

ALLEGATO 3

ACCORDO NUOVO MODELLO SERVIZI

Servizio di videochiamata

L'esperienza maturata in questo periodo emergenziale ha reso più evidente la necessità di continuare il percorso volto a rendere il fisco sempre più "telematico" e far evolvere ulteriormente il rapporto con l'utenza - cittadini, professionisti e imprese - anche grazie all'utilizzo sistematico e più "intensivo" dei nuovi strumenti che la tecnologia rende disponibili.

L'evoluzione del concetto di "sportello fisico" verso quello di "sportello virtuale", rappresenta un ulteriore passo per garantire a tutti i cittadini - anche a chi non sia in condizione di accedere fisicamente ai nostri uffici - di fruire dei servizi scegliendo tra più canali, senza perdere il valore aggiunto dato dall'interazione *vis a vis*.

In questo contesto, l'interazione video gioca un ruolo centrale, in funzione di supporto all'assistenza, per l'erogazione dei servizi e, più in generale, in tutti i casi in cui faciliti la relazione e, conseguentemente, determini la più celere e funzionale conclusione delle lavorazioni.

L'attivazione del servizio può avvenire secondo due modalità:

✓ ***su proposta dell'ufficio***, nel caso in cui il funzionario - sulla base delle indicazioni organizzative definite a livello provinciale - lo prospetti al contribuente, per una più efficace ed efficiente trattazione della pratica. L'accettazione da parte del contribuente delle condizioni del servizio è condizione necessaria per procedere con l'interazione in videochiamata.

✓ ***su richiesta dell'utente***. In linea con il modello per appuntamento, anche l'interazione a mezzo video deve essere il più possibile programmata. Costituisce pertanto una delle modalità con cui l'utente può chiedere un servizio, prenotandolo mediante l'applicativo CUP. L'utente accede, secondo le ordinarie modalità, alla sezione del sito "Prenota un appuntamento" o alla APP dell'Agenzia, seleziona la linea di appuntamento in videochiamata che lo interessa e fissa un appuntamento con il proprio ufficio di riferimento o quello che ha in carico la pratica. In questa prima fase, per consentire una più flessibile gestione della nuova modalità da parte degli uffici, verranno attivate, per l'ambito dei

ALLEGATO 3

ACCORDO NUOVO MODELLO SERVIZI

servizi, tre macro linee: per l'area Registro è attivata la linea *Atti e successioni*; per l'area delle Imposte dirette è attivata la linea *Dichiarazioni e rimborsi*; per l'area Identificazione del contribuente è attivata la linea *Codice Fiscale e duplicato Tessera Sanitaria*.

L'ufficio imposta la disponibilità di appuntamenti per le diverse categorie di utenti, sulla base della programmazione definita a livello provinciale e secondo gli indirizzi definiti a livello regionale.

Tutela della privacy e condizioni del servizio

Questa modalità di erogazione del servizio fa emergere l'esigenza di porre particolare attenzione al tema della trasparenza nei rapporti tra Agenzia e cittadini.

Informativa per l'utente

In apposita Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sono riportate le condizioni del servizio, le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali raccolti nel corso della videochiamata e sono indicate le modalità previste per l'accettazione delle condizioni da parte dell'utente.

Nel caso di prenotazione tramite CUP è stato previsto che, per tutte le linee di appuntamento in modalità videochiamata, l'utente debba preventivamente accettare l'informativa e le condizioni generali del servizio.

A tal fine, è stata apportata una modifica alla procedura CUP per cui, in assenza di accettazione - è richiesta la spunta di un campo dopo aver visualizzato l'informativa - il sistema non consente di completare la prenotazione. L'accettazione è così tracciata automaticamente a sistema.

Nel caso invece di videochiamata proposta dall'ufficio, sarà cura del funzionario proponente inviare all'utente, a mezzo *e-mail*, il testo dell'Informativa.

Quest'ultimo risponderà alla *e-mail* con l'accettazione delle condizioni, come indicato nel testo dell'Informativa. La documentazione dovrà essere conservata nel fascicolo di riferimento. L'accettazione delle condizioni del servizio di videochiamata è necessaria affinché la videochiamata possa avere corso.

ALLEGATO 3

ACCORDO NUOVO MODELLO SERVIZI

Il mancato conferimento dei dati personali richiesti durante la videoconferenza/videochiamata comporterà l'impossibilità di usufruire dell'interazione a distanza e, pertanto, l'interlocuzione con l'Ufficio dovrà avvenire secondo i canali ordinari.

Tutele per il personale

Per lo svolgimento della videochiamata/videoconferenza l'Agenzia delle Entrate utilizza le seguenti piattaforme che garantiscono il rispetto dei diritti riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e rispettano i requisiti di sicurezza richiesti dall'Agenzia:

- Lifesize, nella sezione sicurezza e privacy del sito internet della società stessa, sono specificati i dati memorizzati e i relativi periodi di conservazione.
- Microsoft Teams, nella sezione sicurezza e privacy del sito internet della società stessa, ove sono specificati i dati memorizzati e i relativi periodi di conservazione.

Per tutelare la riservatezza di tutte le persone coinvolte, Agenzia delle Entrate non effettua alcuna videoregistrazione, né registrazione audio né acquisizione di immagini durante il collegamento e chiede al contribuente di impegnarsi a fare altrettanto mediante l'accettazione delle condizioni di svolgimento del servizio che devono essere rese prima di poter fissare l'appuntamento per l'interazione a distanza.

Il personale dell'Agenzia partecipa alla videoconferenza come "ospite" senza indicare il cognome ma solo il nome e l'iniziale del cognome, in modo analogo a quanto già è riportato ordinariamente sui cavalieri presenti in Ufficio o al lato del badge che è visibile al pubblico.

Si raccomanda, durante la videochiamata, di prestare attenzione alle inquadrature, in modo da evitare di cogliere aspetti non indispensabili al colloquio e di utilizzare, laddove opportuno, gli sfondi virtuali disponibili nelle impostazioni delle due piattaforme.

La mancata "presa visione" dell'informativa da parte del dipendente assegnato al servizio di videochiamata/videoconferenza comporta l'impossibilità di svolgere l'interazione a distanza.