Attualità

Riscossione: in videochiamata con lo “sportello online”

23 Settembre 2021

Il nuovo servizio, al via da lunedì 27 settembre, consente di dialogare con l’Agenzia in tempo reale, senza la necessità di muoversi da casa, utilizzando computer, smartphone o tablet

immagine generica illustrativa

Svolta digitale per Agenzia delle entrate-Riscossione con la partenza dello “sportello *online*” per ricevere assistenza e eseguire operazioni con una semplice videochiamata. I primi appuntamenti “a distanza” partiranno da lunedì 27 settembre, ma da oggi, giovedì 23 settembre, i contribuenti possono prenotarsi nell’area riservata del [sito internet](#).

In questa prima fase, il servizio è disponibile per le province di Roma, Bari, Brescia e Lecce, mentre entro la prima metà di ottobre Agenzia delle entrate-Riscossione ha in calendario l’estensione per Milano, Modena e Bologna, e progressivamente sarà fruibile su tutto il territorio nazionale.

L’appuntamento sarà registrato nella sezione “appuntamenti e contatti” dell’area riservata, da dove deve essere avviato il colloquio per ricevere assistenza e consulenza in videochiamata.

Lo “sportello *online*” in videochiamata consente di dialogare con l’Agenzia in tempo reale, senza la necessità di muoversi da casa, utilizzando, in modo semplice e veloce pc, smartphone o tablet.

Tramite una piattaforma che semplifica le procedure di riconoscimento del contribuente e che permettere lo scambio di documentazione anche firmata digitalmente, potranno essere eseguite operazioni disponibili allo sportello fisico come ad esempio le richieste di informazioni o di assistenza su pagamenti, istanze di rateizzazione, di sospensione o di rimborso.

L'attivazione della nuova modalità dello "sportello *online*" rientra nel più ampio progetto di digitalizzazione intrapreso da Agenzia delle entrate-Riscossione con l'obiettivo di sviluppare nuovi servizi a distanza che possano rendere sempre più agevole e immediato il rapporto con i contribuenti. Tali soluzioni consentono in primo luogo di risparmiare tempo, eliminando le attese negli uffici, anche in considerazione dell'alta affluenza registrata mediamente agli sportelli prima dell'emergenza sanitaria, con circa 6 milioni di contribuenti solo nel 2019.

Come prenotare e videochiamare

La sezione "Trova lo sportello e prenota", presente sul [sito istituzionale](#), consente di scegliere tra due modalità di appuntamento: in presenza o a distanza. Per prenotare un appuntamento *online*, "a distanza", basta accedere all'area riservata del sito utilizzando le credenziali Spid o Cie ed entrare nella pagina "Appuntamenti e contatti". È possibile prenotare fino ai successivi quattro giorni lavorativi, indicando data e ora tra quelle disponibili. Le prenotazioni sono aperte dal 23 settembre quando si potrà iniziare a fissare gli appuntamenti per la prima data utile del 27 settembre. A seguito della prenotazione il sistema genera una *e-mail* di riepilogo con tutte le informazioni utili, comprese le istruzioni per avviare la videochiamata. Il contribuente riceverà anche una successiva *e-mail* di promemoria dell'appuntamento. Nel giorno e ora scelti, bisognerà accedere all'area riservata del sito, nella sezione "Consulta la tua agenda appuntamenti", e avviare il collegamento. Nella stessa pagina è possibile anche cancellare l'appuntamento. È consentito un ritardo massimo di collegamento di 10 minuti rispetto all'orario fissato, trascorsi i quali l'appuntamento non sarà più disponibile. È possibile collegarsi da computer, smartphone o *tablet* dotati di una connessione che supporti correttamente la trasmissione di dati.

Per agevolare l'interazione con i contribuenti, l'Agenzia ha predisposto dei moduli in formato *pdf* editabile che possono essere utilizzati nel corso dell'appuntamento o compilati dal contribuente preventivamente.

In alternativa allo sportello "*online*", sul sito *internet* di Agenzia delle entrate-Riscossione, rimangono sempre disponibili, in modalità digitale, i principali servizi a cui il contribuente può accedere in completa autonomia con pochi *click*, come ad esempio la richiesta di rateizzazione fino a 100mila euro, la presentazione di una istanza di sospensione legale della riscossione, la verifica della propria situazione debitoria e il pagamento di cartelle e avvisi, nonché tutte le modalità di contatto rese disponibili dall'Agenzia per poter inviare istanze o chiedere informazioni o assistenza specialistica. Inoltre, è sempre possibile prenotare un appuntamento allo sportello fisico, cioè in presenza, utilizzando il servizio "Trova lo sportello e prenota" del sito *internet* dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, senza necessità di *pin* e *password*.

di

Patrizia Ballicu

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/riscossione-videochiamata-sportello-online>