15-AGO-2021
da pag. 1-11 /foglio 1 / 3

Il Messaggero
Dir. Resp.: Massimo Martinelli
Tiratura: 88271 Diffusione: 74457 Lettori: 691000 (0003336)

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Lo sportello del Fisco arriva a casa online: basta file agli uffici

▶Ruffini: «I contribuenti potranno dialogare con un operatore in video. Si parte da Roma»

Umberto Mancini

«Basta file allo sportello, il fisco arriverà in tutte le case online». Lo annuncia Ernesto Maria Ruffini, direttore dell'Agenzia delle Entrate: «I contribuenti potranno dialogare in video con un operatore».

A pag. 11

Il fronte delle tasse

L'intervista Ernesto Maria Ruffini

«Basta file allo sportello il fisco a casa online»

▶Il direttore delle Entrate: «I contribuenti dialogheranno in video con un operatore»

▶«Il nuovo servizio digitale partirà da Roma per estendersi a tutta l'Italia»

PRONTI AD ASSUMERE OLTRE 2.400 PROFESSIONISTI SPECIALIZZATI PER LA LOTTA CONTRO L'EVASIONE

SI POTRÀ DISCUTERE DI OGNI TEMA INERENTE LE IMPOSTE SEMPLICEMENTE PRENOTANDO VIA WEB UN APPUNTAMENTO

SUL SITO SONO INDICATE TUTTE LE POSIZIONI SU SALDO E STRALCIO E SULLE CARTELLE ESATTORIALI

Sarà il fisco a venire a casa del contribuente. Con uno sportello online che consentirà di dialogare direttamente con un funzionario dell'amministrazione, senza più fare file agli uffici. Il tutto con una semplice prenotazione via web. Ernesto Maria Ruffini, direttore generale dell'Agenzia delle Entrate, annuncia al *Messaggero* il nuovo passo della rivoluzione digitale che sta trasformando il volto e l'organizzazione della macchina fiscale. Rivoluzione che parte proprio da Roma. E poi in vista nuove assunzioni di professionalità specializzate per incrementare la lotta all'evasione come chiede il Pnrr.

Ruffini, le agenzie fiscali stanno riprendendo la loro normale attività, dopo il lungo periodo di sospensione dovuto al Covid. Come state procedendo?

«In realtà non abbiamo mai smesso; abbiamo solamente evitato di inviare atti ai cittadini, come richiesto da Governo e Parlamento. Ma ormai stiamo piano piano riprendendo. Entrate ha già ripreso e Riscossione riprenderà a settembre».

Ma siete pronti? A che punto siete con i problemi che negli anni scorsi hanno riguardato personale e dirigenti?

«È un tema che riguarda solo Entrate. Dopo la sentenza della Consulta del 2015 relativa ai dirigenti incaricati, abbiamo ripreso lo svolgimento del piano concorsi per i dirigenti. Abbiamo fi-

Superficie 80 %

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 3336

Il Messaggero
Dir. Resp.: Massimo Martinelli
Tiratura: 88271 Diffusione: 74457 Lettori: 691000 (0003336)

DATA STAMPA
www.datastampa.it

nalmente portato a termine un vecchio concorso per 175 dirigenti, che si siederanno al loro posto a settembre e abbiamo già bandito un nuovo concorso per altri 160 dirigenti, che si svolgerà il prossimo anno. Inoltre, abbiamo chiesto alla Sna di selezionare ulteriori 45 dirigenti che sono già entrati in servizio. Possiamo dire che ormai abbiamo superato la fase critica per gli incarichi dirigenziali».

E per il resto dei dipendenti, siete in numero sufficiente?

«Per prima cosa, per rendere più efficiente l'organizzazione degli uffici il legislatore ha previsto anche per l'Agenzia la figura delle "posizioni organizzative a elevata responsabilità" – le Poer – destinate a coordinare attività operative. Ne abbiamo previste 1483 e, parallelamente, abbiamo più che dimezzato il numero dei dirigenti, passando da 1040 a 500. Nel corso degli ultimi 8 anni il numero dei dipendenti di entrate è passato dai 41.583 del 2012 ai 31.312 di dicembre 2020. Ma già l'anno scorso abbiamo portato a compimento un concorso con l'arrivo di 560 nuovi funzionari. E il 13 agosto abbiamo bandito un nuovo concorso per 2420 posizioni: tra di loro funzionari tributari, ma anche informatici, data scientist, funzionari esperti in fiscalità internazionale, in attività legale, in protezione dei dati personali, in controllo di gestione, analisti di dati fiscali e analisti per la sicurezza informatica. È un obiettivo previsto anche dal Pnrr presentato dal governo Draghi in cui è previsto il potenziamento delle attività di compliance e di contrasto all'evasione fiscale attraverso il miglioramento degli strumenti di data analysis e l'incremento del personale dedicato a questa attività. Per la maggior parte, saranno risorse destinate ai 348 uffici territoriali di Entrate che si trovano sparsi sul territorio. Ai quali si aggiungono anche i 202 sportelli di Riscossione».

Certo, immaginare di nuovo le file di cittadini ai vostri sportelli non è l'ideale in questo periodo.

«Abbiamo approfittato di questo periodo che ci stiamo lasciando alle spalle per sviluppare e potenziare i nostri servizi a distanza per i cittadini, i professionisti, i consulenti del lavoro e i Caf».

Quindi non si dovrà più venire nei vostri uffici?

«Mi lasci spiegare, dobbiamo distinguere le due Agenzie. Per quanto riguarda le Entrate, fanno parte ormai del quotidiano la fatturazione elettronica, la trasmissione elettronica degli scontrini fiscali, la dichiarazione precompilata Iva e dei registri Iva su acquisti e vendite. Insomma, quel progetto è già realtà».

Questo per il lato imprese e titolari partita Iva. E per il semplice cittadino?

«Abbiamo sviluppato alcune applicazioni informatiche che consentono ai cittadini-contribuenti di poter ricevere servizi sul nostro sito (www.agenziaentrate.gov.it) direttamente dal proprio computer, tablet o smartphone. Ed è anche possibile prenotare una richiamata dall'ufficio per ricevere assistenza sulle proprie pratiche. Senza recarsi in ufficio, è ormai possibile richiedere il rilascio di un certificato, del codice fiscale e della tessera sanitaria, richiedere un rimborso, presentare la dichiarazione dei redditi, che ogni anno si arricchisce di ulteriori dati precompilati dall'Agenzia per le detrazioni, presentare la dichiarazione di successione, registrare un contratto di locazione, consultare le banche dati catastali e ipotecarie».

E poi?

«Allo stesso tempo, è comunque possibile prenotare online un appuntamento in ufficio o prenotarlo tramite il numero verde o la App e, da ultimo, anche tramite il centralino delle Direzioni provinciali. Pensi che quest'anno già l'80 per cento dei cittadini che si rivolgono ai nostri uffici ha prenotato un appuntamento, mentre nel 2019 la percentuale era soltanto dell'8 per cento. La fruibilità dei servizi web è un fattore-chiave per la loro diffusione tra i contribuenti. Il 2020, complice anche la pandemia, ha contribuito al maggior utilizzo degli strumenti informatici da parte dei cittadini, che ormai hanno metabolizzato il cambiamento e oggi accedono agli uffici, quando è necessario, sempre più previo appuntamento».

E per la Riscossione?

«Per quanto riguarda la Riscossione, sul sito (https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it) è possibile richiedere informazioni e assistenza per cartelle e avvisi vari, conoscere la propria posizione debitoria, scaricare, compilare e inviare i moduli per ottenere la rateizzazione dei debiti, richiedere la sospensione della riscossione o il rimborso delle somme versate in più che vengono accreditate direttamente sul proprio conto corrente, pagare le cartelle e attivare il servizio "Se Mi Scordo" per ricevere i promemoria delle scadenze».

A proposito, c'è il tema del "mini condono" per le cartelle fino a 5.000 euro tra il 2000 e il 2010: ma i contribuenti, come fanno a sapere se rientrano in quella situazione? E come si debbono comportare se hanno in corso delle rate per la Rottamazione ter e per il Saldo e Stralcio?

«Tutti possono accedere alla propria posizione personale per sapere se hanno debiti iscritti a ruolo. E abbiamo preparato un apposito servizio sul sito per verificare se nel proprio piano di pagamento della Rottamazione ter e del Saldo e Stralcio sono presenti debiti fino a 5 mila euro che saranno oggetto di annullamento d'ufficio per effetto del decreto Sostegni. Ma mi faccia concludere...»

Torniamo ai contribuenti?

«L'Agenzia sta per lanciare un nuovo servizio: lo Sportello online, che consentirà ai cittadini di prenotare un appuntamento web con un operatore, con il quale potranno dialogare faccia a faccia attraverso una video chiamata, ma senza doversi recare fisicamente allo sportello».

Quando partirete?

«Entro l'autunno, partiremo con Roma e con le aree di Milano, Brescia, Bologna, Modena, Bari e Lecce e poi, progressivamente, anche negli altri ambiti provinciali. Un servizio analogo, poi, verrà fatto successivamente anche in Agenzia delle Entrate. Possiamo dire che stiamo davvero cercando di dare forma ai consigli di Adam Smith, che nel lontano 1776 diceva che "ogni imposta deve essere riscossa nel tempo e nel modo in cui è più probabile che sia comodo per il contribuente".

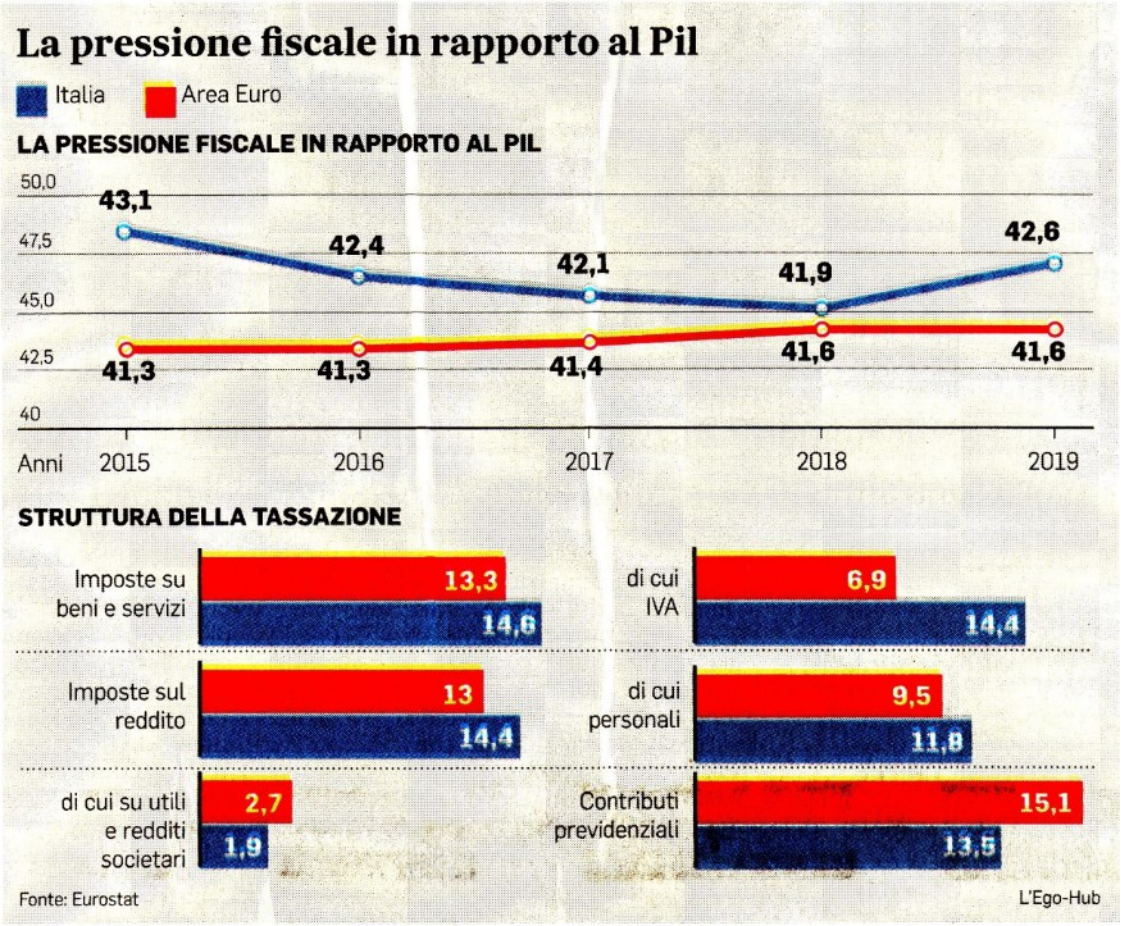
Umberto Mancini

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 3336

Il Messaggero
Dir. Resp.: Massimo Martinelli
Tiratura: 88271 Diffusione: 74457 Lettori: 691000 (0003336)

DATA STAMPA
www.datastampa.it



Ernesto Maria Ruffini guida l'Agenzia delle Entrate

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 3336