

Al Dott. Vincenzo Moretta  
Presidente dell'Ordine dei Dottori  
Commercialisti e degli Esperti Contabili di  
Napoli e Provincia

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

Egregio Presidente,

il perdurare dell'emergenza sanitaria e l'approssimarsi della "fase 2", la cui gestione si appalesa ancor più delicata in ragione dell'esigenza di contenere la propagazione del virus COVID-19, mi induce a chiederLe una rafforzata collaborazione tra Agenzia delle Entrate e gli iscritti all'Ordine, 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 ed ai cittadini di poter sempre usufruire 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 locali dell'Agenzia e, in particolare modo, nelle sale d'attesa dei "front-Office" in relazione all'emergenza sanitaria.

In linea con il principio di massima precauzione, gli uffici locali 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 locale competente, all’indirizzo di contatto indicato dal richiedente.



Le indicazioni per la fruizione dei servizi con “*modalità semplificata*” sono consultabili nel sito internet della DRE Campania [www.campania.agenziaentrate.it/Emergenza](http://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 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 e 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](http://www.campania.agenziaentrate.it) /Recapiti degli uffici durante l’emergenza.

Si ricorda, 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>.

Le sarei grata se Lei si adoperasse per rinnovare l’invito a tutti i suoi Iscritti ed ai Presidenti provinciali dell’Ordine per collaborare, anche in questa fase, con l’Agenzia con il consueto impegno istituzionale, utilizzando nel modo più fruttuoso tutte le modalità telematica messe a disposizione.

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

Certa di incontrare la Sua sensibilità, La ringrazio per l’attenzione e La saluto con viva cordialità.

IL DIRETTORE REGIONALE

Gabriella Alemanno

