

COMUNICATO STAMPA

Meno code, più Civis
Oltre 400mila richieste di assistenza online nel 2011
Con il 2012 si sperimenta lo sgravio delle cartelle via web

Assistenza lampo con super Civis. Oltre 400mila utenti nel 2011 si sono affidati al canale 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 nato nel 2009, che manda in soffitta la carta e abbatte le code in ufficio. Se, infatti, nell'anno di lancio le richieste di assistenza erano 13.450 e nel 2010 oltre 271mila, il 2011 ha consacrato l'efficacia di Civis con quasi 403mila utenti soddisfatti.

Civis non si ferma qui e per il nuovo anno apre alle richieste di sgravio delle cartelle emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36 bis del Dpr 600/73 e 54 bis del Dpr 633/72) per accorciare ulteriormente code agli sportelli e tempi di risposta.

Tutti i numeri dell'assistenza via web – Dal 2009 ad oggi sono state 687.905 le risposte fornite ai contribuenti in relazione alle comunicazioni di irregolarità. Il dato più significativo riguarda il 2011, che ha registrato un incremento di oltre il 48%. Rispetto al 2010. La regione in cui Civis ha riscosso il maggior successo nel 2011 è stata la Lombardia, con 89.916 richieste, seguita dalla Toscana con 38.638 e dall'Emilia Romagna che si è attestata a quota 38.244.

La popolarità di Civis cresce di anno in anno anche grazie alla tempestività. Quasi l'80 per cento degli utenti, infatti, ha ricevuto una risposta già nei cinque giorni successivi all'invio della richiesta online e, comunque, nell'arco di dieci giorni sono soddisfatte quasi tutte le richieste.

Emilia Romagna, Lazio e Piemonte: la sperimentazione sulle cartelle parte da qui -

Nel 2012 Civis amplia il suo raggio d'azione, aprendo le porte della rete alle richieste di sgravio delle cartelle emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36 bis del Dpr 600/73 e 54 bis del Dpr 633/72).

Tre le Regioni pilota per testare la piattaforma telematica in versione potenziata: Emilia Romagna, Lazio (con la direzione provinciale di Latina) 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. Obiettivo della sperimentazione è "portare a casa" l'assistenza di sportello, per alleggerire sempre più i contribuenti e canalizzare in maniera strategica i servizi erogati dagli uffici.

Ecco, in tre semplici step, il percorso preferenziale che segue la richiesta di sgravio su Civis:

- **Primo step: la domanda** - Per formulare la domanda di sgravio delle cartelle di pagamento, emesse dopo il controllo automatico delle dichiarazioni, basta accedere ai servizi telematici dell’Agenzia. Per farlo è necessario dotarsi del codice Pin, che può essere richiesto online, oltre che al telefono o presso gli uffici.
Una volta compilati tutti i campi del formulario, il contribuente può inviare la domanda di assistenza. Il sistema verifica la coerenza dei dati e restituisce il relativo protocollo identificativo.
- **Secondo step: l’elaborazione** - Le domande di assistenza acquisite dal sistema vengono automaticamente distribuite agli uffici, in base a criteri quali, ad esempio, il domicilio fiscale del titolare della cartella di pagamento. I funzionari dell’Agenzia, se necessario, contattano il contribuente per chiedere eventuali chiarimenti o documentazione.
- **Terzo step: la risposta** - I contribuenti ricevono un feedback in tempi rapidi.

Roma, 9 gennaio 2012

UFFICIO STAMPA

Via Cristoforo Colombo, 426 c/d – 00145 ROMA
Tel. 06 50545093 – Fax 06 50762485
E-mail: ae.ufficiostampa@agenziaentrate.it

INFORMAZIONI AI CONTRIBUENTI

www.agenziaentrate.gov.it
CALL CENTER 848.800.444
(tariffa urbana a tempo)