

## Il test della telefonata: le risposte delle Agenzie delle Entrate

a cura dell'Osservatorio sui Conti Pubblici Italiani  
15 maggio 2021

*Dopo il test telefonico sulla qualità delle risposte delle Prefetture a possibili domande del pubblico, anche il test sulla qualità delle risposte delle Agenzie delle Entrate ha dato risultati deludenti: dei 105 uffici provinciali contattati, 62 uffici (che coprono due terzi della popolazione italiana) non hanno risposto o hanno fornito risposte errate. Solo 21 uffici (16,0 per cento della popolazione) hanno dato risposte interamente corrette.*

\* \* \*

Dopo il nostro esperimento sui tempi di risposta delle Prefetture alle domande dei cittadini, abbiamo telefonato agli oltre 100 Uffici provinciali dell'Agenzia delle Entrate per effettuare un'indagine simile.<sup>1</sup> In questo caso la domanda riguardava le modalità per presentare un'istanza di revisione della rendita catastale di un immobile. Questa istanza, in base a quanto riportato sul sito dell'Agenzia delle Entrate, si può effettuare presentando all'Ufficio provinciale un modulo compilato assieme a dati anagrafici, catastali e documentazione della differenza tra rendita effettiva e rendita catastale.<sup>2</sup>

### L'esperimento

Per eseguire questa rilevazione, abbiamo contattato, attraverso i numeri di telefono degli Uffici provinciali dell'Agenzia delle Entrate disponibili sul sito della stessa Agenzia, ogni ufficio nella fascia oraria in cui l'assistenza telefonica

<sup>1</sup> Per l'analisi delle risposte delle Prefetture, vedi: <https://osservatoriocpi.unicatt.it/cpi-archivio-studi-e-analisi-il-test-della-multa-le-risposte-delle-prefetture> e [https://www.repubblica.it/economia/2021/04/24/news/il\\_test\\_all\\_efficienza\\_della\\_pa\\_oltre\\_un\\_terzo\\_delle\\_prefetture\\_non\\_risponde\\_ai\\_cittadini\\_che\\_vogliono\\_contestare\\_una\\_multa-297739636/](https://www.repubblica.it/economia/2021/04/24/news/il_test_all_efficienza_della_pa_oltre_un_terzo_delle_prefetture_non_risponde_ai_cittadini_che_vogliono_contestare_una_multa-297739636/).

<sup>2</sup> Vedi:

[https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/documents/20143/449106/domanda+revis+rendita\\_20T.pdf/e1155133-095d-7f88-3ced-12afb84fb242](https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/documents/20143/449106/domanda+revis+rendita_20T.pdf/e1155133-095d-7f88-3ced-12afb84fb242) (modulo specifico) e <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/schede/fabbricatiterreni/correzione-dati-catastali/modello-e-istruzioni> (modello unico di istanza).

era disponibile (quasi ovunque tra le 8:30 e le 13:00 circa, come per le Prefetture), chiedendo quali fossero le modalità per fare un'istanza di revisione della rendita catastale.<sup>3</sup> Nel caso in cui il numero fosse occupato o irraggiungibile, abbiamo ri-effettuato la chiamata il giorno successivo per un massimo di tre volte.

In svariati casi, l'operatore telefonico ci ha consigliato di inoltrare la nostra domanda per email all'Ufficio provinciale territorio (fornendoci sempre un indirizzo corretto). In queste situazioni, abbiamo seguito l'indicazione e valutato l'eventuale email di risposta (o la sua mancanza) come una risposta telefonica.

Tre punteggi sono stati assegnati a ciascun ufficio:

- 0, se l'ufficio non ha risposto ad alcuna delle tre telefonate, se ha risposto in modo errato o se, pur rispondendo alla telefonata, non ha risposto all'email successiva entro tre giorni (nei casi in cui l'email era stata consigliata);
- 1, se l'ufficio ha risposto in modo generalmente corretto, ma con errori minori (ad esempio, dicendo che, per effettuare l'istanza, serve una raccomandata);
- 2, se la risposta è stata completamente corretta.

## Risultati

Dei 105 Uffici provinciali contattati, 62 non hanno risposto alla nostra domanda o hanno fornito risposte errate, ricevendo un punteggio nullo. Questi 62 uffici coprono il 67,0 per cento della popolazione italiana (39,6 milioni di persone). 22 uffici (16,1 per cento della popolazione, 9,5 milioni) hanno ricevuto 1 punto e 21 uffici (16,0 per cento della popolazione, 9,5 milioni) hanno ricevuto il punteggio massimo (Tav. 1).<sup>4</sup>

Il punteggio medio è stato 0,6; il punteggio medio pesato per la popolazione (gli uffici che coprono province più popolate hanno un peso maggiore) è stato 0,5. La differenza tra media semplice e media pesata indica che nelle province più grandi il punteggio è generalmente minore. In particolare, in nessuna delle grandi città metropolitane (Roma, Milano, Napoli) abbiamo ricevuto risposta.

---

<sup>3</sup> I numeri telefonici dei centralini sono disponibili su <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/lista-uffici>. Chiamando questi numeri, dopo una parte registrata che è comune sul territorio nazionale, la struttura delle opzioni varia da regione a regione, portando, comunque, a parlare con l'ufficio di cui si necessita.

<sup>4</sup> Il numero di uffici non coincide con il numero di province perché alcuni uffici coprono molteplici province. Inoltre, la somma delle quote di popolazione non è 100 perché la Provincia Autonoma di Bolzano è stata esclusa, in quanto il suo Ufficio provinciale è organizzato troppo diversamente per essere comparabile.

Anche in quelle medio-grandi (ad esempio Torino, Palermo, Genova ecc.) abbiamo ricevuto una risposta solo raramente. In generale, esiste una correlazione negativa, anche se debole (-0,13), tra punteggio dell'ufficio e dimensioni della provincia di riferimento.

Il punteggio medio nel Nord Italia è stato 0,7 (0,7 anche quello pesato per la popolazione). Al Sud e al Centro le stesse medie sono rispettivamente 0,5 (0,3 se pesato) e 0,6 (0,4 se pesato). I punteggi medi sono comunque eterogenei tra regioni della stessa macro area.<sup>5</sup> Le cinque regioni migliori sono state Valle d'Aosta (media semplice e pesata rispettivamente 2 e 2), Basilicata (2 e 2), Veneto (1 e 1,1), P.A. di Trento (1 e 1) e Sardegna (1 e 0,8). Le cinque peggiori sono state Campania (0 e 0), Puglia (0 e 0), Umbria (0 e 0), Calabria (0,2 e 0,1) e Lombardia (0,4 e 0,3).

Nel complesso, quasi tutti gli operatori che hanno risposto sono stati gentili, concisi e sinceramente intenzionati ad aiutare, anche quando hanno fornito informazioni errate. Gli uffici che ci hanno indicato di formulare la nostra domanda per email sono riusciti a rispondere meglio degli altri. Anche gli uffici in cui il primo operatore che ci ha risposto ha inoltrato la nostra chiamata a un addetto esperto sono generalmente riusciti a rispondere meglio. In ogni caso, il problema principale rimane il fatto che – per due terzi della popolazione italiana – contattare l'Ufficio provinciale territorio dell'Agenzia delle Entrate per una semplice domanda è un'operazione che richiede più di tre tentativi oppure si traduce in una risposta sbagliata.

---

<sup>5</sup> Il dato è inevitabilmente meno indicativo per le regioni con poche province, in cui l'elemento casuale di ciascuna risposta si traduce in una variabilità più marcata della media regionale.

**Tav. 1: Punteggi degli uffici contattati**

Punteggio	Uffici provinciali territorio – Agenzia delle Entrate
0	Ancona, Asti, Avellino, Bari e BAT, Belluno, Benevento, Biella, Bologna, Brescia, Brindisi, Caserta, Catania, Catanzaro, Chieti, Como, Cosenza, Cremona, Cuneo, Enna, Ferrara, Foggia, Forlì-Cesena, Genova, Gorizia, Grosseto, Isernia, L’Aquila, La Spezia, Latina, Lecce, Lodi, Mantova, Massa-Carrara, Milano, Monza-Brianza, Napoli, Padova, Palermo, Pavia, Perugia, Pesaro-Urbino, Pistoia, Ragusa, Reggio Calabria, Rieti, Rimini, Roma, Salerno, Sassari, Siena, Siracusa, Taranto, Terni, Trapani, Treviso, Trieste, Udine, Varese, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Vibo Valentia, Viterbo
1	Arezzo, Ascoli Piceno, Cagliari, Campobasso, Crotone, Fermo, Firenze, Imperia, Livorno, Messina, Modena, Oristano, Pescara, Piacenza, Pisa, Prato, Rovigo, Savona, Sondrio, Torino, Trento
2	Agrigento, Alessandria, Aosta, Bergamo, Caltanissetta, Frosinone, Lecco, Lucca, Macerata, Matera, Novara, Nuoro, Parma, Pordenone, Potenza, Ravenna, Reggio Emilia, Teramo, Venezia, Verona, Vicenza

Fonte: Elaborazioni OCPI, vedi sopra per la metodologia.