

Dal mondo

## Uk, arriva “Open Hmrc”: un servizio fiscale all'avanguardia

30 Luglio 2018

Tramite l'assistente virtuale Alexa informazioni su come rinnovare la richiesta dei crediti d'imposta

**Thumbnail** Image not found or type unknown

Un'assistente digitale per aiutare i contribuenti nel dialogo con il Fisco. È il servizio innovativo “Open Hmrc” lanciato nei giorni scorsi dall'Her Majesty's Revenue and Customs, l'Amministrazione fiscale britannica, e destinato ai cittadini che devono presentare entro il 31 luglio la richiesta per il rinnovo dei crediti d'imposta (child tax credit and working tax credit). Il pacchetto dei bonus fiscali, secondo i dati dell'Agenzia delle Entrate di Londra, dovrebbe interessare più di tre milioni di contribuenti. Per supportarli arriva adesso Alexa, il dispositivo lanciato sul mercato da una nota azienda statunitense nel 2014, una sorta di assistente personale computerizzato che, interagendo anche a voce, è in grado di compiere molteplici attività, dalla creazione di elenchi di cose da fare alla ricerca di informazioni in tempo reale.

### Il fisco a portata di... intelligenza artificiale

Chi deve rinnovare la richiesta di un credito d'imposta può ora ottenere informazioni via Alexa, in particolare, sulla propria posizione fiscale, sulle modalità di accredito del bonus spettante e su cosa fare quando si riceve il cosiddetto “renewal pack” (una sorta di guida alla fruizione del beneficio). L'Agenzia delle Entrate britannica ha tenuto a precisare che con Alexa non è possibile richiedere direttamente il credito d'imposta, per quello è necessario utilizzare il servizio disponibile online, l'App ufficiale dell'Amministrazione o i canali più tradizionali. L'Hmrc rassicura i contribuenti anche sul fronte della tutela della privacy, assicurando che nessuna informazione personale sarà archiviata sul dispositivo che supporta Alexa.

### Un'Amministrazione sempre più smart

Il lancio di Alexa rientra nella campagna di comunicazione, avviata nel 2015, che ogni anno il Fisco

britannico promuove per sensibilizzare i contribuenti a richiedere il rinnovo dei crediti d'imposta entro il termine stabilito (31 luglio) e per incentivare l'utilizzo delle modalità di invio online.

Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, secondo la ricerca svolta ogni anno dall'Hmrc sugli effetti della campagna di comunicazione, la percentuale di coloro che scelgono di inviare online la richiesta aumenta progressivamente ogni stagione. In base ai dati relativi al 2017, pubblicati pochi giorni fa, il 56% del campione intervistato utilizza l'invio online perché può farlo quando vuole, il 51% perché ritiene che sia il modo più semplice e il 39% perché rappresenta la modalità più veloce. Anche altri dati divulgati dall'Amministrazione fiscale inglese in occasione del lancio di Alexa confermano la tendenza a essere sempre più digitali: fino a metà luglio più di 65mila contribuenti hanno utilizzato l'App per richiedere il credito d'imposta, quasi 30mila in più rispetto allo scorso anno. Un'App multifunzione attraverso cui oltre a richiedere il bonus è possibile conoscere anche lo stato di pagamento dei propri crediti e avere una serie di altre informazioni fiscali.

La possibilità di usare Alexa per avere informazioni sui bonus rappresenta, quindi, un ulteriore tassello per la completa digitalizzazione dei servizi fiscali britannici. I contribuenti di Sua Maestà hanno ormai, infatti, a disposizione un ampio ventaglio di strumenti attraverso cui relazionarsi con il Fisco nazionale: dagli sms ai social network, dal sito web all'App disponibile sui dispositivi mobile, dal forum online alla webchat fino ad arrivare alla ormai quasi "antica" assistenza via telefono.

Lanciato per il momento in via sperimentale solo per il rinnovo dei crediti d'imposta, il servizio potrebbe essere esteso in futuro anche ad altri appuntamenti fiscali.

di

**Alessandra Gambadoro**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/uk-arriva-open-hmrc-servizio-fiscale-allavanguardia>