

All'Ordine degli Ingegneri della Provincia di
Agrigento
PEC: ordine.agrigento@ingpec.eu

All'Ordine degli Architetti P.P.C. della Provincia di Agrigento
PEC: oappc.agrigento@archiworldpec.it

Al Collegio dei Geometri e dei Geometri Laureati della
Provincia di Agrigento
PEC: collegio.agrigento@geopec.it

Al Collegio dei Periti Agrari e Periti Agrari Laureati della
Provincia di Agrigento
PEC: collegio.agrigento@pec.peritiagrari.it

All'Ordine dei Dottori Agronomi e dei Forestali di Agrigento
PEC: protocollo.odaf.agrigento@conafpec.it

Al Consiglio Notarile Distrettuale della Provincia di Agrigento
PEC: cnd.agrigento@postacertificata.notariato.it

All'Ordine degli Avvocati della Provincia di Agrigento
PEC: ordine@avvocatiagrigento.it

OGGETTO: Comunicazione assistenza telefonica - nuove modalità di gestione del servizio

Preg.mi Presidenti,

vi comunico l'avvio a partire **dal 16/10/2023** del **servizio di assistenza telefonica con prenotazione tramite CUP¹**, che **sostituisce** l'organizzazione fino a oggi vigente (rif. nota prot. AGEDP0073033 del 20/07/2021).

Nello specifico, la modifica dell'organizzazione consiste nell'erogazione del servizio di assistenza telefonica - sia per l'Area Servizi Catastali e Cartografici, che per l'Area Servizi Pubblicità Immobiliare - mediante richiamata da parte di un tecnico di questo Ufficio, **previa prenotazione** (a differenza della precedente modalità di

¹ La prenotazione degli appuntamenti è effettuata accedendo al sito istituzionale di questa Agenzia all'indirizzo www.agenziaentrate.gov.it e cliccando sul link (posto nella pagina Home in alto a destra) *Prenota appuntamento>Prenota un appuntamento per assistenza catastale e ipotecaria>Prenota* o tramite l'App "Agenzia Entrate" cliccando *"Appuntamenti e Ticket"*

erogazione, che prevedeva la chiamata diretta dall'esterno nelle fasce orarie e nelle giornate previste). Pertanto, **non sarà più fornita assistenza telefonica in assenza di prenotazione**.

Si riporta nel seguito lo schema aggiornato con i servizi disponibili e i relativi giorni e orari di fruizione:

SERVIZI		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
1	Visure catastali e ispezioni ipotecarie informatizzate	08:30-13:00*	08:30-13:00*	08:30-13:00*	08:30-13:00*	08:30-13:00*
2	Assistenza Area Servizi Pubblicità Immobiliare	09:00-10:30**	-	09:00-10:30**	-	09:00-10:30**
		-	09:00-11:00*	-	-	-
3	Consultazione atti cartacei Area Servizi Pubblicità Immobiliare	-	-	-	08:30-11:50*	-
4	Assistenza istanze di rettifica TERRENI e domande di voltura	09:00-10:00**	09:00-13:00*	09:00-10:00**	-	09:00-10:00**
5	Assistenza istanze di rettifica FABBRICATI e domande di voltura	10:00-11:00**	-	10:00-11:00**	09:00-13:00*	10:00-11:00**
6	Assistenza utenza professionale DOCFA e PREGEO	-	-	09:00-13:00*	-	-
		10:30-12:00**		10:30-12:00**		10:30-12:00**

*assistenza in presenza

**assistenza telefonica

In sede di prenotazione dell'appuntamento, raccomando di:

- porre la massima attenzione nella scelta del servizio richiesto (la prenotazione di un servizio errato e/o incoerente non consentirà, ordinariamente, l'erogazione dell'assistenza);
- inserire sempre le note, indicando tipologia di informazioni richieste, numeri identificativi della pratica, protocollo delle istanze per la quale si richiede assistenza, etc., al fine di agevolare l'Ufficio nella ricerca delle informazioni da fornire;
- indicare, oltre al numero di telefono, una mail con la quale l'Ufficio potrà interfacciarsi con gli utenti prenotati;
- procedere per tempo (almeno 2 giorni prima, ove possibile) alla disdetta degli appuntamenti in caso di impossibilità di fruizione del servizio, al fine di consentire la prenotazione ad altri utenti interessati;
- evitare di effettuare prenotazioni "massive" e ridondanti, che potrebbero creare disservizi agli altri utenti.

Inoltre, sottolineo l'importanza del corretto impiego del tempo a disposizione per ciascun appuntamento: ci si dovrà limitare alla discussione delle sole pratiche specificate nel campo note, tenendo bene presente che l'Ufficio non fornisce un servizio di consulenza tecnica ma di assistenza all'utenza.

Nel caso di reiterata inosservanza delle raccomandazioni sopra elencate questo Ufficio valuterà la possibilità di dare formale comunicazione al rispettivo collegio/ordine per i conseguenti provvedimenti di competenza.

La modifica apportata al servizio di assistenza telefonica è orientata alla razionalizzazione delle risorse dell'Ufficio, all'efficientamento delle lavorazioni e al miglioramento dello stesso servizio reso.

Nel ringraziare per la fattiva collaborazione si invita a dare la massima diffusione presso i propri iscritti del contenuto della presente.

Cordiali saluti.

Il Direttore UP-T
Fabio Montalbano^(*)

documento firmato digitalmente

^(*) firma su delega del Direttore Provinciale (Gianfranco Antico) - prot. AOO n.2957 del 29/09/2023