

ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI
CIRCOSCRIZIONE DEL TRIBUNALE DI LECCE

73100 LECCE – Via D. Fontana n. 20 – TEL. 0832/498067 – FAX 0832/390877

Prot. n. 1024-1/2023

Care/i Colleghe/i,

Vi comunico che il giorno 15 del mese di maggio si è tenuta presso la sede della Direzione provinciale di Lecce dell'Agazia delle Entrate, una riunione con la Direttrice Provinciale - Antonella Rotello; la Direttrice dell'Ufficio Territoriale di Lecce – Nelly Miglietta ed Il Direttore dell'Ufficio Territoriale di Casarano – Gianfranco Maria Greco al fine di proseguire il confronto sulle modalità dei servizi fiscali erogati dagli Uffici territoriali.

Abbiamo appreso che la Direzione provinciale ha raggiunto ottimi standard in termini di qualità e tempestività dei servizi fiscali erogati.

E' risultato, infatti, che gli Uffici territoriali evadono oltre il 98% delle istanze CIVIS entro sette giorni lavorativi, a fronte di una percentuale di utilizzo di CIVIS molto alta rispetto al contesto nazionale e regionale. Nel periodo 1 gennaio-31 maggio 2023 sono state lavorate complessivamente oltre 9.000 istanze CIVIS.

Inoltre, sono risultati estremamente positivi i tempi medi di risposta alle richieste di assistenza fiscale veicolate tramite il canale Pec/mail.

La Direttrice provinciale ha comunicato che l'arretrato relativo alle Pec/mail, inoltrate fino al 2022, è stato completamente recuperato e che ciò consentirà agli Uffici di essere ancor più tempestivi nelle risposte alle future richieste di assistenza.

Nel corso della riunione è emerso che nella fase della c.d. "pre-chiamata" a seguito di prenotazione al CUP, in alcuni casi la problematica affrontata non trova immediata soluzione. La Direttrice provinciale ha puntualizzato che lo scopo principale della "pre-chiamata" è quello di consentire al funzionario di inquadrare la fattispecie ed indirizzare l'utenza verso la modalità telematica più adatta alla richiesta formulata. In particolare l'Ufficio privilegia l'appuntamento telefonico, in luogo di quello in presenza, garantendo una prenotabilità entro due giorni lavorativi. Inoltre, ha fatto presente che la "pre-chiamata" può essere effettuata da un funzionario che non ha le competenze per affrontare qualunque istanza; mentre l'appuntamento telefonico sarà gestito sempre da un funzionario con le competenze specifiche per la problematica rappresentata. La Direttrice provinciale ha evidenziato che è stata riscontrata una criticità nella lavorazione delle Pec. Nello specifico, l'utenza professionale, in alcuni casi, ripropone tramite Pec una richiesta di assistenza già veicolata tramite istanza CIVIS e che l'Ufficio ha già lavorato. In tali casi è auspicabile, sia per ridurre i tempi di lavorazione sia per affrontare la problematica in modo compiuto, che il professionista prenda direttamente un appuntamento telefonico con l'Ufficio, previo approfondimento della risposta già ricevuta. Con riguardo alla lavorazione delle istanze CIVIS è stato richiesto che le risposte formulate dall'Ufficio siano più articolate, in modo tale da avere una visione chiara della posizione dell'Ufficio sulla pratica esaminata. Al riguarda la dott.ssa Miglietta e il dott. Greco, pur garantendo che le risposte fornite sono già sistematicamente chiare e precise, si sono

impegnati a dare indicazioni in tal senso agli addetti. Gli stessi hanno auspicato che anche l'utenza professionale sia più precisa ed esaustiva nella richiesta effettuata, ciò al fine di addivenire alla chiusura definitiva della posizione, senza necessità di ulteriori contatti con l'Ufficio. La Direttrice provinciale ha ribadito che l'appuntamento in presenza non è escluso in modo assoluto, ma che è utilizzabile in via residuale, privilegiando le altre modalità di assistenza a distanza. A conclusione dell'incontro si sono sintetizzati i punti salienti affrontati:

In sintesi, l'approccio dell'utenza professionale alla richiesta di servizi di assistenza fiscale dovrebbe, in linea generale, seguire il seguente iter:

- 1) invio dell'istanza CIVIS;
- 2) a seguito della risposta dell'Ufficio all'istanza CIVIS, se necessario, prendere un appuntamento telefonico;
- 3) a seguito dell'assistenza ricevuta tramite appuntamento telefonico, inviare una Pec solo se effettivamente ci sia stato un errore nella risposta avuta all'istanza CIVIS, confermato nello stesso appuntamento;
- 4) infine, sempre in via residuale, nel caso in cui la problematica non sia stata ancora risolta o se siano necessari ulteriori chiarimenti, si può richiedere un appuntamento in presenza con il funzionario assegnatario della pratica.

In uno spirito di reciproca collaborazione, è auspicabile che sia le istanze CIVIS proposte sia le risposte fornite dall'Ufficio, siano maggiormente chiare e circostanziate.

In ultimo, Vi comunico che gli incontri periodici si stanno rivelando molto proficui per un confronto sull'andamento dei servizi offerti e continueranno ad essere costantemente programmati.

In ogni caso, la casella di posta elettronica richieste@odclecce.it è sempre attiva ed alla stessa si potranno inviare eventuali richieste, prive di dati sensibili, da girare all'ufficio in costanza di particolari criticità e/o urgenze.

Continueremo a monitorare l'andamento dei servizi offerti dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate facendoci portavoce delle istanze/segnalazioni che dovessero arrivare da parte di Voi tutte/i.

Cari saluti.

Lecce, 8 giugno 2023

f.to Il Presidente
Dott. Fabio Corvino

