

COMUNICATO STAMPA

Meno code con Civis: 35mila richieste di assistenza online nel 2011 Per le Entrate della Campania +45% rispetto al 2010

Assistenza lampo con Civis. Nel 2011 oltre 35mila utenti, in Campania, si sono affidati al canale dell'Agenzia delle Entrate di consulenza e aiuto online dedicato a contribuenti e professionisti, ricevendo nella maggior parte dei casi assistenza entro pochi giorni.

Un successo sempre crescente per il servizio avviato nella nostra Regione nel 2010, che manda in soffitta la carta e abbatte le code in ufficio. Se, infatti, nell'anno di lancio le richieste di assistenza sono state 24.133, nel 2011 sono cresciute a 35.121, con un incremento di oltre il 45% rispetto all'anno precedente, segno che oltre ad una maggiore dimestichezza nell'uso della procedura che hanno acquisito i contribuenti tramite i canali Fisconline ed Entratel, il servizio viene percepito come efficace per la risoluzione dei problemi e celere nelle risposte.

Tutti i numeri dell'assistenza via web – Sommando 2010 e 2011 si sfiora il traguardo delle 60mila richieste di assistenza con contestuali risposte fornite ai contribuenti in relazione alle comunicazioni di irregolarità.

La popolarità di Civis cresce di anno in anno anche grazie alla tempestività. Sui due anni di attività la percentuale di risposte nei cinque giorni successivi all'invio della richiesta online si attesta al 75% e, comunque, nell'arco di dieci giorni sono soddisfatte praticamente tutte le richieste. Nel mese di gennaio 2012 sono già pervenute in Campania quasi 3mila richieste di assistenza e il 97% è stato evaso nei tre giorni successivi alla ricezione.

Il dettaglio provinciale - Per quanto concerne i dati, il dettaglio provinciale (fig. 1) mostra come vi sia una distribuzione abbastanza omogenea sulle province di Avellino, Benevento e Caserta. Napoli e Salerno, invece, assorbono oltre la metà delle richieste.

Il dettaglio mensile (fig. 2 e fig. 3 – dati e grafico) mostra picchi a gennaio, ottobre, novembre e dicembre, mesi di adempimenti.

Una lettura interessante viene fornita dalla seconda colonna della figura 1, che indica la parte di richieste pervenute da contribuenti con domicilio fiscale in una determinata provincia che è stata servita da uffici della stessa provincia. In pratica le richieste pervenute da contribuenti partenopei vengono evase, per il 35%, anche da altri uffici al fine di rispettare i tempi concordati per la lavorazione e la risposta. Si tratta di una misura organizzativa tutta orientata verso il contribuente.

Le prospettive dell'assistenza online - L'obiettivo, per il 2012, è ampliare il raggio d'azione di Civis, estendendola alle richieste di sgravio delle cartelle emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni, "portando a casa" l'assistenza di sportello, per alleggerire sempre più i contribuenti e canalizzare in maniera strategica i servizi erogati dagli uffici.

Tre le regioni pilota per testare la piattaforma telematica: Emilia Romagna, Lazio e Piemonte. Tutti gli utenti Fisconline ed Entratel potranno così inviare una richiesta di assistenza sulle cartelle emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni direttamente dal proprio pc.

Al termine della fase di sperimentazione la possibilità verrà estesa a tutte le regioni.

DETTAGLIO PROVINCIALE CIVIS

Provincia	Richieste distribuite	% Richieste distribuite sul territorio
AVELLINO	4463	93,2%
BENEVENTO	5122	96,2%
CASERTA	5439	82,3%
NAPOLI	10735	64,9%
SALERNO	9362	79,9%
CAMPANIA	35121	

Fig. 1: Dettaglio provinciale procedura *Civis*

Mese	Numero di pratiche
Gennaio	4092
Febbraio	2821
Marzo	1546
Aprile	2607
Maggio	3640
Giugno	3385
Luglio	2039
Agosto	970
Settembre	1395
Ottobre	3950
Novembre	4858
Dicembre	3818
Campania	35121

Fig. 2: Dettaglio mensile procedura *Civis* – dati

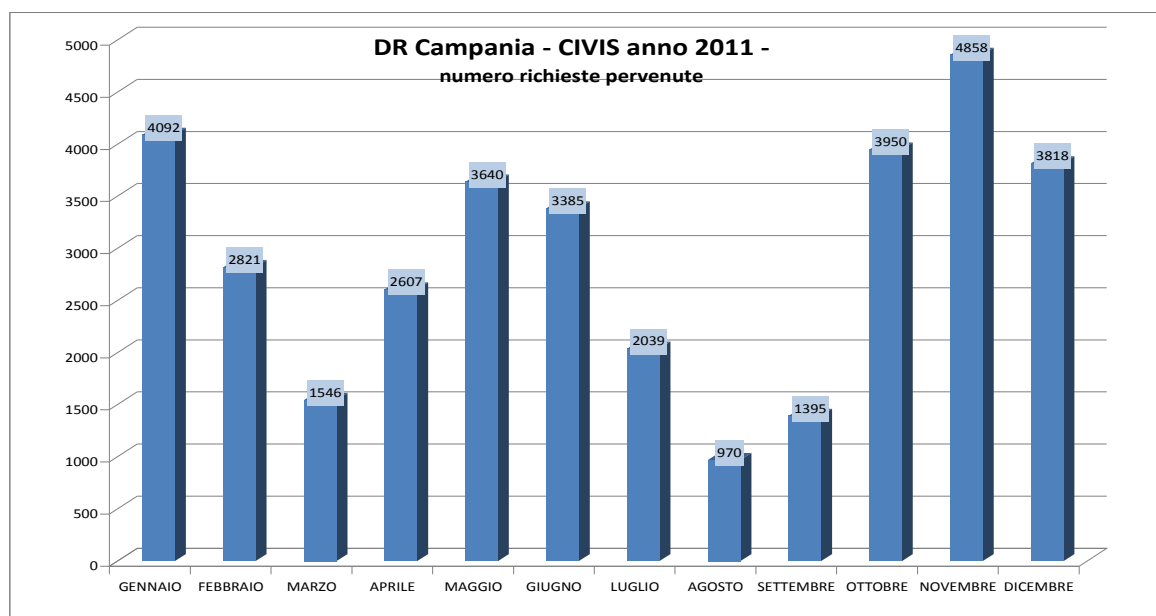


Fig. 3: Dettaglio mensile procedura *Civis* – grafico

Napoli, 8 febbraio 2012