



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

07. August 2022

## Die Volksanwaltschaft für die Bürgerinnen und Bürger

von Gabriele Morandell, Volksanwältin

### Kontakt mit der Agentur der Einnahmen aufnehmen

*Immer mehr Bürgerinnen und Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft, um Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme oder bei der Vereinbarung eines Termins bei der Agentur der Einnahmen zu melden. Auch Debora (Name geändert) hat vergeblich mehrmals versucht, die genannte Körperschaft zu kontaktieren.*

„Ich habe von der Agentur der Einnahmen eine Steuerzahlkarte erhalten, die eine Abgabe betrifft, die ich meiner Ansicht nach bereits bezahlt habe. Ich möchte mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der Agentur sprechen, damit eine Überprüfung eingeleitet wird, jedoch scheint dies unmöglich zu sein, da weder am Telefon noch per E-Mail jemand zu erreichen ist. Ich habe mich auch dorthin begeben, aber ohne Termin ist kein Zutritt möglich. Was kann ich dagegen unternehmen?“

Die Volksanwaltschaft hat Debora erklärt, dass es vor allem wichtig ist, genau zu wissen, welche Stelle zuständig ist, ob die Agentur der Einnahmen oder die Agentur der Einnahmen – Einzug (ehem. Equitalia). Wenn sich die Agentur der Einnahmen damit befasst, können jetzt sehr viele mit Dienstleistungen und Zahlungen zusammenhängende Angelegenheiten online über das Portal [www.agenziaentrato.gov.it/portale/web/deutsch](http://www.agenziaentrato.gov.it/portale/web/deutsch) ausschließlich mittels SPID oder elektronischer Identitätskarte erledigt werden. Ein Termin beim gewünschten Schalter kann auf der Website oder durch eine auf das Handy heruntergeladene App vereinbart werden. Überdies kann man per Telefon Informationen erhalten oder einen Termin vereinbaren, indem man die Festnetznummer 800.90.96.96 oder die Mobiltelefonnummer 06.96668907 wählt. Bei Beginn des Anrufs kann man auch zwischen Italienisch (Taste 1) und Deutsch (Taste 2) wählen. Über die Website kann überdies ein Termin für einen Videoanruf vereinbart oder ein Webticket heruntergeladen werden. Es handelt sich dabei um Online-Tickets, die im Laufe des Tages mehrmals ausgestellt werden, um kostenlose Termine an demselben Tag anzubieten.

Die Agentur der Einnahmen – Einzug (ehem. Equitalia), mit der Frau Debora Kontakt aufnehmen will, ist hingegen anders zu erreichen. Es handelt sich dabei um eine Regierungsbehörde, in deren Zuständigkeitsbereich die Abgabeneinhebung durch Steuerfestsetzung sowie die Einhebung der mit dem Covid-19-Gesundheitsnotstand zusammenhängenden Strafen wegen unterlassener Impfung fallen. Auch in diesem Fall werden viele Dienstleistungen auf dem Portal [www.agenziaentrateriscossione.gov.it/de/](http://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/de/) ebenso mittels SPID oder elektronischer Identitätskarte erbracht; auf dieser Website kann man auch Termine beim nächsten Schalter vereinbaren oder eine E-Mail senden und verschiedene Fragen stellen.

**Info: Sind Sie der Auffassung, dass die öffentliche Verwaltung Ihnen gegenüber ungerecht war, oder sind Ihnen bestimmte bürokratische Verfahren nicht klar? Wenden Sie sich an die Volksanwaltschaft, Cavourstr. 23c, Bozen. Sprechstunden: Montag-Donnerstag 9.00-12.00 und 15.00-16.30 Uhr, Freitag 9.00-12.00 Uhr (Telefonnr. 0471/946020, E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)). Formulare unter [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org).**



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