

Arezzo, 19 maggio 2015

Direzione Provinciale di Arezzo

Staff del Direttore

Egregio Presidente
Istituto Nazionale Tributaristi della provincia di
AREZZO

OGGETTO: Canali di accesso ai servizi di assistenza ed informazione erogati dagli Uffici Territoriali della Direzione Provinciale di Arezzo

Ormai da diverso tempo l'Agenzia delle Entrate è impegnata in iniziative volte al miglioramento ed alla semplificazione del rapporto tra fisco e contribuenti. Iniziative che possano assicurare ad ogni cittadino che entra nei nostri uffici di confrontarsi con una terminologia chiara ed uniforme, di accedere in modo più intuitivo al servizio che risponde alle sue esigenze e di ridurre al minimo i tempi di attesa nella erogazione dei servizi. In questa prospettiva vanno inquadrare le importanti novità operative che hanno interessato gli uffici territoriali della Direzione Provinciale di Arezzo così come di tutta Italia. Mi riferisco, in particolare, alla nuova classificazione e descrizione univoca dei servizi erogati presso i nostri sportelli nonché all'ampliamento e differenziazione dei canali di accesso ai servizi in funzione della diversa tipologia di utenza.

Proprio in relazione ai canali di contatto e di accesso alle strutture territoriali dell'Agenzia proseguono, analogamente a quanto già realizzato negli anni precedenti, gli sforzi orientati a garantire percorsi di relazione differenziati rispetto (1) all'utenza professionale, che necessita di canali comunicativi più snelli in funzione dei frequenti contatti intrattenuti con gli uffici (2) all'utenza non professionale che, al contrario, richiede un'attività di assistenza più strutturata durante i pochi momenti annuali di confronto.

Nell'ambito di queste logiche, con il Protocollo d'intesa siglato nel mese di marzo 2013, abbiamo assunto il reciproco impegno di incentivare l'utilizzo dei canali telematici di comunicazione tra gli iscritti a codesto Istituto e gli uffici territoriali dell'Agenzia. Si tratta di un impegno per noi assolutamente prioritario come dimostrano i risultati conseguiti lo scorso anno che evidenziano l'evasione in soli 3gg lavorativi di oltre il 95% delle istanze presentate tramite il Canale CIVIS su comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento.

Ciononostante sono ancora diversi i casi di professionisti che, in luogo del contatto telematico, preferiscono accedere presso gli uffici, con evidenti ricadute negative in termini di tempi di attesa e di erogazione dei servizi, sia per gli stessi professionisti sia per l'utenza non professionale che vede nello sportello il proprio canale di accesso prioritario. Tali

ricadute rischiano di essere ulteriormente accentuate in questo periodo dell'anno per effetto delle molteplici richieste di assistenza sul modello 730 precompilato che l'utenza non professionale rivolge agli uffici.

Alla luce di tali motivazioni, al fine di garantire la più celere erogazione dei servizi tanto all'utenza professionale quanto all'utenza non professionale con riguardo ai previsti canali di accesso ai servizi di assistenza ed informazione, la informo di aver dato disposizione agli uffici territoriali della provincia di assicurare il puntuale rispetto del protocollo d'intesa. Pertanto, a decorrere dal mese di maggio 2015, le richieste di assistenza relative ai servizi di:

- comunicazioni e avvisi inviati ai sensi dell'art.36 bis del D.P.R. 600/1973 e dell'art. 54 bis del D.P.R. 633/1972;
- cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni ai sensi dell'art. 36 bis del D.P.R. 600/1973 e dell'art. 54 bis del D.P.R. 633/1972;

presentate agli sportelli di Front-Office da parte di professionisti iscritti a codesto Istituto, non saranno più oggetto di lavorazione in tempo reale ma verranno acquisite agli atti dell'ufficio e lavorate subordinatamente alla evasione delle richieste pervenute tramite il canale telematico CIVIS. La lavorazione in tempo reale agli sportelli sarà, invece, assicurata per tutti i casi in cui sia documentato il preventivo ricorso al canale telematico CIVIS senza esito positivo.

Come previsto dal Protocollo d'intesa del marzo 2013, rinnovo la disponibilità della Direzione Provinciale di Arezzo a garantire l'intervento di propri qualificati rappresentanti nelle attività didattiche riguardanti i canali telematici di accesso agli uffici eventualmente rivolte agli iscritti dell'Istituto.

IL DIRETTORE PROVINCIALE
Stefano Mastronardo

*Firma autografa autenticata a mezzo stampa ai sensi
dell'art. 3, comma 2, D.Lgs. 39/93*

I CANALI TELEMATICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE PER I PROFESSIONISTI

Comunicazioni di irregolarità

(Comunicazioni e avvisi inviati ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R 633/1972)

1. Tramite CIVIS (all'interno della piattaforma ENTRATEL)
2. Tramite PEC all'indirizzo dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sulle comunicazioni esclusivamente per i casi residuali di comunicazioni (non lavorabili con CIVIS) la cui lavorazione prevede l'allegazione di documenti.

Cartelle di pagamento

(Cartelle di pagamento derivanti dal controllo automatizzato delle dichiarazioni ai sensi dell'articolo 36-bis del D.P.R 600/1973 e dell'articolo 54-bis del D.P.R 633/1972)

1. Tramite CIVIS (all'interno della piattaforma ENTRATEL)

Correzione dei modelli di pagamento F24

1. Tramite PEC all'indirizzo dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it per richiedere assistenza sugli scarti dei modelli di pagamento F24 contenenti compensazioni IVA.

Assistenza sull'utilizzo del canale telematico

1. al numero 848.800.444 per problematiche tecniche degli utenti Fisconline e per problematiche relative ai servizi e ai software messi a disposizione sul sito internet dell'Agenzia sia per gli utenti Fisconline sia per gli utenti Entratel;
2. al numero 848.836.526 per problematiche tecniche degli utenti Entratel (es. scadenza ambiente di sicurezza).