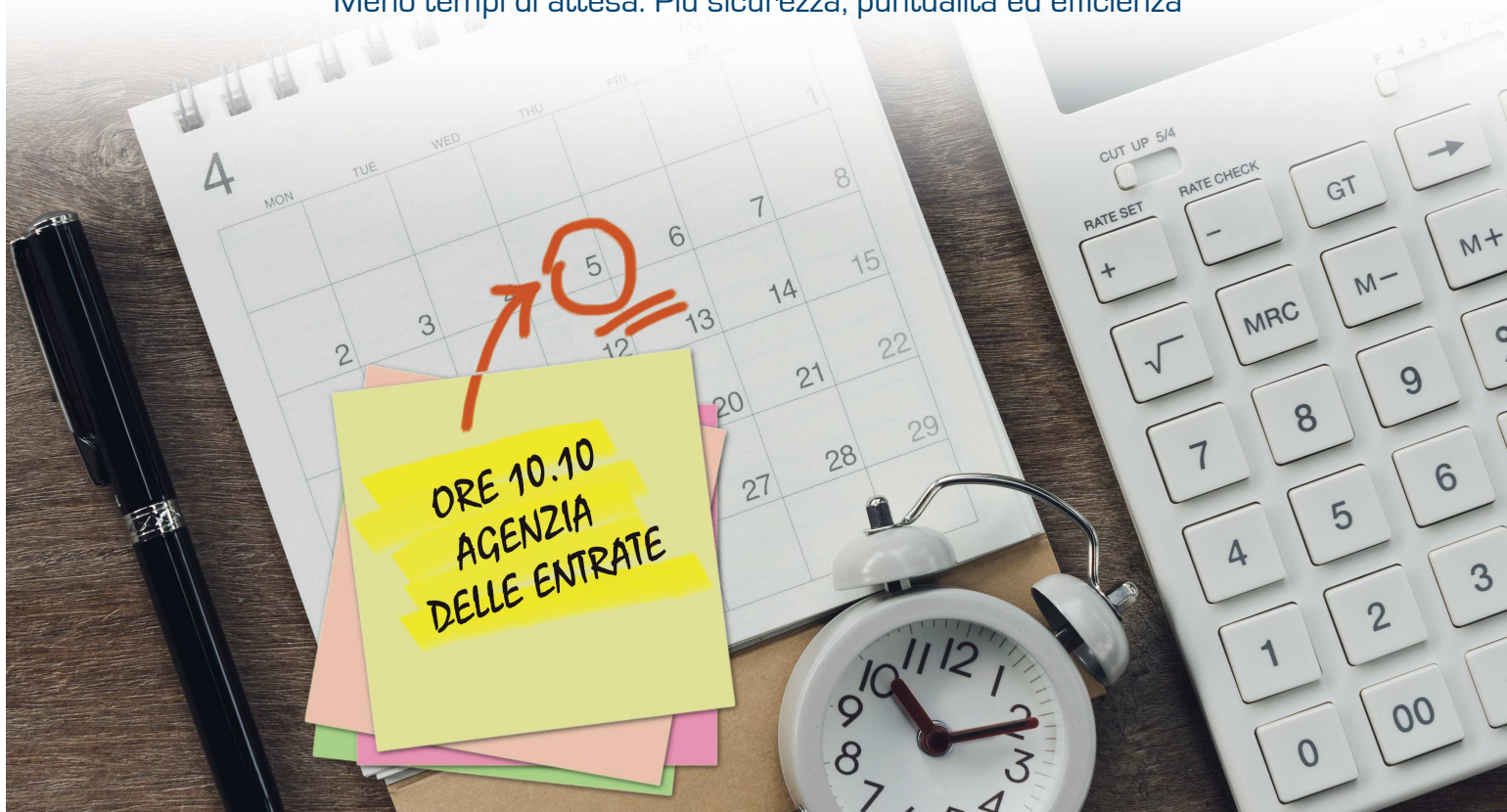


# L'ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa. Più sicurezza, puntualità ed efficienza



## COME RICHIEDERE I SERVIZI DELLE ENTRATE

Per accedere ai servizi dell'Agencia 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](http://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'Agencia, 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'Agencia, 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'Agencia delle entrate".

### • Il portale internet e lo sportello digitale

Il modo più veloce e semplice per accedere ai servizi, quello che consente un dialogo immediato, è il canale digitale. Sul sito internet dell'Agencia sono disponibili servizi fiscali e catastali, alcuni di questi servizi richiedono l'identificazione dell'utente. A tale fine si possono usare alternativamente:

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

Fino al prossimo 30 settembre i cittadini possono identificarsi anche con le credenziali rilasciate dall'Agencia delle entrate prima del 1° marzo. Le stesse regole valgono per l'identificazione di quelle persone che sono state autorizzate a lavorare per società e/o enti. Nessun cambiamento per professionisti e imprese, che potranno utilizzare o richiedere le credenziali *Entratel*, *Fisconline* o *Sister* anche dopo il 1° marzo e fino alla data che sarà stabilita con un apposito decreto attuativo, come previsto dal CAD.

## 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