

COMUNICATO STAMPA

AGENZIA RISCOSSIONE, A ROMA BOOM RICHIESTE VIDEOCALL. OGGI PARTE MILANO

Informazioni sulla ripresa dell'attività di riscossione, assistenza per la richiesta di una rateizzazione, chiarimenti sui termini di versamento e sulle scadenze della rottamazione delle cartelle. Sono alcune delle richieste che i contribuenti hanno rivolto agli operatori di Agenzia delle entrate-Riscossione durante i primi giorni di avvio del servizio "sportello *online*" che consente di ricevere assistenza ed eseguire operazioni con una semplice videochiamata da *pc*, *smartphone* o *tablet*. Partito il 27 settembre scorso in via sperimentale nelle province di Roma, Brescia, Lecce e Bari, il servizio da oggi si può prenotare anche a Milano, Bologna e Modena dove i primi appuntamenti "a distanza" saranno disponibili da lunedì 11 ottobre.

Nella prima settimana di sperimentazione, il servizio ha riscontrato notevole apprezzamento da parte dei cittadini, in particolare a Roma, con circa 500 appuntamenti in videochiamata prenotati (l'80% di quelli disponibili). Con l'estensione del servizio 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.

COME PRENOTARE. La sezione "Trova lo sportello e prenota", presente sul sito *internet* www.agenziaentrate.riscossione.gov.it, consente di 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 es. 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". È possibile 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.

Roma, 7 ottobre 2021