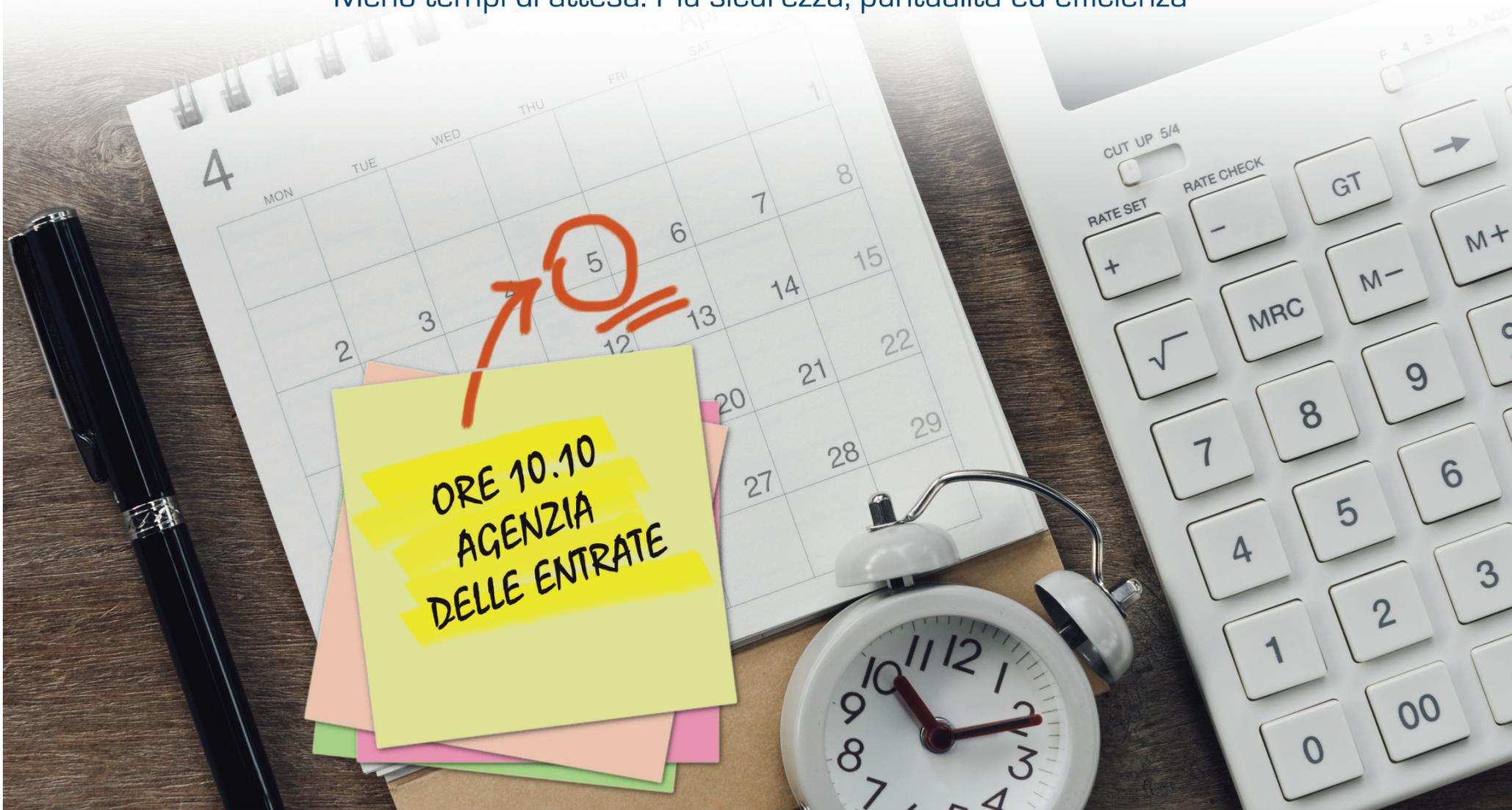


L'ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa. Più sicurezza, puntualità ed efficienza



COME RICHIEDERE I SERVIZI DELLE ENTRATE

Per accedere ai servizi dell'Agenzia sono disponibili diverse modalità. I canali da privilegiare sono quello **telematico** e la **prenotazione di un appuntamento**, che consente di ottenere il servizio desiderato, all'orario concordato e senza fare code.

APPUNTAMENTO IN UFFICIO

Migliora la qualità di accesso in ufficio: su prenotazione, è possibile ottenere il servizio fiscale e catastale desiderato, all'orario concordato, senza fare code. Resta garantita, comunque, la ricezione dei documenti e delle pratiche in presenza – anche senza appuntamento – ma esclusivamente per i casi urgenti. Gli appuntamenti possono essere prenotati tramite il sito internet www.agenziaentrate.gov.it o l'App "AgenziaEntrate", scaricabile gratuitamente sul proprio smartphone oppure tramite numero verde selezionando l'opzione 3.

PRENOTAZIONE CON WEB TICKET AL SITO DELL'AGENZIA

È un'agenda giornaliera, che consente di prenotare un ticket per il servizio scelto da utilizzare nell'arco della stessa giornata, "staccando" un biglietto direttamente dal proprio pc o *smartphone*. Il *web ticket* è rilasciato dal sito dell'Agenzia, nella sezione "Contatti e assistenza", scegliere tra "Assistenza fiscale" e "Assistenza catastale e ipotecaria" – selezionare "Elimina code online". Basta cliccare su "Prenota il ticket" per ottenere un appuntamento di assistenza fiscale o catastale e ipotecaria, presso un ufficio territoriale.

PRENOTAZIONE CON IL TELEFONO (Centro unico di prenotazione – Cup)

Tutti i contribuenti, compresi i professionisti firmatari dei protocolli di intesa con l'Agenzia, possono utilizzare l'agenda Cup per programmare appuntamenti dedicati. Basta chiamare il numero verde 800.90.96.96 oppure il 0696668907 da telefono cellulare scegliendo l'**opzione 3**. I numeri sono attivi 24 ore su 24 e consentono di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati. Tramite Cup vengono gestite anche le richiamate.

I SERVIZI SENZA ANDARE IN UFFICIO

• I servizi di assistenza "agili"

È la prima modalità di accesso all'offerta di assistenza, senza bisogno di andare in ufficio. Per ottenere un servizio di assistenza fiscale e catastale è sufficiente inviare la richiesta via e-mail o Pec e la documentazione arriverà direttamente tramite il canale prescelto. In questo modo è possibile accedere a molti servizi: dal rilascio di un certificato al codice fiscale/tessera sanitaria, dalla richiesta di rimborsi alla registrazione di un atto. Per trovare con facilità gli indirizzi, consulta la guida "I servizi "agili" dell'Agenzia delle entrate".

• Il portale internet e lo sportello digitale

Il canale di accesso ai servizi più veloce e semplice, che consente un dialogo immediato, è attraverso i servizi telematici. Sul sito internet dell'Agenzia, senza che sia necessaria alcuna registrazione, è possibile usufruire direttamente di molti servizi fiscali e catastali, gratuiti, disponibili h 24. Per altri occorre, invece, accedere ai servizi online dell'area riservata, che, dal 1° marzo, avviene tramite:

- il Sistema per l'identità digitale (SPID)
- la Carta d'identità elettronica (CIE)
- la Carta nazionale dei servizi (CNS).

Dal 1° marzo, infatti, l'Agenzia delle entrate non rilascia più nuove credenziali Fisconline. Gli utenti registrati possono, comunque, continuare a utilizzare le credenziali rilasciate in precedenza fino alla loro naturale scadenza (in ogni caso non oltre il 30 settembre 2021).

ASSISTENZA TELEFONICA

Per le informazioni fiscali di carattere generale e sui servizi telematici, dal lunedì al venerdì dalle ore **9** alle **17**; per quelle catastali dalle ore **9** alle **13** (con esclusione delle festività nazionali)

800 90 96 96

da telefono fisso
numero verde gratuito

0696668907

da cellulare
con costo della chiamata variabile in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore

Inoltre, è possibile prenotare una richiamata per essere ricontattati nella giornata e nella fascia oraria scelta.

0039 0696668933

per chiamate dall'estero
il costo è a carico del chiamante

Servizio SMS
339 9942645

per richiedere semplici informazioni fiscali e riceverle sul cellulare inviando un SMS



Publicazione a cura della Sezione Pubblicazioni on line dell'Ufficio Comunicazione e Stampa

Progetto grafico: Stazione grafica – Claudia Iraso