

NUOVA ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa. Più sicurezza, puntualità ed efficienza



Dal 15 settembre 2020 cambia la modalità di accesso agli uffici dell'Agenzia: 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 desiderato, all'orario concordato, senza fare code. Resta garantita, comunque, la ricezione dei documenti e delle pratiche in presenza – anche senza appuntamento – ma solo per i casi urgenti. **Gli appuntamenti possono essere prenotati tramite sito internet** (prossimamente anche tramite App).

PRENOTAZIONE CON WEB TICKET DAL SITO DELL'AGENZIA

È un'agenda giornaliera, che consente di prenotare un ticket 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 "Contatta l'Agenzia" – "Assistenza fiscale" – "Elimina code online". Basta cliccare su "Prenota il ticket" per ottenere la prenotazione presso un ufficio territoriale. I webticket possono essere prenotati anche tramite l'**App** dell'Agenzia.

I SERVIZI SENZA ANDARE IN UFFICIO

• I servizi di assistenza "agili"

La prima modalità di accesso all'offerta di assistenza, senza bisogno di andare in ufficio, è attraverso i servizi "agili": per ottenere un servizio 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, gratuiti, disponibili h24. Per altri occorre, invece, essere in

possesso del codice Pin, che può essere richiesto online o attraverso l'app delle Entrate. Oltre alle credenziali dell'Agenzia è possibile accedere ai servizi online dell'area riservata tramite SPID, il Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, o tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

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 9696

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



www.agenziaentrate.gov.it

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

Progetto grafico: Stazione grafica - Claudia Iraso