

Rapporto Fisco-Contribuenti: al via la videochiamata per servizi e assistenza su rimborsi, dichiarazioni, affitti e tessera sanitaria

È attivo da oggi il [servizio di videochiamata](#) per dialogare “in diretta” con i funzionari dell’Agenzia delle Entrate. Sarà così possibile ricevere assistenza sui rimborsi, sulle dichiarazioni dei redditi, sui contratti di locazione e richiedere il duplicato della tessera sanitaria con una semplice *videocall* direttamente dal proprio computer, *tablet* o *smartphone*. Con questo nuovo canale di contatto, che si affianca ai servizi telematici esistenti, l’Agenzia vuole essere sempre più vicina ai cittadini che non possono andare in ufficio ma allo stesso tempo desiderano avere un dialogo diretto con un esperto dell’Amministrazione finanziaria.

Per il Direttore dell’Agenzia delle entrate, Ernesto Maria Ruffini

“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. 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”.

Un [video](#), disponibile sul canale YouTube dell'Agenzia, e una guida aggiornata, online sul [sito internet www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), illustrano ai cittadini come accedere al servizio.

Come prenotare una videochiamata

Per fissare una videochiamata con un funzionario delle Entrate basta utilizzare il servizio di prenotazione attivo sia sul sito dell'Agenzia ([Home – Contatti e assistenza – Prenota un appuntamento](#)) sia sulla App “*Agenzia Entrate*”, selezionare l'argomento di interesse e scegliere la data e l'ora. La richiesta di appuntamento può essere rivolta 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 da trattare. In questa prima fase sono tre le opzioni a disposizione dei cittadini: **“Atti e successioni”** (area Registro); **“Dichiarazioni e rimborsi”** (area Imposte dirette); **“Codice fiscale e duplicato della tessera sanitaria”** (area Identificazione). Anche l'ufficio potrà proporre al contribuente un appuntamento in videochiamata, se utile per chiudere una pratica in maniera più semplice e veloce (ad esempio per gli approfondimenti successivi alla presentazione di alcune richieste).

Videochiamate nel rispetto della *privacy*

Le videocall si terranno sulle piattaforme indicate sull'Informativa al trattamento dei dati personali fornita dall'Agenzia, che garantiscono il rispetto del Regolamento Ue 2016/679 e rispettano i requisiti di sicurezza delle

Entrate. Il trattamento dei dati personali avverrà sempre in base ai principi di liceità e correttezza e nel rispetto di tutte le norme in materia. Inoltre, per tutelare la riservatezza di tutte le persone coinvolte, l'Agenzia delle Entrate si impegna a non effettuare alcuna registrazione video o audio e a non acquisire immagini durante il collegamento e chiede all'utente del servizio di fare altrettanto. L'accettazione delle condizioni di svolgimento del servizio è condizione necessaria per procedere alla videochiamata. In questa fase, eventuali documenti da condividere potranno essere inviati via email. È importante che durante la videocall l'utente abbia a disposizione tutta la documentazione necessaria per l'erogazione del servizio richiesto.

Cresce l'offerta di servizi digitali

Il servizio di videochiamata amplia ulteriormente l'assistenza su appuntamento introdotta dall'Agenzia delle Entrate nei mesi scorsi per chi non ha la possibilità di utilizzare i servizi telematici, sfruttando le nuove possibilità offerte dalla tecnologia. Secondo i dati in possesso dell'Agenzia, del resto, come modalità di comunicazione i contribuenti scelgono sempre di più il web, dove vengono garantiti gli stessi servizi dello sportello ma con il vantaggio di poterli ricevere in qualsiasi posto ci si trovi, senza code o attese. (Così, comunicato stampa Agenzia Entrate del 28 febbraio 2022)

Per saperne di più:

[La pagina web sul servizio di videochiamata](#)

[Il video sul canale YouTube dell'Agenzia](#)