



**Equitalia**

*Ufficio Relazioni esterne*

## COMUNICATO STAMPA

### **Prima indagine Eurisko su Equitalia: I contribuenti e la riscossione Appreziate la cortesia del personale e la distribuzione degli sportelli**

Soddisfazione per lo standard del servizio offerto agli sportelli Equitalia. Ma anche necessità di una maggiore conoscenza del ruolo e della posizione di Equitalia nella filiera fiscale. È quanto emerge dall'indagine che Equitalia ha commissionato a Eurisko per conoscere la percezione che i contribuenti hanno della società incaricata di riscuotere per conto dello Stato e di altri Enti. La ricerca, effettuata su base nazionale costituisce, in assoluto, la prima indagine sulle opinioni e le aspettative dei contribuenti sul servizio di riscossione attraverso un approccio dal basso verso l'alto. L'indagine è stata svolta con "focus group", osservazioni agli sportelli e circa 850 interviste telefoniche a un campione rappresentativo di contribuenti, tra i 25 e i 65 anni, pari a circa 29.500.000 italiani. Il campione comprende persone fisiche, piccole imprese, studi professionali e società. Secondo l'indagine, l'86% degli intervistati ritiene soddisfacente l'organizzazione logistica della rete degli sportelli, il 76% afferma che le pratiche trovano soluzione al primo contatto e la stessa percentuale di cittadini-contribuenti ritiene che il punto di forza dell'agente della riscossione, a livello nazionale, sia la cortesia e la disponibilità degli addetti agli sportelli. Il 47% degli intervistati conosce Equitalia, e la conoscenza è legata, soprattutto, all'invio di documentazione da parte dell'agente della riscossione. I cittadini, però, sono ancora confusi sul ruolo effettivo della società e sulla sua connotazione pubblica.

Risultati dell'indagine alla mano, l'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese sta, infatti, elaborando un piano di sviluppo del servizio che punti sugli indicatori risultati più importanti per i contribuenti: utilizzo di più strumenti di pagamento (carta di credito, homebanking, assegni), informazioni tramite canali remoti (call center e web), documentazione più chiara, personale che diventi un punto di riferimento per il singolo, in grado di gestire l'intero iter della pratica, soluzioni dedicate per creare sinergie virtuose con ordini professionali ed Enti.

**Roma, 18 marzo 2009**