

IMPOSTE E TASSEdi **ALBERTO DI VITA****Modalità di accesso all'Agenzia delle Entrate da settembre**

A causa dell'emergenza Covid-19 si cambia: ingressi solo su appuntamento, favoriti i canali alternativi come PEC, telefono, e-mail e procedure web.

L'Agenzia delle Entrate annuncia una drastica riduzione della possibilità di incontrare fisicamente un funzionario causa Covid. Sono potenziati i servizi a distanza e per l'utenza è pubblicata un'apposita guida " *I Servizi Agili dell'Agenzia delle Entrate* ", disponibile sul sito. La Guida presenta **tutti i servizi a distanza** forniti a livello centrale ed è consigliabile consultare anche il sito della DRE di competenza: infatti, le nuove modalità sono già utilizzate in via sperimentale da alcuni uffici metropolitani, mentre altre sedi si stanno attrezzando.

Va subito detto che il processo di attivazione dei servizi a distanza è accelerato causa Covid, ma era già iniziato per ragioni di efficienza e trasparenza. La Guida ricorda che è possibile **richiedere un appuntamento in sede**, ma è utile sapere che la disponibilità dei funzionari a ricevere il pubblico, tendenzialmente per la consegna dei documenti e per le abilitazioni telematiche, è attualmente ridotta su tutto il territorio nazionale. Sono, al contrario, incoraggiati i **canali alternativi di contatto** quali procedura web, PEC, mail e telefono. Alcuni dei servizi sono accessibili **senza credenziali**: duplicato del codice fiscale, ricerca dei codici identificativi per i contratti di locazione, calcolo delle rateazioni, verifica di codici fiscali, partite Iva e dichiarazioni d'intento, oltre ai servizi di informazione di carattere generale.

I servizi con registrazione, dichiarazioni accesso ai dati proprie e dei propri clienti, sono accessibili non solo con le credenziali dell'Agenzia, ma anche con SPID e CIE, strumenti sempre più diffusi. A disposizione del pubblico per informazioni generali anche un **contact center telefonico** ai numeri 800.90.96.96 (da telefono fisso) o 06.96668907 (da telefono cellulare e dall'estero). Allo stesso servizio è possibile accedere mediante webmail. Più critica la parte relativa all' **accesso agli sportelli**, oggi fortemente limitata. L'accesso è consentito per **servizi programmati e contingentati**. Lo strumento utilizzato è il **webticket** che è possibile ritirare anche digitalmente per gestire gli appuntamenti in giornata ed eliminare la coda e la prenotazione CUP per chi ha necessità di parlare con un funzionario; si evidenzia che questo tipo di interlocuzione è tendenzialmente sospeso causa Covid e comunque limitato a 15 minuti durante i quali sarà possibile consegnare documenti e presentare istanze di abilitazione ai servizi telematici.

La **consegna dei certificati** (residenza fiscale, carichi pendenti, Durf, ecc.) avviene dietro richiesta effettuata non solo nella sede territoriale, ma anche via e-mail o PEC con firma digitale o autografa, completata dalla copia del documento. Tramite posta elettronica sarà anche possibile **registrare gli atti**, in via eccezionale e transitoria, allegando il mod. 69 (RLI per gli immobili quando non è obbligatoria la registrazione telematica). Anche le richieste di rimborso e le dichiarazioni di successione potranno essere inviate via PEC o mail.

Infine, le comunicazioni di irregolarità potranno essere gestite via CIVIS o anche allo sportello, sempre tenendo in considerazione la limitazione degli accessi al pubblico.