

COMUNICATO STAMPA

All’Agenzia delle Entrate su appuntamento

Dal 15 settembre parte il nuovo modello di accoglienza presso gli uffici

Dal 15 settembre in Puglia cambiano le modalità di accesso in Agenzia. Il canale di comunicazione privilegiato resterà quello online, mentre per le pratiche che non possono essere risolte grazie al web sarà necessario prenotare un appuntamento. Grazie a questo nuovo modello di accoglienza, gli uffici potranno erogare i servizi con più efficienza e i contribuenti potranno recarsi in Agenzia in assoluta sicurezza all’orario stabilito, senza attese, code o assembramenti. Il sistema tradizionale di accoglienza verrà, quindi, progressivamente sostituito dall’accesso programmato e solo i casi più urgenti, in via residuale, potranno essere trattati senza appuntamento.

Come prenotare un appuntamento in Agenzia – I cittadini possono prenotare gli appuntamenti tramite il sito internet, nella sezione “Contatti e assistenza” > “Assistenza fiscale” > “Prenota un appuntamento”, oppure tramite l’App *mobile* “AgenziaEntrate”, scaricabile gratuitamente dagli store IOS, Google e Microsoft, con cui si può accedere dal proprio smartphone o tablet a servizi come il cassetto fiscale, la dichiarazione precompilata o la richiesta del Pin. Sempre dal sito delle Entrate è possibile ottenere un web ticket (“Contatti e assistenza” > “Assistenza fiscale” > “Elimina code online (web ticket)”), che consente di prenotare un biglietto elimina code presso un ufficio dell’Agenzia da utilizzare nello stesso giorno e limitatamente ad alcuni servizi. Per prenotare gli appuntamenti i contribuenti possono anche utilizzare il Centro unico di prenotazione ai numeri 800.90.96.96 oppure 06.96668907 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, il servizio, oltre al giorno e all’ora desiderati.

I servizi di assistenza “agili” – Sul sito delle Entrate è possibile consultare l’elenco dei “servizi agili” che permettono di interloquire con l’Agenzia utilizzando le piattaforme web, tramite mail, Pec oppure al telefono. I contribuenti possono anche utilizzare i servizi telematici fruibili senza registrazione, senza recarsi in ufficio. 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).

I numeri di assistenza telefonica - Per le informazioni fiscali di carattere generale e sui servizi telematici, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17 è possibile contattare gli operatori dell'Agenzia delle Entrate ai seguenti numeri:

- **800.90.96.96** (da telefono fisso), numero verde gratuito; per informazioni su materie fiscali e catastali è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13, con esclusione delle festività nazionali.
- **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.

Per le chiamate dall'estero è attivo il numero **0039.06.96668933** (il costo è a carico del chiamante).

C'è anche un servizio SMS che permette di richiedere semplici informazioni fiscali e riceverle sul cellulare inviando un SMS al numero **339.9942645**.

Bari, 10 settembre 2020

AGENZIA DELLE ENTRATE

Direzione Regionale della Puglia

Via Amendola 201/7, - 70126 Bari | regione.agenziaentrate.gov.it | www.agenziaentrate.gov.it



INFORMAZIONI PER I GIORNALISTI

DR PUGLIA- Relazioni esterne

080/5490015-05

dr.puglia.relazioniesterne@agenziaentrate.it

INFORMAZIONI PER I CONTRIBUENTI

800.909696 (da fisso - numero verde gratuito)

06.96668907 (da cellulare)

+39 06.96668933 (da estero)

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 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, 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".

L'indirizzo e-mail dell'Ufficio territoriale Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi Iva di Lecce è dp.lecce.utapsri@agenziaentrate.it

L'ufficio invierà un messaggio di presa in carico della pratica.

L'indirizzo di posta elettronica certificata (pec), da utilizzare da parte dei contribuenti che hanno l'indirizzo pec, è dp.lecce@pce.agenziaentrate.it

• 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 i seguenti servizi erogati dall' **Ufficio territoriale Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi Iva**, dal lunedì al venerdì esclusivamente **dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30** (con esclusione delle festività nazionali e del Santo Patrono), è possibile contattare gli operatori dell'ufficio territoriale di Lecce.

Successioni	0832 281139
Rimborsi Iva	0832 281131
Atti pubblici	0832 281694

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

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 i seguenti servizi erogati dall'ufficio territoriale di Casarano, dal lunedì al venerdì esclusivamente **dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30** (con esclusione delle festività nazionali e del Santo Patrono), è possibile contattare gli operatori dell'ufficio territoriale di Casarano

Richiesta certificati	0832 281113
Richiesta Codice fiscale (CF)	0832 281305
Partita IVA	0832 281305
Registrazione atti	0832 281307
Atti giudiziari	0832 281416
Rimborsi fiscali	0832 281405
Controllo automatizzato	0832 281106
Abilitazione ai servizi telematici	0832 281106

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