



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:

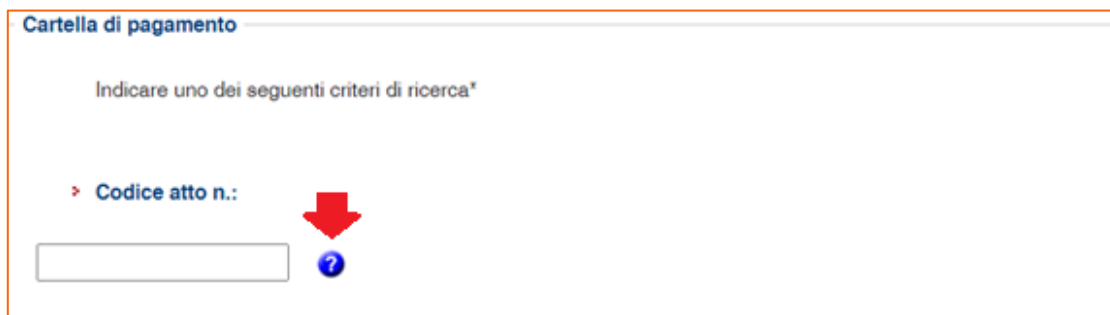
- **Codice atto** (un numero di **11 cifre**)
- **Identificativo della cartella** (un numero di **17 cifre**, da inserire **senza spazi**)
- **Identificativo della partita di ruolo**.

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:

- **telefonticamente**, 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:

Descrizione:

Caratteri disponibili per la descrizione 120

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.

<p>PER COMUNICAZIONI RELATIVE ALLE LIQUIDAZIONI PERIODICHE IVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>PER COMUNICAZIONI RIFERITE AD ALTRE DICHIARAZIONI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

