

Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Attualità

Anno dei servizi promosso con 10+ Assist del Fisco sempre più in rete

9 Marzo 2011

Più di dieci milioni le prestazioni erogate ai contribuenti nel 2010. Crescono i numeri dell'assistenza web



L'anno dei servizi tira le somme. E il 2010 vale più di 10. Sorpassa i dieci milioni, infatti, il numero dei servizi offerti ai cittadini l'anno scorso, toccando quota 10.289.304, in crescita di quasi 400mila prestazioni sul 2009 e di ben oltre un milione negli ultimi tre anni. L'assistenza fiscale del 2010 supera così quella prestata nei due anni precedenti, grazie anche alla spinta impressa dal web. Sempre più contratti di affitto sono registrati in un click, aumentano le richieste di "aiuto" inviate online

grazie a Civis e Pec e raggiungono i due milioni le risposte inviate ai contribuenti dai Cam in formato e-mail e sms. L'anno appena trascorso si conferma così a prova di *customer* e porta a casa buone *performance*, non solo sul versante dell'aiuto e delle informazioni a cittadini e imprese, ma soprattutto sul piano dei servizi resi direttamente in rete, con l'intento di semplificare la vita al contribuente e fornirgli un supporto costante nell'ottica di una sempre maggiore *tax compliance*.

Contratti d'affitto a prova di mouse Registrare l'affitto in pochi click piace ai contribuenti. Il vantaggio di questo neonato servizio offerto dall'Agenzia è percepito dai cittadini, come traspare dal numero crescente dei contratti di locazione registrati via web direttamente dal sito delle Entrate. Sono infatti 172.684 le locazioni registrate online, oltre duemila in più rispetto al 2009, che si fermava a quota 170.544. In linea con gli anni precedenti i pagamenti telematici relativi ai contratti d'affitto effettuati, riferiti per esempio ad annualità successive, risoluzioni, cessioni o proroghe.

Civis, assistenza in linea Numeri positivi anche per Civis, il nuovo servizio di assistenza via web, che nel 2010 registra ben 271.404 richieste di "supporto" telematico da parte dei contribuenti.

Chiude l'anno scorso con successo, dunque, questo canale di consulenza e aiuto online che l'Agenzia delle Entrate mette a disposizione di contribuenti e professionisti per dialogare in rete con il Fisco.

C@m pronti a rispondere Corrono sempre più veloci le risposte date dai Centri di assistenza multicanale, con più di 68mila *feedback* forniti via e-mail e sms. Sono infatti oltre 10mila le risposte fornite in più rispetto al 2009, utilizzando la rete. Cresce anche il filo diretto al telefono con i contribuenti: gli operatori dei Cam e dei mini call center, infatti, l'anno scorso hanno risposto a più di 2 milioni di chiamate, circa 200mila in più rispetto al 2009.

Partite Iva a effetto "Comunica" Diminuiscono rilasci, variazioni e cessazioni delle partite Iva. Il dato si dimezza in tre anni, precipitando da 797.458 nel 2008 a 371.123 nel 2010. Questo grazie all'effetto positivo di Comunica, il servizio che permette di avviare le imprese "in un solo giorno", che l'anno scorso ha registrato un'impennata, segnando ben 569.945 rilasci, variazioni e cessazioni di partite Iva, contro le 8.500 circa del 2009. Va di pari passo il calo graduale degli accessi ai nostri uffici e canali telematici, visto l'incremento registrato presso le Camere di commercio, nell'area dedicata al registro imprese.

Percorso in discesa con la Pec Segno più anche per il servizio di Posta elettronica certificata, che l'anno scorso è stato usato ben 14mila volte per inviare agli uffici e-mail con valore legale, proprio come la tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno, stabilendo così un contatto rapido e diretto con l'Amministrazione finanziaria.

Pollice all'insù per autorizzazioni e agevolazioni Continua il trend positivo delle autorizzazioni e delle agevolazioni, che anche nel 2010 registrano una leggera crescita rispetto al 2009, attestandosi a quota 71.449.

Successioni: più atti registrati Sale il numero delle registrazioni di atti e denunce di successione, che nel 2010 supera i tre milioni, registrando una leggera crescita rispetto al 2009.

Sempre forte l'appeal dei rimborsi Si attesta a quota 98.410 il totale delle informazioni sui rimborsi richieste presso gli uffici territoriali dell'Agenzia, confermandosi così in linea con gli anni precedenti.

Assistenza su comunicazioni e cartelle col segno più Balzano a 1.884.967 gli interventi sulle comunicazioni e sulle cartelle di pagamento legate alle dichiarazioni fiscali, contro i 1.525.256 registrati nel 2009. Il dato in aumento è una conseguenza dell'accelerazione impressa dalle Entrate al calcolo dei tributi risultanti dalle dichiarazioni. A questo proposito, le richieste di assistenza sono aumentate in misura minore rispetto al numero delle comunicazioni inviate ai cittadini. Merito dei nuovi strumenti di "aiuto" ai contribuenti, Civis e la Pec, ma anche del lavoro di semplificazione delle lettere inviate, oggi più chiare e facili da capire.

di

Giulia Marconi