

CIVIS Agenzia Entrate, il riesame passa dal canale unico online

SINTESI OPERATIVA

Il nuovo CIVIS consente a contribuenti e professionisti di gestire online comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle legate ai controlli automatizzati, con maggiore tracciabilità e meno passaggi allo sportello. Se la prima lavorazione è sfavorevole, è possibile presentare una seconda richiesta di assistenza e allegare la documentazione utile. Il servizio resta amministrativo: non sostituisce un ricorso tributario né sospende i termini di pagamento, che devono essere verificati e rispettati mentre l'ufficio riesamina la pratica.

[Articolo originale](#)

LEGGI ONLINE

Il nuovo CIVIS dell'Agenzia delle Entrate cambia il modo in cui contribuenti e professionisti gestiscono comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle collegate ai controlli automatizzati. La novità vera non è solo tecnica: dopo una prima lavorazione sfavorevole, anche parziale, si può presentare una seconda richiesta di assistenza online, allegando documenti quando servono davvero. Meno passaggi allo sportello, meno PEC disperse, più tracciabilità. Ma attenzione: CIVIS resta un canale di assistenza amministrativa, non un ricorso tributario e non una scorciatoia per ignorare i termini di pagamento.

COSA CAMBIA CON IL NUOVO CIVIS AGENZIA ENTRATE

Con l'aggiornamento operativo di maggio 2026, CIVIS diventa il perno dell'assistenza web sulle comunicazioni e sugli avvisi del Fisco. La logica è abbastanza chiara: concentrare in un unico ambiente digitale le richieste di chiarimento, il riesame delle pratiche, l'eventuale invio di documenti e la consultazione degli esiti.

Prima, nella prassi, il contribuente che riceveva un esito non condiviso dopo una richiesta CIVIS spesso si trovava in una zona scomoda. Doveva cercare un contatto con l'ufficio, prenotare un appuntamento, inviare una PEC o tentare un confronto telefonico. Non sempre il percorso era lineare. Anzi, spesso non lo era affatto.

Ora il sistema consente una seconda richiesta di assistenza. Non è un dettaglio marginale. Significa che, dopo la chiusura della prima istanza, il contribuente o l'intermediario può restare nello stesso canale e chiedere una nuova valutazione della posizione.

La novità riguarda soprattutto le comunicazioni e gli avvisi telematici relativi ai controlli automatizzati, cioè quelli collegati, in linea generale, all'art. 36-bis del D.P.R. 600/1973 per le imposte dirette e all'art. 54-bis del D.P.R. 633/1972 per l'IVA. Rientrano anche le ipotesi di liquidazione delle imposte sui redditi soggetti a tassazione separata.

IL PUNTO DA NON CONFONDERE: ASSISTENZA, NON CONTENZIOSO

Qui serve una precisazione. CIVIS non trasforma l'avviso bonario in un processo digitale. E non sostituisce gli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento quando la pretesa fiscale diventa un atto impugnabile.

Il canale serve a segnalare errori, incongruenze, dati non letti correttamente o elementi che l'Agenzia ha già nei propri archivi ma che non sono stati valorizzati in modo corretto. Il linguaggio è quello dell'assistenza e dell'autotutela amministrativa, non quello del ricorso.

Il punto pratico è questo: il contribuente non deve usare la seconda richiesta come un semplice "tentativo in più" senza strategia. Occorre costruire una motivazione precisa. Pochi elementi, ma ben ordinati. Altrimenti la seconda lavorazione rischia di chiudersi come la prima.

Un professionista contrario all'entusiasmo per la novità direbbe così: bene il canale unico, ma non basta avere un pulsante in più per ottenere un riesame efficace. Serve sapere cosa contestare, quali dati richiamare e quali allegati non caricare inutilmente.

QUALI ATTI POSSONO ESSERE GESTITI ONLINE

La nuova guida operativa conferma che CIVIS può essere utilizzato per chiedere assistenza in presenza di:

- ◆ comunicazioni di irregolarità;
- ◆ avvisi telematici;
- ◆ cartelle di pagamento collegate ai controlli automatizzati;
- ◆ comunicazioni relative alla liquidazione delle imposte sui redditi a tassazione separata.

La richiesta può essere presentata anche se l'atto è arrivato con modalità diverse. Non conta solo il canale di ricezione. Può trattarsi di avviso telematico, PEC, lettera ordinaria o raccomandata A/R.

Per avviare la pratica occorre indicare il codice fiscale del contribuente e selezionare la tipologia di atto. Poi il sistema chiede dati specifici. Per comunicazioni e avvisi telematici serve il numero identificativo di 13 cifre. Per le cartelle, invece, il contribuente può utilizzare criteri alternativi: codice atto, identificativo della cartella di 17 cifre o identificativo della partita di ruolo.

Non è una formalità. Se il dato iniziale è errato, l'ufficio potrebbe non riuscire a lavorare correttamente la pratica. Ed è proprio qui che molte richieste perdono forza già in partenza.

CHI PUÒ USARE IL SERVIZIO

CIVIS non è riservato solo al contribuente che accede personalmente all'area riservata. Possono utilizzarlo anche gli intermediari, i rappresentanti legali delle persone fisiche e le persone di fiducia abilitate.

Nella pratica professionale questa apertura è decisiva. Il commercialista può seguire la posizione del cliente, consultare le richieste presentate e monitorare anche quelle trasmesse tramite delega. Il contribuente, dal canto suo, può vedere lo stato della pratica senza dover rincorrere l'ufficio.

La guida dell'Agenzia richiama anche figure come tutori, curatori speciali, amministratori di sostegno e genitori di minori. È un dettaglio operativo, ma conta. Il digitale funziona davvero solo se non taglia fuori chi opera per conto di soggetti che non possono agire direttamente.

LA PRIMA RICHIESTA: IL TESTO VALE PIÙ DEGLI ALLEGATI

Nella prima richiesta CIVIS l'area decisiva è il campo "Informazioni relative alla richiesta di assistenza". Il campo può arrivare fino a 3.000 caratteri e rappresenta, di fatto, il cuore della domanda.

Qui devono essere indicati:

- ◆ gli elementi rilevanti per correggere l'esito di irregolarità;
- ◆ le motivazioni della richiesta;
- ◆ i dati utili a ricostruire la posizione fiscale;
- ◆ eventuali riferimenti a versamenti, dichiarazioni, quadri compilati o comunicazioni precedenti.

Nella prassi, la tentazione è allegare tutto. Modelli F24, dichiarazioni, ricevute, prospetti, schermate. Ma non sempre è la scelta giusta. Per le comunicazioni derivanti da controllo automatizzato, l'Agenzia lavora su dati già trasmessi e su informazioni presenti nell'Anagrafe tributaria. Se il contribuente allega un F24 già disponibile nei sistemi, spesso non aggiunge nulla.

Meglio scrivere bene. Per esempio: "Il versamento risulta effettuato in data 16 marzo 2025, con modello F24 telematico, codice tributo 4001, anno di riferimento 2024, importo € 1.240,00. Si chiede il ricalcolo dell'esito per mancato abbina-



mento del pagamento”.

Un testo così orienta l'ufficio. Una cartella di documenti generici, invece, può solo rallentare.

LA SECONDA RICHIESTA DI ASSISTENZA

La seconda richiesta è la novità più concreta. Può essere presentata quando il contribuente non condivide l'esito della prima lavorazione oppure quando intende aggiungere chiarimenti non comunicati prima.

La guida parla di una seconda valutazione della posizione nei casi di esito negativo, anche parziale. La notizia va letta bene: non si tratta di moltiplicare le istanze fino a ottenere una risposta gradita. Si tratta di consentire un riesame fondato su elementi ulteriori o su una contestazione più precisa dell'esito ricevuto.

La seconda istanza, secondo le indicazioni operative diffuse, può essere presentata dopo la conclusione della prima richiesta. In termini pratici, quindi, prima occorre attendere la chiusura della lavorazione. Solo dopo si apre lo spazio per il riesame.

Altro aspetto utile: la seconda richiesta può essere trasmessa anche tramite un soggetto diverso da quello che aveva presentato la prima istanza, purché legittimato. È un passaggio rilevante quando il contribuente cambia intermediario o affida la pratica a un professionista dopo una prima gestione non soddisfacente.

GLI ALLEGATI NELLA SECONDA RICHIESTA

Con la seconda richiesta CIVIS è possibile allegare direttamente documenti in formato elettronico. Il limite operativo è chiaro: fino a 10 documenti, con dimensione massima di 20 MB per ciascun file.

Questa è una semplificazione reale, perché evita il passaggio separato tramite altri canali. Ma anche qui serve misura. L'allegato deve avere una funzione. Deve spiegare ciò che il testo non può dimostrare da solo.

Si pensi a un caso in cui l'ufficio abbia confermato l'irregolarità perché non ha riconciliato correttamente un elemento dichiarativo con un dato esterno. Nella seconda richiesta può essere utile allegare un prospetto di raccordo, una ricevuta specifica non già acquisita o un documento richiesto dall'ufficio.

Diverso è il caso del modello F24 già trasmesso telematicamente o della dichiarazione fiscale già inviata. Questi documenti, di norma, sono già nella disponibilità dell'Agenzia. Caricarli di nuovo non rafforza automaticamente l'istanza.

Qui il punto cieco è frequente: più documenti non significa migliore difesa. Spesso significa solo più rumore.

QUANDO USARE CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE

Il servizio “Consegna documenti e istanze” resta importante, soprattutto nella prima fase CIVIS. Se l'ufficio che lavora la pratica chiede prospetti riepilogativi, ulteriori informazioni o chiarimenti, il contribuente può trasmettere la documentazione attraverso questo canale.

Per la prima richiesta, l'integrazione documentale passa da “Consegna documenti e istanze”. Per la seconda richiesta, invece, gli allegati possono essere caricati direttamente durante la compilazione.

Nella schermata della motivazione dell'invio, la categoria da scegliere è CIVIS. L'oggetto è “Documentazione per riesame pratica CIVIS”. Dopo l'inserimento del numero di pratica CIVIS di 13 cifre, il sistema individua automaticamente l'ufficio destinatario.

È una scelta sensata. Riduce il rischio che documenti e istanze finiscano in un percorso laterale, non collegato alla lavorazione effettiva.

LA CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE

La funzione “Consultazione delle richieste” diventa più centrale. Da qui il contribuente o l'intermediario può verificare lo stato di lavorazione, visualizzare il riepilogo dell'istanza, salvare o stampare la richiesta e conoscere l'ufficio che ha preso in carico la pratica.

L'ufficio, in genere, diventa visibile dal giorno lavorativo successivo all'acquisizione. Se non compare ancora, significa che la pratica non è stata assegnata.

A lavorazione conclusa lo stato passa a "CHIUSA". Nella colonna dedicata agli esiti viene messo a disposizione un file riepilogativo con l'attività svolta dall'ufficio e la valutazione finale.

Quando la pratica viene accolta, anche parzialmente, può essere disponibile un documento aggiornato. Nel caso di regolarizzazione parziale, la comunicazione aggiornata può includere anche il modello F24 precompilato.

Se invece la richiesta viene rigettata, o se le irregolarità vengono confermate, il documento aggiornato può non essere presente. Non sempre l'assenza del file indica un problema tecnico. In molte situazioni significa che l'ufficio non ha prodotto una nuova comunicazione.

I CARTELLE DI PAGAMENTO E SGRAVIO

Il canale CIVIS può essere utilizzato anche per l'assistenza sulle cartelle di pagamento collegate agli atti gestibili dal servizio. In caso di accoglimento della richiesta, nella colonna "Documento aggiornato" può essere resa disponibile la comunicazione di sgravio.

L'informazione viene poi trasmessa telematicamente all'Agenzia delle Entrate-Riscossione. Questo passaggio è essenziale, perché il contribuente non deve limitarsi a leggere l'esito CIVIS. Deve anche verificare che la posizione presso la riscossione risulti coerente con lo sgravio o con la rideterminazione.

Quando la richiesta è respinta, la comunicazione di sgravio non viene prodotta. Anche in questo caso, quindi, l'assenza del documento aggiornato va interpretata alla luce dell'esito della lavorazione.

I CONTROLLI SUI FILE CARICATI

Gli allegati caricati nel sistema sono sottoposti a controlli di sicurezza. L'Agenzia verifica che i documenti non contengano virus o elementi attivi, come macro o campi variabili.

Durante questa fase lo stato della richiesta può risultare "IN VERIFICA". Se anche uno solo dei file non supera il controllo, la richiesta non viene acquisita e lo stato diventa "SCARTATA". Il sistema genera una ricevuta di scarto, consultabile nella sezione delle richieste.

Il contribuente riceve anche una comunicazione all'indirizzo e-mail indicato nella pratica. A quel punto può presentare una nuova richiesta, correggendo o sostituendo i file non conformi.

Sembra un dettaglio tecnico. Non lo è. Per uno studio professionale significa che gli allegati devono essere preparati in modo pulito: PDF statici, niente macro, niente file inutilmente pesanti, nomi chiari e coerenti.

I TERMINI DI PAGAMENTO RESTANO DECISIVI

La novità CIVIS non va letta isolatamente. Dal 2025, per le comunicazioni di irregolarità elaborate dal 1° gennaio, il termine di difesa o pagamento degli avvisi bonari derivanti da controlli automatizzati e formali è passato da 30 a 60 giorni, per effetto dell'art. 3 del D.Lgs. 108/2024, che ha modificato il D.Lgs. 462/1997.

Per gli avvisi trasmessi all'intermediario, il termine operativo è di 90 giorni dalla trasmissione telematica. Resta invece il termine di 30 giorni per le somme dovute in relazione ai redditi soggetti a tassazione separata.

Questo punto va gestito con attenzione. La richiesta CIVIS non dovrebbe essere trattata come una sospensione in bianco dei termini. Se l'ufficio accoglie parzialmente l'istanza e ridetermina la pretesa, il termine per pagare decorre dalla comunicazione rettificata. Ma il contribuente non può permettersi di ignorare le scadenze confidando solo nel fatto di aver premuto "Invia".

Per le violazioni commesse dal 1° settembre 2024, la sanzione ordinaria per omesso o tardivo versamento è stata ridotta dal 30% al 25%. Nei controlli automatizzati, la riduzione a un terzo porta quindi la sanzione all'8,33%, se il paga-



mento avviene nei termini previsti. Per le violazioni precedenti resta il vecchio impianto, con riduzione calcolata sulla sanzione del 30%.

UN ESEMPIO PRATICO

Si immagini una società che riceve una comunicazione di irregolarità per un presunto omesso versamento IVA. Il pagamento, però, è stato effettuato. L'abbinamento non risulta corretto perché nel modello F24 è stato indicato un anno di riferimento non coerente.

Nella prima richiesta CIVIS il professionista indica data del versamento, importo, codice tributo, anno riportato nel modello e anno corretto da considerare. Chiede poi il riesame dell'esito per errato abbinamento del pagamento.

L'ufficio risponde confermando parzialmente l'irregolarità. A quel punto il contribuente può presentare una seconda richiesta, spiegando con maggiore dettaglio la sequenza dei versamenti e allegando, se utile, un prospetto di riconciliazione. Non serve caricare dieci documenti. Serve rendere evidente il percorso logico.

Se l'ufficio accoglie la richiesta, la comunicazione viene rideterminata o annullata. Se l'accoglimento è parziale, il contribuente dovrà verificare il nuovo importo e i termini per il pagamento della quota residua.

TABELLA OPERATIVA PER GESTIRE LA PRATICA

FASE	COSA FARE IN CONCRETO
Ricezione dell'atto	Verificare se si tratta di comunicazione, avviso telematico o cartella gestibile tramite CIVIS
Controllo dei dati	Individuare numero comunicazione di 13 cifre, codice atto, identificativo cartella o partita di ruolo
Prima richiesta	Scrivere nel campo testuale una motivazione completa, con dati puntuali e richiesta chiara
Allegati nella prima fase	Usare "Consegna documenti e istanze" solo se l'ufficio chiede documenti o se esistono elementi davvero non presenti nei sistemi dell'Agenzia
Esito non soddisfacente	Attendere la chiusura della prima istanza e valutare la seconda richiesta
Seconda richiesta	Chiedere il riesame indicando gli errori dell'esito precedente o i chiarimenti non trasmessi prima
Documenti allegabili	Caricare fino a 10 file, massimo 20 MB ciascuno, evitando F24 e dichiarazioni già disponibili all'Agenzia
Consultazione	Monitorare stato, ufficio incaricato, riepilogo esiti e documento aggiornato
Scadenze	Controllare sempre i termini di pagamento o rateazione, senza considerare CIVIS una sospensione automatica



STUDIO PIZZANO
COMMERCIALISTA E REVISORE LEGALE

STUDIO SABATINO PIZZANO

Sede: via Sant'Alessio, 5, 83030 Venticano (AV)
Contatti: info@studiopizzano.it • dev.studiopizzano.it

***Nota informativa:** Il presente approfondimento ha scopo puramente informativo e divulgativo alla data di redazione (14/05/2026). Per la trattazione di casistiche specifiche si raccomanda il ricorso a una consulenza professionale personalizzata.*



Studio
Sabatino
Pizzano
2022
via
Sant'Alessio,
5,
83030
Venticano

STUDIO

PIZZANO