

COME CHIEDERE ASSISTENZA

In caso di **difficoltà nell'utilizzo del Servizio Telematico Doganale E.D.I., o di malfunzionamenti**, si prega di seguire le istruzioni che regolano le richieste di assistenza:

1. Verificare preventivamente che la soluzione al problema non sia già presente sul sito di Assistenza (<http://assistenza.agenziadogane.it/assistenza/index.asp>) nella sezione “**Come Fare per...**” e nella sezione “**Consulta le FAQ**”. Può essere utilizzata anche la ricerca libera con la funzione “Cerca”, estesa all'intero sito o circoscritta a determinati argomenti.
2. **Se la ricerca dovesse risultare infruttuosa, rivolgersi al canale prioritario di Assistenza via Web**, raggiungibile dal sito di Assistenza, alla voce “[Contattaci – Invio E-Mail](#)” oppure prenotare una chiamata nella fascia oraria desiderata alla voce “[Contattaci – Prenotazione di chiamata](#)”; solo nel caso in cui non si riceva risposta all'assistenza così richiesta in tempi adeguati, contattare il Numero Verde Sogei presente alla voce “[Contattaci – Chiama il numero verde](#)”.
E' fondamentale annotare la data e il relativo numero della richiesta di assistenza fornito.
3. In relazione alla gravità del problema, nel caso non si riceva assistenza in tempi utili, sollecitare una risposta tramite la voce “[Contattaci – Sollecito di intervento](#)” (citando il numero della richiesta iniziale).
Nota Bene: passati 60 giorni dalla richiesta di assistenza, questa non sarà più evasa. Se si intende comunque ricevere risposta alla problematica occorre necessariamente sollecitarla.
4. Qualora il malfunzionamento pregiudichi l'operatività degli utenti e non vengano fornite risposte dal Servizio di Assistenza, scrivere a: dogane.tecnologie@agenziadogane.it, indicando nell'oggetto “Mancata Risposta Assistenza” e **riportando data e numero della richiesta, e data ed orario del sollecito di intervento.**

Ulteriori canali di contatto con l'Agenzia delle Dogane, sono presenti nel sito dell'Agenzia, alla voce: [Comunicare – Comunicare con l'Agenzia](#).