

## COMUNICATO STAMPA

### **Rimborsi rapidi e informazioni personalizzate via mail, Internet o sms Servizi ai contribuenti più efficienti grazie alle nuove tecnologie**

Accelerazione sui rimborsi con l'obiettivo di migliorare il record di circa 12,9 miliardi stabilito nel 2007, informazioni personalizzate via mail, digitale terrestre o sms, consulenze fiscali prenotabili con tecnologia VoIP, modelli di dichiarazioni precompilati e inviati direttamente a domicilio. Le attività di assistenza ai contribuenti dell'Agenzia delle Entrate guardano ai nuovi media e alle maggiori possibilità di interazione legate all'uso sempre più diffuso di Internet e della telefonia mobile. Un'evoluzione che passa attraverso le indicazioni operative che gli uffici locali dovranno seguire nel 2008 in base alla circolare 10/E pubblicata oggi.

Al centro del piano d'azione c'è l'obiettivo primario di semplificare il rapporto tra fisco e contribuente sfruttando tutte le risorse messe a disposizione dai più moderni strumenti di informazione e telecomunicazione, con l'intento di promuovere la cultura della legalità fiscale e di migliorare la qualità dei servizi offerti dall'amministrazione finanziaria.

In questa prospettiva le strutture locali sono chiamate a giocare un ruolo di primo piano sul fronte dell'assistenza e dell'informazione all'utenza, elevando gli standard di qualità dei servizi offerti. A partire dai controlli sulle comunicazioni di irregolarità, che quest'anno saranno almeno un milione e centomila con un incremento stimato del 15 per cento rispetto al 2007. In programma anche una consistente riduzione dello stock di rimborsi arretrati, compresi quelli relativi all'Iva auto, con intento di eliminare entro il 2010 tutte le giacenze e di soddisfare le nuove richieste contemporaneamente alla liquidazione delle dichiarazioni.

Funzione strategica assume anche l'elaborazione di messaggi personalizzati che informino tempestivamente il contribuente sulle scadenze fiscali di suo interesse, dal termine di presentazione della dichiarazione dei redditi al versamento di tributi predeterminabili come l'imposta di registro sui contratti di locazione pluriennali. Una strategia che, favorendo l'adempimento spontaneo, comporta notevoli vantaggi sia per l'utente che per l'Agenzia. Da un lato infatti viene fornita un'informazione puntuale che consente di evitare il pagamento di interessi e sanzioni, dall'altro si consegue un risparmio dei costi amministrativi connessi all'attività di recupero e si promuove l'immagine di un'amministrazione informata e vigile, impegnata a sensibilizzare il contribuente al rispetto degli obblighi tributari.

#### **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)

Si muove già in questa direzione il pacchetto informativo messo a punto dall'Agenzia per diffondere la conoscenza del nuovo regime dei minimi tra i lavoratori autonomi, gli artigiani e i professionisti attraverso l'invio di cinquecento mila lettere esplicative e la predisposizione di un test interattivo che consente di verificare online il possesso dei requisiti necessari per aderire.

È prevista inoltre un'ulteriore specializzazione delle consulenze multicanale: entro la fine del 2008 i contribuenti assistiti attraverso i diversi canali di contatto dovranno essere almeno un milione e novecento mila; le risposte fornite dai Cam in forma scritta, via fax, mail o sms, non dovranno essere inferiori a 41 mila e il 70 per cento di queste dovrà essere inviato non oltre il secondo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della richiesta.

I servizi telematici verranno potenziati in funzione di un aumento del bacino di utenza registrata al sito istituzionale, con una crescita programmata del 5 per cento nel biennio 2008-2009 e del 10 per cento per il biennio 2010-2011. Navigando su Internet da quest'anno sarà più facile prenotare un appuntamento con un funzionario nelle strutture locali, richiedere il duplicato del codice fiscale e della tessera sanitaria, ottenere i dati catastali sugli immobili, visualizzare e stampare una scadenza.

Tra le attività per cui viene richiesto sempre maggiore impegno alle strutture dell'Agenzia, significativa è quella legata alla gestione del cinque per mille. A questo proposito nel corso dell'anno è in programma in particolare il controllo delle posizioni relative alle associazioni sportive e dilettantistiche per i periodi d'imposta 2005 e 2006. Infine, entro febbraio partirà la fase di sperimentazione del nuovo sistema di comunicazione unica per la nascita dell'impresa che coinvolge l'Agenzia delle Entrate, le Camere di commercio, l'Inps e l'Inail.

**Roma, 15 febbraio 2008**

**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)