

## COMUNICATO STAMPA

### **Meno file agli sportelli con i servizi a portata di mouse In Campania l'uso delle nuove tecnologie premia le Entrate e i contribuenti**

Crescita di accessi *online* e conseguente calo di presenze agli sportelli dell'Agenzia delle Entrate in Campania. Il 2012 registra così una contrazione dell'afflusso di pubblico agli uffici della regione, con oltre 54.000 contribuenti in meno, pari a -8,3% rispetto al 2011. Meno file, quindi, per maggior uso delle nuove tecnologie per i contribuenti campani, che nel corso di questi ultimi anni hanno dimostrato una crescente propensione all'uso della telematica nei rapporti con il Fisco.

Nel 2012 i servizi erogati dagli uffici campani sono stati complessivamente circa 656.000, tra i quali i principali risultano: l'assistenza e informazione su liquidazione delle dichiarazioni (oltre 120.400); registrazione degli atti privati (166.000); il rilascio di codici fiscali e partite Iva (circa 122.400); seguono gli atti relativi alle successioni (oltre 43.600), alle autorizzazioni e agevolazioni (circa 27.000) e le certificazioni (16.500).

**Accordi con le categorie e più telematica** - La strategia messa in campo dalle Entrate prevede, accanto alle campagne di comunicazione per ampliare l'uso delle nuove tecnologie e ridurre il tradizionale *face to face* in ufficio, anche accordi con gli ordini professionali e le associazioni di categoria del territorio indirizzati ad un uso maggiore dell'informatica nei rapporti Fisco-contribuenti. Nel 2012 la Campania risulta la regione d'Italia con il maggior incremento percentuale nelle abilitazioni ai servizi telematici: 35.000 nuovi abilitati a fronte dei 22.500 del 2011, per un complessivo + 56% rispetto all'anno precedente. Buona quindi la risposta dei cittadini campani all'offerta dell'Agenzia dei servizi *on line*, i quali consentono di abbattere i costi sociali connessi agli spostamenti dei cittadini verso gli uffici e, per le strutture dell'Agenzia, di migliorare l'attività di assistenza in *front office* meno congestionati.

**Gli incrementi dell'assistenza via web** (fig. 1 e tabella) - Nel biennio 2011-2012 è da sottolineare l'andamento dei contratti di locazione registrati telematicamente. Per questi due anni, la Campania, con 29.359 atti registrati via web nel 2012, a fronte dei 17.522 del 2011, evidenzia un incremento percentuale pari al 67,6% (11.837 atti registrati in più).

Il 2012, inoltre, conferma il successo per il canale Civis. Lo scorso anno, infatti, oltre 40mila utenti si sono affidati al canale di dialogo *online* dedicato a contribuenti e professionisti, ricevendo assistenza entro pochi giorni (il 97% delle richieste è stata evasa entro tre giorni lavorativi).

Un consenso sempre crescente per il servizio avviato nella nostra Regione nel 2010, che manda in soffitta la carta, abbatte le code in ufficio e registra un +12,5% di incremento rispetto al 2011 (circa 4.500 nuovi assistiti on line).

**Napoli, 23 maggio 2013**

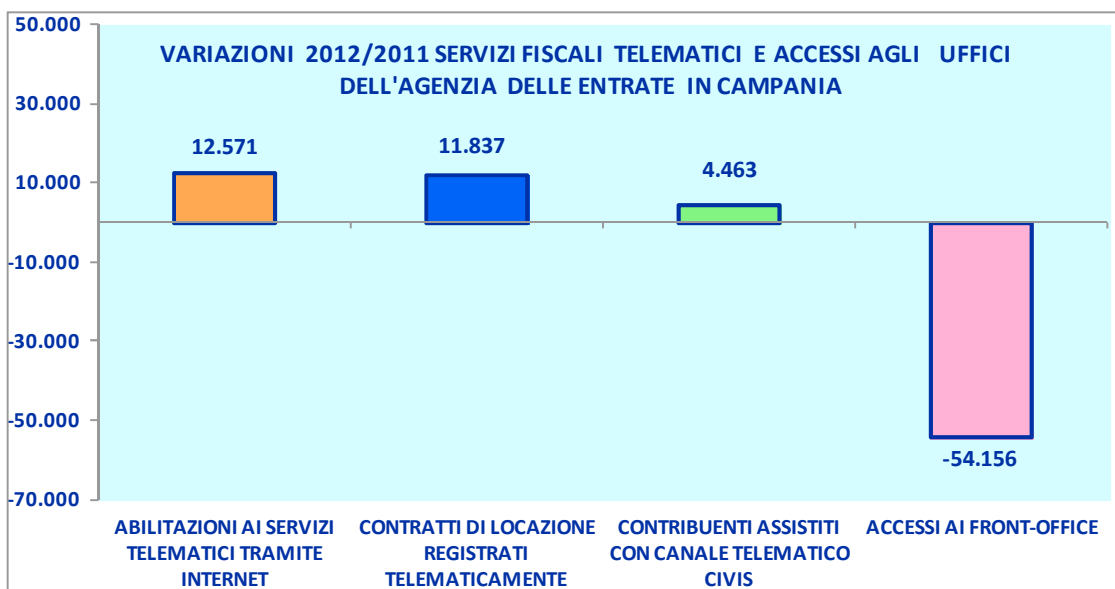


Fig. 1 : Variazioni in aumento nel 2012 (rispetto al 2011) nei servizi telematici e variazioni in diminuzione nel 2012 (rispetto al 2011) negli accessi agli uffici dell’Agenzia delle Entrate in Campania

| ACCESSI E SERVIZI TELEMATICI                        | 2011    | 2012    | Δ         |             |
|---|---------|---------|-----------|-------------|
|   |         |         | 2012/2011 | % 2012/2011 |
| ABILITAZIONI AI SERVIZI TELEMATICI TRAMITE INTERNET | 22.523  | 35.094  | 12.571    | 55,8%       |
| CONTRATTI DI LOCAZIONE REGISTRATI TELEMATICAMENTE   | 17.522  | 29.359  | 11.837    | 67,6%       |
| CONTRIBUENTI ASSISTITI CON CANALE TELEMATICO CIVIS  | 35.717  | 40.180  | 4.463     | 12,5%       |
| ACCESSI AI FRONT-OFFICE                             | 648.961 | 594.805 | -54.156   | -8,3%       |