



Direzione Provinciale di Macerata



Consiglio dell'Ordine dei Dottori Commercialisti
ed Esperti contabili di Macerata e Camerino

**PROTOCOLLO PER L'ADOZIONE DI MISURE DI PREVENZIONE,
PROTEZIONE E GESTIONALI A SEGUITO DELLA DIFFUSIONE DELLA
SINDROME COVID-19**

TRA

L'Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Macerata, nella persona del Direttore Provinciale Stefano Cannistrà

E

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili di Macerata e Camerino, nella persona del Presidente Rosaria Garbuglia

PREMESSO CHE

- È stato emanato il DPCM del 01/03/2020 - *Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.*
- È stata emanata la Direttiva 1/2020 del Ministero della Pubblica Amministrazione: *Emergenza epidemiologica COVID-2019.*
- L'art. 1 del Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate individua espressamente quali principi che guidano l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia la semplificazione dei rapporti con i contribuenti mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali e la facilitazione dell'accesso ai servizi di assistenza e di informazione, privilegiando lo sviluppo dei canali di comunicazione telematica, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili.

LE PARTI CONVENGONO

Che in linea con il principio di massima precauzione è necessario ridurre l'accesso fisico dell'utenza agli Uffici e per lo svolgimento delle attività di consulenza e controllo; è inoltre importante programmare i servizi privi del corrispondente servizio telematico.

MISURE DI PREVENZIONE E GESTIONALI INTRAPRESE DALLA DIREZIONE PROVINCIALE DI MACERATA

L'Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Macerata adotterà a tal fine le seguenti misure organizzative

MISURE PER LA RIDUZIONE DELL'ACCESSO FISICO DELL'UTENZA AGLI UFFICI

- Scaglionamento degli accessi nella Sala di attesa (max dieci alla volta ad esclusione di chi deve trascrivere atti);
- Nelle zone antistanti all'ingresso dei front-office si deve permettere un'adeguata areazione;
- Le persone in attesa dovranno mantenere la distanza minima raccomandata.

UTILIZZO CANALE TELEMATICO

- Pubblicizzazione ed incentivazione all'utilizzo dei canali **CIVIS** e **PEC**: dp.macerata@pec.agenziaentrate.it (per la presentazione delle istanze di autotutela e per la trasmissione dei documenti); nonché della posta elettronica non certificata: dp.macerata@agenziaentrate.it.
- Pubblicizzazione di tutti i servizi che possono essere erogati tramite l'utilizzo dei **canali telematici Fisconline e Entratel**.

RIDUZIONE DEL NUMERO DEGLI SPORTELLI PER LE SEDI MACERATA E TOLENTINO

- Sportello dedicato alla protocollazione dei contratti di locazione, con conseguente lavorazione in back-office o alla registrazione dei contratti prenotati tramite CUP;
- Sportello dedicato ai servizi base (codici fiscali e P.IVA, abilitazioni telematiche e consegna documenti);
- Sportello dedicato alle comunicazioni di irregolarità e cartelle se prenotate tramite CUP e nel caso in cui sia data evidenza dell'impossibilità di lavorare la pratica tramite

CIVIS; negli altri casi la pratica verrà protocollata e lavorata in back-office e l'esito preferibilmente comunicato tramite e-mail;

- Sportello Successioni, per la sede di Macerata, solo il martedì nel mese di marzo e coinciderà con lo sportello dedicato alla registrazione degli atti.
- Postazione Self-Service presidiata per la prenotazione degli appuntamenti tramite CUP;
- Tempo di permanenza massimo 10 minuti per servizio (ad esclusione dei servizi prenotati tramite CUP da 15 e 30 minuti);
- Prelievo ultimo ticket ore 12:50.

MISURE PER LA PROGRAMMAZIONE DEGLI ACCESSI

- Pubblicizzazione ed incentivazione alla prenotazione degli appuntamenti tramite **CUP** (on line, tramite l'App Agenzia Entrate, tramite call center) e all'utilizzo dell'elimacode on line (**webticket**) collegandosi al sito internet o tramite l'App dell'Agenzia Entrate .

In particolare dovrà essere incentivata la prenotazione dei servizi di registrazione dei contratti di locazione, di abilitazioni ai servizi telematici e delle comunicazioni di irregolarità e cartelle.

- Pubblicizzazione ed incentivazione all'utilizzo dei diversi canali di erogazione dei servizi alternativi al contatto diretto in Ufficio: **Servizio di Assistenza Multicanale e Telefonica** 800.90.96.96 (dal telefono fisso), 06-96668907 (da cellulare), +39 0696668933 (da estero - servizio in lingua italiana), sito **Internet:** www.agenziaentrate.gov.it; **Social Media:** Twitter@Agenzia Entrate, Facebook@agenziadelleentrate e Youtube - Entrate in video: i video riguardano i temi fiscali di maggiore interesse per i contribuenti; **APP "AgenziaEntrate"**, l'applicazione mobile scaricabile gratuitamente per smartphone o tablet; **servizio SMS** 3399942645 per informazioni fiscali sintetiche; servizio **Webmail** nella sezione Assistenza Tecnica e Fiscale del sito Internet dell'Agenzia dedicato ai cittadini per informazioni in materia fiscale di carattere generale.

GESTIONE DEI CONTRADDITTORI

- Il rapporto con i contribuenti, con particolare riferimento agli atti soggetti a notifica, dovrà svolgersi privilegiando la posta certificata e il servizio postale (per i contribuenti che non possiedono una casella PEC);
- Per l'interlocuzione nell'ambito del procedimento di accertamento, di adesione, degli istituti della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale è opportuno privilegiare in alternativa alla PEC anche la posta elettronica non certificata e l'uso del telefono privilegiando i nominativi dei funzionari indicati negli atti inviati;
- La documentazione dovrà essere spedita dal contribuente in formato elettronico, limitando la presentazione cartacea solo ed esclusivamente nei casi in cui la mole e la tipologia della stessa ne renda opportuno il deposito.

Le parti, nello spirito di collaborazione che ha sempre contraddistinto i rapporti tra l'Ordine e l'Agenzia delle Entrate e che, in ambito provinciale, è stato ulteriormente suggellato con il Protocollo d'intesa siglato in data 21 aprile 2016 tra la Direzione Provinciale di Macerata e l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Macerata e Camerino, si impegnano rispettivamente:

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili di Macerata e Camerino, sia nell'ambito dei servizi propriamente detti che nell'ambito dell'assistenza dei clienti in relazione a procedimento di accertamento o di contenzioso, a:

- Promuovere presso tutti gli iscritti l'utilizzo del canale telematico, in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli uffici territoriali della Direzione Provinciale di Macerata;
- Sensibilizzare i propri iscritti all'utilizzo esclusivo di CIVIS per richiedere assistenza nell'ambito dei servizi offerti; all'utilizzo del canale PEC, soprattutto quando ci sia necessità di allegare documentazione; a richiedere assistenza e servizi presso gli Uffici della Direzione Provinciale di Macerata esclusivamente per le questioni non risolvibili tramite CIVIS o PEC o altre modalità telematiche.

L'Agenzia delle Entrate Direzione - Provinciale di Macerata a:

- Rispettare i tempi di lavorazione per i servizi telematici previsti dalla Carta dei Servizi Nazionale e dalla Convenzione;

- Individuare modalità efficaci di gestione delle tipologie di servizio non disponibili tramite i canali telematici.
- Facilitare la modalità interlocutoria della posta elettronica.

Macerata 06/03/2020

Firmato digitalmente:

*Il Direttore Provinciale di Macerata
Stefano Cannistrà*

*Il Presidente dell'Ordine dei Dottori
Commercialisti e degli Esperti contabili di
Macerata e Camerino
Rosaria Garbuglia*