

Agli Ordini Professionali

Gent.mi,

sin dal 2022 l'Agenzia delle Entrate ha introdotto, quale ulteriore canale di comunicazione con i contribuenti ed i professionisti, l'**appuntamento in videochiamata**.

Si tratta di uno degli strumenti previsti dal nuovo modello di accoglienza che l'Amministrazione ha inteso implementare, al fine di garantire alla collettività servizi efficienti e capillari in logica multicanale.

Con tale servizio è possibile dialogare “faccia a faccia” con un funzionario, senza recarsi fisicamente in ufficio, facilitando la risoluzione di tutte quelle problematiche che necessitano di un confronto diretto o dell'identificazione dell'interlocutore.

Dalla sua introduzione ad oggi il canale è stato via via integrato con soluzioni informatiche sempre più rispondenti alle esigenze dell'utenza e ne è stata ampliata la sfera di competenza. Se in origine, infatti, il suo utilizzo era limitato ad alcuni servizi di base (assistenza su dichiarazioni dei redditi, sui rimborsi, sui contratti di locazione e richiesta duplicato tessera sanitaria), attualmente l'offerta copre tutti i servizi erogabili attraverso gli altri canali (presenza e telefonico) e si rivolge a tutte le tipologie di utenza (professionale o meno).

Evoluzioni ulteriori sono, peraltro, previste già nel corso del corrente anno e risponderanno alla necessità di rendere sempre più superfluo il doversi recare negli Uffici.

Appare rilevante sottolineare che i vantaggi maggiori si riscontrano nei tempi di attesa necessari per la fissazione di un appuntamento dal momento della sua ricerca: nel corso del 2024, considerando l'intero territorio del Piemonte, i giorni medi per l'ottenimento di un appuntamento in presenza sono stati 10,32; i giorni medi di attesa per un appuntamento in videochiamata sono stati 7,68 (con una differenza di ben il 25%). E l'inizio di questo 2025 mostra un *trend* in ulteriore miglioramento con una media, per il mese di gennaio, di 5,60 giorni¹.

¹ Con livelli minimi in alcune strutture territoriali di 3,08 giorni.

Considerate le suddette caratteristiche, che indurrebbero a ritenere preferibile il canale della videochiamata, dai monitoraggi condotti da questa Direzione non risultano ancora sfruttate pienamente le potenzialità dello strumento, per cui riteniamo necessario evidenziare le opportunità che gli Ordini professionali possono cogliere, al fine di ridurre i disagi che incontrano i loro iscritti, soprattutto nei periodi di maggior richiesta di assistenza ai nostri Uffici.

Ovviamente le condizioni per l'utilizzo del canale in questione sono le stesse previste per le altre forme di interlocuzione diretta: non deve sussistere un servizio telematico appositamente predisposto per la trattazione della singola pratica. Ad esempio, l'assistenza su comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento, che scaturiscono dal controllo ex art. 36 bis del D.P.R. 600/73 delle dichiarazioni, deve transitare dal canale CIVIS.

Si ricorda, infine, che le modalità per fissare un appuntamento in videochiamata sono le stesse già previste per le altre tipologie di contatto: dalla sezione "Prenota un appuntamento" o dall'area riservata, se si tratta di categoria professionale che ha sottoscritto una convenzione con l'Agenzia delle Entrate, si sceglie il tipo di assistenza di cui si necessita (fiscale, catastale o riscossione) ed il servizio richiesto e si seleziona l'Ufficio. Laddove non ricorra una competenza territoriale e si indichi solo la città nella quale si desidera ottenere l'appuntamento, il sistema proporrà le date disponibili per gli Uffici che si trovano in un'area territoriale di 50 Km. In ogni caso, le date disponibili proposte riguarderanno i tre canali di erogazione del servizio (presenza, telefonico, videochiamata).

Nel restare a disposizione per ogni ulteriore eventuale chiarimento porgiamo cordiali saluti.

IL DIRETTORE REGIONALE
Guido Isolabella
(firmato digitalmente)