

# 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 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, 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 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

**agenzia  
entrate**   
www.agenziaentrate.gov.it

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

Progetto grafico: Stazione grafica – Claudia Iraso