

COMUNICATO STAMPA

AGENZIA RISCOSSIONE, AL VIA LO “SPORTELLO ONLINE” IN VIDEOCHIAMATA

Al via lo “sportello online” di Agenzia delle entrate-Riscossione per ricevere assistenza ed eseguire operazioni con una semplice videochiamata. I primi appuntamenti “a distanza”, che si svolgeranno tramite un collegamento diretto con un operatore dell’Agenzia, partiranno dal 27 settembre, ma già da oggi, giovedì 23 settembre, i contribuenti possono prenotarsi nell’area riservata del sito www.agenziaentrateriscossione.gov.it.

In questa prima fase sperimentale, il servizio è disponibile per le province di Roma, Lecce, Brescia e Bari a cui seguiranno, entro la prima metà di ottobre, Milano, Modena e Bologna. Il servizio sarà poi progressivamente esteso.

Si potrà dialogare e chiedere assistenza in modo semplice e veloce da pc, smartphone o tablet, senza la necessità di muoversi da casa. 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 es. informazioni, assistenza per richieste di rateizzazione, di sospensione o di rimborso) tramite una piattaforma che semplifica le procedure di riconoscimento del contribuente e permettere lo scambio di documentazione anche firmata digitalmente.

L’attivazione 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. La sezione “Trova lo sportello e prenota”, presente sul sito www.agenziaentrateriscossione.gov.it, 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, 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. 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. Si ricorda, infine, che 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.

Roma, 23 settembre 2021