



**Equitalia**

## **COMUNICATO STAMPA**

### **Sportelli Equitalia: richieste soddisfatte nel 96% dei casi**

Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle Entrate, Inps, comuni, etc..).

È questo uno dei principali dati emersi dall'analisi effettuata dall'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale. In particolare, a Milano e Bologna per il Nord; Roma e Pescara per il Centro; Napoli e Bari per il Sud. Obiettivo della rilevazione è la conoscenza delle esigenze dei contribuenti per consentire a Equitalia di tarare meglio le strutture degli agenti.

Dallo studio emerge che i più assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche.

Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% delucidazioni generiche (dove e quando pagare, modalità di cancellazione di fermi/ipoteche, richieste di rateazione).

Il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli degli agenti lo fa per effettuare operazioni sul conto fiscale (compensazioni tra rimborsi e debiti).

Grazie a queste informazioni, Equitalia opererà, da una parte, per spingere su altri canali di pagamento (Poste e Istituti bancari) e, dall'altra, per aprire nuovi sportelli informativi.

Sul fronte call center, le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate (58% domande specifiche e 35% generiche), mentre i pagamenti il 7%. Anche in questo caso, gli utenti sono in prevalenza persone fisiche (63%).

**Roma, 20 maggio 2008**

## **Lanci d'Agenzia.**

### **(ECO) Fisco: Equitalia, 96% richieste contribuenti soddisfatte da sportelli**

(Il Sole 24 Ore Radiocor) - Roma, 20 mag - Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle Entrate, Inps, Comuni). E' questo uno dei principali dati emersi dall'analisi effettuata dall'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle societa' del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale.

(RADIOCOR) 20-05-08 16:13:16

### **(ECO) Fisco: Equitalia, 96% richieste contribuenti soddisfatte da sportelli -2-**

(Il Sole 24 Ore Radiocor) - Roma, 20 mag - Dallo studio emerge che i piu' assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% delucidazioni generiche (dove e quando pagare, modalita' di cancellazione di fermi/ipoteche, richieste di rateazione). Il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli degli agenti lo fa per effettuare operazioni sul conto fiscale (compensazioni tra rimborsi e debiti). Sul fronte call center, le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate (58% domande specifiche e 35% generiche), mentre i pagamenti il 7%. Anche in questo caso, gli utenti sono in prevalenza persone fisiche (63%).

(RADIOCOR) 20-05-08 16:18:21

## **FISCO: EQUITALIA, 96% RICHIESTE CITTADINI SODDISFATTE DA SPORTELLI RISCOSSIONE**

Roma, 20 mag. - (Adnkronos) - Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle Entrate, Inps, comuni, etc..). E' questo uno dei principali dati emersi dall'analisi effettuata dall'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle societa' del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale. In particolare, a Milano e Bologna per il Nord; Roma e Pescara per il Centro; Napoli e Bari per il Sud.

Dallo studio emerge che i piu' assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% delucidazioni generiche (dove e quando pagare, modalita' di cancellazione di

fermi/ipoteche, richieste di rateazione). Il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli degli agenti lo fa per effettuare operazioni sul conto fiscale (compensazioni tra rimborsi e debiti).

Grazie a queste informazioni, Equitalia opererà, da una parte, per spingere su altri canali di pagamento (Poste e Istituti bancari) e, dall'altra, per aprire nuovi sportelli informativi. Sul fronte call center, le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate (58% domande specifiche e 35% generiche), mentre i pagamenti il 7%. Anche in questo caso, gli utenti sono in prevalenza persone fisiche (63%).

(Sec-Fin/Pn/Adnkronos)

20-MAG-08 16:32

## **FISCO: EQUITALIA, 96% RICHIESTE CITTADINI SODDISFATTE DA SPORTELLI RISCOSSIONE**

Roma, 20 mag. - (Adnkronos) - Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle Entrate, Inps, comuni, etc..). E' questo uno dei principali dati emersi dall'analisi effettuata dall'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale. In particolare, a Milano e Bologna per il Nord; Roma e Pescara per il Centro; Napoli e Bari per il Sud.

Dallo studio emerge che i più assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% delucidazioni generiche (dove e quando pagare, modalità di cancellazione di fermi/ipoteche, richieste di rateazione). Il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli degli agenti lo fa per effettuare operazioni sul conto fiscale (compensazioni tra rimborsi e debiti).

Grazie a queste informazioni, Equitalia opererà, da una parte, per spingere su altri canali di pagamento (Poste e Istituti bancari) e, dall'altra, per aprire nuovi sportelli informativi. Sul fronte call center, le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate (58% domande specifiche e 35% generiche), mentre i pagamenti il 7%. Anche in questo caso, gli utenti sono in prevalenza persone fisiche (63%).

Sec-Fin/Pn/Adnkronos)

20-MAG-08 16:32

## **FISCO: EQUITALIA, 96% RICHIESTE SODDISFATTE DA SPORTELLI**

(AGI) - Roma, 20 mag. - Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della

riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle Entrate, Inps, comuni). E' questo uno dei principali dati emersi dall'analisi effettuata dall'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale. In particolare, a Milano e Bologna per il Nord; Roma e Pescara per il Centro; Napoli e Bari per il Sud. Dallo studio emerge che i più assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche.

Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% delucidazioni generiche (dove e quando pagare, modalità di cancellazione di fermi/ipoteche, richieste di rateazione). Il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli degli agenti lo fa per effettuare operazioni sul conto fiscale (compensazioni tra rimborsi e debiti). Grazie a queste informazioni, Equitalia opererà, da una parte, per spingere su altri canali di pagamento (Poste e Istituti bancari) e, dall'altra, per aprire nuovi sportelli informativi.

Sul fronte call center, le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate (58% domande specifiche e 35% generiche), mentre i pagamenti il 7%. Anche in questo caso, gli utenti sono in prevalenza persone fisiche (63%).(AGI)

201711 MAG 08

## **FISCO: SPORTELLI EQUITALIA, RICHIESTE SODDISFATTE IN 96% CASI**

(ANSA) - ROMA, 20 MAG - Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle Entrate, Inps, Comuni). E' questo uno dei principali dati emersi dall'analisi effettuata dall'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale (in particolare, a Milano e Bologna per il Nord; Roma e Pescara per il Centro; Napoli e Bari per il Sud). Dallo studio emerge che i più assidui frequentatori degli sportelli della società della riscossione sono per l'85% persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni.(ANSA).

20-MAG-08 17:12

## **Apc-FISCO/ EQUITALIA: IN SPORTELLI SODDISFATTO 96% DELLE RICHIESTE**

Indagine sul territorio della società di riscossione Roma, 20 mag. (Apcom) - Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti sono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente (Agenzia delle entrate, Inps, comuni, eccetera). È uno dei risultati principali dell'indagine fatta dall'ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale.

Dallo studio, spiega Equitalia, emerge che i più assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% di spiegazioni generiche. Inoltre, il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli lo fa per fare operazioni sul conto fiscale (compensazioni tra rimborsi e debiti).

Con queste informazioni, "Equitalia opererà per spingere su altri canali di pagamento (Poste e istituti bancari) e per aprire nuovi sportelli informativi". Sul fronte call center, infine, le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate (58% domande specifiche e 35% generiche), mentre i pagamenti il 7%. Anche in questo caso, gli utenti sono in prevalenza persone fisiche (63%).

201714 mag 08

## Equitalia Richieste soddisfatte al 96%

ROMA

A domanda gli agenti della riscossione rispondono. Nel 96% dei casi in cui i cittadini formulano richieste alle sedi di Equitalia, la risposta arriva allo sportello, mentre solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente.

È quanto emerge dall'analisi effettuata da Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo, presenti su tutto il territorio nazionale. Dallo studio emerge che i più assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle, mentre il 38% per la richiesta di informazioni. In particolare, nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici (contenuto della cartella/avviso, posizione debitoria, estratto conto fiscale) e nel 12% delucidazioni generiche (dove e quando pagare, modalità di cancellazione di fermi/ipoteche, richieste di rateazione).



## EQUITALIA

# Riscossione, l'assistenza fa l'en-plein

Gli sportelli degli agenti della riscossione soddisfano il 96% delle richieste dei cittadini italiani. Solo il 4% dei contribuenti viene invitato a rivolgersi all'ente impositore competente. Questo uno dei principali dati emersi da un'analisi dell'Ufficio rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo, presenti in tutta Italia. Obiettivo della rilevazione è conoscere le esigenze dei contribuenti per consentire a Equitalia di tarare meglio le strutture degli agenti. Dallo studio emerge inoltre che i più assidui frequentatori degli sportelli sono per l'85% le persone fisiche. Il 60% dei contatti avviene per il pagamento delle cartelle mentre il 38% per la richiesta di informazioni. Nel 26% dei casi si tratta di quesiti specifici e nel 12% delucidazioni generiche. Il restante 2% dei contribuenti che si rivolge agli sportelli lo fa per effettuare operazioni sul conto fiscale. Con queste informazioni Equitalia vuole spingere su altri canali di pagamento e di aprire nuovi sportelli informativi. Sul fronte call center le richieste di informazioni rappresentano il 93% delle chiamate, i pagamenti il 7%.



**IN PILLOLE****EQUITALIA, 96% CITTADINI  
SODDISFATTI DA SPORTELLI**

■ *Gli sportelli di Equitalia soddisfano per il 96% le richieste dei contribuenti. Solo il 4% dei cittadini, invece, si deve rivolgere all'ente competente ovvero Agenzia delle entrate, Inps o comuni. Il dato è emerso da un'analisi dell'ufficio studi della società Equitalia su sportelli e call center delle società del gruppo presenti su tutto il territorio nazionale.*





# Publico&Privato

## **EQUITALIA** Il 96% richieste soddisfatto agli sportelli

Il 96% delle richieste dei cittadini viene soddisfatta dagli sportelli degli agenti della riscossione, solo nel 4% dei casi i contribuenti vengono invitati a rivolgersi all'ente impositore competente. Il dato emerge dall'analisi dell'Ufficio Rapporti con i cittadini e le imprese di Equitalia su sportelli e call center delle società del Gruppo.

