



TURNOVER, CI SIAMO!

Firma del contratto
per 297 nuovi funzionari
in Piemonte

IN QUESTO NUMERO ANCHE...

PRONTI PER IL 730?
ASSISTENZA E NON SOLO
PER AGEVOLARE I CITTADINI

P.A. A COLORI
PREMIO AL FORUM PA
PER LA DIREZIONE REGIONALE

N. 3
LUGLIO 2024

3 MENO CODE, PIÙ SERVIZI

NUOVE ENERGIE PER GLI UFFICI 4

5 PRONTI PER IL 730?

UNA FINESTRA SUL MONDO 6

7 IL PREMIO "P.A. A COLORI" PER LA
DR PIEMONTE

MERCATO IN CHIAROSCURO 8

9 QUOTAZIONI OMI: LE BANCHE DATI

CAREER DAY(S) PER L'AGENZIA
NUOVI NUMERI PER IL CALL CENTER 10

11 PROSÒDIA, OVVERO
DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

UN'ORA CON...
I VOLONTARI DELL'AVIS 12

PIEMONTE ENTRATE

*Periodico di comunicazione istituzionale
della Direzione Regionale del Piemonte
dell'Agenzia delle Entrate*

*registrazione Tribunale di Torino n. 5402
del 16/06/2000 e succ. mod. RG 13112/2016 del
27/12/2016, del 06/04/2017 e del 26/02/2020
Anno XXVI Numero 3 - LUGLIO 2024*

*Direttore Editoriale: Guido Isolabella
Direttrice Responsabile: Giovanna Dal Negro*

COMITATO DI REDAZIONE

Luciano Morlino
Luca Sandullo
Pierluigi Pisani
Andrea Rossi
Giacomo Tarantino
Roberta Quarto
Marco Siliquini
Maria Gabriella Bernabei
Patrizia Manna

Grafica e impaginazione a cura di:
Gian Mario Capitta
Luciano Morlino

CONTATTI

Per collaborare con la redazione, inviare
contributi o segnalazioni:
E-mail: dr.piemonte.staff@agenziaentrate.it
Tel. 011.5587277/555

A questo numero hanno collaborato anche:

Massimo Barisano
Sabrina Beltramino
Manuela Ciccarello
Giuseppe Laudani
Francesco Mario Mazzitelli
Barbara Moine
Onofrio Signorile

GUIDO ISOLABELLA
Direttore Regionale del Piemonte



Meno code, più servizi

Il sistema di accoglienza che abbiamo adottato in Agenzia delle Entrate non rappresenta più una novità. Sono ormai un lontano ricordo le lunghe code all'ingresso degli uffici per ottenere un ticket, per poi attendere nuovamente in sala d'attesa prima di essere chiamati allo sportello.

Non c'è proprio nessun motivo per lasciarci vincere dalle nostalgie del passato: oggi chiunque, comodamente da casa o dal proprio studio professionale, può prenotare un appuntamento per ottenere il servizio che desidera. Diamo la possibilità di scegliere la data e l'orario più graditi, ed anche il canale attraverso il quale interloquire: in presenza, telefonicamente o attraverso videochiamata.

Semplificare i rapporti con i cittadini costituisce uno dei nostri principali obiettivi: proprio per questo molti adempimenti possono essere effettuati senza recarsi fisicamente in ufficio, come la consegna di documenti tramite la propria area riservata sul sito internet o la richiesta di assistenza attraverso il canale Civis. I numeri della nostra regione dimostrano la bontà delle scelte effettuate, in quanto si sono ridotti sia i giorni medi di attesa per ottenere un appuntamento sia i tempi per restituire l'esito delle richieste di assistenza inviate attraverso il canale Civis (il 66% delle istanze chiusa in un solo giorno, il 98% entro sette giorni).

Lo sottolineo sempre: la diffusione degli strumenti di assistenza da remoto per le pratiche più di routine consente di liberare spazi preziosi per gli appuntamenti in presenza indispensabili alla soluzione delle problematiche più complesse e articolate. Questa è la

direzione da seguire: con la nuova Convenzione per il triennio 2024-2026 sottoscritta con il MEF, l'Agenzia si è impegnata a sviluppare ulteriori servizi online e ad incrementare il tasso di digitalizzazione dei servizi, privilegiando l'utilizzo dei canali da remoto, quali quello telefonico ed il sistema di videochiamata.

So che il mondo professionale sa apprezzare il valore di tempi di risposta certi e affidabili e di una partnership virtuosa nell'assoluto interesse dell'utenza. In proposito, abbiamo avuto la conferma di questo spirito di collaborazione durante un incontro, di pochi giorni fa, con i Presidenti di tutti gli Ordini dei dottori commercialisti e degli esperti contabili del Piemonte e della Valle d'Aosta.

Nel corso della riunione, abbiamo condiviso la notizia dell'assunzione appena avvenuta di quasi trecento persone che andranno ad alleviare la lacuna di risorse sofferta dalle nostre strutture territoriali: questo contribuirà a migliorare ulteriormente il livello di assistenza che contribuenti e professionisti si attendono dalla nostra Amministrazione. Con i Presidenti degli Ordini ci siamo salutati con l'intesa di organizzare eventi informativi, aperti ai professionisti interessati, nei quali illustrare le funzionalità via via introdotte nei nostri software dichiarativi, così da permettere una trattazione delle pratiche seriali, come la liquidazione ex 36 bis, in modo sempre più agevole e veloce.

La strada percorsa è sicuramente soddisfacente così come i risultati ottenuti ma sarà necessario proseguire lungo questo cammino per un'amministrazione sempre più innovativa ed al passo coi tempi.

NUOVE ENERGIE PER GLI UFFICI

“La vostra assunzione rappresenta per noi una importante iniezione di energie nuove: negli uffici vi aspettano, sono certo che saprete portare il vostro entusiasmo e farvi valere fin da subito”. Questa la sintesi del messaggio con cui il Direttore regionale, **Guido Isolabella**, ha voluto salutare i quasi 300 nuovi funzionari che, il 26 giugno, hanno firmato il loro contratto per l’Agenzia delle Entrate. Si tratta dei tanto attesi vincitori del concorso nazionale per i profili tributari. PiemontEntrate ha raccolto la voce “a caldo” dei neo assunti *Alberto*, *Silvia* e *Gianfranco* per farsi raccontare speranze, aspettative ed emozioni di chi si avvia in questa nuova avventura professionale.



Un gruppo di neoassunti durante la giornata di accoglienza

Quale è stato il tuo percorso formativo e professionale prima di questa esperienza?

Alberto "Mi sono laureato in giurisprudenza e poi ho conseguito l’abilitazione da avvocato. Mi piace molto il diritto tributario, l’ho individuato come materia a scelta all’esame di stato. Poi ho lavorato presso una società di consulenza".

Silvia "Sono laureata in economia ed ho superato l’esame di abilitazione alla professione di dottore commercialista; sinora ho svolto tale professione prima di provare il concorso".

Gianfranco "Ho la laurea in giurisprudenza e, in precedenza, ho lavorato all’Università. Nel 2016 avevo anche svolto il tirocinio presso l’Agenzia ed il lavoro mi piaceva, ma rinunciai per via della distanza da casa".

Cosa ti ha spinto a scegliere questo lavoro?

Alberto "L’interesse per la materia tributaria ed il prestigio dell’Agenzia delle Entrate".

Silvia "La ricerca di un cambio di qualità di vita ed al contempo la possibilità di lavorare in un ambito attinente a quello che svolgevo".

Gianfranco "Mi interessa il settore tributario e già in Università mi occupavo degli adempimenti fiscali e contributivi".

Su quali attività ti piacerebbe cimentarti?

Alberto "Mi piacerebbe lavorare presso l’ufficio legale vista la mia formazione anche se non conosco ancora nel dettaglio le diverse attività che vengono svolte presso l’Agenzia".

Silvia "Non conosco bene le specifiche attività svolte dagli uffici ma, per le mie attitudini e la mia preparazione, credo di essere più adatta al processo dei controlli".

Gianfranco "Mi piacerebbe lavorare presso l’area controlli o comunque nell’ambito del “tributario”".

Come ti sembra che i cittadini percepiscano i funzionari dell’Agenzia?

Alberto "La percezione dell’Agenzia delle Entrate mi pare differenziata in relazione al ruolo svolto. Temuta per la funzione di controllo ed apprezzata per le funzioni di servizio".

Silvia "Anche se l’Agenzia delle Entrate svolge un ruolo temuto dai cittadini, credo che i funzionari siano percepiti come più professionali e preparati rispetto alla media dei lavoratori pubblici".

Gianfranco "Può sembrare non particolarmente popolare avendo a che fare con la tassazione, tuttavia, la percezione dei funzionari dell’Agenzia delle Entrate mi pare positiva".

Qual è, secondo te, il senso della “mission” dell’Agenzia delle Entrate ?

Alberto Fare in modo che la fiscalità sia più equa possibile garantendo così l’uguaglianza ai cittadini.

Silvia Credo che l’Agenzia abbia una funzione di intermediazione nel rapporto tra stato e cittadini al fine garantire il contributo alla spesa pubblica e nel contempo l’equità della tassazione.

Gianfranco Facilitare ed aiutare i cittadini negli adempimenti fiscali.

PRONTI PER IL 730?

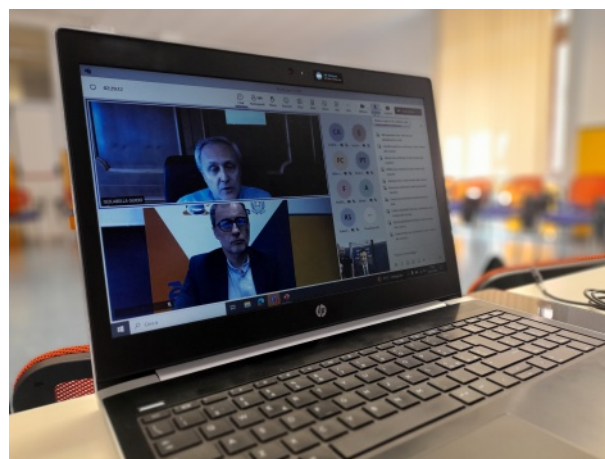
**DIVULGAZIONE CON UN LINGUAGGIO CHIARO E ACCESSIBILE
PER AFFRONTARE CON SERENITÀ LA DICHIARAZIONE DEI REDDITI**

“Posso inviare da solo il modello 730... ma sono veramente pronto?”. Questa è la domanda che si saranno fatti molti contribuenti alle prese con la dichiarazione dei redditi. E, come ogni anno, in loro soccorso è arrivata l’Agenzia delle Entrate. La consueta attività di assistenza negli uffici e il minisito dedicato alla dichiarazione precompilata sono due punti di forza consolidati del servizio al cittadino... ma la Direzione Regionale del Piemonte ha voluto affiancare a queste anche due iniziative divulgative per dare ai cittadini una possibilità ulteriore di approfondimento.

Il webinar

Martedì 28 maggio, le porte della Direzione Regionale si sono aperte in modo virtuale con un webinar dedicato alla dichiarazione dei redditi. I cittadini collegati da casa hanno potuto ricevere – con un linguaggio chiaro e accessibile – una dettagliata spiegazione su tutti i passaggi da seguire, le novità della compilazione semplificata e le risposte alle domande più frequenti. Iniziativa rivolta a tutti i cittadini, ma in particolare a lavoratori dipendenti e pensionati, per aiutarli ad affrontare con serenità la dichiarazione dei redditi. Durante il webinar, gli esperti della Sezione di Assistenza Multicanale di Torino hanno simulato la compilazione di un 730 e hanno dato un ampio spazio ai chiarimenti sulle questioni più comuni.

Prestazioni di assistenza specifica, l’immancabile superbonus, un chiarimento sui righe da utilizzare per le erogazioni liberali, come gestire le eventuali incongruenze delle spese in precompilata, il codice da utilizzare per inserire le spese per la sostituzione della caldaia: sono solo alcuni degli esempi delle domande che sono arrivate agli esperti dell’Agenzia delle Entrate da parte delle persone collegate dal proprio smartphone o dal computer di casa.



Il Direttore Regionale, Guido Isolabella, e il responsabile della SAM di Torino, Massimo Versaci, durante il webinar sul 730



L'incontro informativo con AMMI e Mosaico

La formazione ai mediatori culturali

Martedì 11 giugno è stato invece il momento per offrire un momento di formazione qualificata ai mediatori interculturali delle associazioni AMMI e Mosaico. In questo ambito, un’attenzione particolare è stata dedicata alle domande più frequenti delle persone immigrate: come considerare gli eventuali familiari a carico residenti nel paese di origine oppure gli immobili nel paese di origine, quali adempimenti per chi svolge lavori domestici, l’agevolazione per chi abita in affitto e molto altro ancora. Un’occasione per dare risposta alle domande di tipo pratico delle persone e di maggiore utilità per le esigenze immediate.

Il mondo associativo si è rivelato una volta di più un mezzo efficace per avvicinare le persone e migliorare le relazioni, creando così un fruttuoso clima di reciproca fiducia. Inoltre, ha rappresentato un mezzo efficace per indirizzare le persone verso i corretti canali di assistenza dell’Agenzia delle Entrate.

UNA FINESTRA SUL MONDO

In tema di analisi delle politiche pubbliche, gli autori definiscono “*finestra di policy*” l’opportunità che si apre quando s’incontrano tre flussi: quello dei problemi, quello delle possibili soluzioni e quello della “politica”, intesa in senso lato quale possibilità decisionale.

È stata proprio una “*finestra di policy*” quella che si è aperta presso la Direzione Provinciale di Alessandria, a partire dal mese di maggio, in tema d’intermediazione culturale. In particolare, il racconto di una funzionaria, al termine di una mattinata al front-office, circa la difficoltà di comunicare con un contribuente straniero nella compilazione di un modulo; la possibilità di confrontarsi con un modello consolidato come l’esperienza dei mediatori presso gli uffici torinesi ed infine la pronta disponibilità offerta dalla Prefettura - Sportello Unico dell’Immigrazione: ecco le tre componenti che hanno permesso l’apertura della “*finestra di policy*”, rivelatasi una vera e propria finestra sul mondo.

La Prefettura ha messo in contatto la Direzione Provinciale con *ENAIP*, ente formativo della Regione Piemonte, e con l’APS *Cambalache*: è stato così possibile contare su una corsista del corso ENAIP in mediazione culturale, che ha effettuato parte delle sue ore di tirocinio presso l’Ufficio di Alessandria; per gli Uffici Territoriali di **Alessandria, Novi Ligure e Tortona**, l’associazione *Cambalache* ha invece messo a disposizione due mediatori nell’ambito del progetto

“FAMI - Agoral 3”, finanziato con fondi europei. Le aree linguistiche d’interesse sono state scelte di comune accordo sulla base delle aree di maggiore affluenza dei contribuenti: lingue araba, hurdu e indiano presso gli Uffici di Alessandria e Tortona; lingua araba a Novi Ligure.

PiemontEntrate ha conosciuto più da vicino due mediatori, Hafsa e Lal, che hanno iniziato questa esperienza presso il front office del capoluogo.

Hafsa, ventiquattro anni, nata ad Alessandria, oltre ad inglese e francese, parla marocchino ed arabo (quest’ultimo appreso frequentando una scuola araba in Italia). Ha prestato Servizio civile nazionale presso un patronato, partecipato a vari progetti d’intermediazione culturale ed ha effettuato collaborazioni con varie istituzioni in ambito scolastico, sanitario ed amministrativo. In esito al corso ENAIP conseguirà il titolo di mediatrice culturale.

NON SOLO MEDIAZIONE MA UN AIUTO CONCRETO PER COMPRENDERE IL SERVIZIO

Lal, indiano, in Italia da ventisei anni, oltre alla laurea nel suo paese d’origine, ha conseguito in Italia i titoli di mediatore culturale e di tecnico in accoglienza per rifugiati, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. Ha operato in diversi contesti, collaborando con forze dell’ordine, tribunali, scuole, consorzi di assistenti sociali, comunità per minori, comunità mamma-bambino. Oltre all’inglese, parla correntemente hindi, punjabi, lingue e dialetti locali dell’India e del Bangladesh, nonché l’urdu (lingua del Pakistan).

Nell’operatività quotidiana presso gli Uffici non solo hanno contribuito a superare le barriere linguistiche nell’attività di sportello, ma si sono fatti parte attiva verso l’utenza, aiutando nella prenotazione delle persone sprovviste di appuntamento e supportando il personale addetto alla prima informazione. La loro presenza negli uffici della provincia di Alessandria proseguirà per tutto il periodo dichiarativo e, ci si auspica, verrà rinnovata nei prossimi anni: una finestra sul mondo, davvero, da tenere ben aperta.



Nella foto, da sinistra: Hafsa e Lal, i mediatori culturali in servizio presso l’UT Alessandria

IL PREMIO "P.A. A COLORI" PER LA DR PIEMONTE

L'Agenzia delle Entrate è una "PA a colori". Il progetto **"Un ponte verso le istituzioni"**, presentato dalla Direzione regionale del Piemonte, infatti, è risultato vincitore nella categoria **"PA aperta"** del premio **"PA a colori"** assegnato durante il **Forum PA 2024** – manifestazione che si è tenuta dal 21 al 23 maggio scorso a Roma (*nella foto, la consegna del premio al Capo Ufficio Servizi Fiscali della Direzione Regionale, Luca Sandullo*).

Il progetto della DR Piemonte è stato premiato dalla Giuria per la sua rilevanza e l'innovatività: il premio **"PA a colori"** - hanno spiegato gli organizzatori - ha l'obiettivo di "scoprire e valorizzare i migliori progetti realizzati per rendere la Pubblica amministrazione pronta a rispondere alle sfide del futuro".

Il **progetto** – **"Un ponte verso le istituzioni"** intende bonificare il clima di diffidenza percepito, offrendo ai cittadini immigrati una informazione corretta ed affidabile in tema di diritti e doveri fiscali. Il punto qualificante è la costruzione di un rapporto di fiducia tra l'amministrazione pubblica italiana (in particolare, quella fiscale) e i destinatari finali, cioè i cittadini immigrati sprovvisti di solide conoscenze sul sistema burocratico e fiscale itala-

no. In questo processo risulta fondamentale la partnership di associazioni e consolati coinvolti nel progetto in qualità di *ambassador* e di interlocutori qualificati per entrambe le parti.

La possibilità di interloquire a livello locale con il mondo associativo entra favorevolmente in gioco quale mezzo per avvicinare le persone: migliorano le relazioni con le istituzioni, si crea in generale un fruttuoso clima di reciproca fiducia molto utile per superare le possibili barriere psicologiche con la pubblica amministrazione. Al progetto ha concorso un team trasversale e con competenze multidisciplinari in servizio presso l'Area di Staff e l'Ufficio Servizi fiscali della Direzione Regionale del Piemonte.

Sempre nell'ambito del Premio PA a colori, un secondo progetto della Direzione Regionale del Piemonte, **"Raccontare la valutazione"**, è stato individuato dalla giuria come **"finalista"** nella categoria **"PA competente"**. Il progetto, con una forte impronta multimediale, ha l'obiettivo di diffondere una corretta cultura della valutazione del personale e approfondire gli aspetti legati alle competenze trasversali e allo sviluppo delle professionalità in Agenzia delle Entrate.

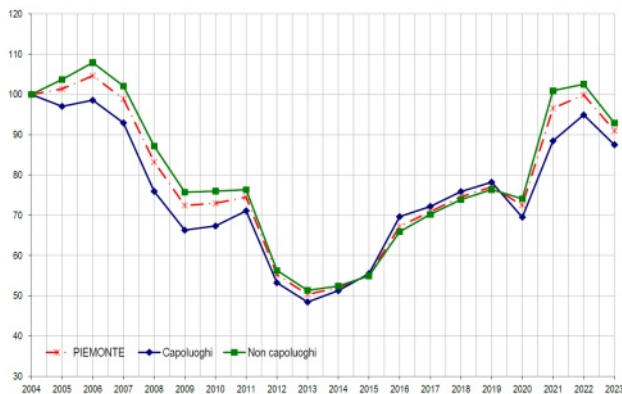


MERCATO IN CHIAROSCURO

I DATI DEL PIEMONTE NELLE STATISTICHE OMI PER IL RESIDENZIALE 2023 CON SCAMBI IN LIEVE FLESSIONE E QUOTAZIONI IN CONSOLIDAMENTO

Il 5 giugno sono state pubblicate, sul sito internet dell’Agenzia delle Entrate, le “Statistiche regionali sul mercato immobiliare residenziale” relative all’anno 2023. Cosa emerge da questa fotografia puntuale del mercato piemontese? Ebbene, nei dodici mesi si è registrato un calo nella numerosità delle compravendite ma, allo stesso tempo, si sono consolidate le quotazioni.

Scambi in calo - Per quanto riguarda la numerosità degli scambi, nel corso del 2023 sono state rilevate 63.742 *transazioni normalizzate*. Rispetto al 2022 questo indicatore ha registrato un decremento medio regionale di 8,9 punti percentuali. Tutte le province hanno registrato tali flessioni, con valori compresi tra -1,5% e -17,7%; i risultati peggiori nella provincia di Asti (-17,7%) e nel Vco (-13,8%). Di conseguenza, anche l’indicatore della intensità di mercato (IMI) riferito alla “movimentazione” degli immobili rispetto allo stock presente sul territorio, registra una contrazione attestandosi al 2,28%.



L'andamento del numero di compravendite in Piemonte

Le superfici - La superficie media delle abitazioni oggetto di scambio in Piemonte è di 108,5 mq, con un lieve calo rispetto all’anno precedente di 2,0 mq. Le abitazioni con superfici molto maggiori della media sono state scambiate, come lo scorso anno, in provincia di Asti, Biella ed Alessandria (145 mq, 129 mq, 126 mq); le più piccole, invece, con superficie media poco al di sotto dei 100 mq, in provincia di Torino.

Considerando le sole città capoluogo la superficie media delle abitazioni compravendute è di 88,7 mq con una leggera diminuzione, analoga a quella delle intere province, di 1,8 mq sull’anno precedente. Si nota una netta differenza tra la città di Torino, dove la superficie media delle abitazioni compravendute è di 82 mq, e tutti gli altri capoluoghi di provincia dove le abitazioni passate di proprietà hanno superfici medie che partono da 100 mq fino a consistenze maggiori.

Quotazioni in lieve ripresa - Analizzando infine le quotazioni medie unitarie, riscontriamo che, in generale, le città capoluogo sono in leggera crescita rispetto al 2022, attestandosi al valore medio di 1.836 €/mq; i valori oscillano da 2.256 €/mq di Torino (+ 2,5% rispetto al 2022) a 818 €/mq di Biella (-2,2% rispetto al 2022). Considerando le province, escluse le città capoluogo, il valore medio delle quotazioni è di 983 €/mq (+ 0,7% rispetto al 2022): il massimo è nel Verbano con 1.196 €/mq (+ 1,0% rispetto al 2022) ed il minimo nel biellese con 499 €/mq (segnando un -1,3% rispetto al 2022). Dall’analisi dei dati risulta che per la maggior parte del territorio piemontese, compresi i capoluoghi di Alessandria, Asti, Biella, Novara e Vercelli, le quotazioni medie comunali sono inferiori al valore medio nazionale. Quotazioni superiori alla media nazionale si registrano solo a Torino e in alcuni comuni della sua area metropolitana, oltre che in alcuni comuni a vocazione turistica, quali quelli delle aree sciistiche della provincia di Torino, della Valsesia (Vercelli) e nei comuni del Verbano che si affacciano sul Lago Maggiore.

Le statistiche curate dall’Osservatorio del Mercato immobiliare (OMI) certificano l’andamento del mercato residenziale delle singole regioni, delle relative province e delle città capoluogo di provincia analizzando i dati reali delle compravendite. In Piemonte è presente circa il 10% del patrimonio residenziale nazionale.

QUOTAZIONI OMI: LE BANCHE DATI



Il Manuale disponibile sul sito dell'Agenzia

Il ruolo istituzionale dell'Osservatorio del mercato immobiliare (OMI) dell'Agenzia delle Entrate è quello di produrre informazioni sul settore immobiliare e sul relativo mercato. Le principali attività sono la produzione di report e dati statistici sul mercato immobiliare e la gestione della banca dati delle quotazioni immobiliari (BDQOMI).

Per la formazione, gestione e pubblicazione della BDQOMI l'Agenzia delle Entrate ha predisposto uno specifico **Manuale** che contiene le regole e le istruzioni tecniche necessarie. La BDQOMI fornisce, con cadenza semestrale e per zona territoriale, un intervallo di valori (espressi in €/mq) di compravendita e di locazione relativi alle principali destinazioni (residenziale, commerciale, terziaria e produttiva) e tipologie (appartamenti, ville e villini, box, negozi, magazzini, laboratori, uffici, capannoni); questo *range* di valori così individuato rappresenta l'intervallo entro il quale, con ogni probabilità, ricade il valore delle unità immobiliari che appartengono ad una determinata destinazione e tipologia in condizioni ordinarie, ubicate in una determinata zona del territorio.

Come si costruisce la banca dati

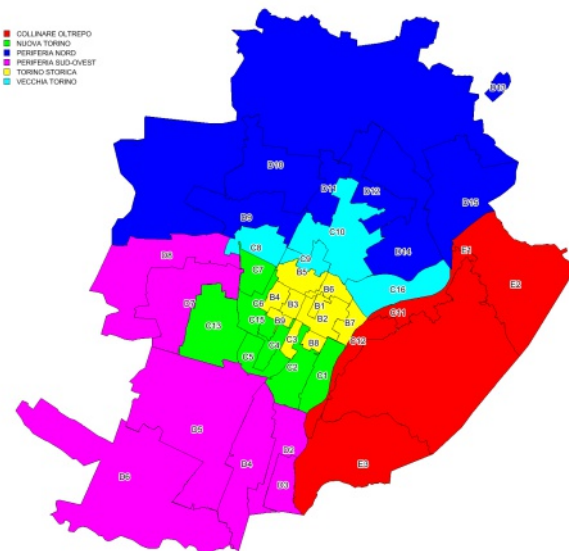
La formazione della BDQOMI è articolata in più fasi.

La fase iniziale e propedeutica a tutto il sistema è la definizione delle zone OMI.

Le zone OMI, individuate per tutti i comuni italiani, rappresentano aree omogenee di territorio comunale sia dal punto di vista fisico, socio-ambientale, economico e di mercato immobiliare. Le zone OMI sono soggette a revisione decennale al fine di verificare che nel tempo permangano le caratteristiche che hanno reso la zona stessa omogenea. Nel caso in cui si riscontrino dei mutamenti delle caratteristiche, il perimetro o estensione delle zone OMI dovrà essere adeguato o modificato; inoltre potranno essere costituite nuove zone in relazione allo sviluppo urbanistico ed edilizio di ogni comune. Una volta definite le zone OMI, si procede a rilevare ogni sei mesi i dati di mercato fondamentali per determinare le quotazioni.

La **rilevazione semestrale** riguarda compravendite e locazioni di unità immobiliari appartenenti alle principali destinazioni e tipologie, ubicate in zone OMI. Il rilievo dei dati è effettuato a campione mediante l'utilizzo di schede standardizzate.

I dati rilevanti sono successivamente elaborati, validati e pubblicati. La pubblicazione è effettuata due volte l'anno: nel mese di marzo sono pubblicate le quotazioni relative al secondo semestre dell'anno precedente mentre nel mese di ottobre sono pubblicate le quotazioni del primo semestre dell'anno in corso. Le quotazioni pubblicate sono consultabili sul sito Internet dell'Agenzia delle Entrate.



La mappa delle macrozone OMI nella Città di Torino

CAREER DAY(S) PER L'AGENZIA

L'Agenzia delle Entrate ha partecipato con successo al PoliTo Career Day(s), che si è svolto il 21 e 22 maggio presso il **Politecnico di Torino**.

L'evento ha rappresentato un'importante opportunità per incontrare i migliori talenti tra studenti e neo-laureati, con l'obiettivo di attrarre giovani professionisti da inserire nei ruoli tecnici e specialistici. Funzionari e dirigenti tecnici hanno avuto così modo di dialogare con giovani provenienti da tutta l'area EU, illustrando loro le diverse opportunità di lavoro offerte all'interno dell'Agenzia delle Entrate.



La postazione dell'Agenzia delle Entrate al career day

Il pubblico della manifestazione si è confrontato con un Ente che, con qualche sorpresa da parte dei ragazzi, già annovera tra le sue fila numerosi professionisti che garantiscono le operazioni di rilievo e di aggiornamento cartografico, effettuano valutazioni immobiliari, gestiscono le banche dati a presidio della fiscalità immobiliare (catasto e conservatoria), elaborano le banche dati delle quotazioni immobiliari (OMI), progettano e gestiscono immobili.

Inoltre, è stato possibile raccontare come anche l'Agenzia delle Entrate si trovi ad affrontare un momento di grande cambiamento: le sfide legate alla cybersecurity e all'intelligenza artificiale sono complesse, ma rappresentano un'occasione per innovare e migliorare ulteriormente, rendendoli sempre più accessibili, i servizi offerti ai cittadini.

Infine, è stato possibile sperimentare ancora una

volta l'interesse dimostrato dagli studenti verso la possibilità di svolgere tirocini e tesi di laurea presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate. Sono state infatti numerose le richieste di informazioni sulla possibilità di svolgere stage in vari ambiti, dal *rilievo cartografico* alla *cybersecurity*.

Bilancio quindi più che positivo: un'altra occasione di impegno dell'Agenzia nella formazione e nel reclutamento di giovani laureati, come investimento fondamentale per poter garantire nel tempo la qualità e l'efficienza dell'amministrazione.

NUOVI NUMERI PER IL CALL CENTER

Novità nei contatti dell'Agenzia per chi chiama con telefonia mobile o da fuori Italia: da lunedì 22 aprile, il nuovo numero del call center per le chiamate **da cellulare** è lo **06.97.61.76.89**, mentre chi chiama **dall'estero** dovrà utilizzare lo **06.45.47.04.68**.

Resta invariato il numero verde **da rete fissa** **800.90.96.96**.

Il costo delle chiamate da cellulare e dall'estero dipende dal piano tariffario del chiamante, mentre per le chiamate da rete fissa il servizio è gratuito.

DAL 22 APRILE

**I NUOVI NUMERI
DI ASSISTENZA**

da cellulare

06.97.61.76.89

dall'estero

+39 06.45.47.04.68

**agenzia
entrate**



PROSÒDIA, OVVERO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Prosòdia è un termine usato dai grammatici greci per designare, indipendentemente dall'articolazione essenziale di un suono, ogni particolarità accessoria che appare nella realizzazione di esso nella parola come, ad esempio, intonazione e aspirazione. Essa rappresenta il “motore” degli strumenti di intelligenza artificiale (AI) che si stanno diffondendo per generare truffe più ‘evolute’ e sempre più difficili da individuare.

È un allarme che purtroppo risuona spesso, e l’Agenzia delle Entrate invita alla massima cautela e attenzione per non cadere in queste trappole, sempre più insidiose. È questo, ad esempio, il caso delle “*deepfake*”, ovvero foto, video e audio falsi che riproducono volti, corpi e voci di persone come fossero veri. La tecnica è basata sulla capacità di usare grandi basi di dati per addestrare Sistemi di AI e generare così contenuti audio e video ingannevoli partendo da una base di contenuti reali. Il loro funzionamento si basa sull’utilizzo di Sistemi di “rete antagonista generativa” (*GAN: generative adversarial network*); le reti vengono addestrate in maniera competitiva per generare nuovi contenuti quasi identici a quelli originali che inducano a collegare una persona specifica a un volto o una voce.

Questa tipologia di strumenti di intelligenza artificiale si sta sempre più diffondendo anche tra gli utilizzatori poco esperti grazie a soluzioni disponibili a poco prezzo sulla rete.

Ricerche recenti hanno dimostrato che sono sempre più gli utenti vittime del phishing automatizzato generato tramite Sistemi di AI; lo spear phishing, più costoso ma più efficace delle tecniche tradizionali, ha efficacia quasi paragonabile ai messaggi di phishing creati da esperti umani.

Per realizzare questo genere di attacchi personalizzati per ogni destinatario, i sistemi di AI fanno uso di modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM), come *ChatGPT* e *Claude*, che possono

essere utilizzati per automatizzare qualsiasi fase del processo dalla raccolta delle informazioni sugli obiettivi, alla creazione e invio di *e-mail*, alla convalida e miglioramento del testo delle *e-mail*. Questi modelli sono, oggi, parte di una categoria di Sistemi in grado di comprendere e generare linguaggio naturale e altri tipi di contenuti per un'ampia gamma di attività (ad esempio, chat bot, assistenza nella ricerca e nella traduzione linguistica).

L’AI fa presagire uno scenario futuro con un forte aumento di qualità e nel numero degli attacchi fraudolenti personalizzati, con una forte impronta “digitale” di impersonificazione, come voce e video falsificati. L’AI può però generare molti benefici, ad esempio in ambito sanitario, dei trasporti, dell’energia: al fine di garantirne un uso corretto e trasparente, il Regolamento Europeo sull’Intelligenza Artificiale (AI Act), che entrerà in vigore il prossimo 2 agosto, classifica i Sistemi appena descritti ad un livello di rischio “inaccettabile” e pertanto vietati poiché essi costituiscono una minaccia per le persone. Questo però non deve indurci ad abbassare il livello di guardia “umano”: ancora nelle ultime settimane sono stati segnalati attacchi con email relative a finti rimborsi fiscali, fantomatiche notifiche amministrative, richieste di imposte sulle criptovalute oppure sul *trading on line*.



Foto: freepik.it

UN'ORA CON... I VOLONTARI DELL'AVIS

“Il sistema trasfusionale nazionale si fonda sul principio della **donazione volontaria**, anonima e non remunerata, che garantisce le cure per circa 1.800 persone al giorno”: non tutti conoscono quanto sia importante ma allo stesso tempo complesso e articolato il lavoro per concedere una concreta possibilità di sopravvivenza a tante persone intorno a noi.

Ed allora: chi sono oggi le persone che hanno bisogno di sangue, in quali forme e modi si può donare, quali sono i requisiti per diventare donatore? A questi e a tanti altri dubbi ha dato risposta l'incontro del 18 giugno, “**Un'ora con l'Avis**”, Associazione Volontari Italiani del Sangue, rivolto a tutto il personale dell'Agenzia delle Entrate del Piemonte e della Valle d'Aosta. L'evento si colloca nell'ambito dei progetti di comunicazione interna per promuovere il benessere delle dipendenti e dei dipendenti e per sostenere iniziative benefiche a fini sociali.

Il periodo scelto non è casuale: il 14 giugno, infatti, ricorre la **Giornata mondiale del donatore di sangue**, proclamata nel 2004 dalla Organizzazione mondiale della sanità in onore del medico austriaco **Karl Landsteiner**, scopritore dei gruppi sanguigni e co-scopritore del fattore Rh, nato proprio il 14 giugno 1868.

L'incontro è stato aperto dal Direttore Regionale, Guido Isolabella, che ha illustrato le finalità dell'Avis e la vicinanza dell'Agenzia delle Entrate a quanti svolgono questa attività preziosa.

Lorenzo Ceribelli, Presidente dell'Avis Torino, ha introdotto il dibattito precisando che l'Avis è la più grande organizzazione italiana di volontariato del sangue; in particolare, la realtà torinese è particolarmente virtuosa per numero di donatori, con dati che spiccano persino in confronto con altri territori nazionali maggiormente popolati. Ceribelli si è soffermato inoltre su una considerazione di stretta attualità: il periodo estivo è quello in cui c'è il maggiore bisogno di donazioni a causa dei frequenti incidenti stradali.

Per illustrare i dettagli sulle tipologie di donazioni e smentire alcune fake news è poi intervenuta **Paola Ghiazza**, biologa e vicesegretaria dell'Avis, che ha lavorato per 40 anni al centro trasfusionale di Torino. Ha illustrato in modo molto chiaro e coinvolgente la “storia” delle donazioni di sangue e come è nata, nel 1926, l'Avis.

È seguita poi la toccante testimonianza di **Andrea Tetto**, presidente di **AMAMI** (Associazione malati anemia mediterranea italiana), che ha raccontato la sua esperienza di persona talassemica con bisogno costante di trasfusioni, e ha fatto capire l'importanza di un gesto generoso ma semplice.

Ha concluso l'evento la dottoressa **Mariella Aloisio**, responsabile tecnico Unità di raccolta Avis intercomunale: nel corso del suo intervento ha spiegato quali sono i requisiti per donare, sfatando anche alcuni luoghi comuni in proposito, e ha richiamato l'attenzione sul ruolo che le donazioni volontarie di sangue svolgono nel salvare tantissime vite umane.

Ed infine, un appello: in Italia su 56 milioni di cittadini, dei quali almeno la metà potrebbe donare sangue (per età e per requisiti di salute), solo 1,3 milioni è donatore di sangue. “Donare è facile e garantisce un controllo costante sulla salute. È un gesto di grande solidarietà nei confronti di tutti coloro che si trovano in grave pericolo e, che senza il nostro aiuto, potrebbero non sopravvivere”.

*OGNI GIORNO OLTRE 1.800
ITALIANI HANNO BISOGNO DI
SANGUE PER ESSERE CURATI*



da sinistra: P. Ghiazza, L. Ceribelli, G. Isolabella, M.T. Insalaco