

Consiglio Notarile

Ordine degli Ingegneri

Ordine degli Architetti, Pianificatori,  
Paesaggisti, Conservatori

Ordine degli Agronomi

Ordine dei Dottori Commercialisti e  
degli Esperti Contabili

Ordine degli Avvocati

Ordine dei Periti Industriali e dei Periti  
Industriali Laureati

Collegio dei Geometri e dei Geometri  
Laureati

Collegio dei Periti Agrari

***Oggetto: Sportello digitale Salesforce servizi erogati tramite videochiamata.***

Gentili Presidenti e Rappresentanti,

al fine di migliorare l'erogazione dei servizi da remoto, l'accessibilità agli stessi per tutti i cittadini e di favorire la relazione a distanza con i contribuenti/professionisti, l'Agenzia delle entrate ha adottato, a partire da gennaio 2024, presso gli Uffici Provinciali Territorio, una nuova modalità di collegamento con l'attivazione del nuovo "Sportello digitale" attraverso la piattaforma Salesforce.

Lo "Sportello digitale" è in grado di fornire al contribuente e al funzionario che eroga il servizio la possibilità di interagire attraverso videochiamata avanzata, con ulteriori funzionalità integrate di scambio documentale, chat ed in una fase successiva di sottoscrizione digitale da parte del contribuente/professionista, in possesso di una identità digitale SPID.

La soluzione risponde ai requisiti di accessibilità e di usabilità e soddisfa tutti gli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali.

L'obiettivo della soluzione tecnologica è, dunque, quella di fornire al contribuente/professionista, gradualmente, uno strumento che permetta di interagire con l'Agenzia delle entrate in modalità totalmente digitale, effettuando da remoto gran parte delle operazioni tipicamente erogate dagli sportelli fisici, per ridurre così i tempi necessari all'espletamento di una pratica.

Dopo un primo periodo sperimentale, è stato incrementato l'utilizzo del nuovo sistema di collegamento con contribuenti e professionisti, in considerazione dell'importanza strategica che esso riveste per l'amministrazione.

Tutto ciò premesso:

comunico che, per gli scambi di informazioni e consulenze da remoto per alcune tipologie di servizi:

- Assistenza all'utenza professionale catasto terreni;
- Assistenza all'utenza professionale catasto fabbricati;
- Richieste di rettifica - catasto terreni;
- Richieste di rettifica - catasto fabbricati;

così come specificato in fase di prenotazione tramite il CUP, centro unico prenotazione, i servizi saranno erogati soltanto tramite "videochiamata" attraverso la piattaforma Salesforce (figura 1).

KG4 - COMO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO	
<b>Prenota prima data disponibile</b>	<b>Visu</b>
In presenza: Canale non attivato	In pres
In assistenza telefonica: Canale non attivato	In assi
In videochiamata: <a href="#">27/02/2024</a>	<a href="#">In vide</a>

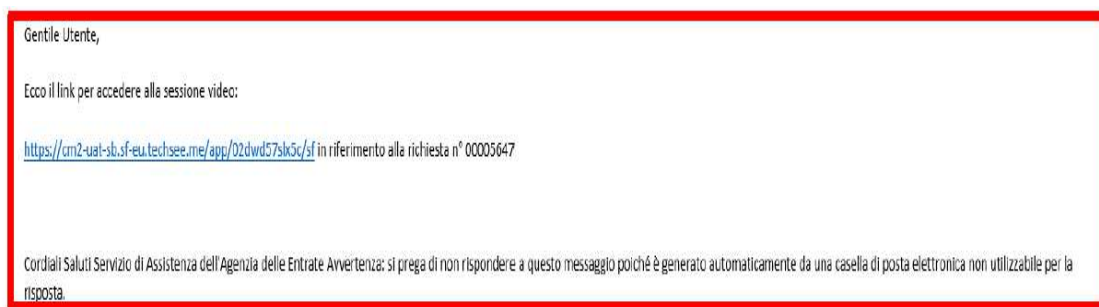
**Figura 1**

Pertanto, i servizi già indicati non verranno erogati telefonicamente come esplicitato in fase di prenotazione.

Per il collegamento con l'Ufficio è necessario avere un personal computer oppure un semplice smartphone.

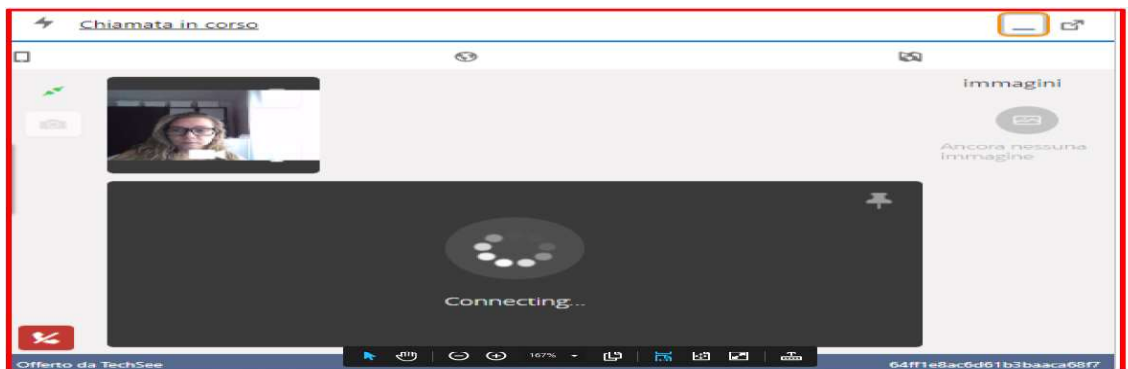
Il contribuente riceverà un SMS 60 minuti prima dell'orario previsto dell'appuntamento sul numero telefonico cellulare indicato durante la prenotazione sul CUP a meno che non vi siano difficoltà sulla linea telefonica di collegamento.

Al contribuente/professionista viene inviata una mail al contatto associato all'appuntamento (che corrisponde al soggetto fiscale che ha richiesto l'appuntamento e, più nel dettaglio, alla mail presente sul campo "Email per invio soluzione") contenente un link ad una nuova sessione di video supporto (figura 2);



**Figura 2**

Il contribuente/professionista, tramite click sul link dedicato, viene indirizzato su una pagina web dove è tenuto ad accettare i Termini di Servizio, così da poter accedere alla sessione di video supporto (figura 3);



**Figura 3**

I due attori coinvolti iniziano la Video Sessione, che viene terminata dal soggetto fiscale.

Per lo svolgimento dell'appuntamento tramite "Sportello Digitale" l'Agenzia delle Entrate utilizza la piattaforma CRM (Customer Relationship Management) di Salesforce che garantisce il rispetto dei diritti riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dei requisiti di sicurezza richiesti dall'Agenzia. Nella sezione sicurezza e privacy del sito internet della società stessa, sono specificati i dati memorizzati e i relativi periodi di conservazione.

Per tutelare la riservatezza di tutte le persone coinvolte, l'Agenzia delle Entrate non effettua alcuna videoregistrazione, né registrazione audio né acquisizione di immagini durante il collegamento.

Vi invito a dare ampia pubblicità della nota ai Vostri iscritti.

Ringrazio per la consueta collaborazione.

Distinti saluti

IL DIRETTORE  
UFFICIO PROVINCIALE TERRITORIO  
Dante Labate\*  
(Firmato digitalmente)

*\* Firma su atto di delega prot. R.I. n. 730 del 01/02/2024 del Direttore Provinciale Claudio Notti*

*Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente*