

# NUOVA ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa. Più sicurezza, puntualità ed efficienza



Dal 1° ottobre 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 o App dell'Agenzia.**

## PRENOTAZIONE CON WEB TICKET AL 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 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 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](http://www.agenziaentrate.gov.it)

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

Progetto grafico: Stazione grafica – Claudia Iraso

## 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



Publicazione 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 1° ottobre 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 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].