

## 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



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](http://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).