

**Osservatorio Regionale**  
**Nuovo modello di accoglienza per appuntamento e ricevimento**  
**dell'utenza degli uffici dell'Agenzia delle Entrate**  
**Incontro del 15 settembre 2020**

*(Convocato con nota prot. n. 53198 dell'8 settembre 2020)*

Il giorno 15 settembre 2020, alle ore 15:00, si è tenuto, tramite collegamento da remoto, un incontro dell'Osservatorio Regionale istituito in attuazione dei protocolli d'intesa sottoscritti dall'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale dell'Emilia Romagna e l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili, i Consulenti del lavoro, Confagricoltura, C.I.A., Coldiretti, CNA, Confesercenti, ANCIT, ANCOT, INT, LAPET, LAIT, INRL, L.A.I. Casartigiani, Confcommercio, CAAF C.G.I.L. Emilia Romagna, A.T.I., Serv.E.R. Cisl srl, Società Centro Servizi s.r.l., U.NA.P.P.A., CAF UIL, sul nuovo modello di accoglienza per appuntamento e ricevimento dell'utenza degli uffici dell'Agenzia delle Entrate.

A detto incontro ha partecipato, nelle more della sottoscrizione del protocollo d'intesa e in qualità di uditore, anche la Confartigianato Imprese Emilia-Romagna.

In apertura dei lavori il Direttore Regionale, dott.ssa Rossella Orlandi, dopo aver salutato i presenti ha illustrato le ragioni che hanno motivato la modifica delle modalità di erogazione dei servizi legate all'esigenza, particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria, di evitare code e assembramenti e al contempo di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Siffatta evoluzione del modello di accoglienza si pone in linea con il percorso oramai avviato da anni dell'offerta di servizi dell'Agenzia, progressivamente spostata sempre più sul canale telematico, con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti.

Da qui l'avvio sperimentale del nuovo modello di accoglienza per appuntamento presso gli uffici dell'Agenzia, che in origine interesserà, in ambito regionale, le Direzioni Provinciali di Bologna, Modena e Rimini e che successivamente verrà esteso anche alle altre realtà territoriali.

All'esito della sperimentazione, che comporta un approccio totalmente nuovo ai servizi dell'Agenzia e che richiederà il coinvolgimento di tutti gli attori, il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini negli uffici sarà progressivamente sostituito dall'accesso programmato.

Nel prosieguo dell'incontro la dott.ssa Federica Cantelli, Capo Ufficio Servizi fiscali della Direzione Regionale, ha illustrato il nuovo modello di accoglienza per appuntamento.

In linea con quanto anticipato dal Direttore Regionale è stato preliminarmente evidenziato che con l'avvio di tale modello, tra le modalità con cui chiedere ed erogare il servizio, diviene prioritario l'utilizzo del servizio telematico o della modalità "agile", mentre la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli "sportelli fisici" dovrebbe essere presa in considerazione solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento. La trattazione dei casi "a vista", senza prenotazione, verrà quindi limitata ai soli casi urgenti e non procrastinabili.

Corrispondentemente, migliora la qualità dell'accesso in ufficio, il contribuente infatti ottiene il servizio desiderato, all'orario concordato e senza fare code.

Nel corso dell'intervento la dott.ssa Cantelli ha avuto modo di chiarire che l'avvio del progetto sperimentale sulle Direzioni Provinciali di Bologna ( UT Bologna 1, UT Bologna 2 e UPT), Modena ( UT Modena, UT Carpi e UPT) e Rimini ( UT Rimini e UPT), risponde all'esigenza di testare lo stesso su uffici diversi per dimensioni (grande, medio e piccolo). E' stato inoltre comunicato che il progetto ha interessato lo sportello di Fiorano (MO).

E' stato altresì anticipato che, a breve, verrà attivato un nuovo servizio telematico per la consegna documenti che interesserà gli utenti abilitati ad Entratel e Fisconline.

E' stato quindi sottolineato che il nuovo modello di accoglienza prevede la sperimentazione di una programmazione flessibile degli accessi. Detta flessibilità viene garantita modulando l'utilizzo degli strumenti:

- CUP per le richieste di servizi per cui esiste un corrispondente servizio telematico;
- CUP e WEBTICKET per le richieste di servizi per cui non esiste un corrispondente servizio telematico,

fermo restando che è sempre disponibile la modalità agile e che viene in ogni caso garantita la ricezione dei documenti e la presa in carico dei casi urgenti.

Sono state quindi illustrate le novità che interessano la nuova procedura di “Gestione Appuntamenti” in uso presso gli Uffici dell’Agenzia in sostituzione del “vecchio CUP”. In particolare è stato precisato che:

- l’offerta di appuntamenti è definita su base settimanale in termini di minuti complessivi;
- i servizi da erogare sono classificati in maniera omogenea e distinti per tipologia di utenti e minuti di erogazione (10,15,20,30,40);
- il vincolo temporale della creazione dell’agenda non sarà più di 15 giorni lavorativi ma viene ridotto a 10 giorni lavorativi;
- gli Uffici avranno a disposizione una quota riservata di appuntamenti per gli utenti che abbiano necessità di tornare in ufficio.

Si è quindi proceduto ad una breve disamina dei dati relativi al numero di accessi presso gli Uffici Territoriali interessati dalla sperimentazione nel mese di luglio 2020.

L’esame ha rivelato un totale di 13.310 accessi di cui n. 3.122 per identificazione contribuente, n. 2.657 per ricezione documenti, n. 2.200 per consegna atti privati.

Pertanto, i servizi che, allo stato attuale, sono stati attivati tengono conto dei suddetti dati e riguardano in particolare:

- Abilitazione ai servizi telematici
- Assistenza telefonica contributo a fondo perduto
- Assistenza telefonica dichiarazione precompilata
- Assistenza telefonica dichiarazione precompilata – terreni e fabbricati
- Codice fiscale, tessera sanitaria, partita iva – variazioni
- Consegna documenti ed istanze
- Dichiarazioni precompilata
- Dichiarazioni precompilata – terreni e fabbricati
- Registrazione atti privati (comodati, etc.)
- Registrazione contratti di locazioni
- Richiesta certificati
- Rimborsi imposte dirette
- Successioni
- Vidimazione formulari rifiuti e certificazioni contro la doppia imposizione

E’ stata altresì evidenziata l’opportunità di verificare, all’atto della prenotazione di un servizio tra quelli sopra rappresentati, l’attivazione dello stesso presso l’ufficio d’interesse, in quanto l’inserimento in agenda di tutti o alcuni di essi è stata demandata alla gestione dei responsabili delle singole strutture territoriali.

Si è proceduto quindi ad illustrare il servizio “Eliminacode on line - Webticket” che consente, attraverso il sito internet o l’App dell’Agenzia, di prenotare, presso l’Ufficio Territoriale o l’Ufficio Provinciale Territorio, nel corso della stessa giornata un biglietto elimina code che viene emesso con un tempo minimo di latenza necessario all’utente per raggiungere l’Ufficio all’orario di validità del ticket.

Per la ricezione del ticket “virtuale” il contribuente, a partire dalle 6 del mattino e fino all’esaurimento della disponibilità giornaliera:

- compila un form che presenta la stessa interfaccia della prenotazione degli appuntamenti tramite CUP;
- inviata la richiesta riceve una e-mail all’interno della quale trova un link da cliccare per la conferma del webticket;
- riceve automaticamente dal sistema il biglietto da stampare e presentare in ufficio.

Infine si è proceduto a una breve disamina dei dati relativi agli accessi presso gli uffici per i periodi gennaio-agosto 2019 e gennaio agosto 2020.

Dal confronto è emerso una netta diminuzione degli accessi, pari a 203.596, per il 2020 rispetto ai 456.080 del medesimo periodo 2019.

E’ stato altresì evidenziato che, nel mese di aprile 2020, in piena emergenza sanitaria, il decremento degli accessi rispetto al dato del mese di aprile 2019, era pari a -95%.

Con la ripresa delle attività inizia progressivamente ad aumentare il numero degli accessi fino ad assestarsi nel mese di agosto 2020 ad un -35% rispetto al dato di agosto 2019.

Da ultimo è stato dato atto dell’incremento della percentuale dei contratti di locazione-RLI registrati telematicamente.

Si è infatti passati da un 86,51% per il periodo gennaio-agosto 2019 ad un 92,17% per medesimo periodo 2020, con un incremento del 5,65%.

Nella parte conclusiva dell’incontro si è svolto un breve dibattito nel corso del quale è stata segnalata l’opportunità di ampliare la casistica degli atti registrabili telematicamente.

Sul punto, la dott.ssa Orlandi ha comunicato che la questione è all’attenzione degli Uffici Centrali e che ciò rappresenta una priorità anche per l’Agenzia delle Entrate. Inoltre, ha ricordato la possibilità di ricorrere alla modalità agile per le attività per le quali non è disponibile un analogo servizio telematico.

La dott.ssa Orlandi ha altresì anticipato che la sperimentazione dovrebbe essere estesa alle tutte le Direzioni Provinciali della regione presumibilmente entro la fine del mese di ottobre c.a.

In chiusura, al fine di arginare eventuali criticità legate alla prenotazione degli appuntamenti da parte dei firmatari, è stato ricordato agli Ordini professionali e Associazioni di categoria firmatari dei protocolli d'intesa, la necessità di trasmettere, con file in formato CSV, gli elenchi dei propri iscritti/associati da inserire nell'archivio firmatari e gli eventuali aggiornamenti degli stessi qualora, successivamente all'invio, dovessero verificarsi variazioni dei dati già comunicati.

L'incontro si è concluso alle ore 16:15 circa.