

Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Campania

All'Agenzia delle Entrate su appuntamento

23 Ottobre 2020

Dal 26 ottobre il nuovo modello di accoglienza si estende a tutti gli uffici di Caserta, Napoli e Salerno



A partire da lunedì 26 ottobre, in tutti gli Uffici territoriali di Caserta, Napoli e Salerno “sbarca” il nuovo modello di accoglienza dell’Agenzia, che prevede l’accesso solo su appuntamento e solo per pratiche che non possono essere risolte on line, senza la presenza fisica.

L’ “accesso programmato” in Campania era stato attivato già il 15 settembre scorso negli Uffici territoriali di Aversa, Caserta e Salerno, in occasione dell’avvio della sperimentazione su tutto il territorio nazionale. A distanza di poco più di un mese, la modalità viene estesa ad altri 13 uffici territoriali, coprendo per intero le province di Caserta, Napoli e Salerno. Prossimo appuntamento: Avellino e Benevento.

Per il contribuente si tratta di un nuovo modo di concepire l’interlocuzione con l’Agenzia, con un cambio “culturale” che in fase di avvio ha richiesto non pochi adattamenti, specialmente per l’utenza abituata a recarsi di persona ai nostri *front-office*.

Un’ innovazione a cui la Direzione Regionale della Campania ha dedicato il diciottesimo numero di Smart, la rubrica ideata per fornire informazioni utili ai colleghi in lavoro agile e che in questo numero ha dato la parola ai protagonisti della prima fase dell’accesso programmato.

“E’ stato un grande cambiamento. Prima dell’avvio abbiamo predisposto un piano di azione definendo quali erano i servizi più richiesti e avviando la sensibilizzazione degli utenti a prenotare l’appuntamento anche con un *corner* nell’ufficio” ha detto Gilda Affinita, direttore dell’Ufficio territoriale di Aversa, sottolineando che ‘i risultati sono arrivati e stiamo già pensando anche a delle variazioni per migliorarlo ancor di più”.

Luigi Pasquariello, direttore dell’Ufficio territoriale di Caserta, ha sottolineato “la disponibilità del personale che ha affrontato al meglio i problemi che sono sorti perché si è fatto tutto con la consapevolezza che l’obiettivo era migliorare l’offerta di servizi che forniamo agli utenti, soprattutto in questo periodo difficile che stiamo vivendo per l’emergenza sanitaria”.

A rimarcare il gradimento degli utenti è stata Ida Capezzuto, direttore dell’Ufficio territoriale di Salerno, che ha ricordato “la possibilità per i cittadini di poter accedere agli uffici senza dover fare file, particolarmente preoccupanti in questo periodo, senza dimenticare la possibilità di organizzare l’incontro in base alle proprie esigenze con la certezza di essere ascoltato nell’ora e nel giorno previsti”.

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 *eliminacode* 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.

Per prenotare un appuntamento, è inoltre possibile chiamare i centralini delle Direzioni Provinciali e seguire la procedura guidata di instradamento all’Ufficio territoriale di interesse.

DIREZIONE PROVINCIALE DI CASERTA - centralino: 0823.257111

- Ufficio territoriale di Aversa - Via Cirigliano 20/21
- Ufficio territoriale di Caserta - Via Santa Chiara 40

- Ufficio territoriale di Sessa Aurunca/Teano - Via XXI luglio

DIREZIONE PROVINCIALE DI NAPOLI I - centralino:081.4281111

- Ufficio territoriale di Casoria - Via Padula 138
- Ufficio territoriale di Ischia - Via Mazzella 106
- Ufficio territoriale di Napoli 1 - Via Oberdan 1/3
- Ufficio territoriale di Napoli 2 - Via Montedonzelli 48
- Ufficio territoriale di Pozzuoli - Via Rosini 12b

DIREZIONE PROVINCIALE DI NAPOLI II - centralino:338.6341963

- Castellammare di Stabia - Via Rajola 50
- Napoli 3 - Piazza Duca degli Abruzzi 31
- Nola - Via Nazionale km 50

DIREZIONE PROVINCIALE DI SALERNO - centralino: 089.3062111

- Ufficio territoriale di Eboli - Via Pescara 30/32
- Ufficio territoriale di Pagani - Via Califano 88
- Ufficio territoriale di Sala Consilina - Via Nazionale Capo La Piazza 90
- Ufficio territoriale di Salerno - Via degli Uffici finanziari 7
- Ufficio territoriale di Vallo della Lucania - Via Rubino 158

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 *e-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 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**.

di

Antonio Iazzetta

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/campania/articolo/allagenzia-delle-entrate-appuntamento>