



Direzione Regionale dell'Umbria

Area di staff

Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Perugia e Terni

Ordini degli Avvocati di Perugia, Spoleto e Terni

Ordine degli Ingegneri di Perugia e Terni

Ordine degli Architetti di Perugia e Terni

Consiglio Notarile Distrettuale di Perugia e Consiglio Notarile Distrettuale di Terni

Consigli Provinciali dei Consulenti del Lavoro di Perugia e Terni

Collegi dei Geometri e Geometri Laureati delle province di Perugia e Terni

Federazione Regionale Dottori Agronomi e Dottori Forestali dell'Umbria

Collegio dei Periti agrari e Periti agrari laureati dell'Umbria

Collegio dei Periti industriali e dei Periti industriali laureati della provincia di Perugia e Ordine dei Periti industriali della provincia di Terni

ANCI Umbria

Comune di Perugia

Comune di Foligno

Comune di Terni

Federazione Italiana Mediatori Agenti
d'Affari dell'Umbria
C.I.A - Confederazione Italiana
Agricoltori
Coldiretti Umbria
Confagricoltura Umbria – Unione
Regionale Agricoltori per la regione
Umbria
Confartigianato Umbria
CONFCOMMERCIO Umbria
CONFESERCENTI Federazione
Regionale Umbria
CNA UMBRIA - Confederazione
Nazionale dell'Artigianato e della
Piccola e Media Impresa
Altre Associazioni di categoria
dell'Umbria
Centri di assistenza fiscale dell'Umbria

OGGETTO: *Nuovo modello di accoglienza presso gli uffici territoriali di Perugia, Foligno e Terni a partire dal 15 settembre*

Gentili Presidenti e Sindaci,

è con piacere che vi informiamo che dal prossimo 15 settembre avvieremo la sperimentazione in ambito regionale di un nuovo modello di accoglienza presso gli uffici operativi dell' Agenzia, per appuntamento.

La sperimentazione coinvolgerà in una prima fase gli Uffici Territoriali di Perugia e Foligno della Direzione Provinciale di Perugia e l'Ufficio Territoriale di Terni della Direzione Provinciale di Terni.

Il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini presso tutti gli uffici sarà progressivamente sostituito, all'esito della sperimentazione, dall'accesso programmato. Una tale modalità di erogazione dei servizi consentirà, infatti, di evitare code e assembramenti – esigenza particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria – e al contempo potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Negli ultimi anni l'offerta di servizi dell' Agenzia si è già progressivamente spostata sul canale telematico, con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti.

In tale prospettiva, la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli “sportelli fisici” dovrebbe essere presa in considerazione solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento. La trattazione dei casi “a vista”, senza prenotazione, verrà quindi limitata ai soli casi urgenti.

La nuova impostazione del modello di servizio dell’Agenzia sarà accompagnata da una campagna di comunicazione esterna per informare correttamente tutti i soggetti interessati dalle nuove modalità organizzative degli uffici che comportano, come detto, un approccio totalmente nuovo ai servizi dell’Agenzia.

Pensando di fare cosa gradita, alleghiamo il testo del comunicato stampa diffuso lo scorso 11 settembre, il quale riporta tutte le indicazioni per l’accesso programmato agli uffici nonché la sintesi dei canali di contatto alternativi messi a disposizione dall’Agenzia.

Nel confidare che tale iniziativa risponda anche alle esigenze di semplificazione e modernizzazione sentite dalle categorie professionali, nonché nel consueto, fattivo spirito di collaborazione, Vi chiediamo di voler promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo tra gli iscritti ed associati, affinché privilegino l’utilizzo delle procedure telematiche, limitando a motivi di necessità e urgenza l’accesso ai servizi di front-office.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE REGIONALE
Stefano Veraldi
firmato digitalmente

L'originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente

COMUNICATO STAMPA

All'Agenzia delle Entrate su appuntamento Dal 15 settembre parte il nuovo modello di accoglienza presso gli Uffici Territoriali di Perugia, Foligno e Terni

Dal 15 settembre in Umbria cambiano le modalità di accesso in Agenzia. Gli Uffici Territoriali di Perugia e Foligno della Direzione Provinciale di Perugia e l'Ufficio Territoriale di Terni della Direzione Provinciale di Terni sperimentano, infatti, un nuovo modello di ricevimento dell'utenza che ha la necessità di accedere ai rispettivi front office. Il canale di comunicazione privilegiato resterà quello online, mentre per le pratiche che non possono essere risolte grazie al web sarà necessario prenotare un appuntamento.

Grazie a questo nuovo modello di accoglienza, gli uffici potranno erogare i servizi con più efficienza e i contribuenti potranno recarsi in Agenzia in assoluta sicurezza all'orario stabilito, senza attese, code o assembramenti. Il sistema tradizionale di accoglienza verrà, quindi, progressivamente sostituito dall'accesso programmato e solo i casi più urgenti, in via residuale, potranno essere trattati senza appuntamento.

Come prenotare un appuntamento in Agenzia – I cittadini possono prenotare gli appuntamenti tramite il sito internet, nella sezione "Contatti e assistenza" > "Assistenza fiscale" > "Prenota un appuntamento", oppure tramite l'App *mobile* "AgenziaEntrate", scaricabile gratuitamente dagli store IOS, Google e Microsoft, con cui si può accedere dal proprio smartphone o tablet a servizi come il cassetto fiscale, la dichiarazione precompilata o la richiesta del Pin. Sempre dal sito delle Entrate è possibile ottenere un web ticket ("Contatti e assistenza" > "Assistenza fiscale" > "Elimina code online (web ticket)"), che consente di prenotare un biglietto elimina code presso un ufficio dell'Agenzia da utilizzare nello stesso giorno e limitatamente ad alcuni servizi. Per prenotare gli appuntamenti i contribuenti possono anche utilizzare il Centro unico di prenotazione ai numeri 800.90.96.96 oppure 06.96668907 da telefono cellulare scegliendo l'opzione 3. I numeri sono attivi 24 ore su 24 e consentono di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, il servizio, oltre al giorno e all'ora desiderati.

I servizi di assistenza "agili" – Sul sito delle Entrate è possibile consultare l'elenco dei "servizi agili" che permettono di interloquire con l'Agenzia utilizzando le piattaforme web, tramite mail, Pec oppure al telefono. I contribuenti possono anche utilizzare i servizi telematici fruibili senza registrazione, senza recarsi in ufficio. Per altri occorre, invece, essere in possesso del codice Pin, che può essere richiesto online o attraverso l'App delle Entrate. Oltre alle credenziali

dell'Agenzia è possibile accedere ai servizi online dell'area riservata tramite SPID, il Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, o tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Ulteriori dettagli sono reperibili sul sito internet della Direzione regionale dell'Umbria <https://umbria.agenziaentrate.it> al percorso Servizi - Richiesta servizi in modalità semplificata.

I numeri di assistenza telefonica - Per le informazioni fiscali di carattere generale e sui servizi telematici, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17 è possibile contattare gli operatori dell'Agenzia delle Entrate ai seguenti numeri:

- 800.90.96.96 (da telefono fisso), numero verde gratuito; per informazioni su materie fiscali e catastali è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13, con esclusione delle festività nazionali.
- 0696668907 (da cellulare), con costo della chiamata variabile in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore

Inoltre è possibile prenotare una richiamata per essere ricontattati nella giornata e nella fascia oraria scelta.

Per le chiamate dall'estero è attivo il numero 0039.06.96668933 (il costo è a carico del chiamante).

C'è anche un servizio SMS che permette di richiedere semplici informazioni fiscali e riceverle sul cellulare inviando un SMS al numero 339.9942645.

Perugia, 11 settembre 2020

AGENZIA DELLE ENTRATE
Direzione Regionale dell'Umbria

Via Canali 12 – 06124 Perugia | umbria.agenziaentrate.it | www.agenziaentrate.gov.it



INFORMAZIONI PER I GIORNALISTI
DR Umbria – Area di Staff 075 9110 956 dr.umbria.relazioniesterne@agenziaentrate.it

INFORMAZIONI PER I CONTRIBUENTI
800.909696 (da fisso – numero verde gratuito) 06.96668907 (da cellulare) +39 06.96668933 (da estero)