

COMUNICATO STAMPA

ALTI STANDARD QUALITATIVI PER IL SERVIZIO URP TELEMATICO OFFERTO DA ADM

Roma, 27 gennaio 2021 – Il servizio URP telematico messo a disposizione dall'ADM è sempre più strategico e offre un primo e agevole punto di contatto tra operatori, privati cittadini e l'Agenzia.

Nel corso del 2020 ben 1.718 utenti hanno trovato risposte esaustive ai quesiti inerenti le procedure doganali. Il servizio si caratterizza per un elevato standard qualitativo riuscendo a evadere il 96,04% dei quesiti pervenuti in un tempo massimo di 8 giorni lavorati. Tali tempistiche risultano nettamente superiori alle best practices stabilite a livello nazionale e unionale.

Il servizio è inoltre la cartina di tornasole della sinergia tra utenti e amministrazione. Spesso è proprio tramite l'URP che vengono segnalate anomalie e frodi in ambito doganale, come la recente attività fraudolenta posta in essere da truffatori che utilizzavano impropriamente il nome di ADM per vendere, a ignari cittadini, carte prepagate da utilizzare per il pagamento dei diritti doganali e lo sdoganamento della merce.

Il servizio URP telematico è stato particolarmente apprezzato durante il periodo dell'emergenza pandemica in quanto non è stato possibile fruire del confronto diretto con gli URP esistenti presso gli uffici territoriali capillarmente distribuiti sul territorio.

Il ricorso degli utenti all'URP è oggi in costante crescita. Il mese di gennaio 2021 ha fatto registrare un incremento di circa il 30% dei quesiti pervenuti rispetto al gennaio 2020 dei quali uno su tre riguarda le problematiche connesse all'uscita del Regno Unito dall'Unione Europea.

La gestione del servizio è stata garantita da personale altamente qualificato con una professionalità consolidata e in costante aggiornamento, pronto a fornire risposte esaustive sia in ambito doganale che Iva.

