

COMUNICATO STAMPA

Sempre più dialogo tra Agenzia delle Entrate e Contribuenti
Nel 2016 accelerazione da primato nell'utilizzo dei servizi online
Locazioni online +60%, dichiarazione precompilata +43%, Civis quasi 1 mln di utenti serviti
Più di 3 milioni gli appuntamenti prenotati sul sito dell'Agenzia in meno di 3 anni

L'Agenzia accelera anche nel 2016 sui servizi online. Gli ultimi dati, infatti, confermano un trend di utilizzo in costante crescita come dimostrano i contratti di locazione, rispetto ai quali il ricorso alla nuova procedura online, *RLI Web* ha fatto registrare un progressivo aumento, tanto che rispetto al totale dei contratti registrati in ufficio, nel 2016 l'utilizzo del canale Fisconline si attesta ad oltre il 60%. Un vero successo della procedura *RLI Web*, l'utilizzo del canale online è passato dal 33% del 2013 al 60% del 2016.

Anche per la dichiarazione precompilata 2016 da primato – Non è quindi casuale il contestuale affermarsi, sempre di più evidente, della stessa “dichiarazione precompilata”. Al riguardo, sono circa 2 milioni i contribuenti che nel 2016 l'hanno utilizzata, mentre erano stati 1,4 milioni nel 2015, un balzo in avanti pari al 43 %, anno su anno.

La corsa di Civis, sfiorata la soglia di 1 milione di contribuenti “serviti” – La rincorsa verso i primati dell'online ha interessato anche Civis. L'utilizzo del canale di assistenza telematica Civis, infatti, si è ulteriormente consolidato offrendo anche nuovi servizi. In pratica, nel 2016 oltre 900 mila contribuenti hanno chiesto e ricevuto assistenza su cartelle di pagamento, comunicazioni e rettifica F24. Per le sole rettifiche del modello F24 la percentuale di utilizzo del canale Civis supera il 90% del totale delle richieste di rettifica.

L'online prevale largamente anche per la prenotazione degli appuntamenti - Nonostante la facilità del “fai da te”, per soddisfare la tradizionale domanda di assistenza con contatto diretto presso gli uffici territoriali, l'Agenzia ha potenziato ed incentivato il canale online per gli appuntamenti, CUP, che tra l'altro consente di distribuire più uniformemente la richiesta di assistenza tra gli uffici nell'arco della giornata, riducendo sensibilmente i tempi di attesa. Sono infatti più del 90% i contribuenti che una volta prenotato l'appuntamento, generalmente online, sono serviti entro 10 minuti dall'orario di prenotazione.

Anche l'eliminacode predilige l'online - Ad ogni modo, per i contribuenti che non utilizzano il servizio offerto tramite CUP, l'Agenzia ha reso disponibile il servizio web ticket (elimina code online), disponibile all'interno della piattaforma *mobile* dell'Agenzia e già presente in una sezione dedicata sul sito internet, www.agenziaentrate.gov.it. Il servizio è stato realizzato in forma semplificata rispetto a quello presente sul sito grazie all'uso di mappe interattive per la scelta dell'ufficio e consente di prenotare un biglietto eliminacode presso un Ufficio territoriale, da utilizzare nello stesso giorno, limitatamente ai servizi e alle disponibilità impostate dagli uffici. I contribuenti potranno presentarsi in ufficio esibendo il ticket tramite il display del dispositivo o potranno ristampare il biglietto accedendo all'eliminacode come già previsto. Inoltre è stata sviluppata una nuova funzionalità, ad hoc per i dispositivi

mobili, che permette di visualizzare lo stato della coda dell'ufficio di interesse, esattamente come se ci si trovasse di fronte al display di sala. Tale opzione risulta vantaggiosa in caso di lunghe attese, in quanto consente agli utenti di visualizzare sul proprio smartphone l'approssimarsi del proprio turno.

L'utilizzo nel triennio 2014-2016, del servizio di prenotazione degli appuntamenti, più di 3 milioni i contribuenti che hanno ricevuto un'assistenza qualificata e personalizzata grazie all'accelerazione dell'online - Sono più di 3 milioni gli italiani che nel periodo dal 2014 al 2016, hanno prenotato un appuntamento presso uno gli uffici dell'Agenzia delle Entrate per richiedere chiarimenti e risolvere dubbi in materia fiscale. Dalle prenotazioni effettuate dai contribuenti emerge un'ampia gamma di servizi scelti. Tra i servizi più richiesti, la registrazione di atti privati, tra cui, per esempio, le locazioni e i comodati, più di 360 mila nell'anno in corso. Il secondo posto è invece occupato dalle richieste di assistenza sulle cartelle di pagamento e i dubbi legati alle comunicazioni di irregolarità, oltre 315 mila, mentre si attestano al terzo posto le richieste di assistenza relative a successioni e donazioni, pari a 139 mila.

Nel 2016 superata la soglia delle 3mila prenotazioni giornaliere tramite il servizio online – Entrando nel dettaglio, con riferimento al canale di prenotazione scelto, nei primi 11 mesi del 2016, su un totale di 1.005.847 appuntamenti soddisfatti, quelli prenotati tramite internet sono stati 996.249, pari a 3.018 al giorno, mentre i colloqui personalizzati fissati via telefono sono stati 9.598 pari a 29 al giorno. Infatti la prenotazione online ha oramai un richiamo 100 volte superiore rispetto alla prenotazione telefonica.

Il fisco al servizio del cittadino, un trend consolidato - Volendo fare un raffronto con il 2015, stesso periodo, con riferimento al canale di prenotazione scelto su un totale di 1.054.275 appuntamenti, tramite internet erano stati predefiniti 1.041.747 appuntamenti, pari a 3.156 al giorno, mentre tramite telefono 12.528 erano stati gli appuntamenti prenotati, pari a 37 al giorno. Insomma, un trend che si consolida nel tempo e che fotografa una corrispondenza non più univoca, dall'Amministrazione al contribuente, ma interattiva tra cittadini e Agenzia delle Entrate.

Cosa domandano i cittadini ai funzionari delle Entrate

Servizio richiesto 2016 *	n°	%
Registrazione atti privati (locazioni, comodati, etc...)	369.474	37%
Cartelle di pagamento e comunicazioni di irregolarità	315.540	31%
Successioni e donazioni	139.105	14%
Dichiarazione precompilata	47.749	5%
Comunicazioni da controllo formale (art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973) e relative cartelle di pagamento.	33.648	3%
Abilitazione ai servizi telematici	27.791	3%

Chiarimenti su avvisi di accertamento parziale (art. 41-bis del DPR n. 600 del 1973)	19.225	2%
<i>Altro</i>	53.315	5%
<i>totale</i>	<i>1.005.847</i>	<i>100%</i>

** In tabella i temi più frequentemente oggetto degli appuntamenti prenotati da professionisti e contribuenti nel corso del periodo gennaio-novembre 2016, con accanto la percentuale rispetto al totale.*

Entrate e Professionisti a tu-per-tu per appuntamento – La sinergia tra Amministrazione e mondo delle professioni risulta decisiva. La gran parte degli incontri, infatti, in media circa il 50 per cento, ha come referente e come soggetto di riferimento un professionista che si attiva e fissa l'appuntamento nell'interesse del cliente. Ciò a testimonianza di come il dialogo e l'apertura di tavoli comuni con professionisti e operatori privati siano oramai parte d'una strategia radicata nel tempo.

Il fisco dialoga e viaggia sempre più online - Sempre sulla prenotazione online degli appuntamenti, i dati sugli accessi al sito internet delle Entrate confermano l'elevato *appeal* del servizio. Infatti, i “visitatori unici”, che nel periodo gennaio 2014-novembre 2016, hanno letto e visualizzato la sezione del sito internet delle Entrate dedicata alle prenotazioni degli appuntamenti, sono stati quasi 4 milioni, e di questi più di 3 milioni hanno poi finalizzato e optato per la scelta di avvalersi del servizio. Un successo quindi, sancito anche dal web che, al medesimo tempo, certifica il consolidarsi di questo servizio dato che nel 2014, 2015 e 2016, in quest'ultimo caso fino al mese di novembre, i cittadini che hanno visualizzato la pagina web della prenotazione appuntamenti sono stati rispettivamente, 1.003.743, 1.602.836 e 1.244.148.

Roma, 30 dicembre 2016