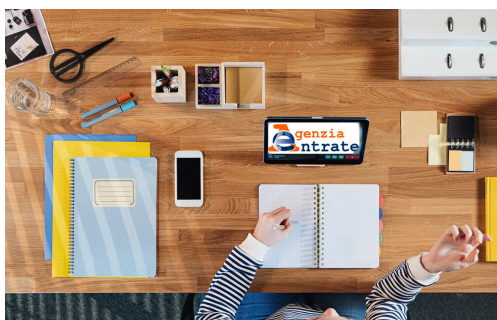


Attualità

In videochiamata con l'Agenzia, il servizio è attivo in tutto il Paese

28 Febbraio 2022

“Una semplificazione per venire incontro alle esigenze dei cittadini”, chiarisce Ruffini. La nuova modalità di dialogo “in diretta” è fruibile su piattaforme informatiche che rispettano i requisiti di sicurezza



Attivo da oggi il servizio di **videochiamata** per dialogare “faccia a faccia” con i funzionari dell’Agenzia delle entrate. Il nuovo canale di contatto permette di ricevere assistenza con una semplice *videocall* direttamente dal proprio *computer*, *tablet* o *smartphone*, assicurando il costante dialogo tra contribuente e Fisco. “Con il nuovo servizio di *videochiamata* è adesso possibile prenotare un

appuntamento online e dialogare con un funzionario dell’Agenzia delle entrate direttamente da casa o dal luogo in cui ci si trova” - spiega il direttore Ernesto Maria Ruffini - “Non sarà quindi più necessario recarsi di persona ad uno sportello né fare la coda. Comunicare con il fisco diventa più facile e compatibile con gli impegni della vita quotidiana: una concreta semplificazione per venire incontro alle esigenze dei cittadini”.

La videochiamata con l’ufficio, sperimentata nel 2021 in Sardegna, ha guadagnato il gradimento incondizionato di cittadini e professionisti. Incassato il risultato, l’Agenzia estende il servizio a tutto il territorio nazionale. Lo “sportello virtuale” consentirà ai cittadini di interagire con gli uffici senza perdere il valore aggiunto dell’interazione *vis a vis*. La nuova modalità si dimostra efficace non solo in fase di assistenza ma anche per l’erogazione di quei servizi per i quali è richiesta l’identificazione, operazione notevolmente semplificata tramite interazione video. Con l’occasione

dell'estensione del servizio all'intero territorio nazionale, l'Agenzia delle entrate ha predisposto un **flyer** informativo, disponibile anche in lingua inglese, pubblicato sul proprio sito nella sezione "*Depliant e infografica*" e un **video-tutorial YouTube** dedicato. Nel contempo, aggiornate le guide dedicate ai servizi di assistenza "**Servizi agili**" e "**Benvenuti in Agenzia**" pubblicate nella sezione guide fiscali "**l'Agenzia informa**" del sito delle Entrate e sulla rivista FiscoOggi.

La possibilità di interloquire con il Fisco in video, su temi come la registrazione degli atti, lo stato dei rimborsi, la richiesta del codice fiscale, l'abilitazione ai servizi telematici, e ottenere assistenza con un'evidente riduzione di costi e tempi, tale da rendere il servizio accessibile a tutti, rappresenta la logica evoluzione del concetto di "sportello fisico" in "sportello virtuale". Questo, infatti, soprattutto nella fase emergenziale in corso, costituisce un'opzione capace di giocare un ruolo centrale nel rapporto con i contribuenti e di "accorciare" il percorso verso un Fisco sempre più telematico.

L'attivazione del servizio può avvenire secondo due modalità:

- su richiesta dell'utente interessato, prenotando un appuntamento
- su *input* dell'ufficio, tramite *e-mail*, nel caso in cui il funzionario lo prospetti al contribuente, per una più efficace ed efficiente trattazione della pratica. In tale ipotesi, l'accettazione da parte del contribuente delle condizioni del servizio è condizione necessaria per l'interazione in videochiamata.

In entrambi i casi, il funzionario che svolgerà la videochiamata invia all'utente, il giorno prima dell'appuntamento, via *e-mail*, il *link* per l'accesso alla videochiamata.

Il nuovo canale di contatto costituisce, pertanto, una delle modalità con cui l'utente può chiedere un servizio, prenotandolo mediante l'applicativo Cup. L'interessato accede, secondo le ordinarie procedure, alla sezione del sito "*Prenota un appuntamento*" o all'App "AgenziaEntrate", seleziona la linea di appuntamento in videochiamata e fissa un appuntamento, scegliendo la data e l'ora, con il proprio ufficio di riferimento (per residenza, sede legale o sede di registrazione di un atto) o quello che ha in carico la sua pratica. In questa fase, eventuali documenti da condividere potranno essere scambiati via *e-mail*. È importante che durante la *videocall* il contribuente abbia a disposizione tutta la documentazione necessaria per l'erogazione del servizio richiesto, in modo da utilizzare al meglio il tempo dell'appuntamento.

In questa prima fase sono state attivate, per l'ambito dei servizi, tre macro linee: per l'area

Registro, quella “Atti e successioni”; per l’area delle imposte dirette è operativa la linea “Dichiarazioni e rimborsi”; per l’area identificazione del contribuente, quella “Codice fiscale e duplicato Tessera sanitaria”.

Per lo svolgimento della videochiamata l’Agenzia delle entrate utilizza le piattaforme informatiche che garantiscono il rispetto dei diritti riconosciuti dal regolamento Ue n. 2016/679 e rispettano i requisiti di sicurezza richiesti dall’Agenzia. Il trattamento dei dati personali avverrà sempre in base ai principi di liceità e correttezza e nel rispetto di tutte le norme in materia.

Al fine di tutelare la riservatezza di tutte le persone coinvolte, l’Amministrazione non effettuerà alcuna videoregistrazione, né registrazione audio né acquisizione di immagini durante il collegamento e l’utente dovrà impegnarsi a fare altrettanto.

In particolare, se l’invito alla “videochiamata” parte dall’ufficio, il contribuente intenzionato a raccogliarlo dovrà rispondere alla e-mail ricevuta così: *“Ho letto il testo dell’informativa fornita dal Titolare del trattamento ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ed accetto di partecipare alla videochiamata per accedere ad alcuni servizi e/o per ricevere l’assistenza e/o partecipare all’attività di accertamento. Durante il collegamento non effettuerò videoregistrazioni, registrazioni audio o acquisizione di immagini, relative al contenuto della videochiamata. Accetto O Non accetto O”*. La mancata accettazione comporta l’impossibilità di fruire del servizio.

In ogni caso, anche nell’ipotesi di prenotazione tramite Cup, sarà necessario preventivamente accettare l’informativa e le condizioni generali del servizio, spuntando l’apposito spazio inserito nella procedura *online*.

I dati personali “particolari” e la loro tutela

Per identificare correttamente l’utente, gestire la sua posizione fiscale e assisterlo, durante la videochiamata, l’operatore potrà richiedere alcuni dati personali, ulteriori rispetto a quelli già in possesso dell’Agenzia (come nome e cognome, codice fiscale, e-mail, eccetera), necessari per lo svolgimento del servizio: il rifiuto a fornirli comporterà l’impossibilità di continuare l’interazione a distanza.

Per questi e per tutti i dati sensibili del contribuente, l’Agenzia delle entrate adotta misure di sicurezza, affinché vengano trattati in modo adeguato e conforme alle finalità per cui sono stati raccolti ed evitare che le informazioni vengano alterate, distrutte, perse, sottratte o utilizzate impropriamente o illegittimamente.

di

r.fo.