

ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI RAGUSA

Via Nino Martoglio n. 5 - 97100 RAGUSA Tel. 0932/689009 - Fax 0932/228421
Email: segreteria@odcecragusa.it – Pec: ordine.ragusa@pec.commercialisti.it
Codice Fiscale: 92029890883 Partita Iva: 01432790887

Ragusa 01/04/2022

Prot. n. 176

Agli Iscritti all'Albo
Loro Sedi

Oggetto: problematiche Agenzia delle Entrate

Gentile Collega,

nei giorni scorsi abbiamo incontrato la dott.ssa Cristina Frattaruolo, Direttrice Provinciale della Agenzia delle Entrate di Ragusa, alla quale abbiamo manifestato il nostro disappunto circa le principali problematiche riscontrate in merito alla gestione dei servizi con gli uffici territoriali e la direzione provinciale.

Il Consiglio Direttivo nell'ottica di collaborazione che contraddistingue la nostra categoria e gli uffici dell'Agenzia delle Entrate presenti sul nostro territorio, considerate le difficoltà legate all'emergenza pandemica da Covid- 19, ormai in fase discendente con i relativi allentamenti delle restrizioni presso tutti gli uffici pubblici e privati, visti i continui e perpetrati disservizi per l'utenza rilevati dai nostri Iscritti e dai clienti dei nostri studi, ha inteso fornire indicazioni, suggerimenti e casistiche dei disservizi che ormai rendono difficoltosa la nostra attività, la tutela dei contribuenti, delle loro istanze nonché dei loro diritti e della ordinaria gestione dei servizi, anche essenziali, richiesti.

Abbiamo rappresentato i principali disservizi, quali:

a) Impossibilità a prenotare gli appuntamenti, b) appuntamenti troppo dilazionate nel tempo; c) Impossibilità ad avere contatti telefonici con gli uffici; d) Servizi gestiti solamente tramite richieste via pec, che risultano spesso inevasi o tardivi; e) Istanze in autotutela inevase a distanza di mesi; f) Impossibilità ad avere contatti diretti con i funzionari; g) Inaccessibilità ai servizi dell'Agenzia.

Ricordando le difficoltà e le conseguenze sulle nostre attività, su quelle dei nostri Assistiti, e sull'utenza in generale, tutti questi disservizi si tradurranno in contenziosi, costi e aggravii di lavoro futuri per i nostri studi e in generale per le attività dei soggetti coinvolti.

Abbiamo ribadito la nostra piena e convinta disponibilità a collaborare per trovare gli opportuni correttivi, ritenendo che non esiste altra e più valida alternativa.

La Direttrice Provinciale ha confermato le note carenze di personale che hanno causato i disservizi e si è resa disponibile ad un confronto periodico in modo da poter monitorare costantemente l'evoluzione dello stato dell'arte.

Ci ha comunicato di aver istituito un nuovo servizio di videochiamata. Infatti, da qualche settimana è possibile prenotare un appuntamento con i Funzionari e ricevere assistenza da remoto per:

- registrare un contratto di affitto
- presentare la dichiarazione di successione
- ottenere assistenza su dichiarazioni e rimborsi
- richiedere il duplicato della tessera sanitaria

La videochiamata può essere effettuata secondo le ordinarie modalità, [online](#) o tramite la APP dell'Agenzia, selezionando la linea di appuntamento in videochiamata che interessa e fissare un appuntamento con l'Agenzia di riferimento o con quella che ha in carico la pratica. E' necessario compilare il box "motivi dell'appuntamento" indicando tutti gli elementi a disposizione.

Entro il mese di maggio 2022 incontreremo nuovamente la Dirigente dell'Agenzia delle entrate per verificare (anche..) se questo servizio è funzionale allo scopo.

Cordialità

Il Presidente

dott. Maurizio Attinelli