

IN VIDEOCHIAMATA CON L'AGENZIA

PUBBLICAZIONE
A CURA DELLA
AGENZIA DELLE ENTRATE
SEZIONE
PUBBLICAZIONI ON LINE
DELL'UFFICIO
COMUNICAZIONE E STAMPA

Il nuovo servizio
per assistenza su rimborsi,
dichiarazioni, affitti
e tessera sanitaria

Capo Ufficio: *Sergio Mazzei*
Capo Sezione: *Cristiana Carta*

Coordinamento editoriale:
Paolo Calderone, Giovanni Maria Liprandi

Progetto grafico:
Stazione grafica - Claudia Iraso

In collaborazione con
la Direzione centrale Servizi fiscali



IL SERVIZIO PER DIALOGARE "IN DIRETTA" CON IL FISCO

Con il nuovo servizio di videochiamata puoi fissare un appuntamento di *videocall* con un nostro funzionario e ricevere assistenza in modalità semplificata, tramite interazione video, comodamente dal tuo *computer*, *smartphone* o *tablet*, senza necessità di spostarti da casa. Puoi, per esempio, registrare un contratto di affitto, ottenere assistenza su dichiarazioni e rimborsi o chiedere il duplicato della tessera sanitaria.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO

Il nuovo canale di contatto può essere attivato:

- ✓ direttamente da te
- ✓ su input dell'ufficio, tramite e-mail, se utile per chiudere una pratica in maniera più semplice e veloce (per esempio, in caso di approfondimenti successivi alla presentazione di alcune richieste).

Per procedere alla videochiamata, devi prima accettare le condizioni di svolgimento del servizio, indicate in una e-mail inviata dall'Agenzia delle entrate.

In entrambi i casi, il funzionario che svolgerà la videochiamata ti invierà, il giorno prima dell'appuntamento, via e-mail, il link per l'accesso alla videochiamata.

COME PRENOTARE LA VIDEOCHIAMATA

Puoi fissare il tuo appuntamento di videochiamata con un nostro operatore dalla sezione dedicata del sito *internet* dell'Agenzia (**Home > Contatti e assistenza > Servizio di videochiamata**) o tramite l'App "AgenziaEntrate".

Una volta effettuato l'accesso, basta selezionare l'argomento di interesse e scegliere la data e l'ora. Puoi richiedere un appuntamento sia al tuo ufficio di riferimento (per residenza, sede legale o sede di registrazione di un atto), sia a quello che ha in carico la tua pratica.

COSA PUOI RICHIEDERE

In questa prima fase puoi ricevere assistenza su:

- ✓ "Atti e successioni" (area Registro)
- ✓ "Dichiarazioni e rimborsi" (area Imposte dirette)
- ✓ "Codice fiscale e duplicato della tessera sanitaria" (area Identificazione).

COME SI SVOLGE LA VIDEOCHIAMATA

Per lo svolgimento del servizio, 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 avverrà sempre in base ai principi di liceità e correttezza e nel rispetto di tutte le norme in materia. Per tutelare la tua riservatezza, i nostri operatori si impegnano a non effettuare alcuna registrazione video o audio e a non acquisire immagini durante il collegamento e ti chiedono di fare altrettanto. Ricorda che per procedere con la videochiamata è necessario prima aver letto e accettato l'informativa a tutela della *privacy* e le condizioni generali del servizio.