

**Nota agli Iscritti INT riguardante le "Iniziative per rendere più efficiente l'erogazione dei servizi di assistenza all'utenza e migliorare i rapporti tra l'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale della Sardegna e Professionisti"**

Gent.mo Presidente e tutte/i,

Ieri 12 Marzo alle h. 15,00, ho partecipato in qualità di delegato regionale INT, presso la Direzione Regionale della Agenzia Delle Entrate di Cagliari, all'incontro presieduto dal nuovo Direttore Generale Dott. Francesco Paolo Chimienti, coadiuvato dal Capo Ufficio Servizi Fiscali Dott. Mauro Stefani. Alla riunione hanno partecipato le delegazioni degli Ordini dei Dottori Commercialisti, dei Consulenti del lavoro e delle Associazioni Professionali provenienti da tutte le Province della Sardegna firmatari di protocolli d'intesa con l'Agenzia Delle Entrate.

Ha aperto la riunione il Direttore Regionale Dott. Chimienti che, dopo il saluto di benvenuto ed essersi presentato ai partecipanti, ha introdotto il tema dei servizi digitali offerti e riservati dall'Ufficio agli intermediari firmatari di accordi, delle sperimentazioni recentemente implementate nei servizi ed illustrando, attraverso delle slides, lo stato dell'utilizzo effettivo del canale Civis e del servizio di prenotazione messo a disposizione a favore professionisti firmatari, rispetto al minutaggio di disponibilità dell'offerta articolata per uffici territoriali nelle diverse aree provinciali della regione. E' stato ricordato che i professionisti cosiddetti firmatari hanno una riserva di appuntamenti nelle varie modalità (telefoniche, videochiamata e in presenza) in tutta la Sardegna pari al 20% della disponibilità CUP. I dati esposti in tabelle, evidenziano in generale indicatori di una sotto utilizzazione dei servizi offerti, in particolare in alcune province della regione, l'indice di saturazione non raggiunge il 30%. In tal senso occorre ricordare a tutti i professionisti delegati il corretto accesso attraverso Entratel, al fine di potere essere identificato quale intermediario avente diritto alla riserva prioritariamente offerta da ADE. L'auspicio ed il desiderio condiviso da tutta l'assemblea è quello di diffondere e promuovere sempre di più l'uso e lo sviluppo dei canali telematici e dei servizi digitali, consapevoli che occorre migliorarne l'efficacia e l'efficienza, attraverso un percorso di interlocuzione ed interazione diretta dei delegati firmatari con i rappresentanti ADE. Il processo non può prescindere dalle segnalazioni critiche di "disservizi" di cui l'Ufficio è consapevole e determinato a superarne gli ostacoli e le difficoltà. Al fine poi di anticipare e prevenire la presenza fisica negli Uffici, si è sottolineata l'importanza prioritaria, nell'interesse generale di ADE e dell'utenza, del servizio di pre-chiamata da parte del funzionario incaricato della pratica, in ipotesi di appuntamenti fissati in presenza. Da migliorare certamente, da parte dell'Ufficio, la precisione oraria degli appuntamenti telefonici e in video chiamata a cui, statisticamente, nella maggioranza dei casi, corrisponde spesso la "decadenza-abbandono" dell'appuntamento fissato in presenza. I tempi medi di risposta del servizio Civis è attualmente pari a 4 giorni lavorativi mentre viene considerata non congrua la risposta in un solo giorno che invece può apparire anomala, frettolosa e superficiale, specie nei casi di rigetto non adeguatamente motivato, precisato e giustificato e che obbliga il contribuente a seguire canali e procedure alternative quali la pec che spesso produce l'effetto indesiderato dall'ufficio di intasare il sistema e la necessità di smistare la pratica al proprio interno che, per svariati motivi, non sempre viene correttamente assegnata o peggio si perde. Si è riconosciuto che l'investimento negli ultimi anni sul digitale per l'ADE è stato importante e complicato, ma meno difficile di quanto non lo sia stato e non lo sia per il contribuente cittadino-impresa e del professionista che lo assiste e lo rappresenta.

A margine della relazione è seguito un interessante dibattito con i partecipanti che hanno preso la parola, in un clima disteso e di confronto, di reciproca disponibilità e collaborazione, rinnovando l'impegno ad ulteriori incontri successivi in ambito provinciale, con i rispettivi Direttori Provinciali dell'Agenzia Delle Entrate. Tale contesto più circoscritto sarà favorevole ad approfondire maggiormente lo scambio reciproco ed i feed back anche in riferimento a casi specifici che l'ufficio auspica ed esorta a segnalare.

Un cordiale saluto

Alessandro Diana

INT 1979 Cagliari