RATIO QUOTIDIANO
Il commento e la critica delle più importanti notizie del momento

ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE E CONTENZIOSO

di SABATINO PIZZANO

# Civis, seconda richiesta online per riaprire il dialogo con il Fisco

*La nuova funzione consente il riesame della pratica senza tornare allo sportello, ma non trasforma il canale digitale in un contraddittorio pieno.*

Civis cambia passo e diventa, almeno nelle intenzioni dell'Agenzia delle Entrate, il canale ordinario per gestire online l'assistenza su comunicazioni, avvisi telematici e cartelle di pagamento. La novità, resa nota con il comunicato stampa del 12.05.2026 e recepita nella guida aggiornata al servizio, riguarda soprattutto un passaggio operativo molto atteso da contribuenti e intermediari: **dopo la prima risposta dell'ufficio, sarà possibile presentare una seconda richiesta di assistenza per ottenere una nuova valutazione della pratica.** Non è un dettaglio marginale. Finora, quando una richiesta Civis veniva chiusa con esito non soddisfacente, il contribuente aveva margini piuttosto stretti. Spesso restava solo la strada dell'appuntamento presso l'ufficio territoriale oppure del contatto telefonico, con tempi e incertezze che nella prassi professionale pesavano parecchio. Ora, invece, la nuova funzione permette di restare dentro il medesimo canale digitale, chiedendo il riesame quando la prima lavorazione non convince, oppure quando emergono chiarimenti non inseriti nella richiesta iniziale.

**Il perimetro della seconda richiesta,** va precisato, riguarda le comunicazioni e gli avvisi telematici derivanti dall'art. 36-bis D.P.R. 600/1973 e dall'art. 54-bis D.P.R. 633/1972, oltre alle comunicazioni collegate alla liquidazione delle imposte sui redditi assoggettati a tassazione separata. Civis gestisce anche le cartelle di pagamento, ma per queste non è prevista la seconda istanza: il riesame tramite secondo invio è limitato al perimetro del controllo automatizzato.
**La richiesta può essere inviata soltanto dopo la chiusura della prima,** quale che sia la causale indicata dall'ufficio, e può essere trasmessa anche da un soggetto diverso rispetto a quello che aveva presentato la domanda originaria. Circostanza utile quando cambia l'intermediario o quando il contribuente decide di affidarsi a un professionista solo in un secondo momento. La pratica viene assegnata in automatico allo stesso ufficio che ha definito la prima lavorazione, aspetto che dovrebbe evitare dispersioni, anche se molto dipenderà dalla qualità delle motivazioni rese in chiusura.
**Sul piano documentale occorre tenere presente una distinzione operativa rilevante.** Per la prima richiesta, l'eventuale documentazione a supporto si trasmette attraverso il servizio *"Consegna documenti e istanze",* non in fase di compilazione. Per la seconda richiesta, invece, è possibile allegare file direttamente durante la compilazione: fino a 10 documenti, con dimensione massima di 20 MB per ciascun file. In entrambi i casi, per le comunicazioni di irregolarità e gli avvisi telematici non è in linea generale necessario allegare documenti, perché il controllo automatizzato lavora su dati dichiarativi e informazioni presenti in Anagrafe tributaria. **La possibilità di allegare va usata con criterio:** conviene prima spiegare l'errore nel campo testuale e indicare il dato corretto, richiamando il documento probatorio solo quando strettamente necessario.
**Il servizio guadagna anche in trasparenza.** Ogni richiesta genera un identificativo numerico di 13 cifre (le prime 8 indicano la data di acquisizione) utile per seguire la lavorazione e consultare l'esito delle istanze già inviate, comprese quelle presentate da un intermediario delegato. Viene reso visibile l'ufficio che ha preso in carico la posizione, riducendo quella zona grigia in cui il professionista sa che la pratica è stata inviata ma fatica a comprendere chi la stia trattando e con quale avanzamento.

**Resta però un limite da non sottovalutare.** La seconda richiesta non deve essere letta come una garanzia di accoglimento, né come una riapertura automatica del merito: è una nuova occasione di interlocuzione amministrativa. Per questo il professionista dovrà impostarla come un atto sintetico e tecnicamente mirato, indicando l'identificativo dell'atto, il motivo dell'errore, il riferimento dichiarativo coinvolto e l'effetto fiscale atteso, evitando formule generiche del tipo "si chiede riesame", che rischiano di produrre una seconda risposta altrettanto generica.
**Il vero banco di prova sarà la qualità delle risposte degli uffici:** se le motivazioni saranno chiare, Civis potrà diventare il canale unico per chiudere molte anomalie senza accessi fisici; se invece resteranno formule standard, il rischio sarà solo quello di digitalizzare un passaggio già debole.

Riproduzione vietata - lunedì 18 maggio 2026