



Lancio del nuovo Servizio di Assistenza Clienti di Equitalia Servizi

Sta per partire il **Nuovo Servizio di Assistenza Clienti**, già dalla seconda metà di gennaio per tutti i nostri servizi, sarà più semplice ricevere assistenza.

Il nuovo servizio risponde all'esigenza di assicurare ad **Enti e Agenti della riscossione** un presidio costante per la risoluzione delle problematiche e l'erogazione delle informazioni su tutta la gamma dei servizi messi a disposizione da Equitalia Servizi, il tutto attraverso una gestione unificata delle richieste.







La multicanalità, l'efficienza operativa e la capacità di monitoraggio sono i principi ispiratori del nuovo servizio, che ci consentiranno di operare in ottica di costante miglioramento dei **livelli di servizio** offerti.

Il servizio sarà dedicato:

- **agli agenti per:**
 - Richieste relative a **Servizi ICT erogati agli agenti** (es documenti web, cartelle, Lampo ADR, ecc.)
 - Richieste relative a **Servizi Web per gli enti** (es. Minuta di ruolo/Formaweb, Monitoraggio minute, ecc.)
 - Richieste relative a **Servizi istituzionali e di supporto alla riscossione** (formazione ruoli, formazione cartelle, ecc.)
 - Richieste relative a **Verifica inadempimenti**
- **agli Enti per:**
 - Richieste relative a **Servizi istituzionali e di supporto alla riscossione** (formazione ruoli, formazione cartelle, ecc.)

- o Richieste relative a **Verifica inadempimenti**

Il servizio sarà attivo dal **lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30**, e accessibile attraverso i seguenti canali:

| |  |  | Altri canali  |
|---|---|--|--|
| Richieste di assistenza degli agenti su servizio Lampo ADR | | lampoadr@equitaliaservizi.it | |
| Richieste di assistenza tecnica su accesso ai servizi web, password e profilazioni (su tutti i servizi web e ICT) | | sicurezza@equitaliaservizi.it | |
| Richieste di assistenza su rendicontazione on line (Rendiweb)* |  | assistenzaclienti@equitaliaservizi.it | |
| Richieste di supporto alla diffusione dell'informatizzazione da parte degli agenti | | informatizzazioneenti@equitaliaservizi.it infoentracentrali@equitaliaservizi.it (solo per Enti Centrali) | |
| Richieste su sospensione mandati di pagamento (48/bis) |  | assistenzaclienti@equitaliaservizi.it | FAX: 06 64 25 12 65 |
| Tutte le altre richieste sui servizi in ambito |  | assistenzaclienti@equitaliaservizi.it | FAX: 06 59 06 95 60 Equitalia Servizi SpA Via B. Croce, 124 00142 - Roma |

* Il servizio fornisce esclusivamente informazioni. Per l'assistenza tecnica gli Enti vengono invitati a rivolgersi all'agente competente