



Marzo 2024 – Settembre 2025

GUIDO - Il chatbot della tassa automobilistica

Stato dell'arte ad un anno e mezzo dalla pubblicazione on-line

Introduzione



Il chatbot «Guido» è ospitato nella pagina del **Portale Tassa Auto Piemonte** dedicata all'assistenza informativa (<https://tassa-auto.sistemapiemonte.it/#/assistenza>).

Nel Portale sono pubblicati i servizi on-line rivolti ai contribuenti della tassa auto per un bacino di utenza potenziale di circa 2.500.000 contribuenti, proprietari di circa 4.500.000 veicoli; il chatbot ad oggi non è collocato direttamente nella home page in quanto offre informazioni sulla **normativa** e non assistenza alle procedure.

The screenshot shows the 'Portale Tassa Auto Piemonte' website. The header is blue with the 'tu' logo and 'Tassa Auto Piemonte' text on the left, and an 'ACCEDI' button on the right. The main content area is titled 'Informazioni' and lists several contact options:

- 800 333 444 (numero verde da telefono fisso)**
Scegliere "Tassa automobilistica" (tasto 3)
- 011 08 24 222 (da cellulare ed estero)**
- E-mail**
Attenzione: la casella di posta non deve essere utilizzata per richiedere assistenza alle procedure
- FAQ**
- Chat**
Clicca subito in basso a destra su "Chiedi a Guido" e inizia a usare l'assistente digitale per avere informazioni sulla tassa automobilistica.
Attenzione: ricorda che "Guido" non può ancora darti assistenza ai servizi telematici

In the bottom right corner, there is a button labeled 'Chiedi a Guido' next to the chatbot's car icon.

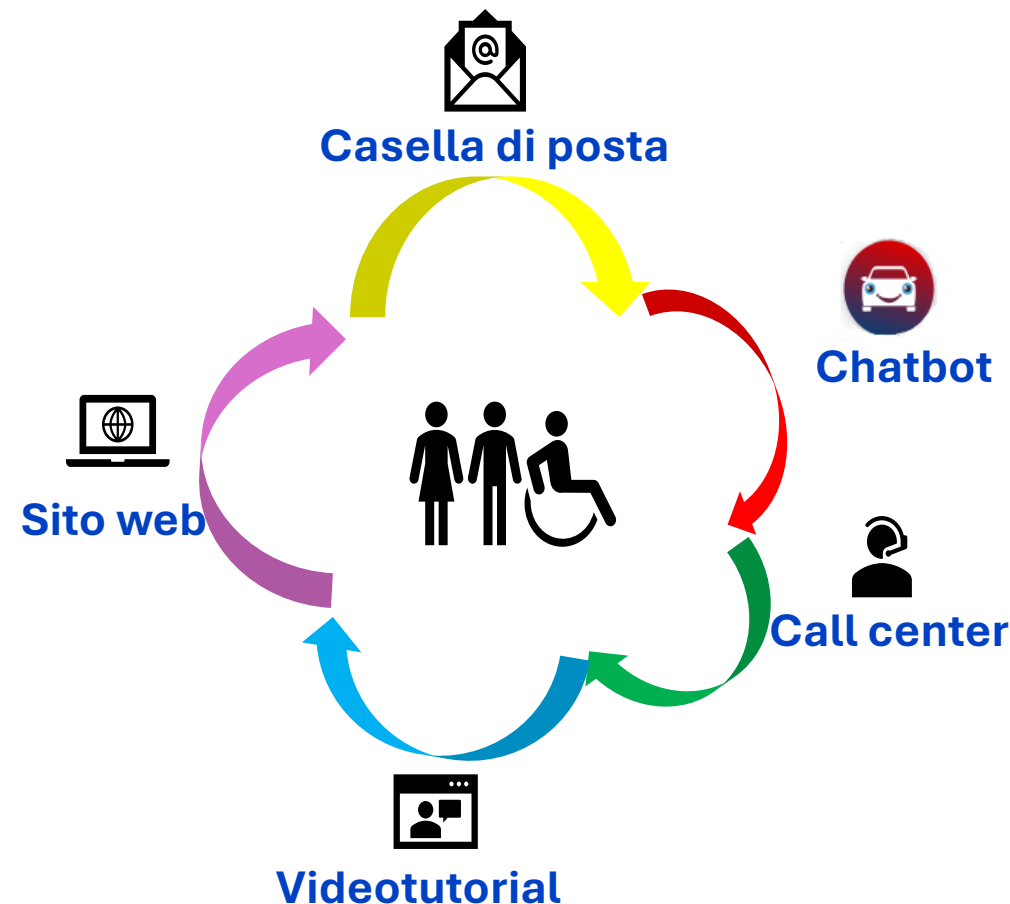
Scenario

Il **chatbot** è inteso come un ulteriore strumento di comunicazione integrata e coordinata verso il cittadino - contribuente.

Lo stesso ha pertanto affiancato gli altri canali informativi e di assistenza:

- call center - numero verde (attivo da lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,00);
- sito regionale (<https://www.regione.piemonte.it/web/temi/tributi/tassa-automobilistica-bollo-auto>);
- videotutorial (https://tassa-auto.sistemapiemonte.it/#/assistenza/video_tutorial);
- indirizzo e-mail (comunicazionibollo@regione.piemonte.it);

con lo scopo di fornire indicazioni mirate con un **linguaggio semplice e diretto**.





L'avvio del chatbot della tassa auto è avvenuto in un anno caratterizzato da un'**operazione attiva di politica fiscale** con la conseguenza di un necessario presidio di **assistenza normativa** verso i contribuenti.

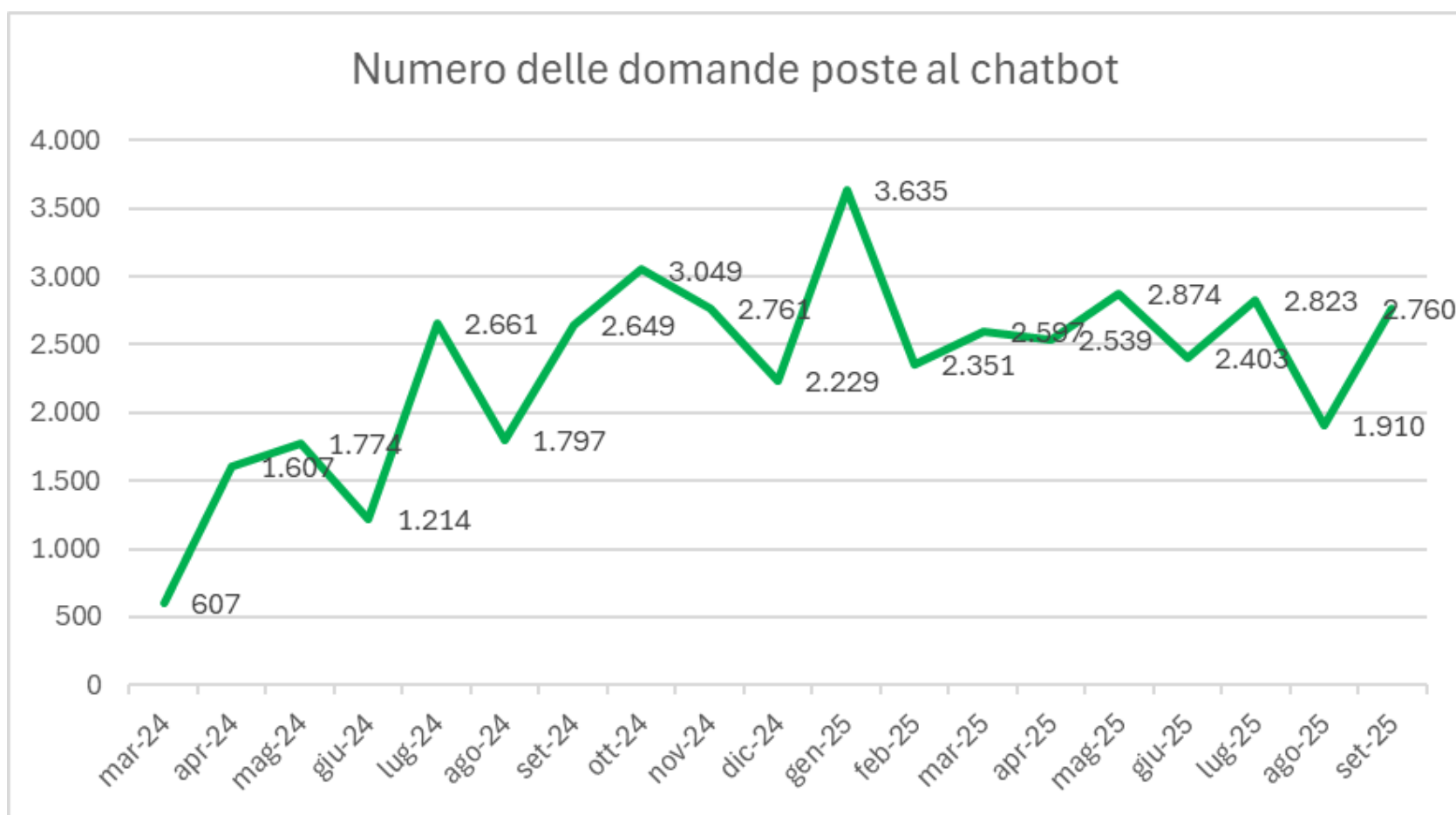
I punti di intervento centrali sono stati:

- **rivisitazione delle agevolazioni** per i veicoli ibridi e bipower (anno di pagamento 2024);
- invio massivo degli **avvisi bonari** in un'ottica di contenimento del contezioso tributario ad una fase iniziale.

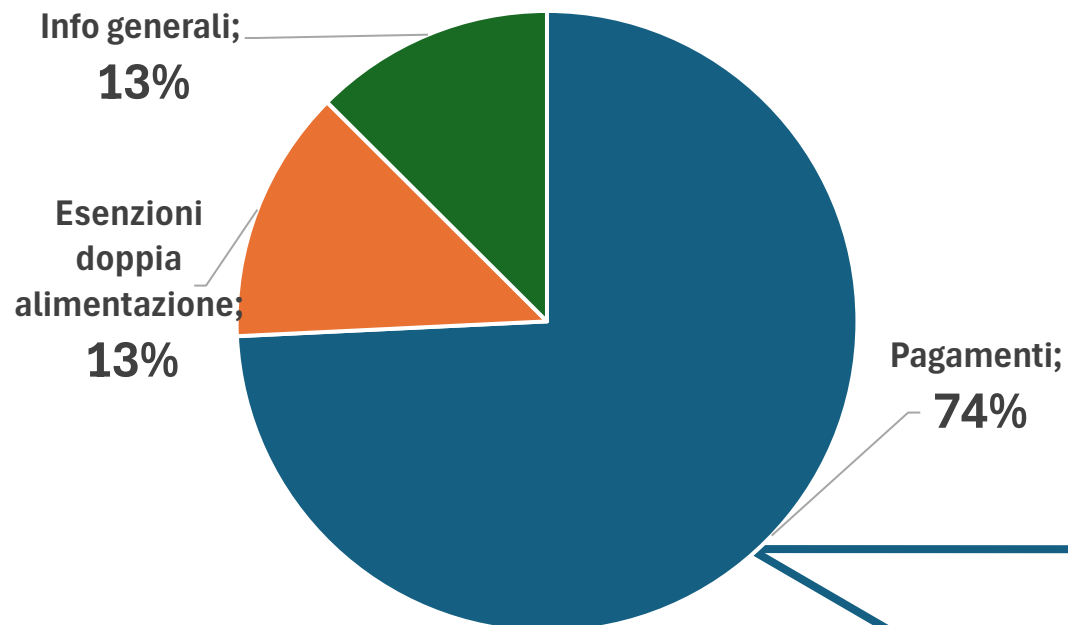
Numero delle domande pervenute



L'andamento del **numero di domande** - seppur influenzato dall'invio degli avvisi bonari e dalla numerosità dei periodi di scadenza dei pagamenti - segnala un interesse crescente verso lo strumento attestandosi su una **media di oltre 2.300 accessi mensili**.

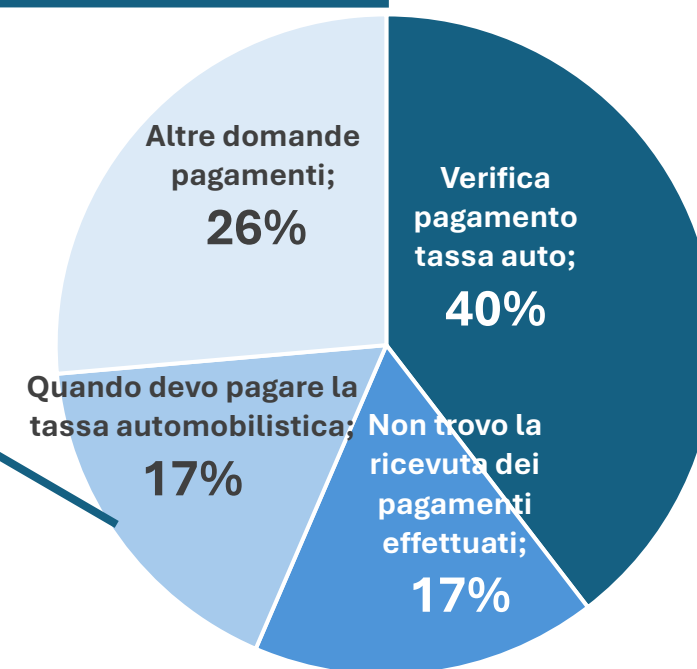


Le domande e le categorie più richieste da marzo 2024 a marzo 2025



Tra le **10 categorie** in cui sono suddivise le **118 risposte**, quella dei **pagamenti** si conferma la più richiesta, seguita dalle richieste sulle **informazioni** generiche (per es. competenza della tassa, solleciti, contatti) e sulle **esenzioni doppia alimentazione**, oggetto di particolare interesse a causa delle agevolazioni 2024.

Le tre domande più richieste riguardano il tema dei **pagamenti**, ovvero la verifica del versamento, la scadenza del bollo, il recupero della ricevuta e costituiscono i **$\frac{3}{4}$** delle richieste totali sui pagamenti

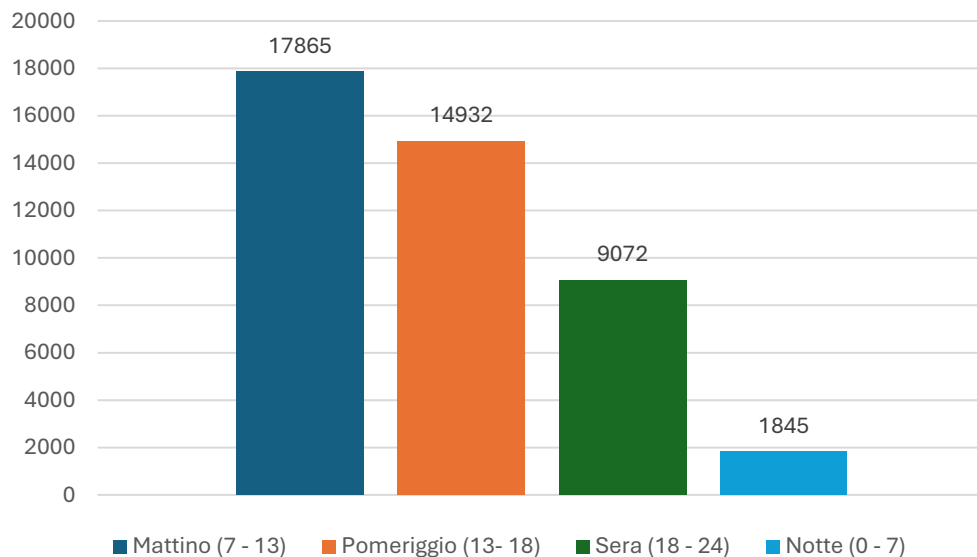


Quando si consulta il chatbot?



L'andamento settimanale della consultazione del chatbot rileva un calo nel fine settimana, nel quale, tuttavia, il **numero di domande** si attesta intorno al **16% del totale**.

Distribuzione oraria delle domande



Distribuzione giornaliera delle domande



La distribuzione oraria delle domande rileva che il chatbot riesce a coprire il bisogno di informazioni in **orario serale e notturno**, ovvero quando il numero verde non è attivo, per **oltre il 25% del totale**.



Le performance del chatbot sono il frutto di un monitoraggio qualificato costante e di **progressivi aggiornamenti settimanali**, oltre che della **collaborazione** con i gestori della piattaforma, che ha permesso di migliorare il grado di confidenza – vale a dire la sempre maggiore corrispondenza delle risposte ai quesiti posti dagli utenti - e della reportistica.

L'impegno settimanale per verificare la rispondenza tra domande e risposte ha permesso:

- la pubblicazione di **70 aggiornamenti del chatbot** (circa un nuovo aggiornamento alla settimana) inserendo **nuovi esempi** (cioè nuove espressioni correlate alle diverse domande) e **collegamenti tra le risposte**;
- l'aumento del **grado di confidenza** delle risposte anche grazie al notevole miglioramento della reportistica, che oggi permette una più facile e veloce verifica della correttezza delle risposte.

A cosa serve il chatbot?



- Fornisce un servizio **H24 7 giorni su 7**
- Propone una modalità di assistenza di **uso comune** sulle piattaforme on-line
- Gestisce le **richieste ripetitive** e **semplifica il linguaggio** burocratico
- Contribuisce a migliorare il servizio al cittadino in termini di **accessibilità e usabilità**
- **Integra** nelle risposte informazioni provenienti da **fonti qualificate** diverse
- Affianca il call center nelle risposte di primo di livello
- Contribuisce ad alleggerire il carico di mail alla casella tematica comunicazionibollo@regione.piemonte.it in quanto fornisce i riferimenti informativi generali sulla materia tassa auto

