

EDITORIALE**pag. 02****FISCO E
CONTRIBUENTI****pag. 03**

Più servizi dal fisco per il cittadino
Lo sforzo di migliorare le relazioni tra l'Agenzia
e gli utenti

LEGISLAZIONE**pag. 05**

Con una megacircolare l'Agenzia fornisce chia-
rimenti sul decretone fiscale

**FINANZA UNITA**

Anno XVI - Numero 8 - NOVEMBRE 2004

Poste Italiane Spa - Sped. in abb. postale - D.L.353/2003
(conv. in L. 27/02/2004 n.46) art.1 comma 1, DCB Milano.**Amministrazione Redazione e Ufficio Corrispondenza:**
FIM SERVICE S.N.C.

Casella postale n. 85 - 20063 Cernusco S/N (MI)

Tel.: 02/9516912 (10 linee r.a.) - www.fimservice.it

Editore: FIM SERVICE S.N.C.via Milano 14/B - casella postale n. 100 - 20064 Gorgonzola (MI)
info@fimservice.it**Direttore Responsabile:** Francesco Inzitari (f.inzitari@fimservice.it)**Direttore Tributario:** Rosario Morgante**Redattori:** Massimo Campolo - Lorenzo Cacciatore**Stampa:** Grafiche Migliorini - Melzo (MI)**Abbonamenti:**

Annuale ordinario Euro 111,55 + spese di spedizione

Annuale Sostenitore Euro 214,85 con CD-ROM + spese di spedizione

La pubblicazione ottempera a quanto stabilisce il D.L. 50/92 sul diritto di recesso da notificare in forma scritta, entro 10 giorni dalla data del ricevimento periodico.

Nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 i dati degli abbonati potranno essere cancellati in qualsiasi momento dietro semplice richiesta scritta al fax n. 02.95138626.

Ogni abbonamento ha la durata di anni uno a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso. La Direzione declina ogni responsabilità per le opinioni espresse dagli autori nei testi. Inoltre, avverte gli abbonati che gli addetti alla diffusione della rivista, non fanno parte della Pubblica Amministrazione ed è escluso che possano qualificarsi per tali. Gli abbonati ai quali, a causa di disguidi postali, non venissero regolarmente recapitati i numeri della rivista, sono invitati a farne segnalazione all'Ufficio Corrispondenza.

Autorizzazione del tribunale di Milano n.637 del 01/08/1989.
Iscrizione al Registro Nazionale della Stampa al n. 2799 del 02/04/1990

Registro dell'Imprese di Milano iscrizione n. 293524

Tribunale di Milano sezione ordinaria il 19/02/96

Registro Ditte n.1309137 il 05/06/89.

Centro di consulenza gratuito: riservato agli abbonati

Numero Verde: 800-015.055

Fax: 02.95.13.86.26 - 02.95.16.780

Sono state dettate le regole per rateizzare i debiti contributivi, con una circolare che l'Inps ha diramato recentemente (Circolare Inps 74/2004) e che fissa i criteri affinché vengano concesse le rateazioni dei debiti contributivi, previste ormai fino a 60 mesi. Questi chiarimenti serviranno forse a dare un po' di respiro a coloro che, in conseguenza dei condoni fiscali, si sono trovati ad affrontare anche debiti contributivi cospicui, per i quali però non è stato a tutt'oggi prevista la possibilità di condono.

Concedere rateazioni per il pagamento dei contributi previdenziali è una facoltà che spetta all'Inps, in particolare al consiglio di amministrazione, per le dilazioni fino a 24 mesi. Dal 1999 sono le Direzioni regionali ad analizzare le pratiche e a deliberare l'accoglimento delle istanze dei contribuenti. E' invece il Ministero del Lavoro a doversi pronunciare per le dilazioni che si prolunghino sino a 36 rate.

Dal 2000 è stata prevista la possibilità di rateare sino a 60 mesi i debiti contributivi, ma solo per ragioni assolutamente eccezionali, mentre dall'agosto 2002 esistono due diverse possibilità:

- i crediti non iscritti a ruolo, possono essere rateizzati dai Direttori Regionali dell'Istituto



- i crediti iscritti a ruolo, possono essere rateizzati autonomamente dagli organi dell'Istituto fino a 60 mensilità, prorogabili a 36, su autorizzazione del Ministero del Lavoro o a 60 per i casi eccezionali previsti dall'art.116, c.17, previa autorizzazione interministeriale;

- i crediti iscritti a ruolo, possono essere rateizzati autonomamente dagli organi dell'Istituto fino a 60 mensilità.

La circolare 74/2004 indica i criteri per la concessione di rateazioni in 60 mensilità. Accanto

a motivi molto gravi quali le calamità naturali, l'esistenza di un provvedimento dichiarativo di procedure concorsuali, la ricorrenza di grave crisi aziendale, interessante appare la previsione di altre casistiche, quali:

- contestuali richieste di pagamento di contributi dovuti a vario titolo (condono, recupero contributi sospesi a seguito di ordinanze concesse al verificarsi di calamità naturali, contributi correnti), aventi scadenze concomitanti
- debiti contributivi di importo complessivo non inferiore a euro 10.000,00 avuto riguardo alla precaria situazione reddituale del debitore, risultante da documentazione fiscale;
- oggettive incertezze connesse a contrastanti



ovvero sopravvenuti diversi orientamenti giurisprudenziali o determinazioni amministrative sulla ricorrenza dell'obbligo contributivo, successivamente riconosciuti in sede giurisdizionale o amministrativa, in relazione alla particolare rilevanza delle incertezze interpretative che hanno dato luogo all'indempienza;

- carenza temporanea di liquidità finanziaria connessa a difficoltà economico sociali territoriali o settoriali, qualora l'importo oggetto della

dilazione sia di particolare rilevanza in relazione alle dimensioni aziendali.

Tutta da verificare peraltro la concreta possibilità di accedere a tali lunghe rateazioni, poiché con ogni probabilità dipenderà dalle direttive impartite dalla direzione generale agli uffici periferici e quindi, da come verranno poi gestite sul territorio le singole istanze presentate dai soggetti interessati.

Più servizi dal fisco per il cittadino

Lo sforzo di migliorare le relazioni tra l'Agenzia e gli utenti

(Agenzia delle entrate. Dal Rapporto annuale 2003 1.7.2004)

Ha dato risultati positivi circa l'89% dei controlli eseguiti sui contribuenti nel corso del 2003 con scoperta di irregolarità di vario tipo. Un dato sorprendente è che ammontano a 100 milioni di euro i crediti di imposta fruiti in maniera irregolare dalle aziende e recuperati dell'Agenzia delle Entrate nel corso del 2003.

Le sanzioni inflitte ai contribuenti che sono stati protagonisti dei comportamenti illeciti sono state pari a 32 milioni di euro. Lo ha detto il direttore centrale dell'Accertamento, nel corso dell'illustrazione del Rapporto annuale dell'Agenzia delle Entrate del primo luglio 2004. L'indice di positività dei controlli cresce nel caso delle verifiche sui grandi contribuenti al 96% e al 92% per le verifiche sulle altre tipologie.

In termini numerici, i controlli eseguiti dall'Agenzia sono stati 483.187 in materia di imposte dirette, Irap, Iva e crediti di imposta; 442 le verifiche sui grandi contribuenti; 6.915 le verifiche sulle altre tipologie. Gli accessi per il controllo degli obblighi fiscali sono ammontati a 100.325, quelli nel settore del registro a 103.326. I controlli formali sono naturalmente stati molto più numerosi, ammontando a 1.652.000.

L'Agenzia delle Entrate ha anche collaborato con le altre amministrazioni al Piano straordinario dei controlli sull'economia sommersa, con 11.000 ispezioni e la scoperta di 4.000 posizioni irregolari. Pubblichiamo integralmente solo una delle relazioni, quella dedicata ai rapporti con il cittadino. (1 luglio 2004)

Agenzia delle entrate Rapporto 2003 1.7.2004. Centralità, multicanalità e interattività. Relazione sui rapporti tra Agenzia e cittadino del direttore centrale Gianni Giammarino

Il cittadino al centro delle scelte dell'Agenzia delle Entrate. Necessariamente, in quanto le attività di informazione, di assistenza, d'interpello, di controllo e di accertamento sono svolte nei confronti dei contribuenti e le entrate tributarie sono destinate a finanziare i servizi pubblici. Le scelte strutturali, organizzative e gestionali sono effettuate prendendo in considerazione i destinatari delle attività dell'Agenzia delle Entrate.

Chi sono?

Come si comportano?

Cosa si aspettano dall'Amministrazione?

Sono soddisfatti dei livelli di servizio offerti?

Nella nuova strategia di relazione è fondamentale la partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi, con suggerimenti, reclami, risposte a questionari. Per conoscere gli utenti, monitorare gli scostamenti tra qualità promessa, qualità attesa, qualità erogata, qualità percepita, l'Agenzia delle Entrate utilizza indagini di "customer satisfaction". Per elevare il livello di soddisfazione degli utenti e il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari dei contribuenti occorre, innanzitutto, offrire servizi personalizzati, semplificare gli adempimenti e sviluppare la multicanalità.

Occorre, poi, monitorare costantemente la qualità dei

servizi con indagini differenziate per canale operativo.

Nel 2003 l'Agenzia delle Entrate ha realizzato la prima indagine di "customer satisfaction" sui servizi erogati dagli uffici locali.

Dall'esame delle 20mila risposte ottenute con questionari, sono emersi punti di forza e punti di debolezza. Gli utenti hanno particolarmente apprezzato la cortesia, la disponibilità e la competenza del personale, gli ambienti moderni e funzionali degli uffici locali e le innovazioni tecnologiche.

Le lamentele sono invece focalizzate sui tempi di attesa agli sportelli e sull'impossibilità o l'inutilità di presentare reclami in caso di disservizio.

Per ridurre le criticità, l'Agenzia delle Entrate ha introdotto, dal 1° gennaio 2004, due novità: la "Carta dei Servizi" e la "Prenotazione degli appuntamenti". Perché una Carta dei Servizi? Prima di tutto perché i cittadini chiedono alla Pubblica amministrazione servizi di qualità e poi per dare attuazione all'Atto di indirizzo del ministro dell'Economia e delle Finanze che prevede, per il triennio 2004-2006, rilevazioni sistematiche del gradimento da parte degli utenti e l'adozione di Carte dei Servizi da parte delle agenzie fiscali.

La Carta si compone di due parti:

- la prima, valida in tutti gli uffici dell'Agenzia delle Entrate, contiene informazioni, impegni e standard di qualità uniformi a livello nazionale

- la seconda, introdotta sperimentalmente in alcune regioni, individua livelli aggiuntivi di prestazione e aspetti caratterizzanti del singolo ufficio. La carta locale dei servizi è già attiva in tutti gli uffici locali dell'Agenzia delle Entrate di Toscana, Liguria e Marche. Da settembre, sarà attivata anche in tutti gli uffici della Sicilia.



Per eliminare o ridurre i tempi di attesa agli sportelli degli uffici locali, l'Agenzia delle Entrate ha attivato il servizio che consente di prenotare gli appuntamenti. Gli utenti possono scegliere il giorno, l'ora, l'ufficio e il servizio desiderati e prenotare l'appuntamento tramite Internet, accedendo al sito www.agenziaentrate.gov.it, o telefonando al numero 199.126.003. Il nuovo servizio è risultato molto gradito agli utenti.

Dal 1° gennaio al 30 giugno 2004 sono stati prenotati oltre 200mila appuntamenti. Recentemente, l'Agenzia delle Entrate ha concluso un'indagine di "customer satisfaction" sui servizi di informazione e di assistenza erogati per telefono.

Sono state realizzate oltre 5mila interviste telefoniche a contribuenti e commercialisti che hanno utilizzato il servizio. Gli intervistati hanno ritenuto il servizio molto utile e si sono dichiarati soddisfatti delle risposte e della cortesia degli operatori telefonici.

Tuttavia, il tempo di attesa per trovare la linea libera e parlare con l'operatore è stato giudicato troppo lungo. Esaminati i risultati dell'indagine telefonica, l'Agenzia delle Entrate ha programmato tre specifici interventi di miglioramento del servizio. In primo luogo, è stato introdotto il "call back", che permette agli utenti che trovano la linea del "call center" occupata, di essere richiamati in determinate fasce orarie.

La prenotazione di richiamata telefonica può essere effettuata tramite Internet, collegandosi al sito dell'Agenzia delle Entrate.



Entro l'estate sarà data anche la possibilità di prenotare per telefono. Attualmente, il contribuente può indicare su una scheda telematica nome, cognome, codice fiscale, numero di telefono fisso e fascia oraria nella quale desidera essere richiamato.

La scelta può avvenire tra due fasce orarie di traffico telefonico abitualmente contenuto: dalle 12,30 alle 14,30 o dalle 14,30 alle 16,30.

Raggiunto il numero massimo di prenotazioni disponibili, appare un messaggio che invita a prenotare in un altro giorno. Il "call back" è programmato per effettuare diversi tentativi di chiamata nella fascia oraria richiesta. L'Agenzia delle Entrate attiverà - entro la fine di questo mese di luglio - il "Cassetto fiscale" per intermediari, che andrà quindi ad aggiungersi al "Cassetto fiscale" riservato ai contribuenti.

Il nuovo canale comunicazionale contribuirà a incrementare e diversificare le linee operative e a ridurre così i tempi di attesa.



L'intermediario, per accedere al nuovo servizio, dovrà impegnarsi a osservare le misure di sicurezza e i vincoli di riservatezza previsti dalla normativa e a chiedere agli uffici locali dell'Agenzia delle Entrate il codice Pin.

In questo modo, l'intermediario abilitato al nuovo servizio potrà consultare tutte le informazioni relative alla posizione fiscale dei contribuenti cui presta consulenza, a condizione di essere stato formalmente delegato e che la delega sia stata acquisita dagli uffici locali. La delega sarà revocabile in qualsiasi momento, avrà durata di due anni, sarà rinnovabile e non potrà essere conferita contemporaneamente a più intermediari. Ulteriore garanzia è l'obbligo previsto dalla normativa per l'Agenzia delle Entrate di effettuare la tracciatura degli accessi all'Anagrafe tributaria.

Gli intermediari potranno consultare le seguenti informazioni relative ai propri clienti:

- dati anagrafici
- dati reddituali
- dati patrimoniali
- dati dei rimborsi
- dati dei versamenti

Entro il 2004, infine, sarà potenziato il servizio di informazione e di assistenza telefonica con l'attivazione di otto nuovi "mini-call center", l'implementazione del servizio telefonico automatico e la gestione dei messaggi "sms" per informazioni fiscali semplici.

L'impegno per il futuro, dunque, è quello di definire un sistema integrato, formato da organizzazione, risorse professionali e tecnologie, in grado di coinvolgere in maniera interattiva il cittadino e di sfruttare le informazioni acquisite per aumentare la quantità, la qualità e la personalizzazione dei servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate.

Con una megacircolare l'Agenzia fornisce chiarimenti sul decretone fiscale

(Agenzia delle entrate circ. 28/E/2004)

Il decretone collegato alla finanziaria spiegato dall'Agenzia delle entrate con la luna e complessa circolare 28/E del 21 giugno 2004.

Primo chiarimento importante: il bonus di 1.000 euro per i nuovi nati, a partire dal secondo figlio, è esentasse. L'assegno "non costituisce reddito per la percipiente" precisa la circolare, e dunque non è soggetto a tassazione.

Per quanto riguarda il requisito della residenza, richiesto per usufruire del bonus che è destinato alle cittadine italiane o comunitarie, "si considerano residenti le persone che per la maggior parte del periodo d'imposta - ricorda la Circolare - sono iscritte nelle anagrafi della popolazione residente o hanno nel territorio dello Stato il domicilio o la residenza ai sensi del codice civile".

L'amministrazione fiscale fornisce chiarimenti anche sugli scontrini, sul bonus ristrutturazioni e sulle agevolazioni fiscali per la trasformazione in spa della Cassa Depositi e Prestiti. Sono invece rinviate a circolari di prossima emanazione i chiarimenti sulla detassazione per gli investimenti in ricerca, il rientro dei ricercatori in Italia, la detax.

RISTRUTTURAZIONI, RIMBORSI A CHI HA PAGATO PIU' IVA

Il bonus sulle ristrutturazioni edilizie prevede uno sconto sull'Irpef del 36% e l'Iva agevolata dal 20 al 10%. La proroga dell'agevolazione sull'imposta sul valore aggiunto ha un 'buco' temporale che va dal primo gennaio al 27 febbraio 2004, coperto dall'indicazione, contenuta nello stesso decreto in vigore dal 27 febbraio, che lo sconto fiscale ha effetto retroattivo dal primo gennaio. Chi ha dunque effettuato lavori in questo periodo (dal primo gennaio al 27 febbraio 2004), con Iva al 20%, può chiedere il rimborso dell'Iva pagata in più e chi ha realizzato i lavori può rettificare la fatturazione.



SCONTRINI, MULTE CANCELLATE A CONSUMATORI

Non sono più previste dal 2 ottobre 2003 ma anche chi, prima di quella data, era stato colto all'uscita di un negozio senza riscontro fiscale ed era stato multato, se non ha

pagato la somma non lo dovrà più fare verrà nel caso di provvedimento non definitivo e, sempre in questo caso, "la somma versata sarà restituita".

RESPONSABILITA' MANAGER, IN PARTE RESTA

Il decretone stabilisce che le sanzioni amministrative relative al rapporto fiscale proprio di società o enti con personalità giuridica sono esclusivamente a carico della persona giuridica.

"Il criterio della personalizzazione della sanzione tributaria - rileva la circolare delle Entrate - tuttavia non è stato del tutto abbandonato" e di fatto le sanzioni si applicano nei confronti delle persone fisiche che instaurano rapporti tributari con soggetti diversi dalle società o enti aventi personalità giuridica.



CASSA SPA, TRASFORMAZIONE E' ESENTASSE

Tutte le operazioni per la trasformazione della Cassa Depositi e Prestiti in società per azioni "sono esenti da imposizione fiscale diretta e indiretta", e dunque anche dall'Iva. Per quanto riguarda la 'gestione separata', quella cioè con la quale Cassa Spa eroga i prestiti nei confronti degli enti locali, gli atti relativi all'operazione di raccolta e di impiego non saranno sottoposti ad alcuna imposta.

Anche per la trasformazione della Sace in spa e per l'istituzione dell'Itt (Istituto Italiano di Tecnologia) gli atti sono esclusi da ogni tributo.

PRIMA CASA

L'Agenzia delle Entrate nella mega-circolare fornisce anche indicazioni per le sanzioni legate alle agevolazioni per la prima casa, sul regime dei confidi e sulle agevolazioni per l'acquisto di ambulanze. (25 giugno 2004)