C.O.A. NAPOLI NORD
Anno/N. Prot. : 2020 / 001648
Data prot. : 07/05/2020
DOCUMENTO IN ENTRATA
Cod. classif. : 04

Agenzia Entrate

Direzione Regionale della Campania

Settore Servizi
Ufficio Servizi fiscali

Ai Presidenti
degli Ordini degli Avvocati di:

Avellino
Napoli
Napoli Nord
Nocera
Nola
Torre Annunziata
Salerno
Benevento
Santa Maria Capua Vetere
Vallo Della Lucania

OGGETTO: COVID 19 - Utilizzo di canali alternativi all'accesso fisico per richieste di servizi, assistenza e informazioni

Egregi Presidenti,

il perdurare dell'emergenza sanitaria e l'approssimarsi della "fase due", la cui gestione si appalesa ancor più delicata in ragione dell'esigenza di contenere il più possibile la propagazione del virus COVID-19, mi induce a chiederLe una rafforzata collaborazione tra Agenzia delle Entrate e gli iscritti agli Ordini, al fine di sensibilizzare la categoria sull'utilizzo del canale telematico.

Come è ormai noto, l'Amministrazione Finanziaria sta gestendo questa fase di emergenza, rivolgendo primaria attenzione al tema della salute pubblica.

Per realizzare questo obiettivo, ha destinato notevoli risorse umane e finanziarie per permettere, senza soluzione di continuità, ai professionisti e ai cittadini di poter sempre fruire dei servizi istituzionali, agendo da remoto.

In buona sostanza, grazie all'uso di sistemi informatici, sono state poste in essere numerose attività per consentire, nel modo più agevole possibile, la fruizione dei servizi con modalità telematica, destinata ad accogliere e risolvere le diverse istanze dei contribuenti e, al tempo stesso, quelle più qualificate dell'utenza professionale.

Tali procedure sono state funzionali all'esigenza di ridurre al minimo l'affluenza fisica presso gli uffici dell'Agenzia e, in particolare modo, nelle sale di attesa dei "*front-Office*" in relazione all'emergenza sanitaria.

In linea con il principio di massima precauzione, gli uffici dell'Agenzia hanno sospeso al minimo l'erogazione dei servizi con presenza fisica dei propri dipendenti, mantenendoli esclusivamente per la ricezione della documentazione cartacea, afferente le istanze dei professionisti e dei cittadini, le cui lavorazioni vengono svolte in *back-office*, in modalità di *smart working,* rappresentando, quest'ultima, nel periodo emergenziale, la regola ordinaria di svolgimento del lavoro.

Relativamente ai servizi da rendere all'utenza, l'Agenzia ha cercato di far fronte a taluni adempimenti fiscali che, specie in questo periodo, si rendono propedeutici alla fruizione dei benefici e dei sussidi statali (es. bonus lavoratori e aziende) cercando, al tempo stesso, per tutelare la salute pubblica, di limitare al massimo la presenza negli uffici di lavoratori e utenti.

Pertanto, in ottemperanza a provvedimenti direttoriali, sono state individuate le "*attività essenziali*" che gli uffici assicurano - in via temporanea e limitatamente al periodo emergenziale - attraverso "*procedure semplificate*" che agevolano l'interazione a distanza, privilegiando il contatto telefonico e l'utilizzo del canale telematico.

In particolare:

- Rilascio certificati
- Richiesta Codice fiscale
- Partita IVA
- Successioni
- Registrazione atti
- Atti giudiziari
- Rimborsi fiscali
- Controllo automatizzato
- Abilitazione ai servizi telematici

La modalità di fruizione semplificata si sostanzia, essenzialmente, nella possibilità tanto per il professionista che per il contribuente, di avvalersi - per la presentazione di istanze e documenti corredati dalla necessaria documentazione - del canale di posta

elettronica o della PEC, il cui esito, una volta completato l'iter procedimentale, viene comunicato dall'ufficio competente all'indirizzo di contatto indicato dal richiedente.

Le indicazioni per la fruizione dei servizi con *"modalità semplificata"* sono consultabili nel sito internet della Direzione Regionale della Campania www.campania.agenziaentrate.it / Emergenza COVID19 - Richiesta di servizi in modalità semplificata.

Ricordo, altresì, che presso le singole Direzioni Provinciali sono stati attivati appositi *"canali di contatto a distanza"*, cui è possibile rivolgersi per le richieste di informazioni e servizi.

In particolare, per ricevere assistenza e informazioni ai servizi e notizie sullo stato di lavorazione di pratiche, sono attivi, presso ogni struttura territoriale, numeri di telefonia fissa o mobile per l'informazione di primo livello e per l'eventuale smistamento di richieste di assistenza specifica.

Resta sempre operativo, altresì, il consueto canale di comunicazione di posta elettronica o PEC, che nella contingenza del periodo emergenziale, è stato potenziato con la previsione, presso alcune strutture, di *email* dedicate.

I recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica e PEC degli uffici territoriali campani sono disponibili sul sito regionale www.campania.agenziaentrate.it / Recapiti degli uffici durante l'emergenza .

Ricordo, ancora, che la maggior parte dei servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate sono disponibili in modalità telematica sul sito dei Servizi telematici *https://telematici.agenziaentrate.gov.it.*

Vi sarei grata se Vi adoperaste per rinnovare l' invito ai vostri iscritti affinché collaborino, anche in questa fase, con l'Agenzia con il consueto impegno istituzionale, utilizzando nel modo più fruttuoso tutte le modalità telematiche messe a disposizione.

Tutti insieme possiamo esprimere le migliori energie per superare l'emergenza!

Certa di incontrare la Vostra sensibilità, Vi ringrazio per l'attenzione e Vi saluto con viva cordialità.

IL DIRETTORE REGIONALE
Gabriella Alemanno

Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale della Campania - Settore Servizi - Ufficio Servizi fiscali Via Diaz, 11 80134 Napoli
Tel. 081.4281.690/204 e-mail: dr.campania.sf@agenziaentrate.it pec: dr.campania.gtpec@pce.agenziaentrate.it