Agenzia delle Entrate-Riscossione: Al via il nuovo servizio online “Prenota ticket”

25 Giugno 2018

Diventa sempre più ricca e articolata l’offerta degli strumenti digitali dell’Agenzia delle entrate-Riscossione: da domani, infatti, i cittadini potranno prenotare giorno e ora in cui desiderano ricevere assistenza su cartelle, avvisi e procedure di riscossione presso uno sportello degli uffici dell’Agenzia, utilizzando il nuovo servizio digitale “**Prenota ticket**”. In questo modo, si eviterà di “perdere tempo” in fila.
“Prenota ticket” è disponibile nell’area pubblica del portale dell’Agenzia delle entrate-Riscossione e dell’app Equiclick, senza necessità di pin e password.
La prenotazione on line può essere fatta per il giorno stesso e per i quattro giorni lavorativi successivi e ogni ticket è valido per una sola operazione.
Inizialmente, il servizio potrà essere utilizzato per fissare un appuntamento nei seguenti uffici:

- Bari 1 – Marin (via Marin, 3)
- Cosenza (via 24 Maggio, 47)
- Milano 1 – Lario (via Lario angolo Via Francesco Arese)
- Napoli 1 – Meridionale (corso Meridionale, 52)
- Roma 2 – Colombo (via Cristoforo Colombo, 271)
- Roma 3 – Aurelia (via Aurelia, 477)
- Torino 1 – Alfieri (via Alfieri, 11)
- Verona (Via Giolfino 13).

Dopo la fase di sperimentazione, il servizio sarà progressivamente esteso a tutti gli uffici. Utilizzare “Prenota ticket” è semplice e intuitivo. Questi i passaggi da seguire:

- accedere alla sezione “Prenota ticket” dal portale dell’Agenzia o dall’app Equiclick
- selezionare lo sportello desiderato
- indicare il tipo di operazione che si intende effettuare (rateizzazioni, pagamenti, informazioni/altri servizi)
- selezionare giorno e ora preferiti tra quelli disponibili
- inserire il codice fiscale della persona che si recherà allo sportello
- indicare un indirizzo email per ricevere il riepilogo della prenotazione.

Dopo la conferma, alla casella di posta indicata verrà inviata una email con i dettagli dell’appuntamento prenotato e il numero di ticket assegnato. All’interno della prenotazione è presente anche un QR Code.
Una volta arrivati allo sportello, è necessario confermare la prenotazione del ticket, appoggiando il QR Code (presente nel ticket stampato o nell’immagine dello smartphone), sul lettore del totem eliminacode dedicato. La prenotazione deve essere confermata al massimo entro i 5 minuti successivi all’orario prescelto, altrimenti il ticket non sarà più valido.
Nel caso in cui non sia più possibile recarsi in ufficio il giorno dell’appuntamento, la prenotazione può essere annullata, cliccando sul link “*Può annullare il ticket prenotato*” presente nella email ricevuta, oppure sulla voce “*I tuoi ticket*” dall’app Equiclick (selezionare la prenotazione effettuata e procedere con l’annullamento).
Attraverso il lancio di “Prenota ticket”, l’Agenzia delle entrate-Riscossione rafforza ulteriormente il

progetto di digitalizzazione multicanale per migliorare le relazioni con i contribuenti e rendere sempre più semplice e diretta l'attività di riscossione.
In quest'ottica si inseriscono sia il portale istituzionale, che ormai rappresenta un vero e proprio sportello virtuale, sia l'app Equiclick, che permette di avere i servizi della riscossione sempre a portata di mano, di tenere sotto controllo la propria situazione debitoria, chiedere la rateizzazione o la sospensione delle cartelle e ricevere assistenza e informazioni utili.
Inoltre, i cittadini possono accedere ai servizi dell'area riservata tramite Spid, effettuare i pagamenti attraverso la piattaforma PagoPA, utilizzare Equipro, l'area riservata dedicata agli intermediari oppure attivare il servizio "*SMS – Se Mi Scordo*" per ricevere via email/sms gli alert che ricordano le scadenze dei pagamenti o la notifica di nuove cartelle di pagamento.
I numeri confermano il successo del processo di digitalizzazione dei servizi:

- nel 2017 sono stati 4,9 milioni i contribuenti che hanno ricevuto assistenza agli sportelli, in calo di oltre 100mila rispetto al 2016
- nei primi mesi del 2018 le presenze "fisiche" agli sportelli sono state 2 milioni, con un *trend* che si conferma in diminuzione (nonostante i picchi di afflusso dovuti alla presentazione delle domande per la "rottamazione delle cartelle")
- dal 2016 a oggi il sito internet è stato visitato da quasi 24 milioni di utenti con un *trend* in continua crescita
- oltre 70mila sono gli utenti che hanno installato sui propri dispositivi *mobile* la *app* Equiclick.