

Addio sportelli: il Fisco lo chiamo al telefono – La Stampa – 9-6-10

Crescono i servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate via web e telefono

Che rapporto hanno gli italiani con il Fisco? Spesso obbligato, a volte stretto e, sempre più frequentemente, a distanza. L'Agenzia delle Entrate ha pubblicato i dati raccolti nell'analisi sui servizi erogati nel 2009 dall'Amministrazione finanziaria e ha scoperto che, con il passare del tempo, il web si sta sempre più affermando come mezzo comunicazione preferenziale tra contribuenti e Fisco.

I dati del 2009

Nel corso dell'anno passato, gli uffici territoriali dell'Agenzia delle Entrate hanno evaso complessivamente 9.896.089 prestazioni a favore dei cittadini. A livello di aree geografiche, più di quattro milioni di richieste sono state effettuate al Nord (la regione più attiva è stata la Lombardia); nel Centro Italia sono state richieste 3.186.670 prestazioni, mentre nel Meridione e nelle Isole sono state svolte poco più di due milioni e mezzo di pratiche.

Internet in via di affermazione

Con ogni evidenza, gli italiani dimostrano di essersi stufati delle code agli sportelli. Infatti, il numero di quanti scelgono telefono e internet per rapportarsi con l'Agenzia delle Entrate è in costante crescita. Nell'anno passato, Centri di assistenza multicanale e mini call center hanno gestito più di 1,6 milioni di telefonate. Anche la posta elettronica si è rivelata un ottimo canale di comunicazione: nel 2009, le risposte fornite via mail sono state 44.452, molte delle quali (oltre un terzo) provenienti dal Centro di assistenza multicanale di Salerno. Il canale tematico è stato particolarmente apprezzato anche per quanto riguarda la registrazione dei contratti di locazione: in Lombardia sono state effettuate 48.507 registrazioni telematiche, nel Lazio 35.310, in Emilia Romagna 17.788 e in Veneto 13.490.

Che numeri, i servizi!

In tutta Italia, il servizio che i cittadini hanno richiesto con maggiore frequenza durante il 2009 all'Agenzia delle Entrate è stata la registrazione di atti e denunce di successione (per un totale di 2.945.821 richieste). Eccellenti anche i numeri del servizio di rilascio, variazione e duplicato del codice fiscale e della tessera sanitaria. Il podio della speciale classifica se lo aggiudicano le richieste di assistenza su comunicazione e cartelle di pagamento relative a dichiarazioni fiscali (al Sud, questo servizio, raggiunge la cifra di 242.667 richieste - nelle Isole sono 148.386 richieste).