

OGGETTO: Ufficio Provinciale Territorio di Firenze - Attivazione del nuovo modello di accoglienza programmata

In ordine al nuovo modello di accoglienza presso l'Ufficio Provinciale Territorio di Firenze, la cui sperimentazione è avviata dal 15 settembre p.v., si espone quanto segue.

Si ribadisce l'invito agli utenti, specie quelli professionali, di utilizzare prioritariamente gli strumenti telematici messi a disposizione dall'Agenzia, recandosi presso i locali dell'ufficio solo nei casi in cui ciò sia assolutamente indispensabile.

Nello specifico, in primo luogo si raccomanda di utilizzare i servizi online fruibili direttamente dal sito internet dell'Agenzia Entrate che consentono di effettuare, oltre alla trasmissione telematica delle pratiche di aggiornamento (Docfa, Pregeo, ecc) tramite la piattaforma Sister, anche alcuni tipi di consultazione degli atti catastali nonché presentare alcune richieste di correzione degli errori rilevati nella banca dati, senza doversi recare presso la sede dell'ufficio provinciale. Tra questi si mette in evidenza:

- il *SERVIZIO ONLINE DI CORREZIONE DEI DATI CATASTALI CONTACT CENTER* che consente di inoltrare richieste di correzione per diverse tipologie di errori eventualmente rilevati nelle banche dati catastali, quali errori di intestazione e sui dati degli immobili come indirizzo, ubicazione (n° civico, piano, interno, ecc.) o evidenti inesattezze nella consistenza (numero vani o metri quadri), nonché altri tipi di richieste quali registrazione in atti di pregresse denunce di variazione del Catasto fabbricati, assegnazione identificativo definitivo, informatizzazione planimetria, registrazione atti del Catasto terreni, registrazione variazioni colturali, rettifica duplicati di particella, passaggio particella terreni a ente urbano, segnalazione errori monografie dei punti fiduciali, correzione identificativo, assegnazione rendita catastale.
- il *SERVIZIO ONLINE DI CONSULTAZIONE PLANIMETRICA PER INTERMEDIARI E PROFESSIONISTI* che consente ai professionisti abilitati (tecnici abilitati alla presentazione telematica degli atti di aggiornamento catastale o ad adempimenti connessi alla stipula di atti relativi a un immobile e incaricati da uno dei titolari di diritti reali sull'immobile o dall'autorità giudiziaria oppure notai incaricati di stipulare atti relativi a un immobile) di accedere gratuitamente alla

planimetria non superata (ovvero relativa all'ultimo stadio di variazione dell'immobile). Ovviamente la consultazione fornisce risultati solo se la planimetria risulta abbinata in formato raster all'immobile, ma in caso di disallineamento l'utente può comunque chiedere preventivamente la sua informatizzazione tramite il servizio Contact Center.

In secondo luogo, ritenendo comunque opportuno, in continuità con le misure precauzionali assunte nelle fasi iniziali dell'emergenza sanitaria, mantenere le limitazioni all'accesso degli utenti esterni ai locali dell'ufficio finalizzate allo svolgimento di operazioni che possono essere effettuate da remoto, si informa che la presentazione delle seguenti tipologie di atti:

- DOMANDE DI VOLTURA
- ISTANZE DI RECUPERO ESITO DI VOLTURA AUTOMATICA
- ISTANZE DI RETTIFICA/CORREZIONE DEL CATASTO FABBRICATI O CATASTO TERRENI
- ISTANZE DI AUTOTUTELA O DI REVISIONE CLASSAMENTO
- RICHIESTE DI ANNOTAZIONE PER RURALITA'
- RICHIESTE DI VARIAZIONI COLTURALI (MOD. 26 E DOCTE)

non dovrà avvenire ordinariamente presso gli sportelli di questa struttura (ovvero in presenza) bensì solo in forma telematica mediante trasmissione all'indirizzo di posta elettronica certificata (dp.firenze@pce.agenziaentrate.it) o ordinaria (dp.firenze.uptfirenze@agenziaentrate.it) dell'ufficio, allegando, in formato pdf, oltre al proprio recapito per eventuali comunicazioni (posta elettronica e/o telefono), tutta la necessaria documentazione a supporto.

Focalizzando l'attenzione sui restanti servizi di competenza dell'Ufficio Provinciale Territorio di Firenze, al fine di consentire l'erogazione degli stessi in condizioni di sicurezza è stato predisposto un sistema di gestione programmata degli accessi - schematizzato nella tabella che segue - che prevede, nella quasi totalità dei casi, la preventiva prenotazione telematica del servizio tramite i seguenti applicativi disponibili sul sito internet dell'Agenzia Entrate:

Nuova procedura di prenotazione appuntamenti (CUP): consente di prenotare appuntamenti per servizi fiscali, catastali e ipotecari. Tale servizio è disponibile al seguente link, dove sono specificate anche le modalità per prenotare un appuntamento:

<https://prenotazioneweb.agenziaentrate.gov.it/PrenotazioneWeb/prenotazione.action>

Elimina code online (WEB TICKET): consente di prenotare un biglietto elimina code presso un ufficio dell'Agenzia da utilizzare nello stesso giorno e limitatamente ad alcuni servizi. La prenotazione consente di recarsi in ufficio direttamente all'ora indicata sul "ticket". Tale servizio è disponibile al seguente link, dove sono specificate anche le modalità per prenotare un appuntamento:

<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/contatta/assistenza-fiscale/elimina-code-online>

Si precisa comunque che, relativamente al carnet di servizi di natura catastale-ipotecaria potenzialmente prenotabili nel sistema CUP, non si prevede l'attivazione dei seguenti :

- ASSISTENZA UTENZA PROF.LE PUBBLICITA' IMMOBILIARE;
- DICHIARAZIONE PRECOMPILATA – ASSISTENZA CATASTALE;
- PRESENTAZIONE E ASSISTENZA DOMANDE DI VOLTURA CATASTALI;

mentre si è ritenuto opportuno far partire i seguenti servizi (evidenziati in grassetto nella tabella) seppur attualmente non ancora presenti nel novero di quelli gestibili tramite il CUP (ma che a breve lo saranno):

- **VISURE/CERTIFICATI CATASTALI ED ESTRATTI DI MAPPA ALLO SPORTELLO** (la prenotazione di tale servizio verrà gestita in parte tramite WEB TICKET);
- **ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE SU VOLTURA AUTOMATICA** (la prenotazione di tale servizio verrà per il momento gestita tramite posta elettronica)
- **ASSISTENZA ALL'UTENZA SU DOMANDE DI VOLTURA CATASTALI** (la prenotazione di tale servizio verrà gestita per il momento tramite posta elettronica).

Si precisa, altresì, che si reputa conveniente gestire in forma di ASSISTENZA TELEFONICA l'erogazione dei servizi sotto riportati, salvo casi particolari che richiedano necessariamente l'appuntamento in presenza presso i locali dell'ufficio, da valutare in base alla specificità della problematica proposta dalla parte:

- ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE CATASTO FABBRICATI;
- ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE CATASTO TERRENI;
- ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE VOLTURA AUTOMATICA;
- ASSISTENZA ALL'UTENZA SU DOMANDE DI VOLTURA CATASTALI;
- RICHIESTE DI RETTIFICA CATASTO FABBRICATI;
- RICHIESTE DI RETTIFICA CATASTO TERRENI;

DENOMINAZIONE SERVIZIO	GIORNI DELLA SETTIMANA IN CUI E' EROGATO	MODALITA' DI PRENOTAZIONE	MODALITA' DI EROGAZIONE	DESCRIZIONE SERVIZIO
VISURE/CERTIFICATI CATASTALI ED ESTRATTI DI MAPPA ALLO SPORTELLO (1)	DA LUNEDI' A VENERDI'	CUP e WEB TICKET (1)	IN PRESENZA ALLO SPORTELLO	VISURE CATASTALI E PLANIMETRICHE, CERTIFICATI CATASTALI, VISURE DELLA MAPPA (ESTRATTI)
CONSULTAZIONE IPOTECARIA DI NOTE E DEI TITOLI CARTACEI	DA LUNEDI' A VENERDI'	CUP E ACCESSO LIBERO ,COME DA NORMA	IN PRESENZA ALLO SPORTELLO	ISPEZIONI IPOTECARIE
CONSULTAZIONE ATTI CARTACEI CATASTO FABBRICATI	MARTEDI' E MERCOLEDI'	CUP	IN PRESENZA ALLO SPORTELLO	CONSULTAZIONE PLANIMETRIE CATASTALI SUPERATE
CONSULTAZIONE ATTI CARTACEI CATASTO TERRENI	GIOVEDI'	CUP	IN PRESENZA ALLO SPORTELLO	CONSULTAZIONE ATTI DI AGGIORNAMENTO NON INFORMATIZZATI (CARTACEI) DEL CATASTO TERRENI
ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE CATASTO FABBRICATI	LUNEDI'	CUP	CONTATTO TELEFONICO	ASSISTENZA AI PROFESSIONISTI SU PROBLEMATICHE DEL CATASTO FABBRICATI
ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE CATASTO TERRENI	MARTEDI'	CUP	CONTATTO TELEFONICO	ASSISTENZA AI PROFESSIONISTI SU PROBLEMATICHE DEL CATASTO TERRENI
ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE SU VOLTURA AUTOMATICA (1)	VENERDI'	TRAMITE POSTA ELETTRONICA (2)	CONTATTO TELEFONICO (3)	ASSISTENZA ALL'UTENZA PROFESSIONALE SU PROBLEMATICHE DELLA VOLTURA AUTOMATICA
ASSISTENZA ALL'UTENZA SU DOMANDE DI VOLTURA CATASTALI (1)	GIOVEDI'	TRAMITE POSTA ELETTRONICA (2)	CONTATTO TELEFONICO (3)	ASSISTENZA ALL'UTENZA SU PROBLEMATICHE DELLA COMPILAZIONE DI DOMANDE DI VOLTURA
RICHIESTE DI RETTIFICA CATASTO FABBRICATI	MARTEDI'	CUP	CONTATTO TELEFONICO (3)	ASSISTENZA ALL'UTENZA SU PROBLEMATICHE DELLA RETTIFICA DEL CATASTO FABBRICATI
RICHIESTE DI RETTIFICA CATASTO TERRENI	MERCOLEDI'	CUP	CONTATTO TELEFONICO (3)	ASSISTENZA ALL'UTENZA SU PROBLEMATICHE DELLA RETTIFICA DEL CATASTO TERRENI

(1) NELLE MORE DELL' ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE IL SERVIZIO SI SVOLGE CON ACCESSO LIBERO CONTINGENTATO

(2) PRENOTAZIONE MEDIANTE POSTA ELETTRONICA (dp.firenze.uptfirenze@agenziaentrate.it) DESCRIVENDO IN DETTAGLIO LA PROBLEMATICHE E FORNENDO UN RECAPITO TELEFONICO

(3) ASSISTENZA FORNITA TELEFONICAMENTE SALVO CASI PARTICOLARI CHE RICHIEDANO INCONTRO IN PRESENZA PRESSO I LOCALI DELL'UFFICIO

Si ribadisce la raccomandazione di fornire, all'atto della prenotazione degli appuntamenti per qualsiasi tipologia di servizio di assistenza su tematiche catastali ed in particolare per la consultazione delle planimetrie superate del Catasto Fabbricati e degli atti cartacei del Catasto Terreni, **nell'apposito spazio della motivazione dell'appuntamento l'indicazione dettagliata degli atti cartacei richiesti in consultazione** oltre a un recapito telefonico e un indirizzo di posta elettronica. Si noti che questa indicazione è essenziale per consentire all'ufficio la ricerca preventiva dei documenti cartacei da offrire in consultazione. Pertanto nel caso in cui l'utente ometta, per qualsiasi motivo, di compilare tali dati dovrà premunirsi di inviare tempestivamente una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica dell'ufficio dp.firenze.uptfirenze@agenziaentrate.it, specificando gli estremi dell'appuntamento e dei documenti richiesti in consultazione; in mancanza, il servizio richiesto non potrà essere servito anche se l'utente si presenta all'ora fissata.

Si tiene a precisare che l'eventuale richiesta di consultazione e/o copia di atti catastali per i quali non sia previsto ordinariamente un servizio di rilascio visure e certificati (modello 5 di classamento, modello 44 per denuncia di variazione pregressa, ecc.), dovrà essere predisposta

nella forma di motivata istanza di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della Legge 241/90 secondo l'apposito facsimile scaricabile dal sito internet dell'Agenzia Entrate e trasmessa all'ufficio tramite posta elettronica certificata all'indirizzo dp.firenze@pce.agenziaentrate.it .

Si raccomanda che all'appuntamento fissato presso gli sportelli dell'ufficio, si debba presentare esattamente la persona corrispondente al nominativo indicato in fase di prenotazione munita della stampa del resoconto o, semplicemente, del numero di prenotazione rilasciato.

Si raccomanda di accedere ai locali dell'Ufficio per i servizi sopra specificati solo a seguito di convocazione e/o appuntamento prenotato, non prima dell'orario fissato e ivi trattenersi non oltre l'orario di fine appuntamento.