

**Ai Presidenti degli Ordini dei
Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di**

Cagliari

ordinecommercialisticagliari@pec.it

Nuoro

commercialistinuoro@pec.it

Oristano

odcec.oristano@legalmail.it

Sassari

ordine@pec-commercialistiss.it

Tempio Pausania

ordine.tempiopausania@pec.commercialisti.it

Consulenti del Lavoro di

Cagliari

ordine.cagliari@consulentidellavoropec.it

Nuoro

ordine.nuoro@consulentidellavoropec.it

Oristano

ordine.oristano@consulentidellavoropec.it

Sassari

ordine.sassari@consulentidellavoropec.it

Alle Associazioni Professionali

LAPET

lapetsede@legalmail.it

CAAF CGIL

caafcgilсарdegna@pec.caafcgil.it

A.N.C.O.T.

lobinaluca@pecancot.it

I.N.T.

c.boi@pecint.it

UNAPPA

segreteria.unappa@legalmail.it

C.L.A.A.I.

artpaghe@pec.claai.sardegna.it

A.T.I.

presidenza.nazionale@pec.atitributaristi.it

I.N.R.L.

adriano.dr.siuni@legalmail.it

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente

Oggetto: 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.

Lo scorso anno la Direzione Regionale della Sardegna ha avviato una serie di incontri di allineamento e di confronto con i diversi Ordini provinciali dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili¹ per far fronte alle numerose rimostranze per le criticità operative rilevate con il nuovo modello di assistenza all'utenza, introdotto nel corso del periodo pandemico².

Nelle riunioni propedeutiche a tali incontri, ciascun Ordine provinciale e il relativo Ufficio Territoriale della Sardegna hanno evidenziato le principali criticità emerse nei *modus operandi*, sia lato Agenzia delle Entrate, sia e soprattutto sul versante professionisti.

Le linee di attività che hanno registrato le maggiori critiche sono state principalmente due:

1. il canale di assistenza CIVIS
2. il sistema CUP appuntamenti, e la conseguente difficoltà ad interloquire con gli Uffici territoriali.

Nel confronto aperto con i professionisti per risolvere i problemi evidenziati è stato proposto e condiviso un percorso di reciproca collaborazione, confluito in un documento di raccomandazioni e indicazioni incentrato sui canali di assistenza sopra elencati.

Con tale iniziativa gli Uffici territoriali della Sardegna si sono impegnati ad operare in ambito CIVIS e nell'offerta e gestione degli appuntamenti CUP "*firmatari*" secondo modalità operative per rendere più efficiente e tempestiva l'erogazione dei servizi richiesti. Allo stesso tempo, la collaborazione richiesta ai professionisti nell'applicare le indicazioni previste e condivise nel documento citato, rappresenta il presupposto affinché le difficoltà operative in cui operano gli operatori dell'Agenzia possano essere superate.

L'iniziativa sperimentale, nel corso degli ultimi otto mesi del 2023, si è rivelata una esperienza positiva. Il feedback dai rappresentanti degli stessi Ordini dei Dottori commercialisti confermano una netta tendenza positiva nella crescita della efficienza operativa degli Uffici Territoriali e un clima di confronto molto più sereno e aperto al dialogo con i professionisti.

I monitoraggi effettuati sull'anno trascorso hanno registrato tempi medi di attesa per ottenere un appuntamento, lato "*firmatari*", sensibilmente calati rispetto al 2022, anche grazie all'aumento del minutaggio della offerta dei servizi prenotabili. Sono stati previsti appuntamenti in modalità "*videochiamata*" dedicati ai "*firmatari*", su tutti gli Uffici territoriali in modo uniforme, per i servizi più delicati e, a seconda delle professionalità disponibili nei vari Uffici, sugli altri servizi. Peraltro, la nuova piattaforma di videochiamata, attiva dal secondo semestre dello scorso anno, subirà, nel corso del 2024, una serie di implementazioni, compresa la firma digitale *one shot*, che consentiranno l'estensione di tale modalità anche alle aree Controllo e Legale per gestire i contraddittori nelle varie procedure deflative.

¹ Riunioni del 1° marzo 2023 DP SS – ODCEC Sassari Tempio Pausania e Olbia, del 29 marzo 2023 DP CA – ODCEC Cagliari, riunione 8 giugno 2023 DP OR – ODCEC Oristano, riunione 19 giugno 2023 DP Nu – ODCEC Nuoro.

² In Sardegna l'introduzione del modello di accoglienza con appuntamenti CUP è avvenuta nell'ottobre 2020. Il sistema di prechiamata sugli appuntamenti e la videochiamata è stata introdotta dalla Direzione Regionale Sardegna nel dicembre 2020 su tutto il territorio regionale.

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente

Alla luce del percorso virtuoso intrapreso, si ritiene opportuno estendere l'iniziativa sperimentale in parola a tutta la platea degli Ordini e Associazioni di professionisti, controparti dell'Agenzia delle Entrate, lo scorso decennio, dei Protocolli d'Intesa "Firmatari".

Per tale motivo, alla presente nota si allegano i documenti stilati in occasione degli incontri tra la Direzione Regionale scrivente, gli Uffici territoriali delle quattro Direzioni Provinciali e i professionisti iscritti agli ambiti provinciali degli ODCEC della Sardegna.

I quattro allegati, oltre a ribadire le medesime indicazioni per tutti gli ambiti provinciali su come approcciarsi al canale CIVIS e al sistema degli appuntamenti CUP, forniscono specifiche raccomandazioni sulle corrette modalità di gestire una istanza CIVIS rigettata, su come ottenere agevolmente un servizio agile richiesto tramite Pec o Mail a seguito di prechiamata ricevuta e su come ovviare a una situazione, si spera sempre meno frequente, di oggettiva saturazione degli appuntamenti CUP e conseguente difficoltà a contattare l'Ufficio di competenza. Per ciascuna Ufficio territoriale sono forniti, inoltre, i recapiti cui indirizzare le istanze con le nuove modalità previste specificamente in via sperimentale.

E' importante, quindi, continuare il confronto e il dialogo anche nel corso del 2024.

A tal fine, da quest'anno, gli Uffici Territoriali di tutte le strutture provinciali organizzeranno incontri quadrimestrali con gli Ordini e Associazioni in indirizzo, per dirimere dubbi e risolvere criticità operative segnalate a livello locale.

La Direzione Regionale proseguirà nella divulgazione del nuovo modello e delle novità che la Divisione Servizi della struttura centrale dell'Agenzia delle Entrate sta introducendo per rendere sempre più funzionale il rapporto tra utenza professionalizzata e non e gli uffici.

In attesa del prossimo incontro fissato il 12 marzo 2024, si chiede, cortesemente, di divulgare a tutti i vostri iscritti e associati la presente nota e i relativi allegati, avendo cura di sensibilizzare tutti a seguire, quanto più possibile, le indicazioni fornite per un rapporto professionale più sereno.

Allegati n. 4:

1. *Documento DP CAGLIARI_Iniziative sperimentali CIVIS e Appuntamenti CUP;*
2. *Documento DP ORISTANO_Iniziative sperimentali CIVIS e Appuntamenti CUP;*
3. *Documento DP NUORO_Iniziative sperimentali CIVIS e Appuntamenti CUP;*
4. *Documento DP SASSARI_Iniziative sperimentali CIVIS e Appuntamenti CUP.*

II DIRETTORE REGIONALE

Francesco Paolo Chimienti

(Firmato digitalmente)

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente