

Ruffini ai commercialisti: “Non serve più andare presso gli Uffici”

Secondo il Direttore delle Entrate i servizi telematici funzionano, nel 2022 trattate 2,4 milioni di richieste di assistenza

/ Savino GALLO

Da parte dell'Amministrazione finanziaria non c'è alcuna volontà di **disintermediare** e rendere più diretto il rapporto tra Fisco e contribuenti e se, ad oggi, per i professionisti è difficile prendere un appuntamento con gli Uffici è solo perché se ne chiedono troppi, spesso anche per discutere pratiche che potrebbero essere trattate attraverso i canali telematici. In una intervista esclusiva a *Eutekne.info*, il Direttore dell'Agenzia delle Entrate Ernesto Maria Ruffini risponde punto per punto alle accuse mosse la scorsa settimana da alcune associazioni sindacali dei commercialisti (si veda [“Commercialisti: «Serve un canale preferenziale con l'Agenzia»](#) del 15 febbraio 2023), sottolineando che, probabilmente, non c'è ancora “piena consapevolezza” dei servizi telematici attualmente disponibili.

Direttore Ruffini, le associazioni lamentano l'impossibilità di allegare documenti, tramite il canale CIVIS, per chiarire le posizioni dei contribuenti, almeno per ciò che riguarda le comunicazioni di irregolarità ex 36-bis. È effettivamente così?

“In linea generale gli utenti non devono allegare alcun documento, perché il riscontro avviene sulla base di dati ed elementi direttamente desumibili dalle dichiarazioni e dai modelli di versamento presentati. Da marzo dell'anno scorso il canale CIVIS è stato comunque ulteriormente integrato in modo tale che, nei pochi casi in cui l'ufficio ha necessità di acquisire documentazione a supporto – circostanza che nel 2022 si è verificata solo nell'1% dei casi – l'utente possa inoltrare la documentazione direttamente all'ufficio che l'ha trattata tramite la funzione di Consegna documenti.

Fra l'altro, all'interno della sezione CIVIS dedicata alla consultazione dello stato delle richieste, insieme alle altre informazioni relative alla pratica si visualizza anche l'Ufficio che ha curato la lavorazione (le associazioni lamentavano anche l'impossibilità di interloquire direttamente con il funzionario che segue la pratica, ndr): è una modifica realizzata anche a seguito delle osservazioni formulate dai rappresentanti degli Ordini professionali in occasione dei periodici *focus group* che svolgiamo.

Non serve quindi procedere all'invio di ulteriori PEC, email o prendere appuntamenti in ufficio, che anzi rischiano di rallentare l'operatività degli uffici addetti alle lavorazioni senza generare alcun beneficio. Il canale CIVIS ha consentito nel 2022 di trattare complessivamente più di 2.400.000 richieste di assistenza. Nonostante l'elevato carico di lavoro che ha caratterizzato questo anno, il 97% delle lavorazioni relative alle co-

municazioni di irregolarità è stato concluso entro 7 giorni lavorativi”.

Potrebbe essere un'idea aumentare il numero di risposte possibili attraverso il canale telematico?

“Già oggi il canale telematico CIVIS può essere utilizzato per altre finalità oltre alla richiesta di assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, come ad esempio il controllo formale delle dichiarazioni, la correzione dei codici tributo indicati nei modelli F24, le lettere di *compliance* e i controlli sulle rate dei contratti di locazione”.

Esiste un problema legato ai mancati abbinamenti tra le posizioni debitorie che risultano dai controlli automatici e i pagamenti effettuati tramite ravvedimento operoso? Se esiste, è possibile che questo sia dovuto al fatto che, riguardo alle sanzioni, i codici tributo sono uguali per tutte le imposte?

“Occorre tener presente che le procedure di liquidazione sono applicate su circa 30 milioni di dichiarazioni fiscali e consentono la riscossione di somme rilevanti, a dimostrazione della loro sostanziale efficacia. Le comunicazioni inviate sono dovute a errori formali nella compilazione delle dichiarazioni o dei modelli di versamento. Ci sono criticità nell'intercettare casistiche più complesse, come ad esempio quando l'utente effettua ravvedimenti operosi tramite più modelli F24 che si riferiscono a periodi d'imposta diversi, in particolare relativi al modello 770. La casistica è circoscritta a questi eventi e ci stiamo lavorando. Quanto alla possibilità di aprire codici tributo di dettaglio per le sanzioni a seconda del tipo di imposta, va considerato che in linea generale, aggiungendosi ai tantissimi già esistenti, potrebbe essere difficile individuare quello adatto e indurre quindi in errore in misura ancora maggiore”.

È vero che, per i professionisti, è divenuto sempre più difficile prendere appuntamenti con gli Uffici e che, invece, per i contribuenti è molto più semplice (e rapido) prenotarne uno? Come si spiega questa differenza?

“Il canale di prenotazione degli appuntamenti presenta due aree, una rivolta ai cittadini e una ai professionisti. L'obiettivo è di garantire ai professionisti un «punto di contatto» solo nei casi particolari in cui il servizio tramite canale telematico non sia andato a buon fine o un determinato servizio non sia disponibile on line. Tuttavia, dalle analisi svolte, abbiamo rilevato che la quota destinata ai professionisti viene saturata anche per richiedere appuntamenti relativamente a

pratiche che potrebbero essere trattate con altri canali, per via telematica o a distanza.

Insomma, sembrerebbe che non ci sia ancora piena consapevolezza di tutti gli strumenti e dei servizi disponibili, come nel caso di *Consegna documenti*, che è un canale sempre aperto che consente di inviare documenti anche firmati digitalmente, istanze, o richiedere servizi, compreso il caso in cui, nel corso della lavorazione tramite CIVIS, sia richiesto un approfondimento documentale.

Inoltre, a parte le comunicazioni di irregolarità, proprio per evitare di dover prendere appuntamenti, sono stati sviluppati nuovi servizi telematici come la registrazione dei contratti di locazione e la presentazione delle dichiarazioni di successione, che vengono utilizzati on line in oltre il 90% dei casi. Dal 20 dicembre scorso è stata introdotta anche la registrazione dei contratti di comodato e a breve il servizio sarà esteso anche ai contratti preliminari di compravendita.

Con lo sviluppo di questi servizi non serve andare in ufficio: l'utilizzo diffuso del canale telematico da parte di una platea particolarmente qualificata e professionalizzata ha rappresentato e rappresenta un'importante opportunità per utilizzare al meglio la disponibilità degli appuntamenti. L'Agenzia ha accolto sempre con favore, quando possibile, i suggerimenti del mondo professionale per rendere sempre più fruibili i servizi telematici e per svilupparne di nuovi e si è resa disponibile a organizzare incontri a carattere formativo per promuovere la conoscenza diffusa dell'offerta di servizi telematici. Lo ribadisco: se occorre, noi ci siamo".

In generale, c'è la volontà di disintermediare e creare un rapporto più diretto tra Fisco e contribuenti? L'introduzione del 730 precompilato e, ora, della precompilata IVA, può essere letta in questo senso?

"Non c'è alcuna strategia volta a «disintermediare», tant'è vero che tutti i servizi messi a disposizione dei contribuenti sono resi disponibili anche ai professionisti che li assistono, in modo da consentire a questi ulti-

mi di concentrare la propria attività su servizi più alto valore professionale.

Anche per il modello 730 precompilato, su delega dell'utente, gli intermediari abilitati come Caf e professionisti possono scaricare anche massivamente i dati del 730 dal sito dell'Agenzia. Nel 2022 sono stati più di 18 milioni i download di questo tipo. La precompilazione delle dichiarazioni dei redditi permette infatti di semplificare gli adempimenti sia per i contribuenti che per i professionisti, evitando quegli errori materiali o formali che comportano ricicli di lavorazione e costi amministrativi per tutte le parti interessate".

I commercialisti chiedono, da tempo, il rinvio automatico degli adempimenti in caso di blocco o rallentamento dei sistemi informatici o di rilascio di informazioni integrative rispetto al quadro normativo iniziale. Sarebbe fattibile secondo lei?

"Premesso che il partner tecnologico Sogei monitora costantemente il buon funzionamento del sistema attraverso specifiche sonde, la normativa già prevede i casi in cui, a causa di un blocco rilevante del sistema informatico, l'Agenzia può disporre un provvedimento di irregolare funzionamento, che comporta uno slittamento dei termini di scadenza. È chiaro, però, che questi rallentamenti devono essere significativi. Da questo punto di vista l'Agenzia è sempre intervenuta in tempi rapidi, anche quando le segnalazioni sono giunte dagli utenti attraverso i nostri centri di assistenza. Quanto ai chiarimenti forniti dall'Agenzia, va considerato che le circolari non vengono emanate nei casi di norme auto-esplicative, non essendocene bisogno, ma solo quando vengono posti tempestivamente dubbi e quesiti che riguardano un'ampia platea di contribuenti. A volte i dubbi applicativi emergono a ridosso delle scadenze, ma noi cerchiamo comunque di dare risposte celeri anche attraverso la pubblicazione di FAQ, per poi recepire le soluzioni fornite in vere e proprie circolari".