

Attualità

Equitalia, on line le guide facili e call center attivi 24 ore su 24

20 Ottobre 2010

Sportello web sempre disponibile a dare informazioni. Apertura degli uffici al pubblico anche di pomeriggio



Filo diretto con il contribuente tutto il giorno tutti i giorni, questo l'obiettivo 2011 della Società nazionale di riscossione. Il piano d'azione punta principalmente - come sottolinea una nota di Equitalia - sulla realizzazione di quattro iniziative basilari: *vademecum* semplici e sintetici, in formato telematico o cartaceo, informazioni via telefono 24 ore su 24, sportelli aperti di pomeriggio e un canale *web no stop* chiaro e accessibile a tutti. Le guide per capire "la riscossione" Si tratta di pubblicazioni, telematiche o cartacee, che costituiscono il fiore all'occhiello di una strategia che ha come obiettivo principale l'avvicinamento al contribuente e l'intensificarsi del dialogo con il cittadino. Le guide sono per ora consultabili on line sul sito della società (www.equitaliaspa.it), ma le copie cartacee saranno presto disponibili presso gli sportelli. Sono *vademecum* estremamente sintetici, che spiegano, con semplicità, argomenti complessi come rateizzazioni, sgravi, sospensioni, autodichiarazioni e rimborsi, fornendo informazioni sempre aggiornate, al passo con l'evoluzione normativa, e risposte concrete che aiutano a risolvere problematiche specifiche. Il prodotto acquista valore, inoltre, grazie a una nuova e più moderna grafica. Risposte al telefono Sono entrati in azione, poi, funzionari che, al telefono, nelle regioni Toscana, Lazio, Campania, Molise, Friuli Venezia Giulia, e nelle città di Bologna, Padova, Rovigo, Venezia e L'Aquila, rispondono a quesiti su cartelle di pagamento, procedure di riscossione, situazioni debitorie. Durante i giorni feriali sarà direttamente un operatore a fornire informazioni, mentre, nelle ore serali e nei giorni festivi (*week end* compresi), i call center daranno risposte automatizzate di interesse generale, come indirizzi e orari di apertura degli sportelli, dettagli sulle procedure di rateizzazione e su come

comunicare un pagamento già effettuato. Prima di fine anno usufruiranno del servizio, precisa la nota di Equitalia, anche i cittadini della Calabria e quelli di altre 13 province dello Stivale; sempre nei prossimi mesi, inoltre, sarà attivato un unico *contact center* di Gruppo. Anche di pomeriggio si può. Dopo l'esperimento pilota di Napoli e Salerno, Equitalia ha aperto al pubblico di pomeriggio i propri sportelli anche a Roma e Firenze e in altre quindici province: Arezzo, Avellino, Benevento, Bolzano, Cagliari, Lucca, Massa Carrara, Matera, Pisa, Pistoia, Potenza, Prato, Padova, Trento e Udine. L'orario prolungato va incontro alle esigenze dei contribuenti che lavorano di mattina e riduce considerevolmente i tempi d'attesa. In Rete senza stop Informazioni e notizie anche di sabato e domenica o nelle ore notturne, perché lo sportello virtuale di Equitalia non chiude mai. È sempre possibile, infatti, entrare in "contatto" con la Società nazionale di riscossione attraverso il suo sito *web* e conoscere, rimanendo seduti alla scrivania, la propria situazione debitoria, calcolare in quante rate pagare un debito, scaricare modelli o effettuare pagamenti on line: basta accedere alla sezione "Assistenza contribuenti" all'interno del box rosso presente sulla *homepage*.

di

r.fo.

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/equititalia-on-line-guide-facili-e-call-center-attivi-24-ore-24>