

## COMUNICATO STAMPA

### **Civis e Pec mettono il turbo Ecco i numeri del Fisco che aiuta in un click**

Oltre 270 mila richieste di assistenza via Civis in dodici mesi. Primo compleanno col segno più per il canale di consulenza e aiuto online che l’Agenzia delle Entrate mette a disposizione di contribuenti e professionisti per dialogare in rete con il Fisco. Numeri positivi anche per il servizio di Posta elettronica certificata, che nello stesso periodo è stato usato ben 14 mila volte per inviare agli uffici e-mail con valore legale, stabilendo così un contatto rapido e diretto con l’Amministrazione finanziaria.

**Code agli sportelli *bye bye* col *feedback* immediato** – Un buon metro per misurare le performance di Civis e Pec è il tempo di risposta degli uffici ai quesiti e ai problemi sollevati dai contribuenti. Più precisamente, il *feedback* alla maggior parte delle comunicazioni che passano attraverso la Posta elettronica certificata arriva entro sei ore, mentre per quanto riguarda Civis, oltre il 50 per cento degli utenti ottiene una risposta già nelle ventiquattro ore successive all’invio della richiesta online e, comunque, nell’arco di quattro-cinque giorni. Una tempistica spedita che ammette qualche eccezione solo per i casi più complicati e di difficile soluzione o per problemi oggettivi, come quando, per esempio, l’ufficio interpellato non è competente a trattare la questione.

**Prova gradimento per la linea diretta Fisco-contribuenti** – In generale, Civis e Pec registrano un alto gradimento da parte dei cittadini, che possono comodamente chiedere assistenza fiscale dal pc di casa, senza attese agli sportelli e senza fare troppa attenzione all’orologio. Il servizio di e-mail certificata, infatti, può essere usato senza limiti di tempo. Orari super elastici anche per Civis, attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00. Un’operatività ad ampio raggio che proietta i suoi influssi benefici anche sugli uffici, che riescono a pianificare meglio l’attività grazie a una ripartizione dei carichi di lavoro più razionale e basata sull’analisi della mole di richieste online e agli sportelli.

**Un anno di Civis** – Nella platea di Civis, gli intermediari iscritti a Entratel continuano a fare la parte del leone, anche se sono sempre più numerosi gli utenti di Fisconline, ossia i contribuenti comuni, che accedono al servizio. La piattaforma telematica, infatti, è stata inaugurata in via sperimentale nell’ottobre del 2009 solo per i professionisti ed è entrata a regime su tutto il territorio nazionale da gennaio 2010. A sei mesi dall’avvio dell’iniziativa, una volta misurata l’affidabilità del sistema su vasta scala, nel maggio scorso l’Agenzia ha deciso di estendere l’assistenza telematica anche a tutti i contribuenti registrati a Fisconline. In questo modo chiunque può chiedere assistenza in rete sulle comunicazioni di irregolarità inviate in seguito al controllo formale e automatico delle dichiarazioni dei redditi, facendo correggere eventuali errori e

#### **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)

anomalie, pagando le somme indicate con una riduzione delle sanzioni oppure segnalando alle Entrate le ragioni per cui si ritiene il pagamento non dovuto.

**Percorso sicuro con la Pec** – La Posta elettronica certificata è un servizio di comunicazione gratuito che consente di stabilire un filo diretto sicuro tra la Pubblica amministrazione e i cittadini. I messaggi inviati con questo sistema agli indirizzi Pec della Pa hanno valenza legale esattamente come la tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno, con il vantaggio che non è necessario presentarsi di persona negli uffici. Basta avere un qualsiasi dispositivo in grado di connettersi a Internet per fare in rete le operazioni di sportello più comuni, portando in casa le funzionalità del front office e risparmiando tempo e costi.

**Roma, 28 dicembre 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)