



I SERVIZI DI AdeR
A PORTATA DI CLICK

I SERVIZI DI AdeR A PORTATA DI CLICK

(LUGLIO 2024)

| | |
|---|-----------|
| INTRODUZIONE..... | 2 |
| 1.PARTE PRIMA: COME RICHIEDERE I SERVIZI DI ADER..... | 3 |
| 1.1 IL SITO WWW.AGENZIAENTRATERISCOSSIONE.GOV.IT | 4 |
| 1.1.1 I servizi in area pubblica del sito (senza registrazione) | 4 |
| 1.1.2 I servizi in area riservata (con autenticazione)..... | 5 |
| 1.1.3 I servizi in area riservata cittadini e imprese..... | 6 |
| 1.1.4 I servizi in area riservata intermediari EquiPro | 9 |
| 1.2 I SERVIZI DISPONIBILI NELL'APP EQUICLICK..... | 11 |
| 1.3 I SERVIZI CON E-MAIL E PEC..... | 12 |
| 1.4 LO SPORTELLO ONLINE (il servizio di videochiamata) | 13 |
| 1.4.1 Come prenotare un appuntamento allo sportello online..... | 13 |
| 1.4.2 Cosa succede il giorno dell'appuntamento | 14 |
| 1.5 IL CONTACT CENTER..... | 16 |
| 1.6 LO SPORTELLO TERRITORIALE | 17 |
| 1.6.1 Come prenotare dal sito un appuntamento allo sportello territoriale | 19 |
| 1.6.2. Come prenotare dall'App Equiclick un appuntamento allo sportello territoriale | 20 |
| 1.6.3 Come prenotare al telefono un appuntamento allo sportello territoriale..... | 21 |
| 1.6.4 Come usare il ticket allo sportello..... | 21 |
| 2.PARTE SECONDA: QUALI SONO I SERVIZI DI ADER..... | 22 |
| 2.1 RICHIEDERE DOCUMENTI O INFORMAZIONI SU PAGAMENTI E PROCEDURE | 22 |
| 2.2 RATEIZZARE..... | 25 |
| 2.3 RICHIEDERE I MODULI DI PAGAMENTO DI UNA RATEIZZAZIONE | 27 |
| 2.4 PAGARE CARTELLE E AVVISI..... | 27 |
| 2.5 RICHIEDERE LA SOSPENSIONE DELLA RISCOSSIONE | 29 |
| 2.6 RICHIEDERE L'ANNULLAMENTO DEL PREAVVISO O LA CANCELLAZIONE DEL FERMO - CASI PARTICOLARI | 30 |
| 2.7 RICHIEDERE LA COPIA DELLA COMUNICAZIONE DELLE SOMME DOVUTE IN DEFINIZIONE AGEVOLATA E I MODULI DI PAGAMENTO | 31 |
| 2.8 PAGARE SOLO ALCUNI AVVISI/CARTELLE IN DEFINIZIONE AGEVOLATA (CONTI TU)..... | 32 |
| 2.9 RICHIEDERE ADDEBITO IN CONTO CORRENTE PER IL PAGAMENTO DELLE RATE DEL PIANO DI RATEIZZAZIONE E DI DEFINIZIONE AGEVOLATA..... | 33 |
| 2.10 RICHIEDERE UN RIMBORSO PER SOMME VERSATE IN ECCEDEXA..... | 34 |
| 2.11 PAGARE ATTRAVERSO UNA COMPENSAZIONE..... | 35 |
| 2.12 VISUALIZZARE LA PASSWORD PER GLI ATTI DEPOSITATI PRESSO INFOCAMERE | 38 |
| 2.13 PRESENTARE UN RECLAMO | 38 |

INTRODUZIONE

Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito anche AdeR o Agente della riscossione) ha, nel tempo, ampliato sempre di più i servizi online o "telematici", accessibili via web e App, che permettono di non andare fisicamente allo sportello, in un'ottica di semplificazione e velocizzazione degli adempimenti tributari.

Per venire incontro ai cittadini che ancora non hanno un'identità digitale (SPID, Carta d'identità elettronica, Carta nazionale dei servizi), AdeR ha messo a disposizione molti servizi anche nell'area pubblica del sito internet, che non necessita di autenticazione, insieme a canali alternativi – per esempio, indirizzi di posta elettronica dedicati - per la presentazione di istanze o richieste.

Il potenziamento dei servizi a portata di click rende più agevole l'adempimento degli obblighi fiscali, consentendo ai cittadini di non rivolgersi agli sportelli per richieste e attività di "routine", quali per esempio il rilascio di documentazione standard oppure l'erogazione di informazioni generali. Al contempo, l'utilizzo dei servizi online permette di orientare le attività rese allo sportello verso un modello di assistenza consulenziale e specialistica.

In questa guida il lettore troverà, raccolti e ordinati in modo fruibile, tutti i servizi resi a distanza, dal sito internet all'App con e senza registrazione, passando dalla PEC e dal contact center.

Per informazioni, modulistica e form:

www.agenziaentrateriscossione.gov.it



1. PARTE PRIMA: COME RICHIEDERE I SERVIZI DI ADER

In una logica di semplificazione e servizio, i canali di contatto messi a disposizione dei contribuenti da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione per richiedere servizi e presentare istanze sono molteplici:

- il nostro **sito** www.agenziaentrateriscossione.gov.it (area pubblica e area riservata);
- **l'App Equiclick**;
- le caselle **e-mail/Posta elettronica certificata** (PEC) dedicate;
- il **contact center** con numero dedicato 060101;
- lo **sportello online**, il servizio di assistenza in videochiamata con un nostro operatore, previa prenotazione dell'appuntamento dall'area riservata del nostro sito;
- gli **sportelli territoriali**, con prenotazione obbligatoria da fissare nell'area pubblica del sito.

I canali preferenziali di erogazione dei servizi di AdeR sono il sito e l'App, che consentono di svolgere comodamente da pc, smartphone o tablet, le principali operazioni relative a cartelle e avvisi (consultazione della propria situazione debitoria, rateizzazione, sospensione legale della riscossione, pagamenti, richiesta di informazioni).

Nel caso in cui non si riesca o non si possa ottenere il servizio in "self-service", è comunque possibile prenotare un appuntamento allo sportello online dove vengono erogati gli stessi servizi dello sportello territoriale.

1.1 IL SITO WWW.AGENZIAENTRATERISCOSSIONE.GOV.IT

Sul sito di Agenzia delle entrate-Riscossione sono disponibili molti servizi, alcuni in area pubblica, quindi senza necessità di alcuna registrazione ma con l'obbligo di allegare la documentazione di riconoscimento.

Altri servizi sono invece disponibili in area riservata dove occorre identificarsi con identità digitale e non serve allegare alcuna documentazione di riconoscimento.

1.1.1 I servizi in area pubblica del sito (senza registrazione)

I servizi senza registrazione sono:

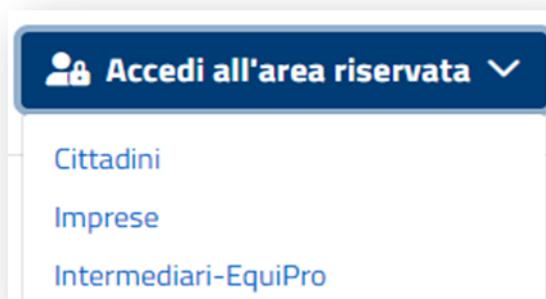
| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Paga online cartelle e avvisi | VAI AL SERVIZIO |
|  | Invia una e-mail al servizio contribuenti | VAI AL SERVIZIO |
|  | Rateizzazione – Richiedi i moduli di pagamento | VAI AL SERVIZIO |
|  | Sportello territoriale – Prenota un appuntamento e trova gli orari di apertura | VAI AL SERVIZIO |
|  | Reclami – Compila il form online per segnalare eventuali disservizi | VAI AL SERVIZIO |
|  | Definizione agevolata – Richiedi copia della Comunicazione delle somme dovute per la definizione agevolata e dei moduli di pagamento | VAI AL SERVIZIO |
|  | ContiTu – Per pagare in forma agevolata solo alcune delle cartelle/avvisi incluse nella Comunicazione delle somme dovute per la definizione agevolata | VAI AL SERVIZIO |

Inoltre, la consultazione delle diverse sezioni del sito internet permette ai contribuenti di poter visualizzare e scaricare tutti i modelli per la presentazione di istanze e richieste da effettuare tramite PEC/e-mail o presso gli sportelli, nonché di essere costantemente aggiornati con focus specifici (Guide, FAQ, brochure, ecc.) sulle novità normative che interessano l'attività di riscossione.

1.1.2 I servizi in area riservata (con autenticazione)

Sul sito di Agenzia delle entrate-Riscossione è disponibile l'area riservata in base alla tipologia di soggetto. In particolare, sono online:

- l'area riservata cittadini;
- l'area riservata imprese;
- l'area riservata agli intermediari fiscali (EquiPro), che possono operare per conto dei loro clienti.



In area riservata sono presenti tutti i principali servizi informativi (per esempio, la consultazione della situazione debitoria) e dispositivi (per esempio, la richiesta di rateizzazione per debiti fino a 120 mila euro).

L'accesso all'area riservata è consentito mediante identità digitale:

- **SPID** (Sistema pubblico dell'identità digitale);
- **CIE** (Carta di identità elettronica) rilasciata dal Ministero dell'Interno;
- **CNS** (Carta Nazionale dei Servizi) richiedibile presso i certificatori autorizzati come Camere di commercio, Poste italiane, Regione, Comune o altri soggetti pubblici e privati che hanno ottenuto l'autorizzazione a svolgere tale attività;
- credenziali **Agenzia delle Entrate (Entratel o Fisconline)**, solo per l'accesso all'area riservata imprese e intermediari fiscali.

1.1.3 I servizi in area riservata cittadini e imprese

In [area riservata cittadini e imprese](#) è possibile accedere ai servizi:

- 

Situazione debitoria – consulta e paga
- 

Rateizza il debito – Rateizza adesso per rateizzare i debiti fino a 120 mila euro
- 

Rateizza il debito – Piani di rateizzazione per consultare e scaricare i piani di dilazione e i moduli di pagamento delle rate
- 

Rateizza il debito – Attiva/revoca mandato SDD per la domiciliazione bancaria delle rate
- 

Sospendi la riscossione nei casi previsti dalla Legge n. 228/2012 e fai controllare all'Ente creditore la tua situazione
- 

Definizione agevolata per gestire i servizi correlati all'adesione alla c.d. rottamazione delle cartelle
- 

Delega un intermediario
- 

Opera come persona di fiducia o rappresentante
- 

Appuntamenti allo sportello online
- 

Contatti – per richiedere informazioni su cartelle/avvisi e procedure
- 

Documenti della situazione debitoria (saldati e da saldare con l'importo aggiornato e il relativo dettaglio dei singoli tributi), Documenti delle rateizzazioni (Accoglimento) e Documenti della definizione agevolata (Comunicazione delle somme dovute)
- 

Visualizza la password per gli atti notificati per deposito presso InfoCamere

Possono usufruire dei servizi disponibili nell'area riservata cittadini e imprese, anche le **persone di fiducia** e i **rappresentanti** quali i **tutori**, i **curatori speciali**, gli **amministratori di sostegno** e i **genitori**.

I contribuenti che hanno difficoltà o sono impossibilitati ad accedere in prima persona alle informazioni e ai servizi online disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle entrate-Riscossione possono, infatti, avvalersi della procedura definita con [provvedimento](#) del Direttore dell'Agenzia delle Entrate.

Viene infatti consentito ai rappresentanti (tutore, curatore speciale, amministratore di sostegno, genitore) e alle persone di fiducia di utilizzare, in nome e per conto della persona rappresentata/interessata e con le proprie credenziali di accesso, numerosi servizi online che le due Agenzie mettono a disposizione dei cittadini.

Per farlo, è necessario richiedere l'abilitazione all'Agenzia delle Entrate.

Le modalità per richiedere l'abilitazione e i servizi disponibili sono illustrati in una apposita [guida](#) realizzata dall'Agenzia delle Entrate. In sintesi:

- il **tutore, il curatore speciale o l'amministratore di sostegno** possono richiedere di essere abilitati all'accesso ai servizi online, per conto del soggetto rappresentato, presentando il modulo allegato al provvedimento dell'Agenzia delle Entrate ([Allegato 1](#));
- il **genitore** può richiedere di essere abilitato all'utilizzo dei servizi online, per conto dei figli minori, compilando e sottoscrivendo il modulo allegato al provvedimento dell'Agenzia delle Entrate ([Allegato 2](#)).

Il modulo e la documentazione, attestante la propria condizione di tutore, curatore speciale, amministratore di sostegno, genitore devono essere presentati con una delle seguenti modalità alternative:

- ✓ con il servizio web **Consegna documenti e istanze**;
- ✓ via **PEC** a una qualunque delle **Direzioni Provinciali** dell'Agenzia delle Entrate;
- ✓ direttamente a un qualsiasi **ufficio territoriale** dell'Agenzia delle Entrate;
- ✓ tramite il servizio online di videochiamata disponibile nella sezione **Prenota un appuntamento** del sito dell'Agenzia delle Entrate;
- il **contribuente giuridicamente "capace"**, ma in difficoltà o impossibilitato a utilizzare in autonomia i servizi online dell'Agenzia delle Entrate e di Agenzia delle entrate-Riscossione, può chiedere che una **persona di sua fiducia** sia abilitata all'utilizzo dei servizi online nel suo interesse. Il modulo da utilizzare per l'abilitazione è [l'Allegato 3](#) al provvedimento dell'Agenzia delle Entrate.

L'abilitazione può essere richiesta:

- dall'interessato:
 - ✓ con il servizio web disponibile nella sua area riservata dell'Agenzia delle Entrate, nella sezione **Il tuo profilo**;
 - ✓ **inviando** il modulo compilato e sottoscritto via **PEC** a una qualunque Direzione Provinciale dell'Agenzia delle Entrate;
 - ✓ consegnando il modulo compilato e sottoscritto direttamente a un qualsiasi **ufficio territoriale** dell'Agenzia delle Entrate;
 - ✓ trasmettendo il modulo compilato e sottoscritto tramite il servizio online di videochiamata disponibile nella sezione **Prenota un appuntamento** del sito dell'Agenzia delle Entrate;
- dalla **persona di fiducia**, se l'**interessato** è **impossibilitato**, a causa di patologie, a presentare direttamente la richiesta. In questi casi, la persona di fiducia deve necessariamente recarsi presso un qualsiasi **ufficio territoriale** dell'Agenzia delle Entrate. Al modulo vanno allegati una copia del documento di identità dell'interessato e della persona di fiducia e l'attestazione dello stato di impedimento dell'interessato, rilasciata dal medico di medicina generale (medico di famiglia) o dal medico autorizzato in caso di ricovero. Le informazioni contenute nell'attestazione rilasciata dal medico non possono eccedere quelle riportate nel [fac-simile](#) disponibile sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate.

Una volta ottenuta l'abilitazione, le **persone di fiducia** e i **rappresentanti** devono indicare preliminarmente, nell'area riservata del sito di AdeR, nel servizio apposito "**Opera come persona di fiducia o rappresentante**", i **codici fiscali dei soggetti** (persone fisiche) per i quali sono stati abilitati a operare come tali e, successivamente, potranno scegliere se operare per proprio conto o per la persona che assistono.

Se non viene indicato alcun termine, le abilitazioni sono valide fino al 31 dicembre dell'anno in cui sono state attivate. Diversamente, è possibile indicare il 31 dicembre del secondo anno successivo a quello di attivazione come massima durata. Ogni persona può designare una sola persona di fiducia. Ogni persona di fiducia può essere designata al massimo da tre persone.

1.1.4 I servizi in area riservata intermediari EquiPro

EquiPro è l'area riservata a disposizione degli intermediari fiscali abilitati: commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, Centri di assistenza fiscale (Caf) e associazioni di categoria. Per accedere a EquiPro occorre utilizzare le credenziali Entratel, già a disposizione degli intermediari fiscali.

Con EquiPro, è possibile utilizzare tutti i servizi online di Agenzia delle entrate-Riscossione per conto dei propri assistiti.

Gli intermediari e i loro incaricati per poter accedere a EquiPro devono essere **abilitati**:

- al servizio **Entratel** di Agenzia delle Entrate (ex art. 3, comma 3, DPR n. 322/1998) o avere l'identità digitale SPID, CIE o CNS. In questi casi è comunque necessario essere abilitati a Entratel;
- alla **funzione** denominata Servizi online Agenzia delle entrate-Riscossione.

Per utilizzare i servizi online disponibili su EquiPro a favore dei propri assistiti, gli intermediari devono ricevere la **delega** che può essere conferita dal contribuente:

- online, effettuando l'accesso alla propria [area riservata](#) del sito con le credenziali SPID, CIE e CNS. Dall'area riservata è necessario accedere alla sezione "**Delega un intermediario**" e compilare il form;
- in forma cartacea, compilando e sottoscrivendo il modello [DP1](#), scaricabile dalla [sezione Modulistica](#) del nostro sito, da consegnare, insieme al proprio documento d'identità, direttamente all'intermediario a cui si intende conferire o revocare la delega. Gli estremi della delega vengono trasmessi dall'intermediario ad Agenzia delle Entrate tramite il canale Entratel.

Agenzia delle Entrate, effettuati gli opportuni riscontri, trasmette ad Agenzia delle entrate-Riscossione i dati strettamente necessari ad attestare il conferimento della delega.

Gli intermediari hanno l'obbligo di conservare la documentazione ricevuta dai loro assistiti deleganti, numerata e annotata giornalmente in un apposito registro cronologico, per eventuali controlli.

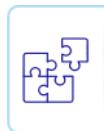
I contribuenti hanno la possibilità di delegare fino a un massimo di **due intermediari** fiscali.

La delega ha una validità di **due anni** e può essere revocata, attraverso il medesimo servizio, in qualsiasi momento.

In area riservata Intermediari – EquiPro è possibile accedere ai servizi:



Situazione debitoria – consulta la situazione debitoria personale e quella dei clienti in delega



Rateizza il debito – Rateizza adesso per rateizzare i debiti fino a 120 mila euro



Rateizza il debito – Piani di rateizzazione per consultare e scaricare i piani di dilazione e i moduli di pagamento delle rate



Sospendi la riscossione nei casi previsti dalla Legge n. 228/2012 e fai controllare all'Ente creditore la situazione debitoria dei tuoi assistiti



Definizione agevolata per gestire i servizi correlati all'adesione alla c.d. rottamazione



Appuntamenti allo sportello online per gli assistiti in delega



Contatti – per richiedere informazioni su cartelle/avvisi e procedure



Documenti della situazione debitoria (saldati e da saldare con l'importo aggiornato e il relativo dettaglio dei singoli tributi), Documenti delle rateizzazioni (Accoglimento) e Documenti della definizione agevolata (Comunicazione delle somme dovute)

1.2 I SERVIZI DISPONIBILI NELL'APP EQUICLICK

AdeR ha messo a disposizione dei contribuenti anche l'App mobile Equiclick, dove, **senza autenticazione**, è possibile:



- **pagare** online cartelle e avvisi;
- **prenotare** un **appuntamento** allo sportello territoriale;
- **trovare lo sportello** più vicino e avere informazioni sugli orari di apertura.

Attraverso l'App è inoltre possibile accedere ai servizi disponibili nella propria **area riservata** (vedi il **paragrafo 1.1.2**).

Inoltre, all'interno di Equiclick, è disponibile la **Guida ai servizi** che aiuta nella navigazione e risponde ai quesiti più tecnici.

1.3 I SERVIZI CON E-MAIL E PEC

Per alcune tipologie di servizi, Agenzia delle entrate-Riscossione ha istituito **appositi indirizzi PEC ed e-mail** ai quali i contribuenti possono inviare direttamente le loro istanze.

Per utilizzare questa modalità di contatto occorre:

- 1) compilare e sottoscrivere la richiesta/istanza, avvalendosi dei modelli standard presenti sul sito www.agenziaentrateriscossione.gov.it (sezione [Modulistica](#)) oppure allegati alle comunicazioni ricevute da AdeR (nel caso, per esempio, delle comunicazioni di rimborso);
- 2) inviare la richiesta all'indirizzo specifico riportato sul modello stesso (avendo cura, nel caso siano presenti più indirizzi, di utilizzare quello associato alla Regione o Provincia a cui fanno riferimento i debiti), allegando la [documentazione necessaria per il riconoscimento](#), nonché, qualora richiesto per la specifica tipologia di istanza (per esempio per le richieste di rateizzazione superiori a 120 mila euro oppure in proroga), l'ulteriore documentazione prevista.

Tramite **PEC** è possibile:



presentare le **richieste di rateizzazione** ([Modelli R1, R2, R3, R4 e R5](#))



trasmettere il modello di **accettazione/rifiuto alla compensazione (art. 28-ter DPR n. 602/1973)** allegato alla proposta di compensazione inviata da AdeR



presentare le dichiarazioni di sospensione della riscossione con il modello [SL1](#) (Legge n. 228/2012)

Tramite **e-mail** è possibile:



richiedere l'accredito sul conto corrente di eventuali somme a credito trasmettendo, debitamente compilato, il modello allegato alla comunicazione di rimborso inviata da AdeR

1.4 LO SPORTELLO ONLINE (il servizio di videochiamata)

Lo sportello online offre gli stessi servizi dello sportello territoriale.

I contribuenti possono ricevere assistenza in videochiamata da un operatore di Agenzia delle entrate-Riscossione senza, quindi, dover andare agli sportelli presenti sul territorio.

Questo stesso servizio è a disposizione sia degli intermediari fiscali che possono fissare un appuntamento online per le pratiche dei loro assistiti, sia delle persone di fiducia e rappresentanti per conto delle persone rappresentate.

1.4.1 Come prenotare un appuntamento allo sportello online

L'appuntamento si prenota dalla sezione **Appuntamenti e contatti** dell'area riservata.

È possibile prenotare un appuntamento per sé stessi, in qualità di **legali rappresentanti/incaricati, come intermediari fiscali** oppure in qualità di **persone di fiducia/rappresentanti** selezionando – tra quelli per i quali si è abilitati a operare in funzione delle deleghe già registrate o dell'abilitazione ottenuta – il codice fiscale per il quale si intende effettuare la prenotazione.

La procedura di prenotazione propone automaticamente gli ambiti provinciali nei quali sono presenti debiti intestati al soggetto per il quale si sta richiedendo l'appuntamento (nel caso degli intermediari e delle persone di fiducia/rappresentanti, quelli relativi al codice fiscale del soggetto per il quale si intende operare, preliminarmente selezionato).

Nel **form di prenotazione** appaiono già precompilati la provincia selezionata, il codice fiscale e il nome del contribuente nonché, se differente dal contribuente intestatario dei debiti, i riferimenti di colui che sta effettuando la richiesta di appuntamento.

A questo punto il contribuente deve:



selezionare il servizio **Assistenza e consulenza**



selezionare il **giorno e l'ora** disponibili nel calendario per l'appuntamento: il sistema evidenzia gli slot disponibili per la giornata dell'operazione e per i 9 giorni lavorativi successivi



completare il form di prenotazione con l'inserimento obbligatorio sia di un **indirizzo e-mail** sia di un **numero di telefono cellulare**, anche diverso da quello eventualmente già presente nella sezione contatti che non viene sovrascritto



confermare, spuntando l'apposito check-box, la "presa visione" dell'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del GDPR

Il servizio invia automaticamente via e-mail il **promemoria dell'appuntamento**; un ulteriore promemoria viene inviato automaticamente 10 minuti prima dell'orario previsto per l'appuntamento.

Il richiedente può accedere all'appuntamento oppure cancellarlo all'interno della sezione **I miei appuntamenti** disponibile sempre nella sua area riservata.

1.4.2 Cosa succede il giorno dell'appuntamento

Il **pulsante per l'avvio dell'appuntamento** (c.d. "**appuntamento fruibile**"), presente in area riservata del contribuente, si attiva 10 minuti prima dell'orario fissato.

Se non è possibile rispettare l'appuntamento, va cancellato dalla sezione "**Consulta la tua agenda appuntamenti**", per renderlo disponibile ad altri. In caso contrario, viene comunque considerato come effettuato.

Se il contribuente non si collega entro 5 minuti dall'orario fissato per l'appuntamento, il sistema evidenzia che l'"**appuntamento non è più fruibile**".

Nel caso in cui il ritardo derivi dal mancato collegamento dell'operatore, il contribuente riceve:

- fino al 5° minuto dopo l'orario prefissato, il messaggio di cortesia: **"Ci scusiamo per il ritardo e La invitiamo ad attendere"**;
- dal 5° minuto successivo all'orario dell'appuntamento, il messaggio di cortesia: **"Ci scusiamo per il ritardo e La informiamo che verrà ricontattato al numero di telefono che ha indicato in fase di prenotazione"**.

1.5 IL CONTACT CENTER

Il canale telefonico, che risponde al numero **06 0101**, offre ai contribuenti **informazioni e assistenza di carattere generale**.

Contact center, un numero unico sempre attivo

Il contact center di Agenzia delle entrate-Riscossione è stato progettato per offrire un sistema di dialogo efficace ed efficiente, basato sulla massima professionalità degli operatori e sulla più moderna tecnologia. Un sistema che consente, grazie ai diversi canali di accesso, di avere un contatto con l'Agenzia aperto 24 ore su 24 comodamente da casa.

Il contact center rappresenta il modo per rendere sempre più facile e trasparente il rapporto con i contribuenti, ampliando le possibilità per ricevere assistenza e mettersi in regola con i pagamenti. Con il numero unico attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 18, è possibile parlare direttamente con un operatore. Nelle altre fasce orarie, il sabato e la domenica, è attivo un risponditore automatico interattivo che fornisce tutte le principali indicazioni sull'attività di riscossione e sui servizi a disposizione dei cittadini. In alternativa è possibile inviare una [e-mail al Servizio contribuenti](#) dell'Agenzia delle entrate-Riscossione che prende in carico la richiesta e risponde il più velocemente possibile.

Per informazioni e assistenza su cartelle e procedure di riscossione:

- **06 01 01** numero unico, sia da telefono fisso che da cellulare (costo della chiamata secondo il piano tariffario applicato dal proprio operatore)

Il servizio è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24 e con operatore dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle **18.00**.

Nel caso in cui la richiesta abbia caratteristiche specifiche o riguardi pratiche individuali, i contribuenti vengono indirizzati verso i canali telematici (servizi online in area pubblica o riservata).

Il sistema è dotato di un servizio di **risposta telefonica mediante operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00** (il costo della chiamata è variabile in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore) e di un risponditore automatico attivo 24 ore su 24 con navigazione interattiva per indirizzare le richieste in maniera efficace.

Tramite **contact center** è inoltre possibile **prenotare un appuntamento** presso lo sportello territoriale.

1.6 LO SPORTELLLO TERRITORIALE

La rete degli sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione è diffusa su tutto il territorio nazionale. L'accesso è consentito solo su **appuntamento**.

L'appuntamento si prende:

- attraverso il sito, con il servizio in area pubblica [Prenota un appuntamento allo sportello Territoriale](#);
- via App Equiclick con il servizio **Prenota ticket**;
- chiamando il **contact center**.

Gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì ed erogano questi servizi:

- pagamenti/compensazioni/rimborsi;
- assistenza sulle rateizzazioni/procedure di riscossione.

Per accedere ai servizi, il contribuente deve disporre **dell'originale o della copia di un valido documento di riconoscimento** (la carta d'identità, la patente, il passaporto, ecc.).

Se si presenta per conto di un'altra persona, è necessario portare con sé anche la **delega specifica** a effettuare l'operazione che si richiede allo sportello e **copia del documento di riconoscimento del delegante**.

L'appuntamento si può prendere per la giornata lavorativa in corso o per le 9 successive, individuando la tipologia di servizio, lo sportello e la fascia oraria tra quelle disponibili.

Ci si può prenotare con un anticipo di minimo 20 minuti rispetto al primo slot disponibile.

In fase di prenotazione bisogna indicare il codice fiscale di chi si reca fisicamente allo sportello e, se si effettua la prenotazione per conto di un'altra persona, anche il codice fiscale del contribuente per cui si richiede il servizio. Bisogna sempre indicare anche **una e-mail di contatto**.

Prenota un appuntamento allo sportello territoriale

N.B.: i campi con * sono obbligatori

Sportello:

Sportello di Civitavecchia - VIALE PALMIRO TOGLIATTI 33, 00053 CIVITAVECCHIA (RM)

⚠ Attenzione

- Nel caso in cui si effettui la prenotazione per un altro soggetto è necessario fornire entrambi i codici fiscali.
- Si ricorda che, laddove sia necessaria la delega, è obbligatorio portarla con sé, debitamente firmata, presentandola allo sportello il giorno dell'appuntamento insieme alla copia del documento di riconoscimento del delegante.
- L'operatore di sportello verificherà la corrispondenza dei codici fiscali indicati nella prenotazione.

Effettua la prenotazione


Per te stesso


Per conto di

Codice fiscale del soggetto che si presenta allo sportello: *

Codice fiscale del contribuente per cui si richiede il servizio: *

1.6.1 Come prenotare dal sito un appuntamento allo sportello territoriale

In home page del sito www.agenziaentrateriscossione.gov.it il contribuente deve:



clickare su [Sportello territoriale – Prenota un appuntamento](#) dove trova anche l'indirizzo di tutti gli sportelli presenti sul territorio nazionale, compreso quello più vicino alla propria posizione o al proprio domicilio, gli orari di apertura e l'aggiornamento su quelli eventualmente temporaneamente chiusi



selezionare la **località di partenza** (eventualmente anche la via) e la provincia di riferimento



selezionare lo **sportello** scelto, il servizio desiderato, giorno e orario dell'appuntamento



compilare il form inserendo i dati richiesti (incluso, quale dato facoltativo, il numero telefonico per essere eventualmente contattato)



clickare sul campo "**genera codice e-mail**" generando così un codice numerico di 5 cifre che viene inviato sulla e-mail inserita in fase di prenotazione



inserire entro 10 minuti, nell'apposito campo presente sul form, il codice ricevuto



completare la prenotazione

Il servizio **invia automaticamente via e-mail il biglietto** (ticket) e un **QR Code** (da stampare o da visualizzare dal proprio tablet o smartphone) da utilizzare per la fase di check-in allo sportello.

È previsto, inoltre, l'invio di una **e-mail di promemoria** tra le 8.00 e le 20.00 del giorno precedente a quello della prenotazione.

In caso di impedimento è possibile **annullare la prenotazione** cliccando sul link presente nella e-mail ricevuta: il servizio trasmette al contribuente una e-mail di avvenuta cancellazione dell'appuntamento.

1.6.2. Come prenotare dall'App Eclick un appuntamento allo sportello territoriale

Il contribuente che vuole prenotare un web ticket attraverso l'App Eclick deve:



cliccare su **Prenota ticket** e selezionare la provincia e il servizio di interesse



selezionare lo sportello scelto, il servizio desiderato, giorno e orario dell'appuntamento



compilare il form inserendo i dati richiesti (incluso, quale dato facoltativo, il numero telefonico per essere eventualmente contattato)



cliccare sul campo **"genera codice e-mail"** generando così un codice numerico di 5 cifre che viene inviato sulla e-mail inserita in fase di prenotazione



inserire entro 10 minuti, nell'apposito campo presente sul form, il codice ricevuto



completare la prenotazione

Il servizio invia automaticamente via e-mail il biglietto (ticket) e un QR Code da utilizzare visualizzandolo dal proprio tablet o smartphone per la fase di check-in allo sportello.

Il QR Code viene salvato direttamente nella sezione "I tuoi ticket".

Tra le 8.00 e le 20.00 del giorno precedente a quello della prenotazione il sistema invia una **e-mail di promemoria**.

In caso di impedimento è possibile annullare la prenotazione accedendo alla sezione "I tuoi ticket" e cliccando sul bottone "Annulla prenotazione": il servizio trasmette al contribuente una e-mail di avvenuta cancellazione dell'appuntamento.

1.6.3 Come prenotare al telefono un appuntamento allo sportello territoriale

Chi non ha la possibilità di accedere a internet può chiamare il **numero unico 06 0101 sia da telefono fisso sia da cellulare** (il costo della chiamata varia secondo il piano tariffario applicato dal proprio operatore), dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e prenotare il ticket con **l'assistenza di un operatore**.

Il contribuente riceve direttamente le indicazioni su numero di ticket, sportello prenotato, data e ora dell'appuntamento.

Inoltre, se non fornisce un indirizzo e-mail sul quale ricevere il codice (QR Code) con gli estremi dell'appuntamento, potrà accedere allo sportello di Agenzia delle entrate-Riscossione nel giorno prenotato, semplicemente utilizzando la propria **tessera sanitaria**.

1.6.4 Come usare il ticket allo sportello

Una volta arrivato allo sportello, il contribuente deve confermare la prenotazione del ticket **avvicinando il QR Code** (presente nel ticket stampato o su tablet o smartphone) sul lettore del **Totem eliminacode** o, in alternativa, inserire nel lettore la propria tessera sanitaria.

A fronte dell'avvenuto check-in, il Totem eliminacode rilascia un **ticket cartaceo** con il quale è possibile accedere allo sportello dell'operatore.

Il check-in deve essere fatto entro il termine di validità del ticket.

2. PARTE SECONDA: QUALI SONO I SERVIZI DI ADER

Di seguito sono descritte le modalità per usufruire online dei diversi servizi di AdeR o di presentare istanze/richieste senza necessità di prendere un appuntamento e recarsi presso gli sportelli; in alternativa è possibile, previo appuntamento, rivolgersi ai nostri sportelli sul territorio oppure prenotare un appuntamento in videochiamata con un operatore.

2.1 RICHIEDERE DOCUMENTI O INFORMAZIONI SU PAGAMENTI E PROCEDURE



Richiedere la situazione debitoria, altri documenti oppure informazioni su procedure e pagamenti.

[Area riservata](#)

[Area pubblica](#)

[App Equiclick](#)

[Sportelli](#)

- Attraverso l'[area riservata](#) del sito, utilizzando il servizio **Situazione debitoria – consulta e paga** si possono visualizzare i dettagli delle cartelle e degli avvisi (quelli "già saldati", "sospesi" e quelli ancora "da saldare"), nonché, per ciascuna cartella/avviso, la presenza di eventuali piani di rateizzazione o di definizione agevolata così come la presenza di eventuali procedure di riscossione ancora in corso.

| Da saldare | Saldati | Procedure Attivate | Rateizzazioni | | | | |
|---|-------------|--------------------|---------------|----------|-----------|-----------------------------------|----------|
| Elenco di 1 documenti su 1 totali da Saldare per la provincia di [] | | | | | | | |
| Puoi pagare direttamente i documenti selezionando le relative caselle | | | | | | | |
| N° documento | Descrizione | Ente Creditore | Data notifica | Iniziale | Da pagare | Sospensione Sgravio Rateizzazione | Dettagli |
| [] | Cartella | COMUNE DI [] | 08/08/2014 | 1.139,87 | 1.474,23 | NO NO NO | [] |

Indietro Procedi

Simbologia
 Sospensione
 Sgravio
 Rateizzazione

- Attraverso l'area pubblica del portale utilizzando il servizio [Invia una e-mail al Servizio contribuenti](#)

Invia una e-mail al Servizio contribuenti

È possibile inviare una e-mail al Servizio contribuenti per avere informazioni sulle cartelle, le procedure di riscossione, richiedere situazioni debitorie, documenti/estratti o avere semplicemente informazioni sulle modalità di pagamento delle rateizzazioni e delle Definizioni agevolate.

Per consentire una tempestiva lavorazione delle istanze di rateizzazioni o delle dichiarazioni di sospensione legale della riscossione, ti invitiamo a presentarle secondo le indicazioni riportate nelle sezioni [Rateizzazione](#) e [Sospensione](#)

Compila la richiesta

Per scrivere al Servizio contribuenti indica i tuoi dati anagrafici, il codice fiscale e i contatti. Seleziona la causale, descrivi la tua richiesta e allega:

- una copia del tuo documento di riconoscimento;
- l'ulteriore documentazione necessaria per le specifiche casistiche ed indicata nella [Tabella della documentazione necessaria per il riconoscimento - pdf](#)
- il **modello RD1, compilato e firmato, nel solo caso** di richiesta di documenti/estratti
- quant'altro ritieni utile

N.B.: i campi con * sono obbligatori

Nome : *

Cognome : *

Per trasmettere la propria richiesta al **Servizio contribuenti** è necessario indicare i **propri dati anagrafici**, i **contatti**, la **causale** (es. "Informazioni su situazione debitoria e cartelle", "Informazioni su procedure", ecc.).

Motivazione della richiesta : *

Seleziona una causale ▼

Seleziona una causale

- Informazioni su situazione debitoria e cartelle
- Informazioni su procedure
- Informazioni su pagamento delle rateizzazioni
- Informazioni su pagamento della Definizione agevolata
- Informazioni su pagamenti effettuati

Allegati: È consentito allegare un unico file, solo di tipo PDF e di massimo 3MB
 Consulta la [documentazione di riconoscimento - pdf](#).

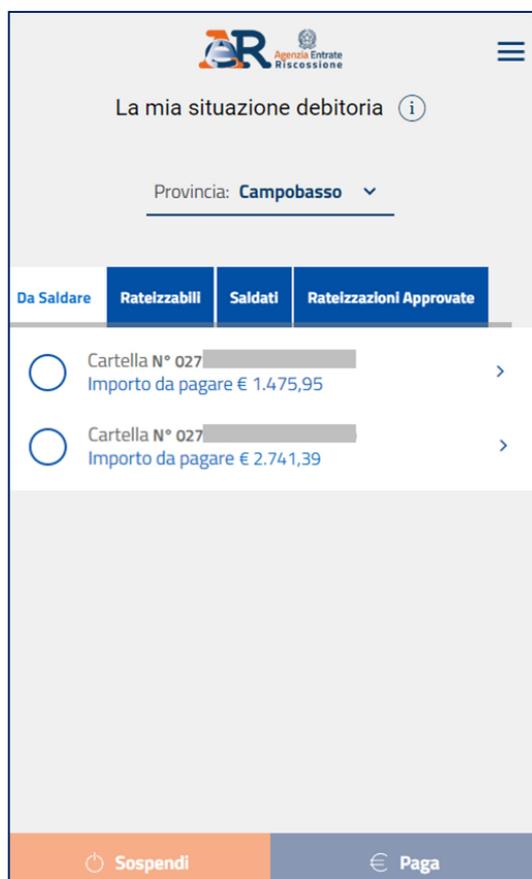
Scegli il file Nessun file scelto

Informativa art. 13 del regolamento (UE) 2016/679

e allegare:

- ✓ una copia del proprio documento di riconoscimento;
- ✓ l'ulteriore documentazione necessaria per le specifiche casistiche, indicata nella [Tabella della documentazione necessaria per il riconoscimento](#);

- ✓ nel solo caso in cui si stiano richiedendo documenti/estratti, obbligatoriamente, anche il modello [RD1](#), compilato e firmato;
- attraverso l'App **Equiclick**, accedendo all'area riservata con le credenziali SPID o CIE e utilizzando il servizio "La mia situazione debitoria", che consente di visualizzare l'elenco di tutti i documenti ("Da saldare" o "Saldati" nonché, per ciascun documento, l'informazione sulla presenza di eventuali procedure attivate, di piani di rateizzazione o di Definizione agevolata);



- allo sportello territoriale oppure attraverso lo sportello online.

2.2 RATEIZZARE



Rateizzare somme fino a **120 mila euro** per un massimo di **72 rate** (rateizzazione **ordinaria**)

Area riservata

App Equiclick

PEC

Sportelli

- Attraverso l'[area riservata](#) del sito, utilizzando il servizio **Rateizza il debito - Rateizza adesso**;
- tramite l'App Equiclick.

Il servizio espone la lista dei documenti rateizzabili, consentendo quindi di selezionare e scegliere quelli che si intende pagare a rate e, in presenza delle condizioni previste dalla legge, **ottenendo subito** il piano di dilazione e i moduli per il pagamento delle rate.

- Via **PEC**, inviando il modello [R1](#) - disponibile nella sezione [Modulistica-Rateizzazione](#) del sito - agli specifici indirizzi, dopo averlo compilato, sottoscritto e corredato della documentazione utile al riconoscimento;
- allo sportello territoriale oppure allo sportello online.



Rateizzare somme superiori a **120 mila euro** fino a un massimo di **72 rate** (rateizzazione **ordinaria**)

PEC

Sportelli

È necessario compilare il [modello R2](#) (persone fisiche o ditte individuali in contabilità semplificata) o il [modello R3](#) (persone giuridiche o ditte individuali in contabilità ordinaria) e allegare la documentazione che attesti la situazione di temporanea difficoltà economica.

Modello e documentazione a supporto possono essere:

- inviati via **PEC** all'indirizzo presente sul modello, relativo alla regione corrispondente all'ambito provinciale di emissione della cartella/avviso di cui si chiede la rateizzazione;
- consegnati allo sportello territoriale, oppure attraverso lo sportello online.



Rateizzare somme di qualunque importo fino a un massimo di **120 rate** (rateizzazione **straordinaria**)

PEC

Sportelli

È necessario compilare, indipendentemente dall'importo del debito, il [modello R4](#) (persone fisiche o ditte individuali in contabilità semplificata) o il [modello R5](#) (persone giuridiche o ditte individuali in contabilità ordinaria) allegando la documentazione che attesti **la comprovata e grave situazione legata alla congiuntura economica**.

Modello e documentazione a supporto possono essere:

- inviati via **PEC** all'indirizzo presente sul modello, relativo alla regione corrispondente all'ambito provinciale di emissione della cartella/avviso di cui si chiede la rateizzazione;
- consegnati allo sportello territoriale oppure attraverso lo sportello online.



Chiedere la **proroga** di una rateizzazione

PEC

Sportelli

- È necessario trasmettere il modello di istanza tra quelli sopra descritti in relazione all'importo del debito nonché alla natura del soggetto richiedente e alla tipologia di proroga che si sta richiedendo all'**indirizzo PEC**, presente sui modelli, relativo alla Provincia o alla Regione di emissione della cartella/avviso di cui si chiede la proroga della rateizzazione, riportando i riferimenti della dilazione per la quale si sta chiedendo la proroga e allegando la documentazione che attesti il **peggioramento** della condizione di temporanea difficoltà economica;
- in alternativa modello e documentazione possono essere consegnati allo sportello territoriale oppure attraverso lo sportello online.

2.3 RICHIEDERE I MODULI DI PAGAMENTO DI UNA RATEIZZAZIONE



Chiedere i **moduli di pagamento** delle rate di prossima scadenza per i **piani di dilazione in corso**

Area riservata

Area pubblica

Sportelli

- Attraverso l'[area riservata](#) del portale, cliccando su **"Rateizza il debito – Piani di rateizzazione"**. Con il servizio è possibile visualizzare e scaricare in autonomia sia i piani di rateizzazione già rilasciati sia i moduli per il pagamento delle rate allegati al piano, nonché quelli da utilizzare per il pagamento delle prossime rate in scadenza;
- attraverso l'**area pubblica** del portale, utilizzando il servizio "[Rateizzazione - Richiedi i moduli di pagamento](#)". Il servizio consente di presentare la richiesta online e di ricevere direttamente via e-mail i moduli di pagamento allegati al piano di rateizzazione ovvero quelli relativi alla rate del piano di prossima scadenza. È necessario compilare il [form](#) indicando:
 - ✓ il codice fiscale;
 - ✓ la data e il numero identificativo del provvedimento di accoglimento della rateizzazione;
 - ✓ l'indirizzo e-mail su cui ricevere i moduli di pagamento;
- allo sportello territoriale oppure attraverso lo sportello online.

2.4 PAGARE CARTELLE E AVVISI



Pagare le cartelle e ogni altro atto di riscossione utilizzando il [Modulo pagoPA](#) che si trova in **allegato ai documenti ricevuti**

Area riservata

Area pubblica

App Equiclick

Servizi digitali
[PSP](#)

Sportelli

Il modulo pagoPA è precompilato: contiene l'importo da saldare entro la scadenza indicata e una serie numerica che ne consente, in modo esclusivo, il collegamento alla cartella o all'atto ricevuto.

Una volta inseriti i dati del documento da pagare, il sistema verifica l'eventuale presenza di sgravi (annullamenti) o pagamenti già effettuati e propone l'importo effettivamente dovuto alla data di pagamento (per esempio, l'importo aggiornato tiene conto di eventuali interessi di mora, spese esecutive, etc.).

É possibile pagare attraverso:

- l'[area riservata](#) del sito di AdeR utilizzando il servizio **Situazione debitoria – consulta e paga**. Selezionando l'atto d'interesse, è possibile conoscerne tutti i dettagli e saldare l'importo dovuto, attualizzato alla data del pagamento;
- l'**area pubblica** del portale di AdeR utilizzando il servizio "[Paga online](#)". Per effettuare il pagamento è sufficiente indicare nel form proposto il proprio codice fiscale, il codice del Modulo pagoPA e cliccare su "Procedi";

- l'**App Equiclick**, sia nell'area pubblica con il servizio "Paga online" sia nell'area riservata con il servizio "La mia situazione debitoria";
- i servizi digitali messi a disposizione dalle banche (home banking), da Poste Italiane e da tutti gli altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti a pagoPA. La [lista completa dei PSP](#) aderenti e le informazioni sui canali di pagamento attivati sono reperibili sul sito di [pagoPA](#);
- gli sportelli bancari, gli uffici postali, bancomat (ATM) abilitati ai servizi di pagamento Cbill, Tabaccai e punti fisici di tutti i PSP aderenti a pagoPA nonché gli sportelli territoriali di AdeR.

2.5 RICHIEDERE LA SOSPENSIONE DELLA RISCOSSIONE



Chiedere ad Agenzia delle entrate-Riscossione la **sospensione legale** della riscossione

Area riservata

App Equiclick

PEC

Sportelli

Se il contribuente ritiene che il pagamento dell'atto (cartella o avviso) notificato da AdeR non sia dovuto ed è in possesso della documentazione che comprovi/attesti tale circostanza, può presentare direttamente ad Agenzia delle entrate-Riscossione la domanda di sospensione della riscossione per consentire all'Ente creditore di verificare la richiesta di pagamento.

La **Legge n. 228/2012**, infatti, stabilisce che è possibile trasmettere, entro 60 giorni dalla notifica di una cartella o di un atto da parte dell'Agente della riscossione, la richiesta di sospensione della riscossione nei casi in cui ricorra una delle seguenti fattispecie:

- ✓ pagamento effettuato prima della formazione del ruolo;
- ✓ sgravio;
- ✓ prescrizione o decadenza intervenute prima della data in cui il ruolo è stato reso esecutivo;
- ✓ sospensione amministrativa o giudiziale;
- ✓ sentenza di annullamento totale o parziale del debito.

La domanda di sospensione della riscossione, cui devono essere allegati copia dell'atto per il quale si sta dichiarando la sospensione e l'ulteriore documentazione che attesti/comprovi la sussistenza delle fattispecie previste dalla norma, può essere presentata tramite:

- l'[area riservata](#) del sito di AdeR, cliccando su **Sospendi la riscossione**;
- l'App Equiclick;
- PEC agli indirizzi indicati nel Modello [SL1](#), allegando in questo caso anche la documentazione necessaria per il riconoscimento;
- lo sportello territoriale oppure lo sportello online.

2.6 RICHIEDERE L'ANNULLAMENTO DEL PREAVVISO O LA CANCELLAZIONE DEL FERMO - CASI PARTICOLARI



Chiedere l'annullamento del preavviso di fermo su **bene strumentale** o l'annullamento del preavviso nonché la cancellazione del fermo nel caso di veicolo destinato all'uso di **persona diversamente abile**

PEC

Sportelli

La legge prevede che i contribuenti che svolgono un'attività di impresa oppure una professione possano **chiedere l'annullamento della procedura di iscrizione del fermo sul bene mobile registrato** (per esempio, l'automobile), se questo riveste natura **strumentale** per le attività professionali o d'impresa e il debitore o i suoi coobbligati ne forniscano adeguata dimostrazione (art. 86 DPR n. 602/1973).

In caso di notifica di preavviso di fermo su un **bene strumentale**, il contribuente può chiederne l'annullamento **entro 30 giorni dalla notifica del preavviso** compilando il modello [F2](#), reperibile sul sito, cui allegare la documentazione indicata sul modello stesso, che può essere presentato agli sportelli di AdeR.

Non è prevista invece la **cancellazione** del provvedimento nel caso in cui la strumentalità del bene sia eccepita e accertata **dopo l'iscrizione del fermo** (30 giorni dalla notifica del preavviso).

È inoltre possibile annullare il preavviso del fermo e non procedere, pertanto, all'iscrizione della misura cautelare, nel caso in cui venga comprovato che il bene sia destinato all'uso di **persone diversamente abili**.

In questo caso, deve essere presentato il modello [F3](#), reperibile sul sito, cui allegare la documentazione indicata sul modello stesso, che può essere presentato **agli sportelli**.

Lo stesso modello deve essere presentato qualora l'uso del veicolo da parte di persone diversamente abili sia eccepito successivamente all'avvenuta iscrizione del fermo amministrativo; in questo caso, diversamente da quanto previsto in tema di beni strumentali, è, infatti, possibile procedere alla cancellazione della misura cautelare.

2.7 RICHIEDERE LA COPIA DELLA COMUNICAZIONE DELLE SOMME DOVUTE IN DEFINIZIONE AGEVOLATA E I MODULI DI PAGAMENTO



Chiedere copia della **Comunicazione delle somme dovute** in caso di adesione alla definizione agevolata e dei **moduli di pagamento**

Area riservata

Area pubblica

Sportelli

Nel caso di adesione alla definizione agevolata è possibile richiedere la Comunicazione delle somme dovute e i relativi moduli di pagamento tramite:

- l'**area riservata** con la funzione **Comunicazione delle somme dovute**, all'interno della sezione dedicata alla Definizione agevolata in corso. Nella stessa sezione, qualora il contribuente avesse aderito anche ad altre misure agevolative, sono visualizzabili - opportunamente distinte - le comunicazioni riferite a queste ultime;
- l'**area pubblica** con il servizio [Definizione agevolata – comunicazione delle somme dovute](#) per richiedere comunicazione e moduli di pagamento. È sufficiente compilare la richiesta con il codice fiscale e un indirizzo e-mail (non PEC), allegare la [documentazione](#) di riconoscimento e la dichiarazione sostitutiva di certificazione – diversa a seconda che la richiesta si faccia a [proprio nome](#) o per [altri soggetti](#);

Per richiedere la copia della Comunicazione delle somme dovute per la Definizione agevolata di cui alla legge n. 197/2022 e alla legge regionale n. 23/2023 della Regione Abruzzo, compila il seguente form

Codice Fiscale del soggetto per il quale è stata richiesta la Definizione Agevolata

Questa richiesta è effettuata

dall'intestatario della dichiarazione di adesione alla Definizione agevolata oggetto della Comunicazione di cui si richiede la copia.

dal titolare/rappresentante legale/tutore/curatore/erede del soggetto intestatario della dichiarazione di adesione alla Definizione agevolata oggetto della Comunicazione di cui si richiede la copia.

Attenzione è necessario allegare la seguente documentazione

Richiesta in proprio (persone fisiche)
Documento di riconoscimento e [Dichiarazione sostitutiva richieste in proprio](#)

Richiesta per altri soggetti (per esempio: società, organizzazioni, enti, eredi)
Documento di riconoscimento e [Dichiarazione sostitutiva richieste per altri soggetti](#) con l'eventuale documentazione a supporto (consulta la [tabella](#))

La mancata trasmissione di tale documentazione non consentirà la lavorazione della pratica

Inserire i documenti in un unico file di tipo PDF con dimensione non superiore a 5 MB.

Nessun file scelto

Dichiaro di voler ricevere la Comunicazione delle somme dovute al seguente indirizzo e-mail (Attenzione: è necessario inserire un indirizzo di posta elettronica non certificata)

Indirizzo e-mail Conferma e-mail

- lo sportello territoriale oppure lo sportello online.

2.8 PAGARE SOLO ALCUNI AVVISI/CARTELLE IN DEFINIZIONE AGEVOLATA (CONTI TU)



Pagare soltanto **alcune delle cartelle/avvisi** contenuti nella Comunicazione delle somme dovute ricevuta a seguito di adesione alla definizione agevolata

Area pubblica

Sportelli

I contribuenti che hanno aderito alla Definizione agevolata che sono in regola con il pagamento delle rate precedenti e non intendono proseguire con il versamento dell'intero importo dovuto, possono **scegliere di pagare in misura agevolata solo alcune delle cartelle/avvisi contenuti nella Comunicazione delle somme dovute**.

AdeR ha reso disponibile nell'area pubblica del sito internet il servizio **ContiTu** che consente ai contribuenti, in autonomia, di **fare il calcolo di quanto intendono versare**. Basta compilare la richiesta indicando il codice fiscale, il numero della Comunicazione delle somme dovute ricevuta con la relativa data, nonché i numeri che identificano le cartelle/avvisi che si intendono pagare (presenti nella Comunicazione).

Il contribuente riceve quindi una prima e-mail con un link per convalidare la richiesta e, dopo la verifica a video del nuovo totale da saldare e dell'importo di ciascuna rata, può concludere l'operazione per ricevere, sempre tramite e-mail, il **Prospetto di sintesi** con le cartelle/avvisi che ha scelto di pagare e i relativi moduli di pagamento.

In alternativa è possibile chiedere il Prospetto e i moduli di pagamento allo sportello territoriale oppure attraverso lo sportello online.

ContiTu - Richiedi i moduli di pagamento pagoPA per pagare singoli avvisi/cartelle

Se hai aderito alla "Rottamazione-Quater" e hai ricevuto un piano di accoglimento (totale o parziale), ma **non intendi proseguire con il versamento dell'intero importo dovuto**, puoi scegliere di continuare a pagare in forma agevolata solo alcune delle cartelle/avvisi contenuti nella "**Comunicazione delle somme dovute**" inviata da Agenzia delle entrate-Riscossione.

Il servizio **ContiTu** ti consente di richiedere e stampare i **moduli di pagamento** relativi alle sole cartelle/avvisi che decidi di pagare.

Come funziona "Conti Tu":

- ✓ Compila il form e **seleziona tutte le cartelle/avvisi** che intendi **pagare** inserendo, nell'apposito campo, il numero progressivo dei singoli documenti.
- ✓ Per le sole **cartelle/avvisi selezionati**, verrà visualizzato l'importo complessivo da pagare e quello relativo alle singole rate. Il numero delle rate resta quello indicato nella domanda di adesione alla "Rottamazione-Quater" presentata.
- ✓ Completata la procedura, potrai scaricare subito i nuovi moduli di pagamento, che ti saranno trasmessi anche tramite e-mail. I moduli riporteranno l'importo aggiornato non conteggiando quello dovuto per le cartelle/avvisi che hai deciso di eliminare dal piano di pagamento.

ATTENZIONE: per non incorrere nell'inefficacia della Definizione agevolata, è necessario che **ciascuna rata** sia regolarmente e integralmente pagata nel rispetto delle scadenze previste dalla legge, per maggiori informazioni, consulta la sezione dedicata alla [Definizione agevolata](#).

Eventuali pagamenti tardivi o parziali saranno acquisiti a titolo di acconto dell'importo complessivamente dovuto a seguito dell'affidamento del carico e non determineranno l'estinzione del carico residuo per il quale l'Agente della riscossione dovrà proseguire l'attività di recupero.

Ti ricordiamo, inoltre, che per tutti i debiti contenuti nella "**Comunicazione delle somme dovute**" per i quali non proseguirai il **pagamento** delle rate, la "Rottamazione-Quater" **non produrrà effetti** e l'Agente della riscossione dovrà riprendere - come prevede la legge - **le azioni di recupero**.

AVVERTENZE:

Ricorda che per ciascuna "**Comunicazione delle somme dovute**", potrai modificare il tuo piano dei pagamenti, cioè escludere le cartelle o gli avvisi che non intendi più pagare, fino ad **un massimo di 10 volte**.

2.9 RICHIEDERE ADDEBITO IN CONTO CORRENTE PER IL PAGAMENTO DELLE RATE DEL PIANO DI RATEIZZAZIONE E DI DEFINIZIONE AGEVOLATA



Chiedere l'addebito in conto corrente delle rate dei piani di rateizzazione e di quelle dei piani di Definizione agevolata

[Area riservata](#)

Sportelli

È possibile pagare le rate dei piani di rateizzazione e di Definizione agevolata tramite addebito diretto sul conto corrente. Per usufruire di questa possibilità il contribuente deve:

- per i **piani di rateizzazione** accedere **all'area riservata cittadini e imprese** e, utilizzando il servizio **Rateizza il debito - Attiva/Revoca** mandato SDD Piani di rateizzazione, compilare l'apposito form per l'attivazione o la revoca del mandato di addebito;
 - ✓ alla fine della compilazione, il sistema invia una e-mail di presa in carico all'indirizzo di posta elettronica indicato e, successivamente, una seconda comunicazione con la conferma dell'attivazione del servizio e l'indicazione che l'addebito sul conto sarà operativo a partire dalla rata in scadenza decorsi 30 giorni dalla data di consegna del mandato (per esempio, se la richiesta di attivazione del mandato di addebito viene effettuata il 15 marzo e la rata successiva alla data della richiesta scade il 31 marzo, l'addebito in conto sarà operativo a partire dalla rata in scadenza il 30 aprile);
- per i piani di **definizione agevolata**, accedere **all'area riservata cittadini e imprese**, e, utilizzando il servizio **Definizione agevolata - Attiva/revoca mandato SSD piani definizione agevolata**, **selezionare il piano di Definizione agevolata** su cui si vuole attivare la domiciliazione bancaria inserendo i dati richiesti dal form:
 - ✓ alla fine della compilazione, il sistema invia una e-mail di presa in carico all'indirizzo di posta elettronica indicato e successivamente una seconda comunicazione con la conferma dell'attivazione del servizio e l'indicazione della rata che sarà addebitata. Qualora il contribuente non riceva la conferma entro 10 giorni lavorativi antecedenti la scadenza della rata (per esempio, il 17 ottobre per la rata del 31 ottobre 2023), il pagamento dovrà essere effettuato mediante le altre modalità previste e l'addebito sarà operativo dalla rata in scadenza nella data indicata nella e-mail di conferma dell'attivazione del servizio.

In entrambi i casi è anche possibile chiedere la domiciliazione allo sportello territoriale o attraverso lo sportello online.

2.10 RICHIEDERE UN RIMBORSO PER SOMME VERSATE IN ECCEDEXZA



Chiedere un rimborso in caso di pagamento superiore al dovuto

E-mail

Sportelli

Se il contribuente ha pagato una somma in eccesso rispetto a quanto dovuto, Agenzia delle entrate-Riscossione invia una comunicazione con la quale rende noto il diritto a un rimborso, in cui spiega le modalità per richiederne l'**accredito con bonifico bancario**.

Per ricevere il rimborso è necessario **compilare il modello di richiesta rimborso allegato alla comunicazione ricevuta**, che può essere presentato:

- via e-mail all'indirizzo riportato sul modello stesso, allegando la [documentazione necessaria per il riconoscimento](#);
- presso lo sportello territoriale o attraverso lo sportello online.

Se il **contribuente è a conoscenza di aver pagato in eccesso** ma non ha ricevuto la comunicazione, **può richiedere la verifica della disponibilità** del rimborso presso uno sportello territoriale oppure allo sportello online.

2.11 PAGARE ATTRAVERSO UNA COMPENSAZIONE



Saldare cartelle/avvisi compensandoli con crediti di imposta o certificati dalla Pubblica Amministrazione

Compensazione volontaria crediti erariali/debiti erariali (art. 31 DL n. 78/2010)

Sportelli

È possibile pagare anche parzialmente somme richieste nelle cartelle di pagamento che riguardano imposte erariali (es. IRPEF, IVA) e oneri accessori, compensandole con crediti di imposta erariali (**compensazione ex art. 31 DL n. 78/2010**).

Il pagamento va effettuato con il modello [F24 accise](#) (codice tributo RUOL), che può essere presentato attraverso i canali telematici messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate (servizio F24 web o F24 online), o avvalendosi di un intermediario fiscale.

Se il pagamento in compensazione riguarda solo una parte delle somme dovute, il contribuente può comunicare ad Agenzia delle entrate-Riscossione **entro 3 giorni dal pagamento** a quali cartelle erariali vuole attribuirlo, utilizzando il **modello [RC1](#)** disponibile sul **sito** oppure allo **sportello**.

Il modello deve essere consegnato allo sportello.

| | |
|--|--|
| Mod. RC1 | |
| COMUNICAZIONE DI AVVENUTA COMPENSAZIONE DEI CREDITI ISCRITTI A RUOLO E RICHIESTA DI IMPUTAZIONE DEI PAGAMENTI¹ | |
| Il/La sottoscritto/a..... nato/a il | |
| a..... (Prov.....) codice fiscale | |
| <input type="checkbox"/> in proprio (persone fisiche); | |
| <input type="checkbox"/> in qualità di..... (specificare se titolare/representante legale/tutore/curatore/altro) | |
| del/della..... | |
| codice fiscale..... | |

Compensazione debiti con crediti "commerciali" (art. 28 quater DPR n. 602/1973)

Sportelli

È possibile pagare anche parzialmente somme in cartella/avviso compensandole con crediti non prescritti, certi, liquidi ed esigibili maturati da società, imprese individuali e persone fisiche, per somministrazione, forniture e appalti o prestazioni professionali verso la PA, certificati nella **Piattaforma elettronica per la certificazione dei crediti (PCC)**, predisposta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (**compensazione ex art. 28 quater DPR n. 602/1973**).

Il creditore della PA deve presentare la richiesta di compensazione, il **modello RC2** reperibile presso gli **sportelli territoriali o richiedibile all'operatore dello sportello online**, cui deve allegare la **certificazione stampata dalla PCC** oppure, in mancanza, l'indicazione del **codice di controllo** rilasciato dalla stessa Piattaforma.

La compensazione dei crediti certificati con somme in cartelle di pagamento e avvisi è possibile se i carichi riportati nelle cartelle/avvisi sono stati affidati dagli Enti creditori ad AdeR entro il **31 dicembre del secondo anno antecedente la richiesta di compensazione**. In presenza di un piano di rateizzazione, è possibile saldare una o più rate del piano medesimo.

Mod. RC2



RICHIESTA DI COMPENSAZIONE DEBITI ISCRITTI A RUOLO
 CON CREDITI VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE¹

Il/La sottoscritto/a..... nato/a il.....
 a..... (Prov.....) codice fiscale.....

in proprio (persone fisiche);
 in qualità di.....
(specificare se titolare di ditta individuale/legale rappresentante/tutore/curatore/altro)
 del/della.....
 codice fiscale.....

Compensazione debiti di imposta con crediti erariali (art. 28 ter DPR n. 602/1973)

PEC

Sportelli

È possibile, inoltre, compensare i crediti di imposta erariali riportati nella comunicazione ricevuta da AdeR con i debiti iscritti a ruolo affidati dall'Agenzia delle Entrate o dagli altri Enti creditori (compensazione ex art. 28 ter DPR n. 602/1973).

Infatti, l'Agenzia delle Entrate, prima di liquidare un rimborso, chiede ad Agenzia delle entrate-Riscossione se il titolare del rimborso abbia debiti iscritti a ruolo affidati dalla medesima Agenzia delle Entrate. Se il contribuente è effettivamente intestatario di cartelle o avvisi, anche non ancora notificati, di importo superiore a 1.500 euro, Agenzia delle entrate-Riscossione gli invia la **proposta di compensazione ex art. 28 ter**, allegando il **modello** per poterla accettare entro 60 giorni dalla sua ricezione. Nella proposta di compensazione sono riportati anche i debiti scaduti affidati ad Agenzia delle entrate-Riscossione anche da altri Enti creditori.

In caso di rifiuto della proposta o in mancanza di risposta, Agenzia delle entrate-Riscossione, ricorrendone i presupposti, attiva la **procedura di pignoramento del credito, con spese aggiuntive a carico del contribuente**.

Il modello di accettazione della proposta e la documentazione da allegare, descritta sul modello stesso, possono essere:

- inviati alla PEC indicata;
- consegnati allo sportello territoriale o attraverso lo sportello online.

ALLEGATO 1

MODULO DI ADESIONE ALLA PROPOSTA DI COMPENSAZIONE EX ARTICOLO 28-TER

SEZIONE "A": questo modulo di adesione, una volta compilato, deve essere trasmesso, unitamente alla documentazione di riconoscimento (vedi "DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE AL MODULO DI ADESIONE ALLA COMPENSAZIONE"), tramite posta elettronica certificata all'indirizzo fvg.compensazione28ter@pec.agenziariscossione.gov.it oppure presentato, previo appuntamento, presso uno sportello di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Spett.le Agente della riscossione per la provincia di _____
 Il sottoscritto _____ codice fiscale _____
 Telefono _____ Indirizzo di posta elettronica _____
 Documento di identità _____ numero _____ rilasciato da _____
 in qualità di _____
 (titolare del rimborso in proprio o rappresentante legale, curatore, liquidatore, ecc.)

In relazione al/ai rimborso/i per il credito d'imposta indicato nella Vostra comunicazione numero _____

(barrare la casella che identifica l'opzione scelta)
 AUTORIZZA
 NON AUTORIZZA

l'Agente della riscossione per la provincia di _____ a compensare le somme spettanti a titolo di rimborso con i corrispondenti carichi a proprio debito comprensivi degli interessi di mora, compensi e spese maturati sino alla data di restituzione del presente modulo di adesione.

2.12 VISUALIZZARE LA PASSWORD PER GLI ATTI DEPOSITATI PRESSO INFOCAMERE



Visualizzare la password per la lettura degli atti notificati via PEC e depositati nel portale InfoCamere

[Area riservata](#)

Sportelli

Per gli **atti notificati via PEC** (DL n. 193/2016), se l'indirizzo del contribuente non risulta valido e attivo, Agenzia delle entrate-Riscossione deposita telematicamente il documento nell'area riservata del portale gestito da InfoCamere (<https://attidepositati.infocamere.it>) e comunica con raccomandata l'avvenuta notifica mediante deposito.

La password necessaria per la lettura di questi documenti può essere visualizzata:

- in **area riservata cittadini e imprese**, compilando l'apposito **form**;
- in **area riservata di InfoCamere**.

In alternativa è possibile chiedere come visualizzare la password allo sportello territoriale o attraverso lo sportello online.

2.13 PRESENTARE UN RECLAMO



Segnalare un disservizio

[Area pubblica](#)

Sportelli

In area pubblica del sito, con il servizio [Reclami](#) è possibile segnalare un **disservizio in riferimento a prodotti o servizi, compilando un form**. La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla presa in carico della segnalazione.

Il form non può essere utilizzato per contestare il contenuto dell'iscrizione a ruolo (effettuata dall'Ente creditore) o per chiedere informazioni sulla propria situazione debitoria e neppure come canale per richieste ordinarie ad AdeR.

In alternativa è possibile presentare il reclamo allo sportello territoriale o attraverso lo sportello online.

**PUBBLICAZIONE A CURA
DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE SETTORE COMUNICAZIONE
IN COLLABORAZIONE CON AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE
DIVISIONE RISCOSSIONE - UFFICIO RELAZIONI ESTERNE**

Capo Settore Agenzia delle Entrate: **Sergio Mazzei**
Capo Ufficio Agenzia delle entrate - Riscossione: **Antonella Gorret**

In Redazione:

Paola Ambrosi, Luca Giammaria

In Collaborazione con

**Direzione Processi di riscossione e sviluppo servizi
e Direzione Servizi Contribuenti ed Enti di AdeR**

Progetto Grafico:

Agenzia delle Entrate - Claudia Iraso

in Collaborazione con

Comunicazione Interna AdeR - Silvia Rutili

Segui l'Agenzia su:

Fisco
PIRELLA GÖTTSCHE LOWE
PIRELLA GÖTTSCHE LOWE

Oggi

