



**DETERMINAZIONE N. 260/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 36/2019 e Comunicazione n. 36/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 36/2019, prot. n. 4693 del 02/04/2019.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agenzia per l'Italia digitale) nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito, presso l'AgID, l'ufficio del difensore civico per il digitale;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la "Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale", adottato ai sensi dell'articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante "Approvazione del regolamento di organizzazione per l'Agenzia per l'Italia Digitale";

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con il quale l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

**VISTA** la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell'articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto in via provvisoria il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l'ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le

aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

**VISTO** l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove, tra l'altro, si prevede che, *“al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127”*;

**VISTA** la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al Difensore civico per il digitale;

**VISTA** la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 36/2019 del 01 aprile 2019 acquisita al prot. con n. 4693 del 02/04/2019, relativa alla tematica uso delle tecnologie con cui il segnalante ha rappresentato di non aver potuto provvedere telematicamente alla rettifica del modello RLI ed all'eventuale versamento della differenza dell'imposta di registro in quanto l'Agenzia delle Entrate in questi casi prevede necessariamente di recarsi fisicamente presso l'ufficio dove risulta registrato il contratto;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 36/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato. In particolare, si è provveduto a richiedere all'Agenzia delle Entrate, elementi utili ad una valutazione complessiva della questione con nota prot.n.8848 del 25.06.2019.

La predetta Amministrazione ha fornito riscontro, con nota acquisita al prot. AgID n. 10706 del 05.08.2019, rappresentando che: *“...Al fine di chiarire quanto comunicato dal CAM di Bari nella propria risposta, che risulta corretta e in linea con le direttive in materia di rettifica e annullamento dei contratti registrati telematicamente fornite agli uffici operativi, si ritiene utile illustrare innanzitutto il contesto di riferimento. Nell'ambito del percorso di sviluppo, ampliamento e miglioramento della gamma dei servizi telematici a favore dell'utenza, il modello RLI telematico (Richiesta di registrazione e adempimenti successivi - Contratti di locazione e affitto di immobili) è un servizio che consente, una volta inserite le informazioni principali contenute nel contratto scritto (del quale le parti conservano l'originale, potendo peraltro inviarne una scansione), di richiedere agli uffici dell'Agenzia delle entrate la registrazione dei contratti di locazione e affitto di immobili e di pagare quanto dovuto, ai sensi e*

*per gli effetti del D.P.R. n. 131 del 1986 (Testo unico delle disposizioni concernenti l'imposta di registro). La registrazione avviene telematicamente e la pratica RLI è assegnata all'Ufficio territoriale indicato dal contribuente. Il modello RLI, inoltre, può essere utilizzato anche per comunicare tutti gli adempimenti successivi relativi al contratto registrato (proroghe, cessioni, risoluzioni o subentri) previsti dalla norma, nonché per esercitare l'opzione e la revoca della cedolare secca. La gamma degli adempimenti che è possibile effettuare telematicamente è dunque assai vasta: l'ampliamento progressivo dei casi in cui può essere utilizzata la procedura RLI e la semplicità del relativo utilizzo hanno fatto sì che, nel corso degli anni, un numero sempre crescente di utenti - in particolare, persone fisiche - si sia avvalso di detta facoltà (nel 2018, la percentuale di utilizzo del modello RLI è stata pari al 68% circa del totale dei contratti di locazione registrati)".*

L'Agenzia-Ufficio del Difensore Civico per il Digitale ha ritenuto opportuno richiedere ulteriori elementi, con nota prot.n. 14787 del 06.11.2019, volti ad ottenere informazioni soprattutto sulla fase del procedimento di rettifica del modello RLI che prevede la presenza fisica dell'utente allo sportello. La predetta Amministrazione ha riscontrato con nota acquisita al prot. AgID n.2038 del 17.02.2020, specificando che:

- la norma di riferimento è contenuta nell'**art.38, comma 5, D.L. 78/2010** che, al fine di potenziare ed estendere i servizi telematici, stabilisce: *"le Agenzie fiscali (...) con propri provvedimenti possono definire termini e modalità per l'utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze, atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni"*; la medesima disposizione prevede, altresì, che l'Agenzia definisce *"l'utilizzo dei servizi telematici (...) anche per gli atti, comunicazioni o servizi (...) resi"*. Inoltre, *"con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate sono definiti gli atti per i quali la registrazione prevista per legge è sostituita da una denuncia esclusivamente telematica di una delle parti, la quale assume qualità di fatto ai sensi dell'articolo 2704, primo comma, del codice civile"*;
- Che il modello denominato *"Richiesta di registrazione e adempimenti successivi – Contratti di locazione e affitto di immobili"*, cioè il c.d. Modello RLI, approvato con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 10 gennaio 2014, viene utilizzato per la registrazione dei contratti di locazione e affitto di immobili e per gli adempimenti successivi relativi al "ciclo di vita" dei contratti stessi (cessione, risoluzione e proroga);

- Per quanto attiene alla casistica oggetto di segnalazione, l’Agenzia delle Entrate ha evidenziato che l’informatizzazione dei servizi relativi alla registrazione telematica dei contratti di locazione e affitto di immobili è operativa nelle fasi di registrazione dei predetti contratti, di successiva assegnazione della pratica RLI all’Ufficio territorialmente competente indicato dal contribuente e del pagamento di quanto dovuto (ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 131 del 1986). Il modello RLI in modalità telematica può essere utilizzato per comunicare tutti gli adempimenti successivi relativi al contratto registrato (proroghe, cessioni, risoluzioni o subentri); quindi, attualmente, l’unica fase della procedura che risulterebbe non ancora informatizzata è quella prevista in caso “...di modifiche delle condizioni contrattuali riportate nel modello RLI (tra le quali potrebbero rientrare errori di compilazione)”, per cui è ancora necessario recarsi fisicamente presso l’ufficio territorialmente competente, in quanto potrebbe comportare “possibili risvolti sanzionatori” agli utenti.

Da quanto sopra riportato, emerge che da parte dell’Amministrazione segnalata, ossia il C.A.M. di Bari non sussistono violazioni del CAD in quanto, come è stato specificato dall’Agenzia delle Entrate nel riscontro fornito con nota prot.n. 10706 del 05/08/2019, lo stesso ha agito nella maniera “che risulta corretta e in linea con le direttive in materia di rettifica e annullamento dei contratti registrati telematicamente fornite agli uffici operativi”.

Inoltre, tenendo conto di quanto rappresentato dall’Agenzia delle Entrate sull’applicazione dell’art.38 comma 5, D.L. 78/2010 che prevede la possibilità per le Agenzie fiscali di “definire termini e modalità per l’utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici”; in considerazione della notevole complessità dei procedimenti amministrativi gestiti dall’Amministrazione segnalata e della validità operativa della procedura attuata nella fattispecie oggetto di segnalazione, che tutela il cittadino/utente da possibili sanzioni, nelle more della successiva informatizzazione di quest’ultima residuale procedura, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all’archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e successiva comunicazione al Segnalante.

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.36/2019, conseguente all’approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.36/2019, trasmessa al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante;

**DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 36/2019 e Archiviazione n. 36/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.



**Segnalazione n.36/2019 - Trattazione**

**Oggetto: Segnalazione 36/2019- Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate - qualificazione tematica: Uso delle tecnologie -Protocollo n. 4693 del 2/4/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Buonasera, vi inoltro questa comunicazione avvenuta con AdE, purtroppo non trovo soddisfazione nel mio diritto universale di pagare per via informatica, in questo caso si sa quanto e il che cosa, il codice tributo, non si capisce per quale motivazione oggettiva debba passare fisicamente presso la loro sede. Vi allego in copia la comunicazione tanto di mia risposta.*

*Ticket correlato: 30358424, buonasera, grazie per l'approfondimento, chiedo, ma non ho diritto in base al CAD D.lgs 82/2005 art.17 di fare tutte le pratiche in maniera informatica? Per quale motivo dovrei andare fisicamente presso l'ufficio AdER...”.*

*Testo risposta:*

*“Gentile sig XXX,*

*il modello RLI non è una dichiarazione pertanto, come già comunicatole, non può essere corretto telematicamente. Deve necessariamente recarsi presso l'ufficio dove risulta registrato il contratto...Questa risposta è resa a titolo di assistenza al contribuente ai sensi della circolare n.42/E del 5 agosto 2011 e non a titolo di interpello ordinario ai sensi dell'art.11 della legge n. 212 del 2000”.*

Dall'analisi del testo della segnalazione che non riporta la parte della segnalazione riguardante un quesito sul calcolo degli interessi da applicare sull'imposta da versare in quanto non di competenza di questa Agenzia, emerge che il segnalante lamenta l'impossibilità di provvedere a versare quanto dovuto senza recarsi fisicamente presso l'ufficio dell'Agenzia delle Entrate competente.

L'amministrazione segnalata, di contro, nel riscontrare l'email del cittadino/utente ha affermato che trattandosi nel caso di specie di un modello (mod. RLI) e non di una dichiarazione non è possibile la correzione telematica e quindi occorre recarsi fisicamente presso l'ufficio competente dove è stato registrato il contratto.

Ciò porrebbe risultare non coerente con quanto previsto dall'art. 2 co. 1 del D.lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito CAD) che dispone: *"lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. E dall'art. 2 del CAD: "Le disposizioni del presente Codice si applicano:*

*a) alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione;*

*b) ai gestori di servizi pubblici, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;*

*c) alle società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, escluse le società quotate di cui all'articolo 2, comma 1, lettera p), del medesimo decreto che non rientrino nella categoria di cui alla lettera b)".*

Inoltre, nel caso di specie potrebbe emergere un disallineamento rispetto alle disposizioni dell'art.3 co.1 del CAD sul diritto all'uso delle tecnologie: *"Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute".*

Sulla scorta di quanto sopra riportato, potrebbero risultare non completamente tutelati i diritti digitali del cittadino che si trova impossibilitato ad effettuare le proprie comunicazioni con l'amministrazione mediante le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (art.2 co.1 e art. 3 co.1 del CAD).

Tenendo conto però anche della risposta dell'amministrazione segnalata che fa riferimento ad un modello (c.d. RLI) che non risulterebbe rettificabile telematicamente, si è ritenuto opportuno procedere in istruttoria a richiedere chiarimenti, con nota prot.n.8848 del 25.06.2019, all'Agenzia delle Entrate al fine di effettuare una valutazione complessiva della segnalazione in esame.

La predetta Amministrazione ha fornito riscontro, con nota acquisita al prot. AgID n. 10706 del 05.08.2019, rappresentando che: *"...Al fine di chiarire quanto comunicato dal CAM di Bari nella propria risposta, che risulta corretta e in linea con le direttive in materia di rettifica e annullamento dei contratti registrati telematicamente fornite agli uffici operativi, si ritiene utile illustrare innanzitutto*

*il contesto di riferimento. Nell'ambito del percorso di sviluppo, ampliamento e miglioramento della gamma dei servizi telematici a favore dell'utenza, il modello RLI telematico (Richiesta di registrazione e adempimenti successivi - Contratti di locazione e affitto di immobili) è un servizio che consente, una volta inserite le informazioni principali contenute nel contratto scritto (del quale le parti conservano l'originale, potendo peraltro inviarne una scansione), di richiedere agli uffici dell'Agenzia delle entrate la registrazione dei contratti di locazione e affitto di immobili e di pagare quanto dovuto, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 131 del 1986 (Testo unico delle disposizioni concernenti l'imposta di registro). La registrazione avviene telematicamente e la pratica RLI è assegnata all'Ufficio territoriale indicato dal contribuente. Il modello RLI, inoltre, può essere utilizzato anche per comunicare tutti gli adempimenti successivi relativi al contratto registrato (proroghe, cessioni, risoluzioni o subentri) previsti dalla norma, nonché per esercitare l'opzione e la revoca della cedolare secca. La gamma degli adempimenti che è possibile effettuare telematicamente è dunque assai vasta: l'ampliamento progressivo dei casi in cui può essere utilizzata la procedura RLI e la semplicità del relativo utilizzo hanno fatto sì che, nel corso degli anni, un numero sempre crescente di utenti - in particolare, persone fisiche - si sia avvalso di detta facoltà (nel 2018, la percentuale di utilizzo del modello RLI è stata pari al 68% circa del totale dei contratti di locazione registrati)".*

L'Agenzia delle Entrate, quindi, ha evidenziato la progressiva informatizzazione di una vasta gamma di servizi tra i quali la registrazione telematica dei contratti di locazione e affitto di immobili. Tuttavia la stessa ha specificato che: *"In caso di modifiche delle condizioni contrattuali riportate nel modello (tra le quali potrebbero rientrare errori di compilazione) è necessario recarsi in ufficio. Ciò, in quanto, al fine di verificare la tipologia, l'incidenza e l'ammissibilità della modifica contrattuale è necessario che l'ufficio prenda visione del contratto originale sottoscritto dalle parti e, nel caso, proceda alla riliquidazione delle imposte dovute, fornendo il modello di pagamento per eventuali maggiori imposte dovute o le indicazioni utili per presentare un'istanza di rimborso. Si precisa, infine, che, trattandosi di una richiesta di registrazione di un contratto - e non di una dichiarazione fiscale in senso stretto - non è prevista la possibilità di inviare un modello RLI integrativo di uno già presentato (così come avviene, ad esempio, per le dichiarazioni dei redditi). Il fatto che dalla presentazione della richiesta di registrazione dei contratti in questione scaturiscano normalmente attività e pagamenti a carico del contribuente, che traggono il proprio presupposto dal contratto stesso, rende opportuno che l'attività relativa a una modifica contrattuale venga effettuata presso l'ufficio di riferimento, dove il funzionario addetto provvederà a verificare la completezza delle informazioni contenute nell'Anagrafe tributaria, a segnalare eventuali oneri conseguenti all'irregolarità commessa, nonché ad effettuare eventuali riscontri sul testo contrattuale sottoscritto dalle parti".*

Per completezza di istruttoria, si è ritenuto opportuno procedere con una nuova richiesta, all'Amministrazione, prot.n.14787 del 06.11.2019, volta ad ottenere ulteriori elementi ed eventuali documenti (manuali, circolari, ecc.) con cui l'Agenzia delle Entrate ha regolamentato la procedura da seguire in caso di variazioni da apportare al modello RLI che richiedono obbligatoriamente la presenza fisica dell'utente che, invece, non è prevista nella fase di registrazione e in caso di proroghe, cessioni, risoluzione, ecc.

La predetta Amministrazione ha riscontrato con nota acquisita al prot. AgID n.2038 del 17.02.2020, individuando la normativa di riferimento nell'art.38, comma 5, D.L. 78/2010 che, al fine di potenziare ed estendere i servizi telematici, stabilisce che: *“le Agenzie fiscali (...) con propri provvedimenti possono definire termini e modalità per l'utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze, atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni”*; la medesima disposizione prevede, altresì, che l'Agenzia definisce *“l'utilizzo dei servizi telematici (...) anche per gli atti, comunicazioni o servizi (...) resi”*. Inoltre, *“con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate sono definiti gli atti per i quali la registrazione prevista per legge è sostituita da una denuncia esclusivamente telematica di una delle parti, la quale assume qualità di fatto ai sensi dell'articolo 2704, primo comma, del codice civile”*.

Dopo aver, quindi, delineato il quadro normativo di riferimento l'Amministrazione segnalata ha effettuato un excursus sull'evoluzione del sistema telematico attinente alla registrazione dei contratti di locazione, dell'applicazione del regime di cedolare secca e del relativo versamento, della denuncia per la registrazione telematica dei contratti di locazione di beni immobili a uso abitativo e relative pertinenze e per la liquidazione delle imposte di registro e di bollo e dei vati modelli in uso (mod.69, mod. SIRIA, mod. IRIS) che sono stati sostituiti dal modello denominato *“Richiesta di registrazione e adempimenti successivi – Contratti di locazione e affitto di immobili”*, il c.d. Modello RLI , approvato con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 10 gennaio 2014, che viene utilizzato per la registrazione dei contratti di locazione e affitto di immobili e per gli adempimenti successivi relativi al “ciclo di vita” dei contratti stessi (cessione, risoluzione e proroga).

La predetta Amministrazione, inoltre, ha previsto che: *“per una maggiore fruibilità del servizio da parte dei contribuenti è stato, inoltre, previsto che il nuovo software fornisca, sia per la prima registrazione sia per gli adempimenti successivi, il calcolo dell'imposta nonché di eventuali sanzioni e interessi in caso di tardività (questi ultimi due importi sono modificabili dal contribuente)”*; pertanto, l'Agenzia delle Entrate evidenziando ancora una volta che la gamma degli adempimenti che attualmente è possibile effettuare telematicamente è assai vasta e sulla scorta della ricostruzione

effettuata sull'evoluzione delle modalità operative e dei relativi modelli, suscettibile di ampliamento progressivo, ha concluso rappresentando che: *“per consentire al modello RLI (e ai relativi software operativi in versione web e stand alone) di mantenere comunque un limitato grado di complessità e di essere fruibile dal maggior numero possibile di utenti, è stato necessario, in caso di particolari fattispecie non frequenti, ovvero nel caso di modelli presentati con informazioni errate, con conseguenti possibili risvolti sanzionatori, prevederne la presentazione presso gli uffici, che possono analizzare in modo accurato la documentazione e fornire un'adeguata assistenza all'utente”*.

Da quanto sopra riportato, emerge che da parte dell'Amministrazione segnalata, ossia il C.A.M. di Bari non sussistono violazioni del CAD in quanto, come è stato specificato dall'Agenzia delle Entrate nel riscontro fornito con nota prot.n. 10706 del 05/08/2019, lo stesso ha agito nella maniera *“che risulta corretta e in linea con le direttive in materia di rettifica e annullamento dei contratti registrati telematicamente fornite agli uffici operativi”*.

Inoltre, dall'analisi della sopracitata nota e dal successivo riscontro pervenuto dall'Agenzia delle Entrate, a seguito della richiesta di ulteriori elementi dell'Agenzia-Ufficio del Difensore Civico per il Digitale, risulta che:

- In base all'art.38 comma 5, D.L. 78/2010, al fine di potenziare ed estendere i servizi telematici, *“...le Agenzie fiscali (...) con propri provvedimenti possono definire termini e modalità per l'utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze, atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni [...]”*;
- Per quanto attiene alla casistica oggetto di segnalazione, l'Agenzia delle Entrate ha evidenziato che l'informatizzazione dei servizi relativi alla registrazione telematica dei contratti di locazione e affitto di immobili è operativa nelle fasi di registrazione dei predetti contratti, di successiva assegnazione della pratica RLI all'Ufficio territorialmente competente indicato dal contribuente e del pagamento di quanto dovuto (ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 131 del 1986). Il modello RLI in modalità telematica può essere utilizzato per comunicare tutti gli adempimenti successivi relativi al contratto registrato (proroghe, cessioni, risoluzioni o subentri); quindi, attualmente, l'unica fase della procedura che risulterebbe non ancora informatizzata è quella prevista in caso *“...di modifiche delle condizioni contrattuali riportate nel modello (tra le quali potrebbero rientrare errori di compilazione)”* per cui è ancora necessario recarsi fisicamente presso l'ufficio

territorialmente competente, in via cautelativa, in quanto potrebbe comportare *“possibili risvolti sanzionatori”* agli utenti.

In conclusione, tenendo conto di quanto rappresentato dall’Agenzia delle Entrate sull’applicazione dell’art.38 comma 5, D.L. 78/2010 che prevede la possibilità per le Agenzie fiscali di *“definire termini e modalità per l’utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici”*; in considerazione della notevole complessità dei procedimenti amministrativi gestiti dall’Amministrazione segnalata e della validità operativa della procedura attuata nella fattispecie oggetto di segnalazione, che tutela il cittadino/utente da possibili sanzioni, nelle more della successiva informatizzazione di quest’ultima residuale procedura, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all’archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e contestuale comunicazione al Segnalante.

16 marzo 2020

Maria Antonietta Ventriglia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione n. 36/2019 – Amministrazione segnalata: Agenzia delle Entrate - Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie - Protocollo n. 4693 del 02/04/2019.**

Gent.mo Segnalante,

è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: *“Buonasera, vi inoltro questa comunicazione avvenuta con AdE, purtroppo non trovo soddisfazione nel mio diritto universale di pagare per via informatica, in questo caso si sa quanto e il che cosa, il codice tributo, non si capisce per quale motivazione oggettiva debba passare fisicamente presso la loro sede. Vi allego in copia la comunicazione tanto di mia risposta.*

*Ticket correlato: 30358424, buonasera, grazie per l'approfondimento, chiedo, ma non ho diritto in base al CAD D.lgs 82/2005 art.17 di fare tutte le pratiche in maniera informatica? Per quale motivo dovrei andare fisicamente presso l'ufficio AdER...”.*

Testo risposta:

*“Gentile sig. Omissis”,*

*il modello RLI non è una dichiarazione pertanto, come già comunicatole, non può essere corretto telematicamente. Deve necessariamente recarsi presso l'ufficio dove risulta registrato il contratto...Questa risposta è resa a titolo di assistenza al contribuente ai sensi della circolare n.42/E del 5 agosto 2011 e non a titolo di interpello ordinario ai sensi dell'art.11 della legge n. 212 del 2000”.*

Per una valutazione complessiva della situazione si è ritenuto opportuno procedere in istruttoria ad acquisire informazioni presso l'Agenzia delle Entrate con due successive richieste di informazioni e approfondimenti volti ad ottenere ulteriori elementi e la documentazione (manuali, circolari, ecc.) con cui l'Agenzia delle Entrate ha regolamentato la procedura da seguire in caso di variazioni da apportare al modello RLI che richiedono obbligatoriamente la presenza fisica dell'utente che, invece, non è prevista nella fase di registrazione e in caso di proroghe, cessioni, risoluzione, ecc.

La predetta Amministrazione ha fornito gli elementi richiesti ed in particolare nella risposta alla seconda richiesta di chiarimenti (nota prot. AgID n.2038 del 17.02.2020), ha individuando la normativa di riferimento nell'art.38, comma 5, D.L. 78/2010 che, al fine di potenziare ed estendere i

servizi telematici, stabilisce: *“le Agenzie fiscali (...) con propri provvedimenti possono definire termini e modalità per l’utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze, atti e garanzie fideiussorie, per l’esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni”*; la medesima disposizione prevede, altresì, che l’Agenzia definisce *“l’utilizzo dei servizi telematici (...) anche per gli atti, comunicazioni o servizi (...) resi”*. Inoltre, *“con provvedimento del Direttore dell’Agenzia delle entrate sono definiti gli atti per i quali la registrazione prevista per legge è sostituita da una denuncia esclusivamente telematica di una delle parti, la quale assume qualità di fatto ai sensi dell’articolo 2704, primo comma, del codice civile”*.

Dopo aver, quindi, delineato il quadro normativo di riferimento l’Amministrazione segnalata ha evidenziato che il modello denominato *“Richiesta di registrazione e adempimenti successivi – Contratti di locazione e affitto di immobili”*, il c.d. Modello RLI, approvato con provvedimento del Direttore dell’Agenzia delle Entrate del 10 gennaio 2014, è quello che viene utilizzato per la registrazione dei contratti di locazione e affitto di immobili e per gli adempimenti successivi relativi al *“ciclo di vita”* dei contratti stessi (cessione, risoluzione e proroga).

La predetta Amministrazione, inoltre, ha previsto che: *“per una maggiore fruibilità del servizio da parte dei contribuenti è stato, inoltre, previsto che il nuovo software fornisca, sia per la prima registrazione sia per gli adempimenti successivi, il calcolo dell’imposta nonché di eventuali sanzioni e interessi in caso di tardività (questi ultimi due importi sono modificabili dal contribuente)”*.

Pertanto, l’Agenzia delle Entrate evidenziando ancora una volta che la gamma degli adempimenti che attualmente è possibile effettuare telematicamente è assai vasta e sulla scorta della ricostruzione effettuata sull’evoluzione delle modalità operative e dei relativi modelli, suscettibile di ampliamento progressivo, ha concluso rappresentando che: *“per consentire al modello RLI (e ai relativi software operativi in versione web e stand alone) di mantenere comunque un limitato grado di complessità e di essere fruibile dal maggior numero possibile di utenti, è stato necessario, in caso di particolari fattispecie non frequenti, ovvero nel caso di modelli presentati con informazioni errate, con conseguenti possibili risvolti sanzionatori, prevederne la presentazione presso gli uffici, che possono analizzare in modo accurato la documentazione e fornire un’adeguata assistenza all’utente”*.

Da quanto sopra riportato, si evince che per quanto attiene alla casistica oggetto di segnalazione, l’Agenzia delle Entrate ha evidenziato che l’informatizzazione dei servizi relativi alla registrazione telematica dei contratti di locazione e affitto di immobili è operativa nelle fasi di registrazione dei predetti contratti, di successiva assegnazione della pratica RLI all’Ufficio

territorialmente competente indicato dal contribuente e del pagamento di quanto dovuto (ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 131 del 1986). Il modello RLI in modalità telematica può essere utilizzato per comunicare tutti gli adempimenti successivi relativi al contratto registrato (proroghe, cessioni, risoluzioni o subentri); quindi, attualmente, l'unica fase della procedura che risulterebbe non ancora informatizzata è quella prevista in caso *"...di modifiche delle condizioni contrattuali riportate nel modello (tra le quali potrebbero rientrare errori di compilazione)"* per cui è ancora necessario recarsi fisicamente presso l'ufficio territorialmente competente, in via cautelativa, in quanto potrebbe comportare *"possibili risvolti sanzionatori"* agli utenti.

In conclusione, da quanto precisato dall'Agenzia delle entrate, è emerso che:

risultano applicabili le disposizioni dell'art.38 comma 5, D.L. 78/2010 che prevedono la possibilità per le Agenzie fiscali di *"definire termini e modalità per l'utilizzo esclusivo dei propri servizi telematici"*;

da parte dell'Amministrazione segnalata, ossia il C.A.M. di Bari, non sussistono violazioni della vigente normativa in quanto, come è stato specificato dall'Agenzia delle Entrate, lo stesso ha agito nella maniera *"che risulta corretta e in linea con le direttive in materia di rettifica e annullamento dei contratti registrati telematicamente fornite agli uffici operativi"*.

Pertanto, in assenza di violazioni da parte dell'Amministrazione segnalata, si è ritenuto di poter archiviare la Sua segnalazione.

Cordiali saluti