

# MalpensaNews

## Agenzia riscossione, assistenza in videochiamata estesa a tutta la Lombardia

Tommaso Guidotti · Friday, November 11th, 2022

Il servizio di assistenza in videochiamata di Agenzia delle entrate-Riscossione si estende a tutte le province della Lombardia. Senza più la necessità di andare allo sportello, i contribuenti possono prenotare un appuntamento a distanza e collegarsi da pc, smartphone e tablet per dialogare in videochiamata con un addetto, ricevere informazioni specifiche su cartelle, rateizzazioni, sospensioni, rimborsi ed effettuare operazioni.

Dopo il positivo riscontro ottenuto a Milano e Brescia, dove il servizio è stato attivato alla fine dello scorso anno, a partire dal prossimo 14 novembre lo “sportello online” sarà disponibile per i contribuenti con debiti iscritti a ruolo anche negli ambiti provinciali di Bergamo, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio e Varese. Le prenotazioni degli appuntamenti sono aperte da oggi, 11 novembre, nell’apposita sezione dell’area riservata del sito [www.agenziaentrateriscossione.gov.it](http://www.agenziaentrateriscossione.gov.it).

L’iniziativa 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. A Milano, nel primo anno di operatività, lo “sportello online” ha registrato oltre 13 mila prenotazioni che hanno coperto circa il 70% degli appuntamenti disponibili in videochiamata, con picchi anche del 100% in alcuni mesi. A Brescia il servizio ha raggiunto in alcuni periodi picchi del 40%, pertanto, nonostante il crescente interesse dei contribuenti, il servizio ha le potenzialità per essere utilizzato da una fascia di popolazione ancora più ampia. Con l’estensione a tutta la Lombardia, e contestualmente anche all’Lazio, prosegue il piano di attivazione sul territorio nazionale dello “sportello online” che è già operativo anche in Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Valle d’Aosta, Veneto e le province autonome di Trento e Bolzano. Entro i primi mesi del 2023 il servizio sarà disponibile su tutto il territorio nazionale con l’avvio in Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Sicilia e Umbria.

**COSA SI PUO’ FARE IN VIDEOCHIAMATA.** Lo “sportello online” in videochiamata consente di relazionarsi con Agenzia delle entrate-Riscossione in tempo reale, con la possibilità di svolgere le stesse operazioni disponibili allo sportello fisico, come ad esempio informazioni, assistenza per richieste di rateizzazioni, di sospensione o di rimborso. La piattaforma tramite cui avviene il collegamento semplifica le procedure di Relazioni Esterne e Governance Relazioni con i Media riconoscimento del contribuente e permette lo scambio di documentazione, anche firmata digitalmente. Per agevolare l’interazione sono stati predisposti dei moduli in formato PDF editabile

che possono essere utilizzati nel corso dell'appuntamento o compilati dal contribuente preventivamente. Il servizio è attivo anche per gli intermediari fiscali abilitati che possono prenotare un appuntamento online in videochiamata per gestire una pratica dei clienti che li hanno delegati a operare su EquiPro, l'area del portale di Agenzia delle entrate-Riscossione riservata ai professionisti, che possono effettuare allo sportello online le stesse operazioni disponibili in area riservata.

**COME PRENOTARE UN APPUNTAMENTO.** La sezione “Trova lo sportello e prenota”, presente sul sito [www.agenziaentrateriscossione.gov.it](http://www.agenziaentrateriscossione.gov.it), consente di scegliere tra due modalità di appuntamento: in presenza o a distanza. 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 email di riepilogo con tutte le informazioni utili, comprese le istruzioni per avviare la videochiamata. Il contribuente riceverà anche una successiva email 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 stabile e veloce.

This entry was posted on Friday, November 11th, 2022 at 4:00 pm and is filed under [Economia, Lombardia](#)

You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.