

Puglia

Il nuovo modello di accoglienza dei contribuenti in Puglia

19 Novembre 2020

Il contribuente può recarsi in qualsiasi ufficio dell'Agenzia delle Entrate senza attese, code o assembramenti



E' partita ormai da due mesi, **in tutti gli uffici dell'Agenzia delle Entrate della Puglia**, la sperimentazione sul nuovo sistema di accesso all'Agenzia delle Entrate, che ha come obiettivo strategico a tendere la fornitura dei servizi ai cittadini tramite canali esclusivamente digitali.

Dal 15 settembre, infatti, sono cambiate le modalità di accesso e il canale di comunicazione privilegiato è quello *on*

line, mentre per le pratiche che non possono essere definite tramite modalità telematiche è necessario prenotare un appuntamento. Questo, permette al contribuente di recarsi in qualsiasi ufficio dell'Agenzia delle Entrate pugliese, senza attese, code o assembramenti.

Grazie a questo nuovo modello di accoglienza, infatti, gli uffici possono erogare i servizi con modalità più efficienti; i contribuenti possono chiedere il servizio direttamente *on line* "a distanza" tramite posta elettronica ordinaria (*e-mail*) o certificata (*pec*), oppure in via residuale recarsi in Agenzia in assoluta sicurezza, considerata l'attuale situazione epidemiologica, all'orario stabilito, risparmiando così tempo e ottenendo, in questo modo, un servizio migliore e puntuale.

I servizi di assistenza "agili"

Ora, è possibile ottenere "a distanza", quei servizi che prima potevano essere richiesti soltanto recandosi in ufficio. L'Agenzia, infatti, ha semplificato le procedure per richiedere, via *e-mail* o *pec*, i servizi descritti nella **guida ai servizi "agili"** (pubblicata sul sito dell'Agenzia). Il contribuente, a

seguito di invio della richiesta del servizio firmata, via e-mail o pec, unitamente a copia del documento di identità e di tutta la documentazione necessaria riceverà, in breve tempo il servizio richiesto.

Gli indirizzi pec e e-mail degli Uffici della Puglia per richiedere i servizi in modalità semplificata sono indicati sul [sito internet regionale](#).

Come prenotare un appuntamento

In via residuale, il contribuente può recarsi in ufficio prenotando un appuntamento tramite il [sito internet](#), oppure tramite l'App mobile "AgenziaEntrate" per i giorni successivi o, in ogni caso, per appuntamenti che prevedono un'agenda quindicinale.

Per prenotare gli appuntamenti i contribuenti possono anche utilizzare il Centro unico di prenotazione (CUP) 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.

Se l'utente ha necessità di recarsi presso la struttura per servizi urgenti, può staccare un *web ticket*, biglietto elimina-code virtuale, sempre dal [sito dell'Agenzia delle Entrate](#) o dall'App mobile, che consente di prenotare un appuntamento per la giornata in corso con un minimo di mezzora di preavviso.

Per ulteriori dettagli, si può consultare la [guida "Benvenuti in Agenzia"](#) sul sito internet.

In Puglia nell'ambito di questa sperimentazione, al fine di potenziare i servizi agili/telematici, i contribuenti che hanno prenotato un appuntamento CUP ricevono una telefonata da un funzionario così da valutare la possibilità di erogare il servizio a distanza.

L'assistenza telefonica dedicata in Puglia

Al fine di potenziare l'assistenza e di rinforzare il dialogo a distanza con i contribuenti, infine, sul sito della Direzione regionale della Puglia, sono disponibili i [recapiti telefonici dedicati](#) all'assistenza, attivi presso gli Uffici territoriali da lunedì a venerdì, negli orari indicati.

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/puglia/articolo/nuovo-modello-accoglienza-dei-contribuenti-puglia>