

Bolzano

In videochiamata con l'Agenzia, online il nuovo volantino in tedesco

31 Marzo 2022

Il flyer è dedicato al servizio di videochiamata per ricevere assistenza su dichiarazioni o rimborsi, registrare contratti d'affitto e chiedere il duplicato della tessera sanitaria



Tutte le info sul servizio di assistenza in videochiamata, in un nuovo volantino in lingua tedesca, pratico ed esaustivo. Il flyer "**Ein Videoanruf mit der Agentur**", disponibile *online* sul sito *internet* dell'Agenzia delle entrate, nella sezione "**Depliant e infografica**" e su questa rivista, consente ai cittadini di lingua tedesca di sapere come

prenotare una *videocall* e conoscere quali pratiche possono essere trattate da casa, senza code, grazie allo sportello virtuale.

Quali servizi ricevere in videochiamata

C'è chi ha bisogno di assistenza su dichiarazioni dei redditi o su rimborsi; chi deve registrare un contratto di affitto; chi invece ha perso la tessera sanitaria e deve richiederne un duplicato. Per tutti, viene in soccorso il servizio di videochiamata che consente di parlare "faccia a faccia", a distanza, con un funzionario dell'Agenzia delle entrate. Tramite interazione video, infatti, è possibile ricevere assistenza in modalità semplificata, direttamente dal proprio *computer*, *tablet* o *smartphone*, senza necessità di andare in ufficio.

Chi può attivare il servizio

Il *depliant* ricorda che il servizio può essere attivato:

- direttamente dall'interessato, prenotando un appuntamento in videochiamata
- su input dell'ufficio, tramite e-mail, se un funzionario dell'Agenzia delle entrate lo propone al contribuente per chiudere in maniera più semplice e veloce una pratica, come per approfondimenti successivi alla presentazione di alcune richieste. Per procedere con la *videocall*, il contribuente deve prima leggere e accettare le condizioni del servizio.

In entrambi i casi, il giorno prima dell'appuntamento il contribuente riceve via e-mail il *link* per l'accesso all'interazione video da parte del funzionario dell'Agenzia delle entrate.

Come prenotare la videochiamata

Per fissare un appuntamento in *videocall* con un funzionario dell'Agenzia basta andare nella sezione dedicata del sito internet delle Entrate (Home > Contatti e assistenza > Servizio di videochiamata) o tramite l'App "AgenziaEntrate". Una volta effettuato l'accesso, occorre scegliere l'argomento di interesse tra le aree di assistenza attive in *videocall*: "Atti e successioni" (area Registro), "Dichiarazioni e rimborsi" (area Imposte dirette), "Codice fiscale e duplicato della tessera sanitaria" (area Identificazione). Infine è necessario selezionare il giorno e l'ora desiderati. Per utilizzare al meglio il tempo destinato alla interazione video, è meglio avere a portata di mano tutta la documentazione necessaria per il servizio richiesto. L'appuntamento in videochiamata, precisa il *flyer*, può essere richiesto sia al proprio ufficio di riferimento (per residenza, sede legale o sede di registrazione di un atto), sia a quello che ha in carico la pratica.

Come si svolge la videochiamata

Per procedere con la *videocall* è necessario prima aver letto e accettato l'informativa a tutela della privacy e le condizioni generali del servizio. Per lo svolgimento del servizio, infatti, l'Agenzia delle entrate utilizza piattaforme informatiche nel rispetto del Regolamento Ue n. 2016/679 e dei requisiti di sicurezza richiesti dalle Entrate. Il trattamento dei dati personali, ricorda il volantino, avviene sempre in base ai principi di liceità e correttezza e nel rispetto di tutte le norme in materia. Per tutelare la riservatezza, i funzionari dell'Agenzia si impegnano a non effettuare alcuna registrazione video o audio e a non acquisire immagini durante il collegamento e chiedono ai contribuenti che interagiscono in videochiamata di fare altrettanto.

di

Gianni Liprandi

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/bolzano/articolo/videochiamata-agenzia-online-nuovo-volantino-tedesco>