evitare lo scarto per motivi di sicurezza, è consigliabile allegare file in formato PDF semplice, privi di macro, campi variabili o elementi interattivi.

DIFFERENZA RISPETTO A "CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE"

- Nella prima richiesta CIVIS i documenti integrativi non possono essere allegati direttamente. Se l'ufficio li richiede durante la lavorazione, oppure se il contribuente vuole integrarli spontaneamente, deve utilizzare il servizio separato "**Consegna documenti e istanze**" (area riservata). Il percorso da seguire:
 - .. selezionare la categoria "CIVIS" e l'oggetto "Documentazione per riesame pratica CIVIS";
 - .. inserire il numero di pratica CIVIS di 13 cifre e cliccare "Cerca": il sistema individua automaticamente l'ufficio destinatario;
 - .. procedere con il caricamento dei file; la procedura è guidata.
- Nella seconda richiesta i documenti si allegano direttamente. Il servizio "Consegna documenti e istanze" rimane comunque disponibile per integrare la prima richiesta già inviata, fino alla conclusione della lavorazione.

ESITI DELLA SECONDA RICHIESTA

- A lavorazione conclusa, gli esiti possibili della seconda richiesta sono:
 - .. **irregolarità accolte totalmente**: nella colonna "Documento aggiornato" compare la comunicazione aggiornata con gli importi azzerati o corretti;
 - .. **irregolarità accolte parzialmente**: il documento aggiornato include anche il modello F24 pre-compilato per il pagamento degli importi residui;
 - .. **irregolarità confermate**: non viene prodotta alcuna nuova comunicazione; resta valida quella originaria già trasmessa.
- In presenza di situazioni particolari (es. comunicazione Iva invalidata per presenza di dichiarazione successiva) la colonna "Documento aggiornato" resta vuota e l'ufficio invia direttamente una e-mail dalla casella funzionale CIVIS.
- In tutti i casi il "Riepilogo esiti richiesta" fornisce il dettaglio delle attività svolte dall'ufficio e le ragioni della decisione adottata.