

I SERVIZI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

Modalità di accesso agli uffici, i servizi agili ed essenziali in modalità semplificata

Trieste, 12 maggio 2021

*Presentazione a cura di
dott.ssa Francesca Basile*



Modalità di accesso agli uffici

Gli **uffici** dell'Agenzia delle Entrate del Friuli Venezia Giulia sono **regolarmente aperti** per garantire il pubblico servizio. Tuttavia, nell'ottica del massimo contenimento del contagio, sono state adottate una serie di **misure precauzionali** per limitare il flusso di utenza.

Sono state introdotte infatti, per tutta la durata dell'emergenza sanitaria, **procedure semplificate** per richiedere anche tramite **e-mail** o **Pec**, alcuni servizi che normalmente vengono erogati presso gli sportelli degli uffici Territoriali.



Modalità di accesso agli uffici

Questo sforzo organizzativo e gestionale va nella direzione di far **evolvere** ulteriormente il **rappporto tra fisco e cittadino** e richiede la collaborazione di tutti: contribuenti ed interlocutori professionali (intermediari, professionisti, associazioni di categoria, eccetera), ai quali si chiede di utilizzare in via prioritaria gli **strumenti telematici**, recandosi negli uffici solo nei casi assolutamente indispensabili e dopo averne verificato, previo contatto telefonico, l'effettiva esigenza.



Modalità di accesso agli uffici

In una logica di **semplificazione** e **trasparenza**, l'Agenzia offre servizi di assistenza "a più livelli" che da un lato mirano a imprimere un utilizzo sistematico e più intensivo dei **canali telematici** e dall'altro garantiscono un contatto con l'amministrazione finanziaria attraverso **sistemi più colloquiali** e alla portata di tutti.

Le modalità di accesso messe a disposizione dall'Agenzia sono così articolate:

- e-mail o Pec
- canale telematico
- canale telefonico
- contatto diretto allo sportello

Servizi via e-mail e PEC

L'Agenzia delle Entrate ha semplificato le procedure per richiedere, anche tramite **email** o **PEC**, alcuni servizi che normalmente vengono erogati presso gli sportelli degli Uffici Territoriali.

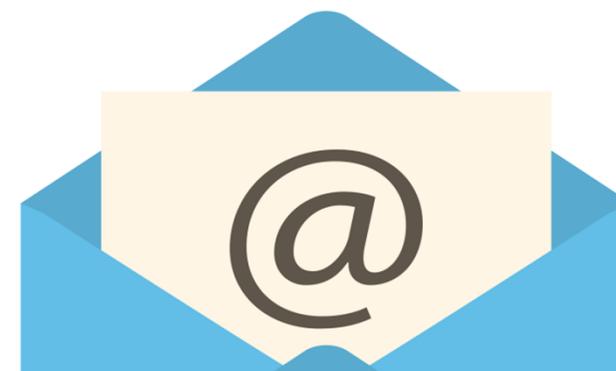
In via generale, il cittadino per avere un servizio presenta la richiesta via e-mail, PEC o tramite i servizi telematici dell'Agenzia e allega la documentazione necessaria, indicando i propri riferimenti per gli eventuali contatti successivi.

Email Direzione Provinciale di Trieste

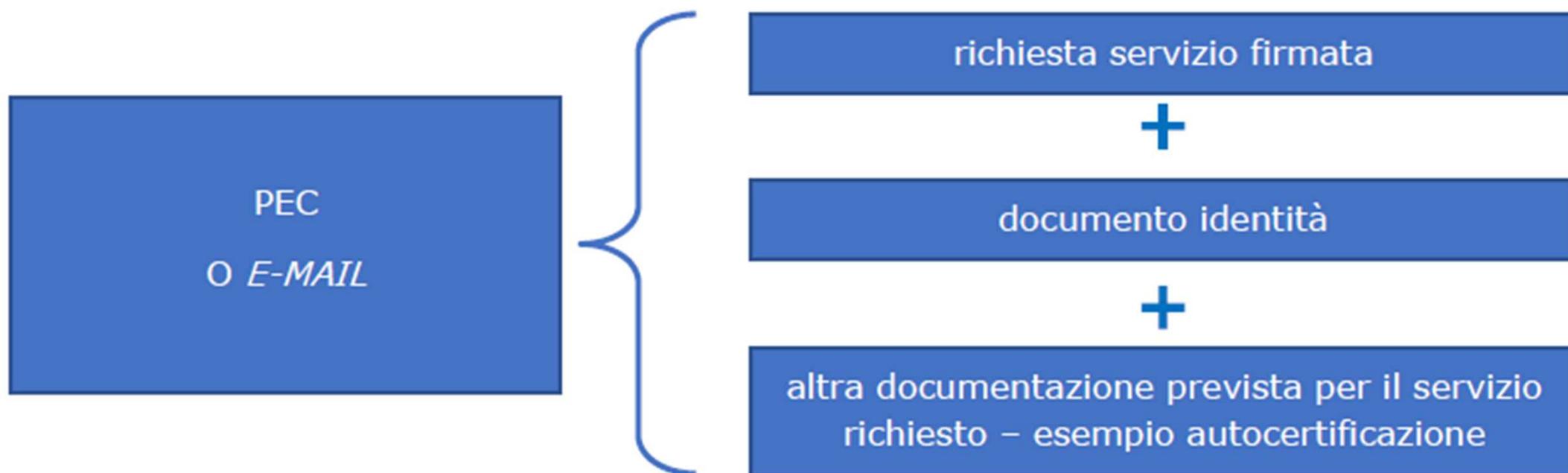
dp.trieste@agenziaentrate.it

Pec Direzione Provinciale di Trieste

dp.trieste@pce.agenziaentrate.it



Servizi via e-mail e PEC



I Servizi Telematici



Molti dei servizi che l'Agencia delle Entrate eroga allo sportello possono essere usufruiti direttamente sul **sito internet** nell'apposita sezione, **senza** che sia necessaria alcuna **registrazione** (per esempio, la compilazione e la stampa del modello di versamento F23, il calcolo del bollo auto, la correzione dei dati catastali degli immobili).

Per **altri servizi** occorre essere in possesso dell'**abilitazione**.

www.agenziaentrate.gov.it

Servizi telematici **SENZA** registrazione

I servizi senza registrazione possono essere usufruiti direttamente sul sito internet dell'Agenzia.

Accedendo alla pagina "Tutti i servizi" si può ricercare quello che interessa, scegliendo in base alla tipologia di servizio o di utenza. Di seguito, alcuni dei servizi disponibili:

- Calcolo bollo auto e controllo dei pagamenti
- Calcolo delle rate (controllo automatizzato e formale delle dichiarazioni)
- Verifica del Codice Fiscale
- Verifica Partita IVA
- Prenotazione appuntamenti
- Calcolo importi per la tassazione degli atti giudiziari

Servizi telematici CON registrazione

I cittadini in possesso delle credenziali di accesso **all'area riservata** possono effettuare numerosi adempimenti a distanza, senza che sia necessario recarsi negli uffici, tra cui:



- accedere al proprio **cassetto fiscale**
- accesso alla dichiarazione dei redditi **precompilata**
- **pagamento** di imposte, tasse e contributi (F24 web)
- **registrazione** di un contratto di locazione (RLI)

La mia scrivania



Scadenza password fra 90 giorni

L'ambiente di sicurezza è disponibile con periodo di validità 09/02/2021 11:02 - 09/02/2024 11:02.

• [Risultano 14 file di ricevute da prelevare/leggere](#)



IN PRIMO PIANO

- 10-05-2021
- [Utenti Entratel con ambiente di sicurezza in scadenza a maggio 2021](#)
- 10-05-2021
- [Presentazione delle Comunicazioni di richiesta dei 730 Precompilati](#)
- 04-05-2021
[Nuova versione del controllo formale dei pagamenti effettuati con i modelli](#)
- [F24 \(F24A0\)](#)
- 04-05-2021
[Presentazione delle dichiarazioni e degli Indici Sintetici di Affidabilità \(ISA\)](#)
- 2021



MESSAGGI PERSONALI

• Non sono presenti messaggi personali

Servizi telematici CON registrazione

La webmail

È un servizio di assistenza e informazioni al cittadino. Tramite questo canale viene fornita risposta ai **quesiti** relativi ad argomenti su cui l'Agenzia delle Entrate si è già pronunciata mediante circolari o risoluzioni.

Il servizio è dedicato all'**utenza non professionale** e ai cittadini che non si avvalgono dell'assistenza di un intermediario per chiedere informazioni in materia fiscale di carattere generale.

Non è possibile ricevere informazioni su posizioni fiscali personali o sullo stato di una pratica in corso per le quali l'Agenzia garantisce altri canali di assistenza.

Servizi telematici CON registrazione

La webmail – come funziona

Dopo aver scelto l'argomento nel menu a tendina l'utente può inserire il suo quesito (ha a disposizione massimo 1500 caratteri). Verrà inviata una risposta, entro 5 giorni lavorativi, alla casella di posta elettronica registrata sui servizi telematici.

Per poter fruire del servizio occorre aver registrato la propria e-mail attivando il servizio "email-sms" e cliccando la voce "avvisi".

Per dare risposta al maggior numero di utenti, è previsto un limite giornaliero di 1 sola mail e un massimo di 20 annue per singolo cittadino.

Modalità di accesso ai servizi con registrazione

SPID, Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi. Dal 1° marzo saranno queste le tre chiavi che i cittadini potranno utilizzare per accedere ai servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate.

In linea con quanto previsto dal Decreto Semplificazione (DL n. 76/2020), infatti **non sarà più possibile ottenere le credenziali di Fisconline**, cioè quelle proprie dell'Agenzia, e nei prossimi mesi quelle già in uso verranno progressivamente dismesse.

Sarà quindi necessario dotarsi di una delle tre modalità di identificazione e autenticazione, SPID, CIE o CNS, riconosciute.

Come richiedere lo SPID

Scopo: Semplificare la burocrazia

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che permette di accedere a tutti i **servizi online** della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale utilizzabile da computer, tablet e smartphone.



Consiste di un sistema basato su credenziali personali che, grazie a delle verifiche di sicurezza, permettono di accedere ai servizi online della Pubblica amministrazione e dei privati aderenti.

Come richiedere lo SPID

Per ottenere **Spid** basta scegliere uno dei 9 gestori di identità digitale presenti sul sito <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid> e seguire i passi indicati dalle varie procedure ai fini dell'identificazione.

Come richiederlo

- di persona (negli uffici abilitati);
- attraverso la webcam;
- online (con CIE, CNS e firma digitale).

L'assistenza telefonica

CONTACT CENTER

Per richiedere assistenza telefonica e informazioni fiscali di carattere generale e sui servizi telematici, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17 (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;
- 0039.06.96668933, per chiamate dall'estero (il costo è a carico del chiamante).

Servizi allo sportello

IL NUOVO MODELLO DI ACCOGLIENZA

Per le pratiche che non possono essere risolte grazie al web e si rende necessario recarsi allo sportello, è necessario prenotare un **appuntamento**. Grazie a questo nuovo modello di accoglienza, gli uffici riescono ad erogare i servizi con più efficienza e i contribuenti possono recarsi in Agenzia in assoluta sicurezza all'orario stabilito, senza attese, code o rischio di assembramenti.



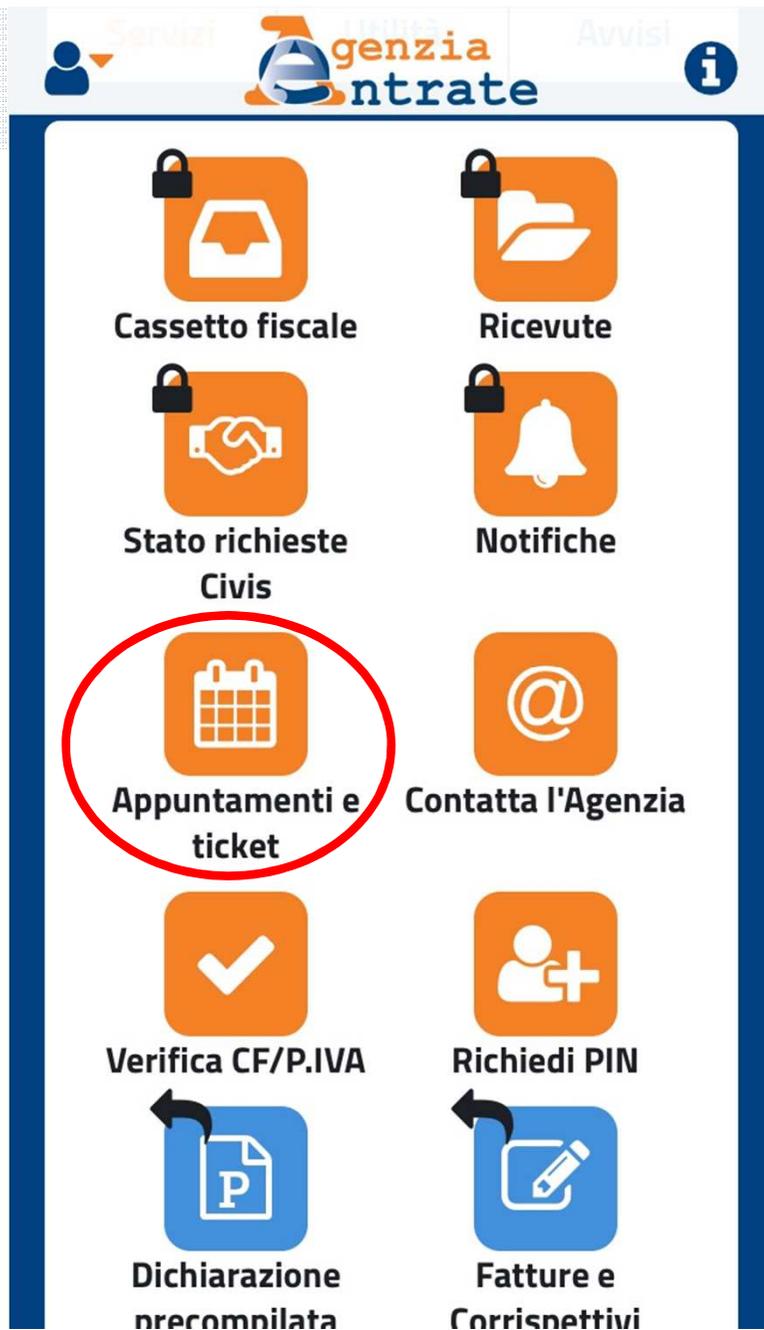
Servizi allo sportello

Prenotazione dell'appuntamento

La prenotazione può essere effettuata **telefonicamente** o via **web** (sito internet o app) e permette di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati.

Il contribuente seleziona, quindi, tra una vasta gamma proposta, il servizio per il quale chiedere assistenza.





L'APP dell'Agenzia delle Entrate

Scaricabile gratuitamente (disponibile per IOS, Google e Microsoft) per accedere a una serie di servizi su smartphone o tablet.



Servizi allo sportello

Il Webticket

Si tratta di una sorta di “eliminacode” on line, che consente di “staccare” un biglietto direttamente dal proprio computer o smartphone.

Il web ticket viene rilasciato direttamente dal sito dell’Agenzia (sezione Contatta l’Agenzia - Assistenza fiscale - Elimina code online) cliccando sul pulsante “Prenota il ticket” è possibile prenotare presso un ufficio territoriale.

Le pagine «social» dell’Agenzia

L’Agenzia è costantemente impegnata nella **diffusione delle informazioni in materia fiscale** nel modo più chiaro e semplice possibile, per rendere più agevole ai cittadini l’assolvimento degli adempimenti tributari.

L’Agenzia delle Entrate utilizza attualmente i seguenti social media: **Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn**

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative e scadenze, informazioni su iniziative ed eventi nazionali e sul territorio, forum tematici e risposte a quesiti su argomenti fiscali di particolare interesse, immagini e video istituzionali.

I servizi più richiesti

REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI (comodato, preliminare, verbali di assemblea)

Il servizio può essere erogato in «modalità agile» scrivendo direttamente all'ufficio

Come fare richiesta

Pec: dp.trieste@pce.agenziaentrate.it

Mail: dp.trieste@agenziaentrate.it

Entro 20 gg. dalla stipula

I servizi più richiesti

REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI **(comodato, preliminare, verbali di assemblea)**

Documenti da inoltrare

- l'atto firmato digitalmente o con firma autografa;
- il modello 69 - pdf o RLI - pdf compilato e sottoscritto;
- la copia del documento di identità del richiedente;
- il modello di versamento dei tributi autoliquidati;

I servizi più richiesti

REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI (comodato, preliminare, verbali di assemblea)

Documenti da inoltrare

- la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, resa ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, di essere in possesso dell'atto in originale e della conformità a questo della copia e delle immagini inviate e contenente l'impegno a depositare in Ufficio l'atto in originale una volta terminato il periodo emergenziale (dichiarazione non necessaria in caso di trasmissione dell'atto sottoscritto digitalmente).

I servizi più richiesti

REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI (comodato, preliminare, verbali di assemblea)

Versamenti

| COMODATO | |
|---|----------|
| Imposta di bollo – (ogni 4 facciate / 100 righe – per 2 originali) ¹ | € 16,00 |
| Imposta di registro - F24- Codice Tributo 1550 | € 200,00 |

| PRELIMINARI | |
|---|----------|
| Imposta di bollo – (ogni 4 facciate / 100 righe – per 2 originali) | € 16,00 |
| Imposta di registro - F24- Codice Tributo 1550 | € 200,00 |
| <ul style="list-style-type: none">- 0,50% delle somme previste a titolo di caparra confirmatoria;- 3% delle somme previste a titolo di acconto sul prezzo di vendita, se il trasferimento non è soggetto a Iva, o in misura fissa di 200 euro per le compravendite soggette a Iva. | |

I servizi più richiesti

INFORMAZIONI BOLLO AUTO

Per il servizio non sono disponibili appuntamenti ma solo webticket in misura limitata. L'assistenza viene garantita tramite mail o Pec.

Documenti da inoltrare

- la copia del documento di identità del richiedente;
- l'indicazione della targa del veicolo per cui si chiede assistenza (o foto del libretto di circolazione) e una breve descrizione del problema riscontrato

I servizi più richiesti

RIMBORSI FISCALI

(Imposte dirette, Iva o altre imposte indirette)

Per il servizio non sono previsti appuntamenti in presenza.

Come fare richiesta

Trasmissione tramite e-mail, PEC o raccomandata inviando la seguente documentazione:

- copia dell'istanza di rimborso sottoscritta con firma autografa o istanza firmata digitalmente;
- documenti allegati necessari a dimostrare il diritto al rimborso;
- copia del documento di identità del richiedente.

**GRAZIE
PER
L'ATTENZIONE E
LA PAZIENZA**