

CAPSULE INFO>VEILLE

Italie : Service d'assistance fiscale par appel vidéo

Les organisations fiscales ont dû développer des outils pour s'adapter aux défis et nouvelles réalités induits par la pandémie de COVID-19 (travail à distance, distanciation, mesures fiscales d'urgence, etc.). Dans ce contexte, l'agence fiscale italienne, l'Agenzia delle Entrate (ci-après l'Agence) a lancé un service d'appel vidéo permettant aux contribuables d'échanger en direct avec ses agent-es. Comme l'a mentionné le directeur de l'Agence, « Avec le nouveau service d'appel vidéo, il est désormais possible de prendre un rendez-vous en ligne et de parler avec un fonctionnaire de l'Agence du revenu directement de chez soi ou de l'endroit où l'on se trouve. Il ne sera donc plus nécessaire de se rendre en personne à un guichet ou de faire la queue. Communiquer avec le fisc devient plus facile et compatible avec les obligations de la vie quotidienne : une simplification concrète pour répondre aux besoins des citoyens ».

Fonctionnement du service

La procédure permettant de prendre un rendez-vous pour une consultation vidéo est sensiblement la même que pour obtenir un rendez-vous en personne. Sur le portail de l'Agence, le ou la contribuable doit cliquer sur « Prendre rendez-vous » puis se diriger dans la section de l'assistance fiscale. La personne se verra alors offrir le choix de prendre rendez-vous en ligne, en se connectant avec son numéro d'identification fiscal, par téléphone ou en utilisant l'application mobile gratuite de l'Agence « AgenziaEntrate ».

Cette application permet d'accéder à différents services tels que la consultation des déclarations de revenus, des paiements effectués, du calendrier des échéances fiscales, des documents de référence fiscaux et de notifications personnelles. Une fois dans la section des rendez-vous, la personne doit choisir le type de rendez-vous et peut alors sélectionner « Par vidéo ». De plus, il est possible de faire une demande de rencontre pour soi-même ou pour le compte d'autrui. Les sujets pouvant être traités en appel vidéo comprennent notamment :

- l'enregistrement d'un contrat de location;
- la déclaration d'une succession;
- les déclarations et les remboursements.

Respect de la vie privée et traitement des données personnelles

Les données personnelles recueillies lors des appels vidéo sont traitées dans le respect du Règlement UE 2016/679 du Parlement européen **relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère**

personnel et à la libre circulation de ces données. Les plateformes de communication utilisées et permettant de se conformer à ce règlement ainsi qu'aux exigences de confidentialité de l'Agence sont Lifesize et Microsoft Teams. Aucun enregistrement ni aucune capture d'écran ne sont permis, d'un côté comme de l'autre. Dans un souci de respect de la vie privée, l'Agence recommande d'éviter les cadrages larges durant les appels afin que seuls les éléments essentiels à l'échange soient captés.

RÉFÉRENCE

JOURNAL OFFICIEL DE L'UNION EUROPÉENNE (2016). *Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)*, [en ligne], <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=IT>

LATINI, Stefano (2022). « Taxpayers face to face in video calls with the Italian Revenue Agency », *Tax Tribune Magazine*, vol. 43, p. 8-9, [en ligne], <https://www.iota-tax.org/publication/43rd-edition-tax-tribune>

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES (2022), *Agenzia Entrate*, [en ligne], <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/home>