

Procedura web
GUIDA OPERATIVA
Maggio 2026

CIVIS
PER COMUNICAZIONI,
AVVISI TELEMATICI,
CARTELLE DI PAGAMENTO

INDICE

INTRODUZIONE	2
1. IL SERVIZIO CIVIS.....	3
2. LA SECONDA RICHIESTA DI ASSISTENZA	8
3. L'UTILIZZO DEL SERVIZIO "CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE" IN AMBITO CIVIS	10
4. LA CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE.....	12
5. I CONTROLLI SUI DOCUMENTI ALLEGATI	16

INTRODUZIONE

CIVIS è il canale di assistenza *online* dell'Agenzia delle entrate, disponibile nell'[area riservata](#), che consente di **gestire, in modo digitale, l'assistenza su alcune comunicazioni e atti**, senza recarsi agli sportelli.

È un servizio pensato per rendere il rapporto con l'Agenzia **più semplice, veloce e accessibile**.

Possono utilizzare CIVIS:

- **i contribuenti**
- **gli intermediari**
- **i rappresentanti legali** delle persone fisiche, come
 - tutori
 - curatori speciali
 - amministratori di sostegno
 - genitori di minori
- **le persone di fiducia.**

Così, anche chi non può operare direttamente può ricevere assistenza in modo digitale.

1. IL SERVIZIO CIVIS

Se hai ricevuto:

- una **comunicazione**
- un **avviso telematico**
- una **cartella di pagamento**

derivanti da

- controllo automatizzato
- liquidazione delle imposte sui redditi soggetti a **tassazione separata**

puoi chiedere assistenza direttamente *online* tramite il servizio **CIVIS**, senza recarti allo sportello. Per ricevere assistenza all'interno della sezione **CIVIS**, segui questo percorso:

1. seleziona

Comunicazioni/avvisi telematici di irregolarità, cartelle di pagamento e comunicazioni relative all'imposta di bollo su fatture elettroniche

2. poi scegli

Comunicazioni/avvisi telematici di irregolarità e cartelle di pagamento.

Il servizio è guidato e ti conduce passo dopo passo nella compilazione della richiesta.

Puoi utilizzare **CIVIS** per chiedere assistenza **indipendentemente dal canale con cui hai ricevuto la comunicazione:**

- con **avviso telematico**
- via **PEC**
- con lettera o **raccomandata A/R**.

In tutti questi casi, CIVIS ti consente di inviare la richiesta *online* in modo semplice.

Per avviare la richiesta di assistenza è necessario:

- inserire il **codice fiscale del contribuente**, se non è già compilato automaticamente
- selezionare la **tipologia di atto** per cui si richiede assistenza.

In base all'atto scelto, il sistema richiede anche di inserire **alcuni dati aggiuntivi**, utili a individuare la **posizione da esaminare**.

L'inserimento corretto di tutte le informazioni richieste consente all'ufficio di gestire la richiesta in modo più rapido e accurato.

Nel caso di una **comunicazione o di un avviso telematico di irregolarità** è obbligatorio fornire il numero della comunicazione o dell'avviso telematico, cioè l'identificativo numerico di 13 cifre presente sull'atto.

Durante la compilazione della richiesta, CIVIS verifica se **è presente l'iscrizione a ruolo** dell'atto. Se risulta, quindi, che l'importo richiesto con la comunicazione o l'avviso è già iscritto a ruolo:

- il sistema mostra un **messaggio informativo**
- **puoi comunque continuare** e completare l'invio della richiesta di assistenza.

Questo controllo non blocca la procedura, ti informa solo sulla situazione della tua posizione.

Se vuoi chiedere assistenza per una **cartella di pagamento**, CIVIS ti permette di individuare l'atto utilizzando **diversi criteri di ricerca alternativi**. Puoi scegliere quello per te più semplice:

- **Codice atto** (un numero di **11 cifre**)
- **Identificativo della cartella** (un numero di **17 cifre**, da inserire **senza spazi**)
- **Identificativo della partita di ruolo**.

Tutti i dati richiesti si trovano **direttamente sulla cartella di pagamento**.

Per aiutarti a individuarli più facilmente:

- CIVIS mette a disposizione **immagini esplicative**
- le immagini sono visualizzabili cliccando sul **punto interrogativo**  presente accanto ai campi da compilare.

In questo modo puoi trovare subito l'informazione giusta ed evitare errori.



Una volta completata la fase iniziale, con l'inserimento dei dati richiesti e le verifiche automatiche del sistema, puoi proseguire nella **compilazione della richiesta di assistenza**.

In questa fase è **fondamentale inserire tutte le informazioni utili** nell'area di testo **"Informazioni relative alla richiesta di assistenza"**. In questo spazio devi indicare:

- gli **elementi rilevanti** per la correzione dell'esito (o degli esiti) di irregolarità
- le **motivazioni della richiesta**
- qualsiasi informazione utile a inquadrare correttamente la situazione.

*Con la comunicazione di irregolarità viene chiesto al contribuente **solo di fornire chiarimenti su dati o elementi non considerati o valutati in modo non corretto dall'Amministrazione.***

I chiarimenti vanno inseriti **nel testo della richiesta**. Per aiutarti nella compilazione, è disponibile uno **schema di riferimento**, consultabile selezionando la voce **"Aiuto"**.

Il campo può contenere **al massimo 3.000 caratteri** ed è lo strumento principale con cui comunichi all'ufficio gli elementi necessari per una **lavorazione completa e tempestiva** della tua istanza. Informazioni incomplete o poco chiare possono comportare **ritardi o richieste di integrazione**. Nella stessa pagina devi inserire anche i **dati di contatto**, necessari all'Agenzia per eventuali successive comunicazioni:

- **indirizzo e-mail** (obbligatorio)
- **nominativo di riferimento** (obbligatorio).

È inoltre possibile **aderire** al servizio che, con l'invio di una **e-mail** e/o di un **SMS**, ti avvisa della **chiusura della pratica**.

Questo servizio è il modo più semplice per restare sempre aggiornati sull'esito della propria richiesta tramite CIVIS.

Compilati i campi obbligatori, il modulo risulta completo e la richiesta può essere **inviata selezionando il pulsante "Invia"**.

Una volta inviata, la richiesta viene **acquisita dal sistema**, che attribuisce automaticamente un **identificativo numerico** di 13 cifre.

Le **prime 8 cifre** indicano la **data di acquisizione** (anno, mese e giorno), permettendoti di identificare facilmente il momento di presentazione dell'istanza.

Questo identificativo è il riferimento principale per ogni successiva consultazione.

Subito dopo l'invio puoi:

- **visualizzare** il riepilogo dell'istanza
- **salvare o stampare** la ricevuta della richiesta inserita.

Questo ti consente di conservare traccia di tutte le informazioni trasmesse all'Agenzia.

Dopo l'acquisizione, la richiesta viene **assegnata automaticamente a un ufficio** per la lavorazione. A partire dal **giorno lavorativo successivo**, puoi conoscere l'ufficio incaricato accedendo alla sezione "**Consultazione delle richieste**", disponibile nella **pagina principale di CIVIS**.

In questo modo sei sempre al corrente dello stato della tua pratica, in maniera **chiara, trasparente e senza necessità di contatti aggiuntivi**.

Entro **pochi giorni** riceverai un **riscontro alla richiesta inviata**.

Durante la lavorazione, l'ufficio assegnatario potrebbe **contattarti direttamente**, utilizzando i recapiti forniti, per eventuali comunicazioni o chiarimenti necessari.

In sintesi, grazie a CIVIS puoi contare su un'assistenza **rapida, diretta e sempre tracciabile**, senza bisogno di ulteriori iniziative da parte tua.

2. LA SECONDA RICHIESTA DI ASSISTENZA

Per ampliare l'utilizzo dei servizi digitali e rendere **CIVIS ancora più efficace e vicino alle esigenze dei cittadini**, a partire da **maggio 2026** è stata introdotta una **importante novità**.

Per le **comunicazioni e gli avvisi telematici** è ora possibile inviare una **seconda richiesta di assistenza** tramite CIVIS.

Puoi chiedere il **riesame dell'istanza CIVIS**:

- se **non sei soddisfatto dell'esito** della prima lavorazione
- se desideri **fornire ulteriori informazioni** o chiarimenti non comunicati con la prima richiesta.

Questa possibilità consente un **dialogo più completo con l'ufficio** e una **seconda valutazione della posizione**, nei casi di **esito negativo, anche parziale, della prima istanza**.

Con la seconda richiesta di assistenza puoi anche **allegare contestualmente documenti in formato elettronico**, se utili a supportare meglio la tua istanza:

- fino a **10 documenti**
- **dimensione massima di 20 MB** per ciascun file.

*L'elenco dei **formati di documento accettati** è consultabile sul sito dell'Agenzia delle entrate (nel "[Manuale di gestione documentale](#)" – Allegato 2).*

N. Telefono mobile:	☐ comunicazione via sms 
Indirizzo e-mail:*	☐ comunicazione via e-mail 
Nominativo di riferimento:*	

Tutti i campi contrassegnati con l'asterisco * sono obbligatori

Allegazione documenti

Ad integrazione della seconda istanza puoi allegare documenti utili alla lavorazione della pratica. Per conoscere la tipologia di file accettati consulta il [documento dei formati supportati - pdf](#) .

L'acquisizione della richiesta è subordinata al buon esito del controllo antivirus sui file allegati. In caso di scarto è generata una ricevuta consultabile nella sezione CIVIS - Consultazione delle richieste e ti viene inviata una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica indicato nel campo Indirizzo e-mail; se lo desideri, puoi presentare una seconda richiesta.

Nessun file scelto

max 10 file - 20MB ciascuno

Quali documenti allegare

In linea generale, **per chiedere assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e relative cartelle di pagamento non è necessario allegare alcun documento**. Questo perché il controllo automatizzato delle dichiarazioni viene effettuato:

- sulla base dei **dati presenti nelle dichiarazioni già trasmesse**
- utilizzando le informazioni **già disponibili nell'Anagrafe tributaria**.

Per **fornire chiarimenti** su dati o elementi **non considerati** o che ritieni non siano stati **valutati correttamente** devi utilizzare il campo *“Informazioni relative alla richiesta di assistenza”*, senza allegare documenti già disponibili nei sistemi dell'Agenzia.

Non vanno allegati, ad esempio:

- **modelli di pagamento F24**
- **dichiarazioni fiscali già trasmesse** all'Agenzia delle entrate.

Fanno eccezione a questa regola alcuni casi particolari, per i quali sono richiesti specifici documenti non in possesso **dell'Agenzia**.

3. L'UTILIZZO DEL SERVIZIO "CONSEGNA DOCUMENTI E ISTANZE" IN AMBITO CIVIS

Se l'ufficio che sta trattando la richiesta di assistenza ritiene **utile o necessario acquisire ulteriori informazioni**, per una valutazione più rapida e completa dell'istanza, potrebbe chiederti di fornire:

- prospetti riepilogativi
- ulteriori elementi informativi
- chiarimenti rispetto a quanto già indicato nella richiesta.

In questi casi, l'ufficio ti contatta:

- **telefonicamente**, se è stato indicato un recapito telefonico
- **via e-mail**, all'indirizzo di posta elettronica riportato nell'istanza CIVIS.

Fino alla conclusione della lavorazione, puoi utilizzare il servizio **"Consegna documenti e istanze"** sia per trasmettere i documenti richiesti dall'ufficio che sta trattando la tua richiesta sia per integrarla dopo la sua presentazione con documenti che ritieni utili.

Nell'ambito della **prima richiesta** CIVIS, puoi inviarli esclusivamente tramite **"Consegna documenti e istanze"**.

Per la **seconda richiesta**, invece, **CIVIS** ti consente già in fase di compilazione, di **allegarli direttamente**, senza dover ricorrere ad altri servizi. Questo rende la procedura più semplice e immediata, permettendo di fornire subito tutta la documentazione utile al riesame.

Come utilizzare "Consegna documenti e istanze" per inviare i documenti

Il servizio è disponibile nell'[area riservata](#) del sito internet dell'Agenzia e consente di inviare documenti e istanze agli uffici dell'Agenzia, ottenendone la ricevuta, senza doversi recare fisicamente in ufficio.

Nella schermata della **"Motivazione invio"**, la categoria di documento da selezionare è **CIVIS** e l'oggetto è **"Documentazione per riesame pratica CIVIS"**.

Dopo aver inserito il **numero di pratica CIVIS di 13 cifre**, seleziona il pulsante **“Cerca”**.

Il sistema **individua automaticamente l'ufficio destinatario** della documentazione. Non è necessario compilare altri campi, per proseguire è sufficiente selezionare **“Avanti”** e continuare con il **caricamento dei file**.

La procedura è guidata e consente di completare l'invio in pochi passaggi.

[Home](#) / [Consegne](#) / Nuova consegna

Nuova consegna

INFORMAZIONI
 ANAGRAFICA
 CONTATTI
 MOTIVAZIONE INVIO
 UPLOAD DOCUMENTI
 RIEPILOGO

Motivazione invio

Contenuto dell'invio

Le informazioni richieste in questa sezione vengono utilizzate per la gestione dei file inviati.

Scegli o digita la “Categoria” tra quelle proposte e poi seleziona o digita una delle voci presenti nel menù a tendina “Oggetto” per indicare il contenuto della documentazione inviata.

Utilizza il campo “Descrizione” per specificare sinteticamente l'oggetto o fornirci ulteriori informazioni, ma ricordati che se stai inviando un'istanza devi allegarla nella pagina di Upload.

Se non trovi la voce che cerchi verifica se tra i servizi telematici dell'Agenzia delle entrate è disponibile il servizio che ti interessa. In tal caso ti invitiamo ad utilizzare il servizio telematico specifico.

Perché stai inviando il documento?

☐ A seguito di una richiesta dell'Agenzia
☒ Invio spontaneo

Categoria:

CIVIS

Oggetto (Che tipo di documento vuoi consegnare?):

DOCUMENTAZIONE PER RIESAME PRATICA CIVIS

Per completare la tua consegna è necessario ricercare il numero della pratica civis

Pratica Civis: 20260

Numero comunicazione: 61905

Descrizione:

Caratteri disponibili per la descrizione 120

Destinazione

Direzioni Provinciali:

DIREZIONE PROVINCIALE II ROMA

Uffici:

UFFICIO TERRITORIALE POMEZIA

4. LA CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE

Per conoscere lo **stato di lavorazione** e l'**esito delle richieste inviate**, puoi utilizzare la funzione **“Consultazione delle richieste”**, disponibile nella **pagina principale del servizio CIVIS**.

Si tratta di un'applicazione unica, valida per tutte le principali funzionalità CIVIS, tra cui:

- comunicazioni, avvisi telematici di irregolarità e cartelle di pagamento
- richieste di modifica della delega F24
- istanze di autotutela sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione
- comunicazioni relative all'imposta di bollo sulle fatture elettroniche.

Per **cercare le richieste**, oltre alla ricerca puntuale tramite **numero di pratica CIVIS**, sono disponibili anche **altri criteri di ricerca** che consentono una consultazione più semplice e flessibile. Selezionando il **numero di pratica** (riportato nella prima colonna a sinistra), è possibile:

- **visualizzare il riepilogo dell'istanza**
- **salvare o stampare** la richiesta presentata.

Puoi consultare tutte le richieste che ti riguardano, anche se presentate da un intermediario delegato.

Nella pagina di consultazione è sempre indicato lo **stato di lavorazione** della richiesta.

A lavorazione conclusa, risulterà l'indicazione **“CHIUSA”**. Nella colonna **“Riepilogo esiti richiesta”** viene reso disponibile un **file** contenente il riepilogo delle attività svolte dall'ufficio e l'esito della valutazione.

Puoi inoltre conoscere l'**ufficio che ha in carico la tua richiesta** o quello che **ha completato la lavorazione**. Questa informazione è generalmente disponibile **dal giorno lavorativo successivo** all'acquisizione della richiesta. Se l'ufficio non è visibile, significa che la pratica **non è ancora stata assegnata**.

Nella colonna **“Documento aggiornato”**, quando disponibile, puoi **visualizzare, salvare e stampare** la nuova versione della comunicazione aggiornata **a seguito della lavorazione dell’ufficio**.

In caso di **regolarizzazione parziale**, il documento aggiornato include anche il **modello di pagamento F24 precompilato**.

In questo modo, il contribuente (o l’intermediario) dispone **immediatamente di tutte le informazioni necessarie per il pagamento**, senza ulteriori passaggi.

In genere, la **comunicazione aggiornata non è visualizzabile** perché la lavorazione della pratica CIVIS si è conclusa con la **conferma delle irregolarità**.

In questa situazione, infatti:

- **non viene prodotta una nuova comunicazione**
- restano valide le **irregolarità indicate nella comunicazione originaria**.

La comunicazione iniziale continua, quindi, a produrre effetti ed è quella **già trasmessa**:

- con **raccomandata A/R** al domicilio fiscale del contribuente
- tramite **PEC**, all’indirizzo risultante dall’INI-PEC
- tramite **Entratel**, all’intermediario che ha trasmesso la dichiarazione.

La comunicazione aggiornata diventa **non più visualizzabile**:

- quando è avviata la procedura di **iscrizione a ruolo**
- quando la dichiarazione (o la posizione relativa alla **tassazione separata**) ha subito **interventi correttivi successivi** alla chiusura della pratica CIVIS
- quando la dichiarazione è stata oggetto di **lavorazioni che ne hanno comportato l’annullamento**.

*La **Consultazione delle richieste** ti consente, quindi, di seguire l’intero iter della pratica in modo **semplice, trasparente e completamente online**, mantenendo sempre sotto controllo stato, ufficio ed esito finale.*

In alcune situazioni particolari, di seguito riportate, dopo la lavorazione dell'istanza CIVIS, la colonna **"Documento aggiornato"** resta vuota e in essa non compare alcun file.

PER COMUNICAZIONI RELATIVE ALLE LIQUIDAZIONI PERIODICHE IVA	• Comunicazione regolarizzata - Comunicazione invalidata per presenza di comunicazione IVA trimestrale successiva • Comunicazione regolarizzata - Comunicazione invalidata per presenza di dichiarazione IVA successiva • Comunicazione parzialmente regolarizzata - Comunicazione invalidata per presenza di comunicazione IVA trimestrale successiva • Comunicazione parzialmente regolarizzata - Comunicazione invalidata per presenza di dichiarazione IVA successiva • Comunicazione con irregolarità confermate - Errata compilazione della comunicazione periodica IVA
PER COMUNICAZIONI RIFERITE AD ALTRE DICHIARAZIONI	• Comunicazione regolarizzata - Esiti annullati per presenza di dichiarazione successiva • Comunicazione parzialmente regolarizzata - Esiti annullati per presenza di dichiarazione successiva

In questi casi, l'ufficio che ha svolto la lavorazione invia una **e-mail** dalla **casella funzionale CIVIS**, attiva in ciascun ufficio territoriale, utilizzando i contatti indicati nella richiesta.

In sintesi, nella maggior parte dei casi, l'assenza del documento aggiornato significa che le irregolarità sono state **confermate** o che la comunicazione è stata **annullata, o superata da una versione successiva**.

CIVIS ti informa sempre sull'esito, garantendo **trasparenza e tracciabilità** dell'intera procedura.

Anche quando la richiesta di assistenza riguarda una **cartella di pagamento**, puoi conoscere in modo chiaro l'esito della lavorazione. Se la richiesta è accolta, nella colonna **"Documento aggiornato"** è disponibile la **comunicazione di sgravio** che ne riepiloga le **principali informazioni**.

Inoltre, le informazioni vengono **trasmesse in via telematica all'Agenzia delle Entrate-Riscossione**.

La comunicazione di sgravio **non viene messa a disposizione** nei casi in cui la richiesta di assistenza sia stata **rigettata**. Nella colonna **"Documento aggiornato"** non è presente, quindi, alcun file.

In sintesi, quando la richiesta CIVIS su una cartella di pagamento è **accolta, anche solo in parte**, è possibile consultare immediatamente la comunicazione **di sgravio** e gli **importi aggiornati**. In tal modo, l'utente ha una **visione chiara e completa dell'esito della lavorazione**.

5. I CONTROLLI SUI DOCUMENTI ALLEGATI

Se alla richiesta di assistenza sono allegati uno o più file, l'Agenzia effettua **controlli di sicurezza** per verificare che non contengano:

- virus
- elementi attivi, come **macro** o **campi variabili**.

Durante questa fase di controllo, nella colonna **“Stato richiesta”** compare la dicitura **“IN VERIFICA”**. Se **anche uno solo dei file allegati non supera i controlli di sicurezza**:

- la richiesta **non viene acquisita**
- nella colonna **“Stato richiesta”** compare **“SCARTATA”**
- viene generata una **ricevuta di scarto**, consultabile nella sezione **“Consultazione delle richieste”**.

Inoltre, ricevi una **comunicazione all'indirizzo e-mail** indicato nella richiesta.

In questo caso, puoi **presentare una nuova richiesta di assistenza**, correggendo o sostituendo i file allegati.

In sintesi, i controlli servono a garantire la sicurezza del sistema. Se un allegato non è conforme, la richiesta viene scartata, ma è sempre possibile **ripresentarla**.

**PUBBLICAZIONE A CURA
DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE SETTORE COMUNICAZIONE
UFFICIO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

Capo Settore: ***Sergio Mazzei***

Capo Ufficio: ***Vito Rossi***

Progetto e coordinamento editoriale: ***Paolo Calderone,***
Anna D'Angelo

Progetto grafico - ***Claudia Iraso***

Con la collaborazione con la ***Direzione centrale Servizi fiscali***
Ufficio Assistenza contribuenti

segui l'agenzia su

Fisco
REVISTA ONLINE
DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

Oggi

