

COMUNICATO

FISCO, SPORTELLI RISCOSSIONE CON SALTA FILA DIGITALI

Con la nascita di Agenzia delle entrate-Riscossione, arrivano in tutti i 200 sportelli della vecchia Equitalia, i nuovi strumenti digitali salta fila.

Grazie ai cosiddetti codometri intelligenti, sarà possibile comprimere i tempi di attesa, avere un servizio migliore e più diretto e tra poche settimane anche potersi rivolgere attraverso una app specifica con cui interagire allo sportello più vicino prenotando la visita e la fascia oraria. Vediamo il dettaglio.

Innanzitutto il contribuente che si rivolge allo sportello può essere riconosciuto, tramite il lettore di codice a barre, con il proprio codice fiscale presente nella tessera sanitaria. Così l'operatore di sportello dell'Agenzia potrà avere immediatamente la situazione del contribuente che arriva al front office e quindi fornirgli assistenza diretta in relazione al servizio scelto al momento della prenotazione.

Inoltre, dopo l'estate, verrà attivata una app, sia per tablet che per smartphone, che collegata ai nuovi codometri, consentirà di cercare uno sportello di AER, di visualizzare la situazione delle attese e le fasce orarie disponibili e di scegliere il servizio all'orario desiderato nella giornata di prenotazione desiderata. Al momento dell'arrivo allo sportello, il cittadino sarà riconosciuto tramite lettore di tessera (lettura QR code) e potrà così accedere al servizio indicato senza ulteriori tempi d'attesa. Ma i vantaggi non finiscono qui: dopo la fase di avvio, il servizio sarà ulteriormente sviluppato per consentire al contribuente di fissare un appuntamento allo sportello anticipando l'argomento dell'incontro.

Attraverso i nuovi salta fila i responsabili di sportello potranno gestire direttamente il sistema eliminacode, in base all'esigenza specifica del momento e definire messaggi informativi per i contribuenti che saranno pubblicati sui monitor di sala. Infine sarà possibile configurare gli sportelli all'interno di ogni sede di Agenzia, potenziando o alleggerendo i carichi di lavoro in base alla tipologia di servizio (per esempio Sportello Amico, rateizzazioni, pagamenti, ecc), con l'obiettivo di diminuire i tempi di attesa a tutto vantaggio dei contribuenti.

Attivati da alcuni giorni negli sportelli di Cosenza e Udine, da lunedì 3 luglio i nuovi codometri digitali faranno il loro esordio negli sportelli di Roma (via Aurelia e via Cristoforo Colombo), Milano (via del Bollo e viale dell'Innovazione), Napoli (via Kennedy e Corso Meridionale), Torino (via Alassio e via Alfieri), Bari (via Napoli e via Marin). Voluti dal commissario straordinario della ex Equitalia, Ernesto Maria Ruffini, dopo un anno di procedura di gara e assegnazione, entro l'estate i nuovi strumenti digitali saranno presenti in tutti gli altri sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione e superata la fase di start up, sarà attivata una applicazione digitale con cui poter interagire per evitare perdite di tempo e avere un rapporto più semplice e diretto con i servizi di riscossione.

Roma, 1° luglio 2017