



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

07 agosto 2022

La Difesa civica per te

a cura della Difensora civica Gabriele Morandell

Come mettersi in contatto con l'Agenzia delle Entrate

Sempre più persone si rivolgono alla Difesa civica segnalando difficoltà nel comunicare con l'Agenzia delle Entrate o nell'ottenere un appuntamento per recarsi di persona. Tra questi, anche Debora (nome di fantasia), che aveva provato inutilmente, in varie forme, a mettersi in contatto con questo ente.

"Ho ricevuto una cartella dall'Agenzia delle Entrate relativa a un tributo che ritengo di aver già pagato. Vorrei confrontarmi con un collaboratore o una collaboratrice dell'Agenzia per una verifica, ma sembra un'impresa impossibile: non riesco a ottenere risposta né al telefono, né alle mail. Mi ci sono anche recata di persona, ma senza appuntamento non è possibile entrare. Come posso fare?"

Abbiamo spiegato a Debora che è importante, innanzitutto, sapere con esattezza a quale ufficio ci si deve rivolgere: se l'Agenzia delle Entrate o l'Agenzia delle Entrate-Riscossione (Ex Equitalia). Se la questione riguarda l'Agenzia delle Entrate, moltissimi servizi e pagamenti possono ora essere gestiti online tramite il portale www.agenziaentrate.gov.it, esclusivamente tramite SPID o carta d'identità elettronica. Un appuntamento personale presso lo sportello più vicino può essere prenotato sul sito web o tramite una app, scaricabile sul cellulare. Inoltre, è possibile ottenere informazioni o fissare un appuntamento per telefono, chiamando il numero 800.90.96.96 da telefono fisso o lo 06.96668907 da mobile. All'inizio della chiamata, l'interlocutore può anche scegliere tra italiano (tasto 1) o tedesco (tasto 2). Tramite il sito web è inoltre possibile prenotare un appuntamento per una videochiamata, o scaricare un "webticket": si tratta di biglietti web vengono rilasciati più volte al giorno, per appuntamenti gratuiti nella stessa giornata.

Diversa è invece, la modalità di contatto con l'Agenzia delle Entrate-Riscossione (Ex Equitalia), ente che vuole contattare la sig. Debora: si tratta dell'ente governativo responsabile della riscossione dei tributi tramite accertamento fiscale, nonché delle sanzioni Covid per la mancata vaccinazione. Anche in questo caso, diversi servizi sono forniti sul portale www.agenziaentrateriscossione.gov.it, sempre tramite SPID o carta d'identità elettronica; da questo stesso sito web, tuttavia, è possibile anche prenotare un appuntamento personale presso lo sportello più vicino, o scrivere un'e-mail e porre varie domande.

Info: Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione o non vi sono chiare determinate procedure burocratiche? Potete rivolgervi alla Difesa civica (attualmente solo su appuntamento, oppure per telefono o via mail) in questi orari: lun.-gio. 9.00-12.00 e 15.00-16.30, ven. 9.00-12.00 (tel. 0471.946020, e-mail: posta@difesacivica.bz.it). Formulario disponibile su www.difesacivica.bz.it.



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsèi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23/c
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c
Defenüda zivica | 39100 Bulsan | Strada Cavour 23/c

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it
post@difesacivica.bz.it | www.difesacivica.bz.it