Agenzia delle entrate. Gli indirizzi operativi per le attività 2022

Servizi più efficienti e dialogo online grazie agli strumenti messi in campo durante la pandemia e ora potenziati. Dagli appuntamenti programmati in ufficio alle *videocall*, dal telefono ai servizi via web, l'Agenzia delle Entrate punta a migliorare l'assistenza ai cittadini e accelerare l'erogazione di rimborsi e contributi a fondo perduto, per restituire alla collettività la liquidità necessaria. Sono alcuni degli input agli uffici contenuti nella circolare n. 21/E, firmata dal direttore dell'Agenzia, che illustra gli indirizzi operativi nelle diverse aree di attività: servizi, consulenza, prevenzione, contrasto all'evasione, contenzioso. L'azione di promozione dell'adempimento spontaneo, prioritaria per la riduzione del *tax gap*, sarà intensificata con l'incremento delle lettere di invito a mettersi in regola, che hanno la funzione di segnalare in via bonaria possibili anomalie e consentire ai contribuenti di rimediare a un eventuale errore o dimenticanza tempestivamente e senza aggravi.

Servizi più semplici *online*

"*Far evolvere sempre più in senso digitale il modello dell'assistenza*", offrendo servizi online nuovi o ulteriormente potenziati, in modo da ridurre progressivamente l'esigenza di recarsi presso gli uffici. In questo quadro si inserisce il nuovo modello di accoglienza delle Entrate: accesso programmato all'orario concordato e senza code, mentre è operativo dallo scorso mese di febbraio

il nuovo servizio di *videocall*, che consente di dialogare con un esperto dell'Agenzia direttamente dal proprio *smartphone*, *tablet* o *pc*. Potenziata anche l'assistenza telefonica, per soddisfare un maggior numero di utenti e gestire anche gli approfondimenti legati a richieste provenienti da altri canali (come *webmail* e Civis) mentre i servizi "agili", ovvero quelli erogati via email o pec, messi in campo durante il periodo emergenziale, lasceranno via via spazio a servizi online e *videocall*. È infine pienamente operativo l'applicativo "*Consegna documenti e istanze*", che consente di inviare documentazione agli uffici dell'Agenzia via internet, in maniera semplice e veloce tramite un canale aperto h24.

Si accelera sui rimborsi

Trattare tempestivamente le richieste di rimborsi e contributi a fondo perduto, per immettere liquidità nel tessuto economico e contribuire allo sviluppo dell'economia del Paese, è "*un obiettivo strategico e un servizio essenziale*" per l'Agenzia. Lo sviluppo dei processi di semplificazione e digitalizzazione contribuirà al taglio dei tempi di erogazione. Particolare attenzione sarà prestata alla lavorazione dei rimborsi richiesti con la presentazione del modello 730, ma anche i rimborsi Iva potranno guadagnare in celerità grazie alla possibilità per l'Agenzia di interrogare direttamente i "*dati fattura integrati*" per ottenere la documentazione necessaria alla trattazione della pratica. Quanto alle modalità operative, la lavorazione dei rimborsi dovrà essere eseguita quanto più possibile con soluzioni volte a limitare gli spostamenti fisici da parte dei contribuenti o dei loro rappresentanti, utilizzando non solo la posta elettronica, posta certificata o raccomandata, ma soprattutto i canali di colloquio disponibili tramite i

servizi telematici.

Comunicazioni di *reminder* e controlli anti-frode

Con l'obiettivo di ridurre il tax gap, in linea con le indicazioni contenute nell'*Atto di indirizzo 2022-2024* e coerentemente con le previsioni del *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza* (PNRR), si darà ulteriore impulso, da una parte, alle comunicazioni per agevolare l'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti e, dall'altra, alle attività di controllo. In particolare, le comunicazioni saranno supportate anche da nuovi strumenti di *data analysis*. Lo sviluppo di analisi del rischio, capacità di selezione e uso delle banche dati consentirà all'Agenzia di indirizzare l'attività sul contrasto dei fenomeni a più elevata pericolosità fiscale. Particolare attenzione sarà rivolta alle frodi, attuate sia attraverso l'utilizzo illegittimo dei crediti d'imposta che l'accesso illegittimo ai contributi a fondo perduto e ai ristori destinati agli operatori colpiti dalle conseguenze economiche della pandemia. Ci sarà in ogni caso spazio al dialogo e alle forme di interlocuzione con il contribuente durante tutte le fasi del controllo: nello svolgimento delle attività istruttorie, gli uffici assicureranno il ricorso generalizzato al contraddittorio preventivo, privilegiando l'utilizzo degli strumenti a distanza e minimizzando il più possibile l'impatto delle attività per i contribuenti. (*Così*, comunicato stampa Agenzia delle entrate del 20 giugno 2022)

Link al testo della circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 21 E del 20 giugno 2022, con oggetto: AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA – AGENZIA DELLE ENTRATE – CONTROLLI E VERIFICHE – Indirizzi operativi e linee guida per il 2022 sulla

prevenzione e contrasto all’evasione fiscale, nonché sulle attività relative al contenzioso tributario, alla consulenza e ai servizi ai contribuenti