

Attualità

Lo “sportello online” è un successo, boom di richieste in videocall

7 Ottobre 2021

Il nuovo servizio di Riscossione ha riscontrato nella prima settimana di sperimentazione un notevole apprezzamento da parte dei cittadini e ora parte anche a Milano, Bologna e Modena



Dopo l’avvio il 27 settembre scorso nelle province pilota di Roma, Brescia, Lecce e Bari, lo “sportello *online*” di Agenzia delle entrate-Riscossione si può prenotare da oggi anche a Milano, Bologna e Modena dove i primi appuntamenti “a distanza” saranno disponibili da lunedì 11 ottobre.

Il nuovo servizio, che consente di ricevere assistenza ed eseguire operazioni con una semplice videochiamata da *pc*, *smartphone* o *tablet*, ha riscontrato nella prima settimana di sperimentazione un notevole apprezzamento da parte dei cittadini, in particolare a Roma con circa 500 appuntamenti in videochiamata prenotati (l’80% di quelli disponibili).

Tra le principali richieste *videocall* che i contribuenti hanno rivolto agli operatori di Agenzia delle entrate - Riscossione figurano le informazioni sulla ripresa dell’attività di riscossione, l’assistenza per la richiesta di una rateizzazione e i chiarimenti sui termini di versamento e sulle scadenze della rottamazione delle cartelle.

Da oggi, con l’estensione del nuovo servizio in videochiamata ad altre importanti province, e progressivamente su tutto il territorio nazionale, sempre più contribuenti potranno prendere familiarità con questa nuova e più rapida modalità di contatto con il fisco.

Lo “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.

Modalità di prenotazione

Nella sezione “**Trova lo sportello e prenota**”, presente sul sito *internet* di Agenzia delle entrate-Riscossione, è possibile scegliere tra due modalità di appuntamento: in presenza o a distanza.

Lo “sportello *online*” consente di relazionarsi con l’Agenzia in tempo reale, con la possibilità di svolgere le stesse operazioni disponibili allo sportello fisico (ad esempio informazioni, assistenza per richieste di rateizzazione, di sospensione o di rimborso).

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*”. Si può prenotare fino ai successivi quattro giorni lavorativi, indicando data e ora tra quelle disponibili. 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 *internet*, 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, dopo 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 e la videochiamata. Per agevolare l’interazione sono stati predisposti dei moduli in formato pdf editabili 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 sono 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 100 mila 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.

di

Sara Tavella