

Al via le prenotazioni per lo sportello online: debutto da lunedì 27

La videochiamata

Avvio in quattro province
Da metà ottobre
si parte in altre tre

ROMA

Nei rapporti tra contribuenti e agente della riscossione sono in arrivo diversi cambiamenti. Dal 27 settembre debutta la sperimentazione dello sportello virtuale per gli appuntamenti in videochat con i funzionari di agenzia delle Entrate-Riscossione (Ader). Ma anche un rafforzamento della presenza allo sportello. Punti che sono stati anche all'ordine del giorno dell'incontro di ieri con i sindacati dei lavoratori. Mentre dal 1° ottobre tutti i dipendenti di Riscossione Sicilia confluiranno in Ader, dando attuazione a quanto previsto dal decreto Sostegni bis.

Ma andiamo con ordine. Debutta da lunedì 27 settembre lo sportello virtuale per svolgere a distanza incontri tra contribuenti e addetti dell'agenzia della Riscossione. A ufficializzare il debutto (già anticipato su queste pagine il 3 settembre) è stata una nota di Ader che ha precisato come le prenotazioni siano già possibili dall'area riservata del proprio sito istituzionale. Sarà un servizio sperimentale che debutterà dalle province di Roma, Lecce, Brescia e Bari. Poi entro la prima metà di ottobre si aggiungeranno Milano, Modena e Bologna. E progressivamente sarà esteso anche altre zone d'Italia.

Dopo la prenotazione il sistema genera una e-mail di riepilogo con tutte le informazioni utili, comprese le istruzioni per avviare la videochiamata. Il contribuente ri-

ceverà 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 facilitare l'interazione sono stati predisposti dei moduli in formato pdf editabili che possono essere utilizzati nel corso dell'appuntamento o compilati dal contribuente preventivamente.

L'attivazione dello sportello online rientra in un progetto più ampio di digitalizzazione intrapreso per sviluppare nuovi servizi a distanza. Tali soluzioni - fanno notare da Agenzia Riscossione - 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».

Accanto a questo però la fine della sospensione delle notifiche e la ripresa dei versamenti può portare ad aumentare la presenza agli sportelli. Anche per questo nei prossimi giorni c'è allo studio l'ipotesi di rafforzare il servizio nei confronti dei contribuenti o dei professionisti che li seguono. Con l'obiettivo di trovare soluzioni in grado di aumentare la facilità di dialogo.

— M. Mo.

— G. Par.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



L'ANTICIPAZIONE
IL SOLE 24 ORE,
3 SETTEMBRE 2021, P. 31
Sul Sole 24 Ore del 3 settembre l'anticipazione dello sportello virtuale di agenzia Riscossione.

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 3336

