

I risultati dell'Agenzia. In aumento contatti telefonici, videocall e pec

Data Stampa 6901-Data Stampa 6901

Data Stampa 6901-Data Stampa 6901

Fisco sempre più online

Nel 2025 boom di servizi dematerializzati

DI GIULIANO MANDOLESI

L'Agenzia delle entrate è sempre più online: rispetto al 2024 si riduce nel 2025 il numero dei servizi erogati "fisicamente" presso gli uffici territoriali e aumentano invece quelli "dematerializzati" e prestati in assistenza telefonica (+1,2 milioni di utilizzi circa), videochiamata (+30mila appuntamenti circa) e tramite pec (+ 600mila lavorazioni circa). Stessa dinamica è riscontrabile anche per i servizi prestati dall'agenzia delle entrate riscossione con gli appuntamenti in ufficio che restano numericamente stabili (1,7 milioni) mentre aumentano gli utilizzi dello sportello online di circa 40mila operazioni e tramite il servizio "contattaci" che passano da 278 mila del 2024 a 315 mila del 2025. Questo è uno dei principali dati relativi ai servizi di assistenza ai contribuenti erogati nel 2025 e resi noti lo scorso 25 marzo dall'Agenzia delle Entrate nel corso di una conferenza stampa presso la Camera dei deputati, alla presenza del numero uno del Mef **Giancarlo Giorgetti**, e del viceministro, **Maurizio Leo** (si veda ItaliaOggi di ieri).

Stabile l'utilizzo del canale Civis

L'utilizzo del canale Civis dell'agenzia delle entrate resta stabile con circa 2,1 milioni di istanze lavorate, valore che risulta costante già a partire dal 2023. E' opportuno ricordare che attualmente il servizio, molto utilizzato, consente ai contribuenti la risoluzione di una serie di problematiche fiscali di base relative principalmente ad avvisi di irregolarità e cartelle di pagamento. Lo stesso sarà implementato dall'agenzia delle entrate perché attualmente non consente agli operatori di interagire in caso di esito negativo all'istanza presentata.

Per questo, come reso noto dalla stessa agenzia delle entrate nel corso di vari convegni ed incontri con la stampa specializzata, nel 2026 verrà resa disponibile una nuova funzionalità chiamata "CIVIS seconda istan-

za" con cui l'utente, contribuente o professionista, qualora non ritenga corretto l'esito della lavorazione della prima istanza potrà fornire all'ufficio ulteriore elementi informativi. La lavorazione della seconda istanza in linea generale sarà curata dallo stesso ufficio che ha esitato la prima.

Raddoppiano le videochiamate rispetto al 2023

Va ricordato che dal 2022 l'agenzia delle entrate ha introdotto il servizio di pre-chiamata e di videochiamata. Con la pre-chiamata qualche giorno prima della data appuntamento, l'ufficio contatta il contribuente e, se possibile, fornisce il servizio o l'assistenza direttamente al telefono, senza che l'utente si rechi in ufficio.

La videochiamata invece è un servizio di assistenza tramite un contatto visivo con l'operatore, senza recarsi in ufficio. Materialmente l'agenzia delle entrate invia un apposito link per email o pec al quale collegarsi alla data e ora stabilita per l'appuntamento ed possibile parlare e visualizzare l'operatore in video. Nel 2023 furono 71700 le videochiamate effettuate tra contribuenti, intermediari ed operatori dell'agenzia delle entrate, valore salito a 103mila nel 2024 ed ulteriormente incrementato a 135mila nel 2025, trend che dimostra l'apprezzamento dello strumento da parte della popolazione fiscale. Oltre alle videochiamate risultano in incremento anche i servizi prestati telefonicamente dal contact center dell'agenzia delle entrate con oltre 4,7 milioni di operazioni eseguite nel 2025 rispetto le 3,5 milioni di 2024. Stesso trend generale è riscontrabile anche per quanto riguarda i servizi erogati dall'agenzia delle entrate riscossione con le operazioni effettuate tramite sportello online che salgono dalle 191mila del 2024 alle 229mila del 2025, mentre restano pressoché inalterati gli appuntamenti "fisici" con circa 1,7 milioni di servizi erogati presso gli uffici territoriali del riscossore sia nel 2024 che nel 2025.

© Riproduzione riservata

