

COMUNICATO STAMPA

**All'Agenzia delle Entrate su appuntamento
Dal 15 settembre parte il nuovo modello di
accoglienza presso gli uffici**

Dal 15 settembre in Emilia-Romagna - negli Uffici territoriali di Bologna 1, Bologna 2, Modena, Carpi e Rimini - 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; per quelle catastali dalle ore 9 alle 13 (con esclusione delle festività nazionali) è possibile contattare gli operatori dell'Agenzia delle Entrate ai seguenti numeri:

- **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.

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**.

Bologna, 11 settembre 2020

AGENZIA DELLE ENTRATE

Direzione Regionale Emilia-Romagna

Via Marco Polo, 60 - 40131 BOLOGNA | emiliaromagna.agenziaentrate.it |
www.agenziaentrate.gov.it



INFORMAZIONI PER I GIORNALISTI

DR EMILIA ROMAGNA - Relazioni esterne
051.6103212 - 051.6103037
dr.emiliaromagna.staffre@agenziaentrate.it

**INFORMAZIONI PER I
CONTRIBUENTI**

800.909696 (da fisso -
numero verde gratuito)
06.96668907 (da cellulare)
+39 06.96668933 (da estero)