

DAL 5 OTTOBRE 2020 ACCOGLIENZA SOLO SU APPUNTAMENTO ALL'AGENZIA DELLE ENTRATE

DAL 5 OTTOBRE 2020 ACCOGLIENZA SOLO SU APPUNTAMENTO ALL'AGENZIA DELLE ENTRATE

Cambia l'iter dell'accoglienza presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate in Piemonte e in altre Regioni italiane: la forma sperimentale di accoglienza "agile" vuole cercare di migliorare la gestione del servizio di consulenza ed al contempo di eliminare le lunghe code che si vengono a creare presso sale d'attesa e sportelli, in ragione anche delle restrizioni anti-Covid.

Tramite una prenotazione telefonica al Cup oppure con l'apertura di un ticket di assistenza online sarà possibile prendere un appuntamento con uno dei funzionari presso l'ufficio di appartenenza, la maggior parte dei casi sarà quindi gestita con questa modalità, si parla circa del 70% delle richieste.

Ai professionisti intermediari, nei capoluoghi di Provincia, sarà inoltre riservato circa il 20% degli appuntamenti giornalieri per agevolarne il lavoro e permettendo loro di espletare le pratiche in un lasso di tempo accettabile, sempre e comunque considerando che i canali telematici per l'espletamento delle stesse sono da anni sempre più vari ed efficienti. Il canale dei servizi telematici resta infatti sempre prioritario, anche nel caso dei professionisti.

La regola madre resta in ogni caso una: due giorni prima dell'appuntamento un funzionario dell'Agenzia opportunamente formato ricontatterà telefonicamente l'intermediario o il cittadino che avrà prenotato l'appuntamento e chiederà lui delucidazioni in merito alla pratica per la quale richiede assistenza, a quel punto il funzionario sarà in grado di valutare l'indispensabilità o meno dell'appuntamento in presenza.

Solo in casi di comprovata urgenza sarà possibile recarsi presso l'Agenzia senza aver fissato appuntamenti precedentemente tramite Cup o via web, ossia solo in conseguenza ad una precisa richiesta di presentazione da parte di un funzionario.

La fase sperimentale dell'accoglienza su appuntamento avrà inizio il 5 ottobre 2020 e la valutazione dell'effettiva praticità della soluzione sarà rivalutata in un secondo momento raffrontando le esperienze di funzionari ed utenti, anche se l'intenzione dell'Agenzia sarebbe di mantenere questo tipo di accoglienza anche in futuro.