



COLLEGIO GEOMETRI e GEOMETRI LAUREATI di TORINO e PROVINCIA

Via Toselli, 1 - 10129 TORINO - Tel. 011/53.77.56 - Fax 011/53.32.85

e-mail: segreteria@collegiogeometri.to.it - collegio.torino@geopec.it - www.collegiogeometri.to.it

Circ. 39/25
Prot. n. 1318/25

Torino, 5 marzo 2025

Ai Geometri in indirizzo
LORO SEDI

Oggetto: Agenzia Entrate - nuovo modello di accoglienza appuntamento in videochiamata

Si rende nota agli Iscritti la comunicazione dell'Agenzia delle Entrate in relazione alla possibilità di usufruire dell'appuntamento in videochiamata, canale di comunicazione con i contribuenti ed i professionisti introdotto nel 2022.

L'Agenzia chiarisce che 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.

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 giorni.

Considerate le suddette caratteristiche, che indurrebbero a ritenere preferibile il canale della videochiamata, dai monitoraggi condotti dalla Direzione dell'Agenzia delle Entrate non risultano ancora sfruttate pienamente le potenzialità dello strumento, al fine di ridurre i disagi soprattutto nei periodi di maggior richiesta di assistenza.

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.

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).

Cordiali Saluti

Il Segretario
Geom. Rodolfo Meaglia

Il Presidente
Geom. Luisa Rocchia