



Equitalia

www.gruppoequitalia.it

COMUNICATO STAMPA

Nel 2014 nuovi servizi per i contribuenti Equitalia amplia la rete degli sportelli amico e i canali online Ecco il vademecum delle semplificazioni

Nuove semplificazioni e maggiori canali di dialogo a disposizione dei contribuenti. Nel 2014 Equitalia ha realizzato una serie di iniziative per rafforzare l'assistenza a cittadini e imprese, sia a livello territoriale sia attraverso l'utilizzo dei canali online. Alcuni progetti rispondono direttamente alle esigenze emerse dall'indagine condotta nel corso dell'anno presso 103 sportelli di Equitalia, con oltre 20 mila interviste a contribuenti di età compresa tra 25 e 65 anni. La ricerca, realizzata per Equitalia dall'istituto di ricerca specializzato GN Research, è stata condotta con l'obiettivo di rafforzare l'ascolto dei contribuenti e soprattutto di individuare punti di forza ed aree di miglioramento dell'attività di riscossione.

«L'ascolto dei contribuenti attraverso sondaggi realizzati sul territorio è un'attività importante per Equitalia perché ci consente di modulare le nostre strategie d'azione e d'intervento sulla base dei risultati raccolti – dice l'amministratore delegato di Equitalia, Benedetto Mineo - Il cittadino non è solo il destinatario di servizi, ma anche una risorsa che attraverso aspettative e suggerimenti ci aiuta a realizzare progetti concreti che rispondono ai bisogni reali».

I nuovi servizi. Tra i bisogni dei contribuenti emersi nel sondaggio figura, ad esempio, la richiesta di aumentare la gamma di servizi e operazioni che si possono effettuare via web. Un'esigenza in linea con la strategia operativa di Equitalia che il 10 dicembre scorso ha messo online un sito internet completamente rinnovato e con nuovi servizi disponibili, primo fra tutti quello delle rate online: il contribuente può richiedere direttamente via internet un piano di rateizzazione per debiti fino a 50 mila euro, soglia al di sotto della quale non è necessario presentare alcuna documentazione aggiuntiva per accedere al beneficio. Il servizio si aggiunge agli altri già disponibili e ora più semplici da utilizzare: con pochi clic è possibile verificare i propri dati e la propria situazione debitoria, pagare, richiedere assistenza e inviare la richiesta di sospensione di una cartella che si ritiene non dovuta. Le novità non riguardano solo il web, ma anche il contatto diretto allo sportello. Nel corso dell'anno sono stati attivati 19 sportelli amico imprese, punti di ascolto dedicati ad artigiani, pmi e partite Iva che si trovano in situazioni di particolare difficoltà. Le nuove postazioni si aggiungono alle altre 6 aperte nel dicembre 2013 e vanno a integrare la rete



Equitalia

degli sportelli amico tradizionali presenti in ogni capoluogo di provincia già dal 2012. Il dialogo con il mondo produttivo e professionale è stato rafforzato grazie anche alle numerose convenzioni attivate sul tutto il territorio nazionale con gli ordini professionali e le associazioni di categoria. Sono stati introdotti ulteriori accorgimenti anche riguardo ai pagamenti: a partire dal 2014 i contribuenti possono pagare le cartelle con l'importo aggiornato del debito direttamente nei 14 mila uffici postali aperti anche il pomeriggio e il sabato mattina, senza la necessità di ulteriori verifiche o adempimenti.

I risultati del sondaggio. Ai contribuenti è stato chiesto di esprimere un valore da 1 a 5 su una serie di argomenti specifici e nel complesso il sondaggio realizzato lo scorso mese di giugno ha evidenziato un livello di soddisfazione complessiva incrementato da 3,3 a 4 rispetto alla precedente indagine condotta nel 2011. In particolare, rispetto alla soluzione del problema e all'adeguatezza dei servizi erogati, il 75,6% del campione ha espresso un voto medio di 4. I cittadini esprimono apprezzamento per l'efficienza del personale: oltre il 70%, infatti, afferma di aver risolto il problema al primo contatto. Per quanto riguarda i bisogni e le aspettative dei contribuenti si evidenzia la richiesta di nuove soluzioni di pagamento allo sportello, come ad esempio la carta di credito oggi utilizzabile solo sul sito internet www.gruppoequitalia.it. Tra gli aspetti da migliorare è stata segnalata anche la rigidità delle procedure che Equitalia deve applicare come previsto dalle leggi sulla riscossione. Gli utenti hanno espresso più apprezzamento per le strutture ricettive grazie al punto di prima accoglienza e all'accessibilità degli uffici. Da migliorare invece le modalità di prenotazione e gestione delle code. Segnali positivi anche per l'immagine di Equitalia, in miglioramento rispetto al 2011 grazie soprattutto a iniziative come lo sportello amico, che ha favorito l'ascolto di contribuenti che si trovano in situazioni complesse dovute a difficoltà economiche o personali, e alla conoscenza delle nuove norme che prevedono maggiori tutele per i contribuenti (possibilità di arrivare fino a 120 rate, impignorabilità della prima casa ecc.). Pesano invece fattori più esogeni, come ad esempio la sensazione che l'attività di riscossione sia ancora troppo pressante in un momento in cui il Paese è in difficoltà.

IL VADEMECUM DELLE SEMPLIFICAZIONI PER I CONTRIBUENTI

Rate, sospensioni e compensazioni. La rateizzazione è lo strumento principale che Equitalia mette a disposizione per agevolare i pagamenti dei contribuenti in difficoltà. Per debiti fino a 50 mila euro è sufficiente una semplice



Equitalia

domanda senza aggiungere altri documenti. In presenza di particolari condizioni previste dalla legge si può ottenere un piano di pagamenti dilazionato fino a 10 anni, prorogare una rateizzazione già in corso o chiederne una successiva in caso di nuove cartelle. Per chi vanta dei crediti erariali o crediti commerciali nei confronti della pubblica amministrazione è possibile inoltre procedere alla compensazione rivolgendosi a Equitalia per tutta l'assistenza necessaria. È importante infine ricordare che il contribuente può chiedere direttamente a Equitalia la sospensione della riscossione se ritiene di non dover pagare le somme richieste dagli enti creditori. Equitalia si fa carico di inoltrare all'ente stesso la documentazione presentata, evitando così al cittadino la spola tra uffici pubblici.

Le tutele. La legge prevede numerose tutele per i contribuenti in debito con lo Stato e gli altri enti pubblici. Per garantire il credito da riscuotere, Equitalia può disporre il blocco dei veicoli intestati al debitore tramite iscrizione del fermo amministrativo. Tuttavia nessun fermo può essere iscritto se il debitore dimostra che il veicolo è necessario per lo svolgimento della professione, dell'attività di impresa oppure è utilizzato per finalità assistenziali. Equitalia inoltre può iscrivere ipoteca solo nei confronti di chi ha debiti complessivamente superiori a 20 mila euro, ma non può in alcun modo pignorare la prima casa di proprietà dove il contribuente risiede e può procedere sugli altri immobili solo per debiti elevati, superiori a 120 mila euro. In caso di azioni su stipendi o pensioni, la quota pignorabile procede per gradi (da un decimo a un quinto) per salvaguardare le necessità dei contribuenti con meno disponibilità economica. Nel caso di pignoramento di somme depositate sul conto corrente del debitore, non è comunque possibile includere l'ultimo stipendio o pensione affluiti sul conto, che resta nella piena disponibilità del contribuente.

Consulenza e Sportello Amico. Per avere assistenza e informazioni i cittadini possono rivolgersi agli sportelli sul territorio aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle 13.15. Per le situazioni più complesse e delicate è attivo in ogni capoluogo di Provincia lo "Sportello Amico", un punto di ascolto attraverso cui Equitalia ha voluto rafforzare ancora di più la propensione al dialogo con i contribuenti e dove è possibile ricevere consulenza specifica. Gli imprenditori hanno a disposizione un punto di riferimento allo "Sportello Amico Imprese", un canale dedicato al mondo produttivo pensato per dare assistenza mirata ad artigiani, commercianti e piccole imprese colpiti dalla crisi economica.



Equitalia

Dialogo continuo con Ordini e Associazioni. Al fine di semplificare le pratiche degli iscritti alle associazioni e agli ordini professionali, e dei contribuenti da loro assistiti, sono state siglate su tutto il territorio oltre 200 convenzioni e sono state individuate modalità di relazione con email dedicate, presenze di funzionari Equitalia in sede, appuntamenti e seminari formativi. Grazie a questi accordi Equitalia ha rafforzato ulteriormente la collaborazione con il mondo produttivo e professionale.

Servizi web e numero verde. Chi preferisce non andare allo sportello, o è impossibilitato a farlo, può consultare il sito istituzionale www.gruppoequitalia.it e avere tutte le informazioni utili sempre a portata di mano. Direttamente da casa o da lavoro è possibile verificare la propria situazione debitoria attraverso il servizio Estratto conto, effettuare pagamenti con carta di credito, scrivere al Servizio contribuenti, richiedere un piano di rateazione per debiti fino a 50 mila euro, inviare una richiesta di sospensione della riscossione e scaricare la modulistica. E per chi non ha dimestichezza con internet, è attivo 24 ore su 24 il numero verde 800.178.078 (gratuito da rete fissa) oppure il numero +39 02.3679.3679 (a pagamento da cellulare e estero) con servizio operatore dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 18.

Comodità nei pagamenti. È possibile effettuare i pagamenti online sul sito www.gruppoequitalia.it, in tutti gli uffici postali, sportelli bancari, tabaccai convenzionati con banca ITB, le ricevitorie Sisal e Lottomatica, nonché attraverso le funzionalità di home banking messe a disposizione dagli istituti di credito e da Poste italiane.

Roma, 30 dicembre 2014

Relazioni Esterne