

Alle rappresentanze provinciali  
degli Ordini Professionali e delle  
Associazioni di categoria

***OGGETTO: Nuovo modello accoglienza degli Uffici dell’Agenzia delle Entrate***

Gentili Presidenti,

è con piacere che vi informiamo che **dal 15 settembre** viene avviata la sperimentazione in ambito regionale di un nuovo modello di accoglienza presso gli uffici operativi dell’Agenzia.

Il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini nei predetti uffici sarà progressivamente sostituito, all’esito della sperimentazione, dall’accesso programmato, mediante Web ticket o prenotazione di un appuntamento tramite CUP.

Una tale modalità di erogazione dei servizi consentirà, infatti, di evitare code e assembramenti – esigenza particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria – e al contempo potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

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. In questi mesi, per contrastare e contenere gli effetti negativi correlati all’emergenza Covid, l’Agenzia ha dato ulteriore impulso al processo di digitalizzazione dei servizi. In particolare:

- sono stati potenziati i servizi erogabili mediante accesso autenticato, introducendo la possibilità di comunicare anche gli accordi di riduzione dei canoni di locazione mediante RLI Web;
- sono stati introdotti i c.d. “servizi agili”, ovvero la possibilità di richiedere il servizio mediante PEC o e-mail, ottenendo la risposta mediante il canale prescelto; sul sito internet dell’Agenzia delle Entrate è pubblicata un’apposita guida dedicata ai Servizi Agili, mentre sul sito regionale sono pubblicati per ogni Ufficio Territoriale, gli indirizzi Pec – mail distinti per servizio.

Si ricorda peraltro che nell’ambito dei protocolli di intesa stipulati nel corso degli ultimi anni, i professionisti dovranno comunque privilegiare i canali telematici messi a disposizione dall’Agenzia delle Entrate e, quindi, utilizzare i servizi agili solo quando manca un corrispondente servizio telematico o quando quest’ultimo non gestisce la particolare situazione del contribuente.

In tale prospettiva, specie per l'utenza professionale, la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli "sportelli fisici", i cui orari di apertura aggiornati sono consultabili sul sito internet regionale <https://toscana.agenziaentrate.it>, dovrebbe essere presa in considerazione solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver pianificato l'accesso. La pianificazione può avvenire mediante:

- **Web-Ticket**, ovvero un biglietto "staccato" direttamente dal proprio PC o smartphone, che consente di accedere all'Ufficio nella stessa giornata in una fascia oraria disponibile; il Web-Ticket è rilasciato dal sito dell'Agenzia, nella sezione "Contatta l'Agenzia" – "Assistenza fiscale" – "Elimina code online".
- **Appuntamento preso tramite CUP**, che consente di scegliere il giorno e l'orario in cui accedere all'Ufficio; i soggetti abilitati ad Entratel accedono con le loro credenziali all'Area Riservata dei Servizi Telematici e selezionano "Assistenza Tecnica e Fiscale" – "CUP prenotazione appuntamenti".

La nuova impostazione del modello di servizio dell'Agenzia sarà accompagnata da una campagna di comunicazione esterna per informare correttamente tutti i soggetti interessati.

La campagna informativa prevede comunicati stampa e interventi informativi sulle principali testate e nelle emittenti radiotelevisive regionali, pubblicazione di news sulle pagine regionali del sito internet dell'Agenzia e aggiornamento delle pagine riservate a ciascun Ufficio territoriale, video esplicativi, webinar e incontri online per spiegare e approfondire le nuove modalità organizzative degli uffici, brochure, infografiche, cartelloni, vetrofanie e avvisi al pubblico.

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

Nel confidare che tale iniziativa risponda anche alle esigenze di semplificazione e modernizzazione sentite dalle categorie professionali, nonché nel consueto, fattivo spirito di collaborazione, Vi chiediamo di voler promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo tra gli iscritti, associati e clienti, affinché privilegino l'utilizzo delle procedure telematiche, limitando a motivi di necessità e urgenza l'accesso ai servizi di front-office.

Si allega una scheda di maggior dettaglio relativa alla erogazione dei servizi propri dell'Ufficio Provinciale Territorio di Firenze.

Cordiali saluti.

*Firmato digitalmente*  
IL DIRETTORE PROVINCIALE  
Stefano Mastronardo