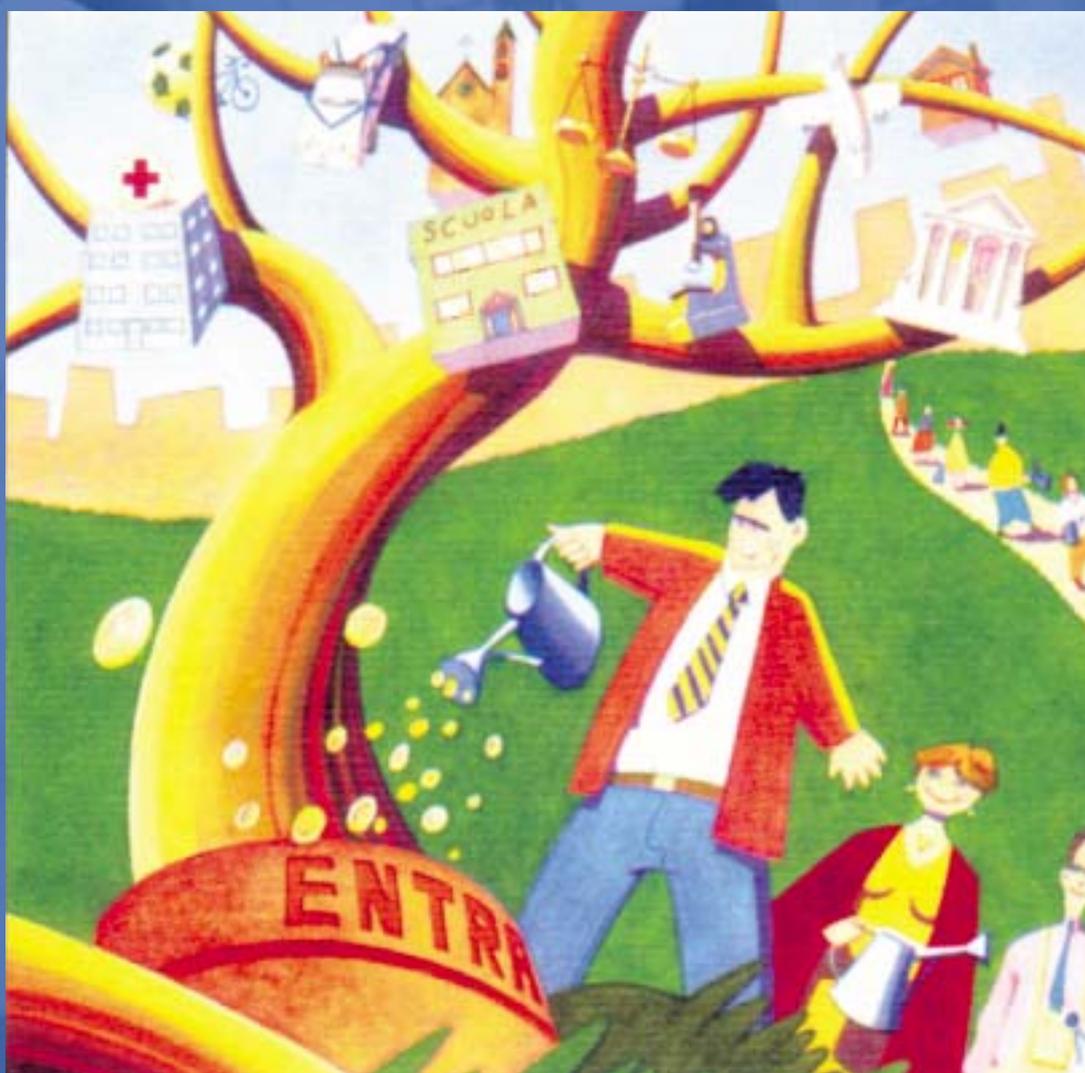


CARTA dei SERVIZI IMPEGNI



IN QUESTA CARTA ...

- L'Agenzia delle Entrate si presenta
- La strategia di relazione
- I servizi ai contribuenti e agli intermediari
- Gli standard
- Le informazioni per gli stranieri in Italia
- Il modulo reclami
- I diritti del contribuente

La nuova edizione della Carta dei Servizi conferma l'impegno dell'Agenzia delle Entrate a promuovere relazioni con il contribuente e la collettività ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

Con questa carta intendiamo rinnovare la nostra promessa a servire il cittadino per agevolarlo nell'adempimento degli obblighi tributari.

In questi anni, l'obiettivo della centralità dell'utente rispetto al servizio erogato ci ha stimolato a ricercare sempre nuove modalità e occasioni di assistenza per essere un'amministrazione più flessibile e più vicina al cittadino, protagonista autorevole della fiscalità.

Questa carta è il nostro patto di qualità; consente al contribuente di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è, infine, uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il Fisco più civile e moderno.

Mi auguro che il nostro servire sia gradito ed utile a tutti i cittadini.

Il Direttore dell'Agenzia delle Entrate
Raffaele FERRARA

L'Agenzia delle Entrate

L'Agenzia delle Entrate è operativa dal 1° gennaio 2001. La sua istituzione, ispirata a principi di trasparenza, semplificazione ed efficacia, ha rappresentato una significativa trasformazione dell'Amministrazione finanziaria.

L'Agenzia attua la Missione affidatale, di **“perseguire il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali”**, attraverso iniziative volte al potenziamento dell'assistenza ai contribuenti ed al miglioramento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni evasivi. Sono due aspetti di un unico obiettivo: rendere un servizio al paese. L'assistenza è un servizio reso al singolo cittadino o a categorie di cittadini; il contrasto all'evasione è un servizio reso alla collettività.



L'Agenzia delle Entrate:

- si articola in strutture centrali (7 Direzioni e 4 Uffici di Staff) e regionali (21 Direzioni) con funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo;
- è capillarmente presente sul territorio nazionale con 386 Uffici Locali con funzioni operative ed altri 200 punti di assistenza;
- garantisce l'assistenza telefonica rispondendo ogni anno ad oltre 1,5 milioni di chiamate con 6 Call Center e 12 mini Call Center;
- assicura la lavorazione di specifiche pratiche amministrative con 2 Centri operativi nazionali.

Questa organizzazione gestisce ogni anno oltre 40 milioni di dichiarazioni ed atti e decine di milioni di contatti personali.

Ogni giorno oltre 35.000 persone operano al servizio dei cittadini e della collettività.

La relazione con i contribuenti

La centralità del cittadino è un valore assoluto per l'Agenzia delle Entrate che si pone al servizio dei contribuenti per agevolare l'adempimento volontario degli obblighi tributari. Il concetto di assistenza, definito nella Missione dell'Agenzia, presuppone un nuovo rapporto con il cittadino-contribuente: improntato a fiducia e collaborazione, ispirato al principio di buona fede.

Questa strategia si concretizza in un sistema di relazione che nasce dall'analisi dei bisogni del contribuente per poi tradurli in un'offerta di servizi in continua evoluzione.

I valori ai quali l'Agenzia fa riferimento sono:

- Forte impegno nell'assistenza fiscale al cittadino;
- Comunicazione chiara e diretta utilizzando anche le più moderne tecnologie;
- Competenza nella realizzazione degli scopi istituzionali;
- Affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi e di conquistare la fiducia dei contribuenti;
- Tempestività nel dare risposte alle esigenze e alle richieste degli utenti;
- Facilità di accesso ai servizi.

Su questi valori, il personale tutto, ad ogni livello dell'organizzazione, è coinvolto e coopera quotidianamente, condividendo gli obiettivi strategici.

Canali di servizio

L'Agenzia delle Entrate è attualmente impegnata nella definizione di un sistema di relazione con il contribuente che tenga conto dei diversi canali di erogazione dei servizi: Uffici Locali, Call-Contact Center, Internet.

Per questo motivo sta operando per potenziare l'offerta dei servizi sui diversi canali, in modo da consentire ai contribuenti di scegliere l'accesso più rapido ed adatto alle proprie esigenze.

L'informazione al contribuente

L'Agenzia delle Entrate produce periodicamente diverse pubblicazioni di interesse del cittadino (Annuario del Contribuente, Periodico "L'Agenzia Informa",...) reperibili sul sito **www.agenziaentrate.gov.it** o presso gli Uffici Locali.

La rivista Fiscooggi, consultabile sul sito dell'Agenzia all'indirizzo **www.fiscooggi.it**, è il periodico telematico di dibattito tributario dell'Agenzia delle Entrate.



L'ascolto e la partecipazione del cliente per il miglioramento del servizio

L'Agenzia delle Entrate è particolarmente attenta alle valutazioni del contribuente, sulla cui base vengono definite le azioni di miglioramento, la scelta delle priorità e la realizzazione della politica della qualità.

Nel 2004, l'Agenzia delle Entrate ha svolto indagini sulla Soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction) su tutti i canali di erogazione dei servizi: Call-Contact Center, Uffici Locali, Internet.

I risultati, consultabili sul sito dell'Agenzia, hanno messo in luce una valutazione positiva da parte dei contribuenti che l'Agenzia si impegna a mantenere e migliorare.

Gli utenti possono, inoltre, effettuare segnalazioni, proposte, osservazioni e reclami - esclusivamente per la prestazione dei servizi - tramite l'apposito modulo allegato, disponibile anche in ogni ufficio e sul sito dell'Agenzia.



+ La qualità certificata

L'Agenzia ha definito un Sistema di Gestione, che regola le attività svolte dai propri Uffici Locali, per garantire un'elevata qualità dei servizi e migliorarne costantemente gli standard.

Pertanto, sta perseguendo l'obiettivo di certificare secondo la norma ISO 9001:2000 i servizi erogati dalle proprie strutture operative. Ad oggi sono stati certificati oltre 120 Uffici Locali di 13 regioni. La certificazione verrà estesa progressivamente a tutti gli Uffici ed ai Call-Contact Center.

La Carta dei Servizi

per l'Agenzia delle Entrate è

- uno strumento di informazione e di comunicazione con il cliente;
- 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.

Questa Carta, evoluzione dell'edizione del 2004, intende divulgare i principali servizi offerti e definire gli impegni di qualità più significativi. È stata progettata tenendo conto dei più ricorrenti obblighi fiscali del contribuente e dei relativi servizi messi a disposizione dall'Agenzia per agevolarne l'adempimento.

È valida a **livello nazionale**, descrive la strategia, fornisce informazioni generali sui servizi erogati nei diversi canali, gli standard che l'Agenzia si impegna a rispettare ed ulteriori informazioni utili a facilitare la relazione con i clienti.

La presente Carta è stata condivisa con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - CNCU -, istituito presso il Ministero delle Attività Produttive.

La Carta Locale, in progressiva estensione in tutti gli Uffici dell'Agenzia, presenta il singolo ufficio ed i relativi livelli di prestazione.

L'Agenzia delle Entrate si impegna a diffondere la Carta attraverso apposite iniziative. La Carta dei Servizi è disponibile presso gli Uffici Locali e sul sito Internet **www.agenziaentrate.gov.it**.



Ufficio, call-contact center, internet

sono i tre canali per accedere ai servizi nel modo più rapido e funzionale. Essi si integrano fra loro per soddisfare in modo sinergico le necessità del cittadino.

Uffici Locali: sono moderne strutture, in continuo miglioramento, con sale di attesa e sistemi di gestione delle code.

Ogni contribuente ha un ufficio di riferimento, in base alla propria residenza (domicilio fiscale). Per le attività di assistenza e informazione può comunque rivolgersi a qualsiasi Ufficio Locale, senza vincoli territoriali.

È possibile prenotare un appuntamento, scegliendo il giorno e l'ora desiderati, telefonando al **199.126.003** (il servizio è attivo 24 ore su 24 al costo massimo di 11,88 centesimi di euro al minuto) o collegandosi al sito **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**.

Call-Contact Center telefonando al **848.800.444** (dal lunedì al venerdì ore 9-17, il sabato ore 9-13) o al **848.800.333** (servizio automatico) è possibile ottenere informazioni ed assistenza e fruire di alcuni servizi. Il costo della chiamata è pari a quello di una telefonata urbana a tempo. Si può telefonare anche tramite cellulare al numero **199.148.398** con costo a carico del chiamante secondo le tariffe del gestore.

È attivo, collegandosi al sito **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**, il servizio di "Prenotazione di richiamata telefonica" (call-back) che consente di essere richiamati in determinate fasce orarie.

È possibile inoltre chiedere informazioni tramite SMS al **320.43.08.444**.

Internet nel sito **www.agenziaentrate.gov.it**. sono accessibili le informazioni fiscali, la normativa, la modulistica e i servizi on-line.
Per i soggetti registrati e abilitati sono disponibili i servizi telematici Fisconline e Entratel.
È possibile inoltre chiedere informazioni ed assistenza anche tramite posta elettronica cliccando su “Servizi, web-mail”.
Alcuni servizi sono anche fruibili attraverso il box interattivo del digitale terrestre.



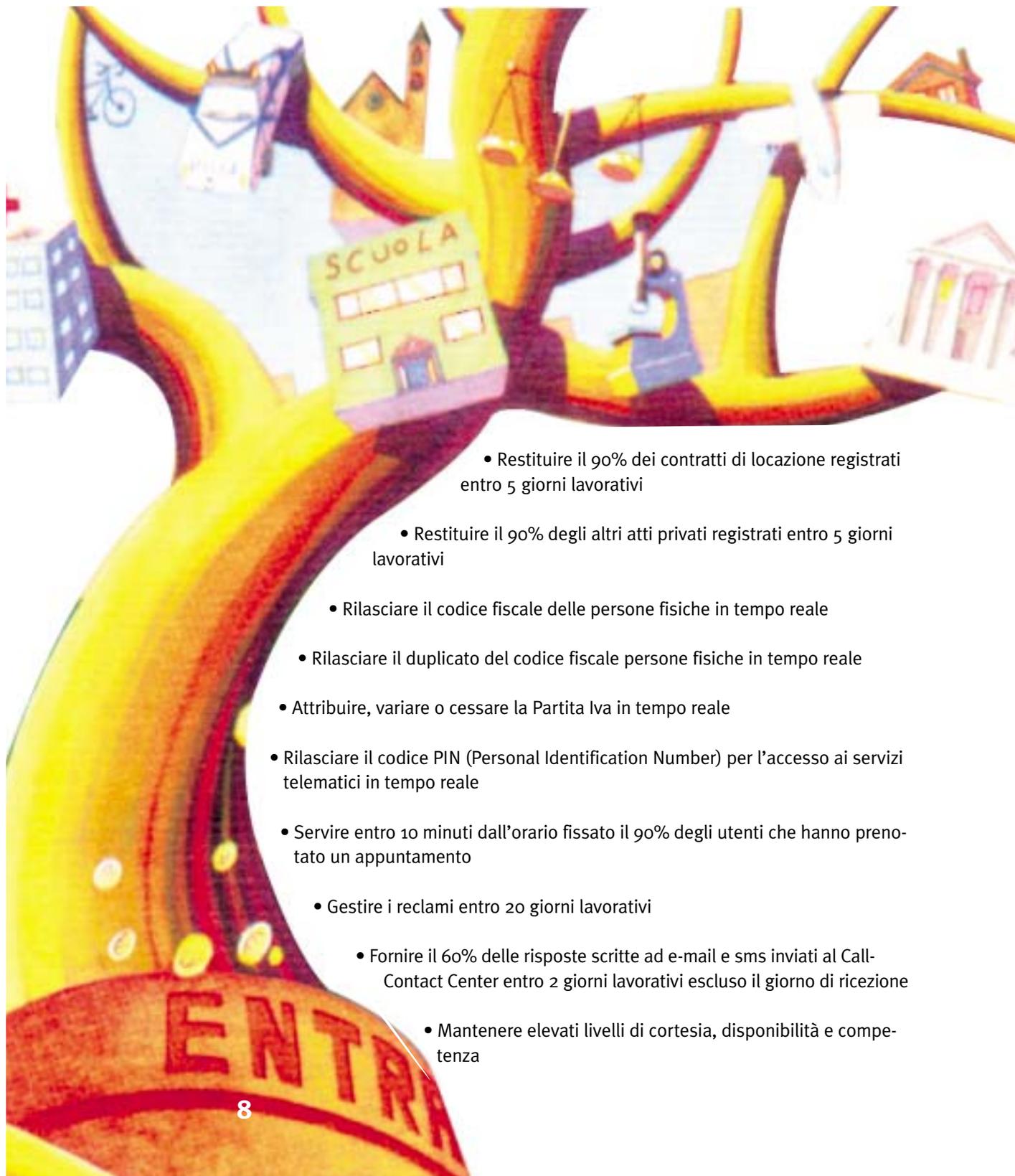
I servizi a domicilio

I contribuenti con disabilità o impossibilitati a recarsi presso gli Uffici Locali, che hanno comunque difficoltà ad utilizzare gli altri canali (Internet, Call-Contact Center), possono richiedere il servizio di assistenza a domicilio.

Per richiederlo, è necessario rivolgersi ai coordinatori del servizio delle Direzioni Regionali dell’Agenzia, agli Uffici Locali, alle Associazioni che operano nel settore dell’assistenza ai disabili, ai servizi sociali degli enti locali ed ai patronati.

Il servizio è attivo in tutti gli Uffici Locali. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**.

L'Agenzia si impegna a...



- Restituire il 90% dei contratti di locazione registrati entro 5 giorni lavorativi
- Restituire il 90% degli altri atti privati registrati entro 5 giorni lavorativi
- Rilasciare il codice fiscale delle persone fisiche in tempo reale
- Rilasciare il duplicato del codice fiscale persone fisiche in tempo reale
- Attribuire, variare o cessare la Partita Iva in tempo reale
- Rilasciare il codice PIN (Personal Identification Number) per l'accesso ai servizi telematici in tempo reale
- Servire entro 10 minuti dall'orario fissato il 90% degli utenti che hanno prenotato un appuntamento
- Gestire i reclami entro 20 giorni lavorativi
- Fornire il 60% delle risposte scritte ad e-mail e sms inviati al Call-Contact Center entro 2 giorni lavorativi escluso il giorno di ricezione
- Mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

I Servizi per le categorie professionali

L'Agenzia delle Entrate offre specifici servizi agli intermediari e ad altri professionisti mediante canali privilegiati.

INTERMEDIARI

Il canale **Entratel**, dedicato agli intermediari, offre la possibilità di fruire telematicamente di alcuni servizi a vantaggio dei propri clienti, tra questi:

- effettuare la **registrazione di un contratto di locazione** o affitto di beni immobili (o la risoluzione, proroga o cessione del contratto) con contestuale pagamento delle imposte;
- ottenere **l'informazione sulla posizione fiscale** dei propri clienti, previa apposita delega scritta acquisita dall'ufficio competente, consultando il "Cassetto fiscale";
- effettuare i versamenti delle imposte utilizzando il modello **F24 cumulativo** sottoscrivendo apposita convenzione;
- trasmettere **le dichiarazioni**, ed i **questionari relativi agli studi di settore**;
- comunicare **l'inizio, la cessazione o variazione di attività IVA**;
- ricevere i **preavvisi telematici di irregolarità** per controllare l'esattezza e la completezza dei dati inseriti nelle dichiarazioni.

Per accedere al servizio è necessario richiedere l'abilitazione alla Direzione Regionale competente o agli Uffici Locali della regione in cui la persona o la società, di cui si è rappresentante, ha il domicilio fiscale. L'accesso ad Entratel può essere effettuato, oltre che con una connessione diretta ad un numero verde, anche via Internet collegandosi a **<https://entratel.agenziaentrate.it>**.

I servizi dedicati ad Entratel sono:

- assistenza telefonica **848.836.526** per la soluzione dei problemi legati all'utilizzo del servizio;
- assistenza online **<http://assistenza.finanze.it/helpdesk>** per la consultazione delle soluzioni ai problemi più frequenti.

Il canale telefonico **Call-Contact Center 848.800.333**, con un'opzione dedicata esclusivamente agli intermediari, offre un servizio di assistenza sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni e al modello F24 cumulativo.



ALTRI PROFESSIONISTI

Il canale telematico permette alle altre categorie di professionisti di:

- consultare, collegandosi al sito **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**, i dati relativi alla tassazione di un **atto giudiziario**;
- effettuare la registrazione e la liquidazione di un **atto pubblico**, per il quale sussiste l'obbligo di registrare in via telematica (atti di compravendita di immobili, cessione e costituzione di diritti reali a titolo oneroso su beni immobili, ecc.), attraverso il Sistema Interscambio Territorio - **Sister** - all'indirizzo **<http://sister.agenziaterritorio.it>**.

Nel caso in cui la registrazione telematica sia facoltativa o non sia prevista dal sistema Sister (es: cessioni di beni ai creditori, cessioni di diritti reali a titolo gratuito, ecc.) è possibile rivolgersi all'Ufficio Locale competente dell'Agenzia delle Entrate.



SERVICES FOR FOREIGN CITIZENS

Non-Italian citizens need a Taxpayer Identification Number, which is required for all dealings with Public Bodies and Administrations, and a VAT Number 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.

Duplicates can also be requested via Internet <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> or by contacting our Call-Contact Centre. **848.800.444**.

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 owner of a sole proprietorship, or an identity document of the legal representative of a company if you are a partner.

Applications can also be made via Internet, or through an authorized intermediary (accountant, CAF Tax Assistance Centre) with on-line Entratel access.

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 UE citizens can present a declaration of identity (...), either in person or through a nominee, to Ufficio di Roma 6, via Canton, 10 - 00144 RM, or send it by registered mail.

For further information and details you can consult the tax guide for foreign citizens (in Arabic, French, English, Russian and Spanish) on the Agency website at:

<http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm>.

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 pour tous les rapports avec les Organismes et les Administrations Publiques ; en outre il est nécessaire, quand on entreprend une activité économique, être titulaire d'une "Partita IVA" (Numéro d'Identification TVA).

L'attribution du Code Fiscal

Pour l'attribution d'un Code Fiscal il faut se présenter à un " Ufficio Locale " (Bureau Local de l'Agence des Impôts) quelconque, 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 ses parents.

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

Le duplicata peut être également demandé par Internet à l'adresse <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> ou en téléphonant au Call-Contact Center **848.800.444**.

L'attribution du numéro de TVA

du début de l'activité économique.

Pour demander son attribution il faut se présenter à un Bureau Local quelconque 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 le moyen d'Internet, ou d'un intermédiaire (Expert Comptable, CAF, ...) habilité à utiliser le service Entratel.

D'éventuelles variations de données ou la cessation de l'activité, doivent être communiquées selon les mêmes modalités et dans les mêmes délais que ceux indiqués pour la demande.

Les citoyens UE non résidents peuvent présenter une déclaration d'identification (...), même par l'intermédiaire d'un délégué, au Bureau Local - Rome 6 (via Canton, 10 - 00144 ROME) ou l'envoyer par lettre recommandée.

Pour d'ultérieurs renseignements et de plus amples approfondissements il est possible de consulter le Guide fiscal pour les étrangers (en arabe, français, anglais, russe et espagnol) sur le site Internet de l'Agence à l'adresse suivante <http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm>.

LOS SERVICIOS PARA LOS EXTRANJEROS

Los ciudadanos que no son italianos necesitan el Código de Identificación Fiscal, que se utiliza para todas las operaciones con los Entes y las Administraciones Públicas, así como la “Partita IVA” para poner en marcha una actividad económica.

Entrega del Código de Identificación Fiscal

Para conseguirlo hay que presentarse en una Oficina Local de la “Agenzia delle Entrate” (Agencia de Ingresos) con un documento de reconocimiento válido, pasaporte o permiso de estadia.

Para los neonatos es suficiente el certificado de nacimiento o la correspondiente autocertificación de uno de los padres.

Si dicha tarjeta se pierde o alguien la roba, se puede solicitar un duplicado a la Oficina Local de la “Agenzia delle Entrate” (Agencia de Ingresos).

El duplicado se puede solicitar incluso por internet <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> o llamando por teléfono al Call-Contact Center **848.800.444**.

Entrega de la “Partita IVA”

comienzo de la actividad económica.

Para conseguirlo hay que presentarse en una Oficina Local de la “Agenzia delle Entrate” (Agencia de Ingresos) presentando un documento de identidad del titular, para las empresas individuales, o del legal representante, para las sociedades.

También se puede solicitar por Internet o trámite un intermediario (Asesor Contable, CAF – Centro Asesoramiento Fiscal,...) habilitado que utiliza el servicio Entratel.

Eventuales variaciones de los datos o cesación de la actividad, se tienen que comunicar en los mismos tiempos y con las mismas modalidades indicadas para la solicitud.

Los ciudadanos UE que no son residentes pueden presentar la declaración de identificación (...), incluso por medio de un delegado, en la Oficina de Roma 6 (Calle Canton, 10 - 00144 RM) o enviarla por carta certificada.

Para más informaciones y aclaraciones se puede consultar la guía fiscal para los extranjeros (árabe, francés, inglés, ruso y español) en el sitio internet de la Agencia en la siguiente dirección <http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm>.

Dienstleistungen für Ausländer

Nicht italienische Bürger müssen im Besitz einer Steuernummer sein, die für alle Nicht-italienische Bürger müssen für alle Beziehungen mit Körperschaften und öffentlichen Verwaltungen im Besitz der Steuernummer sein, und für den Beginn einer wirtschaftlichen Tätigkeit, eine MwSt-Nummer besitzen.

Ausstellung einer Steuernummer

Für die Ausstellung einer Steuernummer muss man sich mit einem gültigen Ausweis, Reisepass bzw. Aufenthaltsgenehmigung, zu einem der Ämter der Agentur der Einnahmen begeben.

Für Neugeborene genügt die Geburtsurkunde bzw. eine Selbstbescheinigung der Eltern. Geht die Karte verloren bzw. wird diese gestohlen, kann im Amt der Agentur der Einnahmen, ein Duplikat beantragt werden.

Das Duplikat kann auch über die Internetadresse <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> bzw. über das Call- Contact Center unter der Nummer **848.800.444** beantragt werden.

Ausstellung einer MwSt.-Nummer

Tätigkeit, beantragt werden.

Für die Ausstellung dieser, muss man sich mit dem Personalausweis des Inhabers des Einzelunternehmens bzw. des gesetzlichen Vertreters der Gesellschaft, zu einem Amt der Agentur der Einnahmen, begeben.

Sie kann auch über das Internet bzw. über einen dazu befähigten Steuervertreter (Steuerberater, CAF,...), der ein Entratel-System für die telematische Datenübertragung besitzt, beantragt werden.

Eventuelle Änderungen der Daten bzw. das Beenden der Tätigkeit, muss innerhalb derselben Frist und auf die selbe Art und Weise mitgeteilt werden, wie die Beantragung dieser.

Nicht ansässige EU-Bürger können eine Identifikationserklärung (...) auch mit Hilfe einer bevollmächtigten Person, an das Amt von Rom 6 (Via Canton, 10 - 00144 RM) einreichen bzw. diese per Post (Einschreiben) übermitteln.

Für weitere Informationen und nähere Erläuterungen kann der Steuerleitfaden für Ausländer (auf Arabisch, Französisch, Englisch, Russisch bzw. Spanisch) in der Web Site der Agentur der Einnahmen, <http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm> zu Rate gezogen werden.

I diritti del contribuente

LO STATUTO

Lo Statuto dei diritti del Contribuente, legge n. 212 del 27 luglio 2000, modificata dal d.lgs. n. 32 del 26 gennaio 2001, fissa i seguenti diritti del contribuente e doveri dell'Amministrazione finanziaria.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'Amministrazione finanziaria deve assicurare la conoscenza delle leggi e delle disposizioni amministrative in materia fiscale e diffondere tempestivamente ed efficacemente tutti gli atti di prassi dalla stessa emanati.

DIRITTO ALLA CONOSCENZA DEGLI ATTI E ALLA TRASPARENZA

L'Amministrazione deve essere certa che il contribuente sia realmente venuto a conoscenza degli atti a lui destinati.

DIRITTO ALLA "RIMESIONE" IN TERMINI

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze, con apposito decreto, può rimettere nei termini i contribuenti impediti all'adempimento degli obblighi tributari per cause di forza maggiore, ovvero sospendere o differire i termini per eventi eccezionali e imprevedibili.

DIRITTO ALLA CHIAREZZA E ALLA MOTIVAZIONE DEGLI ATTI

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

DIRITTO ALL'INTEGRITÀ PATRIMONIALE

L'Amministrazione finanziaria deve rimborsare il costo della fideiussione sostenuto dal contribuente per ottenere la sospensione, la rateizzazione o il rimborso del pagamento, qualora l'imposta non era dovuta o era dovuta in misura minore di quella accertata.

DIRITTO ALLA COMPENSAZIONE

L'Amministrazione finanziaria permette al contribuente di poter estinguere l'obbligazione tributaria mediante la compensazione.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA BUONA FEDE

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

DIRITTI DEL CONTRIBUENTE SOTTOPOSTO A VERIFICA

Le verifiche devono essere svolte “sulla base di esigenze effettive”, in modo da recare il minimo intralcio possibile alle attività del contribuente. La verifica presso la sede delle contribuenti non deve durare più di 30 giorni lavorativi, prorogabili per altri 30 giorni nei casi di particolare complessità dell’indagine.

L’INTERPELLO

Il contribuente può chiedere il parere dell’Amministrazione finanziaria prima di compiere un determinato atto, quando vi sono “obiettive condizioni di incertezza” circa l’applicazione della normativa.

La mancata risposta entro 120 giorni si intende silenzio-assenso dell’Amministrazione.

IL GARANTE

Organo collegiale 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.

Il Garante:

- sollecita gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l’annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- verifica che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni;
- presenta una relazione semestrale al Ministro dell’Economia e delle Finanze.

ALTRI STRUMENTI

Per le problematiche fiscali in senso stretto, come ad esempio contestare richieste del Fisco che si considerano errate, sono a disposizione dei cittadini altri strumenti: le azioni finalizzate ad evitare le liti fiscali (es: autotutela, ravvedimento, acquiescenza, concordato, conciliazione) e la tutela giurisdizionale (es: ricorso alle Commissioni Tributarie).

La Carta dei Servizi è stata approvata dal Direttore dell'Agenzia delle Entrate con provv. n. 38812 del 5 aprile 2005 ed è stata condivisa con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - CNCU - istituito presso il Ministero delle Attività Produttive.

PER CONTATTARCI:

e-mail: entrate.cartadeiservizi@agenziaentrate.it

INFORMAZIONI UTILI

PER COMUNICARE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE



UFFICI LOCALI

“TROVA L'UFFICIO” PER INDIVIDUARE FACILMENTE IL PROPRIO UFFICIO:

www.agenziaentrate.gov.it/servizi

848.800.333 (servizio automatico)



PRENOTAZIONI E APPUNTAMENTI

PER EVITARE INUTILI ATTESE PRESSO GLI SPORTELLI:

www.agenziaentrate.gov.it/servizi

199.126.003 (servizio automatico) ATTIVO 24 ORE.



SITO INTERNET

PER INFORMAZIONI, MODULISTICA, NORMATIVA, SERVIZI ON-LINE

www.agenziaentrate.gov.it



WEB MAIL @

PER INFORMAZIONI ED ASSISTENZA VIA E-MAIL

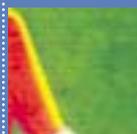
www.agenziaentrate.gov.it/servizi



TV e DIGITALE TERRESTRE

INFORMAZIONI IN TEMPO REALE DISPONIBILI SU

TELEVIDEO RAI ALLE PAGINE 390-394 E SU RAI UTILE



CALL CENTER

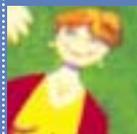
PER CONTATTARE I NOSTRI OPERATORI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 9 ALLE ORE 17

E IL SABATO DALLE ORE 9 ALLE ORE 13 AI NUMERI:

848.800.444 (servizio con operatore)

848.800.333 (servizio automatico)



CALL BACK

PER PRENOTARE UNA RICHIAMATA SCEGLIENDO GIORNO E ORA

www.agenziaentrate.gov.it/servizi

848.800.444 (servizio con operatore)



SMS

PER RICEVERE UN' INFORMAZIONE FISCALE SUL CELLULARE

INVIARE UN SMS AL NUMERO **320.43.08.444**

Servizi	Canale		
	Ufficio	Internet	Call-Contact Center
Registrazione contratto di locazione o di affitto di beni immobili, o risoluzione, proroga o cessione del contratto	la registrazione: presso qualsiasi ufficio locale la risoluzione, proroga o cessione: presso l'ufficio dove è stato registrato il contratto	nella sezione fisconline è possibile registrare scaricando l'apposito software. È necessario il codice PIN. La registrazione telematica è obbligatoria per i soggetti in possesso di almeno 100 unità immobiliari.	
Registrazione altro atto privato (es. preliminare, comodato, scrittura privata, ...)	presso qualsiasi ufficio locale	informazioni disponibili on line	
Presentazione dichiarazione di successione	presso l'ufficio locale competente per territorio in base all'ultima residenza del defunto. Se il defunto era residente all'estero, l'ufficio competente è quello nella cui circoscrizione era stata fissata l'ultima residenza italiana o quello di Roma 6 (via Canton,10 - 00144 RM) se la residenza non è nota	informazioni disponibili on line	informazioni al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore)
Rilascio codice fiscale persone fisiche	presso qualsiasi ufficio locale		
Rilascio duplicato del codice fiscale persone fisiche	presso qualsiasi ufficio locale	on line alla voce Servizi - codice fiscale. Il tesserino verrà recapitato al domicilio conosciuto dall'Agenzia. Possibilità di accedere al servizio tramite televisione digitale terrestre	chiamare il n. 848.800.333 (servizio automatico). Il tesserino verrà recapitato al domicilio conosciuto dall'Agenzia

Servizi	Canale		
	Ufficio	Internet	Call-Contact Center
Attribuzione, variazione o cessazione Partita IVA	presso qualsiasi ufficio locale	nella sezione fisconline scaricando l'apposito software. È necessario il codice PIN.	
Informazioni, assistenza e aggiornamenti sulla normativa tributaria	presso qualsiasi ufficio locale	<p>"web-mail": nelle sezioni Comunicare e Servizi</p> <p>"Newsletter": novità su provvedimenti, scadenze e servizi al proprio indirizzo di posta elettronica. Il servizio è gratuito.</p> <p>"Scadenziario fiscale": per conoscere la scadenza che interessa.</p> <p>Documentazione fiscale (norme, circolari e risoluzioni), guide e materiali di aggiornamento, riviste dell'Agenzia.</p>	informazioni al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore)
Rilascio codice PIN per accedere ai servizi telematici fisconline per tutti i contribuenti	presso qualsiasi ufficio locale	<p>nella sezione fisconline.</p> <p>Possibilità di accedere al servizio tramite televisione digitale terrestre</p>	chiamare il n. 848.800.333 (servizio automatico)
Compilazione e presentazione dichiarazione Unico Persone fisiche	presso qualsiasi ufficio locale	nella sezione fisconline - UNICOweb. È necessario il codice PIN.	
Informazioni sulla propria posizione fiscale	presso qualsiasi ufficio locale	"Cassetto fiscale", nella sezione fisconline, per visionare la propria posizione fiscale: dichiarazioni, rimborsi imposte dirette, versamenti modelli F23 ed F24, dati patrimoniali/atti del registro, codice fiscale, dati anagrafici e residenza, denominazione, Partita IVA, domicilio fiscale, sede legale. È necessario il codice PIN.	informazioni ed assistenza al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore).

Servizi	Canale		
	Ufficio	Internet	Call-Contact Center
Assistenza sui modelli di dichiarazione	presso qualsiasi ufficio locale	informazioni sui modelli disponibili on line	
Rilascio certificati	presso qualsiasi ufficio locale: copia dichiarazione successione, dichiarazione redditi, contenzioso, ... presso l'ufficio locale competente: esistenza carichi pendenti, cessione d'azienda, ...	informazioni disponibili on line	
Rilascio autorizzazioni	presso l'ufficio locale competente: autorizzazione agli eredi per la riscossione del rimborso,	informazioni disponibili on line	informazioni ed assistenza al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore).
Riconoscimento agevolazioni (casa, disabili ...)	presso qualsiasi ufficio locale	informazioni disponibili on line	
Tutoraggio (Regimi fiscali agevolati: artt. 13 e 14 legge n.388/2000)	richiesta di assistenza presso qualsiasi ufficio locale. L'assistenza fiscale viene prestata esclusivamente per via telematica dall'ufficio locale competente (funzionario designato) in ragione del domicilio fiscale.	I soggetti abilitati possono utilizzare il servizio nella sezione fisconline scaricando l'apposito software. È necessario il codice PIN.	
Informazioni ed eventuali correzioni sulle comunicazioni di irregolarità	presso qualsiasi ufficio locale		informazioni ed assistenza al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore). In alcuni casi il Call-Contact Center può procedere alle correzioni.

Servizi	Canale		
	Ufficio	Internet	Call-Contact Center
<p>Informazioni ed eventuali correzioni cartella di pagamento (controllo art. 36 bis DPR 600/1973 o art. 54 bis DPR 633/1972)</p>	<p>presso qualsiasi ufficio locale</p>		<p>per informazioni e assistenza al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore). In alcuni casi il call-contact center può procedere all'annullamento delle cartelle di pagamento erronee.</p>
<p>Modello di versamento F24</p>	<p>presso qualsiasi ufficio locale è possibile correggere errori di compilazione.</p>	<p>per il pagamento scaricare l'apposito software nella sezione fisconline. È necessario il codice PIN.</p>	
<p>Presentazione istanza credito di imposta da leggi speciali (es: investimenti aree svantaggiate, nuovi investimenti in agricoltura, incremento occupazione, apparecchiature informatiche, investimenti settore editoriale, ...)</p>	<p>presso qualsiasi ufficio locale per informazioni.</p>	<p>nella sezione fisconline, utilizzando l'apposito software. È necessario il codice PIN.</p>	<p>informazioni ed assistenza al n. 848.800.444 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13 (servizio con operatore).</p>
<p>Agevolazioni ristrutturazioni edilizie</p>	<p>presso qualsiasi ufficio locale per informazioni. La comunicazione deve essere spedita, per raccomandata, prima dell'inizio dei lavori al Centro Operativo di Pescara (via Rio Sparto 21- 65100 PE)</p>	<p>on line è disponibile il modello</p>	
<p>Rimborsi imposte dirette</p>	<p>presso qualsiasi ufficio locale per informazioni</p>	<p>informazioni disponibili on line</p>	<p>informazioni al n. 800.100.645</p>

Se qualcosa non va...basta dirlo! Possiamo migliorare.

I reclami/suggerimenti dei contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi dell'Agenzia delle Entrate.

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via internet (www.agenziaentrate.gov.it) o via posta all'Ufficio Locale in cui si è riscontrato il disservizio.

 Reclami e Suggerimenti		UE-10-P0-17 17 gennaio 2003
Qual è il problema riscontrato?		
<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"/> Informazioni insufficienti/errate	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della Carta dei servizi	
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei diritti e delle garanzie previste dallo Statuto del contribuente	<input type="checkbox"/> Altra (specificare).....	
Potrebbe fornire una breve descrizione della situazione?		
.....		
.....		
Data evento		
Ha suggerimenti per la semplificazione e il miglioramento del servizio?		
.....		
.....		
Il reclamo o il suggerimento riguarda:		
<input type="checkbox"/> Prima informazione	<input type="checkbox"/> Rilascio Partita IVA/Caduceo fiscale	
<input type="checkbox"/> Registrazione atti/Dichiarazioni di successione	<input type="checkbox"/> Rimborzi	
<input type="checkbox"/> Avvisi banari, cartelle di pagamento, comunicazioni di irregolarità	<input type="checkbox"/> Assistenza e informazione per la compilazione e la trasmissione delle dichiarazioni	
<input type="checkbox"/> Assistenza e informazione	<input type="checkbox"/> Certificazioni/Agevolazioni/Autorizzazioni	
<input type="checkbox"/> Attività di controllo	<input type="checkbox"/> Altra (specificare).....	
Vuole invece esprimere un complimento?		
.....		
.....		
Dati personali		
Se desidera una risposta, indichi i suoi dati:		Caduceo fiscale
Cognome e nome:	e-mail: _____	Tel.: _____
Indirizzo (via, n° civico, città, provincia, CAP): _____		
Data: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>		Reclamo n. _____ (riservato all'ufficio)
<small>Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 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.</small>		
<small>L'Ufficio s'impiega a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.</small>		
 _____		
Ricevuta per il contribuente		
Reclamo e suggerimento presentato all'ufficio di _____		Firma dell'addetto _____
In data: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>		