

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.

0039.06.96668933

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



Pubblicazione a cura della Sezione Pubblicazioni
on line dell'Ufficio Comunicazione e Stampa
Progetto grafico: Stazione grafica – Claudia Iraso



NUOVA ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa.
Più sicurezza,
puntualità ed efficienza



Dal 15 settembre 2020 cambia la modalità con cui gli utenti accedono 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* o App dell'Agenzia.

Con l'**App mobile** "AgenziaEntrate", scaricabile gratuitamente dagli store IOS, Google e Microsoft, è possibile contattare il call center dell'Agenzia tramite il numero dedicato mobile, inviare una e-mail per ricevere informazioni su determinati argomenti, prenotare un appuntamento presso un ufficio e visualizzare le prenotazioni effettuate, prelevare il web ticket per andare in ufficio lo stesso giorno evitando inutili attese e controllare quando è il proprio turno allo sportello.

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.

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"

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, allegando la documentazione necessaria. 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 contratto.

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).