

Ai firmatari dei protocolli d'intesa  
per la razionalizzazione dei servizi  
all'utenza

**OGGETTO: Implementazione servizi telematici.**

Gentili Professioniste/i,

L'Agenzia delle Entrate ha più volte ribadito, anche con documenti di prassi, il proprio obiettivo di implementare in senso digitale il modello dell'assistenza, offrendo sempre di più servizi *online*<sup>1</sup> in modo da ridurre progressivamente l'esigenza dell'utente di recarsi fisicamente presso gli uffici, se non nei soli casi in cui risulti effettivamente necessario.

Si tratta di una varietà di offerta in costante evoluzione e aggiornamento come dimostrato dagli ultimi provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle Entrate che hanno portato all'approvazione del nuovo modello "*RAP-Registrazione di atto privato*" e dei relativi moduli aggiuntivi per la richiesta di registrazione telematica degli atti privati. Attualmente, con questo modello è possibile registrare telematicamente i contratti di comodato d'uso gratuito e i contratti preliminari di compravendita. L'obiettivo dell'Agenzia è ampliarne l'utilizzo con riferimento anche ad altre tipologie di atti.

Con l'attivazione della nuova procedura per la registrazione telematica dei contratti sopra citati, non sarà più possibile, per tali atti, richiederne la registrazione tramite i canali generalisti, e-mail o PEC, utilizzati per la fruizione dei servizi agili. La gamma dei servizi offerti con modalità agile, infatti, sarà progressivamente

---

<sup>1</sup> Sotto l'ampia classificazione dei servizi *online*, sono ricompresi tutti i servizi telematici offerti dall'Agenzia delle Entrate, da quelli resi con accesso libero, a quelli con accesso autenticato.

rivista dall’Agenzia delle Entrate in modo da orientare le richieste verso il canale telematico mano a mano che saranno rese disponibili nuove funzionalità e nuovi servizi.

Per agevolare il più possibile l’interazione a distanza, l’Agenzia ha attivato negli anni scorsi il servizio *web* “**Consegna documenti e istanze**”. Si tratta di un canale sempre aperto che consente di inviare documenti e istanze agli uffici in modalità agile, senza doversi recare fisicamente allo sportello e ottenendone la ricevuta con il relativo protocollo, analogamente a quanto avviene con la consegna diretta in Ufficio. L’utilizzo di tale servizio, che si presenta molto semplice e intuitivo, è subordinato alla mancanza del corrispondente servizio telematico; vale a dire, solo se la normativa o i provvedimenti del Direttore dell’Agenzia delle entrate non prevedano specifiche modalità di presentazione, trasmissione o comunicazione. Particolare rilevanza ha l’utilizzo del servizio (*Consegna documenti e istanze*) in tema di trattamento delle istanze CIVIS. Questa funzionalità è fortemente raccomandata, rispetto alle PEC e alle e-mail, anche in caso di richiesta di riesame di una pratica CIVIS. Le recenti implementazioni, infatti, garantiscono l’instradamento automatico della **DOCUMENTAZIONE PER RIESAME PRATICA CIVIS** (presente nel servizio web **Consegna documenti e istanze**) all’ufficio che ha in carico la pratica ovvero ne ha ultimato la lavorazione.

La nuova modalità di interazione a mezzo video, estesa nel corso del 2022 a livello nazionale, gioca un ruolo centrale per l’erogazione dei servizi proprio perché facilita la relazione e, conseguentemente, determina la più celere e funzionale conclusione delle lavorazioni. Per questo motivo, il canale della videochiamata, che si evolverà ulteriormente nella forma di “sportello digitale”, rappresenta una effettiva modalità alternativa all’erogazione di servizi in presenza, potendo avvenire in tale contesto l’identificazione del contribuente e lo scambio in tempo reale anche di documenti firmati digitalmente, senza alcuna necessità di recarsi in ufficio.

Inoltre, con l’adozione definitiva della modalità di erogazione dei servizi basata sull’assistenza programmata, l’Agenzia ha incrementato l’offerta temporale dell’agenda CUP<sup>2</sup> proprio per consentire agli utenti di trovare una maggiore disponibilità di appuntamenti.

---

<sup>2</sup> Attualmente è possibile fissare un appuntamento fino a 25 giorni lavorativi successivi al giorno in cui si richiede la prenotazione.

Il nuovo CUP rappresenta **un'innovazione ricercata per migliorare l'offerta di appuntamenti** ed è ispirato al principio della multicanalità, per cui si può prenotare un appuntamento telefonico, video o in presenza per il servizio desiderato, e della sovra-territorialità, potendo essere subito visibili, in sede di prenotazione, un elenco di 7 uffici più vicini in un raggio di 50km dal luogo inserito dall'utente che erogano il servizio prescelto.

I nuovi strumenti messi in campo dall'Agenzia mettono in evidenza l'impegno diretto a favorire l'utilizzo sistematico e intensivo dei servizi telematici da parte dell'utenza; ciò nell'ottica di semplificare il rapporto con l'Amministrazione e soddisfare in modo sempre più efficiente ed efficace le esigenze dei cittadini. Da questo punto di vista, la collaborazione con gli intermediari dei servizi fiscali e, in particolare, con i firmatari dei protocolli d'intesa, costituisce un elemento di fondamentale importanza per promuovere l'utilizzo dei servizi *online*, sia da parte dei professionisti sia da parte dei privati.

Ringraziando per la collaborazione, porgo distinti saluti.

IL CAPO UFFICIO  
Matteo Tempestini  
*(firmato digitalmente)*

*Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente*