

## COMUNICATO STAMPA

**Nel 2009 10 milioni di servizi erogati ai contribuenti (+10%)  
Oltre 190mila comunicazioni di irregolarità gestite dai Cam al telefono  
E nel 2010 nuovo sprint alla semplificazione**

Più di 190mila comunicazioni di irregolarità gestite, nel 2009, dai Centri di assistenza multicanale (Cam) dell'Agenzia delle Entrate contro le quasi 118mila del 2008 (+ 61%). Numeri col segno più per i servizi erogati nel 2009 dall'Agenzia, che raggiungono complessivamente quota 9,9 milioni, a fronte dei 9 milioni registrati nell'anno precedente. Sfiorano i 3 milioni le registrazioni di atti e denunce di successione, mentre centrano il risultato di 1,7 milioni i servizi relativi al rilascio, alla variazione e all'emissione del duplicato di codice fiscale e tessera sanitaria.

Il 2009 si conferma anno d'oro per l'assistenza ai contribuenti, con 5 milioni di servizi erogati nei primi sei mesi dell'anno e un dato a consuntivo che supera del 10% il risultato di fine 2008. Merito di un Fisco che strizza l'occhio alla semplificazione - nei giorni scorsi è stata lanciata la dichiarazione annuale Iva in versione snella, di sole 3 pagine, per i contribuenti che effettuano le operazioni più semplici - e si adopera per garantire ai cittadini un numero sempre maggiore di servizi alla portata di tutti. E sempre più anche a portata di click, come prova anche la nascita del nuovo canale "Civis" per l'assistenza via email agli intermediari.

**Comunicazioni di irregolarità "a portata di cornetta"** - Oltre 190mila le comunicazioni di irregolarità gestite nel 2009, direttamente via telefono, dai sette Cam dell'Agenzia delle Entrate. Un dato che supera del 61% quello registrato l'anno precedente, vicino a quota 118mila.

Più di 44mila, poi, le risposte via posta elettronica fornite dagli stessi Cam nell'anno appena trascorso, con un più 33% rispetto a quelle inviate nel 2008 (33mila). In crescita, del 19%, anche il numero delle telefonate gestite insieme ai mini call center (che rispondono sempre all'848800444), che nel 2009 hanno sfiorato quota 1,7 milioni, a fronte del dato, pari a circa 1,4 milioni, registrato l'anno precedente.

**Informazioni, tutoraggio e agevolazioni al top** - Nella top ten dei servizi più erogati, nel 2009 crescono del 77% le informazioni sul regime fiscale dei "minimi" e il tutoraggio, ovvero l'assistenza personalizzata fornita gratuitamente in via telematica dagli uffici dell'Agenzia ai contribuenti "tutorati", con particolare riferimento ai regimi agevolati. Nel dettaglio si passa da circa 15mila servizi - tra informazioni sui minimi e tutoraggio - erogati nel 2008 a circa 27mila. Forte impennata anche per le autorizzazioni e le agevolazioni rilasciate (ad esempio: autorizzazioni agli eredi per la riscossione di rimborsi, esenzione dal pagamento delle tasse automobilistiche per le persone disabili), che crescono del 75%, superando nel 2009 quota 71mila.

**UFFICIO STAMPA**

Via Cristoforo Colombo, 426 c/d - 00145 ROMA  
Tel. 06 50545093 - Fax 06 50762485  
E-mail: [ae.ufficiostampa@agenziaentrate.it](mailto:ae.ufficiostampa@agenziaentrate.it)

**INFORMAZIONI AI CONTRIBUENTI**

[www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)  
CALL CENTER 848.800.444  
(tariffa urbana a tempo)

**Sprint per la registrazione di atti e l'assistenza su comunicazioni e cartelle** - In forte ascesa anche il numero delle registrazioni di atti e denunce di successione effettuate dagli uffici delle Entrate, che sfiorano il traguardo dei 3 milioni con un incremento di quasi 30 punti percentuali sul 2008. Segno più anche per i servizi di assistenza su comunicazioni e cartelle di pagamento relative alle dichiarazioni fiscali, che superano il milione e mezzo e sorpassano del 26,5% il dato dell'anno precedente (circa 1,2 mln).

**Sul podio atti, tessera sanitaria e telefonate ai Cam** - Lasciando da parte il confronto con il 2008, in termini assoluti il numero più consistente di servizi erogati nel 2009 riguarda, nell'ordine, la registrazione di atti e denunce di successione (circa 3 milioni), il rilascio, la variazione o l'emissione del duplicato di codice fiscale e tessera sanitaria e le telefonate gestite da Cam e mini call center (circa 1,7 milioni per entrambe le voci). Appena sotto il podio, ma comunque nella top five dei servizi "più gettonati", l'assistenza per comunicazioni e cartelle di pagamento su dichiarazioni fiscali (oltre 1,5 milioni) e i pagamenti telematici relativi a contratti di locazione (appena sotto 1,2 mln).

**Roma, 16 gennaio 2010**

**UFFICIO STAMPA**

Via Cristoforo Colombo, 426 c/d – 00145 ROMA  
Tel. 06 50545093 – Fax 06 50762485  
E-mail: [ae.ufficiostampa@agenziaentrate.it](mailto:ae.ufficiostampa@agenziaentrate.it)

**INFORMAZIONI AI CONTRIBUENTI**

[www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)  
CALL CENTER 848.800.444  
(tariffa urbana a tempo)