

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

06.97.61.76.89

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.

06.45.47.04.68

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



L'ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa.
Più sicurezza,
puntualità ed efficienza



www.agenziaentrate.gov.it

Pubblicazione a cura del Settore Comunicazione,
Ufficio Comunicazione istituzionale

Progetto grafico: Stazione grafica – Claudia Iraso



COME RICHIEDERE I SERVIZI DELLE ENTRATE

I canali da privilegiare per accedere ai servizi dell'Agenzia sono quello telematico e la prenotazione di un appuntamento in ufficio.

APPUNTAMENTO IN UFFICIO

Su prenotazione, è possibile ottenere il servizio fiscale e catastale desiderato, all'orario concordato, senza fare code. Per i casi urgenti resta garantita, comunque, la ricezione dei documenti e delle pratiche in presenza, anche senza appuntamento.

Gli appuntamenti possono essere prenotati tramite:

- il sito internet delle Entrate www.agenziaentrate.gov.it
- l'App "AgenziaEntrate", scaricabile gratuitamente.

Con l'App "AgenziaEntrate" è possibile contattare il call center dell'Agenzia, inviare una e-mail per ricevere informazioni su determinati argomenti, prenotare un appuntamento prelevare il web ticket per andare in ufficio lo stesso giorno.

PRENOTAZIONE CON WEB TICKET

Consente di prenotare un web ticket presso un ufficio territoriale, da utilizzare nell'arco della stessa giornata. Nella sezione "Contatti e assistenza" del sito dell'Agenzia basta scegliere tra "Assistenza fiscale" e "Assistenza catastale e ipotecaria", selezionare "Elimina code online" e cliccare su "Prenota il ticket".

PRENOTAZIONE CON IL TELEFONO

(Centro unico di prenotazione – Cup)

È possibile utilizzare l'agenda Cup per programmare appuntamenti dedicati di assistenza. Basta chiamare il numero verde **800.90.96.96 (06.97.61.76.89** 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.

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. Maggiori informazioni su questi servizi sono disponibili nella guida "I servizi agili dell'Agenzia delle entrate".

• La videochiamata

Con una videochiamata da *pc*, *smartphone* o *tablet*, si può ricevere assistenza da remoto per registrare un contratto di affitto, presentare la dichiarazione di successione, ottenere assistenza su dichiarazioni e rimborsi, richiedere il duplicato della tessera sanitaria. Si può fissare un appuntamento in videochiamata direttamente dal sito dell'Agenzia (*Home > Contatti e assistenza > Servizio di videochiamata*) o dall'App "AgenziaEntrate". Effettuato l'accesso, è sufficiente selezionare l'argomento di interesse e scegliere la data e l'ora. Entro il giorno precedente l'appuntamento, l'ufficio che svolge il servizio invia al richiedente una mail con il *link* per l'accesso alla videochiamata.

• 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'Agenzia 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).

I professionisti e le imprese possono ancora utilizzare o richiedere le credenziali *Entratel*, *Fisconline* o *Sister* (fino alla data che sarà stabilita con un decreto attuativo).