

COMUNICATO STAMPA

A Sassari, Nuoro e Iglesias parte il progetto “sportello digitale” Live chat, video, scambio e firma documenti in un’unica piattaforma per servizi e assistenza su rimborsi, dichiarazioni, affitti e tessera sanitaria

Al via in Sardegna lo “sportello digitale” sperimentale per dialogare in modalità audio o video con un funzionario dell’Agenzia e contemporaneamente ricevere, firmare e inviare documenti dal proprio computer, tablet o smartphone proprio come in ufficio.

Parte negli uffici territoriali di Sassari, Nuoro e Iglesias il nuovo servizio online per offrire ai cittadini assistenza su rimborsi, dichiarazioni dei redditi, contratti di locazione, successioni e tessera sanitaria tramite una piattaforma integrata che consente di dialogare con i funzionari dell’agenzia in *live chat*, audio, video, condividere lo schermo, scambiare e (per gli utenti che dispongono di identità digitale Spid) firmare documenti.

Come prenotare un appuntamento con lo sportello digitale – Per fissare un appuntamento tramite sportello digitale per atti e successioni, dichiarazioni e rimborsi, codice fiscale e duplicato tessera sanitaria con gli uffici di Sassari, Nuoro e Iglesias i contribuenti devono collegarsi al sito dell’[Agenzia delle Entrate della Sardegna](https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/dr-sardegna) (<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/dr-sardegna>), cliccare su “Servizio sperimentale sportello digitale” e poi su “Prenota”. A questo punto si apre una finestra di dialogo con un *chatbot*, un assistente digitale personalizzato che raccoglie le informazioni necessarie: nome, cognome, codice fiscale, email e numero di cellulare, ufficio e servizio richiesto, data e ora dell’appuntamento. In questa fase sperimentale è possibile richiedere assistenza su atti e successioni, dichiarazioni e rimborsi, codice fiscale e duplicato della tessera sanitaria. Confermati i dati inseriti, il contribuente riceve una prima email riepilogativa che riporta l’id univoco dell’appuntamento. Un’ora prima dell’orario concordato arriva un *reminder* e dieci minuti prima una nuova email con il link all’appuntamento digitale (che potrà comunque essere disdetto fino all’avvio dell’interazione).

Assistenza personalizzata come in ufficio – Una volta avviata l’interazione, operatore e utente possono scambiarsi informazioni e documenti via chat e in videochiamata e condividere lo schermo. Grazie all’uso di una firma digitale “usa e getta” (*one shot*), il contribuente munito di Spid può inoltre sottoscrivere gli atti in tempo reale per poi riceverli in automatico via email. Al termine dell’appuntamento, il contribuente può compilare un

questionario di gradimento sul servizio ricevuto, in modo da contribuire a questa prima fase di test, che terminerà nella seconda metà di maggio 2022.

Privacy sempre tutelata – Lo sportello digitale rispetta tutte le norme in materia di protezione dei dati personali previste dal Regolamento Ue 2016/679, che garantiscono il diritto alla riservatezza sia dei dipendenti sia dei cittadini. Inoltre, l’Agenzia delle Entrate si impegna a non effettuare alcuna registrazione video o audio e a non acquisire immagini durante il collegamento e chiede all’utente del servizio di fare altrettanto.

Cagliari, 1° aprile 2022

AGENZIA DELLE ENTRATE

Direzione Regionale della Sardegna

Via Bacaredda, 27 – 09127 Cagliari | sardegna.agenziaentrate.it | www.agenziaentrate.gov.it



INFORMAZIONI PER I GIORNALISTI

DR Sardegna - Relazioni esterne

070.4090.283-307-309

dr.sardegna.relazioniesterne@agenziaentrate.it

INFORMAZIONI PER I CONTRIBUENTI

800.909696 (da fisso – numero verde gratuito)

06.96668907 (da cellulare)

+39 06.96668933 (da estero)