

## COMUNICATO STAMPA

### **La nuova Carta dei Servizi dell’Agenzia delle Entrate piace ai consumatori: ecco gli “impegni”**

L’Agenzia delle Entrate ha pubblicato la seconda edizione della Carta dei Servizi – recentemente presentata nell’ambito di ForumPA 2005 e reperibile presso tutti gli uffici distribuiti sul territorio e sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) - con la quale rinnova gli impegni con i cittadini, per agevolarli nell’adempimento degli obblighi tributari.

Si tratta di un nuovo ed evoluto patto di qualità, che viene assicurato dalla professionalità dei dipendenti, dalla multicanalità dei servizi offerti e dalla costante verifica dell’azione amministrativa, per garantire la conformità agli standard dichiarati e la soddisfazione dei contribuenti. Questi impegni – fatto decisamente significativo nell’ambito della Pubblica Amministrazione – hanno suscitato il consenso da parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, coordinato dal ministero delle Attività produttive, che ha apprezzato il miglioramento delle comunicazioni/informazioni dirette ai cittadini.

La nuova Carta, infatti, individua i più ricorrenti obblighi fiscali del contribuente e fornisce indicazioni sui diversi canali operativi tramite i quali è possibile soddisfare le proprie necessità, consentendo la scelta dell’accesso più rapido e adatto alle esigenze di ciascuno. In particolare, l’Agenzia delle Entrate s’impegna a

- restituire il 90 per cento dei **contratti di locazione** e degli altri **atti privati** registrati entro 5 giorni lavorativi
- rilasciare il **codice fiscale** delle persone fisiche e il **duplicato** in tempo reale
- attribuire, variare o cessare la **partita Iva** in tempo reale
- rilasciare il **codice PIN** (Personal Identification Number) per l’accesso ai servizi telematici in tempo reale
- soddisfare le richieste del 90 per cento degli utenti che hanno **prenotato un appuntamento**, entro 10 minuti dall’orario fissato
- gestire i **reclami** entro 20 giorni lavorativi
- fornire il 60 per cento delle risposte scritte alle richieste inviate ai Call Center tramite **e-mail** e **sms**, entro 2 giorni lavorativi (escluso il giorno di ricezione)
- mantenere elevati livelli di **cortesia, disponibilità e competenza**.

**Napoli, 9 maggio 2005**