

## COMUNICATO STAMPA

### **Agenzia delle Entrate e Unima rafforzano la loro collaborazione Più servizi online, formazione, aggiornamento e assistenza dedicata**

Maggiore utilizzo dei canali telematici dell’Agenzia, più formazione e aggiornamento per gli iscritti e un canale di assistenza prioritario per i casi specifici che non è possibile risolvere tramite i servizi online. Sono i principali obiettivi dell’accordo che è stato sottoscritto dall’Agenzia delle Entrate e dall’Unima, l’Unione Nazionale Imprese di Meccanizzazione Agricola.

L’accordo punta all’incremento, da parte degli iscritti ad Unima, dell’utilizzo dei servizi telematici offerti dell’Agenzia delle Entrate, grazie alla promozione di attività di formazione e aggiornamento presso le associazioni e le altre strutture organizzative territoriali, anche a distanza o realizzate in occasione di convegni e seminari. Gli iscritti potranno utilizzare il canale Civis, per richiedere assistenza sulle comunicazioni e sulle cartelle esattoriali, e la posta certificata nei casi in cui sia necessario allegare una documentazione ulteriore.

L’Agenzia si impegnerà a fornire un riscontro entro 10 giorni dalla richiesta effettuata telematicamente e, compatibilmente con le esigenze organizzative, a prevedere un appuntamento prioritario per quei casi che non sono risolvibili tramite Civis, Pec o gli altri servizi online.

I due enti hanno, inoltre, istituito un osservatorio per il monitoraggio delle attività intraprese sul territorio e la valutazione delle problematiche nell’erogazione e fruizione dei servizi online, costituito dai rappresentanti di Unima e della Direzione Centrale Gestione Tributi dell’Agenzia, che si occuperà anche di individuare delle soluzioni condivise alle criticità che emergeranno.

Grazie a questo accordo e all’incremento dei servizi online sarà possibile abbattere i tempi di attesa allo sportello negli uffici territoriali, ricevere assistenza senza recarsi negli uffici, ridurre i tempi di erogazione dei servizi e ottimizzare l’uso delle risorse dell’Agenzia addette al back office.

**Roma, 11 ottobre 2016**