

Agli Ordini e Collegi
professionali del Piemonte

OGGETTO: Nuovo modello di accoglienza su appuntamento negli Uffici dell’Agenzia delle Entrate. Comunicazione di avvio fase di sperimentazione

Gentilissimi Presidenti,

abbiamo il piacere di informarvi che da **lunedì 5 ottobre** gli Uffici dell’Agenzia delle Entrate del Piemonte adotteranno, sulla base di un progetto nazionale, un nuovo modello di accoglienza degli utenti su appuntamento.

Con questa modalità l’Agenzia delle Entrate intende modificare radicalmente il tradizionale sistema di accoglienza e ricevimento dei cittadini presso i propri Uffici avviandosi, dopo una fase di sperimentazione, verso un *accesso programmato*: il contribuente ottiene il servizio desiderato, all’orario concordato evitando le code. L’Agenzia delle Entrate assicura così un servizio qualitativamente migliore con un’ordinata gestione dei flussi di utenti e prevenendo il rischio di assembramenti e disservizi.

Come funziona

Considerato che negli ultimi anni l’offerta di servizi dell’Agenzia si è già progressivamente spostata sul canale telematico, con l’obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti, gli utenti, in particolar modo i professionisti, saranno prioritariamente assistiti tramite gli appositi servizi telematici (Civis, RLI, Docfa, Pregeo, ecc.) oppure in modalità “agile”: l’accesso

agli Uffici avverrà in via residuale solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento (tramite Cup¹ o web ticket).

La trattazione dei casi “a vista”, senza prenotazione, sarà quindi limitata ai soli casi urgenti.

La fase sperimentale

Nelle prime settimane il nuovo modello sarà applicato in via sperimentale: gli Uffici hanno già adeguato le disponibilità di appuntamenti e di web ticket, con una programmazione volutamente flessibile per favorire al meglio la transizione rispetto alle abitudini consolidate dell’utenza.

Inoltre, esploreremo un servizio di richiamata: il contribuente verrà contattato telefonicamente due giorni prima dell’appuntamento da un funzionario esperto in modo che sia preventivamente valutata l’indispensabilità del contatto *face to face*.

Contiamo in questo modo di gestire almeno il 70% degli accessi nel periodo di sperimentazione tramite *accesso programmato*.

Appuntamenti per gli Ordini professionali “firmatari” di Convenzioni/Protocolli d’intesa

In particolare, riserveremo, in tutti i capoluoghi di provincia, agli iscritti agli Ordini professionali “firmatari” una percentuale del 20% degli appuntamenti in modo da assicurarne un certo numero anche nel breve periodo, ricordando che, comunque, il professionista deve ricorrere all’appuntamento soltanto nei casi in cui non sia stato possibile utilizzare il canale telematico o i servizi agili (oppure se per un qualsiasi motivo la pratica non è andata a buon fine attraverso quei canali).

¹ I servizi catastali e ipotecari sono prenotabili utilizzando il *web ticket* (agenda giornaliera) o il servizio di *Prenotazione appuntamenti servizi catastali*.

La comunicazione ai professionisti

Quanto sopra descritto comporta un approccio totalmente nuovo ai servizi dell'Agenzia che richiederà il coinvolgimento di tutti gli attori.

Confidiamo che tale iniziativa risponda anche alle esigenze di semplificazione e modernizzazione sentite dalle categorie professionali e vi chiediamo cortesemente, alla luce del consueto fattivo spirito di collaborazione, di promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo in modo capillare tra i vostri iscritti.

A conclusione della sperimentazione analizzeremo congiuntamente gli esiti e ne valuteremo l'impatto.

Vi anticipiamo che mercoledì 30 settembre prossimo organizzeremo una videoconferenza illustrativa delle nuove modalità di accesso di cui, a breve, vi comunicheremo i dettagli.

Vi ringraziamo fin d'ora per la vostra preziosa collaborazione e per le segnalazioni che riterrete di inviarci per migliorare sempre più il servizio all'utenza.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE REGIONALE F.F
Giampasquale RODRIQUENS
(firmato digitalmente)