

La digital transformation di Agenzia delle entrate-Riscossione

22 Novembre 2017

Agenzia delle entrate-Riscossione è l'Ente pubblico economico subentrato alle società del Gruppo Equitalia, a decorrere dal 1° luglio 2017.

- Agenzia delle entrate-Riscossione in numeri -



➤ Oltre 200 sportelli sul territorio



➤ Circa 20 milioni di Contribuenti gestiti



➤ Oltre 6.500 Enti affidatari di ruoli nel 2016



➤ Circa 8,75 miliardi riscossi da ruolo nel 2016

L'Agenda Digitale di Agenzia delle entrate-Riscossione

Le principali direttrici di trasformazione digitale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno l'obiettivo di coniugare il programma pluriennale d'iniziative, denominato Agenda Digitale AeR, con il vasto ed articolato contesto della strategia dell'Agenda Digitale Italiana, promossa e governata dall'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale).



Sviluppo di una crescente automazione dei processi di back office per minimizzare i tempi di risposta al cittadino potenziando tutti i canali di contatto disponibili



Implementazione di una strategia omni-canale per migliorare la customer experience attraverso la realizzazione di servizi self-service per i cittadini



Trasformazione dalla cultura dell'adempimento alla cultura del servizio e del risultato, a quella digitale e dell'eccellenza operativa

È supportata da una strategia di comunicazione per far conoscere alla collettività il nuovo modello di servizio digitale

È coerente con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019



Realizzazione un modello di gestione e di utilizzo delle tecnologie digitali più innovative per assicurare ai cittadini un vantaggio in termini di semplicità di accesso e miglioramento dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione

La digital transformation di Agenzia delle entrate-Riscossione

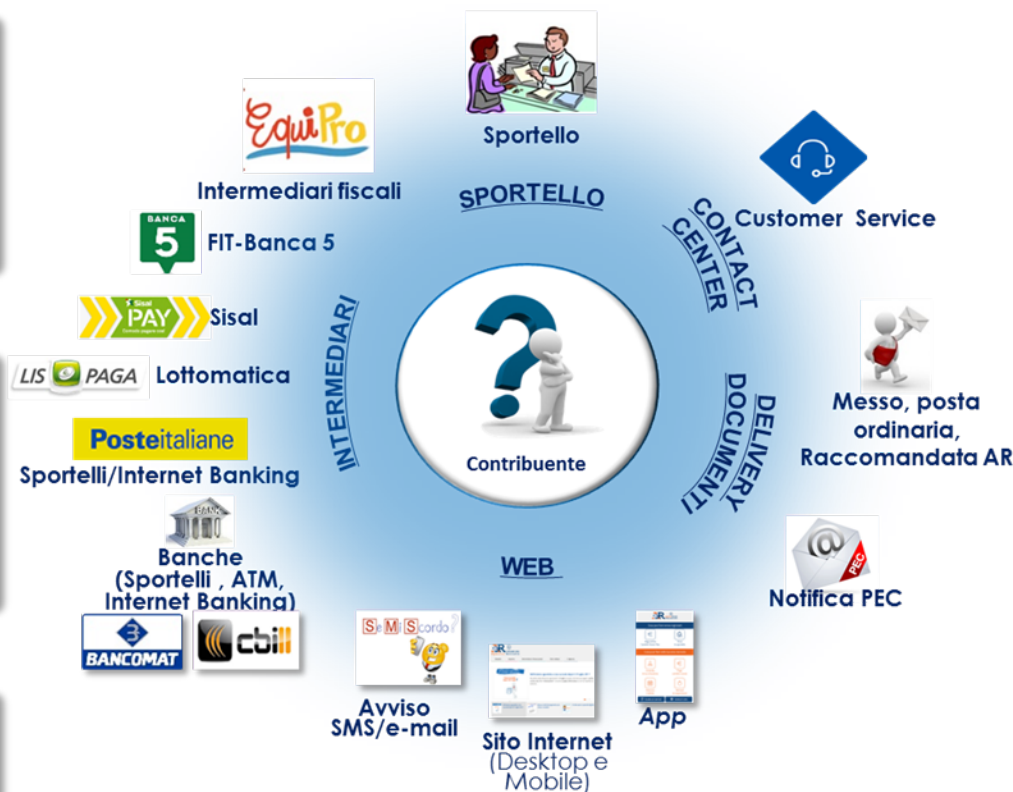
La strategia multicanale nella relazione con il cittadino

Il modello di servizio di Agenzia delle entrate-Riscossione prevede la focalizzazione sull'erogazione di servizi al cittadino più rispondenti alle necessità di:

Autorizzare il proprio intermediario fiscale a richiedere i servizi dispositivi

Effettuare i pagamenti utilizzando i canali più idonei alle proprie abitudini

Avere la certezza della chiusura della propria posizione debitoria mediante i pagamenti attualizzati



Ricevere assistenza su problematiche specifiche

Ricevere via PEC gli atti esattoriali: cartelle e avvisi di pagamento

Ottenere la dilazione del debito fino a 10 anni

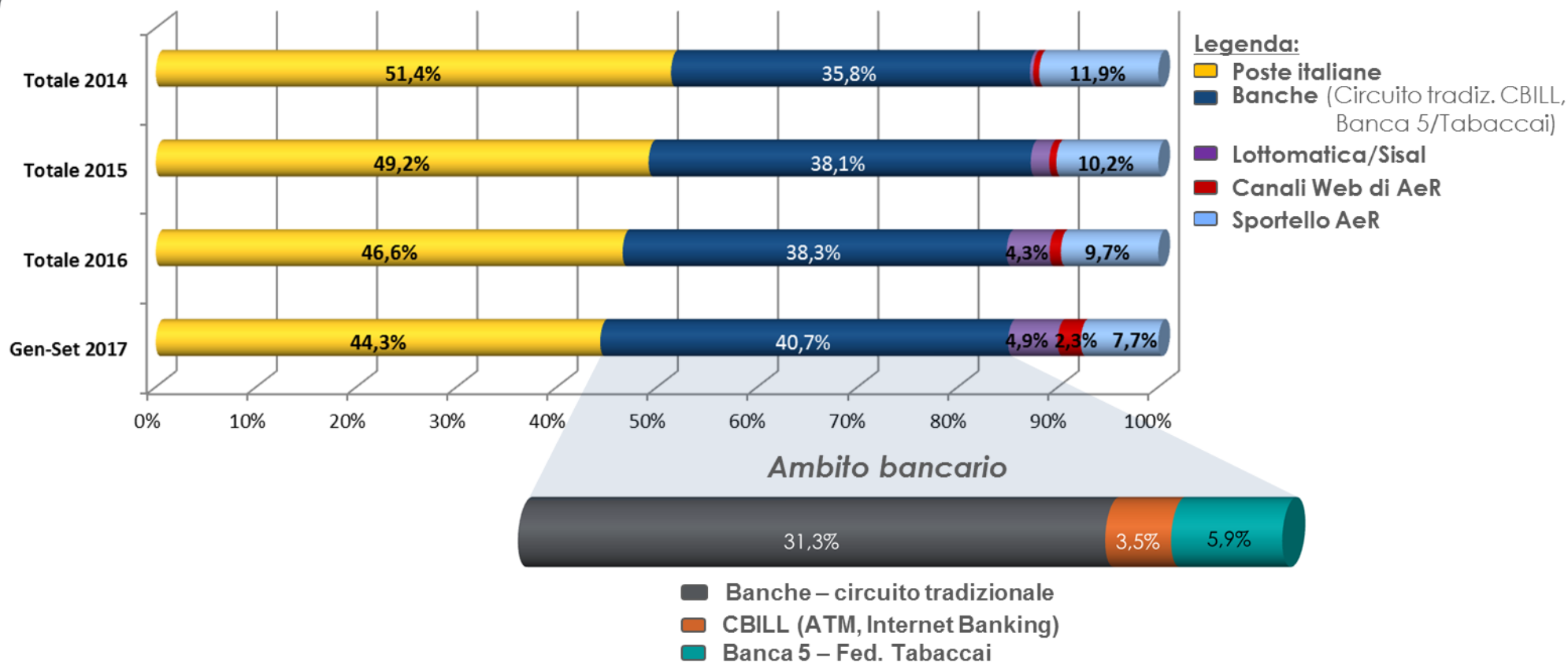
Ricevere comunicazioni su rateizzazioni a rischio decadenza, mancato pagamento delle rate e/o di un nuovo carico da riscuotere

La digital transformation di Agenzia delle entrate-Riscossione

La strategia multicanale dei pagamenti

La strategia multicanale dei pagamenti sta gradualmente indirizzando le abitudini dei contribuenti verso canali più rispondente all'esigenza di avere la disponibilità dei servizi di pagamento in modalità *anytime and anywhere*.

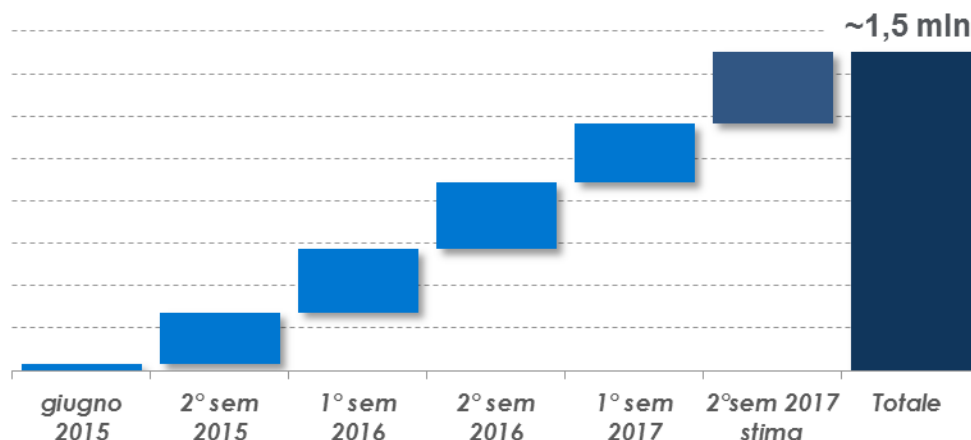
– Trend di utilizzo dei canali di pagamento –



La strategia multicanale dei pagamenti: CBILL

La realizzazione di un colloquio tra la piattaforma CBI ed i sistemi di Agenzia delle entrate-Riscossione, ha abilitato tutto l'ambito interbancario all'aggiornamento automatico del debito e ai servizi informativi di consultazione della posizione debitoria su ATM/Internet banking.

- Pagamenti tramite CBILL: volumi giu 2015 – dic 2017 -



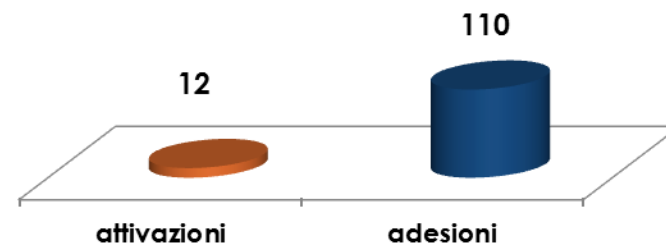
Trend dei pagamenti in crescita

Importo medio dei pagamenti nel 2017
in sensibile aumento (circa +70%)

- Servizi informativi tramite CBILL -

Dall'avvio del progetto:

- **110 banche** appartenenti a maggiori Gruppi bancari hanno aderito al piano di attivazione del servizio
- **12 banche** hanno già reso disponibile il servizio ai propri utenti



I nuovi servizi per il cittadino realizzati (1/4)

2016

febbraio



**Pagamento rate tramite
SEPA Direct Debit**

**Per effettuare i pagamenti
delle rate mediante
addebito su conto corrente**

aprile



**Adesione al Sistema
Pubblico di Identità Digitale**

**Per utilizzare le credenziali
SPID per accedere all'area
riservata del sito e
dell'App Equiclick (da
dicembre 2016)**

giugno



Notifica tramite PEC

Per inviare i documenti :

- **ai cittadini** (su richiesta)
- **a società e Ordini** (unica modalità)

I nuovi servizi per il cittadino realizzati (2/4)

2016

luglio



Sito mobile responsive



App Equiclick

ottobre



Servizi AER su ATM e Internet banking

Per accedere in modalità self service ai seguenti contenuti informativi:

- verificare la posizione debitoria
- pagare direttamente tramite *home banking* e pagoPA
- richiedere la sospensione della riscossione
- richiedere e ottenere la rateazione dei propri debiti fino a €60.000
- stampare i bollettini del piano di rateizzazione
- trovare lo sportello più vicino

Per accedere ai servizi di:

- consultazione della propria posizione
- pagare gli atti esattoriali

I nuovi servizi per il cittadino realizzati (3/4)

2016

novembre



Se mi Scordo: servizio di avviso di cortesia tramite sms/e-mail

Per ricevere comunicazioni su:

- rateizzazioni a rischio decadenza
- mancato pagamento delle rate
- avvenuto affidamento di un nuovo carico da riscuotere

dicembre



Attivazione pagoPA - Mod. 1

Per effettuare i pagamenti in modalità elettronica, tramite il portale web e l'App Equiclick

I nuovi servizi per il cittadino realizzati (4/4)

2017

gennaio



Fatturazione elettronica

Per creare e trasmettere le fatture elettroniche verso le PA e verso i privati

marzo



Area riservata intermediari

Per consentire agli intermediari fiscali di accedere, tramite il sito, alle informazioni sui propri assistiti e richiedere i servizi dispositivi

Novembre 2017



**Attivazione pagoPA
Modello 3: prima release**

Per consentire il pagamento presso i PSP utilizzando gli attuali bollettini cartacei