

## COMUNICATO STAMPA

### All'Agenzia delle Entrate su appuntamento

#### Il nuovo modello di accoglienza presso gli uffici

#### Tutti i servizi online, l'assistenza telefonica e in ufficio con appuntamento

Cambiano le modalità di accesso in Agenzia. In Lombardia si consolida il nuovo modello di accoglienza su appuntamento introdotto durante il periodo di lockdown per garantire continuità nell'erogazione dei servizi. Il canale di comunicazione da privilegiare resta quello online e via posta elettronica oltre quello telefonico, mentre solo per le pratiche che non possono essere risolte a distanza sarà possibile prenotare un appuntamento. Grazie a questo nuovo modello di accoglienza, gli uffici erogano i servizi con più efficienza e i contribuenti senza doversi recare in Agenzia evitano attese, code o assembramenti. Il sistema tradizionale di accoglienza è quindi sostituito dall'accesso programmato che garantisce di essere ricevuti in assoluta sicurezza e all'orario stabilito.

**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. Alla pagina [come richiedere i servizi dell'Agenzia delle Entrate in Lombardia](#) sono presenti i contatti di tutti gli uffici della regione.

Tutti contribuenti possono utilizzare **i servizi telematici fruibili senza registrazione**. Per gli altri invece occorre 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**.

**Come prenotare un appuntamento in Agenzia** – Per quei servizi che non possono essere richiesti via web, 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 e tramite App 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.

**Milano, 11 settembre 2020**

#### AGENZIA DELLE ENTRATE

Direzione Regionale della Lombardia

- Via Manin 25,- 20121 Milano | <https://lombardia.agenziaentrate.it/> - [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)



#### INFORMAZIONI PER I GIORNALISTI

DR Lombardia - Relazioni esterne

02.65504 356-355-350-603

[dr.lombardia.relazioniesterne@agenziaentrate.it](mailto:dr.lombardia.relazioniesterne@agenziaentrate.it)

#### INFORMAZIONI PER I CONTRIBUENTI

800.909696 (da fisso – numero verde gratuito)

06.96668907 (da cellulare)

+39 06.96668933 (da estero)