

OGGETTO: Indicazioni operative per la gestione della corrispondenza tramite PEC e tramite Posta Elettronica Ordinaria

Gentilissimi,

al fine di ottimizzare il considerevole flusso di corrispondenza che gli Uffici di questa Agenzia sono impegnati ad evadere quotidianamente attraverso il canale della posta elettronica certificata (di seguito anche PEC) ovvero mediante le caselle di posta elettronica istituzionale, ritengo utile condividere alcune indicazioni di carattere generale, la cui applicazione è determinante per la corretta e tempestiva assegnazione all'Ufficio competente di istanze, pratiche e documenti pervenuti.

Prioritariamente, rammento la necessità di utilizzare sempre gli strumenti telematici resi disponibili dall'Agenzia per gestire in maniera più efficiente ed efficace il colloquio con l'utenza, soprattutto con quella professionale.

Il ricorso alla PEC o alla posta elettronica ordinaria, pertanto, deve rivestire un carattere residuale da utilizzare quando non siano attivi altri canali ovvero quando siano necessarie occorrono interlocuzioni non gestibili con il canale telematico.

In tale ottica di graduale superamento dell'utilizzo della posta elettronica e della PEC, condividere con voi poche e chiare regole assicura un miglioramento complessivo degli standard di servizio dei nostri Uffici e al contempo dei vostri Studi nei rapporti con i clienti.

Come emerge chiaramente dalle esigenze di questa Direzione regionale, delle Direzioni provinciali I e II di Napoli e dell'Ufficio Provinciale – Territorio di Napoli, Strutture per le quali non è rara la confusione nell'individuare l'ufficio competente, sarebbe opportuno diffondere ai vostri iscritti, le seguenti semplici, ma fondamentali, indicazioni:

1. Trasmissione delle richieste: La stessa richiesta non deve essere inviata a più Uffici dell'Agenzia, ma va inoltrata esclusivamente all'Ufficio competente in ragione del domicilio fiscale del contribuente, reperibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate al seguente link: <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/trova-l-ufficio6>;

2. Oggetto della comunicazione: L'oggetto della PEC o della posta ordinaria deve indicare la tipologia di richiesta, il codice fiscale del contribuente istante, eventuali riferimenti della pratica in lavorazione presso l'Ufficio (es. eventuale protocollo precedente, numero accertamento, numero cartella di pagamento, ecc.);

3. Istanze di autotutela: Per le istanze relative al controllo automatizzato delle dichiarazioni (cd. 36/bis, 54 bis) è necessario che il professionista dimostri di aver già inoltrato la richiesta attraverso il canale CIVIS. Qualora tale richiesta

non sia stata evasa, e solo in tal caso, è possibile fare richiesta tramite PEC o mail ordinaria;

4. Richieste CIVIS: Le istanze di revisione CIVIS devono essere indirizzate all'Ufficio Territoriale che ha lavorato la pratica CIVIS all'indirizzo e-mail appositamente implementato, ad eccezione delle ipotesi di riconoscimento di eccedenze a credito maturate in annualità per le quali le dichiarazioni sono omesse. Solo in tale caso, l'istanza è trasmessa agli Uffici Territoriali in base al domicilio fiscale/sede legale del contribuente/società e quindi anche le attività successive vanno ricondotte a questo Ufficio;

5. Richieste di sollecito: Le richieste di sollecito vanno formulate solo se presentate da oltre 30 giorni. Ciò consente di evitare inutili duplicazioni correlate all'eventuale assegnazione del sollecito a funzionario, spesso ad ufficio, diverso da quello originariamente assegnatario con le inevitabili disfunzioni;

6. Richieste Catasto/Conservatoria: Per la città di Napoli, si rammenta che la competenza è dell'Ufficio Provinciale Territorio – Napoli, a cui vanno inoltrate le pertinenti richieste all'indirizzo pec: up_napoli@pce.agenziaterritorio.it;

7. Cartelle di pagamento Agenzia Entrate – Riscossione: Se l'oggetto della richiesta riguarda esclusivamente questioni di competenza dell'agente della riscossione, Agenzia Entrate – Riscossione, quali ad esempio fermi amministrativi, richieste di rateazione su cartelle, ecc., l'istanza va diretta al seguente indirizzo pec: protocollo@pec.agenziariscossione.gov.it;

Certa della fattiva e costruttiva collaborazione diretta a favorire l'applicazione di queste indicazioni, ringrazio per il contributo e l'intervento che saranno profusi per la divulgazione agli iscritti del contenuto della presente nota.

Cordiali saluti.

LA DIRETTRICE REGIONALE
Claudia Cimino
firmato digitalmente