



# LO SPORTELLO DIGITALE DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

# Cos'è lo Sportello Digitale

---

Lo Sportello Digitale dell' Agenzia delle Entrate è una soluzione di contatto e assistenza al contribuente che utilizza una soluzione tecnologica **innovativa** e garantisce una **maggiore incisività** nel **supporto** ai **contribuenti**



# Cos'è lo Sportello Digitale

---

Questo consentirà al cittadino (privato o professionista) di **interagire con i funzionari** dell'Agenzia tramite il proprio dispositivo (**personal computer, smartphone, tablet**)



**senza necessità di doversi recare in ufficio**

# Sportello Digitale: Obiettivo

---

L'obiettivo della soluzione proposta è quello di erogare servizi di supporto da remoto al contribuente su tutto il territorio nazionale in affiancamento ai canali tradizionali ( telefono, sportelli fisici, mail)

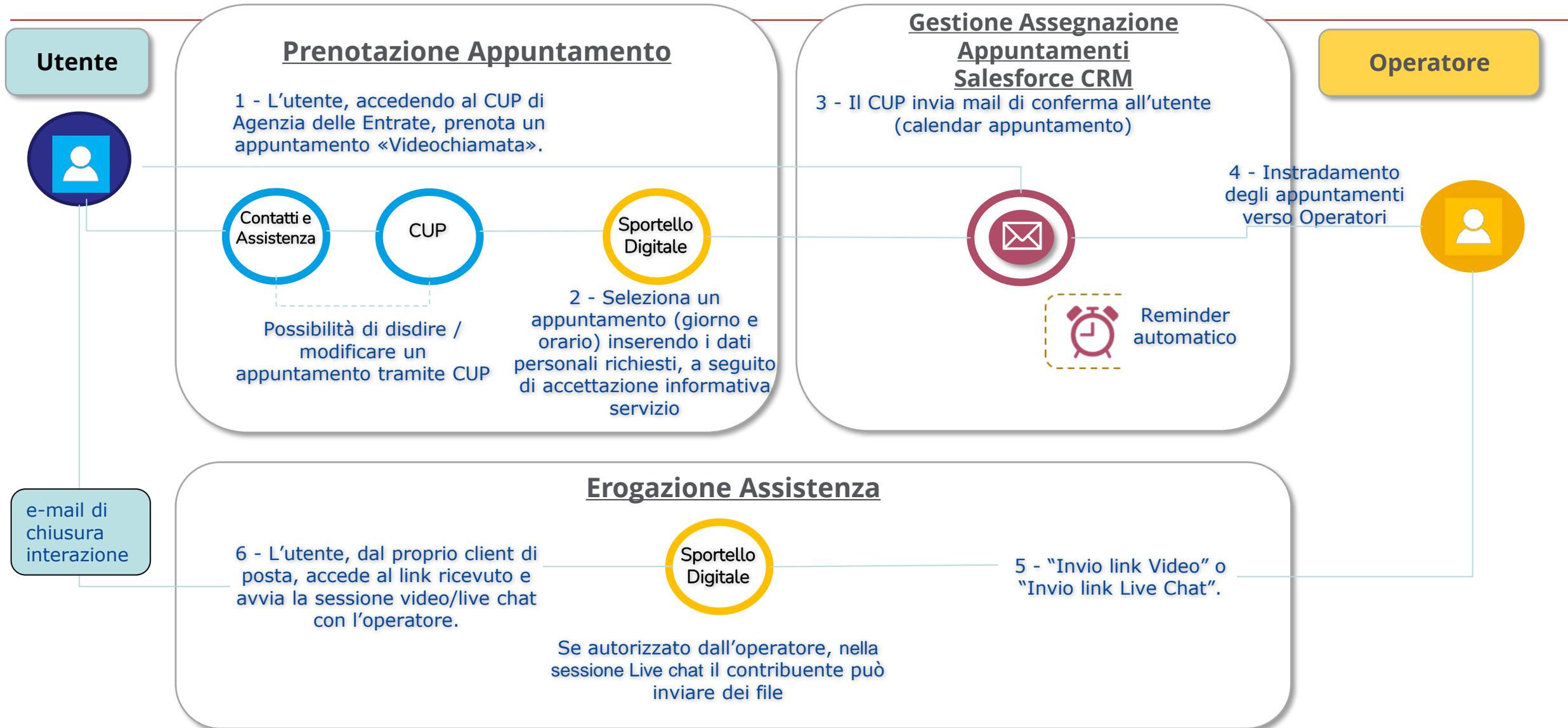
# Sportello Digitale: benefici attesi

---

Il cittadino potrà relazionarsi da remoto per:

- ✓ Chiedere spiegazioni e ricevere chiarimenti sul proprio caso/problema con possibilità di **utilizzare strumenti di collaborazione avanzata** (*sessione video supporto Microsoft Teams*)
- ✓ Compilare documenti o modulistica con l'ausilio di un funzionario (**lavagna virtuale**)
- ✓ Inviare e ricevere documenti durante il collegamento, evitando il successivo invio di documentazione via mail per la lavorazione (**live chat**)
- ✓ Sottoscrivere digitalmente eventuale documentazione utile alla pratica in esame, nei casi consentiti, se in possesso di una identità digitale SPID (**funzionalità in corso di rilascio**)

# Funzionamento sportello digitale: processo



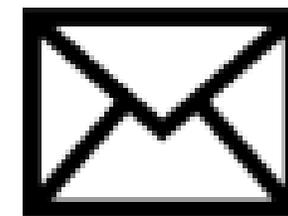
# interazione tra contribuente e funzionario

3 giorni prima dell'appuntamento



## Servizio di Prechiamata

Il *funzionario Agenzia* potrebbe contattare l'utente in un giorno antecedente l'appuntamento



## @mail Reminder

Se non c'è stata Prechiamata l'utente viene avvisato della conferma appuntamento preso (giorno e ora)

# interazione tra contribuente e funzionario

Giorno/ora appuntamento



Utente



@mail contenente il link per l'avvio interazione in videochiamata

con la previa necessaria accettazione dei termini di servizio

**Avvio Sessione interattiva Video**  
(condivisione schermo)

**L'interazione Video** permette di condividere in tempo reale il desktop del dispositivo che sta utilizzando sia il funzionario che l'utente durante la video sessione (*funzionalità non disponibile su Mobile*)



mail per l'avvio di un'interazione Live Chat

Se è necessario per l'utente **inviare documentazione utile**, con la richiesta di accettazione dei termini di servizio

**Avvio Sessione interattiva Live Chat**

(avvio chatbot su pagina informativa dedicata sul sito Agenzia)

**L'interazione Live Chat** permette di:

- conversare in un'apposita chat
- caricare dei file da parte dell'utente, una volta abilitato dal funzionario.
- scattare una foto di documenti e inviarla [*se il dispositivo utilizzato è uno smartphone*]

Funzionario Agenzia



@mail di chiusura interazione

# Sportello digitale – dotazione informatica: di cosa ho bisogno?

---

Lo sportello digitale non è altro che una videochiamata evoluta

- ❖ Sono necessarie una webcam e un microfono o un portatile dotato di entrambi gli strumenti
- ❖ Non è necessaria l'installazione di alcun software



# REFERENTI SPORTELLO DIGITALE

---

A partire dal 26 settembre 2024 per ogni Direzione Provinciale della regione è stato individuato UN REFERENTE PER LO SPORTELLO DIGITALE cui ci si potrà rivolgere per chiarimenti sul funzionamento del servizio

# SERVIZIO GESTIONE PROCURE

# Gestione procure

---

Dall'8 novembre 2021 è attivo il servizio on line **Gestione Procure**, fruibile nell'area riservata

I commercialisti, registrati al servizio Entratel con i tipo utente A10, A20 e A25, ed i consulenti del lavoro, registrati con tipo utente A30 e A56, che risultano iscritti in uno degli Albi circoscrizionali, possono **dichiarare l'acquisizione di procure conferite dai propri clienti**

Gli **originali delle procure** dovranno essere conservati presso lo studio del commercialista per le successive verifiche

# Gestione procure

---

Nella singola procura sono riportati:

- il codice fiscale del cliente e del professionista
- l'elenco dei servizi per i quali è stata conferita procura
- il periodo di validità
- l'eventuale autorizzazione ad avvalersi dei propri collaboratori per le attività di assistenza presso gli uffici territoriali dell'Agenzia

# Gestione procure

---

Con il medesimo servizio on line il professionista comunica separatamente i **codici fiscali dei collaboratori** dei quali intende avvalersi

Il professionista dichiara, inoltre, di avere informato i propri clienti e i propri collaboratori sul **trattamento dei dati personali**

# Gestione procure

---

I **servizi delegabili** tramite il servizio on line **Gestione Procure** sono esclusivamente i seguenti:

- Presentazione e trattazione di istanze di riesame relative a comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento non lavorabili tramite la procedura Civis
- Presentazione e trattazione di documentazione per l'ottenimento di rimborsi, ad eccezione della presentazione del modello per la richiesta di accredito su conto corrente bancario o postale dei rimborsi
- Presentazione e trattazione istanze di riesame di avvisi di accertamento ex art. 41 bis del D.P.R. n. 600/73
- Richiesta di informazioni sullo stato di rimborsi, di istanze presentate e di qualsiasi altra pratica