



*Approvazione della Carta dei servizi dell'Agenzia delle entrate*

**IL DIRETTORE DELL'AGENZIA**

In base alle attribuzioni conferitegli dalle norme riportate nel seguito del presente provvedimento

**DISPONE**

**1. Approvazione della Carta dei servizi dell'Agenzia delle entrate**

- 1.1 È approvata la Carta dei servizi dell'Agenzia delle entrate, allegata al presente provvedimento.
- 1.2 La Carta dei servizi è valida in tutto il territorio nazionale. E' rivista periodicamente in relazione ai risultati raggiunti e agli obiettivi strategici dell'Agenzia, nonché per effetto delle modifiche normative e organizzative. La versione aggiornata della Carta dei servizi è disponibile sul sito istituzionale dell'Agenzia delle entrate.

**2. Articolazione della Carta dei servizi e aggiornamento delle informazioni in essa contenute**

- 2.1 La Carta dei servizi è strutturata in due parti:

- la *parte generale*, nella quale sono enunciati gli obiettivi e i valori di riferimento dell’Agenzia, sono descritti i principali servizi offerti ed indicate le informazioni utili per richiedere assistenza;

- le *schede servizio*, nelle quali sono delineati in modo specifico i servizi forniti ai cittadini. Nelle *schede servizio* è presente una sezione contenente gli indicatori e gli impegni assunti. Le singole schede sono aggiornate con cadenza annuale, entro il 31 gennaio. Il semplice aggiornamento delle stesse non comporta la nuova emissione della Carta dei servizi.

### **3. Monitoraggio**

- 3.1 Con la Carta dei servizi l’Agenzia delle entrate dichiara il proprio impegno a mantenere elevati *standard* di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato dagli utenti.
- 3.2 Il periodo di rilevazione degli indicatori è l’anno solare. Il monitoraggio degli indicatori della Carta avviene con cadenza quadrimestrale; i risultati sono pubblicati sul sito internet dell’Agenzia entro il mese successivo a quello di scadenza del quadrimestre di riferimento.
- 3.3 L’unità organizzativa di riferimento per valutare il rispetto degli impegni è l’articolazione periferica che cura la relazione con il contribuente: Direzione provinciale, Centro di assistenza multicanale, Centro operativo e Ufficio provinciale-Territorio per le città metropolitane di Milano, Napoli, Roma e Torino.

### **4. Decorrenza**

- 4.1 Le disposizioni del presente provvedimento hanno effetto dal 1° gennaio 2017. In pari data cessa di avere efficacia la Carta dei servizi approvata con il provvedimento del Direttore dell’Agenzia del 5 aprile 2005 protocollo n. 38812.

## Motivazioni

La Carta dei servizi è un documento che risponde ad esigenze di trasparenza dell'azione amministrativa e svolge un ruolo centrale nella realizzazione di un rapporto di fiducia con i cittadini. E' un documento dinamico nel quale l'Agenzia descrive la propria organizzazione, dichiara gli impegni che assume, delinea le modalità per il monitoraggio, la rendicontazione e la pubblicazione dei risultati.

La Carta dei servizi costituisce altresì un fondamentale strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti ed è essa stessa parte del cosiddetto *Sistema di ascolto* dei cittadini tramite il quale le segnalazioni degli utenti possono concretamente tradursi in nuovi servizi o *standard*.

La presente edizione della Carta è completamente rinnovata: oltre a una mappatura dettagliata dei servizi fiscali e ipotecari-catastali, infatti, prevede nuovi *standard* di qualità, scelti con l'obiettivo di assegnare al cittadino un ruolo centrale e di modulare le attività di assistenza sulle sue esigenze ed aspettative.

Il rispetto degli *standard* può essere verificato dagli utenti, come previsto anche dalla Convenzione tra il Ministero dell'economia e delle finanze e l'Agenzia delle entrate per il triennio 2016-2018.

La nuova Carta si ispira ai principi e ai metodi descritti nelle Linee guida contenute nelle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 dell'allora Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT), tiene conto di quanto previsto nel D.Lgs. n. 33/2013 in tema di trasparenza dell'azione amministrativa.

Si compone di una *parte generale* e di più *schede servizio*.

La *parte generale* contiene l'indicazione degli obiettivi e degli impegni che l'Agenzia si assume nei confronti dei cittadini in materia di assistenza nonché la descrizione dell'organizzazione e dell'offerta dei servizi forniti all'utenza.

Ciascuna *scheda servizio* delinea le caratteristiche principali del servizio e contiene:

- una breve premessa con la descrizione del servizio;
- una parte centrale con l'indicazione di chi può richiedere il servizio e con quali modalità;
- una sezione contenente gli indicatori e gli impegni assunti.

Il periodo di riferimento per la rilevazione degli indicatori è l'anno solare.

Il monitoraggio avviene con cadenza quadrimestrale e i risultati sono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia entro il mese successivo a quello di scadenza del relativo quadrimestre. L'unità organizzativa di riferimento per valutare il grado di rispetto degli impegni è la struttura periferica che cura la relazione con il contribuente: Direzione provinciale, Centro di assistenza multicanale, Centro operativo e Ufficio provinciale-Territorio, per le sole città metropolitane di Milano, Napoli, Roma e Torino.

Il documento è stato trasmesso al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), organo rappresentativo delle Associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale e che opera presso il Ministero dello Sviluppo economico.

### **Riferimenti normativi**

#### *Attribuzioni del Direttore dell'Agenzia delle Entrate*

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 (articoli 57, 62, 66, 67, comma 1, 68, comma 1, 71, comma 3, lettera a), 73, comma 4).
- Decreto del Ministro delle Finanze 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 9 del 12 gennaio 2001.
- Regolamento di amministrazione dell'Agenzia delle Entrate, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 36 del 13 febbraio 2001 (articolo 2, comma 1).
- Statuto dell'Agenzia delle Entrate, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 (articoli 5, comma 1 e 6, comma 1).

#### *Disciplina normativa di riferimento*

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, concernente "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle Amministrazioni Pubbliche a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”.
- Legge 27 luglio 2000, n. 212, recante “Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente”.
- Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, concernente “Attuazione dell’articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”.
- Delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche del 17 giugno 2010, n. 88, recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (articolo 1, comma 1, decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)”.
- Delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche del 5 gennaio 2012, n. 3, recante “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.
- Decreto legge del 24 gennaio 2012, n. 1, recante “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”.
- Decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33, concernente “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo del 17 maggio 2016 n. 97, recante “Revisione e modificazione revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione pubblicità e trasparenza correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190, e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.

La pubblicazione del presente provvedimento sul sito internet dell’Agenzia delle Entrate tiene luogo della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale, ai sensi dell’articolo 1, comma 361, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Roma,

IL DIRETTORE DELL’AGENZIA

Rossella Orlandi

*Firmato digitalmente*

L’originale del documento è archiviato presso l’ufficio emittente

**CARTA DEI SERVIZI**  
**dell'Agenzia delle Entrate**  
**2017**

## Indice

LA CARTA DEI SERVIZI .....	5
L’AGENZIA DELLE ENTRATE SI PRESENTA.....	6
L’ORGANIZZAZIONE DELL’AGENZIA DELLE ENTRATE .....	7
LA RELAZIONE CON I CITTADINI .....	9
IL SISTEMA DI ASCOLTO DEL CITTADINO .....	10
<i>Customer satisfaction</i> .....	10
<i>Gestione delle segnalazioni: la procedura Reclami, elogi e suggerimenti</i> .....	10
I DIRITTI DEL CONTRIBUENTE .....	11
L’AGENZIA COMUNICA .....	14
CONTATTA L’AGENZIA .....	16
Il canale Internet e i Servizi telematici .....	17
▪ <i>I servizi fiscali</i> .....	18
▪ <i>Il servizio telematico CIVIS</i> .....	19
▪ <i>Il servizio di registrazione dei contratti di locazione (RLI)</i> .....	20
▪ <i>I servizi catastali e ipotecari (di pubblicità immobiliare)</i> .....	20
▪ <i>I servizi dell’Osservatorio del mercato immobiliare (OMI)</i> .....	21
▪ <i>I servizi per Enti - “Cooperazione informatica” (solo versione web)</i> .....	23
▪ <i>Il portale telematico IVA Mini One Stop Shop (MOSS) (solo versione web)</i> .....	23
▪ <i>Il sito V@t on services (solo versione web)</i> .....	23
▪ <i>Le “APPLICAZIONI mobile”</i> .....	24
▪ <i>Chiedere informazioni inviando una web-mail, una mail o una pec</i> .....	24
Il contatto telefonico diretto e via sms .....	26
▪ <i>Come accedere ai servizi telefonici di assistenza con e senza operatore</i> .....	26
▪ <i>Assistenza fiscale scritta tramite sms al numero 320.43.08.444</i> .....	27
Il contatto diretto allo sportello degli uffici operativi.....	28
<i>Gli Uffici territoriali (UT)</i> .....	28
▪ <i>Come accedere ai servizi di sportello</i> .....	28
<i>Gli Uffici provinciali – territorio (UPT)</i> .....	29

▪ <i>Come accedere ai servizi di sportello</i> .....	30
L’ASSISTENZA DEDICATA AI CONTRIBUENTI CON DISABILITA’ .....	31
LA QUALITA’ DEI SERVIZI .....	32
Le dimensioni della qualità del servizio .....	32
Gli indicatori .....	33
La <i>scheda servizio</i> .....	33
Gli impegni.....	34
Il monitoraggio .....	35
SERVICES FOR FOREIGN CITIZENS .....	36
LES SERVICES POUR LES ETRANGERS .....	38
LOS SERVICIOS PARA LOS EXTRANJEROS .....	41
DIENSTLEISTUNGEN FÜR AUSLÄNDER .....	43
I NOSTRI SERVIZI.....	46
RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	48



L’Agenzia delle Entrate ha scelto negli ultimi anni di ripartire dall’ascolto attivo delle esigenze dei cittadini. Una scelta di trasparenza dettata dall’urgenza di un cambio di passo nel rapporto tra Fisco e contribuenti, per consolidare nel tempo una relazione di fiducia verso un’Amministrazione delicata e complessa come quella fiscale. La Carta dei servizi rappresenta un segno tangibile di questo nuovo patto di alleanza con i cittadini utenti. Un impegno a raccontare non solo chi siamo, ma soprattutto chi vogliamo diventare. Un’istituzione orientata effettivamente all’utenza, proiettata ad accogliere non solo i suggerimenti ma anche le critiche dei cittadini, e a farne tesoro per migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Con questo spirito nasce un’edizione della Carta completamente rinnovata: oltre a una mappatura dettagliata dei servizi fiscali e ipotecari-catastali, infatti, introduce nuovi standard di qualità, scelti con l’obiettivo di assegnare al cittadino un ruolo centrale e di modulare le attività di assistenza sulle sue esigenze.

Nella Carta il cittadino non solo ripercorre i servizi a cui può accedere e di cui può valutare la qualità, ma soprattutto può conoscere gli impegni assunti dall’Agenzia e verificarne il rispetto.

Il mio auspicio è che l’impegno quotidiano di tutti i colleghi dell’Agenzia contribuisca ogni giorno di più a rafforzare quel rapporto di fiducia reciproca, correttezza e buona fede, che è alla base di una relazione sana e costruttiva tra i cittadini e un’Amministrazione che opera al servizio del nostro Paese.

Il Direttore dell’Agenzia

*Rossella Orlandi*

## LA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei servizi dell’Agenzia delle Entrate è:

- uno strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini perché contiene la descrizione dei principali servizi offerti e le informazioni utili per richiedere assistenza;
- l’atto con cui l’Agenzia dichiara ai cittadini il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati.

E’ stata progettata tenendo conto degli obblighi fiscali e normativi più ricorrenti che il cittadino è tenuto a rispettare e dei servizi messi a disposizione dall’Agenzia per agevolarne l’adempimento.

La Carta dei servizi si ispira ai principi e ai metodi descritti nelle Linee guida contenute nelle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 dell’allora CiVIT<sup>1</sup>. Tiene conto di quanto previsto nel D.Lgs. n. 33/2013 in tema di trasparenza dell’azione amministrativa e dei suggerimenti formulati da parte del [Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti](#) (CNCU), che opera presso il Ministero dello Sviluppo economico.

E’ valida a livello nazionale.

E’ un documento “dinamico”, riflesso di un’ampia offerta di servizi in costante evoluzione, e oggetto di revisioni periodiche; è altresì un documento complesso, composto di una *parte generale* e di tante [schede servizio](#) (consulta il paragrafo I NOSTRI SERVIZI). Va letto in ottica integrata con le altre informazioni pubblicate sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

---

<sup>1</sup> Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (acronimo CiVIT) le cui funzioni sono state assorbite prima dall’A.N.A.C. (Associazione Nazionale Anticorruzione) e poi dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio (D.L. 24 giugno 2014 n. 90).

## L’AGENZIA DELLE ENTRATE SI PRESENTA

---

L’Agenzia delle Entrate opera dal 1° gennaio 2001. La sua istituzione - ispirata a principi di trasparenza, semplificazione ed efficacia - ha rappresentato una significativa trasformazione all’interno dell’Amministrazione Finanziaria.

L’Agenzia è un ente pubblico non economico e dispone di autonomia contabile e amministrativa. Agisce in regime di convenzione con il Ministero dell’Economia e delle Finanze, con il compito di reperire le risorse finanziarie per il funzionamento dello Stato. Persegue il massimo livello di adempimento degli obblighi tributari (*tax compliance*), mediante l’utilizzo combinato di servizi di assistenza e di attività di prevenzione e controllo per il recupero dell’evasione fiscale.

In particolare, i compiti dell’Agenzia riguardano l’amministrazione, il controllo, la riscossione e il contenzioso dei tributi, nonché la gestione dei servizi catastali e geotopocartografici, la conservazione dei registri immobiliari e i servizi tecnico-estimativi.

## L’ORGANIZZAZIONE DELL’AGENZIA DELLE ENTRATE

---

L’Agenzia delle Entrate si articola in strutture centrali e regionali, con compiti di coordinamento e indirizzo, e in uffici periferici, con funzioni operative e di contatto con l’utenza.

Le **Direzioni centrali** sono dieci:

- **Accertamento:** cura le funzioni di controllo fiscale;
- **Affari Legali, Contenzioso e Riscossione:** cura il contenzioso tributario e la riscossione dei tributi;
- **Amministrazione, Pianificazione e Controllo:** cura la contabilità, gli approvvigionamenti e la logistica, il processo di pianificazione e controllo di gestione e il rapporto convenzionale con il Ministero;
- **Audit:** cura la protezione dei rischi gestionali e i controlli di regolarità amministrativa e contabile;
- **Catasto, Cartografia e Pubblicità Immobiliare:** cura i servizi catastali e cartografici e quelli di pubblicità immobiliare (conservatorie);
- **Gestione Tributi:** cura l’assistenza e l’informazione all’utenza, predispone la modulistica, gestisce le dichiarazioni e i rimborsi;
- **Normativa:** cura l’interpretazione normativa per i tributi di competenza dell’Agenzia;
- **Osservatorio Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi:** cura la rilevazione dei valori immobiliari e i servizi estimativi;
- **Personale:** cura la gestione delle risorse umane;
- **Tecnologie e Innovazione:** governa il sistema informativo e gestisce i rapporti con i partner tecnologici (in particolare, Sogei).

Sono strutture centrali, alle dirette dipendenze del Direttore dell’Agenzia, anche l’**Ufficio Comunicazione**, che cura i rapporti con gli organi di informazione, la gestione del sito Internet e dei profili istituzionali sui diversi social media, e l’**Ufficio Studi economico-statistici**.

Le **Direzioni regionali**, oltre a coordinare l’attività degli uffici periferici, gestiscono direttamente la posizione dei grandi contribuenti (cioè quelli con volume d’affari, ricavi o compensi da cento milioni di euro in su)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Le Direzioni regionali sono 19 e hanno sede in tutte le regioni tranne il Trentino-Alto Adige, dove operano due Direzioni provinciali (una a Trento e una a Bolzano), che assommano funzioni operative e di coordinamento; la Direzione regionale della Valle d’Aosta (regione priva di province) svolge anche le funzioni altrove demandate alle Direzioni provinciali.

Gli uffici periferici, che svolgono le attività operative, sono di livello provinciale (**Direzioni provinciali**). Le Direzioni provinciali sono 108 e sono strutturate al loro interno in uno o più uffici territoriali, un ufficio controlli, un ufficio provinciale-territorio e un ufficio legale<sup>3</sup>.

- Gli **uffici territoriali** curano l’informazione e l’assistenza ai contribuenti, la gestione delle imposte dichiarate e dei rimborsi e alcune attività di controllo (controlli formali, controlli parziali automatizzati, controlli sull’imposizione indiretta, obblighi strumentali). Per l’erogazione dei servizi possono avvalersi di sportelli decentrati situati, ove possibile, nelle strutture comunali o in altre strutture pubbliche.
- L’**ufficio provinciale – territorio** eroga i servizi catastali e di pubblicità immobiliare e cura i servizi estimativi; i Comuni e gli altri Enti locali possono attivare sportelli autogestiti per consentire la consultazione della banca dati catastale<sup>4</sup>.
- L’**ufficio controlli** svolge le attività di controllo e accertamento non affidate agli uffici territoriali.
- L’**ufficio legale** cura il contenzioso della direzione provinciale, compresi il reclamo e la mediazione.

Sul territorio operano inoltre **7 Centri di assistenza multicanale** (Bari, Cagliari, Pescara, Roma, Salerno, Torino, Venezia), che curano l’attività di informazione e assistenza ai contribuenti utilizzando il telefono e altri strumenti resi disponibili dalle nuove tecnologie. In particolare, danno informazioni su obblighi fiscali e scadenze, curano l’assistenza specialistica in materia tributaria all’utenza professionale e possono annullare alcune tipologie di atti di cui verificano l’illegittimità. Per il servizio di assistenza telefonica sono attivi anche 12 *mini call center*. Il servizio è accessibile da un numero unico nazionale. **3 Centri operativi nazionali** (Cagliari, Pescara, Venezia) svolgono in via esclusiva attività specialistiche come, ad esempio, controlli e accertamenti di massa automatizzati su tutto il territorio nazionale o gestione di rimborsi e controlli dei contribuenti non residenti.

L’organigramma dell’Agenzia delle Entrate è disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

---

<sup>3</sup> Le province italiane sono 105 (non si considerano le quattro province della Sardegna istituite con legge regionale; non ci sono province in Valle d’Aosta), ma in quattro grandi aree metropolitane (Roma, Milano, Torino e Napoli) operano più Direzioni provinciali: tre a Roma, due nelle altre città; il numero di 108 non comprende le situazioni particolari di Trento e Bolzano.

<sup>4</sup> Nelle province di Roma, Milano, Torino e Napoli l’ufficio provinciale - territorio costituisce struttura separata dalle Direzioni provinciale. A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome. A Trento, Bolzano, Gorizia e Trieste, vigendo il “sistema tavolare”, non ci sono i servizi di pubblicità immobiliare.

## LA RELAZIONE CON I CITTADINI

---

L’Agenzia delle Entrate opera sulla base dei principi di correttezza, equità, coerenza e rispetto nei confronti del cittadino, presupposti fondanti dell’attività di una pubblica amministrazione. La sua azione è diretta a favorire l’adempimento spontaneo da parte dei contribuenti degli obblighi tributari e a stabilire una relazione con il cittadino-contribuente basata sulla fiducia e sulla reciproca collaborazione.

In questa prospettiva diventa effettivo l’impegno a semplificare adempimenti, procedure e modulistica e a promuovere forme di comunicazione chiare ed efficaci, favorendo la diffusione della cultura digitale. Questa infatti è la strada maestra per ridurre la distanza tra Amministrazione e cittadini.

I valori di riferimento sono:

- Impegno costante nell’assistenza al cittadino;
- Affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni assunti;
- Orientamento all’utente nell’ottica di una relazione di fiducia e reciproca cooperazione;
- Comunicazione chiara e diretta;
- Facilità di accesso ai servizi anche grazie all’utilizzo crescente delle più moderne tecnologie informatiche;
- Competenza, cortesia e disponibilità del personale.

Essere orientati verso l’utente significa in primo luogo rilevarne e ascoltarne esigenze e aspettative, che rappresentano per l’Agenzia informazioni preziose su cui basarsi per creare apprendimento organizzativo.

Proprio con questa finalità, nel 2014, l’Agenzia ha potenziato il proprio Sistema di ascolto del cittadino di cui fanno parte le indagini di *customer satisfaction* e la nuova procedura *Reclami, elogi e suggerimenti*.

## IL SISTEMA DI ASCOLTO DEL CITTADINO

---

L’Agenzia delle Entrate dispone di un sistema strutturato di ascolto del cittadino per rilevare il livello di soddisfazione dell’utenza e per migliorare costantemente i servizi. Le valutazioni dei cittadini sono alla base delle azioni di miglioramento, della scelta delle priorità e della realizzazione della politica della qualità.

I canali di ascolto sono:

- le indagini di *customer satisfaction*;
- la procedura *Reclami, elogi e suggerimenti*.

### **Customer satisfaction**

Le indagini di **customer satisfaction** consentono all’Agenzia di raccogliere le valutazioni dei cittadini sulla qualità dei servizi offerti, di migliorarne gli standard, le modalità e i tempi di erogazione.

L’Agenzia delle Entrate svolge con regolarità le rilevazioni di soddisfazione, in particolare quelle sui servizi telematici, e pubblica i risultati sul proprio sito nell’area [Qualità dei servizi](#).

### **Gestione delle segnalazioni: la procedura Reclami, elogi e suggerimenti**

La **gestione delle segnalazioni** rappresenta un canale diretto di comunicazione con i cittadini che possono presentare reclami, proposte ed elogi utilizzando:

- la modalità cartacea, compilando [il modulo reclami](#) disponibile presso lo sportello della prima informazione di tutti gli uffici operativi e [scaricabile dal sito internet dell’Agenzia](#). Il modulo può essere consegnato direttamente in ufficio oppure può essere inviato per posta ordinaria, a mezzo raccomandata A.R. o via pec all’ufficio dove si è verificato il disservizio;
- la modalità on line, attiva per inviare segnalazioni che riguardano servizi fiscali gestiti allo sportello dagli operatori degli uffici territoriali o al telefono dai consulenti telefonici dei Centri di assistenza multicanale. Il link alla procedura è disponibile nella sezione “Contatta l’Agenzia” del sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

L’Agenzia delle Entrate si impegna a rispondere ai reclami **entro 20 giorni lavorativi** e a pubblicare sul sito le principali informazioni riguardanti le segnalazioni ricevute.

## I DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

---

Lo **Statuto dei diritti del Contribuente**<sup>5</sup>, previsto dalla legge del 27 luglio 2000, n. 212, dà attuazione ai principi di democraticità e trasparenza a cui deve essere improntato il rapporto tra Fisco e cittadini. Stabilisce i diritti che il contribuente può far valere e i doveri che l'amministrazione pubblica deve rispettare. Disciplina anche gli istituti di tutela del contribuente nei confronti degli uffici tributari (diritto di interpello e Garante del contribuente). Di seguito, l’indicazione di alcuni diritti:

### DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L’Amministrazione finanziaria deve assicurare la conoscenza delle leggi e delle disposizioni amministrative in materia fiscale e diffondere – anche attraverso la pubblicazione sul sito proprio sito web - tempestivamente ed efficacemente tutti gli atti di prassi dalla stessa emanati.

### DIRITTO ALLA CONOSCENZA DEGLI ATTI

L’Amministrazione deve assicurare che il contribuente conosca gli atti a lui destinati.

### DIRITTO ALLA CHIAREZZA E ALLA MOTIVAZIONE DEGLI ATTI

Per assicurare la maggiore chiarezza e trasparenza, tutti gli atti di accertamento o di liquidazione dei tributi devono essere motivati.

### DIRITTO ALLA TUTELA DELLA BUONA FEDE

I rapporti tra contribuente e amministrazione sono improntati al principio della collaborazione, della correttezza e della buona fede.

### DIRITTO ALLA COMPENSAZIONE

L’Amministrazione finanziaria riconosce al contribuente il diritto di poter estinguere l’obbligazione tributaria compensando i propri debiti con eventuali crediti verso il Fisco.

### DIRITTO DI INTERPELLO

In alcuni casi e nei modi previsti dalla norma (ad esempio, quando vi sono “obiettive condizioni di incertezza” circa l’applicazione della normativa), il contribuente, prima di porre in essere un determinato comportamento, può chiedere il parere dell’Amministrazione finanziaria, esercitando il diritto d’interpello. Se questa non risponde nei termini previsti, entro 90 giorni dalla presentazione dell’istanza nel caso d’interpello ordinario o entro 120 giorni per le altre tipologie di interpello, il silenzio equivale a condivisione della soluzione proposta dal contribuente e vale come silenzio assenso.

---

<sup>5</sup> Legge 27 luglio 2000, n. 212, da ultimo modificata dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208.



Nel caso in cui l’Amministrazione finanziaria non riesca a fornire una risposta all’istanza, sulla base dei documenti allegati, può chiedere all’istante, una sola volta, l’integrazione di quanto presentato. In questo caso la risposta è resa entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa.

La risposta all’istanza di interpello non è impugnabile, ad eccezione di quella resa in relazione ad un interpello disapplicativo, avverso la quale può essere “proposto ricorso unitamente all’atto impositivo”.

#### DIRITTI E GARANZIE DEL CONTRIBUENTE IN CASO DI VERIFICA

Gli accessi, ispezioni e verifiche fiscali devono essere svolte “sulla base di esigenze effettive” di indagine e controllo, in modo da recare il minimo intralcio possibile alle attività del contribuente. La verifica presso la sede del contribuente non deve durare più di 30 giorni lavorativi, prorogabili per altri 30 giorni nei casi di particolare complessità dell’indagine indicati e motivati dal dirigente dell’Ufficio.

#### IL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Il Garante è un organo monocratico con il compito di tutelare il contribuente e difenderne i diritti, istituito presso ogni Direzione Regionale dell’Agenzia delle Entrate e presso le analoghe strutture delle Province autonome di Trento e Bolzano.

Sulla base delle segnalazioni scritte dei contribuenti riguardanti disfunzioni o irregolarità il Garante può:

- richiedere documenti e chiarimenti agli uffici;
- sollecitare gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l’annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione;
- vigilare sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- verificare che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni.

Il Garante, alla luce delle segnalazioni ricevute e delle attività svolte, presenta una relazione semestrale al Ministro dell’Economia e delle Finanze.

Nel rapporto con il Fisco, i cittadini possono:

- contestare nel merito le richieste del Fisco che si considerano errate presentando un’istanza di autotutela;
- utilizzare lo strumento del ravvedimento operoso quando si accorgono di aver commesso degli errori;

- evitare le liti fiscali utilizzando gli strumenti che hanno a disposizione ossia l'acquiescenza, l'accertamento con adesione, la conciliazione, il reclamo e la mediazione;
- tutelare la propria posizione giuridica presentando ricorso alle Commissioni Tributarie.

E' utile segnalare anche il **Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni** (D.P.R. del 16 aprile 2013, n. 62) e il **Regolamento di indipendenza ed autonomia tecnica del personale delle Agenzie Fiscali** (D.P.R. del 16 gennaio 2002, n. 18) che stabiliscono i principi e i doveri a cui il personale delle Agenzie fiscali deve attenersi nello svolgimento dell'attività professionale al servizio della collettività.

## L’AGENZIA COMUNICA

---

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.

In questi ultimi anni, ha diversificato l’offerta informativa, affiancando ai canali tradizionali (l’assistenza allo sportello degli uffici periferici e quella telefonica), il canale telematico, dotato di strumenti in continua evoluzione che consentono di raggiungere un’ampia e diversificata platea di interlocutori in tempi assai veloci e con un notevole risparmio di risorse.

Il sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) contiene tutte le informazioni sull’Agenzia e sul funzionamento degli uffici, le principali novità fiscali, la documentazione utile al contribuente, la normativa e la prassi ed è il canale di accesso ai servizi online.

Sul sito sono presenti:

- i **prodotti editoriali**, quali la rivista telematica [www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it), che contiene approfondimenti e aggiornamenti normativi, [guide fiscali](#), brochure, infografiche e altri prodotti grafici per sintetizzare le norme del Fisco, consultabili anche tramite l’[APP](#) dell’Agenzia; le pubblicazioni su catasto, cartografia e mercato immobiliare. E’ anche possibile iscriversi alla [newsletter](#) dell’Agenzia per ricevere sulla propria mail informazioni su scadenze, adempimenti e le ultime notizie;
- brevi e semplici **filmati**, anche sulle novità di maggiore interesse per il cittadino, totalmente autoprodotti dall’Agenzia a costo zero sul [canale YouTube](#) istituzionale *Entrate in Video*. Alcuni video sono realizzati anche in versione Lis (Lingua italiana dei segni).

L’Agenzia veicola in modo semplice e rapido news e informazioni fiscali anche attraverso altri canali social:

**-Twitter (@Agenzia Entrate)**, il social network che diffonde notizie, scadenze e aggiornamenti fiscali in tempo reale in 140 caratteri.

**-Facebook (@agenziadelleentrate)**: la pagina ufficiale dell’Agenzia delle Entrate, non solo un canale innovativo di informazione, ma anche una nuova finestra di dialogo con i cittadini. Grazie alla funzionalità Facebook Messenger, infatti, l’Amministrazione ha aperto un vero e proprio sportello social di prima informazione su singole tematiche d’interesse, come ad esempio il canone TV.

Inoltre, l’Agenzia da diversi anni promuove progetti di servizio ai cittadini e di educazione alla legalità fiscale. Come **”Il Fisco mette le ruote”**, il camper dell’Agenzia che fornisce i

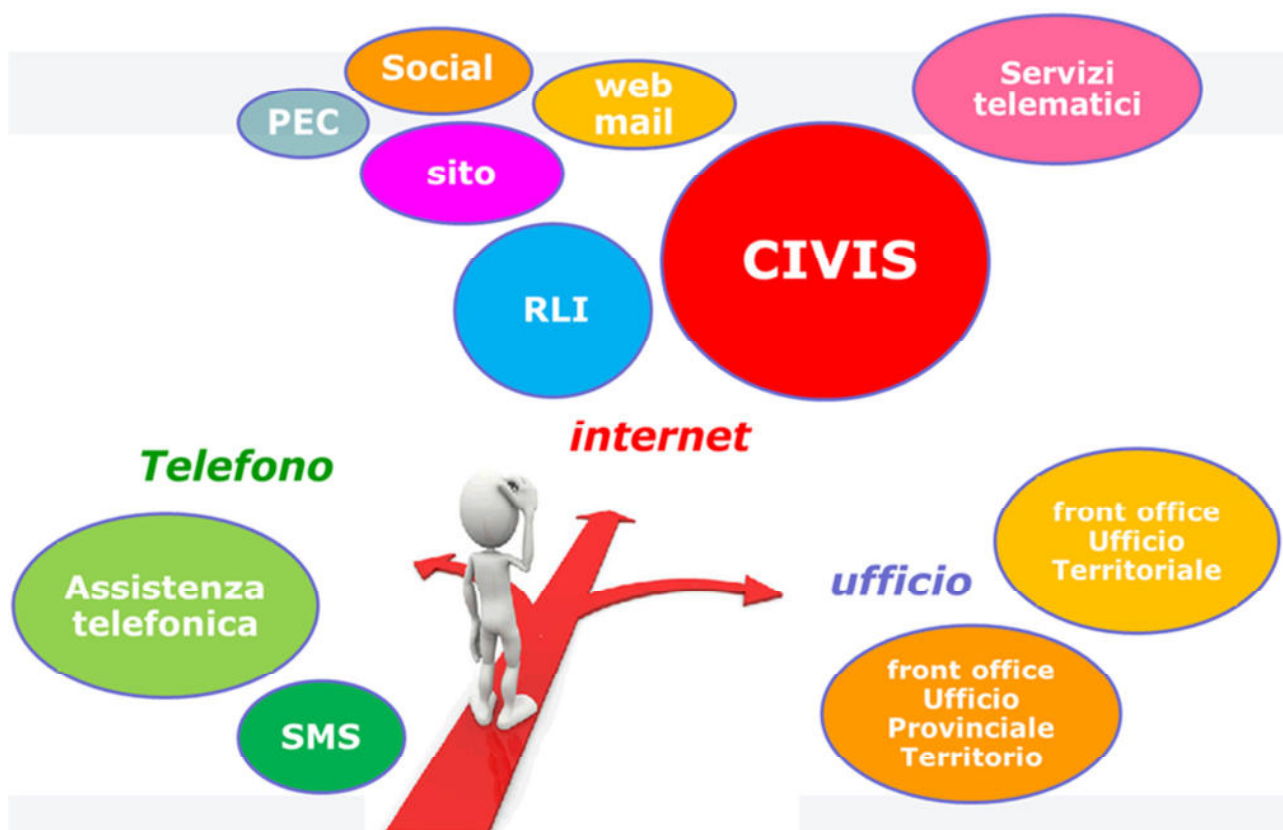
principali servizi di sportello come un vero e proprio ufficio mobile, e il progetto “[Fisco & Scuola](#)”, nato dodici anni fa per diffondere tra i giovani e i giovanissimi la cultura della legalità fiscale, con i funzionari dell’Agenzia che svolgono tra i banchi di scuola attività di formazione e informazione sui temi della fiscalità.

## CONTATTA L’AGENZIA

L’Agenzia delle Entrate gestisce una molteplicità di servizi che eroga tramite un sistema di contatto multicanale con un’offerta in continua evoluzione.

I canali sono:

- il **canale internet** tramite cui è possibile accedere alle informazioni e ai servizi online nonché inviare richieste di assistenza comodamente dal proprio PC;
- il **canale telefonico** con chiamata diretta e via sms per ottenere informazioni e ricevere assistenza fiscale;
- il **contatto diretto allo sportello** con gli operatori degli Uffici territoriali (UT) e Uffici provinciali territorio (UPT).



L’Agenzia promuove la “cultura del telematico” potenziando progressivamente la propria offerta di servizi web.

## Il canale Internet e i Servizi telematici



Il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) contiene tutte le informazioni più importanti relative alle attività e ai servizi dell’Agenzia. È inoltre disponibile la normativa di riferimento, la modulistica e l’accesso ai servizi online.

L’Agenzia delle Entrate continua ad investire in risorse e tecnologia per sviluppare e ampliare la gamma dei **servizi telematici**.

Il potenziamento dei servizi online, oltre a rendere più semplice l’adempimento degli obblighi fiscali, riduce l’esigenza di recarsi allo sportello, contribuendo a rendere più agevole l’accesso a quei servizi che necessariamente devono essere erogati presso gli uffici territoriali.

I servizi telematici possono essere ad accesso libero o autenticato e sono disponibili nell’area [Servizi online](#) del sito.

**I servizi ad accesso autenticato** sono riservati agli utenti in possesso delle **credenziali di accesso** rilasciate dall’Agenzia o dotati di un’identità SPID (dal 15 dicembre 2016).

I servizi telematici sono erogati attraverso tre canali: Fisconline, Entratel e Sister ciascuno dei quali è dedicato a una specifica tipologia di utenti.

1. **Entratel** è dedicato ai contribuenti, alle società e agli enti che presentano la dichiarazione dei sostituti d’imposta (modello 770) per più di 20 soggetti, agli intermediari per la presentazione telematica delle dichiarazioni e degli altri documenti prevista dalle norme vigenti, alle società che trasmettono per conto delle società del gruppo di cui fanno parte, alle Amministrazioni dello Stato e agli intermediari e ai soggetti delegati per la registrazione telematica dei contratti di locazione e di affitto immobili.

Consente di trasmettere telematicamente documenti, dichiarazioni e atti, registrare i contratti di locazione e chiedere assistenza tramite il servizio telematico CIVIS.

2. **Fisconline** è dedicato a tutti i contribuenti italiani, anche residenti all’estero, che non debbano presentare la dichiarazione dei sostituti di imposta (modello 770) per più di 20 soggetti e che non siano già abilitati ad Entratel.

Consente di effettuare online i propri adempimenti tributari, come presentare le dichiarazioni, pagare le imposte, registrare i contratti di locazione e chiedere assistenza tramite il canale CIVIS.

3. **Sister** è dedicato ai professionisti o ai privati oppure a Comuni, Comunità montane, unione di Comuni e altre forme associative tra Comuni che abbiano sottoscritto una convenzione con l’Agenzia delle Entrate.

Permette di aggiornare le banche dati catastali e ipotecaria, previa sottoscrizione di una specifica convenzione, di consultarle e di utilizzare i relativi servizi.

Consulta l’area Registrazione dei servizi telematici.

Di seguito, l’elenco dei servizi telematici distinto per categoria e per tipo di accesso (libero o autenticato).

▪ *I servizi fiscali*

**ad accesso libero**

- Calcolo sanzioni e interessi del ravvedimento
- Calcolo del bollo e controllo dei pagamenti effettuati
- Calcolo dell’addizionale erariale sulle tasse automobilistiche (superbollo)
- Calcolo delle rate in seguito a controllo automatizzato e formale delle dichiarazioni
- Calcolo degli importi per la tassazione degli atti giudiziari
- Controllo delle partite Iva comunitarie
- Controllo dei contrassegni telematici
- Ricerca codice identificativo di contratti di locazione
- Ricerca professionisti abilitati all’apposizione del visto di conformità
- Richiesta del duplicato Tessera Sanitaria e Codice Fiscale
- Verifica del codice fiscale
- Verifica della partita Iva
- Verifica della ricevuta della dichiarazione d’intento

## **ad accesso autenticato**

*(per accedere a questi servizi è necessario registrarsi a Entratel/Fisconline)*

- Canone TV
    - Modello di dichiarazione sostitutiva
    - Richiesta di rimborso del canone TV addebitato nelle fatture elettriche
  - Cassetto fiscale
  - CIVIS
  - Comunicazioni di variazione dati, avvenuta fusione, concentrazione, trasformazione, estinzione per i soggetti diversi dalle persone fisiche (Modello AA5/6)
  - Comunicazione dell’opzione di inclusione nell’archivio Vies o di esclusione dallo stesso
  - Comunicazione del domicilio per la notifica degli atti via web
  - Dichiarazioni modello Unico Pf web
  - Modello F24 web (versamenti)
  - Registrazione dei contratti di locazione “RLI web”
  - Richiesta del duplicato tessera sanitaria o codice fiscale (anche con tessera sanitaria / Carta Nazionale Servizi)
  - Rimborsi web
    - Accredito rimborsi sul proprio conto corrente web
    - Richiesta rimborsi IVA Ue web
  - Fatture e corrispettivi
  - Interrogazione del registro delle comunicazioni
  - Invio di segnalazioni relative agli studi di settore
- ***Il servizio telematico CIVIS***

Tra i servizi telematici si segnala il canale di assistenza fiscale **CIVIS** che permette di richiedere assistenza e di ottenere con lo stesso canale l’esito delle lavorazioni richieste in tempi standard assai contenuti, evitando a contribuenti e intermediari di recarsi in ufficio.

Attualmente con **CIVIS** è possibile:

- chiedere assistenza su comunicazioni di irregolarità, avvisi telematici e cartelle di pagamento emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni (articoli 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72);
- richiedere la modifica della delega di pagamento F24;
- trasmettere la documentazione chiesta dall’ufficio a seguito del controllo formale delle dichiarazioni previsto dall’articolo 36 ter del DPR n. 600/73;
- inviare la documentazione in risposta alle comunicazioni della Direzione centrale Accertamento, finalizzate a promuovere l’adempimento spontaneo agli obblighi



tributari (articolo 1, comma 634 e seguenti, della legge 23 dicembre 2014 n. 190 “Legge di Stabilità 2015”).

E’ in corso di sperimentazione anche il servizio di assistenza sugli avvisi di liquidazione relativi ai contratti di locazione. Il servizio verrà esteso a livello nazionale nel corso del 2017.

Il canale viene progressivamente arricchito di nuovi servizi e funzionalità per renderlo sempre più rispondente alle esigenze dell’utenza.

▪ *Il servizio di registrazione dei contratti di locazione (RLI)*

Nel servizio di **Registrazione dei contratti di locazione (RLI)** confluiscono tutti gli adempimenti fiscali legati alla registrazione dei contratti di locazione e affitto immobiliare.

Attivato dal 2014, consente di registrare online i contratti:

- di locazione ad uso abitativo;
- di locazioni ad uso non abitativo e commerciale;
- di affitto dei terreni.

Può essere utilizzato per comunicare eventuali proroghe, cessioni o risoluzioni e per esercitare l’opzione e la revoca della cedolare secca. Permette di pagare l’imposta di registro e di bollo online con addebito su conto corrente.

L’incremento costante nell’utilizzo di CIVIS e RLI consente di realizzare più elevati livelli di efficienza. Così l’Agenzia risponde alle aspettative dell’utenza il cui apprezzamento è registrato dalle indagini di *customer*.

Maggiori informazioni su CIVIS e RLI sono contenute all’interno delle singole schede servizio.

▪ *I servizi catastali e ipotecari (di pubblicità immobiliare)*

**ad accesso libero**

- Consultazione archivio comuni e stati esteri
- Consultazione rendite catastali<sup>6</sup>
- Correzione dati catastali online (Contact Center)

---

<sup>6</sup> Il servizio per la consultazione delle rendite catastali permette di conoscere, indicando l’identificativo catastale dell’immobile (comune, foglio, particella, subalterno): dati di classamento, rendita (per i terreni reddito), indirizzo (per i soli fabbricati).

- Fabbricati non dichiarati - Ricerca particelle
- Interrogazione schede monografiche punti fiduciali (Mon)
- Interrogazione stato pratica catastale
- Ispezione ipotecaria
- Prenotazione appuntamenti servizi catastali
- Variazioni colturali - Ricerca particelle

### **ad accesso autenticato**

#### ***per i privati e professionisti***

- Adempimento Unico telematico - Professionisti
- Aggiornamento banca dati catastale
- Aggiornamento banca dati ipotecaria
- Aggiornamento Catasto fabbricati - Docfa
- Aggiornamento Catasto terreni - Pregeo
- Cancellazione semplificata di un’ipoteca
- Consultazione banche dati - Professionisti e privati
- Consultazione personale
- Estratto mappa catastale
- Planimetria catastale - Professionisti
- Risultanze catastali
- Voltura catastale

#### ***per Istituzioni, Enti, P.A.***

- Adempimento Unico telematico - Istituzioni
- Consultazione banche dati - Istituzioni
- Planimetria catastale - Pubblici ufficiali
- Portale per i Comuni<sup>7</sup>
- Presentazione documenti - Agenti della riscossione

Dal sito dell’Agenzia il contribuente ha libero accesso alla banca dati delle quotazioni dell’Osservatorio del Mercato Immobiliare.

- ***I servizi dell’Osservatorio del mercato immobiliare (OMI)***

### **Servizi di consultazione/download gratuiti:**

#### **ad accesso libero**

- Consultazione delle quotazioni immobiliari relative agli ultimi 6 semestri pubblicati e download dei perimetri delle zone OMI
- Consultazione rapporti e studi sul mercato immobiliare pubblicati secondo i termini stabiliti nel *Calendario annuale delle pubblicazioni OMI*

### **ad accesso autenticato**

---

<sup>7</sup> Il Portale per i Comuni è un canale telematico per lo scambio di dati catastali tra l’Agenzia e i Comuni e le Comunità montane che ne facciano richiesta per fini istituzionali, previa stipula di una convenzione.

- Download delle quotazioni immobiliari dell’intero territorio nazionale a partire dal 1° semestre 2016 previa registrazione a Entratel/Fisconline

### **Servizi di fornitura prodotti a pagamento:**

#### *Quotazioni immobiliari*

Per i periodi antecedenti al 1° semestre 2016, sono disponibili, a richiesta e dietro corrispettivo, le informazioni sui valori immobiliari contenute nella Banca Dati delle Quotazioni dell’Osservatorio del Mercato Immobiliare, pubblicata semestralmente sul sito internet dell’Agenzia. I dati sono disponibili dal 2° semestre 2002 e possono essere richiesti per semestre e relativamente all'intero territorio nazionale, ovvero ad una delle seguenti aree territoriali:

- area territoriale settentrionale;
- area territoriale centrale, meridionale e insulare.

#### *Volumi di compravendita*

Sono disponibili, a richiesta e dietro corrispettivo, i dati dei volumi di compravendita e dell'IMI (indicatore di intensità mercato immobiliare) a livello comunale, per ciascun anno, a partire dal 2000. I dati sono forniti per comune e relativamente all'intero territorio nazionale con esclusione delle province di Trento, Bolzano, Gorizia e Trieste. Gli stessi dati a livello provinciale sono sempre consultabili gratuitamente sul sito internet.

La fornitura, a cura della Direzione Centrale Osservatorio del Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi (DC OMISE), consiste nella consegna, a mezzo posta, di un CD-ROM contenente i dati richiesti.

### **OMI Mobile**

Fornisce ai cittadini un servizio di consultazione delle quotazioni dell’OMI su telefonia mobile attraverso un'applicazione con interfaccia cartografica e localizzazione satellitare via GPS (Global Positioning System).

Si accede attraverso il link <https://m.geopoi.it/php/mobileOMI/index.php>.

L’applicazione permette la navigazione cartografica sul device elettronico attraverso lo schermo *touchscreen*. Grazie al GPS del dispositivo mobile, il sistema individuerà la posizione dell’utente, proponendo sullo schermo la rappresentazione cartografica viaria della posizione rilevata, con sovrapposto il poligono rappresentativo della Zona OMI di riferimento.

Il servizio, che amplia le modalità di consultazione dei dati già disponibili sul sito internet dell’Agenzia, è liberamente fruibile tramite gli smartphone *touchscreen* di ultima generazione.

▪ *I servizi per Enti - “Cooperazione informatica” (solo versione web)*

Fanno parte di questa categoria i servizi in cooperazione informatica per l’accesso ai dati presenti in Anagrafe Tributaria che l’Agenzia delle Entrate mette a disposizione degli Enti dopo aver stipulato un’apposita Convenzione.

Per la stipula delle convenzioni è necessario<sup>8</sup> che i servizi di “Cooperazione informatica” abbiano per oggetto comunicazioni previste da una norma di legge o da un regolamento e che siano coerenti rispetto alle finalità istituzionali.

Il canale PuntoFisco mette a disposizione degli Enti, per l’accesso in modalità consultazione online, i dati presenti in Anagrafe Tributaria a seguito della stipula di appositi accordi convenzionali tra l’Agenzia e l’Ente denominati Convenzioni di Cooperazione informatica.

▪ *Il portale telematico IVA Mini One Stop Shop (MOSS) (solo versione web)*

Il MOSS è il portale telematico a disposizione dei soggetti passivi IVA, stabiliti nell’UE (regime UE) o al di fuori (regime non UE), che prestano, in altri Stati membri, servizi (B2C) di telecomunicazione, teleradiodiffusione ed elettronici, a persone che non sono soggetti passivi.

Il soggetto passivo registrato al MOSS in uno Stato membro (Stato membro di identificazione) trasmette telematicamente le dichiarazioni IVA trimestrali, in cui fornisce informazioni dettagliate sui servizi di telecomunicazione, teleradiodiffusione ed elettronici prestati a persone che non sono soggetti passivi in altri Stati membri (Stati membri di consumo), e versa l’IVA dovuta.

Le dichiarazioni, assieme all’IVA versata, vengono poi trasmesse dallo Stato membro di identificazione ai rispettivi Stati membri di consumo mediante una rete di comunicazioni sicura.

Per avere maggiori informazioni [clicca qui](#).

▪ *Il sito V@t on services (solo versione web)*

V@t on e-services è il sito per la gestione del "regime speciale" IVA rivolto agli operatori commerciali non UE che offrono servizi tramite mezzi elettronici a clienti residenti nell’Unione Europea.

Per avere maggiori informazioni [clicca qui](#).

---

<sup>8</sup> Articolo 19 del Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

A queste categorie si affianca il [Sistema di Interscambio di flussi di Dati \(SID\)](#) che è l’infrastruttura trasmissiva dedicata, nei servizi che ne prevedono lo specifico utilizzo, allo scambio automatizzato di flussi dati con amministrazioni, società, enti e ditte individuali. Ai servizi di accreditamento al SID si accede tramite le credenziali Entratel o Fisconline.

#### ▪ *Le “APPLICAZIONI mobile”*

L’Agenzia ha sviluppato alcune applicazioni sulla piattaforma *mobile*. Al momento, le principali funzionalità disponibili sono:

- **Consultazione del Cassetto fiscale**, che potrà essere quella personale o quella di un cliente;
- **Web ticket**, il biglietto elimina code web per accedere ai servizi di sportello degli uffici territoriali, da utilizzare nello stesso giorno. Nella versione *mobile* la scelta dell’ufficio territoriale avviene con mappa interattiva e la conferma non richiede l’invio di una mail (per i dettagli sul servizio *web-ticket* [clicca qui](#)). L’applicazione usufruisce del sistema di geolocalizzazione per centrare la mappa intorno al contribuente e mostrare così tutti gli uffici in zona.

Individuato l’ufficio, cliccando sulla cartina è possibile visualizzare il percorso.

- **Stato della coda**, che permette di visualizzare lo **stato della coda** dell’ufficio territoriale di interesse, esattamente come se ci si trovasse in ufficio di fronte al *display* di sala. Monitorando l’avanzamento della coda, l’utente può presentarsi in prossimità del proprio turno senza dover attendere in ufficio.

#### ▪ *Chiedere informazioni inviando una web-mail, una mail o una pec*

E’ possibile chiedere **informazioni di natura fiscale** inviando una **web-mail**. Il servizio di risposta scritta tramite mail è limitato a quesiti su questioni fiscali di carattere generale – non per casi specifici o singole pratiche – e consente di ottenere, nei limiti della disponibilità giornaliera, una breve risposta scritta (max 1500 caratteri).

L’utente accede al sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) - sezione “Contatta l’Agenzia – con una e-mail” - e compila il modello di richiesta (form).

Il sistema consente di tracciare le richieste e monitorare le risposte, utilizzando una specifica procedura. Normalmente, il tempo di lavorazione è pari a due giorni lavorativi da quando l’operatore prende in carico la richiesta dell’utente (per i dettagli sul servizio [clicca qui](#)).

Solo per gli utenti dei servizi telematici di trasmissione delle dichiarazioni (contribuenti o intermediari abilitati) dotati di posta elettronica certificata e solo per specifiche tipologie di pratiche è possibile chiedere informazioni inviando una **posta elettronica certificata** (PEC) agli indirizzi indicati nell’area riservata Servizi PEC.

Si tratta di casi circoscritti alle seguenti richieste:

- Comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici;
- Compensazioni IVA.

Attraverso la stessa sezione “Contatta l’Agenzia” è possibile richiedere **informazioni di carattere generale in materia ipotecaria e catastale** (Catasto, Omi e Pubblicità immobiliare) 24 ore su 24 inviando una web mail.

Il sistema, in prima battuta, guida l’utente nella selezione dell’argomento e propone, distinte per tipologia di informazione, alcune pagine del sito internet nelle quali potrebbe già trovare la soluzione al proprio problema. Solo dopo, visualizza il modello di richiesta (form) da compilare per inviare il quesito.

Per segnalare problemi tecnici generali nei collegamenti informatici è necessario scrivere una mail a [assistentaweb@agenziaentrate.it](mailto:assistentaweb@agenziaentrate.it).

## Il contatto telefonico diretto e via sms

I Centri di Assistenza Multicanale (CAM) forniscono ai contribuenti informazioni di carattere generale su adempimenti fiscali, scadenze, rimborsi, comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento nonché informazioni e assistenza fiscale su specifiche fattispecie e su pratiche individuali.

### ▪ *Come accedere ai servizi telefonici di assistenza con e senza operatore*



Per accedere al servizio i numeri da comporre sono:

- da telefono fisso **848.800.444** (dal lunedì al venerdì ore 9-17, il sabato ore 9-13). Il costo della chiamata è pari a quello di una telefonata urbana a tempo secondo il piano tariffario applicato dal proprio gestore;
- da telefono cellulare **06.96668907** con costo secondo il piano tariffario applicato dal proprio gestore;
- dall'estero **0039.06.96668933**. Il servizio è destinato ai cittadini italiani che si trovano fuori dall'Italia. Il costo è a carico del chiamante.

E' inoltre possibile prenotare una **richiamata telefonica** (call-back), nei limiti della disponibilità giornaliera: collegandosi al sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) - sezione "Contatta l'Agenzia" - si accede alla procedura guidata, mediante la quale prenotare per essere richiamati da un consulente telefonico in determinate fasce orarie.

Chiamando l'**848.800.444** è sempre attivo (24 ore su 24) il **servizio di risposta automatica** senza operatore che fornisce i seguenti servizi:

- richiesta del codice personale Pin indispensabile per l'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia. Il codice Pin può essere richiesto anche tramite internet;
- verifica delle partite Iva degli operatori comunitari. La verifica si ottiene digitando partita Iva e prefisso telefonico internazionale del Paese di residenza dell'operatore;
- informazioni relative all'ufficio territoriale di appartenenza;
- prenotazione di un appuntamento in ufficio. Il servizio consente a chi deve recarsi in ufficio di prenotare un appuntamento con un funzionario, evitando inutili attese allo sportello.

Inoltre, telefonando all'**848.448.833** è possibile ricevere assistenza da parte del personale del Centro Operativo di Pescara sui controlli centralizzati. Inoltre, è possibile richiedere informazioni su rimborsi e controlli riguardanti i contribuenti non residenti.

Il servizio è attivo dalle 9 alle 13 dal lunedì al venerdì.

▪ *Assistenza fiscale scritta tramite sms al numero 320.43.08.444*



È possibile inoltre ottenere informazioni semplici e sintetiche di natura fiscale (scadenze fiscali, codici tributo, etc.) inviando un sms al numero 320 43.08.444.

Gli sms possono essere inviati in qualunque momento della giornata; il testo della domanda non deve superare 320 caratteri, ancor meglio se al massimo è pari a 160.

Il costo è a carico di chi invia il messaggio e dipende dal proprio piano tariffario.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, gli operatori non rispondono agli sms con richieste di informazioni sulle singole posizioni fiscali (per esempio, informazioni sui rimborsi) in quanto non è possibile identificare chi invia il messaggio.



## Il contatto diretto allo sportello degli uffici operativi

### *Gli Uffici territoriali (UT)*



Gli Uffici territoriali sono strutture operative e sono diffusi capillarmente su tutto il territorio nazionale. Curano, tra l’altro, le attività di informazione e assistenza, la gestione delle imposte dichiarate, la registrazione dei contratti, la presentazione della dichiarazione di successione, i rimborsi e le attività di controllo relative ad alcune tipologie di atti.

Sono dotati di sportelli per ricevere il pubblico, sale di attesa e sistemi di gestione delle code e di una rete di sportelli decentrati<sup>9</sup> presso altre amministrazioni.

Le informazioni su indirizzo, territorio di competenza e orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) – area siti regionali; è anche possibile richiederle chiamando il numero di telefono 848.800.444.

Ogni contribuente ha un ufficio di riferimento, in base al proprio domicilio fiscale.

Il contribuente può rivolgersi a qualsiasi ufficio territoriale per:

- le attività di assistenza e informazione;
  - l’assistenza su comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici;
  - l’assistenza sulle cartelle di pagamento;
  - la registrazione dei contratti degli atti privati e in particolare dei contratti di locazione;
  - il rilascio del codice fiscale;
  - l’attribuzione della partita IVA;
  - il rilascio delle credenziali di accesso ai servizi telematici.
- *Come accedere ai servizi di sportello*

Per accedere ai servizi offerti dall’Ufficio territoriale e chiedere assistenza e informazioni il contribuente può:

- **recarsi direttamente in ufficio** e prendere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;
- **recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell’ora indicata sul biglietto o web ticket.

---

<sup>9</sup> Per offrire servizi sempre più vicini ai cittadini, l’Agenzia può attivare alcuni sportelli presso la sede di altre amministrazioni (ad esempio, Comuni, università, carceri) o in occasione di eventi fieristici o manifestazioni.

Per ricevere il ticket “virtuale” occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell’Agenzia – sezione Contatta l’Agenzia > Assistenza fiscale - e compilare una semplice scheda. Inviata la richiesta, l’utente riceve una e-mail, all’interno della quale è presente un link da cliccare per conferma. Il sistema, a questo punto, restituisce automaticamente il biglietto da stampare e presentare in ufficio. E’ possibile prenotare un web ticket dalle ore 6 della mattina fino a esaurimento della disponibilità di biglietti per l’ufficio e la fascia oraria di interesse.

- **recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivato in ufficio, il contribuente inserisce il codice fiscale e il numero dell’appuntamento nel sistema eliminacode e riceve uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l’ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l’orario desiderato. Il contribuente seleziona il servizio per il quale richiedere assistenza nel limite massimo di 3 appuntamenti prenotabili nell’arco della stessa giornata. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ **Sito internet dell’Agenzia:** il servizio è attivo in tutti gli uffici territoriali dell’Agenzia delle Entrate. Per fissare o disdire un appuntamento è sufficiente seguire le indicazioni dell’applicazione indicando l’ufficio presso il quale prendere appuntamento, il servizio, il giorno e l’orario desiderato. Dopo aver effettuato la prenotazione, l’utente riceverà una e-mail di conferma;
- ✓ **Telefono:** 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo): il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l’opzione della voce guida “prenotare un appuntamento presso un ufficio” e poi “prenotazione appuntamenti”.

### *Gli Uffici provinciali – territorio (UPT)*



Gli Uffici provinciali – territorio<sup>10</sup> sono strutture operative presenti in ogni capoluogo di provincia e in alcuni casi a livello sub-provinciale; molti uffici provinciali hanno attivato sportelli decentrati presso altre Amministrazioni (Comuni, Comunità Montane). I Comuni e

<sup>10</sup> Dal 1° gennaio 2016 gli Uffici provinciali - territorio sono diventati un'articolazione interna delle corrispondenti Direzioni provinciali. Nelle province di Roma, Milano, Torino e Napoli gli Uffici provinciali – territorio continuano a operare in maniera autonoma.

gli Enti locali possono attivare sportelli autogestiti per consentire la consultazione della banca dati catastale.

Curano i servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare, questi ultimi attraverso i reparti di pubblicità immobiliare (Conservatorie); curano altresì la gestione delle banche dati, i servizi tecnico-estimativi e l’Osservatorio del Mercato Immobiliare. Sono dotati di sportelli per ricevere il pubblico, sale di attesa e sistemi di gestione delle code.

Le informazioni su indirizzo, territorio di competenza e orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

#### ▪ *Come accedere ai servizi di sportello*

Per accedere ai servizi offerti dall’Ufficio provinciale - territorio il contribuente può:

- **recarsi direttamente in ufficio** e prendere il biglietto eliminacode per accedere allo sportello;
- **recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** attraverso il servizio di “Prenotazione appuntamenti servizi catastali” presente sul sito internet dell’Agenzia (servizio attivo per la presentazione di alcune tipologie di pratiche catastali).

#### Prenotare un appuntamento in un ufficio provinciale - territorio

Gli utenti possono prenotare un appuntamento per il giorno dopo collegandosi al sito fino alle 24.00, giorni festivi compresi. La messa in linea del nuovo giorno prenotabile avviene alle 8.00 di mattina.

E’ possibile prenotare fino a un massimo di due appuntamenti al giorno e, per ogni appuntamento, è possibile presentare un numero massimo di pratiche fissato in relazione al servizio prenotato.

Il tempo dedicato a ciascun appuntamento, in media di 15 minuti per ciascuna pratica, è stabilito dall’applicazione sulla base del numero di pratiche da consegnare.

La disdetta, parziale o totale, di un appuntamento deve essere, invece, effettuata entro le 14.00 del giorno lavorativo precedente al giorno dell'appuntamento.

## L’ASSISTENZA DEDICATA AI CONTRIBUENTI CON DISABILITA’

---

La normativa tributaria mostra particolare attenzione per le persone con disabilità e per i loro familiari, riservando loro numerose agevolazioni fiscali.

L’Agenzia mette a disposizione una rete di coordinatori regionali e presso gli uffici territoriali a cui rivolgersi per conoscere i servizi dedicati attivati sul territorio (ad esempio, nel periodo di presentazione delle dichiarazioni dei redditi alcuni uffici mettono a disposizione dei contribuenti che non possono recarsi presso gli sportelli degli uffici, o che hanno comunque difficoltà ad utilizzare gli altri servizi di assistenza (internet e telefono), forniti dalla stessa Agenzia, un servizio di assistenza fiscale a domicilio).

Per conoscere i servizi disponibili, i contribuenti possono rivolgersi alle Associazioni che operano nel settore dell’assistenza alle persone con disabilità, ai servizi sociali degli enti locali, ai patronati e ai coordinatori del servizio delle Direzioni regionali dell’Agenzia.

Le informazioni sui servizi e l’elenco dei coordinatori regionali e territoriali sono disponibili sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), nella sezione “Contatta l’Agenzia” > Assistenza fiscale, alla voce “in ufficio”, “[Assistenza dedicata ai contribuenti con disabilità](#)”. In alternativa, ci si può rivolgere ai Centri di assistenza telefonica chiamando il numero 848.800.444 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17 e il sabato dalle ore 9 alle 13).

## LA QUALITA’ DEI SERVIZI

L’Agenzia delle Entrate ha individuato tre aspetti importanti della qualità dei propri servizi: accessibilità, tempestività e trasparenza, misurate attraverso indicatori e valori programmati.


### Le dimensioni della qualità del servizio

#### Accessibilità

*L’accessibilità è rappresentata dalla disponibilità e dalla diffusione di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo dove è possibile richiedere il servizio di interesse, con quali modalità e nel minor tempo possibile.*

L’Agenzia si impegna a migliorare il livello di accessibilità ai servizi anche diversificando le modalità con cui richiederli. Tiene conto delle esigenze di ciascuna tipologia di utenza e del grado di confidenza con gli strumenti informatici. Sviluppa l’offerta di servizi telematici per permettere ai cittadini di assolvere agli obblighi tributari e di fruire dei servizi più agevolmente. I servizi telematici sono disponibili secondo le indicazioni riportate nel sito internet.

Gli uffici operativi erogano tutti i servizi previsti nell’orario di apertura dichiarato.

E’ possibile conoscere gli orari di ciascun ufficio consultando i siti regionali selezionabili cliccando sull’icona  presente sulla pagina iniziale del sito.

Chiamando il numero 848.800.444 (servizio automatico disponibile H24), è possibile conoscere gli indirizzi e il codice di ciascun ufficio territoriale.

#### Tempestività

*La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dalla richiesta del servizio al momento della sua erogazione.*

L’Agenzia definisce dei tempi di lavorazione dei servizi differenziati per tipo di servizio e canale utilizzato. E’ impegnata nel miglioramento continuativo dei servizi e persegue l’obiettivo di:

- definire progressivamente indicatori e valori programmati per tutti i servizi;
- garantire all'utente che si rivolge allo sportello di fruire del servizio richiesto senza dover tornare più volte in ufficio oppure riducendo al minimo i casi in cui sia necessario ritornarci.

## Trasparenza

*La trasparenza è rappresentata dalla disponibilità e dalla diffusione delle informazioni che consentono a chi richiede il servizio di conoscere a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo.*

Nel sito internet dell’Agenzia sono riportate tutte le informazioni su servizi, uffici, responsabile del servizio, modulistica, suggerimenti e reclami, oltre alla sezione dedicata “Amministrazione trasparente” che verrà progressivamente integrata.

Negli uffici operativi, alla prima informazione, è possibile reperire materiale informativo sui servizi e la modulistica per richiederli.

## Gli indicatori

Per ciascuna dimensione, a seconda del tipo di servizio, l’Agenzia delle Entrate ha definito uno o più indicatori di qualità, descritti in uno specifico paragrafo contenuto nelle schede servizio.

Le misurazioni vengono effettuate utilizzando esclusivamente procedure informatiche di tipo automatico. Nei casi in cui l’estrazione automatica dei dati non è ancora disponibile definisce solo gli indicatori. L’Agenzia si impegna ad estendere progressivamente l’automazione del monitoraggio a tutte le strutture e a tutti i servizi.

Periodicamente, i responsabili dei vari livelli organizzativi monitorano i risultati con l’obiettivo di migliorare le prestazioni dell’ufficio e di prevenire o rimuovere eventuali criticità.

Nei casi in cui è possibile effettuare automaticamente le misurazioni, l’Agenzia individua oltre agli indicatori anche un valore programmato o standard che si impegna a rispettare.

Il periodo di riferimento degli indicatori è l’anno.

## La scheda servizio

La *scheda servizio* descrive le caratteristiche principali del servizio. La struttura informativa è articolata in tre parti:

- una breve premessa con la descrizione del servizio;
- una parte centrale con l’indicazione di chi può richiederlo e con quali modalità;
- una sezione contenente gli indicatori e, se già stabiliti, i valori programmati.

Le schede sono aggiornate almeno con cadenza annuale, entro il 31 gennaio.

Lo **standard** può essere:

- formulato sulla base di indicatori **quantitativi**, cioè direttamente misurabili, e può essere **specifico** o **generale**;
  - ✓ è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (esempio di standard specifico: tempo di attesa per registrare un contratto di locazione);
  - ✓ è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: percentuale di contratti di locazione registrati nella stessa giornata in cui viene presentata la richiesta).
- formulato in maniera **qualitativa**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

## Gli impegni

Per alcuni servizi e per specifici indicatori, l’Agenzia si impegna a raggiungere dei valori programmati (standard o target) che sono determinati principalmente sulla base dei seguenti fattori:

- disponibilità del servizio sul canale telematico;
- disponibilità di un sistema di monitoraggio automatizzato;
- possibilità di richiedere il servizio anche ad altre PP.AA..

I valori programmati sono specificati all’interno delle schede servizio.

Gli standard si riferiscono a condizioni operative normali; sono fatte salve le contingenze derivanti da eventi, non prevedibili dall’Agenzia, che influiscono in modo eccezionale sulla operatività degli uffici, come l’introduzione di norme che richiedono nuovi adempimenti da parte dei contribuenti e, di conseguenza, elevati e improvvisi picchi di richiesta di assistenza.

I monitoraggi sono pubblicati sul sito internet, a cadenza quadrimestrale, entro il mese successivo alla conclusione del periodo.

L’unità organizzativa di riferimento per valutare il grado di rispetto degli impegni (valori programmati) è l’articolazione periferica che cura il contatto con il contribuente (Direzione provinciale, Ufficio provinciale – territorio con riferimento alle città metropolitane di Milano, Napoli, Roma e Torino, Centro di Assistenza multicanale e Centro operativo)<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Nelle province di Roma, Milano, Torino e Napoli l’ufficio provinciale - territorio costituisce struttura separata dalle Direzioni provinciale. A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome. A Trento, Bolzano, Gorizia e Trieste, vigendo il “sistema tavolare”, non ci sono i servizi di pubblicità immobiliare.

L’Agenzia analizza i risultati e si impegna a migliorare i servizi offerti.

### **Gli strumenti di tutela**

Se un utente rileva il mancato rispetto di un valore programmato può presentare un reclamo utilizzando la procedura *Reclami, elogi e suggerimenti*.

### **Il monitoraggio**

Le misurazioni per valutare l’andamento dei servizi erogati sono effettuate in modo automatizzato.

Il monitoraggio degli indicatori della Carta avviene con cadenza quadrimestrale e i risultati sono pubblicati sul sito internet dell’Agenzia entro il mese successivo a quello di scadenza.



## SERVICES FOR FOREIGN CITIZENS

---

Non-Italian citizens need a Taxpayer Identification Number "Codice Fiscale" in order to deal with Public Bodies and Administrations and a VAT Number "Partita IVA" in order to start a business.

### **How to obtain a Taxpayer Identification Number**

You can obtain a Taxpayer Identification Number by presenting a valid identity document, passport or residence permit at any Local Revenue Agency Office.

A birth certificate or self-certificate by a parent is sufficient for new-born children.

If your taxpayer card is lost or stolen, you can request a duplicate at your Local Revenue Agency Office.

### **How to obtain a VAT Number**

You must apply for a VAT Number within 30 days of starting a business.

This can be obtained at any Local Revenue Agency Office by presenting an identity document if you are the sole owner, or an identity document of the legal representative of a company if you are a partner.

You can also obtain a VAT number through the Agency’s website or through an authorized intermediary (accountant, CAF Tax Assistance Centre who have access to the on-line Entratel service).

Any variations in data or termination of business must be communicated within the same time period and through the same channels as indicated above for applications.

Non-resident EU citizens can submit a declaration of identity (...), either in person or through a nominee, to Centro Operativo di Pescara, via Rio Sparto, 21 - 65100 Pescara, or send it by registered mail.

For further information and details you can consult the tax guide for foreign citizens in English on the Agency website at: <http://www.agenziaentrate.gov.it>.

### **How to register a lease**

All leases and rentals of real estate (apartments, land and commercial premises) must be registered by the tenant or owner. It is not mandatory to register the contracts that last less than 30 days a year. The contracts are to be registered within 30 days from the date of signing or from its effective date (if earlier).

The lease can be registered:

- using the Agency's e-services (RLI web)
- in one of the offices of the Revenue Agency

- appointing a qualified intermediary (professionals, associations, CAF, etc.) or a delegate. In order to register a contract, the registration tax and stamp duty must be paid.

The tax payment is annual. If the contract lasts several years, you can choose to pay either the tax due for the entire duration at the time of registration or the tax each year (within 30 days of the expiry date of the previous annuity).

All information, access to electronic procedure and forms to fill in are available on the website [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

### **How to sign up for the Revenue Agency’s online channel “Fisconline”**

A) Foreign citizens in possession of the Italian tax code can apply for credentials to access the online channel Fisconline by presenting a valid identity document at any office of the Revenue Agency or the Centro Operativo di Pescara. The office after verifying the identity of the applicant, provides the first 4 digits of the PIN code along with the password for the first access. The remaining part of the PIN is obtained by the applicant connecting to the website [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) and following the instructions.

B) Foreign citizens with tax domicile in Italy can apply for credentials to access the online channel Fisconline through the website [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) or via the App “AgenziaEntrate”. After filling out the template on the website, the first 4 digits of the PIN code will be received. The remaining part of the PIN code and the first access password are posted to the Italian tax domicile within 15 days.

Fisconline helps citizens fulfil some fiscal obligations, such as filing tax returns, paying taxes, registering leases (RLI web), requesting assistance through the CIVIS channel and retrieving the taxpayer position through the tax box.

## LES SERVICES POUR LES ETRANGERS

---

Tous les citoyens qui n'ont pas la nationalité italienne doivent être titulaires d'un "Codice Fiscale" (Numéro d'Identification Fiscale), nécessaire dans toutes les relations avec les Organismes et les Administrations Publiques; en outre pour entreprendre une activité économique, il est nécessaire d'être titulaire d'une "Partita IVA" (Numéro d'Identification TVA).

### **L'attribution du Numéro d'Identification Fiscal**

Pour l'attribution du Numéro d'Identification Fiscal, il faut se présenter à un "Ufficio Territoriale" (Bureau Territorial de l'Agence des Impôts) muni d'une pièce d'identité en cours de validité, passeport ou permis de séjour.

Pour les nouveaux-nés, il suffit de présenter un certificat de naissance du bébé ou une "autocertificazione" (déclaration) faite par un de ses parents.

Si la carte est perdue ou volée, il est possible de demander un duplicata au Bureau Local de l'Agence.

### **L'attribution du numéro de TVA**

Du début de l'activité économique.

Pour demander son attribution, il faut se présenter à un Bureau Territorial de l'Agence des Impôts, muni d'une pièce d'identité du titulaire, pour les activités individuelles, ou du représentant légal, pour les sociétés.

Le numéro d'identification TVA peut également être obtenu par Internet, ou via d'un intermédiaire (Expert Comptable, CAF, ...) habilité à utiliser le service Entratel.

Les éventuelles modifications ou la cessation de l'activité doivent être communiquées selon les mêmes modalités et dans les mêmes délais que ceux indiqués pour la demande initiale.

Les citoyens UE non-résidents peuvent présenter une déclaration d'identification (...), même par l'intermédiaire d'un mandataire, au Centro Operativo di Pescara, via Rio Sparto, 21 - 65100 Pescara ou par lettre recommandée.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter le site Internet de l'Agence à l'adresse suivante <http://www.agenziaentrate.gov.it>.

## **Comment enregistrer un contrat de location**

Tous les contrats de location et les locations de biens immeubles (appartements, terrains et locaux commerciaux) doivent être enregistrés par le locataire ou le propriétaire. Il n'est pas obligatoire d'enregistrer les contrats d'une durée inférieure à 30 jours par an.

Les contrats doivent être enregistrés dans les 30 jours à compter de la date de signature ou de sa validité (s'il est antérieur).

Les contrats peuvent être enregistrés :

- en utilisant les services télématiques de l'Agence (RLI web)
- dans l'un des bureaux de l'Agence des Impôts
- en confiant à un intermédiaire habilité (professionnels, organisations professionnelles, CAF, etc.) ou un mandataire.

Pour enregistrer un contrat, vous devez acquitter les droits d'enregistrement et le droit de timbre.

Le paiement des impôts est annuel. Si le contrat a une durée de plusieurs années, vous pouvez choisir de payer l'impôt dû au moment de l'enregistrement pour toute la durée du contrat ou de payer l'impôt chaque année (dans le 30 jours suivant l'échéance de la précédente annualité).

Toutes les informations, l'accès à la procédure télématique et les formulaires à remplir sont disponibles sur le site web [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it)

## **Comment s'enregistrer sur le canal télématique Fisconline de l'Agence des Impôts**

A) Les citoyens étrangers qui ont le code fiscal peuvent demander l'accès au service en ligne Fisconline en se rendant, avec une pièce d'identité en cours de validité, à un bureau de l'Agence des Impôts ou au Centre Opérationnel de Pescara. Le bureau, après avoir vérifié l'identité du demandeur, fournit les quatre premiers chiffres du code PIN et le mot de passe pour le premier accès. Le reste du code PIN peut être obtenu en se connectant au site web [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it).

B) Les citoyens étrangers ayant un domicile fiscal en Italie peuvent demander l'accès au service en ligne Fisconline également en accédant au site web [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it), ou par l'APP « AgenziaEntrate ». En remplissant le formulaire en ligne sur le site, vous recevrez les quatre premiers chiffres du code PIN. Le reste du code PIN et le mot de passe pour le premier accès sont envoyés par la poste, dans un délai de 15 jours, au domicile fiscal en Italie du demandeur.

Avec Fisconline, il est possible d'effectuer en ligne les obligations fiscales, de présenter les déclarations, de payer les impôts, d'enregistrer les contrats de location (RLI web), de demander assistance par le canal CIVIS et de consulter sa situation dans le compte fiscal.

## LOS SERVICIOS PARA LOS EXTRANJEROS

---

Los ciudadanos que no son italianos, necesitan el Número de Identificación Fiscal (Codice Fiscale), que se utiliza para todas las operaciones con los Entes y las Administraciones Públicas, así como la “Partita IVA” que sirve para poder iniciar una actividad económica/comercial.

### **Cómo solicitar el Código de Identificación Fiscal (Codice fiscale)**

Para su obtención hay que solicitarlo en la Oficina más cercana de la “Agenzia delle Entrate” (Agenzia Tributaria), con un documento de identidad en vigor, pasaporte o permiso de residencia.

Para los recién nacidos es suficiente el certificado de nacimiento o la correspondiente declaración jurada de uno de los padres.

Si dicha tarjeta se pierde o alguien la roba, se puede solicitar un duplicado en la Oficina más cercana de la “Agenzia delle Entrate” (Agenzia Tributaria).

### **Cómo solicitar la “Partita IVA” para poder iniciar una actividad económica**

Para su obtención hay que acudir a la Oficina más cercana de la “Agenzia delle Entrate” (Agenzia Tributaria), presentando un documento de identidad del titular en vigor, para las empresas individuales, o del representante legal, para las sociedades. La comunicación debe presentarse en el plazo de 30 días desde el inicio de la actividad.

También se puede solicitar por Internet o a través de un intermediario habilitado (Asesor Contable, CAF – Centro Asesoramiento Fiscal, etc.) que utilice el servicio Entratel.

Toda variación de datos o el cese de la actividad, deben ser comunicados, en el mismo plazo y a través de los mismos canales que los indicados anteriormente para la solicitud.

Los ciudadanos de la UE que no son residentes pueden también presentar la declaración de identificación (...), por medio de un representante, en el Centro Operativo di Pescara, via Rio Sparto, 21 - 65100 Pescara, o enviarla por carta certificada.

Para más información y detalles se puede consultar la página web de la Agencia en la siguiente dirección: <http://www.agenziaentrate.gov.it>

### **Cómo registrar un contrato de alquiler**

Todos los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles (viviendas, terrenos y locales comerciales) deben ser registrados por el inquilino (arrendatario) o por el propietario (arrendador). No es obligatorio registrar los contratos de duración inferior a 30 días en un año.

Los contratos deben ser registrados dentro de los 30 días desde la fecha de su firma o efecto (uso y disfrute) si es anterior.

El contrato de alquiler puede ser registrado:

- utilizando los servicios electrónicos de la Agencia Tributaria (Agenzia delle Entrate) (RLI web)
- en una de las Oficinas de la Agencia Tributaria (Agenzia delle Entrate)
- mediante un intermediario habilitado (Asesor Contable, profesionales, asociaciones, Caf- Centro Asesoramiento Fiscal, etc.) o un delegado.

Para registrar un contrato de alquiler se deben pagar las correspondientes tasas de registro y de timbre.

El pago es anual. Si el contrato tiene una duración de más años, se puede optar, en el momento del registro, por pagar el impuesto por toda la duración del contrato, o cada año (dentro de los 30 días siguientes a la fecha de vencimiento del año anterior).

Toda la información, el acceso al procedimiento electrónico y los formularios están disponibles en la página internet: [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

### **Cómo inscribirse en el canal online Fisconline de la Agencia Tributaria**

A) Los ciudadanos extranjeros que poseen el Número de Identificación Fiscal fiscal, pueden solicitar la habilitación en el canal electrónico Fisconline presentando un documento válido de identidad en una Oficina de la Agencia Tributaria o en el Centro Operativo de Pescara. La Oficina, después de haber verificado la identidad del solicitante, comunicará las cuatro primeras cifras del código PIN y la contraseña para la primera conexión a internet. El resto de cifras del PIN se obtendrá conectándose a la página internet: [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

B) Los ciudadanos extranjeros que tienen domicilio fiscal en Italia, pueden solicitar autorización para el canal online Fisconline conectándose a la página de internet: [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), así como mediante l'App de la Agencia Tributaria (Agenzia delle Entrate). Tendrán que rellenar el formulario y después recibirán las cuatro primeras cifras del código PIN. El resto de cifras del PIN y la contraseña para la primera conexión serán entregados por correo en el plazo de 15 días en el domicilio fiscal del solicitante.

A través de Fisconline se puede cumplir en línea con todas las obligaciones fiscales, como presentar declaraciones, pagar impuestos, registrar arrendamientos (web RLI), solicitar ayuda a través del canal CIVIS y ver su situación en materia de impuestos.

## **DIENSTLEISTUNGEN FÜR AUSLÄNDER**

---

Nicht italienische Bürger müssen im Besitz einer Steuernummer sein, die für alle Beziehungen mit den öffentlichen Körperschaften und Verwaltungen erforderlich ist; ansonsten müssen sie, bei Beginn einer wirtschaftlichen Tätigkeit, im Besitz einer MwSt.-Nummer (Mehrwertsteuernummer) sein.

### **Ausstellung einer Steuernummer**

Für die Ausstellung einer Steuernummer müssen sich nicht italienische Bürger mit einem gültigen Ausweis/Reisepass oder einer gültigen Aufenthaltsgenehmigung an ein „Territoriales Amt“ der Agentur für Einnahmen wenden.

Für Neugeborene genügt die Geburtsurkunde oder eine Selbstbescheinigung eines Elternteiles.

Im Fall, dass die Karte mit der Steuernummer verloren geht oder gestohlen wird, kann im Territorialen Amt der Agentur für Einnahmen ein Duplikat beantragt werden.

### **Ausstellung einer MwSt.-Nummer**

Die MwSt.-Nummer muss bei Beginn einer Tätigkeit beantragt werden.

Für die Ausstellung der MwSt.-Nummer müssen sich nicht italienische Bürger mit dem Personalausweis des Inhabers des Einzelunternehmens bzw. des gesetzlichen Vertreters der Gesellschaft an ein Amt der Agentur für Einnahmen wenden.

Die MwSt.-Nummer kann sowohl über das Internet als auch über einen dazu befähigten Vermittler (Steuerberater, CAF, ...), der Zugang zum Entratel-Dienst für die telematische Datenübertragung hat, beantragt werden.

Abänderungen von Daten oder die Auflassung der Tätigkeit müssen innerhalb derselben Frist, und in Beachtung derselben Modalitäten, die für die Antragstellung vorgesehen sind, und über dieselben Kanäle bzw. oben angeführten Anwendungen, mitgeteilt werden.

Nicht ansässige EU-Bürger können die Erklärung zur direkten Identifizierung (...) über einen bevollmächtigten Vermittler oder über die Post mit Einschreibebrief im Amt „Centro Operativo“ di Pescara, via Rio Sparto, 21 - 65100 Pescara einreichen.

Für weitere Informationen und nähere Erläuterungen kann in der Webseite der Agentur für Einnahmen, <http://www.agenziaentrate.gov.it> Einsicht genommen werden.

### **Wie ein Mietvertrag registriert werden muss**

Jeglicher Miet- und Pachtvertrag von Immobilien (Wohnungen, Grundstücke und Gewerbeflächen) muss vom Mieter oder vom Eigentümer der Immobilie registriert



werden. Für Verträge mit einer Dauer von insgesamt weniger als 30 Tagen pro Jahr ist die Registrierung nicht Pflicht.

Die Verträge müssen ab dem Datum des Vertragsabschlusses oder ab dem Datum in dem der Vertrag rechtsgültig wird (falls dieses Datum vor dem Datum des Vertragsabschlusses liegt) innerhalb von 30 Tagen registriert werden.

Der Mietvertrag kann registriert werden:

- über die telematischen Dienste der Agentur (Web RLI);
- in einem Amt der Agentur für Einnahmen;
- von einem beauftragten befähigten Vermittler (Freiberufler, Kategorievereinigung, Beistandszentrum bzw. CAF usw.) oder einer bevollmächtigten Person.

Bei Registrierung eines Vertrages muss sowohl die Registersteuer als auch die Stempelsteuer bezahlt werden.

Die Zahlung dieser Steuern ist jährlich durchzuführen. Geht die Dauer des Vertrages über mehrere Jahre hinweg, können sich die Interessierten im Moment der Registrierung entscheiden, ob sie die geschuldete Steuer für die gesamte Dauer des Vertrages gleich oder von Jahr zu Jahr (innerhalb der Frist von 30 Tagen nach dem Ablaufdatum des vorherigen Vertragsjahres) einzahlen möchten .

Alle erforderlichen Informationen, der Zugang zu den telematischen Verfahren und die Vordrucke, die abzufassen sind, können von der Webseite der Agentur für Einnahmen unter [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) abgerufen werden.

### **Wie man sich zum telematischen Fisconline-Kanal der Agentur für Einnahmen registriert**

Ausländer, die im Besitz der italienischen Steuernummer sind, können in jedem Amt der Agentur für Einnahmen oder im Amt „Centro Operativo“ von Pescara, bei Vorlage eines gültigen Personalausweises, um Befähigung zum telematischen Fisconline-Kanal ansuchen. Nach Überprüfung der Identität des/der Antragstellers/in folgt das Amt dem/der Antragsteller/in die ersten vier Ziffern des PINKODE und das Passwort für den ersten Zugang zum Dienst aus. Den restlichen Teil des PINKODE erhalten die Interessierten über die Webseite [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ausländische Bürger mit Steuerdomizil in Italien können die Befähigung um Zugang zum telematischen Fisconline-Kanal auch über die Webseite [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) oder über die App der Agentur für Einnahmen beantragen. Bei Abfassen des auf dieser Webseite zur Verfügung gestellten Vordruckes werden die ersten vier Zahlen des PINKODE bekanntgegeben. Den restlichen Teil des PINKODE und das Passwort für den ersten Zugang

wird den Interessierten innerhalb von 15 Tagen an ihr italienisches Steuerdomizil zugesandt.

Über den Dienst Fisconline können steuerliche Pflichten, - wie die Einreichung der Erklärungen, die Zahlung von Steuern, die Registrierung von Mietverträgen (Web RLI) online durchgeführt werden, - die Interessierten können über den CIVIS-Kanal Steuerbeistand beantragen und sie können im Steuerpostfach Einsicht bezüglich ihrer Steuerposition nehmen.

## I NOSTRI SERVIZI

---

In questa sezione sono elencate le schede informative che descrivono brevemente ciascun servizio erogato dalla Agenzia delle Entrate, chi può richiederlo e con quali modalità e canali. Le schede servizio sono raggruppate per aree omogenee e sono aggiornate in occasione di variazioni significative del servizio e, comunque, entro gennaio di ogni anno.

A ciascuna dimensione della qualità sono associati uno o più indicatori che hanno lo scopo di misurare alcuni aspetti della qualità del servizio. **Se accanto al nome del servizio è**

**presente questa icona**



**significa che l'Agenzia ha anche già definito degli standard di qualità che si impegna a rispettare e che i cittadini sono in grado di verificare nei modi e nei tempi indicati. (solo nella versione web)**

### 1 Area IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE

1.1 Codice fiscale e tessera sanitaria

1.2 Partita IVA

#### **REGISTRAZIONE AI SERVIZI TELEMATICI**

1.3 Fisconline

1.4 Entratel

1.5 Sister

1.6 Cassetto fiscale

### 2 Area DICHIARAZIONI FISCALI

2.1 Dichiarazione precompilata

2.2 Comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici

2.3 Cartelle di pagamento

2.4 Comunicazioni controllo formale

2.5 Compensazioni IVA

2.6 Dichiarazione di successione

### 3 Area REGISTRAZIONE ATTI

#### **REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI**

3.1 Contratti di locazione

3.2 Contratti di locazione con cedolare secca

3.3 Atti privati (diversi dai contratti di locazione)

#### **REGISTRAZIONE ATTI PUBBLICI**

3.4 Atti pubblici e scritture private autenticate

## **REGISTRAZIONE ATTI GIUDIZIARI**

### 3.5 Atti giudiziari

#### **4 Area RIMBORSI**

##### **RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE**

#### 4.1 Rimborsi in dichiarazione

#### 4.2 Rimborsi con istanza

#### 4.3 Modalità di erogazione del rimborso

##### **RIMBORSI IVA**

#### 4.4 Rimborsi IVA

##### **RIMBORSI IMPOSTE INDIRECTE**

#### 4.5 Rimborsi imposte indirette (registro e canone TV)

#### **5 Area SERVIZI CATASTALI**

#### 5.1 Aggiornamento Catasto dei Fabbricati – DOCFA

#### 5.2 Aggiornamento Catasto dei Terreni – PREGEO

#### 5.3 Aggiornamento Catasto dei Terreni – DOCTE – Variazioni colturali

#### 5.4 Aggiornamento delle intestazioni catastali – Voltura catastale

#### 5.5 Istanze di correzione errori semplici o rettifica degli errori

#### **6 Area CONSULTEZIONI E CERTIFICAZIONI**

#### 6.1 Consultazione catastale e rilascio visure

#### 6.2 Estratto di mappa digitale per atto di aggiornamento

#### 6.3 Rilascio Certificato Catastale

#### 6.4 Ispezioni ipotecarie

#### 6.5 Certificazioni ipotecarie e rilascio copie

#### **7 Area REGISTRI IMMOBILIARI**

#### 7.1 Trascrizione e iscrizione

#### 7.2 Domanda di annotazione

#### 7.3 Cancellazione semplificata di ipoteca

#### **8 Area CANONE TV E TASSA AUTOMOBILISTICA**

#### 8.1 Canone TV

#### 8.2 Tassa automobilistica

#### **9 Area TRASPARENZA MERCATO IMMOBILIARE**

#### 9.1 Osservatorio del Mercato Immobiliare

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

---


L’Agenzia è pronta ad ascoltare, accettare e registrare suggerimenti, reclami, segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati in questa Carta. I reclami e i suggerimenti sono strumenti di cui facciamo tesoro per migliorare la qualità dei nostri servizi e individuare tempestivamente le criticità.

Per inviare un reclamo o un suggerimento basta compilare uno dei moduli riportati di seguito, da scegliere in base al tipo di servizio (fiscale o catastale o ipotecario) oggetto della segnalazione, da consegnare direttamente all’Ufficio dove si è verificato il disservizio o al quale segnalare il suggerimento. Se il suggerimento o il disservizio riguarda servizi di natura fiscale è attiva anche la modalità di invio on line. Il link alla procedura è disponibile nella sezione “Contatta l’Agenzia” del sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Segnalazioni e reclami avvengono nel più ampio rispetto della privacy.


L’Agenzia delle Entrate si impegna a rispondere ai reclami **entro 20 giorni lavorativi** e a pubblicare sul sito le principali informazioni riguardanti le segnalazioni ricevute.

**MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI (Servizi fiscali)**

		<b>Reclami e suggerimenti</b>	
<b>Dati personali (*)</b> Cognome e nome E-mail: Indirizzo (via, cap., città, provincia) Data, / /		Codice fiscale Tel:  Reclamo n. (riservato all'ufficio)	
<b>Il reclamo o il suggerimento riguarda</b>			
<input type="checkbox"/> Prima informazione	<input type="checkbox"/> Registrazione atti/Dichiarazione di successione	<input type="checkbox"/> Avvisi bonari, cartelle di pagamento, comunicazioni di irregolarità	<input type="checkbox"/> Assistenza e informazione
<input type="checkbox"/> Attività di controllo	<input type="checkbox"/> Rilascio Partita Iva/Codice fiscale	<input type="checkbox"/> Rimborsi	<input type="checkbox"/> Assistenza e informazione per la compilazione e trasmissione dichiarazioni
		<input type="checkbox"/> Certificazioni/Agevolazioni/Autorizzazioni	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)
<b>Qual è il problema riscontrato?</b>			
<input type="checkbox"/> Interruzione del servizio	<input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara	<input type="checkbox"/> Personale poco cortese	<input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei diritti e delle garanzie previste dallo Statuto del Contribuente	<input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di attesa	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto di un appuntamento	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di consegna
		<input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della Carta dei servizi	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)
<b>Potrebbe fornire una breve descrizione della situazione?</b>			
..... .....			
<b>Ha suggerimenti per la semplificazione e il miglioramento del servizio?</b>			
..... .....			

(\*) Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Dlgs n. 196/2003, in materia di privacy. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo. L'Ufficio si impegna a fornire risposta entro 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

**MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI (Servizi catastali e ipotecari)**

 <b>Reclami e suggerimenti</b>	
<b>Dati personali (*)</b>	
Cognome e nome	Codice fiscale
E-mail:	Tel:
Indirizzo (via, cap., città, provincia)	
Data, / /	Reclamo n. (riservato all'ufficio)
<b>Il reclamo o il suggerimento riguarda</b>	
<input type="checkbox"/> Accoglienza/assistenza utenti	<input type="checkbox"/> Ispezioni ipotecarie
<input type="checkbox"/> Visure/certificazioni/documentazione catastale	<input type="checkbox"/> Certificazioni ipotecarie
<input type="checkbox"/> Presentazione atti catasto fabbricati	<input type="checkbox"/> Presentazione note di trascrizione/iscrizioni
<input type="checkbox"/> Presentazione atti catasto terreni	<input type="checkbox"/> Domande di annotazione
<input type="checkbox"/> Presentazione istanze di rettifica catasto	<input type="checkbox"/> Servizio telematico Sister
	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)
<b>Qual è il problema riscontrato?</b>	
<input type="checkbox"/> Interruzione del servizio	<input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di attesa
<input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto di un appuntamento
<input type="checkbox"/> Personale poco cortese	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di consegna
<input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata	<input type="checkbox"/> Errore nelle banche dati
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di espletamento/consegna pratiche	<input type="checkbox"/> Dotazione infrastrutturale dell'Ufficio
	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)
<b>Potrebbe fornire una breve descrizione della situazione?</b>	
.....	
.....	
<b>Ha suggerimenti per la semplificazione e il miglioramento del servizio?</b>	
.....	
.....	

(\*) Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Dlgs n. 196/2003, in materia di privacy. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo. L'Ufficio si impegna a fornire risposta entro 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Questa Carta dei servizi  
è stata approvata dal Direttore dell’Agenzia delle Entrate  
con provvedimento n. 223624 del 30 dicembre 2016



## CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA

### Rilascio del Codice Fiscale (CF)

Il codice fiscale è lo strumento di identificazione delle persone fisiche e dei soggetti diversi dalle persone fisiche in tutti i rapporti con gli enti e le amministrazioni pubbliche. L'unico valido è quello rilasciato dall'Agenzia delle Entrate.

La Tessera Sanitaria contiene anche il codice fiscale e viene inviata a tutti i cittadini che hanno diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

In prossimità della scadenza, l'Agenzia delle Entrate provvede automaticamente a inviare la nuova Tessera Sanitaria a tutti coloro per cui vale ancora il diritto all'assistenza. Anche dopo la scadenza la Tessera Sanitaria resta valida come certificazione del codice fiscale.

I cittadini che non hanno diritto alle prestazioni del SSN ricevono il tesserino di codice fiscale al posto della Tessera Sanitaria.

### Modalità di rilascio del codice fiscale

Per chi	Modalità
<b>I nuovi nati</b>	I Comuni, al momento della prima iscrizione nei registri della popolazione residente, attribuiscono il codice fiscale ai neonati attraverso il sistema telematico di collegamento con l'Anagrafe Tributaria.
<b>I cittadini stranieri</b>	Le Questure e gli Sportelli Unici per l'Immigrazione attribuiscono il codice fiscale ai cittadini stranieri che necessitano di un permesso di soggiorno in Italia attraverso il sistema telematico di collegamento con l'Anagrafe Tributaria.
<b>I cittadini residenti all'estero</b>	Le rappresentanze diplomatico-consolari attribuiscono il codice fiscale ai cittadini residenti all'estero attraverso il sistema telematico di collegamento con l'Anagrafe Tributaria.
<b>I cittadini che ne sono sprovvisti</b>	I cittadini sprovvisti del codice fiscale, che ne abbiano la necessità, lo possono richiedere a un qualunque ufficio territoriale, presentando la domanda di attribuzione di codice fiscale per le persone fisiche ( <i>modello AA4/8</i> ), secondo le modalità descritte nelle relative istruzioni.
<b>I soggetti diversi dalle persone fisiche non obbligati alla dichiarazione di inizio attività IVA (enti, associazioni, fondazioni, condomini, etc.)</b>	I soggetti diversi dalle persone fisiche possono chiedere il codice fiscale in un qualunque ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate, presentando <i>modello AA5/6</i> , secondo le modalità descritte nelle relative istruzioni. La documentazione richiesta dall'ufficio ha la finalità di attestare la sussistenza degli elementi soggettivi e oggettivi indicati nel modello e può consistere, a seconda dei casi, nell'atto costitutivo, nello statuto, nella visura camerale, ecc.)

I modelli da compilare per richiedere l'attribuzione del codice fiscale sono disponibili presso gli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate e scaricabili gratuitamente dal sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it): [modello AA4/8](#) e [modello AA5/6](#).

Per il *modello AA5/6* è prevista la presentazione telematica nei casi di variazione dati o estinzione/fusione/concentrazione/trasformazione del soggetto.

### Richiesta del duplicato della Tessera Sanitaria (TS)/tesserino di codice fiscale

In caso di furto, smarrimento o deterioramento della Tessera Sanitaria/tesserino codice fiscale, si può richiedere il duplicato tramite i servizi telematici dell'Agenzia nell'area con registrazione ([richiesta duplicato con registrazione](#)) o,

nel caso di soggetti non possessori di Tessera Sanitaria valida anche come Carta Nazionale dei Servizi (TS/CNS), nell'area senza registrazione ([richiesta duplicato senza registrazione](#)).

E' possibile inoltre richiedere il duplicato alla propria ASL (solo per chi ha diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale) o a un qualunque ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate.

I **cittadini residenti all'estero** possono richiedere il duplicato alla rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel paese di residenza. La tessera può essere recapitata presso il domicilio in Italia o presso la stessa rappresentanza all'estero.

### Verifica del codice fiscale

Il servizio consente di verificare l'esistenza e la corrispondenza tra un codice fiscale e i dati anagrafici di una persona, confrontando i dati inseriti con quelli registrati in Anagrafe tributaria. E' disponibile nell'area senza registrazione dei servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate ([servizio di verifica del codice fiscale](#)).

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 7 minuti.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### Indicatori e valori programmati

#### servizio di rilascio del codice fiscale e richiesta duplicato

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio di <u>richiesta duplicato della Tessera Sanitaria o del tesserino di codice fiscale</u> è garantita 23 ore su 24	98 %

### Informazioni utili

#### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## PARTITA IVA

### Attribuzione della Partita IVA

La partita Iva è un codice di 11 cifre che identifica univocamente gli operatori che intendono svolgere un'attività economica nel territorio dello Stato.

### Modalità di rilascio della Partita IVA

Per chi	Modalità
<b>I soggetti <u>tenuti</u> all'iscrizione nel Registro delle imprese o nel Registro delle notizie economiche e amministrative (REA)</b>	presentano la dichiarazione di inizio attività (modello AA9/12 - <i>Dichiarazione di inizio attività, variazione dati o cessazione attività ai fini IVA per le imprese individuali e lavoratori autonomi</i> , modello AA7/10 - <i>Domanda di attribuzione del numero di codice fiscale e dichiarazione di inizio attività, variazione dati o cessazione attività ai fini IVA per i soggetti diversi dalle persone fisiche</i> ) utilizzando la <b>Comunicazione Unica</b> per la nascita dell'impresa secondo le istruzioni specificate sul sito <a href="http://www.registroimprese.it">www.registroimprese.it</a>
<b>I soggetti <u>non tenuti</u> all'iscrizione nel Registro delle imprese e al REA</b>	presentano la dichiarazione di inizio attività secondo le istruzioni allegate ai modelli AA9/12 o AA7/10
<b>I soggetti <u>non residenti</u> che intendono identificarsi direttamente in Italia ai fini IVA</b>	presentano la dichiarazione di identificazione diretta (modello ANR/3 - <i>Identificazione diretta ai fini IVA di soggetto non residente</i> ) al Centro Operativo di Pescara, direttamente o per posta

[modello AA9/12](#)

[modello AA7/10](#)

[modello ANR/3](#)

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 9 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### Variazione e cessazione della Partita IVA

In caso di variazione di uno degli elementi indicati nella dichiarazione di inizio attività o in caso di cessazione della partita Iva, è necessario compilare lo stesso modello (AA9/12, AA7/10 o ANR/3) e presentarlo entro 30 giorni dalla data di variazione/cessazione dell'attività, seguendo le istruzioni indicate nei modelli.

### Controllo delle partite IVA comunitarie

Il servizio consente agli operatori commerciali titolari di una partita IVA che effettuano cessioni intracomunitarie, di verificare la validità del numero di identificazione IVA dei loro clienti, attraverso il collegamento con i sistemi fiscali degli Stati membri dell'Unione Europea. E' disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) nell'area servizi online senza registrazione.

### Verifica della partita IVA

Il servizio permette di verificare la validità di una partita Iva e di conoscere, inoltre, le informazioni registrate in Anagrafe Tributaria sul suo stato di attività e sulla denominazione o sul cognome e nome del titolare. E' disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) nell'area servizi online senza registrazione.

#### Indicatori e valori programmati

##### servizio di attribuzione della partita iva e di verifica della validità della partita iva

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio di <u>verifica validità partita iva</u> è garantita 23 ore su 24	98 %

#### Informazioni utili

##### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## RILASCIO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL CANALE TELEMATICO FISCONLINE

Il canale Fisconline è dedicato a tutti i contribuenti italiani, anche residenti all'estero, che non devono presentare la dichiarazione dei sostituti di imposta (modello 770) per più di 20 soggetti e che non siano già abilitati a Entratel.

Consente di effettuare online i propri adempimenti tributari, come presentare le dichiarazioni, pagare le imposte, registrare i contratti di locazione, chiedere assistenza tramite il canale CIVIS e consultare la propria posizione nel Cassetto fiscale.

### *Chi può richiedere il rilascio delle credenziali di accesso e con quali modalità*

<i>Chi</i>	<i>Come</i>
<b>Contribuenti, società ed enti che non debbano presentare la dichiarazione dei sostituti di imposta (modello 770) per più di 20 soggetti e che non siano già abilitati ai servizi Entratel.</b>	Accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> oppure tramite l'App AgenziaEntrate.
	Compilando un modulo di richiesta di registrazione che contiene alcuni dati identificativi del richiedente. Il sistema-fornisce subito le prime 4 cifre del codice PIN. Entro 15 giorni (tempo medio di recapito di Poste Italiane) viene recapitata, presso il domicilio del richiedente noto all'Agenzia, la password per il primo accesso e le ultime 6 cifre del codice PIN.
	Autenticandosi, attraverso le apposite funzionalità rese disponibili sul sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> , tramite la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) - purché attivate dall'ente emittitore (esempio: le Regioni per le Tessere Sanitarie con chip).
<b>Cittadini italiani residenti all'estero o temporaneamente non residenti nel territorio dello stato e non iscritti all'Anagrafe dei cittadini italiani residenti all'estero (A.I.R.E.)</b>	Recandosi presso un qualsiasi ufficio territoriale, muniti di documento di riconoscimento in corso di validità e compilando l'apposito modulo di richiesta. E' possibile delegare un'altra persona tramite procura speciale.
	Il funzionario dell'ufficio, verificata l'identità del richiedente, fornisce la password per il primo accesso e le prime 4 cifre del codice PIN.
	Per completare la registrazione al servizio Fisconline e ottenere le restanti 6 cifre del codice PIN, occorre selezionare dalla home page del sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> i seguenti link: <i>Area Riservata</i> → <i>Non sei ancora registrato?</i> → <i>Registrazione a Fisconline</i> → <i>Per coloro che hanno richiesto il PIN a un Ufficio o presso un Consolato</i> e inserire i dati contenuti nella stampa rilasciata dall'ufficio.
	Nel caso della delega, il funzionario dell'ufficio, verificata l'identità del delegato, fornisce subito le prime 4 cifre del codice PIN. Entro 15 giorni (tempo medio di recapito di Poste Italiane) viene recapitata presso il domicilio del richiedente, noto all'Agenzia delle entrate, la comunicazione contenente la password per il primo accesso e le ultime 6 cifre del codice PIN.
	Accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> , compilando un modulo di richiesta di registrazione che contiene alcuni dati identificativi del richiedente. Successivamente, occorre inviare al Consolato di riferimento, tramite mail o fax, copia della richiesta di registrazione insieme a quella di un documento di riconoscimento valido. Il Consolato, validata la richiesta, rilascia al richiedente le prime 4 cifre del codice PIN, la password per il primo accesso all'area riservata dei servizi telematici e le istruzioni per ottenere la seconda parte del codice PIN.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 7 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### *Assistenza per gli utenti FISCONLINE*

Per assistenza in merito all'utilizzo del canale Fisconline è possibile telefonare da rete fissa al numero 848.800.444, oppure da cellulare al numero 0696668907. Il servizio è attivo dalle ore 9 alle 17 dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle 9 alle 13 (con esclusione delle festività nazionali).

È anche possibile utilizzare il servizio *web mail* accedendo al sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) – sezione “Contatta l’Agenzia – con una e-mail” e compilando il modello di richiesta.

### *Indicatori e valori programmati*

#### servizio di rilascio delle credenziali di accesso al canale telematico Fisconline

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24	98 %

### *Informazioni utili*

#### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida “prenotare un appuntamento presso un ufficio” e poi “prenotazione appuntamenti”.

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket “virtuale” occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

**RILASCIO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO AL CANALE TELEMATICO ENTRATEL**

Il canale Entratel è riservato ai contribuenti, alle società e agli enti che presentano la dichiarazione dei sostituti d'imposta (modello 770) per più di 20 soggetti, agli intermediari per la presentazione telematica delle dichiarazioni e degli altri documenti prevista dalle norme vigenti, alle società che trasmettono per conto delle società del gruppo di cui fanno parte, alle Amministrazioni dello Stato e agli intermediari e ai delegati per la registrazione telematica dei contratti di locazione e di affitto immobili.

Consente di trasmettere telematicamente documenti, dichiarazioni e atti, registrare i contratti di locazione e chiedere assistenza tramite CIVIS.

**Chi può richiedere il rilascio delle credenziali Entratel e con quali modalità**

Chi	Come
<b>Contribuenti, società ed enti che devono presentare la dichiarazione dei sostituti d'imposta (mod. 770) per più di 20 soggetti;</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. effettuando la pre-iscrizione collegandosi al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a>. Il sistema fornisce un'attestazione dell'operazione da conservare perché i dati in essa contenuti saranno necessari per completare il processo di registrazione;</li> <li>2. compilando e firmando il modello di richiesta di abilitazione;</li> <li>3. presentando il modulo di richiesta di abilitazione a un ufficio territoriale dell'Agenzia, che opera nella regione in cui ricade il domicilio fiscale dell'utente, o inviandolo tramite Posta Elettronica Certificata (in questo caso il documento deve essere sottoscritto digitalmente dal richiedente/legale rappresentante), insieme all'allegato per ufficio, fornito dal sistema in fase di pre-iscrizione.</li> </ol>
<b>Intermediari</b> (professionisti del settore tributario, CAF e associazioni di categoria), per la presentazione telematica delle dichiarazioni, l'esecuzione di versamenti e l'invio di comunicazioni o altri documenti;	
<b>Poste Italiane spa</b> , per le proprie dichiarazioni e per quelle presentate, secondo la normativa vigente, dai contribuenti agli sportelli;	
<b>Società che trasmettono per conto delle società del gruppo cui fanno parte;</b>	
<b>Amministrazioni dello Stato;</b>	
<b>Intermediari e soggetti delegati per la registrazione telematica dei contratti di locazione e di affitto immobili.</b>	

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 7 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

**Assistenza per gli utenti ENTRATEL**

Per chiarimenti riguardo Entratel è attivo, sia da rete fissa che mobile, il numero 848.836.526, dalle ore 8 alle 18 dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle 8 alle 14 (con esclusione delle festività nazionali).

È anche possibile utilizzare il servizio web mail accedendo al sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) – sezione “Contatta l’Agenzia – con una e-mail” e compilando il modello di richiesta.

*Indicatori e valori programmati*

servizio di rilascio delle credenziali ENTRATEL

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti

*Informazioni utili*

per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.



## RILASCIO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO PER L'UTILIZZO DEL CANALE TELEMATICO SISTER

Il canale telematico SISTER consente agli utenti di effettuare operazioni di consultazione e aggiornamento delle banche dati catastale e ipotecaria.

In particolare, il servizio di **consultazione delle banche dati** consente di effettuare visure, ricerche catastali e ispezioni ipotecarie. Per ottenere le credenziali di accesso al servizio, è necessario stipulare un'apposita convenzione con l'Agenzia, in funzione della tipologia di utenza (Istituzioni, Professionisti, Privati). La stipula delle convenzioni di consultazione è effettuata telematicamente e la richiesta deve essere sottoscritta con firma digitale.

Il servizio di **aggiornamento delle banche dati** catastale (ai sensi del Provvedimento dell'Agenzia del Territorio del 22/03/2005) e ipotecaria (ai sensi del Decreto Interministeriale del 13/12/2000) consente di effettuare telematicamente la presentazione dei documenti necessari per eseguire le variazioni. Le credenziali di accesso al servizio possono essere richieste attraverso una procedura di abilitazione che deve essere attivata telematicamente e perfezionata recandosi presso un qualsiasi Ufficio provinciale – Territorio dell'Agenzia. L'Ufficio provinciale verifica la documentazione e l'esito dei controlli automatici e rilascia in giornata all'utente l'attestazione di avvenuta abilitazione, che contiene le modalità di accesso ai servizi e le istruzioni per ottenere dal sistema le credenziali di autenticazione.

In caso di abilitazione a entrambi i servizi, l'utente si autenticherà con le medesime credenziali (a breve è prevista anche la possibilità di accesso tramite SPID, sempre previa abilitazione ai servizi).

### **Chi può richiedere il rilascio delle credenziali di accesso e con quali modalità**

*Chi*

*Come*

#### **Servizio di consultazione delle banche dati**

Esclusivamente in via telematica e con firma digitale.

Sono previsti due modelli:

1. Persona giuridica: Organi dello Stato, Regioni, Province, Comuni, Società e "Persone non fisiche" (associazioni non riconosciute, ordini professionali).
2. Persona fisica: professionisti e altri soggetti privati.

La tipologia della convenzione varia in base al profilo dell'utenza

- profilo A - convenzione ordinaria: Amministrazioni pubbliche esentate dal pagamento dei tributi ipotecari e catastali per specifica disposizione normativa
- profilo B - convenzione ordinaria: qualsiasi soggetto pubblico o privato. Il profilo prevede il pagamento dei tributi ipotecari e catastali
- profilo D - convenzione gratuita e in esenzione: Comuni, Comunità montane, unioni di Comuni, altre forme associative di Comuni

#### Costi

L'accesso è consentito con le seguenti modalità:

- Pubbliche Amministrazioni (di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165): gratuità delle prime 3 password, con pagamento di 15,00 euro, per anno solare, per ogni successiva password di accesso richiesta.
- Altri enti e Persone fisiche: pagamento di 15,00 euro per ogni password di accesso richiesta per anno solare

L'abilitazione è valida per entrambe le banche dati catastale e ipotecaria. L'utente potrà consultare le banche dati ipotecaria e catastale dietro versamento anticipato delle tasse ipotecarie e dei tributi speciali catastali che alimenta un proprio deposito a scalare.

**Tutti i cittadini, Enti pubblici e privati**

Servizio di aggiornamento delle banche dati

**Abilitazione notai e tecnici professionisti**

L'abilitazione è gratuita.

I notai (per l'Adempimento unico telematico) e i tecnici professionisti iscritti all'albo (per l'aggiornamento della banca dati catastale) devono inviare, esclusivamente per via telematica e con firma digitale, una domanda di abilitazione all'Agenzia utilizzando il modulo di adesione presente sulla piattaforma Sister.

Nel solo caso di richiesta di abilitazione per l'aggiornamento della banca dati ipotecaria, il richiedente deve specificare nel modulo l'ufficio dell'Agenzia competente per la registrazione degli atti immobiliari, in relazione all'ambito territoriale in cui esercita la propria attività.

Il richiedente deve, inoltre, indicare nel modulo se intende avvalersi di un soggetto intermediario federato con l'Agenzia, presso il quale risulti già censito, per l'accesso al servizio (Identity Provider) o per i pagamenti dei servizi fruiti.

Nel primo caso di intermediazione, il richiedente riceverà le credenziali di autenticazione dal proprio Identity Provider.

Il sistema, eseguite automaticamente le verifiche formali, invia al richiedente (tramite e-mail) una comunicazione con l'esito del controllo.

In caso di esito positivo, il richiedente è invitato a completare il processo di abilitazione presentandosi presso un Ufficio provinciale - Territorio dell'Agenzia con la seguente documentazione:

- la stampa della comunicazione ricevuta in cui è indicato il codice di richiesta
- un valido documento di riconoscimento
- un certificato o una dichiarazione di autocertificazione di iscrizione all'ordine professionale.

L'Ufficio provinciale verifica la documentazione e l'esito dei controlli automatici e rilascia in giornata all'utente l'attestazione di avvenuta abilitazione, che contiene le modalità di accesso ai servizi e le credenziali di autenticazione.

Le credenziali non sono rilasciate nei casi in cui il richiedente:

- abbia dichiarato nel modulo di abilitazione di avvalersi di un intermediario Identity Provider per l'accesso al sistema
- risulti già abilitato al portale Sister per l'utilizzo di servizi come quelli di consultazione banche dati; in questo caso può accedere ai servizi di presentazione documenti con le credenziali già in suo possesso.

L'utente può chiedere la disattivazione del servizio con una richiesta formale all'ufficio provinciale – Territorio dell'Agenzia presso il quale ha ottenuto l'abilitazione, secondo una delle seguenti modalità:

- per raccomandata A/R a firma autografa
- per posta elettronica certificata (Pec), con firma digitale, all'indirizzo di posta dell'ufficio pubblicato sul sito istituzionale.

**Abilitazione enti di previdenza obbligatoria, istituti di credito e intermediari finanziari per la richiesta di cancellazione semplificata d'ipoteca**

Attraverso un atto di nomina, redatto in forma pubblica o per scrittura privata autenticata, sottoscritto dal legale rappresentante o da altro soggetto munito di idonei poteri.

L'atto deve essere inviato a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'Agenzia delle

**Notai, tecnici qualificati per l'aggiornamento della banca dati catastale**

**Enti di previdenza obbligatoria e i soggetti che esercitano attività bancaria e finanziaria**

Entrate, Ufficio provinciale - Territorio - Reparto Servizi di pubblicità Immobiliare - via Raffaele Costi 60, 00155 Roma.

Nell'atto di nomina devono essere indicate le generalità complete, il codice fiscale, i poteri e l'indirizzo di posta elettronica dei soggetti legittimati, cioè i soggetti preposti alla sottoscrizione e all'invio telematico di un elenco, sottoscritto con firma digitale, contenente i nominativi dei soggetti abilitati all'utilizzo della procedura telematica.

I soggetti abilitati, una volta accreditati a operare sul sistema telematico, possono accedervi mediante inserimento del proprio codice fiscale e della password assegnata per sottoscrivere e/o trasmettere le comunicazioni di cancellazione.

Se un soggetto legittimato intende sottoscrivere e/o trasmettere personalmente le comunicazioni di estinzione dell'obbligazione, il suo nominativo dovrà comunque essere ricompreso nel relativo elenco dei soggetti abilitati.

Eventuali modifiche e aggiornamenti degli elenchi dei soggetti legittimati e abilitati possono essere comunicate con l'invio di un atto di nomina sostitutivo del precedente, per i soggetti legittimati, e con un nuovo invio telematico, per i soggetti abilitati.

**Segretari o delegati della Pubblica Amministrazione appartenenti ad Amministrazioni dello Stato ed enti pubblici non soggetti al sistema di tesoreria unica e detentori di un conto corrente bancario/postale o che utilizzano il modello di versamento F24 enti pubblici**

#### **Abilitazione segretari e delegati Pubblica amministrazione**

È necessario inviare una domanda di abilitazione all'Agenzia, utilizzando un modulo di adesione sottoscritto dal legale rappresentante dell'ente in cui opera il Pubblico ufficiale.

Il modulo deve essere inviato con raccomandata all'Agenzia, Ufficio provinciale di Roma - Territorio, via Raffaele Costi 60, 00155 Roma - , insieme alla copia di un documento di riconoscimento.

Nel modulo occorre inserire i dati dell'ente richiedente, del legale rappresentante e quelli del Pubblico ufficiale. L'ufficio verifica l'ammissibilità e la regolarità della domanda.

L'avvenuta abilitazione viene comunicata per via telematica all'ente richiedente e al Pubblico ufficiale. Nell'attestazione di abilitazione sono contenuti i dati utili per richiedere la password di accesso a Sister e procedere all'attivazione del collegamento.

Il modulo di adesione può essere utilizzato per richiedere la modifica delle informazioni fornite oppure la revoca dell'abilitazione

#### **Abilitazione agenti della riscossione**

Le società che esercitano le funzioni relative alla riscossione trasmettono all'Agenzia delle Entrate - Ufficio provinciale di Roma - Territorio, via Raffaele Costi 60 - 00155 Roma, un atto di nomina, redatto in forma pubblica o per scrittura privata autenticata, sottoscritto dal legale rappresentante.

Nell'atto di nomina devono essere indicate le generalità complete, il codice fiscale, i poteri e l'indirizzo di posta elettronica dei rappresentanti, cioè i soggetti preposti alla sottoscrizione e all'invio telematico di un elenco contenente i nominativi degli utenti, cioè i soggetti abilitati all'utilizzo della procedura telematica.

L'elenco è sottoscritto con firma digitale e comprende anche il nominativo del rappresentante che eventualmente intenda trasmettere e/o sottoscrivere personalmente note, domande e richieste.

L'avvenuta abilitazione è comunicata dall'Agenzia per via telematica all'utente e al rappresentante.

Eventuali variazioni sono comunicate

- per i Rappresentanti, con un nuovo atto
- per gli Utenti, con un nuovo invio telematico.

**Società che esercitano le funzioni relative alla riscossione (articolo 3, commi 7 e 29-bis, del DL 203/2005)**

### ***Assistenza per gli utenti SISTER***

Per problemi di carattere generale e tecnico, fin dalla fase della domanda di abilitazione, sono disponibili

- il numero verde 800.219.402;
- tramite webmail disponibile sul sito dell’Agenzia nel Portale “Assistenza online per i Servizi Catastali e Ipotecari”;
- un indirizzo di posta elettronica dedicato ([assistenzaweb@agenziaentrate.it](mailto:assistenzaweb@agenziaentrate.it)).

Per richiedere informazioni di carattere amministrativo sulle convenzioni di consultazione (per esempio: apertura e chiusura convenzioni, gestione utenza, caratteristiche e tipologia dei servizi) è disponibile la casella [convenzionitelematiche@agenziaentrate.it](mailto:convenzionitelematiche@agenziaentrate.it).

### ***Indicatori e valori programmati***

#### ***Rilascio delle credenziali di accesso al canale SISTER***

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Ufficio Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio del servizio di <u><i>Rilascio delle credenziali di accesso al canale SISTER</i></u> è garantita 23 ore su 24	98 %

## CASSETTO FISCALE

Il servizio permette ai contribuenti registrati ai servizi telematici dell’Agenzia di consultare i propri dati fiscali.

Inoltre, consente agli intermediari di accedere ai dati anagrafici e fiscali dei propri clienti che li hanno delegati. È possibile delegare fino a due intermediari alla consultazione del proprio cassetto fiscale.

Le principali sezioni del Cassetto fiscale:

**Anagrafica** - contiene i dati anagrafici e, se presenti, i dati sui rappresentanti, sulle rappresentanze, sui depositari e sui depositanti e sulle società confluite.

**Dichiarazioni Fiscali** - contiene i dati delle dichiarazioni a partire dall'anno d'imposta 1998 e, per ciascun modello di dichiarazione liquidata, è possibile visualizzare, nei dettagli del modello, eventuali comunicazioni dell’Agenzia delle Entrate contenenti l'esito dei controlli effettuati in fase di liquidazione.

**Versamenti** - contiene i dati dei versamenti effettuati tramite i modelli F23 e F24, le quietanze degli F24 e le ulteriori disposizioni di pagamento effettuate con addebito telematico.

**Dati del Registro** - contiene i dati relativi agli atti registrati a partire dal 1986.

### *Indicatori e valori programmati*

#### servizio Cassetto fiscale

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Web	La disponibilità del servizio Cassetto fiscale è garantita dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 22	98 %

## DICHIARAZIONE PRECOMPILATA

L'Agenzia delle Entrate mette a disposizione di una vasta platea di contribuenti la dichiarazione dei redditi precompilata (modello 730 e modello Unico). I contribuenti possono accedere alla propria dichiarazione precompilata tramite l'apposita piattaforma web presente sul sito internet dell'Agenzia, utilizzando le credenziali Fisconline, Spid (Sistema Pubblico dell'Identità Digitale), pin dispositivo Inps e, per i dipendenti pubblici, NoiPA.

Il modello 730 precompilato può essere accettato così come proposto oppure può essere modificato/integrato prima dell'invio. Il modello Unico precompilato, invece, può essere modificato/integrato e infine inviato all'Agenzia delle Entrate.

Il contribuente non è comunque obbligato a utilizzare la dichiarazione dei redditi precompilata, resa disponibile dall'Agenzia, ma può assolvere il proprio obbligo dichiarativo con le modalità ordinarie.

Per ricevere tutte le informazioni sulle modalità di compilazione delle dichiarazioni dei redditi è possibile consultare il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) e utilizzare gli altri canali messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.

### **Chi può richiedere assistenza sulla dichiarazione precompilata (730 e modello Unico - fascicoli 1 e 2) e con quali modalità**

Chi	Come
<b>Soggetti tenuti alla presentazione della dichiarazione dei redditi</b>	Accedendo al sito internet <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> è possibile scaricare i modelli di dichiarazione e le istruzioni per la compilazione. Sono anche presenti apposite schede informative con indicazioni relative alle principali modalità e scadenze relative ai diversi adempimenti dichiarativi.
	Telefonando al 848.800.444 o prenotando un richiamata telefonica (call back), è possibile ricevere informazioni sulla compilazione della dichiarazione.
	Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale è possibile ricevere informazioni allo sportello. E' anche possibile prenotare un appuntamento in un qualsiasi ufficio territoriale.

### **Invio del modello 730 e del modello Unico persone fisiche**

Il contribuente può presentare la dichiarazione dei redditi direttamente all'Agenzia delle Entrate o rivolgendosi al proprio datore di lavoro o ad un intermediario (Caf, professionista abilitato).

L'Agenzia mette a disposizione degli utenti due modalità per compilare e trasmettere la dichiarazione:

1) quella web, che consente di compilare la dichiarazione per se stessi partendo da un modello precompilato. Dopo l'invio della dichiarazione, l'applicazione consente di effettuare il versamento online dell'imposta, anche rateizzata, mediante il modello F24 precompilato con le imposte dovute o i crediti derivanti dalla dichiarazione.

2) tramite il software di compilazione e controllo del modello Unico Pf da scaricare sul proprio personal computer. Una volta scaricato il software, il programma consente di compilare la dichiarazione e inviare il relativo file nonché di generare il modello di versamento F24. I contribuenti in possesso delle credenziali Fisconline, che effettuano il download del software direttamente dall'applicazione web dedicata alla precompilata, possono scaricare anche i dati della dichiarazione già inseriti dall'Agenzia delle Entrate.

L'erede non può visualizzare la dichiarazione precompilata del *de cuius* utilizzando l'applicativo web dedicato alla dichiarazione precompilata, e, pertanto, può presentare la dichiarazione dei redditi come erede solamente tramite il software UnicoOnLine.

### **Postazioni self service in ufficio**

Nel periodo di presentazione della dichiarazione dei redditi, alcuni uffici territoriali mettono a disposizione un punto di contatto (corner) con alcune postazioni dotate di pc che i contribuenti possono utilizzare in modalità self

service presidiate da funzionari dell'ufficio. Da queste postazioni il contribuente può inviare la propria dichiarazione precompilata in autonomia, con il supporto, se necessario, del funzionario dell'ufficio preposto al servizio. Per conoscere se nell'ufficio territoriale scelto sono attive le postazioni self service basta consultare il sito internet regionale dell'Agenzia.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### *Indicatori e valori programmati*

#### servizio di assistenza alla compilazione della dichiarazione precompilata

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità del sito dedicato alla dichiarazione precompilata è garantita 23 ore su 24	98 %

### *Informazioni utili*

#### per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

#### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Elimina code online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## ASSISTENZA SULLE COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI EMESSI A SEGUITO DI CONTROLLO AUTOMATIZZATO

L'Agenzia delle Entrate, con procedure automatizzate, calcola le imposte risultanti dalle dichiarazioni fiscali e determina l'imposta dovuta sui redditi a tassazione separata. Questa attività è definita "liquidazione" e il contribuente viene a conoscenza del risultato attraverso comunicazioni ad hoc.

Il contribuente riceve l'esito della liquidazione per posta o via Pec. Nel caso di liquidazione automatizzata delle imposte risultanti dalle dichiarazioni, l'esito può essere comunicato anche con modalità telematiche all'intermediario che ha trasmesso la dichiarazione, qualora il contribuente e lo stesso intermediario lo abbiano espressamente richiesto in sede di compilazione della dichiarazione.

In presenza di elementi non considerati o erroneamente valutati in sede di liquidazione, il contribuente, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione (o entro novanta giorni in caso di avviso telematico), può fornire all'Agenzia i necessari chiarimenti sulla correttezza dei dati dichiarati.

Se, invece, gli esiti della liquidazione risultano corretti il contribuente ha la possibilità di versare una sanzione ridotta effettuando il pagamento delle somme dovute entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione (o entro novanta giorni in caso di avviso telematico).

Si può richiedere assistenza via web, al telefono o recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale.

### **Chi può richiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici e con quali modalità**

Chi	Come
<b>Tutti i contribuenti/intermediari che hanno ricevuto una comunicazione di irregolarità o avviso telematico</b>	<p>Con il canale telematico "CIVIS" (servizio riservato agli utenti registrati Fisconline/Entratel), direttamente o tramite un intermediario abilitato, accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a></p> <p>Nel caso sia necessario acquisire ulteriori informazioni, l'operatore contatta il contribuente ai numeri/indirizzi mail indicati al momento della richiesta di assistenza. L'esito della lavorazione viene comunicato con lo stesso canale, senza necessità per il contribuente di recarsi in Ufficio.</p> <p>Tramite il canale PEC, inviando la richiesta di assistenza al Centro Operativo di Venezia (<a href="mailto:dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it">dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it</a>), allegando il documento di identità e, in caso di intermediario delegato, la delega. Gli utenti abilitati Fisconline o Entratel ricevono l'esito della lavorazione con lo stesso canale, senza necessità di recarsi in Ufficio.</p> <p>Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale, direttamente o dopo aver prenotato un appuntamento. E' necessario che il contribuente presenti la documentazione che a suo parere comprova la correttezza dei dati dichiarati.</p> <p>Analizzata la situazione e la documentazione presentata, l'operatore comunica l'esito al contribuente, confermando l'irregolarità o variandola in tutto o in parte.</p> <p>Nei casi più complessi, la richiesta viene acquisita in back office e l'esito viene comunicato al contribuente dopo qualche giorno.</p> <p>Chiamando il Centro di Assistenza Multicanale al numero 848.800.444 ed, eventualmente, su richiesta dell'operatore, trasmettendo la documentazione necessaria.</p>

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 15 minuti.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio al telefono è il Direttore del Centro di assistenza multicanale o un suo delegato.



**Assistenza via Posta Elettronica Certificata (solo utenti Fisconline/Entratel)**

È il servizio di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità emesse a seguito della liquidazione automatizzata dei tributi, dedicato agli utenti dei servizi telematici di trasmissione delle dichiarazioni (contribuenti o intermediari abilitati) dotati di posta elettronica certificata.

Si tratta di una modalità di accesso ai servizi di assistenza dell'Agenzia che permette di fornire chiarimenti inviando messaggi a una casella pec dedicata.

La richiesta di assistenza deve avvenire richiesta via pec all'indirizzo:

[dc.sac.controllo\\_automatizzato@pce.agenziaentrate.it](mailto:dc.sac.controllo_automatizzato@pce.agenziaentrate.it)

Il responsabile del servizio è il Direttore del Centro operativo di Venezia o un suo delegato.

### Calcolo delle rate in seguito a controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72)

Le somme dovute a seguito della liquidazione automatizzata dei tributi possono essere versate anche a rate.

Per agevolare i contribuenti nel calcolare gli importi di rate e relativi interessi, l'Agenzia delle Entrate ha predisposto un'applicazione che consente anche la stampa dei modelli F24 per il pagamento.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

#### Indicatori e valori programmati

##### servizio di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità e sugli avvisi telematici

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 24, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse)	98 %
Tempestività	Web	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	90 %

#### Informazioni utili

##### per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

##### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base

agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Elimina code online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

**ASSISTENZA SULLE CARTELLE DI PAGAMENTO EMESSE A SEGUITO DI CONTROLLO AUTOMATIZZATO**  
*(articolo 36-bis DPR 600/73 e articolo 54-bis DPR 633/72)*

In caso di ricevimento di una comunicazione degli esiti della liquidazione automatizzata, qualora il contribuente non provveda al pagamento richiesto entro trenta giorni (o entro novanta giorni in caso di avviso telematico), l’Agenzia delle Entrate iscrive a ruolo le somme dovute, comprensive di sanzioni e interessi.

Le somme iscritte a ruolo vengono comunicate all’agente della riscossione, che predispone e notifica le cartelle di pagamento.

Il contribuente che ritenga non fondata la pretesa tributaria contenuta nella cartella di pagamento può: 1) rivolgersi ad un qualsiasi ufficio territoriale; 2) rivolgersi ad un centro di assistenza multicanale 3) utilizzare direttamente, o tramite un intermediario abilitato, i canali telematici “CIVIS” o “PEC”.

**Chi può richiedere assistenza sulle cartelle di pagamento ... e con quali modalità**

Chi	Come
<b>Tutti i contribuenti / intermediari che hanno ricevuto una cartella di pagamento</b>	Tramite il canale telematico “CIVIS” (servizio riservato agli utenti registrati Fisconline/Entratel), direttamente o tramite un intermediario abilitato, accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> . Nel caso sia necessario acquisire alcune informazioni, l’operatore contatta il contribuente ai numeri/indirizzi mail indicati al momento della richiesta di assistenza. L’esito della lavorazione viene comunicato con lo stesso canale, senza necessità per il contribuente di recarsi in Ufficio.
	Tramite il canale PEC, inviando la richiesta di assistenza al Centro operativo di Venezia (inserire pec), allegando il documento di identità e, in caso di intermediario delegato, la delega. L’esito della lavorazione viene comunicato con lo stesso canale, senza necessità per il contribuente di recarsi in Ufficio.
	Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale, direttamente o dopo aver prenotato un appuntamento. E’ necessario che il contribuente presenti la documentazione che a suo parere comprova la correttezza dei dati dichiarati.
	Chiamando il Centro di Assistenza Multicanale al numero 848.800.444 ed, eventualmente, trasmettendo la documentazione necessaria, sempreché i dati siano presenti nelle banche dati a disposizione degli operatori addetti all’assistenza telefonica. In caso contrario, la lavorazione deve essere effettuata in un ufficio territoriale.
	Analizzata la situazione e la documentazione presentata, l’operatore effettua lo sgravio parziale o totale, se dovuto, della cartella di pagamento. Comunica l’esito al contribuente confermando l’irregolarità o variandola in tutto o in parte.
	Nei casi più complessi, la richiesta viene acquisita in back office e l’esito viene comunicato al contribuente nei giorni successivi.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato 18 minuti.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio al telefono è il Direttore del Centro di assistenza multicanale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio via pec è il Direttore del Centro operativo di Venezia.

*Indicatori e valori programmati*

servizio di assistenza sulle cartelle di pagamento emesse a seguito di controllo automatizzato

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 24, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse)	98 %
Tempestività	Web	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	90 %

*Informazioni utili*

per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

### ASSISTENZA SULLE COMUNICAZIONI EMESSE A SEGUITO DI CONTROLLO FORMALE DELLA DICHIARAZIONE DEI REDDITI (art. 36 ter DPR 600/73)

L'Agenzia delle Entrate effettua un controllo formale sulle dichiarazioni fiscali per verificare la correttezza dei dati indicati e dei versamenti delle imposte, dei contributi e dei premi dovuti, dal riscontro con la documentazione richiesta al contribuente. A tal fine, invia al titolare della dichiarazione o al CAF che ha apposto il visto, una comunicazione con la quale chiede di trasmettere i documenti comprovanti le spese, gli oneri e quanto altro dichiarato.

Il contribuente può inviare nei termini la documentazione richiesta tramite il servizio telematico CIVIS "servizio di presentazione documenti" riservato a coloro che hanno le credenziali di accesso ai servizi telematici oppure può inviarle all'ufficio territoriale competente.

Chi	Come
Tutti i contribuenti / gli intermediari delegati	Tramite il canale telematico "CIVIS - Servizio di presentazione documenti", direttamente o tramite un intermediario abilitato, accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> . Se l'invio viene effettuato da un intermediario occorre che tra i documenti trasmessi sia presente la delega del titolare della dichiarazione a cui si riferisce la comunicazione.
	Recandosi direttamente nell'ufficio territoriale competente indicato nella comunicazione ricevuta dal contribuente. L'intermediario deve essere munito di apposita delega. L'operatore rilascia la ricevuta dell'avvenuta consegna.
	Tramite il servizio postale.

Il contribuente che decide di trasmettere i documenti **tramite Civis** può attivare il servizio di notifiche via mail o sms con il quale viene informato del buon esito o meno dell'invio effettuato. Nel caso in cui la trasmissione di uno o più documenti non vada a buon fine, è necessario ripetere l'invio.

L'Agenzia delle Entrate, con procedure automatizzate, può anche correggere direttamente la dichiarazione sulla base dei dati in suo possesso, come ad esempio per le detrazioni per familiari a carico. In tal caso invia una comunicazione con la quale viene richiesto il pagamento delle somme.

Anche in questo caso, il contribuente, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, può fornire all'Agenzia i necessari documenti e chiarimenti comprovanti la correttezza dei dati dichiarati, con le stesse modalità evidenziate in precedenza.

Il pagamento delle somme può essere effettuato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, con sanzione ridotta dal 30 al 20 per cento. La mancata definizione comporta l'iscrizione a ruolo con sanzione piena. La comunicazione degli esiti non è autonomamente impugnabile, poiché può essere oggetto di ricorso innanzi la competente Commissione tributaria unicamente la cartella esattoriale.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 13 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### Calcolo delle rate in seguito al controllo formale (art. 36 ter del DPR 600/73) delle dichiarazioni

Per la sola ipotesi di rate di pari importo, per agevolare i contribuenti nel calcolare gli importi delle rate e dei relativi interessi, l'Agenzia delle Entrate ha predisposto un'applicazione che consente anche la stampa dei modelli F24 per effettuare il pagamento.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

*Indicatori e valori programmati*

servizio di assistenza sulle comunicazioni emesse a seguito di controllo formale della dichiarazione dei redditi

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 24, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse)	98 %

*Informazioni utili*

per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Elimina code online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## COMPENSAZIONI IVA

Da gennaio 2010 è attiva una procedura automatizzata che controlla preventivamente i pagamenti telematici eseguiti compensando i crediti Iva. La procedura verifica il rispetto delle seguenti regole (art. 10 del DL 78/2009):

- i soggetti che intendono compensare il credito Iva annuale o infrannuale per importi superiori a 5.000 euro annui sono tenuti ad utilizzare esclusivamente i servizi telematici messi a disposizione dall'Agenzia delle entrate, tramite i canali Entratel o Fisconline;
- la compensazione del credito Iva annuale o trimestrale, per importi superiori a 5.000 euro annui, può essere effettuata a partire dal giorno 16 del mese successivo a quello di presentazione della dichiarazione/istanza di riferimento, da cui emerge il credito;
- la compensazione del credito Iva annuale, per importi superiori a 15.000 euro annui, inoltre può essere effettuata solo se presente il visto di conformità o l'attestazione dell'esecuzione dei controlli sulla dichiarazione di riferimento.

In caso di mancato rispetto delle regole, il pagamento telematico viene scartato.

Per le richieste di assistenza sull'utilizzo in compensazione di crediti Iva contribuenti e professionisti abilitati dotati di posta elettronica certificata possono scrivere a:

[dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it](mailto:dc.sac.compensazioni.ivaf24@pce.agenziaentrate.it)

Questo canale di assistenza è utilizzabile, in particolare, per:

- chiedere chiarimenti circa lo scarto di pagamenti telematici eseguiti con compensazione di crediti Iva (in questo caso è necessario allegare al messaggio una copia in formato pdf della ricevuta di scarto);
- segnalare di aver regolarizzato compensazioni indebite.

Nell'oggetto del messaggio occorre indicare il codice fiscale del contribuente a cui si riferisce la richiesta.

Per le richieste di chiarimenti di carattere generale restano invece attivi gli ordinari canali di assistenza dell'Agenzia:

- ✓ il canale telefonico al numero 848.800.444;
- ✓ recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale, direttamente o dopo aver prenotato un appuntamento.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio al telefono è il Direttore del Centro di assistenza multicanale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio via pec è il Direttore del Centro operativo di Venezia o un suo delegato.

### *Informazioni utili*

#### **per prenotare un appuntamento telefonico o call back**

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

#### **per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio**

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.



## ASSISTENZA PER LA COMPILAZIONE DELLA DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE

Chi è tenuto a presentare la dichiarazione di successione può rivolgersi agli uffici territoriali o richiedere assistenza telefonica al numero 848.800.444 per ricevere informazioni su come compilare il modello.

Il modello ufficiale (modello 4) è disponibile sul sito dell’Agenzia delle Entrate e presso la prima informazione degli uffici territoriali.

La dichiarazione deve essere presentata entro 12 mesi dall’apertura della successione che coincide, generalmente, con la data del decesso del contribuente.

### Chi deve presentare la dichiarazione di successione e con quali modalità

Chi	Come
<ul style="list-style-type: none"><li>• i chiamati all'eredità (per legge o per testamento, anche se non hanno ancora accettato l'eredità, purché non vi abbiano espressamente rinunciato) e i legatari, anche nel caso di apertura della successione per dichiarazione di morte presunta, ovvero i loro rappresentanti legali</li><li>• gli immessi nel possesso dei beni, in caso di assenza del defunto o di dichiarazione di morte presunta</li><li>• gli amministratori dell'eredità</li><li>• i curatori delle eredità giacenti</li><li>• gli esecutori testamentari</li><li>• il trustee</li></ul>	<p>La dichiarazione va presentata a uno degli uffici territoriali della Direzione Provinciale dove era fissata l'ultima residenza del defunto preferibilmente prenotando un appuntamento e recandosi in ufficio. La dichiarazione può essere anche inviata tramite il servizio postale con raccomandata.</p> <p>La prenotazione di un appuntamento in un ufficio territoriale può essere effettuata, 24 ore su 24, telefonicamente al 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo) o via web sul sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> cliccando su “Contatta l’Agenzia”. Il servizio permette di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati, tra quelli disponibili.</p> <p>È necessario compilare l'apposito modulo (modello 4) - disponibile sul sito e presso gli uffici territoriali – e successivamente presentarlo all'ufficio con gli allegati previsti.</p>
	<p>Dal 2017 la dichiarazione può essere trasmessa telematicamente attraverso i canali <i>Entratel</i> e <i>Fisconline</i>, direttamente o tramite un intermediario abilitato o, in alternativa, avvalendosi dell'assistenza fornita dall'ufficio competente. Consultare il paragrafo dedicato per conoscere quando ne è ammesso l'utilizzo e con quali modalità.</p>
	<p><u>Se il defunto non aveva la residenza in Italia</u>, la denuncia di successione deve essere presentata a uno degli uffici territoriali della Direzione Provinciale nella cui circoscrizione era stata fissata l'ultima residenza italiana.</p> <p>Se non si è a conoscenza di quest'ultima, la denuncia va presentata alla Direzione Provinciale II di ROMA - Ufficio Territoriale ROMA 6 - EUR TORRINO, in Via Canton 20 - CAP 00144 Roma.</p>

Se più persone sono obbligate alla presentazione della dichiarazione è sufficiente presentarne una.

Il modello 4 da compilare è composto da più quadri, contrassegnati da una lettera e da un titolo, nei quali vanno indicati gli eredi e i legatari, l'attivo ereditario (costituito da immobili e diritti reali immobiliari, azioni, titoli, quote di partecipazione non quotate in borsa né negoziate al mercato ristretto, aziende, altri beni), le donazioni e le liberalità effettuate dal defunto e le passività. L'ultima parte è, invece, riservata all'ufficio.



[Modulo 04 - Dichiarazione di successione - pdf](#)

Sono **esonerati** dall'obbligo di dichiarazione il coniuge e i parenti in linea retta del defunto, se l'attivo ereditario non supera il valore di 100.000 euro e non comprende beni immobili o diritti reali immobiliari.

Se nella dichiarazione di successione sono indicati beni immobili, l'ufficio dell'Agenzia trasmette copia della stessa a ciascun Comune in cui si trovano gli immobili. Questa trasmissione esonera gli eredi e i legatari dall'obbligo di presentare la dichiarazione ai fini dell'imposta unica municipale.

Quando nell'attivo ereditario è presente un immobile, prima di presentare la dichiarazione di successione occorre autoliquidare le imposte ipotecaria, catastale, di bollo, la tassa ipotecaria e i tributi speciali. Per il versamento di questi tributi va utilizzato il modello F24.

L'Agenzia verifica d'ufficio i dati catastali relativi agli immobili oggetto della dichiarazione, quindi non occorre più allegare gli "estratti catastali".

Entro 30 giorni dalla presentazione della dichiarazione è necessario presentare la richiesta di voltura degli immobili agli uffici provinciali - territorio dell'Agenzia.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 14 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### ***La dichiarazione di successione telematica***

Dal 2017 è disponibile il nuovo modello di dichiarazione di successione telematica corredato da istruzioni e software di compilazione e controllo per l'invio tramite Entratel e Fisconline. La presentazione telematica del nuovo modello può avvenire direttamente o tramite intermediario abilitato o, in alternativa, avvalendosi dell'assistenza fornita dall'ufficio competente.

Il nuovo modello telematico può essere utilizzato per le successioni relative a persone decedute a partire dal 3 ottobre 2006, nonché per trasmettere le dichiarazioni sostitutive delle dichiarazioni di successione presentate già con il nuovo modello.

Ad ogni modo, per l'anno 2017, è previsto **un periodo transitorio** durante il quale l'obbligo dichiarativo può essere assolto utilizzando indifferentemente il nuovo o il vecchio modello.

Il modello 04 continua a valere, anche dopo il periodo transitorio, per le successioni aperte prima del 3 ottobre 2006 e per integrare, modificare, sostituire o correggere le dichiarazioni già presentate con questo modello, in modalità cartacea.

Sulla base dei dati indicati nella dichiarazione, il software di compilazione effettua il calcolo delle imposte dovute sui beni immobili (imposte ipotecaria, catastale, di bollo, tassa ipotecaria e tributi speciali) e ne consente il pagamento con richiesta di addebito in conto corrente.

La trasmissione del modello in via telematica consente inoltre di richiedere in automatico le volture catastali relative ai beni immobili indicati. Il contribuente riceve l'esito delle operazioni catastali con apposita ricevuta rilasciata all'interno dell'area riservata dei servizi telematici dell'Agenzia. E' comunque prevista la possibilità, ove richiesto, di poter presentare le domande di volture catastali secondo le modalità tradizionali.

Se più persone sono obbligate alla presentazione della dichiarazione è sufficiente presentarne una.

Il nuovo modello è composto da due fascicoli a loro volta caratterizzati da più quadri, contrassegnati da una lettera e da un titolo, nei quali vanno indicati gli eredi e i legatari, l'attivo ereditario (costituito da immobili e diritti reali immobiliari, azioni, titoli, quote di partecipazione non quotate in borsa né negoziate al mercato ristretto, aziende, altri beni), le donazioni e le liberalità effettuate dal defunto e le passività. Nel frontespizio del modello sono presenti i campi relativi alla presentazione in via telematica direttamente o tramite intermediario.



[Modello di dichiarazione di successione e domande di volture catastali](#)

*Indicatori e valori programmati*

servizio assistenza alla compilazione della dichiarazione di successione

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24	98 %

*Informazioni utili*

per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Elimina code online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## REGISTRARE UN CONTRATTO DI LOCAZIONE

La registrazione dei contratti di locazione o di affitto di beni immobili deve essere richiesta entro 30 giorni dalla data di stipula o dalla sua decorrenza, se precedente. Il contratto di locazione o di affitto può essere registrato utilizzando le procedure telematiche, direttamente o incaricando un intermediario abilitato o un delegato alla trasmissione dei dati (modalità obbligatoria per gli agenti immobiliari e i possessori di almeno 10 immobili), o recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale.

### Chi può richiedere la registrazione di un contratto di locazione e con quali modalità

Chi	Come
-----	------

#### Contribuenti (parti del contratto), delegati e intermediari abilitati

Via web, tramite il sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it). È possibile utilizzare il software RLI da installare su Pc o l'applicazione RLI web.

Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale.

È possibile prenotare un appuntamento in un qualsiasi ufficio territoriale e recandosi in ufficio nell'orario stabilito. La prenotazione di un appuntamento in un ufficio territoriale può essere effettuata, 24 ore su 24, telefonicamente al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo) o via web sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), sezione "Contatta l'Agenzia", e permette di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati.

Per registrare il contratto in ufficio è necessario:

1. consegnare copia del modello F24 Elementi identificativi con cui è stata precedentemente pagata l'imposta di registro oppure, in alternativa, utilizzare il modulo per richiedere l'addebito delle imposte (di registro e di bollo) sul conto corrente bancario o postale;
2. consegnare almeno 2 originali dell'atto o un originale e una copia; su tali atti devono essere applicati, nel caso in cui sia stato richiesto l'addebito dei tributi in conto corrente, i contrassegni telematici per il pagamento dell'imposta di bollo (16,00 euro ogni 4 facciate e comunque ogni 100 righe);
3. compilare in duplice copia il modello RLI disponibile presso la prima informazione dell'ufficio o sul sito dell'Agenzia.

Non è obbligatorio allegare il contratto in presenza di queste caratteristiche:

- locazione di tipo abitativo;
- il contratto è stipulato tra persone fisiche che non agiscono nell'esercizio di un'impresa, arte o professione;
- un numero di locatori e di conduttori, rispettivamente, non superiore a tre;
- una sola unità abitativa e un numero di pertinenze non superiore a tre;
- tutti gli immobili devono essere censiti con attribuzione di rendita;
- il contratto contiene esclusivamente la disciplina del rapporto di locazione e, pertanto, non comprende fidejussioni o garanzie di terzi.

Per la gestione del contratto (ad esempio per la comunicazione degli adempimenti successivi alla registrazione quali la risoluzione, la proroga, ecc.) è necessario fare riferimento allo stesso ufficio in cui il contratto è stato registrato.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 12 minuti.  
Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati*

servizio di registrazione dei contratti di locazione

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Accessibilità Web	La disponibilità del servizio RLI è garantita 23 ore su 24	98 %

*Informazioni utili*

come prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## REGISTRARE UN CONTRATTO DI LOCAZIONE CON OPZIONE PER LA CEDOLARE SECCA

La cedolare secca è un regime opzionale di tassazione degli immobili ad uso abitativo locati per finalità abitative e per le relative pertinenze locate congiuntamente all'abitazione, alternativo a quello ordinario. L'opzione per l'applicazione del regime della cedolare secca può essere esercitata dal locatore, persona fisica, proprietario o titolare di diritto reale di godimento di unità immobiliari locate appartenenti alle categorie catastali da A1 a A11 (esclusa l'A10 - uffici o studi privati).

Il sistema di tassazione alternativo consiste nell'applicazione sul canone di locazione di un'imposta operata nella forma della cedolare secca, sostitutiva dell'imposta sul reddito delle persone fisiche e delle relative addizionali, nonché delle imposte di registro e di bollo sul contratto di locazione. La cedolare secca sostituisce le imposte di registro e di bollo, quando dovute, anche sulle risoluzioni e sulle proroghe del contratto di locazione ed produce effetti anche nei confronti del conduttore che non è più tenuto, per il periodo di durata dell'opzione, al versamento dell'imposta di registro sul contratto di locazione concluso.

I termini e le procedure per la registrazione di un contratto di locazione con opzione per la cedolare secca sono i medesimi descritti per i contratti di locazione.

### *Chi può richiedere la registrazione di un contratto di locazione con opzione per la cedolare e con quali modalità*

Chi	Come
<b>Contribuenti (parti del contratto), delegati e intermediari abilitati</b>	Via web, tramite il sito internet <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> . È possibile utilizzare il software RLI in versione di programma da installare su PC o di applicazione web (in questo caso non è necessario installare alcun software).
	<p>Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale.</p> <p>È possibile prenotare un appuntamento in un qualsiasi ufficio territoriale e recandosi in ufficio nell'orario stabilito. La prenotazione di un appuntamento in un ufficio territoriale può essere effettuata, 24 ore su 24, telefonicamente al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo) o via web sul sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a>, sezione "Contatta l'Agenzia", e permette di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati.</p> <p>Per registrare il contratto in ufficio è necessario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. consegnare almeno 2 originali dell'atto o un originale e una copia. Su tali atti non devono essere applicati i contrassegni telematici per il pagamento dell'imposta di bollo;</li> <li>2. compilare in duplice copia il modello RLI disponibile presso la prima informazione dell'ufficio o sul sito dell'Agenzia;</li> <li>3. aver esercitato l'opzione per la cedolare secca nel modello RLI e aver comunicato al conduttore (con clausola inserita in contratto o, preventivamente, con raccomandata A/R) la facoltà di avvalersi dell'opzione per la cedolare secca.</li> </ol>

Non è obbligatorio allegare il contratto in presenza di queste caratteristiche:

- locazione di tipo abitativo;
- il contratto è stipulato tra persone fisiche che non agiscono nell'esercizio di un'impresa, arte o professione;
- un numero di locatori e di conduttori, rispettivamente, non superiore a tre;

- una sola unità abitativa e un numero di pertinenze non superiore a tre;
- tutti gli immobili devono essere censiti con attribuzione di rendita;
- il contratto contiene esclusivamente la disciplina del rapporto di locazione e, pertanto, non comprende fidejussioni o garanzie di terzi.

Per la gestione del contratto (ad esempio per la comunicazione degli adempimenti successivi alla registrazione quali la risoluzione, la proroga, ecc.) è necessario fare riferimento allo stesso ufficio in cui il contratto è stato registrato.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 12 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

#### **Indicatori e valori programmati**

##### **servizio di registrazione dei contratti di locazione con opzione cedolare secca**

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Accessibilità Web	La disponibilità del servizio RLI è garantita 23 ore su 24	98 %

#### **Informazioni utili**

##### **come prenotare un appuntamento telefonico o call back**

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

##### **per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio**

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## REGISTRARE UN ATTO PRIVATO

La registrazione degli atti privati può essere eseguita da qualsiasi ufficio territoriale dell’Agenzia delle Entrate. Per gli atti formati in Italia deve essere richiesta entro 20 giorni dalla data della stipula o dalla sua decorrenza, per gli atti formati all'estero la registrazione deve essere richiesta entro 60 giorni.

### *Chi può richiedere la registrazione di un atto privato e con quali modalità*

Chi	Come
<b>Contribuenti (parti del contratto) e delegati</b>	<p>Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale. Prenotando un appuntamento in un qualsiasi ufficio territoriale e recandosi in ufficio nell’orario stabilito. La prenotazione di un appuntamento in un ufficio territoriale può essere effettuata, 24 ore su 24, telefonicamente al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo) o via web sul sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> “Contatta l’Agenzia” e permette di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati.</p> <p>Per registrare il contratto in ufficio è necessario:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. consegnare copia del modello F23 con cui è stata precedentemente pagata l’imposta di registro liquidata dall’ufficio stesso</li><li>2. consegnare almeno 2 originali dell’atto o un originale e una copia; su tali atti devono essere applicati i contrassegni telematici per il pagamento dell’imposta di bollo (16,00 euro ogni 4 facciate e comunque ogni 100 righe) ;</li><li>3. compilare in duplice copia il modello 69 reperibile presso la prima informazione dell’ufficio o sul sito dell’Agenzia.</li></ol>

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 12 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### *Indicatori e valori programmati*

#### servizio di registrazione degli atti privati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Accessibilità Web	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24	98 %

### *Informazioni utili*

#### come prenotare un appuntamento telefonico o call back

E’ possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su “Contatta l’Agenzia”. Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell’Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

#### per accedere ai servizi di sportello dell’ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;



**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## REGISTRARE UN ATTO PUBBLICO O UNA SCRITTURA PRIVATA AUTENTICATA

Gli atti pubblici e le scritture private autenticate devono essere presentati alla registrazione dal Pubblico ufficiale che li ha redatti o autenticati. Per gli atti di compravendita di beni immobili, oltre alla registrazione, è necessaria anche la trascrizione e alla voltura dell'atto.

I notai sono tenuti a richiedere la registrazione, esclusivamente per via telematica, con l'invio del modello unico informatico che consente di effettuare contestualmente la registrazione, l'eventuale trascrizione dell'atto e la voltura dell'immobile, nonché il pagamento delle imposte.

Gli altri pubblici ufficiali - come ad esempio le Amministrazioni dello Stato e gli enti pubblici che utilizzano il modello di versamento F24 enti pubblici - possono richiedere la registrazione degli atti per via telematica con il modello unico informatico o, in alternativa, possono rivolgersi agli uffici dell'Agenzia territorialmente competenti.

### *Chi deve presentare per la registrazione atti pubblici e con quali modalità*

Chi	Come
<b>Notai</b>	Registrano gli atti telematicamente tramite l'invio del Modello unico informatico, utilizzando il canale SISTER. Il modello unico informatico può essere compilato con il software UniMod (o con software prodotto da terze parti ed è inviato utilizzando il canale Sister).
<b>Pubblici ufficiali diversi dai notai</b>	Registrano gli atti telematicamente tramite l'invio del Modello unico informatico, utilizzando il canale SISTER. Il modello unico informatico può essere compilato con il software UniMod (o con software prodotto da terze parti ed è inviato utilizzando il canale Sister). Possono, in alternativa, richiedere la registrazione direttamente agli uffici territorialmente competenti. In tal caso, la registrazione deve essere richiesta presentando gli originali degli atti (o le copie conformi nel caso in cui il pubblico ufficiale sia il depositario degli stessi) e due copie del modello 69. Se la richiesta di registrazione è presentata per più atti è necessario compilare il modello RR.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 10 minuti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### *Informazioni utili*

#### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;

- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Elimina code online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## REGISTRARE UN ATTO GIUDIZIARIO

Gli atti dell'autorità giudiziaria sono soggetti ad imposta di registro.

Il cancelliere richiede la registrazione al competente ufficio territoriale il quale tassa l'atto ed espone la tassazione sul sito dell'Agenzia. Le parti del procedimento giudiziario, o i loro legali, possono accedere a queste informazioni utilizzando il servizio telematico, ad accesso libero, *Calcolo degli importi per la tassazione degli atti giudiziari*, disponibile sul sito dell'Agenzia, e stampare il modello di versamento F23 compilato per effettuare il pagamento necessario alla registrazione dell'atto. Le parti del procedimento giudiziario sono responsabili in solido del versamento, ad eccezione dei procedimenti relativi a decreti ingiuntivi, a recepimento di sentenze straniere e a lodi, per i quali l'imposta è dovuta dalla parte nel cui interesse è richiesto l'atto giudiziario.

### Chi deve conoscere la tassazione di un atto giudiziario e con quali modalità

Chi	Come
Le parti del procedimento giudiziario o i loro legali	Accedendo al servizio telematico di esposizione della tassazione degli atti giudiziari presente sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate <i>Calcolo degli importi per la tassazione degli atti giudiziari</i> e inserendo gli estremi del provvedimento giudiziario: l'ufficio competente dell'Agenzia, l'ente giudiziario emittente, l'anno, la natura, il numero e l'eventuale sottonumero del provvedimento.
	Il servizio fornisce la tassazione dell'atto con gli importi dovuti e permette di stampare il modello di pagamento F23 precompilato per effettuare il versamento. Il pagamento deve essere effettuato da una delle parti del procedimento giudiziario e deve essere poi trasmesso all'ufficio competente.
	In alternativa, le parti, o i loro legali, possono venire a conoscenza della liquidazione degli atti giudiziari recandosi nell'ufficio territoriale competente.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 10 minuti. Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### Indicatori e valori programmati

#### *servizio di calcolo degli importi per la tassazione degli atti giudiziari*

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Web La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio <i>Calcolo degli importi per la tassazione degli atti giudiziari</i> è garantita 23 ore su 24	98 %

### Informazioni utili

#### Per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## RIMBORSO RICHIESTO IN DICHIARAZIONE

---

Il contribuente che ha versato imposte sul reddito oltre il dovuto dispone di un credito. Può recuperarlo attraverso la compensazione, utilizzandolo cioè per pagare le imposte dovute, oppure chiedendone il rimborso.

I rimborsi possono essere richiesti:

- con la dichiarazione dei redditi;
- con una istanza.

### Rimborsi chiesti con la dichiarazione dei redditi

#### *con il modello Unico*

Quando dalla dichiarazione dei redditi modello Unico risulta un credito e, con la compilazione del quadro RX, il contribuente indica di voler avere il rimborso (la scelta alternativa sarebbe quella del riporto del credito all'anno successivo o la compensazione del credito con altri tributi da versare), l'Agenzia, eseguiti i normali controlli, rimborsa le somme dovute.

Se il contribuente non esercita alcuna scelta nel quadro RX della dichiarazione dei redditi, il credito si considera come eccedenza da utilizzare nella successiva dichiarazione.

Se il contribuente non utilizza l'importo nella successiva dichiarazione, può ottenerne il rimborso solo se prima lo richiede e dopoché l'Agenzia ha verificato che non l'ha utilizzato in compensazione con modello F24 o nelle dichiarazioni successive.

Per velocizzare il rimborso da modello UNICO il contribuente può comunicare il proprio codice IBAN.

Analoghe considerazioni valgono per i crediti risultanti dal modello Irap.

#### *con il modello 730*

I dipendenti, i pensionati e gli altri soggetti individuati dalla norma (si vedano a tal fine le istruzioni alla compilazione del modello 730), possono ricevere il rimborso direttamente dal datore di lavoro con la busta paga o ente pensionistico con la pensione utilizzando il modello 730 al posto del modello Unico.

A partire dal periodo d'imposta 2012 possono utilizzare il modello 730 anche i contribuenti sprovvisti di sostituto d'imposta (perché ad esempio lo hanno perso nel corso dell'anno), a condizione che rientrino nella categoria dei soggetti che possono presentare il 730.

In caso di 730 senza sostituto le somme risultanti a credito dal prospetto di liquidazione sono rimborsate dall'Agenzia delle Entrate.

I rimborsi sono erogati al netto della parte di credito già utilizzata o che si intende utilizzare in compensazione. Pertanto, anche con il modello 730, il contribuente può utilizzare il suo credito per pagare, attraverso la compensazione, altre imposte dovute. Il resto, non utilizzato in compensazione, verrà rimborsato dal datore di lavoro, dall'ente pensionistico o dall'Agenzia.

L'Agenzia può effettuare controlli preventivi sulla dichiarazione modello 730 che presenta elementi di incoerenza o un rimborso maggiore di 4mila euro.

Per velocizzare il rimborso da modello 730, la cui erogazione è a cura dell'Agenzia, il contribuente comunica telematicamente il proprio codice IBAN, compilando i campi disponibili nella sezione del sito internet in cui è presente la dichiarazione precompilata.

Nel caso in cui il contribuente ritenga di vantare un rimborso derivante da elementi non inseriti in una dichiarazione presentata, può inviare un'altra dichiarazione, che integri o corregga quella presentata, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui è stata presentata.

## RIMBORSI CON ISTANZA

Il contribuente che ha versato imposte sul reddito oltre il dovuto dispone di un credito. Può recuperarlo attraverso la compensazione, utilizzandolo cioè per pagare le imposte dovute, oppure chiedendone il rimborso.

I rimborsi possono essere richiesti:

- con la dichiarazione dei redditi;
- con una istanza.

### Rimborsi richiesti con una istanza

Nel caso in cui il contribuente ritenga di vantare un rimborso derivante da elementi non inseriti nella dichiarazione presentata, può presentare un'altra dichiarazione che integri o corregga la precedente. Nei casi in cui non sia possibile procedere a richiedere il rimborso con la dichiarazione dei redditi, il contribuente può presentare un'istanza di rimborso.

La presentazione di dichiarazioni dei redditi successive alla prima o la presentazione delle istanze di rimborso ha delle regole.

L'istanza di rimborso deve essere presentata, in carta semplice, all'ufficio dell'Agenzia competente in base al domicilio fiscale del contribuente al momento in cui è stata (o avrebbe dovuto essere) presentata la dichiarazione dei redditi da cui genera il rimborso e deve contenere l'indicazione dell'importo richiesto, i motivi in base ai quali si ritiene di aver diritto al rimborso e i documenti utili a dimostrare la fondatezza della richiesta, se non già in possesso della pubblica amministrazione. Resta fermo che laddove il contribuente dovesse inoltrare l'istanza di rimborso ad un ufficio non competente a riceverla, sarà cura di quest'ultimo provvedere alla trasmissione della richiesta alla struttura competente.

I tempi a disposizione del contribuente sono quelli descritti nella tabella che segue:

MODALITA'	TERMINE DI DECADENZA
Presentazione di una dichiarazione integrativa a favore	entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui è stata presentata la dichiarazione da correggere
Presentazione di una istanza di rimborso relativa a: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imposte sui redditi (es. Irpef, Ires)</li> <li>▪ Versamenti diretti</li> <li>▪ Ritenute operate dal sostituto d'imposta</li> <li>▪ Ritenute dirette operate dallo Stato e da altre P.A.</li> </ul>	<p>quando il versamento è stato effettuato in una data in cui era insussistente il presupposto: 48 mesi dalla data del versamento;</p> <p>nel caso di più versamenti: acconti, saldo rateizzato, ritenute mensili, quando il presupposto della restituzione emerge solo al momento del pagamento del saldo: 48 mesi dalla data del versamento del saldo.</p>

La presentazione di dichiarazioni dei redditi successive alla prima avviene con le stesse modalità (telematiche) adottate per presentare la prima dichiarazione, mentre l'istanza di rimborso può essere presentata, in carta semplice, presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Agenzia che avrà cura di inoltrarlo eventualmente all'ufficio competente, se diverso.

L'istanza deve contenere i motivi in base ai quali si ritiene di aver diritto al rimborso ed i documenti utili a dimostrare la fondatezza della richiesta se non già in possesso dell'Agenzia.

Alla domanda di rimborso presentata possono seguire due risultati:

1. la domanda è accolta. In questo caso, il rimborso sarà erogato con le modalità descritte nella scheda Modalità di erogazione del rimborso;
2. la domanda è respinta. Potrà essere notificato un provvedimento di diniego avverso il quale il contribuente può presentare ricorso; anche nel caso di "silenzio rifiuto" il contribuente può opporsi presentando ricorso ([Home - Documentazione - Contenzioso e strumenti deflativi](#)).

### MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI

---

L'Agenzia, una volta riconosciuto il diritto al rimborso, lo eroga secondo diverse modalità in base alle preferenze espresse dal contribuente e all'importo da pagare.

#### **Accredito rimborsi su c/corrente**

Se il contribuente ha fornito all'Agenzia le coordinate (IBAN) del suo conto corrente bancario o postale, il rimborso, qualunque sia l'importo, viene accreditato su quel conto.

La comunicazione delle coordinate bancarie o postali presso cui il contribuente desidera l'accredito può essere effettuata in ogni momento e può avvenire esclusivamente in uno dei seguenti modi:

- accedendo ai servizi telematici dell'Agenzia, dopo essersi registrati. Il percorso da seguire per inserire le coordinate bancarie sul sito dell'Agenzia è il seguente: [Home](#) - [Servizi online](#) - [Servizi fiscali](#) - [Servizi fiscali con registrazione](#) - [Rimborsi web](#). Consulta la scheda CREDENZIALI FISCONLINE per conoscere come accedere ai servizi telematici.
- presentando il modello per l'accredito dei rimborsi su conto corrente a un qualsiasi ufficio territoriale dell'Agenzia.

Il contribuente deve presentarsi personalmente, portando con sé il modello compilato con allegata una fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità, o tramite un delegato che dovrà portare con sé il modello compilato con allegate le fotocopie del documento di riconoscimento proprio e del delegante, entrambi in corso di validità.

Il modello è disponibile sul sito dell'Agenzia al seguente indirizzo: [Home](#) - [Cosa devi fare](#) - [Richiedere -Rimborsi - Accredito rimborsi su conto corrente](#) - [Modello e istruzioni](#).

#### **Altre modalità di riscossione dei crediti**

Per chi non fornisce le coordinate del conto corrente bancario o postale, il rimborso alle persone fisiche è erogato con metodi diversi a seconda della somma da riscuotere:

- per gli importi, comprensivi di interessi, inferiori a 1.549,37 euro, il contribuente riceve un invito a presentarsi in un qualsiasi ufficio postale presso il quale potrà riscuotere il rimborso in contanti.  
All'impiegato dell'ufficio postale deve presentare un documento d'identità. Se si presenta in qualità di delegato, insieme alla delega compilata in ogni sua parte, deve presentare anche il documento d'identità del delegante;
- per gli importi uguali o superiori a 1.549,37 euro, comprensivi di interessi, il rimborso avviene con un vaglia della Banca d'Italia.

Per i rimborsi superiori a 51.645,69 euro e a quelli verso le società, per ragioni di sicurezza a tutela dei contribuenti, i rimborsi vengono erogati unicamente con accredito su conto corrente bancario o postale.

#### **Compensazione dei ruoli con i crediti d'imposta**

Il contribuente che attende un rimborso e risulta contemporaneamente destinatario di una o più cartelle di pagamento per tributi erariali, di importo complessivo superiore a 1.500 euro, riceve una comunicazione con cui gli viene proposto di compensare i debiti con i crediti (secondo le modalità previste dall'art. 28 ter del DPR n. 602/1973).

La comunicazione contiene tutte le informazioni sul rimborso, sui ruoli da compensare e le istruzioni da seguire.



**Casi particolari*****Pagamento del rimborso non andato a buon fine***

Nei casi in cui il pagamento del rimborso non va a buon fine, l'Agenzia invia una seconda comunicazione.

Se il rimborso non è comunque erogato, il contribuente dovrà presentare un'apposita richiesta presso un qualsiasi ufficio territoriale, che avrà cura di inviarlo eventualmente all'ufficio competente, se diverso.

***Il rimborso è minore di quanto ci si attendeva***

Se il rimborso è inferiore a quanto il contribuente aveva richiesto, è preferibile dapprima telefonare all'848.800.444 oppure recarsi in un ufficio territoriale per verificare le ragioni del parziale accredito. In ogni caso, il contribuente può opporsi seguendo le regole del contenzioso ([Home](#) - [Documentazione](#) - [Contenzioso e strumenti deflativi](#)).

***Problemi relativi ai moduli per riscuotere il rimborso presso gli uffici postali***

Nei casi in cui la comunicazione per riscuotere il rimborso presso gli uffici postali sia inutilizzabile (ad esempio, per smarrimento e deperimento), il contribuente dovrà recarsi presso l'ufficio territoriale competente per chiedere ed ottenere un documento attestante il diritto al rimborso e poter riscuotere le somme presso l'ufficio postale.

***Il destinatario è deceduto, minore, interdetto, fallito, rappresentato e il rimborso deve essere riscosso da altra persona***

Nei casi in cui la comunicazione per riscuotere i rimborsi presso gli uffici postali sia intestato a persone che non hanno la capacità di agire (esempio minori) o che sono decedute, il pagamento sarà effettuato a favore di chi le rappresenta o degli eredi. Per ottenere il pagamento del rimborso a loro favore, i rappresentanti o gli eredi devono presentare in ufficio una richiesta un carta semplice o utilizzando un modello disponibile allo sportello. Nel caso di pagamento del rimborso tramite "vaglia cambiario" intestato alla persona deceduta, gli eredi possono incassarlo secondo le modalità previste dalla Banca d'Italia, pubblicate sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) seguendo il percorso [Home](#) – [Servizi al cittadino](#) – [Emissione e pagamento di vaglia cambiari](#).

**Come ottenere informazioni sui rimborsi**

Si possono avere informazioni sui rimborsi:

- accedendo ai servizi telematici e al servizio "Cassetto fiscale";
- al telefono, al numero 848.800.444;
- presso gli uffici territoriali dell'Agenzia.

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 8 minuti.

Il responsabile del servizio al telefono è il Direttore del Centro di assistenza multicanale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

**Indicatori e valori programmati****servizio di informazione sui rimborsi**

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti

**Informazioni utili****per prenotare un appuntamento telefonico o call back**

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili.

Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

#### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## RIMBORSI IVA

---

I titolari di partita IVA possono chiedere il rimborso del credito IVA, formatosi nello svolgimento della propria attività, in presenza di determinati presupposti. La domanda può essere effettuata con la dichiarazione annuale IVA o, per ciascuno dei primi tre trimestri dell'anno, presentando l'apposita richiesta telematica (modello TR).

L'erogazione del rimborso avviene in conto fiscale (ulteriori informazioni in merito al conto fiscale sono pubblicate sul sito [www.gruppoequitalia.it](http://www.gruppoequitalia.it) all'indirizzo [Home](#) - [Imprese](#) - [Rimborsi](#) - [Rimborsi in conto fiscale](#)), tranne i casi in cui il contribuente cessa l'attività o sia sottoposto a procedure concorsuali.

Per i rimborsi di importo superiore a 15.000 euro, che presentano determinati profili di rischio, l'erogazione è condizionata alla prestazione di una garanzia, in genere consistente in una fidejussione bancaria o assicurativa.

In casi residuali, qualora non sia possibile procedere con le modalità ordinarie sopra descritte, in dichiarazione o con domanda trimestrale, si può presentare richiesta di rimborso, in carta semplice, entro due anni dal pagamento dell'imposta non dovuta, oppure, se posteriore, dal giorno in cui si è verificato il presupposto per la restituzione. La richiesta può essere presentata presso un qualsiasi ufficio territoriale, che avrà cura di inoltrarla all'ufficio competente in base alla residenza del contribuente.

Ulteriori informazioni di dettaglio per imprese, lavoratori autonomi e professionisti sono pubblicate sul sito dell'Agenzia all'indirizzo [Home](#) - [Cosa devi fare](#) - [Richiedere](#) - [Rimborsi](#).

### **Attestazione dei crediti IVA**

Le imprese che attendono l'erogazione di un rimborso IVA, purché in attività, possono accedere, attraverso lo strumento dell'attestazione del credito IVA, a linee di credito messe a disposizione dalle banche che hanno aderito a specifici protocolli stipulati con l'Agenzia.

Tramite questo strumento sono anticipati i crediti IVA come finanziamento a un tasso di interesse agevolato, dopo la valutazione da parte della banca erogatrice.

Per accedere all'anticipazione occorre produrre alla banca l'attestazione di certezza e liquidità del credito tributario, che viene rilasciata dall'Agenzia – Direzione Centrale Gestione Tributi, e la disposizione irrevocabile di pagamento a favore della banca che concede l'anticipazione.

La richiesta di attestazione di certezza e liquidità del credito va inviata via fax al numero 06/50.54.40.33 o all'indirizzo di posta elettronica [dc.gt.attestazione\\_crediti\\_IVA@agenziaentrate.it](mailto:dc.gt.attestazione_crediti_IVA@agenziaentrate.it), utilizzando gli appositi modelli presenti sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate ([Home](#) - [Cosa devi fare](#) - [Richiedere](#) - [Rimborsi](#) - [Iva Anticipazione in conto fiscale - Modello e istruzioni](#)) insieme alla copia di un valido documento di riconoscimento.

Successivamente alla ricezione della richiesta di attestazione, l'Agenzia esegue alcuni controlli con la collaborazione degli uffici territoriali volti a verificare che il credito sia certo e liquido e che non sussistano ostacoli al rilascio dell'attestazione.

Perché l'attestazione possa essere rilasciata è quindi essenziale aver presentato tutta la documentazione necessaria per ottenere i rimborsi IVA (polizza fidejussoria, comunicazione delle coordinate bancarie, ecc.) all'ufficio territoriale competente o all'agente della riscossione che ne ha fatto richiesta. Entro 120 giorni l'esito della richiesta, anche se negativo, è comunicato al richiedente mediante posta elettronica certificata – pec. In assenza di indirizzo pec del contribuente, l'esito sarà comunicato tramite posta elettronica o posta ordinaria.

Tutte le informazioni in merito allo stato della richiesta di attestazione possono essere ottenute chiamando il numero 06/50.54.58.89 tutti i giorni lavorativi dalle ore 10.00 alle ore 12.30.

### **Attestazione dei crediti diversi dall'IVA**

Le attestazioni per crediti diversi dall'IVA sono rilasciate dagli uffici territoriali competenti, dopo aver valutato la motivazione della richiesta del contribuente e aver verificato che il credito sia certo e liquido e che non sussistano ostacoli al rilascio dell'attestazione.

## RIMBORSI REGISTRO E ALTRE IMPOSTE

---

Il contribuente che ha versato imposte di registro o altre imposte oltre il dovuto ha diritto a richiedere il rimborso.

I rimborsi possono essere richiesti:

- con la dichiarazione (nei casi in cui è prevista – per esempio IVAFE o IVIE);
- con una istanza.

Per le imposte di registro, ipotecaria, catastale, sulle donazioni, sulle successioni, il rimborso deve essere esaminato ed erogato dall'ufficio presso il quale è stato registrato il corrispondente atto o successione.

Per le altre imposte, è competente l'ufficio nella cui circoscrizione è fissata la residenza del contribuente.

La domanda di rimborso può essere presentata, in carta semplice, presso un qualsiasi ufficio territoriale, che avrà cura di inoltrarlo eventualmente all'ufficio competente. Per le imposte di registro, ipotecaria, catastale, sulle donazioni e sulle successioni, la presentazione deve avvenire entro tre anni dal giorno del pagamento oppure, se posteriore, da quello in cui è sorto il diritto alla restituzione.

L'Agenzia, una volta riconosciuto il diritto al rimborso, lo eroga secondo le stesse modalità previste per i rimborsi delle imposte dirette (accredito in conto corrente, contanti alle poste oppure vaglia cambiari della Banca d'Italia).

Di seguito alcuni tipi di rimborso

### ***Tassa annuale sulle unità da diporto***

La tassa annuale sulle unità da diporto è stata abrogata, a partire dall'anno d'imposta 2016, dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016).

Per gli anni d'imposta in cui risultava dovuta, l'istanza di rimborso, insieme all'eventuale copia della licenza di navigazione, va presentata esclusivamente in via telematica (direttamente dai contribuenti abilitati a Entratel o Fisconline, oppure tramite incaricati).

Informazioni, modello e specifiche tecniche sono disponibili sul sito dell'Agenzia seguendo il percorso [Home](#) - [Cosa devi fare](#) - [Richiedere](#) - [Rimborsi](#) - [Tassa sulle unità da diporto](#).

### ***Contributo unificato di iscrizione a ruolo***

La richiesta di rimborso del contributo unificato deve essere presentata, in carta semplice, all'ufficio giudiziario (e non all'Agenzia delle Entrate) entro due anni dalla data del versamento non dovuto o effettuato in eccesso. Deve contenere i dati anagrafici e il codice fiscale del contribuente titolare del rimborso, la somma richiesta e, per velocizzare e rendere più sicuro il pagamento, le coordinate del proprio conto corrente bancario o postale.

L'ufficio giudiziario, terminata l'istruttoria, trasmette il provvedimento di liquidazione all'ufficio dell'Agenzia che provvede al pagamento.

### ***Marche da bollo***

Non è ammesso il rimborso per le marche da bollo inutilizzate.

## **Rimborso canone TV**

### ***Richiesta di rimborso del canone TV addebitato nelle fatture elettriche***

Dal 2016 l'ultima legge di stabilità ha introdotto l'addebito del canone tv in bolletta elettrica. Il rimborso del tributo addebitato nella fattura elettrica e non dovuto si può chiedere compilando il modello disponibile sul sito dell'Agenzia. Possono presentare la domanda di rimborso il titolare dell'utenza elettrica, i suoi eredi o gli intermediari abilitati. I contribuenti registrati a Fisconline/Entratel possono presentare la richiesta di rimborso in via telematica. In alternativa, la domanda di rimborso, insieme ad un valido documento di riconoscimento, può essere presentata con raccomandata

al seguente indirizzo: **Agenzia delle Entrate, Ufficio di Torino 1, S.A.T. – Sportello abbonamenti TV – Casella Postale 22 – 10121 Torino.**

Le imprese elettriche erogano il rimborso con accredito sulla prima fattura utile, oppure con altre modalità, sempre che le stesse assicurino che il rimborso venga erogato entro 45 giorni dalla ricezione, da parte delle stesse imprese elettriche, delle informazioni utili all'effettuazione del rimborso, trasmesse dall'Agenzia delle Entrate. Nel caso in cui il rimborso a cura delle imprese elettriche non vada a buon fine, sarà l'Agenzia a effettuarlo.

Il modello e le istruzioni per la presentazione della domanda di rimborso sono disponibili sul sito dell'Agenzia delle entrate seguendo il percorso [Home](#) - [Cosa devi fare](#) - [Richiedere](#) - [Rimborsi](#) - [Canone TV Richiesta di rimborso](#) - [Informazioni generali](#) - [Richiesta di rimborso del canone TV addebitato nelle fatture elettriche](#).

***Richiesta di rimborso per i cittadini ultrasessantacinquenni del canone TV non addebitato nelle fatture elettriche***

Dal 2008, chi ha almeno 75 anni di età e nell'anno precedente ha avuto, insieme con il coniuge convivente, un reddito complessivo non superiore a 6.713,98 euro, è esonerato dal pagamento del canone TV per la televisione posseduta nella casa di residenza. Se il versamento del canone è già stato effettuato, è possibile recuperare gli importi presentando un'istanza di rimborso con il modello presente sul sito internet dell'Agenzia ([Home](#) - [Cosa devi fare](#) - [Richiedere](#) - [Rimborsi](#) - [Canone TV Richiesta di rimborso](#) - [Informazioni generali](#) - [Richiesta di rimborso per i cittadini ultrasessantacinquenni](#)). Questo modello va utilizzato solo se il canone non è stato pagato con addebito in bolletta, ma con altra modalità, come ad esempio l'addebito sulla pensione.

**AGGIORNAMENTO CATASTO DEI FABBRICATI - DOCFA*****Cos'è il servizio di Aggiornamento del Catasto dei Fabbricati – DOCFA***

L'edificazione di nuovi immobili e le variazioni di quelli già esistenti (se influiscono sul classamento o sulla consistenza dell'unità immobiliare, ad esempio per fusione o frazionamento, cambio di destinazione, nuova distribuzione degli spazi interni, ecc.), devono essere entrambi dichiarati in catasto.

La dichiarazione, a carico degli intestatari dell'immobile, avviene con la presentazione all'Agenzia di un atto di aggiornamento predisposto da un professionista tecnico abilitato (architetto, dottore agronomo e forestale, geometra, ingegnere, perito edile e perito agrario, quest'ultimo limitatamente ai fabbricati rurali). Anche i possessori, in caso di inerzia dei titolari dei diritti reali, possono presentare la dichiarazione DOCFA nei casi, ad esempio, di espropri, cause per usucapione, mancanza di eredi.

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

***Chi può richiedere l'aggiornamento del Catasto dei Fabbricati e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Professionisti</b>	Per via telematica tramite la piattaforma Sister, che prevede l'abilitazione al servizio presentazione documenti. In caso di irregolare funzionamento del servizio telematico, i documenti potranno essere presentati presso l'ufficio provinciale competente per territorio, anche su appuntamento che si può prenotare online, da tutti i professionisti e correntemente dai soli professionisti dipendenti pubblici.

I professionisti possono utilizzare il software Docfa - Documenti catasto fabbricati, scaricabile gratuitamente dal sito internet dell'Agenzia, per compilare il modello di dichiarazione della proprietà immobiliare urbana che riguarda le seguenti fattispecie:

- dichiarazioni di fabbricato urbano o nuova costruzione, cioè l'accatastamento;
- dichiarazioni di variazione;
- dichiarazioni di unità afferenti edificate su area urbana, lastrico solare.

L'Agenzia, dopo i controlli di accettazione, effettua la registrazione in banca dati e attiva successivamente eventuali controlli di merito. Le rettifiche d'ufficio sono iscritte in banca dati e poi notificate agli intestatari. Contro questi accertamenti è possibile ricorrere alla Commissione tributaria provinciale competente per territorio, secondo le modalità indicate negli atti di accertamento notificati.

In base alla normativa vigente, la presentazione degli atti di aggiornamento di catasto fabbricati prevede il versamento dei tributi speciali catastali.

Il termine di presentazione delle dichiarazioni al catasto è fissato in trenta giorni dal momento in cui i fabbricati sono divenuti abitabili o servibili all'uso cui sono destinati o comunque dalla data della variazione nello stato per le unità immobiliari già censite.

In caso di tardiva presentazione, si applicano le sanzioni secondo le normative vigenti.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati*servizio di aggiornamento del Catasto dei Fabbricati - DOCFA

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Web *	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20	98%
	Telefono	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale sulla piattaforma SISTER fornite entro 5 giorni lavorativi	95%
Tempestività	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione dei documenti tramite SISTER e l'invio, sempre per via telematica, della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro 2 giorni lavorativi	95%
	Web	Tempo che intercorre tra la presentazione dei documenti tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale	95%

*\*l'indicatore si riferisce ai servizi di aggiornamento del Catasto dei Fabbricati – DOCFA, di aggiornamento del Catasto dei Terreni - PREGEO e a quelli per i quali viene utilizzato il software UNIMOD (utilizzato per la domanda di annotazione, di iscrizione e di trascrizione)*

## AGGIORNAMENTO CATASTO DEI TERRENI - PREGEO

### *Cos'è il servizio di Aggiornamento del Catasto dei Terreni – PREGEO*

Ogni cambiamento nello stato dei terreni, per edificazione, ampliamento, demolizione, anche parziale, di unità immobiliari, o per frazionamento di una particella di terreno, quest'ultimo di norma ai fini di un passaggio di proprietà, va dichiarato in catasto.

La dichiarazione, a carico dei titolari dei diritti reali o degli intestatari dell'immobile, avviene presentando all'Agenzia un atto di aggiornamento predisposto con la procedura Pregeo (PREtrattamento atti GEOmetrico), redatto da un professionista tecnico abilitato (architetto, dottore agronomo e forestale, geometra, ingegnere, perito agrario, perito edile).

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

### *Chi può richiedere l'aggiornamento del Catasto dei Terreni e con quali modalità*

Chi	Come
<b>Professionisti</b>	Per via telematica tramite la piattaforma Sister, che prevede l'abilitazione al servizio presentazione documenti. In caso di irregolare funzionamento del servizio telematico, i documenti potranno essere presentati presso l'ufficio provinciale competente per territorio, anche su appuntamento che si può prenotare online, da tutti i professionisti e correntemente dai soli professionisti dipendenti pubblici.

I professionisti possono utilizzare il software Pregeo (PREtrattamento atti GEOmetrico), scaricabile gratuitamente dal sito internet dell'Agenzia, per redigere l'atto di aggiornamento catastale che può essere costituito da:

- tipo frazionamento
- tipo mappale
- tipo frazionamento + tipo mappale
- tipo mappale con stralcio di corte
- tipo particellare.

L'Agenzia può effettuare i controlli e attivare eventuali rettifiche d'ufficio, che verranno notificate ai soggetti intestatari. Contro questo accertamento è possibile ricorrere alla Commissione tributaria provinciale competente per territorio, secondo le modalità indicate nell'atto di accertamento notificato.

In base alla normativa vigente, la presentazione degli atti di aggiornamento del Catasto dei Terreni prevede il versamento dei tributi speciali catastali e dell'imposta di bollo. In caso di mancata presentazione o di errata redazione dell'atto di aggiornamento, l'Ufficio applica le sanzioni secondo le normative vigenti.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.



*Indicatori e valori programmati*

servizio di aggiornamento del Catasto dei Terreni - PREGEO

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Web*	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20	98%
	Telefono	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e di carattere generale sulla piattaforma SISTER fornite entro 5 giorni lavorativi	95%
Tempestività	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione dei documenti tramite SISTER e l'invio, sempre per via telematica, della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione	80%

*\*l'indicatore si riferisce ai servizi di aggiornamento del Catasto dei Fabbricati – DOCCA, di aggiornamento del Catasto dei Terreni - PREGEO e a quelli per i quali viene utilizzato il software UNIMOD (utilizzato per la domanda di annotazione, di iscrizione e di trascrizione)*

## AGGIORNAMENTO CATASTO DEI TERRENI – DOCTE – VARIAZIONI CULTURALI

### *Cos'è il servizio di Aggiornamento del Catasto dei Terreni – DOCTE.*

Chi effettua variazioni della coltura praticata su una particella di terreno, rispetto a quella censita nella banca dati del Catasto dei Terreni, deve dichiararle al catasto, utilizzando il software Docte oppure il modello Dichiarazione variazione coltura, entrambi scaricabili dal sito internet dell'Agenzia. La dichiarazione, nel caso la redditività aumenti, va presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo e ha effetto dall'anno in cui si verifica questo incremento.

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

### *Chi può effettuare la dichiarazione di variazione colturale e con quali modalità*

Chi	Come
I titolari di diritti reali / conduttori	Recandosi direttamente presso il competente Ufficio provinciale - Territorio

Dal 2007 questo adempimento non è più necessario nel caso in cui il contribuente dichiari correttamente l'uso del suolo sulle singole particelle catastali a un Organismo pagatore, riconosciuto per l'erogazione dei contributi agricoli.

Infatti, in base a queste dichiarazioni l'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (Agea), ogni anno propone all'Agenzia delle Entrate l'aggiornamento della banca dati del Catasto dei Terreni.

In seguito all'aggiornamento, l'Agenzia delle Entrate pubblica nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana un comunicato con l'elenco dei Comuni interessati dalle variazioni colturali.

Per i 60 giorni successivi alla pubblicazione del comunicato, l'Agenzia rende disponibili gli elenchi delle particelle interessate dall'aggiornamento.

E' possibile consultare l'elenco delle particelle interessate da queste variazioni colturali:

- presso gli Uffici provinciali – Territorio;
- presso il Comune interessato, nei 60 giorni successivi alla pubblicazione del comunicato nella Gazzetta Ufficiale;
- con il servizio di consultazione online. Per ogni particella sono disponibili le informazioni relative a qualità catastale, classe, superficie e redditi, dominicale e agrario, e l'eventuale simbolo di deduzione.

Gli utenti possono segnalare eventuali incongruenze tra le informazioni da loro dichiarate e quelle presenti nella banca dati del Catasto dei Terreni richiedendone rettifica.

In caso di incongruenze tra la qualità colturale dichiarata dal titolare a un Organismo pagatore, riconosciuto ai fini dell'erogazione dei contributi agricoli, e quella presente nella banca dati del Catasto dei Terreni, l'interessato può proporre ricorso alla Commissione tributaria provinciale competente per territorio.

Il ricorso contro i nuovi dati di classamento e di reddito va presentato entro 120 giorni dalla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del comunicato dell'Agenzia delle Entrate, che rende noto l'aggiornamento relativo alle variazioni colturali.

E' possibile inoltre chiedere il riesame dell'atto di accertamento con una domanda di autotutela, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'Agenzia.

La dichiarazione della variazione colturale al Catasto dei Terreni, da parte dei soggetti obbligati, è gratuita.

La tardiva presentazione della dichiarazione in aumento agli Uffici dell'Agenzia, così come la mancata, incompleta o non veritiera dichiarazione all'Agea delle informazioni utili all'aggiornamento dei dati catastali, comporta delle sanzioni.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

**Indicatori e valori programmati**

**servizio di aggiornamento del Catasto dei Terreni – DOCTE – Variazioni colturali**

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Ufficio Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione su supporto cartaceo della richiesta di variazione della qualità colturale dei terreni e la registrazione/rifiuto della stessa. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro 30 giorni dalla presentazione	100%
	Ufficio Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione su supporto informatizzato (Docte) della richiesta di variazione della qualità colturale dei terreni e la registrazione/ rifiuto della stessa. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro 1 giorno dalla presentazione.	100%

## 5.4 VOLTURA CATASTALE

**AGGIORNAMENTO DELLE INTESTAZIONI CATASTALI – VOLTURA CATASTALE*****Cos'è il servizio di Aggiornamento delle intestazioni catastali – Voltura catastale***

Con la domanda di volture il contribuente comunica all'Agenzia che il titolare di un determinato diritto reale è cambiato; per esempio dopo un passaggio di proprietà di una casa, il trasferimento di un usufrutto o una successione. Il modello, infatti, deve essere presentato per aggiornare le intestazioni catastali.

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

***Chi può richiedere la voltura catastale e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Chiunque ne abbia interesse</b>	Recandosi presso il competente Ufficio provinciale - Territorio negli orari di apertura al pubblico. Spedendo la domanda per posta raccomandata o per posta elettronica certificata.
<b>Notai e altri pubblici ufficiali</b>	Per via telematica tramite la piattaforma Sister, che prevede l'abilitazione al servizio di presentazione documenti.

Devono presentare la domanda di volture coloro che sono tenuti a registrare gli atti con cui si trasferiscono diritti reali su beni immobili, quindi:

- i privati, in caso di successioni ereditarie e riunioni di usufrutto;
- i notai, per gli atti da essi rogati, ricevuti o autenticati;
- i cancellieri giudiziari per le sentenze da essi registrate;
- i segretari o delegati di qualunque Amministrazione pubblica per gli atti stipulati nell'interesse dei rispettivi enti;
- gli amministratori o loro delegati per le volture societarie.

Se più persone sono obbligate alla presentazione, è sufficiente presentare una sola domanda di volture. Se chi è obbligato non richiede la voltura, possono provvedere direttamente gli interessati. E' possibile delegare un'altra persona alla presentazione della domanda di volture preventivamente sottoscritta dai soggetti obbligati, predisponendo la delega o la lettera di incarico professionale, con allegata copia in carta libera del documento di identificazione del delegante.

Ciascuna domanda può riguardare esclusivamente immobili censiti al Catasto dei Fabbricati o al Catasto dei Terreni situati in un unico Comune.

E' opportuno allegare copia in carta libera delle dichiarazioni di successione o degli atti civili, giudiziari o amministrativi che danno origine alla domanda.

In caso di successione ereditaria, ad esempio, dopo aver registrato la dichiarazione di successione presso un ufficio territoriale, il Contribuente ha trenta giorni di tempo per presentare la richiesta di voltura all'Ufficio provinciale - Territorio competente. Può scegliere di recarsi presso l'ufficio nella cui circoscrizione territoriale si trovano i beni trasferiti oppure presso quello della provincia in cui ha sede l'ufficio dove ha registrato la successione. In quest'ultimo caso l'Ufficio ricevente trasmetterà la domanda di voltura per l'aggiornamento all'Ufficio nella cui circoscrizione territoriale si trovano i beni trasferiti.

Se il soggetto cedente o il *de cuius* (cioè la persona che ha lasciato l'eredità) non è intestato in catasto, si dovrà presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio che chiarisca i passaggi intermedi mancanti. Nel caso di altro atto traslativo, redatto da pubblico ufficiale, i passaggi mancanti verranno indicati direttamente nello stesso atto.

## 5.4 VOLTURA CATASTALE

Per presentare ogni domanda di voltura è previsto il pagamento dei tributi speciali catastali e dell'imposta di bollo. In caso di presentazione della domanda in ritardo, devono essere pagate anche le sanzioni.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati*servizio di voltura catastale

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Ufficio Tempo medio di erogazione del servizio in caso di volture presentate <u>su supporto informatico</u> : tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di voltura e la sua registrazione in banca dati. Percentuale di volture presentate su supporto informatico registrate allo sportello	80%
	Ufficio Tempo medio di erogazione del servizio in caso di volture presentate <u>su supporto cartaceo</u> : tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di voltura e la sua registrazione in banca dati. Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo registrate entro 10 giorni lavorativi	95%

**ISTANZE DI CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA DEGLI ERRORI*****Cos'è il servizio di rettifica delle banche dati catastali - Istanze***

Quando il contribuente riscontra errori o imprecisioni nei dati sui propri immobili registrati sulle banche dati catastali, può chiederne la correzione (istanza) utilizzando il sito dell'Agenzia, attraverso il servizio di Contact Center (solo per alcune tipologie di errori), oppure presentando la domanda all'Ufficio provinciale – Territorio interessato, direttamente o tramite posta elettronica (ordinaria / Pec).

Nella domanda, il richiedente deve indicare le proprie generalità, i dati catastali dell'immobile, la situazione riscontrata e le notizie utili alla correzione dell'errore. Può essere utile allegare anche copia dei documenti che comprovino la richiesta.

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

***Chi può chiedere la rettifica delle banche dati catastali e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Tutti i contribuenti</b>	Per via telematica, tramite il servizio di Contact Center presente sul sito dell'Agenzia, oppure con istanza (ad esempio utilizzando il Modello Unico di Istanza) presentata direttamente, o inviata tramite posta elettronica (ordinaria/Pec), presso il competente Ufficio provinciale – Territorio.

Gli errori imputabili all'Ufficio, per i quali è possibile utilizzare il Contact Center, sono ad esempio quelli relativi a: toponomastica e ubicazione (via, numero civico, interno); annotazioni, intestazioni e dati censuari per evidenti errori di informatizzazione.

Le domande che richiedono la correzione di errori semplici sono quelle la cui documentazione fornita dal richiedente è sufficiente a individuare univocamente la soluzione del problema e la cui correzione non comporta un esame approfondito in back office.

Negli altri casi la trattazione richiede necessariamente l'attività di back office.

La richiesta di correzione di errori imputabili all'ufficio è gratuita e va presentata su carta semplice. In caso contrario, è prevista l'applicazione dell'imposta di bollo.

Le istanze che riguardano la riduzione della rendita e il classamento devono essere presentate da chi ne ha interesse, allegando copia di un documento di identificazione valido.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati*servizio di rettifica delle banche dati catastali

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Tempestività	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione della domanda di correzione errori semplici e la sua evasione. Percentuale di domande di correzione errori semplici evase allo sportello	da definire nel 2017
		Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione di un'istanza di rettifica e la sua evasione. Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi	95%
	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione della domanda di correzione errori semplici tramite il servizio Contact Center e la sua evasione. Percentuale di domande di correzione errori semplici evase entro 10 giorni lavorativi	90%

## CONSULTAZIONE CATASTALE E RILASCIO VISURE

### *Cos'è la Visura Catastale*

La visura catastale è la consultazione degli atti e dei documenti catastali. In particolare, la visura permette di acquisire:

- i dati identificativi e reddituali dei beni immobili (terreni e fabbricati);
- i dati anagrafici delle persone, fisiche o giuridiche, intestatarie dei beni immobili;
- i dati grafici dei terreni (mappa catastale) e delle unità immobiliari urbane (planimetrie);
- le monografie dei Punti Fiduciali e dei vertici della rete catastale;
- l'elaborato planimetrico (elenco subalterni e rappresentazione grafica);
- gli atti di aggiornamento catastale.

Si tratta di un servizio erogato con modalità diverse a seconda del richiedente (titolari di diritti reali, soggetti diversi che accedono agli atti di aggiornamento ai sensi della L. 241/90).

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

### *Chi può richiedere la Visura Catastale e con quali modalità*

Chi	Come
<b>Tutti</b>	Allo sportello: <ul style="list-style-type: none"> <li>• presso gli Uffici provinciali – Territorio;</li> <li>• presso gli sportelli catastali decentrati attivati nelle sedi dei Comuni, delle Comunità Montane, delle Unioni di Comuni e delle Associazioni di Comuni;</li> <li>• presso uno degli uffici postali che all'ingresso espongono il logo "Sportello Amico" (servizio fornito da Poste Italiane S.p.A.; non comprende i dati grafici).</li> </ul>
	Per via telematica, tramite la piattaforma Sister, che prevede l'abilitazione al servizio (a pagamento).
	Tramite il servizio Certitel Catasto web di Poste Italiane S.p.A., on line previa registrazione al relativo sito.
<b>Persone fisiche e giuridiche titolari, anche per quota, del diritto di proprietà o di altro diritto reale di godimento sull'immobile</b>	Per via telematica, tramite il servizio "Consultazione personale", previa registrazione ai servizi telematici Entratel/Fisconline. Tipologia di consultazioni effettuabili: "Visura per immobile attuale" per l'unità immobiliare selezionata completa degli altri intestatari; "Visura per immobile storica" per l'unità immobiliare selezionata senza la specifica degli intestatari; "Visura della mappa" per la particella terreni selezionata; "Visura planimetrica" per l'unità immobiliare urbana selezionata.

Inoltre, sono disponibili sul sito istituzionale i servizi di consultazione:

- Consultazione rendite catastali a libero accesso previo inserimento dei dati identificativi catastali (Comune, eventuale sezione, foglio, particella, subalterno);
- Risultanze catastali (prevede l'abilitazione al servizio Fisconline).



La consultazione dei dati catastali inseriti nella banca dati informatica è possibile presso qualsiasi sportello fra quelli previsti sul territorio nazionale. La consultazione dei dati catastali disponibili solo in formato cartaceo è possibile unicamente presso l'Ufficio provinciale - Territorio competente.

Sia la consultazione attraverso il sito sia quella presso gli sportelli degli Uffici provinciali – Territorio è gratuita e in esenzione dei tributi per i titolari, anche in parte, del diritto di proprietà o di altri diritti reali di godimento.

La visura della mappa e la visura planimetrica, avendo ad oggetto l'acquisizione di dati grafici, non vengono fornite da Poste Italiane S.p.A.

La visura richiesta tramite il servizio Certitel Catasto web di Poste Italiane S.p.A. si può ricevere, a scelta, via e-mail oppure a domicilio per posta raccomandata.

La consultazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari urbane è gratuita ed è riservata:

- agli aventi diritto sull'immobile e ai loro delegati;
- ai professionisti e ai pubblici ufficiali per l'aggiornamento degli atti catastali e su mandato dei titolari di diritti reali sull'immobile.

Presso l'Ufficio è possibile anche la consultazione degli atti storici del catasto (registri di partita, mappe, tipi di frazionamento, modelli 55, ecc.).

La consultazione degli atti di aggiornamento catastale è possibile su richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Per i Comuni e le Comunità montane che ne facciano richiesta per fini istituzionali, limitatamente ai rispettivi territori di competenza, è disponibile un canale telematico per lo scambio di dati catastali denominato "Portale per i Comuni".

Per aderire a questo servizio gli Enti Locali devono sottoscrivere un'apposita Convenzione con l'Agenzia delle Entrate.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### **Indicatori e valori programmati**

#### **servizio di rilascio della visura catastale da banche dati informatizzate e da atti cartacei**

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Web*	Disponibilità di accesso al servizio garantita tramite sito istituzionale dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20 e tramite piattaforma SISTER dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20	98%
	Telefono	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale sulla piattaforma SISTER fornite entro 5 giorni lavorativi	95%
Tempestività	Web	Tempo medio di erogazione del servizio (visura catastale da banche dati informatizzate): tempo che intercorre tra la richiesta di consultazione e l'invio, sempre per via telematica, della risposta. Percentuale di risposte rilasciate in tempo reale.	95%
	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio (visura catastale da banche dati informatizzate): tempo che intercorre tra la richiesta di consultazione ed il rilascio della stessa. Percentuale di risposte rilasciate allo sportello.	95%
	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio (visura catastale da atti cartacei): tempo che intercorre tra la richiesta di consultazione ed il rilascio della stessa. Percentuale di risposte rilasciate in giornata	80%

\*l'indicatore si riferisce ai servizi di Ispezione e di Visura catastale (Consultazione Fisconline e Sister)

**ESTRATTO DI MAPPA DIGITALE PER ATTO DI AGGIORNAMENTO**

***Cos'è l'estratto di mappa digitale per atto di aggiornamento***

È un documento ufficiale che riporta per una o più particelle lo stralcio della mappa e dei dati censuari ed è la base su cui viene predisposto l'atto di aggiornamento geometrico - tramite la procedura Pregeo (PREtrattamento atti GEOmetrico) – per dichiarare all'Agenzia ogni cambiamento nello stato dei terreni, avvenuto per edificazione, ampliamento, demolizione, anche parziale, di unità immobiliari, o per frazionamento di una particella di terreno.

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

***Chi può richiedere l'estratto di mappa digitale per atto di aggiornamento***

Chi	Come
<b>Professionisti</b>	Per via telematica tramite la piattaforma Sister, che prevede l'abilitazione al servizio di presentazione documenti.
<b>Tutti</b>	Recandosi direttamente presso il competente Ufficio provinciale – Territorio.

Il rilascio dell'estratto di mappa digitale per atto di aggiornamento prevede il pagamento dei tributi speciali catastali e dell'imposta di bollo.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

***Indicatori e valori programmati***

***servizio di rilascio dell'estratto di mappa digitale***

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Telefono	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale sulla piattaforma SISTER fornite entro 5 giorni lavorativi	95%
Tempestività	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la richiesta di estratto tramite SISTER e l'invio, sempre per via telematica, dell'estratto di mappa digitale. Percentuale di estratti rilasciati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione della richiesta	80%
	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta di estratto di mappa digitale ed il suo rilascio. Percentuale di estratti rilasciati entro il giorno lavorativo successivo a quello della presentazione della richiesta.	80%

## RILASCIO CERTIFICATO CATASTALE

### *Cos'è il Certificato Catastale*

Il certificato catastale è il documento ufficiale, con valore legale, che rappresenta i contenuti riportati negli atti catastali e nell'ulteriore documentazione depositata negli archivi dell'Agenzia.

Il certificato può riguardare:

- i dati identificativi e reddituali di terreni e fabbricati e dei relativi intestatari
- i dati grafici dei terreni (mappa catastale) e delle unità immobiliari urbane (planimetrie)
- copia di tipi frazionamento
- copia dei tipi mappali
- copia di elaborati planimetrici
- copia di monografie di punti trigonometrici catastali.

A Trento e Bolzano i servizi catastali sono gestiti dalle rispettive Province autonome.

### *Chi può richiedere il rilascio del Certificato Catastale*

Chi	Come
Tutti	Recandosi presso gli Uffici provinciali – Territorio negli orari di apertura al pubblico oppure tramite posta.

Se il certificato riguarda atti informatizzati, cioè documenti già inseriti nella banca dati dell'Agenzia, è possibile richiederlo presso qualsiasi Ufficio provinciale – Territorio, altrimenti la richiesta va presentata esclusivamente presso l'Ufficio provinciale - Territorio competente.

Le planimetrie delle unità immobiliari urbane possono essere rilasciate ai soli titolari di diritti reali o persone delegate dagli stessi titolari.

Il rilascio dei certificati catastali prevede il pagamento dei tributi speciali catastali e dell'imposta di bollo.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### *Indicatori e valori programmati*

#### *servizio di rilascio certificato catastale da banche dati informatizzate e da atti cartacei*

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio (da banche dati informatizzate): Tempo che intercorre tra la richiesta del certificato catastale ed il rilascio dello stesso. Percentuale di risposte rilasciate allo sportello	95%
	Tempo medio di erogazione del servizio (da atti cartacei): Tempo che intercorre tra richiesta del certificato catastale e la disponibilità per il ritiro dello stesso. Percentuale di certificati catastali disponibili entro 5 giorni lavorativi	95%

**ISPEZIONI IPOTECARIE**

L'ispezione ipotecaria permette la consultazione dei registri, delle note e dei titoli depositati presso i servizi di pubblicità immobiliare dell'Agenzia, al fine di individuare il patrimonio immobiliare di un soggetto (persona fisica o giuridica) nonché i pesi, vincoli o ipoteche eventualmente gravanti sullo stesso.

La ricerca può avere ad oggetto tutte le formalità riferibili ad un certo nominativo oppure può essere "ristretta" ad alcune formalità (es: solo le trascrizioni "contro") e/o ad alcuni beni.

Di norma l'ispezione deve essere eseguita presso il servizio di pubblicità immobiliare competente per territorio. Solo per l'arco di tempo a partire dal quale sono disponibili i dati informatizzati, l'ispezione può eseguirsi anche per ambiti circoscrizionali diversi da quello dell'ufficio dove viene presentata la richiesta (es: ispezione richiesta a Roma sulla conservatoria di Napoli).

E' possibile eseguire l'ispezione su tutto il territorio nazionale, limitatamente al periodo di informatizzazione degli uffici, con esclusione delle province di Trento, Trieste, Bolzano, Gorizia e delle altre zone nelle quali vige il sistema tavolare. Il periodo di informatizzazione è diverso da ufficio a ufficio.

***Chi deve/può richiedere l'ispezione ipotecaria e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Tutti i cittadini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentando allo sportello, negli orari di apertura dell'Ufficio, la richiesta di ispezione Modello 310. Gli utenti meno esperti possono utilizzare il Modello 310-semplificato. (Questi modelli sono disponibili sia sul sito Internet sia presso gli uffici).</li> <li>- Accedendo al sito internet dell'Agenzia, previa registrazione ai servizi finanziari online di Poste Italiane S.p.A., necessaria per effettuare il pagamento telematico del servizio, e richiedendo una "Ispezione ipotecaria online". L'ispezione ipotecaria online è limitata alle sole persone fisiche. La ricerca è estesa a qualsiasi circoscrizione del territorio nazionale, a esclusione delle province di Trento, Trieste, Bolzano, Gorizia e delle altre zone nelle quali vige il sistema tavolare. Non può essere effettuata la ricerca di dati relativi a periodi precedenti l'informatizzazione di un ufficio.</li> <li>- Registrandosi ai servizi telematici "Entratel/Fisconline", che consentono l'accesso al servizio telematico "Consultazione personale", è possibile consultare la banca dati ipotecaria, a titolo gratuito e in esenzione da tributi, relativamente agli immobili di cui il richiedente risulti titolare, anche per quota, del diritto di proprietà o di altri diritti reali di godimento.</li> </ul>
<b>Soggetti pubblici e privati convenzionati</b>	<p>Accedendo alla banca dati attraverso la piattaforma tecnologica Sister, stipulando prima una convenzione con l'Agenzia.</p> <p>Il profilo della convenzione e le sue caratteristiche variano in base alla tipologia di utenza (Es.: utenti privati, a pagamento; enti pubblici, in esenzione dei tributi).</p>

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati**servizio di consultazione dei registri immobiliari (ispezioni potecarie)*

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Web*	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20	98%
	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo di risposta del sistema per la richiesta di consultazione dei registri immobiliari (SISTER). Percentuale di risposta in tempo reale	95%
Tempestività	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la richiesta della consultazione dei registri immobiliari (ispezione ipotecaria) e l'esecuzione della stessa. Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate in giornata	da definire nel 2017

*\*l'indicatore si riferisce ai servizi di Ispezione e di Visura catastale (Consultazione Fisconline e Sister)*

### CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO DI COPIE

Il certificato ipotecario è il documento rilasciato dal conservatore dei registri immobiliari che contiene, con riferimento ad un certo soggetto, o ad un soggetto relativamente ad uno o più immobili, l'elenco e la copia delle formalità presenti nei registri delle trascrizioni/iscrizioni/annotazioni o l'attestazione che non ve ne è alcuna.

In particolare, il certificato ipotecario **generale** comprende le copie di tutte le note che risultano dall'ispezione cartacea e/o informatizzata nelle quali è presente il soggetto cui è richiesto; il certificato ipotecario **speciale**, invece, contiene le copie delle note relative a un soggetto limitatamente a uno o più immobili specificati.

E' anche possibile ottenere la copia conforme delle note e/o dei soli titoli che sono depositati presso l'ufficio in originale o i cui originali sono depositati negli atti di un notaio o in un pubblico archivio fuori della circoscrizione del tribunale nella quale ha sede l'ufficio.

Il certificato ipotecario e il rilascio di copie si richiedono presso il competente servizio di pubblicità immobiliare degli Uffici provinciali – Territorio dell'Agenzia.

A Trento, Bolzano, Gorizia, Trieste e nelle altre zone dove è presente il "sistema tavolare", non sono previsti i servizi di pubblicità immobiliare.

#### *Chi può richiedere la certificazione ipotecaria e con quali modalità*

Chi	Come
<b>Tutti i cittadini</b>	<p>Compilando e presentando il modello 311 "Richiesta di certificato o di rilascio di copia" in formato cartaceo o digitale. Il modello 311 cartaceo è disponibile sia online sia presso gli Uffici provinciali – Territorio. Il software di compilazione (UniCert) è disponibile sul sito dell'Agenzia.</p> <p>L'ufficio rilascia una ricevuta con l'indicazione dell'importo delle somme eventualmente corrisposte in anticipo.</p> <p>L'utente è avvisato tramite email della possibilità di ritiro del certificato.</p> <p>Il ritiro, in formato cartaceo o digitale, è possibile dopo aver pagato il saldo dovuto.</p>
<b>Privati convenzionati</b>	<p>Attraverso la piattaforma tecnologica SISTER, previa stipula di una convenzione con l'Agenzia, è possibile richiedere e ottenere certificati ipotecari e copie per via telematica. Il software di compilazione (UniCert) è reperibile sul sito dell'Agenzia.</p>

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati*servizio di rilascio delle certificazioni ipotecarie e di copie

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Ufficio Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la richiesta del certificato ipotecario e la disponibilità per il ritiro dello stesso. Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi	95%
	Ufficio Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la richiesta delle copie di note o titoli e la disponibilità per il ritiro delle stesse. Percentuale di copie di note/titoli disponibili entro 3 giorni lavorativi	95%

**TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE**

La trascrizione nei Registri Immobiliari è la formalità che consente di rendere pubblici i contratti o gli atti che riguardano il trasferimento della proprietà di un bene immobile o la costituzione, modifica o trasferimento di altro diritto reale immobiliare, nonché gli altri atti, contratti e provvedimenti, ovvero domande giudiziali, dei quali la legge richiede la trascrizione.

L'iscrizione è la formalità necessaria per la costituzione dell'ipoteca.

Per la trascrizione e l'iscrizione è necessario presentare al conservatore il titolo (nella forma prevista dal codice civile o dalle leggi speciali) e la relativa nota con i dati richiesti dallo stesso codice civile.

A Trento, Bolzano, Gorizia, Trieste e nelle altre zone dove è presente il "sistema tavolare", non sono previsti i servizi di pubblicità immobiliare.

***Chi deve/può richiedere la trascrizione e l'iscrizione e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Notai che hanno redatto, ricevuto o autenticato l'atto</b>	Inviando telematicamente, attraverso il portale Sister, la nota, compilata col software UNIMOD o altro equivalente ed il relativo titolo.  Il titolo, in alternativa alla trasmissione telematica, può essere presentato in formato cartaceo o su supporto informatico.
<b>Altri pubblici ufficiali che hanno ricevuto o autenticato l'atto (Segretari comunali, Ufficiali roganti)</b>	Inviando telematicamente, attraverso il portale Sister, la nota compilata con software UNIMOD o altro equivalente ed il relativo titolo.  In alternativa alla trasmissione telematica, tali soggetti possono presentare la nota su supporto informatico e il titolo in formato cartaceo o su supporto informatico.
<b>Agenti della riscossione</b>	
<b>Cancellieri, per gli atti soggetti a trascrizione da essi posti in essere o ai quali hanno partecipato</b>	Presentando la nota, compilata con il software UNIMOD o altro equivalente, su supporto informatico e il relativo titolo in formato cartaceo o su supporto informatico.
<b>Autorità emittenti, per gli atti da esse emessi</b>	Presentando la nota, compilata con il software UNIMOD o altro equivalente, su supporto informatico e il relativo titolo in formato cartaceo o su supporto informatico.
<b>Chiunque</b>	Oltre alle categorie sopra specificate, chiunque può presentare al Conservatore un atto da trascrivere o iscrivere, purché abbia la forma prevista a tale scopo dalla legge.  La nota, compilata con il software UNIMOD o altro equivalente, deve essere presentata su supporto informatico e il relativo titolo in formato cartaceo o su supporto informatico.

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.



*Indicatori e valori programmati*servizio di accettazione delle formalità di trascrizione e iscrizione

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Web*	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20	98%
Tempestività	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra l'invio dei documenti (Adempimento Unico) tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale	95%
	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra la giornata di presentazione e la giornata di repertorizzazione delle formalità. Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione	93%

*\*l'indicatore si riferisce ai servizi di aggiornamento del Catasto dei Fabbricati – DOCFA, di aggiornamento del Catasto dei Terreni - PREGEO e a quelli per i quali viene utilizzato il software UNIMOD (utilizzato per la domanda di annotazione, di iscrizione e di trascrizione)*

**DOMANDA DI ANNOTAZIONE**

L'annotazione è la formalità necessaria per rendere pubbliche le vicende successive, modificative o estintive, relative ad altra formalità (di trascrizione, iscrizione o annotazione), nei casi e nelle forme previste dalla legge.

L'annotazione viene richiesta depositando presso il servizio di pubblicità immobiliare competente la domanda ed il titolo. L'Ufficio esamina la richiesta e liquida i tributi dovuti, comunicandone l'importo al richiedente. Ricevuto il pagamento, la formalità viene eseguita.

A Trento, Bolzano, Gorizia, Trieste e nelle altre zone dove è presente il "sistema tavolare" non sono previsti i servizi di pubblicità immobiliare.

***Chi deve/può richiedere l'annotazione e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Notai</b>	<p>Inviando telematicamente la domanda, compilata col software UNIMOD o altro equivalente, attraverso il portale Sister.</p> <p>In via facoltativa, il notaio trasmette telematicamente, con lo stesso invio, anche la copia autentica del titolo, integralmente predisposta con strumenti informatici e l'impiego della firma digitale e può eseguire la pre-liquidazione delle imposte dovute.</p> <p>Se non si avvale di tale facoltà, presenta allo sportello il titolo in formato cartaceo o su supporto informatico.</p>
<b>Altri pubblici ufficiali che hanno ricevuto o autenticato l'atto (Segretari comunali, Ufficiali roganti)</b>	<p>Inviando telematicamente, attraverso il portale Sister, la nota, compilata con software UNIMOD o altro equivalente, e il titolo, integralmente predisposto con strumenti informatici e l'impiego della firma digitale.</p>
<b>Agenti della riscossione</b>	<p>In alternativa, presentando, presso lo sportello, la domanda compilata su supporto informatico ed il titolo in formato cartaceo o su supporto informatico.</p>
<b>Qualunque cittadino</b>	<p>Può presentare al Conservatore una richiesta di annotazione, depositando un titolo nella forma prevista dalla legge e su supporto cartaceo o informatico, insieme alla nota compilata su supporto informatico.</p>

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati**servizio di esecuzione delle domande di annotazione*

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Web*	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20	98%
Tempestività	Web	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra l'invio dei documenti (Adempimento Unico) tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale	95%
	Ufficio	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra il deposito della domanda di annotazione e la disponibilità della stessa per il pagamento. Percentuale di annotazioni lavorate entro 10 giorni lavorativi	95%

*\*l'indicatore si riferisce ai servizi di aggiornamento del Catasto dei Fabbricati – DOCFA, di aggiornamento del Catasto dei Terreni - PREGEO e a quelli per i quali viene utilizzato il software UNIMOD (utilizzato per la domanda di annotazione, di iscrizione e di trascrizione)*

**CANCELLAZIONE SEMPLIFICATA D'IPOTECA**

La cancellazione semplificata d'ipoteca è un procedimento che riguarda le ipoteche iscritte a garanzia di mutui e finanziamenti, anche non fondiari, concessi da chi esercita attività bancaria e finanziaria e da enti di previdenza obbligatoria ai loro dipendenti e iscritti.

Per richiedere la cancellazione semplificata di un'ipoteca, il creditore deve inviare, con modalità telematica, una comunicazione di avvenuta estinzione del debito al competente ufficio dell'Agenzia - Reparto Servizi di pubblicità immobiliare.

L'utilizzo del servizio è subordinato alla preventiva abilitazione al servizio presentazione documenti.

Il Conservatore riceve e controlla la “comunicazione di estinzione dell’obbligazione”, la inserisce nel “registro delle comunicazioni”, verifica la mancata comunicazione della “permanenza” dell’ipoteca nei 30 giorni dall’estinzione dell’obbligazione e, entro il giorno successivo, cancella d’ufficio l’ipoteca, senza spese.

***Chi deve/può richiedere la cancellazione semplificata d'ipoteca e con quali modalità***

Chi	Come
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Esercenti attività bancaria o di intermediazione finanziaria</b></li> <li>- <b>Enti di previdenza obbligatoria (per finanziamenti concessi ai propri dipendenti o iscritti - art. 40 bis, comma 6, D.Lgs. 385/93)</b></li> </ul>	<p>Trasmettendo al conservatore, con modalità telematica, la comunicazione di estinzione, nella quale viene indicata, tra l’altro, la data di estinzione dell’obbligazione.</p>

Il responsabile del servizio è il Direttore provinciale o un suo delegato.

## CANONE DI ABBONAMENTO ALLA TELEVISIONE

Chiunque detenga un apparecchio televisivo è tenuto a pagare il canone di abbonamento alla televisione per uso privato. Il canone si paga una sola volta all'anno e una sola volta per famiglia anagrafica, a condizione che i familiari abbiano la residenza nella stessa abitazione.

A partire dal 2016 è stata introdotta la presunzione di detenzione dell'apparecchio televisivo nel caso in cui esista un'utenza per la fornitura di energia elettrica nel luogo in cui una persona ha la propria residenza anagrafica. Inoltre, i titolari di utenza elettrica per uso domestico residenziale pagano il canone con addebito nella bolletta elettrica.

In tutti i casi in cui nessun componente della famiglia anagrafica tenuta al versamento del canone sia titolare di contratto elettrico di tipo domestico residenziale il pagamento del canone deve essere eseguito con il modello F24.

### Casi principali di esonero dal pagamento del canone TV

Chi	Come	Come si presenta
<b>Non si detiene alcun apparecchio TV</b>	Se è titolare di utenza elettrica per uso domestico residenziale presenta la dichiarazione sostitutiva (per se stesso o in qualità di erede) compilando il quadro A. La dichiarazione ha validità annuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>via web dal sito dell'Agenzia delle Entrate, utilizzando le credenziali Fisconline o Entratel, o tramite gli intermediari abilitati</li> <li>solo se non è possibile l'invio telematico, il modello, insieme a un valido documento di riconoscimento, può essere inviato, con raccomandata senza busta, a: Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1, S.A.T. – Sportello abbonamenti tv – Casella Postale 22 – 10121 Torino</li> </ul>
<b>Se il canone è stato già addebitato nella fattura elettrica di un altro componente della stessa famiglia anagrafica</b>	Presenta la dichiarazione sostitutiva compilando il quadro B, indicando il codice fiscale del soggetto, appartenente alla sua famiglia anagrafica, al quale è stato già addebitato in bolletta elettrica il canone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>via web dal sito dell'Agenzia delle Entrate, utilizzando le credenziali Fisconline o Entratel o tramite gli intermediari abilitati</li> <li>solo se non è possibile l'invio telematico, il modello, insieme a un valido documento di riconoscimento, può essere inviato con raccomandata senza busta a: Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1, S.A.T. – Sportello abbonamenti tv – Casella Postale 22 – 10121 Torino</li> </ul>
<b>Cittadini ultrasettantacinquenni con un reddito annuo non superiore a 6.713 euro</b>	Presenta la dichiarazione sostitutiva di richiesta di esenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>invio con raccomandata senza busta, all'indirizzo: Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1, S.A.T. – Sportello abbonamenti tv – Casella Postale 22 – 10121 Torino</li> <li>consegna da parte dell'interessato presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Agenzia delle entrate</li> </ul>
<b>Esenzioni per effetto di convenzioni internazionali (diplomatici e militari stranieri)</b>	Presenta la dichiarazione sostitutiva di richiesta di esenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>invio con raccomandata senza busta, all'indirizzo: Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1, S.A.T. – Sportello abbonamenti tv – Casella Postale 22 – 10121 Torino</li> </ul>

[modello Dichiarazione sostitutiva - Contribuenti con utenza elettrica per uso domestico residenziale](#)

[modello Dichiarazione sostitutiva - Cittadini ultrasettantacinquenni](#)

[modello Dichiarazione sostitutiva – Convenzioni internazionali](#)

Il tempo medio di erogazione nazionale del servizio allo sportello nel 2016 è stato di 9 minuti.

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

### *Indicatori e valori programmati*

#### servizio assistenza e informazioni sul canone di abbonamento alla TV

Dimensione della qualità		Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Ufficio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello	30 minuti
	Web	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24	98 %

### *Informazioni utili*

#### per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatta l'Agenzia". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (848.800.444) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

#### per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Arrivare in ufficio e inserire il codice fiscale e il numero dell'appuntamento nel sistema eliminacode. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso il:

- ✓ sito internet dell'Agenzia - sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Prenotazione appuntamenti;
- ✓ telefono al numero 848.800.444 (Tariffa Urbana a Tempo). Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti".

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket**, ossia un biglietto elimina code via web presso un ufficio territoriale da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ad alcuni servizi. Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione Contatta l'Agenzia > Assistenza fiscale > Eliminacode online. Il servizio non è attivo in tutti gli uffici.

## TASSA AUTOMOBILISTICA

La tassa automobilistica o bollo auto è gestita dalle Regioni e dalle province autonome di Bolzano e Trento. Fanno eccezione le Regioni Friuli Venezia Giulia e Sardegna, per le quali la tassa è gestita dall'Agenzia delle Entrate.

Sono tenuti al pagamento della tassa automobilistica coloro che, alla scadenza del termine utile per il pagamento, risultano essere proprietari del veicolo al pubblico registro automobilistico (PRA).

Sul sito internet dell'Agenzia, tra i servizi online senza registrazione, sono disponibili alcuni servizi di calcolo e consultazione. I servizi sono disponibili dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 24.00.

### *Calcolo del bollo con la formula completa*

Il servizio consente di calcolare la tassa automobilistica inserendo tutti i dati necessari per effettuare il calcolo: categoria del veicolo, targa, regione di residenza, mese di scadenza, anno di scadenza, mesi di validità ed eventuali codici di riduzione.

Viene fornito il calcolo della tassa e di eventuali sanzioni e interessi riferiti al momento in cui viene effettuata la richiesta.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

### *Calcolo del bollo in base alla targa*

Il servizio consente di calcolare la tassa automobilistica inserendo la targa del veicolo. Il calcolo è effettuato considerando tutte le informazioni del veicolo presenti a sistema. Su richiesta della Provincia Autonoma di Bolzano, il calcolo della tassa automobilistica per i residenti nella provincia non è consentito.

Viene fornito il calcolo della tassa per l'annualità corrente e di eventuali sanzioni e interessi riferiti al momento in cui viene effettuata la richiesta.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

### *Controllo dei pagamenti effettuati*

Il servizio consente di controllare i versamenti delle tasse automobilistiche effettuati presso gli intermediari abilitati (tabaccherie, agenzie di pratiche auto, Poste e ACI) e da loro trasmessi all'Agenzia delle Entrate.

E' disponibile per i pagamenti effettuati a beneficio delle Regioni per le quali la tassa automobilistica è gestita dall'Agenzia delle Entrate (Friuli Venezia Giulia e Sardegna). E' inoltre disponibile per le Regioni Marche, Sicilia e Valle D'Aosta.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

### **Calcolo dell'addizionale erariale della tassa automobilistica (superbollo)**

Il servizio consente di calcolare l'addizionale erariale della tassa automobilistica inserendo tutti i dati necessari per effettuare il calcolo: targa autoveicolo, regione di residenza, anno di riferimento del superbollo, anno di scadenza del bollo, mese di scadenza del bollo, mesi di validità del bollo, riduzione per vetustà.

Viene fornito il calcolo della tassa e di eventuali sanzioni e interessi riferiti al momento in cui viene effettuata la richiesta.

E' un servizio disponibile sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) tra i servizi fiscali online senza registrazione.

### *Indicatori e valori programmati*

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Accessibilità Web	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24	98 %

## OSSERVATORIO DEL MERCATO IMMOBILIARE

---

L'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) cura la rilevazione e l'elaborazione delle informazioni di carattere tecnico-economico relative ai valori immobiliari e al mercato degli affitti, fornisce così supporto ai servizi estimativi dell'Agenzia e concorre in misura determinante alla trasparenza del mercato immobiliare. Queste funzioni sono assolte mediante due principali linee di attività:

- la produzione di rapporti, statistiche e studi legati al settore immobiliare e al suo mercato, valorizzando a tal fine i dati amministrativi gestiti dall'Agenzia sugli immobili;
- la gestione di una banca dati delle quotazioni immobiliari che fornisce sull'intero territorio nazionale, con cadenza semestrale, le quotazioni dei valori degli immobili e delle locazioni.

Tra le sue attività ci sono anche l'analisi, la ricerca, lo sviluppo e la sperimentazione di profili teorici, applicativi e di innovazione nelle materie istituzionali, con specifico riferimento alla definizione dei valori immobiliari.

Per quanto riguarda le statistiche sul mercato immobiliare, sono periodicamente disponibili sul sito internet dell'Agenzia diverse pubblicazioni:

- *Rapporto immobiliare - settore residenziale*: analisi territoriale della composizione e delle dinamiche del mercato immobiliare del settore residenziale, attraverso i dati di consuntivo annuale delle compravendite, delle locazioni e dei mutui ipotecari per l'acquisto di abitazioni, in termini di volumi, intensità del mercato, quotazioni medie, valore del volume di scambio, capitale erogato, tasso medio e durata;
- *Rapporto immobiliare - settore non residenziale*: analisi territoriale della composizione e delle dinamiche del mercato degli immobili non residenziali, attraverso i dati di consuntivo annuale delle compravendite, in termini di volumi, intensità del mercato, quotazioni medie e valore del volume di scambio;
- *Note trimestrali*: report sull'andamento del mercato immobiliare a scala nazionale con l'aggiornamento trimestrale del numero di unità compravendute nei diversi settori immobiliari;
- *Note territoriali*: report semestrali sulla composizione e le dinamiche del mercato residenziale di 19 province campione, approfondendone i dati strutturali del capoluogo e dei comuni della provincia;
- *Statistiche catastali*: analisi territoriale della composizione e della natura del patrimonio immobiliare censito negli archivi catastali;
- *Sondaggio congiunturale sul mercato delle abitazioni in Italia*: condotto in collaborazione con Banca d'Italia e Tecnoborsa;
- *Quaderni dell'Osservatorio*: raccolta di specifiche analisi di settore, mediante cui l'Agenzia mette a disposizione di un pubblico più vasto le ricerche ed analisi sul mercato immobiliare italiano, svolte dall'OMI e non divulgate nelle consuete pubblicazioni;
- *Gli immobili in Italia*: volume disponibile a partire dal 2009. E' un progetto realizzato dal Dipartimento delle Finanze e dall'OMI, con il contributo del partner tecnologico Sogei S.p.A., con il fine di rappresentare un'inedita mappa del patrimonio immobiliare privato in Italia, che scaturisce dall'incrocio tra le banche dati del Catasto, dell'OMI e delle dichiarazioni fiscali e permette di comprendere i fenomeni sociali, economici e culturali legati ad una delle componenti principali della ricchezza degli italiani: gli immobili e, in particolare, le abitazioni.



Per quanto concerne, invece, la banca dati delle quotazioni immobiliari dell'OMI, essa costituisce una rilevante fonte d'informazioni relativa al mercato immobiliare nazionale, proponendosi come un utile strumento per tutti gli operatori del mercato, per i ricercatori e gli studiosi del settore immobiliare, per istituti di ricerca pubblici e privati, per la pubblica amministrazione e, più in generale, per il singolo cittadino.

Per rafforzare la qualità dei prodotti informativi in termini di *tempestività*, la puntualità della pubblicazione semestrale viene garantita nei seguenti termini:

- entro il 15 marzo per i dati relativi al 2° semestre dell'anno precedente;
- entro il 15 ottobre per i dati relativi al 1° semestre dell'anno in corso.

Inoltre, sul sito internet dell'Agenzia, è consultabile il "*Calendario delle Pubblicazioni OMI*", aggiornato annualmente, che riporta le date di pubblicazione dei rapporti e degli studi sul mercato immobiliare e delle banche dati.

Ai fini, invece, dell'*accessibilità* e della *trasparenza* dei dati, sul sito internet dell'Agenzia sono disponibili la "*Guida alla Consultazione delle Quotazioni OMI*" che fornisce istruzioni chiare e dettagliate per la corretta consultazione dei dati pubblicati e il "*Manuale della Banca Dati delle Quotazioni dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare*", il quale chiarisce metodologie e processi per la formazione e la gestione della banca dati.

### ***Chi può richiedere i servizi/prodotti dell'OMI e con quali modalità***

Chi	Come
<b>Tutti i cittadini</b>	Accedendo al sito internet dell'Agenzia

I servizi ed i prodotti dell'OMI sono disponibili per tutti gli utenti sul sito internet dell'Agenzia nella sezione dedicata all'Osservatorio del Mercato Immobiliare.

#### Servizi di consultazione/download gratuiti:

##### ad accesso libero

- Rapporti, statistiche e studi sul mercato immobiliare;
- Dati dei volumi di compravendita e dell'IMI (indicatore di intensità mercato immobiliare) a livello provinciale;
- Quotazioni immobiliari relative agli ultimi 6 semestri pubblicati, consultabili in modo puntuale con ricerca alfanumerica o georiferita.
- Perimetri delle zone OMI.

##### ad accesso autenticato

Dal 14 ottobre 2016 è attivo il servizio online *Forniture dati OMI* che consente il download gratuito delle quotazioni immobiliari, per gli utenti registrati a **Fisconline** ed **Entratel**. Sono disponibili le quotazioni OMI a partire dal 1° semestre 2016 ed è possibile richiedere la fornitura per l'intero territorio nazionale, una specifica area territoriale, regione, provincia o comune.

Servizi di ***fornitura prodotti a pagamento***:

*Quotazioni immobiliari*: i dati sono disponibili per i periodi antecedenti al 1° semestre 2016 e a partire dal 2° semestre 2002 e possono essere richiesti per semestre e relativamente all'intero territorio nazionale, oppure a una delle seguenti aree territoriali:

- area territoriale settentrionale;
- area territoriale centrale, meridionale e insulare.

*Volumi di compravendita*: sono disponibili i dati dei volumi di compravendita e dell' IMI (indicatore di intensità mercato immobiliare) a livello comunale, per ciascun anno, a partire dal 2000. I dati sono forniti per comune e relativamente all'intero territorio nazionale con esclusione delle province di Trento, Bolzano, Gorizia e Trieste.

La fornitura, a cura della Direzione Centrale OMISE, consiste nella consegna, per posta, di un CD-ROM con i dati richiesti.

Infine, si segnala il servizio di consultazione delle quotazioni immobiliari dell'OMI su telefonia mobile attraverso l'applicazione dedicata, **OMI Mobile**, con interfaccia cartografica e localizzazione satellitare via GPS (Global Positioning System). Si accede attraverso il link <https://m.geopoi.it/php/mobileOMI/index.php>.

L'applicazione permette la navigazione cartografica sul *device* elettronico attraverso lo schermo *touch screen*. Grazie al GPS del dispositivo mobile, il sistema individua la posizione dell'utente, proponendo sullo schermo la rappresentazione cartografica viaria della posizione rilevata, con sovrapposto il poligono rappresentativo della Zona OMI di riferimento. Il servizio, che amplia le modalità di consultazione dei dati già disponibili sul sito internet dell'Agenzia, è liberamente fruibile tramite *smartphone* ed è stato sviluppato utilizzando il *framework* Geopoi Mobile.