

Agli Ordini e Collegi
Professionali

della Provincia di Forlì Cesena

OGGETTO: Informativa Ordini e Collegi Professionali. Estensione del Servizio di Videochiamata agli Uffici del Territorio.

Spett.li Ordini e Collegi,

Come condiviso in altre occasioni, è ormai noto che il modello di assistenza all'utenza dell'Agenzia si è radicalmente trasformato negli ultimi anni ed è in costante evoluzione, al fine di garantire alla collettività servizi efficienti e capillari in logica multicanale.

Facendo seguito all'informativa prot. 29644 del 14-03-2025, comunico che dalla data odierna è stato esteso, anche all'Ufficio Provinciale Territorio di Forlì, il servizio di videochiamata sui servizi di ASSISTENZA TECNICA CATASTALE PROFESSIONALE.

La soluzione tecnologica scelta è la piattaforma *Salesforce*, in grado di fornire al contribuente e al funzionario che eroga il servizio la possibilità di interagire attraverso una videochiamata avanzata.

Al momento dell'appuntamento il contribuente riceverà, all'indirizzo di posta elettronica fornito, una email ad oggetto: *Invito Sessione Teams*, contenente il link per accedere alla videochiamata.

- Per l'accesso dal PC si può utilizzare l'applicativo Microsoft Teams, se disponibile, oppure utilizzare uno dei browser supportati (Chrome, Firefox, Safari e Microsoft Edge Chromium).
- Per l'accesso da dispositivi Mobile (Smartphone o Tablet) è necessario che l'app Microsoft Teams sia installata sul dispositivo.

All'atto della prenotazione, nel campo **Informazioni per l'appuntamento - Motivo di richiesta appuntamento**, il contribuente potrà comunque specificare, unitamente alle indicazioni relative alla richiesta di assistenza, **se ritiene di voler essere contattato telefonicamente o con videochiamata**.

L'originale del documento è archiviato presso l'ente emittente

La soluzione soddisfa tutti gli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali. Ai fini della trasparenza nei rapporti tra Agenzia e contribuenti e della tutela della riservatezza dei dati sarà necessario, in fase di prenotazione, accettare l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, nella quale sono indicate le condizioni del servizio, le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali raccolti nel corso dell'interazione con il contribuente.

Si invitano codesti spett.li Ordini e Collegi a voler divulgare l'informativa presso i propri iscritti, sensibilizzandoli sul corretto utilizzo del canale di prenotazione e promuovendo l'accesso a mezzo del canale di videochiamata, nel reciproco interesse di ottenere servizi di assistenza più tempestivi, grazie alla riduzione dei tempi di spostamento verso l'Ufficio e di attesa, ed efficienti, poiché il sistema adottato garantisce un livello di interazione con il funzionario dell'Ufficio molto prossimo ai canali tradizionali.

Nel ringraziare anticipatamente per la consueta collaborazione, porgo cordali saluti.

Il Direttore Provinciale
Antonio Mola
(firmato digitalmente)