“Benvenuti in Agenzia”, l’assistenza è online, al telefono o in ufficio

13 Novembre 2020
Arriva la nuova Guida dell’Agenzia delle Entrate “**Benvenuti in Agenzia! Gi attrezzi per un Fisco a portata di click**” che contiene indicazioni utili sulle modalità con cui richiedere i servizi all’Agenzia delle entrate.

È possibile farlo direttamente dal sito *internet*, dall’*app* mobile oppure con *e-mail* o posta elettronica certificata (Pec). **Come? Le relative istruzioni sono contenute nella guida.**

La nuova guida

La nuova guida costituisce un ulteriore approfondimento rispetto alla guida “*I servizi agili dell’Agenzia delle entrate*” pubblicata lo scorso maggio, illustrando tutto quello che serve sapere per richiedere i servizi messi a disposizione dall’Agenzia stessa.
Le indicazioni dettagliate mostrano come sia facile ricevere assistenza e servizi senza scendere le scale di casa, utilizzando i canali telematici messi in campo e potenziati dall’amministrazione finanziaria per evitare, soprattutto in questo periodo di pandemia, il contatto fisico e inutili file e assembramenti. L’obiettivo è consentire ai cittadini di prendere sempre più confidenza con la *rete*, facendogli scoprire i molti servizi e adempimenti risolvibili *online*.

La guida, dopo una premessa si articola nei seguenti 3 paragrafi e sottoparagrafi

1. **Come richiedere i servizi dell’agenzia**

1.1 On line

1.2 Con e-mail o PEC

1.3 Presso l’ufficio

1.3.a Prenota un appuntamento

– per telefono

– on line

– con App mobile “AgenziaEntrate”

– con il “web ticket”

2. **Quali servizi richiedere**

2.1 Richiesta del Pin di accesso a Fisconline

2.2 Richiesta del codice fiscale/tessera sanitaria e del duplicato

2.3 Comunicazione dell’Iban per l’accredito dei rimborsi sul conto corrente

2.4 Registrazione contratti di locazione e atti in generale

2.5 Rimborsi fiscali

2.6 Trasmissione della dichiarazione di successione

2.7 Rilascio certificati

2.8 Comunicazioni a seguito del controllo delle dichiarazioni

3. **Servizi on line senza registrazione**

Per molti servizi non è necessaria la registrazione

E se il canale telematico è quello preferenziale, la guida chiarisce che per molti dei servizi disponibili non occorre alcuna registrazione, tra questi, il calcolo del superbollo, la ricerca del codice identificativo del contratto di locazione, le prenotazioni di appuntamenti, le richieste di richiamata telefonica e molti altri ancora.
In ogni caso chiedere la registrazione e le credenziali per accedere all’area riservata o per usufruire di servizi più specifici non è certo complicato. La guida spiega nel dettaglio come orientarsi tra le modalità disponibili (sito, *app*, e-mail, pec o ufficio).

Prenotare un appuntamento

Se il contatto “a distanza” non è fattibile, basta prenotare un appuntamento presso l’ufficio, utilizzando il canale telefonico, il sito *internet* o l’*app* mobile. Per evitare

lunghe attese, inoltre, è disponibile "*web ticket*", accessibile dal sito e dall'*app* dell'Agenzia. Il servizio permette di prenotare un biglietto elimina code, scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, il giorno e l'ora desiderati. Il *ticket* può essere utilizzato nello stesso giorno per i servizi *fast*: codice fiscale, tessera sanitaria e partita Iva, abilitazioni telematiche, consegna documenti, richiesta certificati.

Prenotazione con telefono, online, app mobile

La guida ricorda comunque tutti i modi possibili per prenotare un appuntamento. La via più tradizionale è il telefono. In tal caso il contribuente dovrà comporre il numero verde 800.90.96.96 oppure 0696668907 da cellulare, scegliendo l'opzione 3.
Un'altra via è la prenotazione *online* dalla *home page* del sito dell'Agenzia cliccando su "*Contatti e assistenza*" e poi scegliendo tra assistenza fiscale o catastale e ipotecaria e segnalando, infine, funzionario, sportello e data preferiti per l'incontro.
Terza *chanc*e è la prenotazione tramite l'*app mobile* dell'Agenzia utilizzando la funzionalità "*Appuntamenti e ticket*", senza bisogno di registrarsi o credenziali di accesso (Pin o Spid), è sufficiente avere un indirizzo *e-mail* e un numero di telefono.

Presentarsi con prenotazione, copia del documento ed eventuale delega

Per chi si reca in ufficio, è importante presentarsi il giorno dell'incontro con l'originale e la copia di un valido documento di identità, la carta d'identità, la patente, il passaporto (per i cittadini dell'Unione europea), il permesso di soggiorno o il passaporto con visto, se prescritto (per i cittadini extra Ue). Inoltre, chiarisce la guida, se ci si reca in ufficio per conto di un'altra persona, è necessario avere: la delega, la copia di un documento di riconoscimento proprio, la copia di un documento del delegante.

Manuale utile al cittadino

La guida rappresenta, quindi, un manuale utile al cittadino perché spiega nel dettaglio, per ogni servizio accessibile con più modalità, come orientarsi, passo passo, all'interno della procedura scelta (sito *internet*, posta elettronica o certificata, *app mobile* dell'Agenzia, appuntamento in ufficio).

Benvenuti_in_Agenzia_Gli_attrezzi_per_un_fisco_a_portata_di_click