

ORDIN Nr. 1233/2021 din 1 octombrie 2021
pentru aprobarea Procedurii de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor,
acordate de către Agenția Națională de Administrare Fiscală, și de coordonare
metodologică a activității de aplicare unitară a legislației fiscale și procedural fiscale
desfășurate de structurile de asistență contribuabili, precum și în domeniul
tehnologiei informației

În temeiul prevederilor art. 7 alin. (2) și ale art. 29 alin. (4) din Legea nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscală, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 3 alin. (1) pct. 123 și 124, precum și ale art. 10 alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 34/2009 privind organizarea și funcționarea Ministerului Finanțelor, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul finanțelor emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă Procedura de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor, acordate de către Agenția Națională de Administrare Fiscală, și de coordonare metodologică a activității de aplicare unitară a legislației fiscale și procedural fiscale desfășurate de structurile de asistență contribuabili, precum și în domeniul tehnologiei informației, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 2

Direcția generală de legislație fiscală și reglementări vamale și contabile și Centrul Național pentru Informații Financiare din cadrul Ministerului Finanțelor, precum și structurile din cadrul Agenției Naționale de Administrare Fiscală prin care se realizează, potrivit legii, activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

ART. 3

Începând cu data intrării în vigoare a prezentului ordin, orice altă dispoziție contrară privind îndrumarea și asistența contribuabililor acordate de către organul fiscal central își încetează aplicabilitatea.

ART. 4

Solicitățile contribuabililor/plătitorilor înregistrate anterior intrării în vigoare a prezentului ordin se soluționează potrivit procedurii aplicabile la data înregistrării.

ART. 5

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Ministrul finanțelor,
Dan Vîlceanu

București, 1 octombrie 2021.
Nr. 1.233.

ANEXĂ

PROCEDURĂ

de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor, acordate de către Agenția Națională de Administrare Fiscală, și de coordonare metodologică a activității de aplicare unitară a legislației fiscale și procedural fiscale desfășurate de structurile de asistență contribuabili, precum și în domeniul tehnologiei informației

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

ART. 1

(1) Îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor se realizează de către organul fiscal competent în administrarea creanțelor prevăzute la art. 29 alin. (1) și (2) din Legea nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscală, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare Codul de procedură fiscală, ale respectivului contribuabil/plătitor, prin intermediul structurilor proprii cu atribuții în domeniul asistenței contribuabililor/plătitorilor.

(2) Coordonarea metodologică a Agenției Naționale de Administrare Fiscală, denumită în continuare ANAF, în legătură cu activitatea de aplicare unitară a legislației din domeniul fiscal, nefiscal, contabil, procedural fiscal, denumit în continuare domeniul legislației fiscale, desfășurată de serviciile de asistență contribuabili din cadrul ANAF, se realizează de Ministerul Finanțelor, denumit în continuare MF, prin:

a) emiterea de opinii referitoare la punctele de vedere formulate de Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili, denumită în continuare DGAC, sau de alte structuri ale aparatului central al ANAF, cu informarea DGAC, în baza solicitărilor formulate de contribuabili/plătitori sau din oficiu;

b) îndrumarea, atunci când situația impune, în vederea aplicării legislației fiscale, din oficiu sau la solicitarea ANAF, după caz.

(3) Coordonarea structurilor din cadrul MF și ANAF privind îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor în domeniul tehnologiei informației este realizată de către Centrul Național pentru Informații Financiare, denumit în continuare CNIF.

(4) Îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor în domeniul tehnologiei informației se realizează de către Centrul Național pentru Informații Financiare prin serviciul helpdesk și calitatea serviciilor TIC.

(5) În sensul alin. (1), contribuabil/plătitor reprezintă orice persoană care adresează cereri de îndrumare și asistență conform prezentei proceduri.

(6) În scopul acordării de către organul fiscal de îndrumare și asistență, contribuabilii/plătitorii prezintă în mod corect și complet situația pentru care solicită îndrumare și asistență, răspunsul la solicitările acestora producând efecte în limita și în condițiile stabilite de art. 6 din Codul de procedură fiscală. Dispozițiile art. 12 din Codul de procedură fiscală se aplică în mod corespunzător.

(7) Opinia emisă de organul fiscal competent se bazează exclusiv pe situația de fapt descrisă de contribuabil/plătitor, este aplicabilă operațiunii descrise doar în măsura în care aceasta este afectată realizării unui scop licit și moral și poate produce efecte numai în cazul în care sunt respectate principiile generale de conduită în administrarea creanțelor fiscale și de aplicare a prevederilor legislației fiscale.

ART. 2

Prezenta procedură nu se aplică pentru:

a) petițiile formulate în baza Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, cu excepția celor care au ca obiect îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor cu privire la problematica din domeniul legislației fiscale, precum și cea în domeniul tehnologiei informației pentru care sunt aplicabile prevederile prezentei proceduri. Dacă cererea are ca obiect îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor cu privire la problematica din domeniul legislației fiscale și nu poate fi identificat organul fiscal competent, este informată structura din cadrul MF/ANAF competentă să primească petițiile formulate în baza Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, care a primit petiția în vederea informării contribuabilului/plătitorului cu privire la procedura aplicabilă;

b) cererile privind politica fiscală primite de la alte ministere, diferite autorități sau instituții publice (Guvern, Parlament etc.), organisme internaționale, sindicate sau patronate, solicitările formulate de mass-media și adresate ministrului finanțelor, secretarului de stat care răspunde de politica fiscală sau compartimentului de comunicare și relații publice;

c) plângerile prealabile formulate potrivit Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare;

d) propunerile de modificare și completare a actelor normative din domeniul legislației fiscale sau alte propuneri privind politica fiscală;

e) corespondența primită de MF de la autoritățile fiscale competente din alte țări.

ART. 3

(1) Îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor constau în furnizarea de informații cu caracter general în legătură cu modul în care aceștia trebuie să procedeze pentru a beneficia de un drept fiscal sau pentru a se conforma unei obligații declarative/de plată și/sau fiscale/contabile.

(2) Sfera activității de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor cuprinde domeniul legislației fiscale, precum și domeniul tehnologiei informației. În cadrul domeniului fiscal, sfera activității de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor cuprinde impozitele, taxele, contribuțiile sociale și alte creanțe fiscale administrate de ANAF, prin structurile de specialitate cu atribuții de administrare a creanțelor fiscale, inclusiv structurile subordonate.

(3) Îndrumarea și asistența oferite contribuabililor/plătitorilor nu includ furnizarea de informații care se încadrează în una dintre categoriile următoare:

a) informații de interes public solicitate în baza Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;

b) informații prin care se sugerează sau se prezintă modalități de optimizare a sarcinii fiscale;

c) informații care contravin secretului fiscal;

d) informații solicitate în perioada în care contribuabilul este supus controlului fiscal și în legătură cu impozitele, taxele, contribuțiile și alte venituri ale bugetului general consolidat care fac obiectul controlului fiscal;

e) informații în legătură cu soluționarea unor probleme care fac obiectul unor contestații formulate împotriva actelor administrative fiscale;

f) informații în legătură cu soluționarea unor problematici care fac obiectul litigiilor aflate pe rolul instanțelor judecătorești sau asupra cărora se efectuează cercetări penale sau disciplinare;

g) elaborarea de monografii contabile solicitate de operatorii economici;

h) informații care nu intră în sfera de competență a MF și/sau ANAF;

i) materiale de presă sau pentru uz didactic, cum sunt, fără a se limita la, cele pentru lucrări de licență, proiecte de cercetare, master, doctorat;

j) alte informații a căror furnizare este interzisă, conform legislației în vigoare.

(4) Cererile formulate de către contribuabili/plătitori în vederea acordării îndrumării și asistenței includ în mod obligatoriu datele de identificare prevăzute la art. 1 pct. 40 din Codul de procedură fiscală, respectiv numele și prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice/entității fără personalitate juridică, după caz, domiciliul fiscal, precum și codul de identificare fiscală. În cazul nerezidenților, cererile conțin și numărul de identificare fiscală alocat în statul de rezidență, adresa din statul de rezidență și datele de identificare ale reprezentantului fiscal, dacă există un asemenea reprezentant. Datele cu caracter personal sunt prelucrate de MF/ANAF în scopul furnizării și comunicării de informații potrivit prezentei proceduri.

(5) Prelucrările de date cu caracter personal, efectuate potrivit scopului prezentei proceduri, se fac cu respectarea dispozițiilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

CAPITOLUL II

Structurile, procedura și modalitățile de acordare a îndrumării și asistenței contribuabililor/plătitorilor de către organul fiscal central

SECȚIUNEA 1

Structurile din cadrul organului fiscal competente cu îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor

ART. 4

(1) Îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor în domeniul legislației fiscale se realizează de către:

a) DGAC, care coordonează metodologic activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor în domeniul legislației fiscale, la nivel național pentru structurile din subordinea ANAF, pentru situațiile prevăzute la art. 9 alin. (2);

b) Direcția generală de administrare a marilor contribuabili, denumită în continuare DGAMC, prin serviciul de asistență mari contribuabili;

c) direcțiile generale regionale ale finanțelor publice, denumite în continuare DGRFP, care coordonează activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor în domeniul legislației fiscale, la nivel regional, pentru situațiile prevăzute la art. 9 alin. (2);

d) structurile subordonate DGRFP, astfel:

1. administrațiile județene ale finanțelor publice, denumite în continuare AJFP, administrațiile sectoarelor 1 - 6 ale finanțelor publice, serviciile/birourile fiscale municipale,

orășenești și comunale, prin serviciile/birourile/compartimentele de asistență pentru contribuabili sau serviciile/birourile/compartimentele cu atribuții în domeniul asistenței contribuabililor potrivit regulamentului de organizare și funcționare, după caz, pentru contribuabilii/plătitorii aflați în administrarea acestora;

2. Administrația fiscală pentru contribuabili mijlocii a municipiului București, prin serviciul/biroul/compartimentul de asistență pentru contribuabili, pentru contribuabilii mijlocii din municipiul București;

3. Administrația fiscală pentru contribuabili nerezidenți, cu privire la orice aspecte legate de contribuabilii/plătitorii nerezidenți.

(2) Activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor în domeniul legislației fiscale, la nivelul întregii țări, este coordonată de către ANAF, prin DGAC, iar la nivel regional, activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor este coordonată de către DGRFP, prin serviciile/birourile/compartimentele de asistență pentru contribuabili, cu excepția situației prevăzute la alin. (4).

(3) Activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor în domeniul vamal se realizează de către Direcția Generală a Vămilelor, potrivit prevederilor art. 14 din Regulamentul (UE) nr. 952/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 9 octombrie 2013 de stabilire a Codului vamal al Uniunii, ale art. 18 și 19 din Regulamentul de aplicare a Codului vamal al României, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 707/2006, cu modificările și completările ulterioare.

(4) Coordonarea activității de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor referitor la utilizarea aplicației informatice "Sistemul de Control al Mișcărilor cu Produse Accizabile" (EMCS) se realizează prin structura de Helpdesk EMCS din cadrul Direcției Generale a Vămilelor.

SECȚIUNEA a 2-a

Procedura de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor

ART. 5

(1) Pentru a beneficia de îndrumare și asistență, contribuabilii/plătitorii se adresează cu cereri privind problematica fiscală, precum și cea în domeniul tehnologiei informației, după caz, denumite în continuare cereri, organelor fiscale competente prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) sau d) ori CNIF, după caz, direct, prin reprezentantul legal sau prin împuternicit ori reprezentant fiscal, potrivit Codului de procedură fiscală sau Legii nr. 227/2015 privind Codul fiscal, cu modificările și completările ulterioare, după caz. În situația în care cererea este formulată prin împuternicit/reprezentant fiscal, acesta are obligația să prezinte datele de identificare ale persoanei pe care o reprezintă, prevăzute la art. 3 alin. (4).

(2) Cererile adresate de contribuabili/plătitori direct structurilor prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a) sau c) sunt considerate a fi adresate eronat și sunt transmise în termen de 5 zile lucrătoare organelor fiscale competente prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) sau d) ori CNIF, după caz, în vederea formulării și transmiterii răspunsului, contribuabilii/plătitorii fiind informați corespunzător în acest sens.

(3) Cererile adresate de contribuabili/plătitori direct altor structuri din cadrul ANAF sau MF sunt considerate a fi adresate eronat și sunt transmise de către acestea/acesta, în termen de 5 zile lucrătoare, spre soluționare, organului fiscal competent prevăzut la art. 4

alin. (1) lit. b) sau d) ori CNIF, după caz, contribuabilul fiind informat corespunzător în acest sens.

(4) Cererile primite de structurile din cadrul ANAF, altele decât cele competente pentru administrarea creanțelor fiscale datorate de contribuabil/plătitor, vor fi transmise în termen de 5 zile lucrătoare de către acestea spre soluționare, organului fiscal competent prevăzut la art. 4 alin. (1) lit. b) sau d) ori CNIF, după caz.

(5) În scopul aplicării art. 6 alin. (1) din Codul de procedură fiscală, cu privire la opozabilitatea opiniilor scrise emise de organele fiscale competente, se procedează astfel:

a) pentru situațiile prevăzute la art. 9, o copie a răspunsului formulat contribuabilului/plătitorului, emis pe suport hârtie, sau răspunsul emis în formă electronică de către structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a) sau c) ori de către CNIF se transmite, în vederea arhivării la dosarul fiscal, structurilor competente cu administrarea creanțelor fiscale ale contribuabililor, potrivit Codului de procedură fiscală;

b) răspunsul formulat contribuabilului/plătitorului, emis pe suport hârtie sau în formă electronică, se arhivează de către structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) sau d).

(6) Contribuabilii/Plătitorii beneficiază de îndrumare și asistență în domeniul tehnologiei informației doar prin e-mail, cererile fiind soluționate de CNIF.

(7) Cererile de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor în domeniul vamal care sunt adresate MF sau altor structuri din cadrul ANAF decât cele competente conform art. 4 alin. (3) sau (4), după caz, sunt considerate a fi adresate eronat și sunt transmise de către acesta/acestea, în termen de 5 zile lucrătoare, spre soluționare, structuri competente, contribuabilii/plătitorii fiind informați corespunzător în acest sens.

(8) În situația în care cererea nu cuprinde datele de identificare prevăzute la art. 3 alin. (4), contribuabilul/plătitorul este înștiințat cu privire la aceasta. Dispozițiile art. 7 alin. (1) din Codul de procedură fiscală se aplică în mod corespunzător. În cazul în care datele de identificare nu sunt suficiente pentru a fi înștiințat contribuabilul/plătitorul, cererea acestuia se clasează.

(9) În cazul în care se constată că un contribuabil/plătitor adresează mai multe cereri, sesizând aceeași problemă, acestea se conexează, contribuabilul/plătitorul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate cererile depuse.

(10) Contribuabilii/Plătitorii beneficiază de îndrumare și asistență privind problematica contabilă doar în scris și prin e-mail, cererile fiind soluționate de către structurile de la art. 4 alin. (1) lit. a) - d) pe baza punctelor de vedere primite de la direcția de legislație din cadrul MF, dacă acestea sunt solicitate.

(11) Structurile de la art. 4 alin. (1) lit. d) pot solicita structuri de la art. 4 alin. (1) lit. a) punctul de vedere privind problematica contabilă fără a exprima punctul de vedere propriu. Structura de la art. 4 alin. (1) lit. a) solicită punctul de vedere al direcției de legislație contabilă din cadrul MF, privind problematica contabilă, fără a exprima punctul de vedere propriu. După primirea răspunsului, structura de la art. 4 alin. (1) lit. a) îl va comunica structurii solicitante.

ART. 6

(1) Structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d) vor analiza cererile contribuabililor/plătitorilor și în situația în care răspunsul la problematica fiscală solicitată există în bazele de date specifice activității de asistență ale ANAF și îl vor comunica contribuabililor/plătitorilor.

(2) În situația în care răspunsul la problematica fiscală solicitată nu se regăsește în bazele de date specifice activității de asistență ale ANAF, dar se regăsește în mod explicit în reglementările legale, structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d) vor formula răspunsul și îl vor comunica contribuabilului/plătitorului.

(3) În alte situații decât cele prevăzute la alin. (1) și (2), structurile respective vor formula răspunsul cu avizul DGRFP și vor comunica contribuabililor/plătitorilor răspunsurile la solicitările de asistență.

ART. 7

(1) Propunerile contribuabililor/plătitorilor privind modificarea/completarea reglementărilor din domeniul legislației fiscale, adresate în scris structurilor de la art. 4, sunt transmise de către acestea direcțiilor de specialitate din cadrul ANAF, care le analizează și le transmit către MF, însoțite de punctul lor de vedere, pentru a fi avute în vedere, după caz, la elaborarea viitoarelor proiecte de acte normative.

(2) Propunerile contribuabililor/plătitorilor privind dezvoltarea de noi servicii electronice, adresate în scris structurilor de la art. 4 alin. (1) lit. b) - d) sau CNIF, sunt transmise de către acestea către DGAC, însoțite de punctul lor de vedere.

ART. 8

(1) Cererile contribuabililor/plătitorilor se soluționează în termen de 45 de zile de la înregistrare. Termenul de soluționare poate fi prelungit în situația în care sunt necesare informații suplimentare relevante pentru soluționarea cererii sau în cazuri excepționale, atunci când problematica supusă analizei este complexă și/sau sunt necesare puncte de vedere de la alte structuri de specialitate, alte instituții sau autorități publice, inclusiv de la Comisia Europeană sau alte organisme internaționale. Prevederile art. 77 din Codul de procedură fiscală se aplică în mod corespunzător.

(2) Cererile contribuabililor/plătitorilor care nu se referă la legislația fiscală sunt transmise direct structurilor/instituțiilor competente, contribuabilii/plătitorii fiind informați cu privire la redirectionarea cererii.

ART. 9

(1) Contribuabilii/Plătitorii care consideră că răspunsurile primite de la structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d) privind aspecte din domeniul legislației fiscale nu clarifică aspectele semnalate revin la aceste structuri și solicită clarificări suplimentare, anexând copia cererii și a răspunsului primit, însoțite de motivația formulării noii solicitări. În cazul neprezentării copiei cererii și răspunsului, structura prevăzută la art. 4 alin. (1) lit. d) solicită contribuabililor/plătitorilor completarea cererilor în mod corespunzător.

(2) În situația prevăzută la alin. (1), dacă aspectele respective nu pot fi clarificate de structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d) cu avizul DGRFP sau de structura prevăzută la art. 4 alin. (1) lit. b), acestea se pot adresa structurii prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a), anexând copia întrebărilor și a răspunsurilor primite. În cazul neprezentării copiei cererii și răspunsului, structura prevăzută la art. 4 alin. (1) lit. a) solicită structurilor prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) - d), după caz, completarea cererilor în mod corespunzător. Structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d) cu avizul DGRFP sau structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) sau c) se pot adresa și din oficiu structurii prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a) în vederea clarificării unor aspecte din domeniul legislației fiscale.

(3) Structura prevăzută la art. 4 alin. (1) lit. a) analizează cererea contribuabilului/plătitorului, răspunsurile primite la solicitările anterioare și soluționează cererea potrivit prezentei proceduri.

(4) Răspunsul la cererea de asistență a contribuabilului/plătitorului, precum și o copie a solicitării acestuia se transmit structurii prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) sau c), după caz, în vederea valorificării, inclusiv comunicarea acestuia către contribuabil/plătitor.

(5) Pentru situațiile prevăzute la alin. (1) și (2), în cazul în care contribuabilul/plătitorul s-a adresat structurii prevăzute la art. 4 alin. (1) primind răspunsuri de la fiecare structură, opinia pe care organul fiscal trebuie să o ia în considerare, potrivit art. 7 alin. (1) din Codul de procedură fiscală, este cea emisă de structura prevăzută la art. 4 alin. (1), cea mai înaltă ierarhic. Structurile din cadrul ANAF au obligația de a transmite o copie a răspunsului comunicat contribuabilului/plătitorului structurilor competente în soluționarea solicitării contribuabilului, în scopul luării la cunoștință a răspunsului comunicat de structura superioară ierarhic și respectării acestuia.

(6) Dacă se constată existența unor situații care intră sub incidența Ordinului ministrului finanțelor nr. 1.059/2021 privind componența și funcționarea Comisiei fiscale centrale, înainte de formularea răspunsului, este sesizată Comisia fiscală centrală. În acest caz, contribuabilul/plătitorul este informat cu privire la sesizarea Comisiei fiscale centrale.

SECȚIUNEA a 3-a

Modalități de acordare a îndrumării și asistenței

3.1. Îndrumarea și asistența acordate direct la sediul organului fiscal competent

ART. 10

Îndrumarea și asistența acordate direct la sediul organului fiscal competent cu administrarea creanțelor fiscale se realizează de serviciile/birourile/compartimentele din cadrul structurilor prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) sau d), după caz.

3.2. Îndrumarea și asistența acordate în format letric

ART. 11

(1) Pentru a beneficia de îndrumare și asistență în format letric, contribuabilii/plătitorii pot adresa una sau mai multe cereri structurii competente prevăzute la art. 4, conform regulilor stabilite potrivit prezentei proceduri.

(2) Structurile prevăzute la art. 4 pot solicita contribuabililor/plătitorilor comunicarea de informații, explicații, precum și prezentarea de documente necesare formulării de răspunsuri la cererile acestora. Termenul de transmitere de către contribuabili/plătitori a răspunsului este de 15 zile de la comunicarea solicitării de furnizare a informațiilor, explicațiilor sau documentelor. În cazul în care contribuabilii/plătitorii nu dau curs acestei solicitări, aceasta se clasează.

ART. 12

(1) Cererile primite din partea administrației publice centrale, cum ar fi Parlamentul, Guvernul, ministere, alte instituții publice centrale etc., vizând îndrumarea și asistența în domeniul legislației fiscale, precum și în domeniul tehnologiei informației pentru îndeplinirea obligațiilor proprii prevăzute de legislația fiscală sau pentru contribuabilii/plătitorii de la care au primit cereri se soluționează de către structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. a) sau de către CNIF, după caz, ori se transmit, în vederea soluționării, structurilor prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) - d), după caz, cu excepția cazului în care entitatea petentă solicită opinia MF.

(2) Cererile primite din partea unităților administrativ-teritoriale sau, după caz, subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor care vizează asistența în domeniul legislației fiscale, pentru activitatea proprie, se soluționează de către structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d) sau CNIF, conform competențelor.

3.3. Îndrumarea și asistența acordate prin e-mail

ART. 13

(1) Pentru a beneficia de îndrumare și asistență, în scris, prin e-mail, contribuabilii/plătitorii completează formularul electronic de pe portalul ANAF, înscriind în mod obligatoriu toate datele de identificare prevăzute la art. 3 alin. (4).

(2) Cererile primite prin intermediul formularului electronic se soluționează de către structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) sau de către CNIF, după caz.

(3) Răspunsurile la solicitările contribuabililor/plătitorilor se comunică acestora în format electronic.

3.4. Îndrumarea și asistența prin "Spațiul privat virtual"

ART. 14

(1) Contribuabilii/Plătitorii persoane fizice, persoane juridice sau alte entități fără personalitate juridică, înregistrați în "Spațiul privat virtual", pot adresa, direct sau prin reprezentanții sau împuterniciții acestora, cereri de îndrumare și asistență în domeniul legislației fiscale, precum și în domeniul tehnologiei informației prin accesarea formularului de contact din cadrul acestui serviciu.

(2) Pentru a adresa cereri de îndrumare și asistență potrivit alin. (1), persoanele prevăzute la alin. (1) trebuie să se identifice folosind mijloacele de identificare prevăzute de Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 660/2017 privind aprobarea Procedurii de comunicare prin mijloace electronice de transmitere la distanță între Ministerul Finanțelor Publice/organul fiscal central și persoanele fizice, persoanele juridice și alte entități fără personalitate juridică, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Răspunsurile la cererile adresate de contribuabili/plătitori se comunică de structurile din cadrul organului fiscal central competent sau de către CNIF, după caz, în format electronic prin intermediul aceluiași serviciu.

3.5. Îndrumarea și asistența prin telefon

ART. 15

(1) Pentru a beneficia de îndrumare și asistență prin telefon, cu excepția asistenței în domeniul contabil, contribuabilii/plătitorii se adresează call-center-ului.

(2) Prin call-center se înțelege Serviciul central de asistență telefonică a contribuabililor - call center din cadrul DGAC și structurile conectate de acesta, inclusiv structura prevăzută la art. 1 alin. (4).

ART. 16

Numărul unic de telefon alocat îndrumării și asistenței contribuabililor/plătitorilor este mediatizat prin intermediul portalului ANAF sau/și prin alte mijloace disponibile.

ART. 17

(1) În cazul în care în timpul convorbirii telefonice se constată că problematica fiscală și/sau nefiscală solicitată sau aspectele tehnice prezentate au un grad ridicat de complexitate și dificultate sau răspunsul nu se regăsește, în mod explicit, în bazele de

date specifice activității de asistență ale ANAF sau în reglementările legale, contribuabilul/plătitorul este îndrumat să solicite îndrumare și asistență prin celelalte modalități prevăzute în prezenta procedură.

(2) În cazul în care în timpul convorbirii telefonice se constată că pentru îndeplinirea obligației fiscale contribuabilul/plătitorul are nevoie de asistență în vederea accesării unor servicii disponibile pe site-ul ANAF, acesta este îndrumat să contacteze call center-ul prin intermediul serviciului de chat disponibil pe site-ul ANAF. În acest sens contribuabilul/plătitorul completează datele de identificare solicitate de acest serviciu.

(3) În situația în care contribuabilul/plătitorul solicită prin intermediul serviciului de chat alte informații decât cele de la alin. (2), acesta este îndrumat să solicite îndrumare și asistență prin celelalte modalități prevăzute în prezenta procedură.

3.6. Îndrumarea și asistența acordate din oficiu

ART. 18

(1) Îndrumarea și asistența acordate din oficiu contribuabililor/plătitorilor constau în furnizarea, din inițiativa organului fiscal central, de informații în sensul art. 3 alin. (1) din prezenta procedură.

(2) DGAC monitorizează activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor/plătitorilor desfășurată de structurile teritoriale, selectează problemele ce prezintă relevanță pentru contribuabili/plătitori și/sau organele fiscale din subordinea ANAF și actualizează "aplicația ANAFI" ori emite materiale informative pentru îndrumarea acestora, după caz.

(3) Ori de câte ori consideră necesar, DGAC transmite la MF o sinteză a solicitărilor de îndrumare și asistență a contribuabililor primite de toate structurile de asistență a contribuabililor, în scris, e-mail sau telefon, pentru care apreciază că necesită clarificare prin modificarea și/sau completarea prevederilor legale din domeniul legislației fiscale, însoțite de motivarea aferentă, în vederea analizării necesității adoptării unor măsuri legislative.

ART. 19

Îndrumarea și asistența acordate din oficiu contribuabililor/plătitorilor se realizează prin orice instrument aflat la dispoziția organului fiscal, cum ar fi: elaborarea și distribuirea de materiale informative (ghiduri, broșuri, pliante, afișe și altele asemenea), inițierea unor comunicate de presă, publicarea de comunicate, organizarea de întâlniri de lucru cu grupuri de contribuabili/plătitori, educație fiscală, campanii de informare desfășurate în colaborare cu alte instituții publice privind diverse acțiuni/tematici fiscale, furnizarea de informații în cadrul emisiunilor informative ale posturilor de radio și televiziune, organizare de sesiuni de informare pe pagina oficială a Agenției Naționale de Administrare Fiscală, deschisă pe website-ul rețelei de socializare, publicarea materialelor informative pe site-ul Agenției Naționale de Administrare Fiscală și altele asemenea.

CAPITOLUL III

Soluționarea cererilor cu privire la problematica din domeniul fiscal adresate MF de către ANAF și coordonarea metodologică a ANAF privind îndrumarea și asistența contribuabililor

ART. 20

(1) DGAC, din proprie inițiativă ca urmare a monitorizării problemelor sesizate de contribuabili/plătitori/structuri ale aparatului central ANAF sau în baza unei solicitări a contribuabililor/plătitorilor formulate potrivit art. 5, se adresează MF pentru comunicarea unei opinii referitoare la domeniul legislației fiscale, în următoarele cazuri:

a) s-a identificat/indicat o prevedere legală pentru care nu s-a putut stabili intenția de reglementare și conținutul sferei de aplicare;

b) s-a constatat existența unei situații noi pentru care este necesar a se clarifica dacă poate fi încadrată în ipoteza unei norme din domeniul legislației fiscale.

(2) Odată cu solicitarea prevăzută la alin. (1) se prezintă și punctul de vedere al DGAC.

(3) După primirea cererilor transmise potrivit alin. (1), MF analizează solicitarea, opinia/opiniile exprimate de ANAF și comunică punctul de vedere în termen util. Termenul de soluționare poate fi prelungit în situația în care sunt necesare informații suplimentare relevante pentru soluționarea cererii sau în cazuri excepționale, atunci când problematica supusă analizei este deosebit de complexă și/sau sunt necesare puncte de vedere de la alte structuri din cadrul MF, alte instituții sau autorități publice, inclusiv de la Comisia Europeană sau alte organisme internaționale.

(4) În situația în care se solicită opinia MF de către o direcție de specialitate din cadrul ANAF, răspunsul se transmite acesteia, iar un exemplar al răspunsului se transmite și DGAC în vederea valorificării opiniei MF în procedura de îndrumare și asistență a contribuabililor.

(5) În cazul în care contribuabilii/plătitorii solicită MF îndrumare sau asistență prin telefon sau prin e-mail, aceștia vor fi îndrumați să se adreseze call-center-ului, potrivit art. 15, sau să utilizeze formularul electronic de pe portalul ANAF, potrivit art. 13 ori prin serviciul "Spațiul privat virtual".

(6) Cererile adresate de structurile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. b) - d) direct MF sunt considerate a fi adresate eronat și sunt restituite, în forma în care au fost primite, în vederea soluționării, organul fiscal fiind îndrumat cu privire la procedura aplicabilă.

(7) Modul de soluționare de către MF a solicitărilor DGAC sau structurilor aparatului central al ANAF și coordonarea metodologică a ANAF se stabilesc prin procedură internă aprobată prin ordin al ministrului finanțelor.