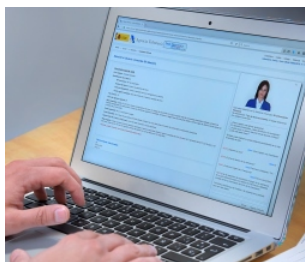


Dal mondo

L'Agenzia tributaria spagnola apre all'Intelligenza artificiale

14 Marzo 2018

I contribuenti possono dialogare via chat in materia di Iva con un assistente virtuale disponibile 24 ore su 24



C'erano una volta gli appuntamenti con i funzionari tributari, le file allo sportello informazioni e le domande dei contribuenti che venivano lavorate dopo diversi giorni. Potrebbe iniziare così uno dei capitoli della storia del fisco che pian piano le agenzie fiscali più all'avanguardia stanno scrivendo grazie all'introduzione di forme di tecnologia avanzate all'interno dei loro processi.

Un esempio in tal senso arriva dalla Spagna. L'IBM ha annunciato nei giorni scorsi di aver avviato un progetto con l'*Agencia Tributaria* per assistere i contribuenti nel corretto adempimento di alcuni obblighi tributari in materia di Iva. Dal luglio 2017, infatti, i contribuenti spagnoli hanno iniziato a sperimentare l'intelligenza artificiale (AI) di IBM per interfacciarsi con il *Suministro Inmediato de Información* (SII) dell'Iva, la nuova gestione relativa all'Imposta sul valore aggiunto che attualmente prevede l'invio telematico del registro fatture entro i 4 giorni dall'emissione o dalla pubblicazione, una novità introdotta dall'Agencia delle Entrate spagnola per migliorare i controlli e ridurre le frodi fiscali. A essere interessati sono stati circa 54mila contribuenti, per la maggior parte grandi imprese.

Come funziona l'assistente virtuale del Fisco

Sviluppato con tecnologia Watson di IBM, l'assistente virtuale dell'*Agencia Tributaria* è stato concepito per rispondere alle domande e ai dubbi dei contribuenti sull'SII, soprattutto in relazione alla normativa tributaria, in continua evoluzione.

I professionisti oggi possono dialogare con l'assistente virtuale utilizzando il linguaggio naturale,

come se si trattasse di una conversazione reale a tutti gli effetti, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. L'assistente può, infatti, interagire con i suoi interlocutori in qualsiasi momento, anche quando i funzionari non sono in ufficio, liberando risorse per l'Agenzia e facendo risparmiare tempo ai suoi utilizzatori. L'applicativo presenta una schermata divisa in due parti: da un lato vi è una chat in cui si svolge la conversazione vera e propria, con le domande e le risposte, mentre dall'altro vengono elencati i riferimenti ai documenti complementari che chiariscono o forniscono ulteriori precisazioni alle domande fatte.

Attraverso questo *chat bot* è, quindi, possibile porre dei quesiti come se ci si rivolgesse ad un collega del dipartimento, facendo domande come "quanto tempo ho a disposizione per emettere una fattura?", "come si registra un'importazione?" o ancora "come viene registrata una fattura con ritenute?".

L'assistente è stato "addestrato" in maniera congiunta da IBM e dagli esperti dell'Agenzia delle Entrate spagnola, che lo hanno programmato facendogli "apprendere" circa 375 domande, con le relative risposte, sul regolamento e il meccanismo di funzionamento del sistema SII. In una prima fase la formazione è stata circoscritta solo a 4 aree: importazioni, esportazioni, termini di presentazione e requisiti. Adesso, invece, l'assistente è competente su tutte le fasi del processo, fornendo chiarimenti, per esempio, sui comportamenti da attuare quando le fatture vengono registrate con un errore o indicando le modalità di consultazione delle fatture registrate nel sistema.

Nel caso in cui ci si trovi di fronte a richieste troppo complesse, il *chat bot* rimanda l'utente a un funzionario tributario.

L'Intelligenza Artificiale entra nella Pa

Dopo la messa a punto di assistenti virtuali come Siri (Apple), Cortana (Microsoft), Google Now e Watson (IBM), il mondo dell'intelligenza artificiale si apre anche agli uffici e alla Pubblica amministrazione. In Spagna è la prima volta che una Pa importante utilizza l'AI per affiancare i contribuenti nell'assolvere i loro obblighi fiscali. Dallo scorso luglio, quando è stato lanciato questo nuovo servizio in una fase sperimentale, il Dipartimento dell'Agenzia che lo gestisce ha visto ridursi il numero di email ricevute dell'80%, passando da circa 900 messaggi a 165 ogni settimana. Nello stesso tempo sono aumentate le richieste all'assistente virtuale, addirittura decuplicate, passando dalle 200 domande della prima settimana ad un picco di 2.000 richieste registrate lo scorso novembre.

Visti i buoni risultati ottenuti, e considerando che in questo modo i funzionari possono dedicarsi alle questioni più complesse e dettagliate, si sta valutando di estendere il servizio anche in altri ambiti.

di

Fabio Brocceri