

Agli Ordini e Collegi Professionali della  
Provincia di Reggio Calabria

e p.c. Direzione Provinciale di Reggio Calabria  
Sede

**Oggetto: *Variazione modalità assistenza tecnica catastale***

Spettabili Ordini e Collegi Professionali

L'emergenza sanitaria Covid-19 ha indotto in passato la scrivente a chiedere, con specifiche note, di voler invitare i propri iscritti a limitare l'accesso fisico presso i nostri uffici, unicamente per gli adempimenti urgenti e/o indifferibili e ad utilizzare, quanto più possibile, l'ampia gamma di servizi telematici.

Più recentemente, con ulteriori comunicazioni è stato fortemente consigliato l'utilizzo di nuove modalità disponibili per la fruizione di alcuni servizi catastali, quali, ad esempio, l'utilizzo del nuovo software "Voltura 2.0 – Telematica" per le domande di volture e l'utilizzo delle funzionalità presenti nell'Area riservata nella *home page* del sito internet dell'Agenzia delle Entrate<sup>1</sup> per l'invio delle istanze di natura catastale.

Oggi la quasi totalità dei servizi catastali offerti prevede la preventiva prenotazione degli stessi attraverso il sito internet dell'Agenzia delle Entrate al link: [Agenzia delle Entrate - Prenotazione appuntamenti \(agenziaentrate.gov.it\)](https://agenziaentrate.gov.it).

Ulteriore residuale possibilità di prenotazione è assicurata tramite il servizio *web ticket* che consente di prenotare un biglietto elimina code presso un ufficio dell'Agenzia da utilizzare nello stesso giorno e limitatamente ad alcuni servizi<sup>2</sup>. La prenotazione consente di recarsi in ufficio direttamente all'ora indicata sul "ticket".

Tali nuove modalità di espletamento dei servizi hanno consentito all'utente di poter ridurre sensibilmente i tempi di attesa e limitare i casi di indisponibilità degli appuntamenti ed all'ufficio di facilitare l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

Tutto quanto sopra considerato, riscontrato altresì che l'assistenza tecnica catastale ad oggi assicurata con appuntamenti "*in presenza*" nelle giornate del martedì e del giovedì, si riconduce, nella quasi totalità dei casi, in una risposta a

<sup>1</sup> Link di accesso: <https://iampe.agenziaentrate.gov.it/sam/UI/Login?realm=/agenziaentrate>

<sup>2</sup> Servizio disponibile al seguente link: [Contatti e assistenza - Elimina code online - Agenzia delle Entrate \(agenziaentrate.gov.it\)](https://agenziaentrate.gov.it)

richieste di informazioni su procedimenti in corso (istanze, sanzioni, domande di voltura, ecc...), si è ritenuto di poter assicurare la medesima assistenza attraverso un canale telefonico degli appuntamenti.

Quanto sopra, fatta sempre salva la possibilità di concordare, in sede di assistenza tecnica telefonica, un appuntamento in presenza qualora effettivamente necessario.

Ciò in linea con quanto attuato per altre articolazioni interne delle Direzioni Provinciali per le quali l'Agenzia ha avviato, già da tempo, l'attività di assistenza erogata attraverso il canale degli appuntamenti da remoto, telefonico o con videochiamata.

Pertanto, a seguito di degli interventi di riconfigurazione dell'agenda CUP attuati dalla scrivente, in sede di prenotazione dell'assistenza tecnica catastale, il professionista o il cittadino procederà come di consueto, riscontrando la possibilità di prenotazione telefonica. All'orario prenotato lo stesso sarà contattato telefonicamente dall'Ufficio che fornirà l'assistenza richiesta.

L'utilità dell'attivazione della modalità telefonica rende da un lato omogenea l'offerta e l'accessibilità a tale tipo di servizio sull'intero territorio regionale, dall'altro consente di ottimizzare la gestione delle risorse di front office, beneficiando anche della compatibilità dell'assistenza da remoto con il lavoro agile, potendo così assicurare una maggiore continuità del servizio.

Invito codesti Ordini e Collegi Professionali a voler cortesemente estendere il contenuto di tale nota ai propri iscritti.

Cordiali saluti

Il Direttore\*  
Renato Gligora  
*Firmato digitalmente*

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

*(\*) Firma su delega della Direttrice Provinciale Valentina Terranova*