

CITTADINANZATTIVA

Procuratori dei cittadini

Via Flaminia, n.53 - 00196 - Roma

tel. 06/367181 - fax 06/36718333

e-mail: procuratori@cittadinanzattiva.it

sito internet: www.cittadinanzattiva.it

**RACCOLTA DI DATI E D'INFORMAZIONI CIVICHE
SULL'ISTITUTO DEL GARANTE DEL CONTRIBUENTE**

Cittadinanzattiva onlus

A cura dei Procuratori dei cittadini e di Pit Servizi

I° Edizione - Roma 25 giugno 2003

INDICE

PREMESSA	pag.4
PRIMA PARTE	
A - Indagine conoscitiva sul Garante del Contribuente	pag. 4
Per chi non lo conoscesse	pag. 4
Il senso dell'iniziativa	pag. 5
I monitori	pag. 5
I tempi del monitoraggio	pag. 6
Ambiti di interesse dell'indagine	pag. 6
Le sedi del Garante	pag. 6
Dati di struttura	pag. 8
La conoscenza del Garante del contribuente tra i cittadini	pag.12
Per accrescerne la conoscenza	pag.16
Il lavoro quotidiano del Garante	pag.18
Criticità	pag.21
Garanti e tributi locali	pag.23
Aree di miglioramento	pag.24
SECONDA PARTE	
B - Elementi di contesto	pag. 27
La legge 212/2000	pag. 27
Saper ascoltare il contribuente	pag. 28
Buone pratiche nel Fisco	pag. 30
Principi e loro attuazione: lo stato dell'arte	pag. 31
Le segnalazioni raccolte da Cittadinanzattiva- Pit servizi	pag. 33
TERZA PARTE	
C - Dai principi alla tutela	pag. 35
Conclusioni e proposte	pag. 36
Ringraziamenti	pag. 42
Indice tabelle	
Tab. 1: Le sedi del Garante	pag.6
Tab. 2: Conoscenza di difensore civico e ombudsman presso i cittadini	pag.13
Tab. 3: Conoscenza del Garante da parte dei cittadini	pag.13
Tab. 4: Insediamento e apertura al pubblico dei Garanti	pag.18
Tab. 5: Tasse più contestate	pag.19
Tab. 6: Tipologia casi	pag.19

Tab. 7: Segnalazioni pervenute al Garante per il Piemonte	pag.20
Tab. 8: Call center -Agenzia delle Entrate (tel 848800444)	pag.29
Tab. 9: Performance del call center dell'Agenzia delle Entrate-2003	pag.30
Tab.10: Le storie del Pit servizi	pag.34
Indice grafici	
Numero di impiegati	pag.9
Sede attrezzata	pag.10
Sala d'attesa	pag.11
Ubicazione sede	pag.12
Sede autonoma	pag.12
I cittadini conoscono il Garante	pag.14
Come sono venuti a conoscenza i cittadini del Garante	pag.15
Per accrescere la popolarità del Garante	pag.16
Campagna di informazione	pag.17
Campagna pubblicitaria	pag.17
Azioni eclatanti	pag.17
Difficoltà ad operare	pag.21
Difficoltà ad operare efficacemente 1	pag.21
Difficoltà ad operare efficacemente 2	pag.22
Difficoltà ad operare efficacemente 3	pag.22
Difficoltà ad operare efficacemente 4	pag.22
Cosa occorrerebbe	pag.24
Potenziare risorse	pag.25
Potenziare i poteri	pag.25
Maggiore coordinamento 1	pag.26
Maggiore coordinamento 2	pag.26
Dialogo con le organizzazioni di tutela civica	pag.26
Segnalazione in tema di Pubblica Amministrazione	pag.33

Premessa¹

In occasione del Seminario Nazionale *Consumattivo: "Formazione e Servizi di Informazione per la tutela dei consumatori"*, realizzato da Cittadinanzattiva-Procuratori dei cittadini e dalla Scuola di Cittadinanza attiva a Roma nei giorni 5 e 6 aprile 2002, è emersa prepotentemente la necessità di acquisire maggiori informazioni riguardanti l'istituto del Garante del contribuente, istituito in tutte le regioni d'Italia nel 2000, ma non sempre posto nelle condizioni di poter operare.

D'altra parte, più del 13% delle segnalazioni riguardanti la Pubblica Amministrazione giunte a Cittadinanzattiva-Pit Servizi nell'ultimo anno hanno per oggetto aree di competenza del Garante (es. solleciti rimborsi *Irpef*, verifiche fiscali etc.).

A - Indagine conoscitiva sul Garante del Contribuente

Per chi non lo conoscesse

Il Garante del contribuente, previsto dall'art. 13 della legge 212/2000, c.d. *Statuto del contribuente*, è stato istituito in tutte le regioni d'Italia.

Esso ha il compito di verificare, attraverso accessi agli uffici e esame della documentazione, le irregolarità, le scorrettezze e le disfunzioni dell'attività fiscale segnalate dai contribuenti.

In particolare il Garante, nell'assicurare la concreta attuazione dei diritti del contribuente sanciti nello Statuto:

- sollecita gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l'annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- verifica che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni;
- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione, verificando, ad esempio, l'agibilità dei locali aperti al pubblico.

¹ Il presente documento è stato scritto da Mariano Votta e Liliana Ciccarelli, con la consulenza di Giustino Trincia, procuratore nazionale dei cittadini di Cittadinanzattiva.

Il senso dell'iniziativa

L'oggetto specifico dell'indagine conoscitiva sul Garante del contribuente, con il conseguente monitoraggio, è stato quello di valutare la messa a regime del citato istituto, valutandone punti di forze ed aree di criticità, cercando di coinvolgere, nella fase di raccolta di informazioni, sia i componenti dei collegi del Garante che i cittadini contribuenti.

Come auspicato da Cittadinanzattiva, i risultati finali della stessa indagine sono stati la premessa per uno specifico momento di confronto e di approfondimento, realizzato con il convegno del 25 giugno 2003, al fine di definire un eventuale e possibile rapporto di partnership tra l'istituto del Garante del contribuente nelle sue dislocazioni regionali, un movimento d'impegno civico e di tutela dei diritti dei cittadini e l'Agenzia delle Entrate-Ministero dell'Economia e delle Finanze. Anche alla luce di questa *finalità di carattere generale*, i risultati finali emersi a conclusione dell'attività di monitoraggio sono stati resi pubblici da Cittadinanzattiva.

I monitori

La realizzazione dell'iniziativa, al fine di assicurare la necessaria serietà e pertinenza, ha richiesto la presenza di una equipe centrale composta da un responsabile, e da aderenti alla rete dei Procuratori dei cittadini per ciascun ente monitorato, appositamente addestrati. L'intera struttura del Pit Servizi centrale ha collaborato con l'equipe per la necessaria formazione, l'affiancamento, la gestione delle segnalazioni, la consulenza, l'elaborazione e l'archivio dati. L'equipe ha lavorato sotto la responsabilità politica e la supervisione del Procuratore nazionale dei cittadini di Cittadinanzattiva.

In un apposito incontro, gli aderenti alla rete dei procuratori dei cittadini sono stati messi al corrente dell'iniziativa e successivamente dotati dei materiali necessari per operare. Nello specifico, sono stati predisposti i seguenti materiali:

- Scheda di presentazione dell'iniziativa;
- Scheda illustrativa sull'istituto del Garante del contribuente;
- Giglia di rilevazione dati sull'istituto del garante del contribuente;

➤ Griglia di domande.

I tempi del monitoraggio

Il monitoraggio dei diversi uffici del Garante del contribuente è stato realizzato in due momenti. Nei mesi di aprile-maggio-giugno 2002 sono stati coinvolti aderenti della rete dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, mentre nella seconda metà dell'anno, l'intera struttura del Pit Servizi ha contattato direttamente gli uffici per la raccolta dei dati mancanti.

I tempi non particolarmente rapidi del monitoraggio sono da imputate, principalmente, all'iniziale diffidenza con cui i collegi del Garante del contribuente hanno accolto la nostra iniziativa. Alla stessa, infatti, non hanno risposto, dopo ripetuti contatti diretti e lettere di presentazione dell'iniziativa, i Garanti di Campania, Friuli Venezia Giulia, Sicilia. Il Garante del contribuente per la Valle d'Aosta, da parte sua, ci ha comunicato che, "*...con verbale n.19 del 18 dicembre 2002, il Collegio del Garante del Contribuente per la Regione Autonoma Valle d'Aosta, all'unanimità, ha deciso di NON ottemperare alla richiesta da Voi avanzata a suo tempo, data la riservatezza dei dati in suo possesso*".

Ambiti di interesse dell'indagine

L'indagine conoscitiva si è sviluppata mediante raccolta di informazioni a livello locale, monitoraggio diretto e interviste. Con il monitoraggio e l'osservazione diretta, si è inteso raccogliere una serie di informazioni riguardanti i dati generali di struttura sull'ufficio che il Garante del contribuente è chiamato a gestire. Sono, sostanzialmente, premesse strumentali e tecniche necessarie ad operare. Con le interviste, invece, si sono volute raccogliere una serie di osservazioni del Garante e dei suoi collaboratori in merito alla efficacia dei poteri conferiti al Garante, e quali migliorie si possono prevedere per aumentare le tutele dei cittadini contribuenti.

L'attendibilità delle informazioni raccolte è stata garantita esplicitando, per ciascuna sede del Garante, la fonte di informazione consultata.

Le sedi del garante

Questi i riferimenti delle strutture oggetto della nostra analisi:

tab. 1

SEDE (Regione o Provincia autonoma)	Presidente	Componente	Componente	Telefono	Fax	Indirizzo
ABRUZZO	Dr. M. Ramundo	Dr. G. Mancini	Dr. R. Quarchioni	0862/648301 0862/23169	0862/419504	Corso Federico II, 9 67100 L'Aquila
BOLZANO	Dr. F. Martinolli	Dr. M. Scarantino	Dr.ssa M. Brugger	0471/443218 0471/443221	0471/272642	Piazza Tribunale 2 39100 Bolzano
BASILICATA	Dr. F. Lazazzera	Col. A.Mascaro	Dr. G. Iaculli	0971/337231	0971/410176	Via dei Mille 85100 Potenza
CALABRIA	Dr. F. Isabella	Gen. F. Pezzotti	Rag. S. Muleo	0961/720145	0961/720145	Via Aciri, 19 88100 Catanzaro
CAMPANIA	Dr. F. Rossi	Dr. L. Nastri	Dr. A. Cervo	081/4281699 081/5513860 081/5510494	081/4281698	Via Diaz, 11 80134 Napoli
EMILIA ROMAGNA	Dr. V. Aliano	Gen. N. Silvestri	Dr. A. Fiordelisi	051/6002831 051 600 2792	051 600 2850	Via Larga, 35 40138 Bologna.
FRIULI VENEZIA GIULIA	Dr. A. Marinelli	Gen. E. Boi	Avv. E. Niseteo	040/4198412	040/4198495	L.go Panfili, 2 34100 Trieste
LAZIO	Dr. T. Figliuzzi	Gen. V. Biscaglia	Avv. G. Colecchia	06/48776240	06/4826955	Galleria Regina Margherita,7 00184 Roma
LIGURIA	Dr. G. Gavotti	Gen. D. Siri	Dr. G. Carbone	010/5548250	010/5548315	Via Fiume, 2 16121 Genova
LOMBARDIA	Dr. U. Loi	Dr. G. Perrone	Avv. C. Chiaffarelli	02/62892763 02/62892894	02/62892942 02/62892763	Via Manin, 25 20125 Milano
MARCHE	Dr. S. Nardino	Dr. P. Narbone	Rag. M.L. Nardi	071/2080362	071/55786	Corso Mazzini, 55 60100 Ancona
MOLISE	Prof.ssa L. Salvini	Dr. M. Di Nezza	Dr. O. Caputi	0874/411125	0874/435314	Via Scatolone, 4 86100 Campobasso
PIEMONTE	Dr. S. Pieri	Dr. F. Vitullo	Dr. P. L. Rossi	011/5587066	011/5587345	Corso Vinzaglio, 8 10121 Torino
PUGLIA	Prof. D. Ciavarella	Gen. G. Nanula	Dr. N. Chiechi	080/5210689	080/5210901	P.zza Massari, 50

						70123 Bari
SARDEGNA	Dr. S. Andria	Dr. C. Cadoni	Avv. F. Leoni	070/4090301	070/485183	Via Bacaredda, 27 09127 Cagliari
SICILIA	Dr. B. Pellingra	Dr. G. Xibilia	Dr. F. Pillitteri	091/588317	091/588317	Piazza Marina - Salita Intendenza, 1 90133 Palermo
TOSCANA	Prof. R. Torrigiani	Dr. N. Battaglia	Dr. R. Lamioni	055/4978213 055/4978279 055/4978294	055/471553	Via della Fortezza, 8 50100 Firenze
TRENTO	Prof. G. Bronzetti	Gen. V. Laino	Dr. L. Negherbon	0461/274316 0461/274317	0461/274315	Via Vannetti, 15 38100 Trento
UMBRIA	Dr. N. Restivo	Gen. P. Pasini	Avv. E. Taddonio	075/5033109 075/5033010	075/5033026	Via Canali, 12 06100 Perugia
VALLE D'AOSTA	Dr. P. Amati	Dr. P. Scrima	Avv. L. Fournier	0165/262235 0165/306831 0165/306811	0165/238295	P.zza Manzetti, 2 11100 Aosta
VENETO	Prof. E. Rosini	Dr. B. Pasdera	Avv. G. Altieri	041/2409545	041/717711	Palazzo Mandelli, Cannaregio 1753 30121 Venezia

Fonte: http://www.finanze.it/documentazione/statuto_contribuente/indgarante.htm (aggiornato al 13.02.2003)

Dati di struttura

In tema di informazioni di carattere generale, si è inteso conoscere:

- attendibilità delle informazioni riportate sul sito internet del ministero dell'Economia e delle Finanze (www.tesoro.it) riportando, ove necessario, le modifiche e la data delle stesse;
- ubicazione della sede e relativa facilità ad essere raggiunta dai cittadini;
- Livello di accoglienza dell'ufficio (dagli orari di apertura alla presenza di una sala di attesa, alla autonomia della sede rispetto ad altri uffici);
- Adeguatezza della strumentazione di cui è dotato l'ufficio;

In merito alle risorse umane operanti presso le sedi del Garante, si è voluto conoscere:

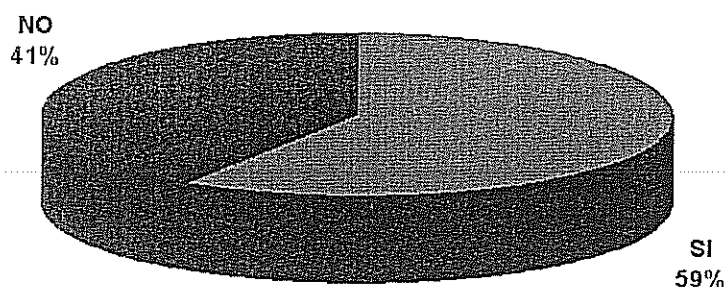
- Numero di persone impiegate presso l'ufficio;
- Eventuali carenze di organico e indicazione sul numero di impiegati che necessiterebbero per rispondere alle incombenze dell'ufficio.

Uffici del Garante carenti per personale, nel 40% dei casi, e per strumentazioni tecniche (nel 47%). Queste le prime considerazioni che emergono dal monitoraggio condotto da Cittadinanzattiva. Negli uffici che lamentano carenze di organico, le richieste vanno da 1 a 4 risorse umane, per una media di 1.57 unità lavorative. **Abruzzo**, con due, e **Piemonte** con "almeno quattro", le regioni che denunciano le carenze di personale più marcate. Di contro, **l'Emilia Romagna** è la regione in cui gli uffici del Garante presentano il numero più elevato di impiegati (4), seguita da **Marche, Liguria e Lazio** con tre. Dove non si registrano carenze di personale, in ogni caso, la congruità delle risorse umane impiegate è valutata come suscettibile di cambiamenti in funzione della crescente mole di lavoro dell'ufficio.

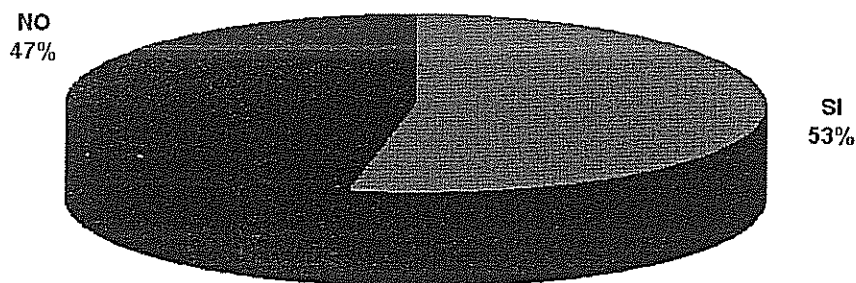
A riprova di quanto affermato, il Dott. Silvio Pieri, presidente del comitato di coordinamento dei Garanti del contribuente e Garante per il **Piemonte**, nella "Quarta relazione semestrale" del febbraio 2003, ribadisce che *"...perché questi Uffici possano funzionare davvero, e rispondere realmente agli scopi per il cui perseguimento sono stati istituiti, è indispensabili fornirli di più mezzi e di più personale. Questo è un discorso che non vale tanto per il Garante del Piemonte, quanto per tutti gli Uffici d'Italia. Sul punto sono state fatte molte promesse che fino a questo momento non sono state mantenute. Così, la Direzione Generale dell'Agenzia delle Entrate aveva formalmente assicurato l'emanazione di circolari che richiamassero le Direzioni Regionali all'osservanza, a norma dell'art. 13, comma 5°, della L. 212/2000, del dovere di garantire agli Uffici del Garante le funzioni di segreteria e tecniche; ma non consta che nessuna circolare del genere sia mai stata emanata"*.

Nel vuoto cadono le richieste dei Garanti di poter accedere alla rassegna stampa realizzata per l'Agenzia delle Entrate, l'abbonamento a giornali specializzati ("Il Sole 24 ore" e "Italia Oggi", come esplicitato dal Garante del **Piemonte**), la fornitura di codici e testi legislativi.

Il numero impiegati nell'ufficio appare sufficiente?



La sede è sufficientemente attrezzata?



Internet, questo sconosciuto. In tema di strumentazioni tecniche, la sede calabrese del Garante si è distinta in negativo per la mancanza di personal computer a sei mesi dall'insediamento dei suoi componenti. Situazione ancora peggiore in Molise dove a 18 mesi dall'insediamento del Garante si registrava la mancanza di fax, stampante, collegamento internet, fotocopiatrice, posta elettronica e, come se non bastasse, si denunciava la presenza di "p.c. inefficiente, utilizzabile solo come macchina per scrivere!". Ancora, in Sardegna, fax e fotocopiatrice sono "in comune con l'agenzia delle entrate".

In sintesi, questa la dotazione riscontrata presso le sedi:

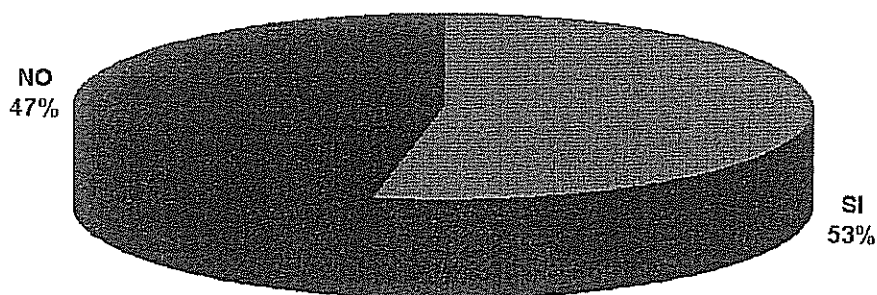
- Linea telefonica: presente nel 100% dei casi
- Personal computer: presente nel 94% dei casi;
- Linea fax: presente nel 94% dei casi;
- Fotocopiatrice: presente nel 76% dei casi;

- Stampante: presente nel 76% dei casi;
- Collegamento internet: presente nel 41% dei casi;
- Posta elettronica accessibile ai contribuenti: presente nel 6% dei casi.

Sulle inadeguatezze delle sedi, è significativo quanto denuncia il Garante del Contribuente per il Veneto nella sua ultima relazione semestrale (febbraio 2003): *".....l'ufficio dispone di una unica segretaria,.....non dispone di una fotocopiatrice,.....non dispone neanche di una targa che ne segnali la sede.."*).

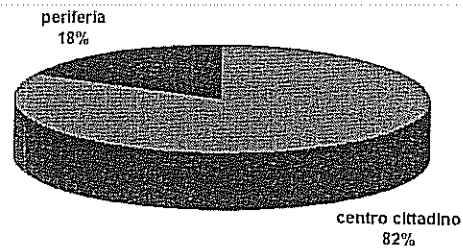
Da sottolineare l'intraprendenza del Garante della Puglia che ha messo a disposizione dei contribuenti un indirizzo di posta elettronica (garantebari@virgilio.it) dove poter indirizzare segnalazioni, reclami, etc. Analoga iniziativa è stata attuata in Piemonte (garantecontr.to@libero.it) e, solo da pochi mesi, nelle Marche (dr.marche.garante@agenziaentrate.it). Non altrettanto attendibile si è dimostrato l'indirizzo mail del Garante dell'Emilia, unico riferimento mail - a fine 2002 - presente sul sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze ma ben presto rimosso.

Presenza di sala d'attesa per il pubblico

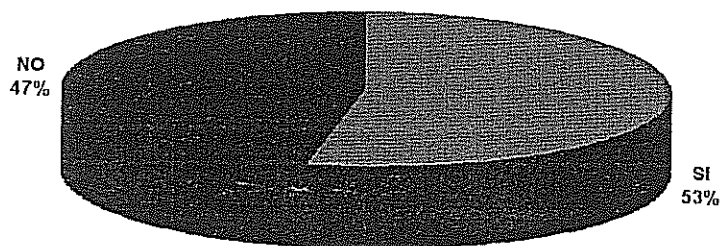


In termini di accoglienza delle strutture, infine, se è vero che nell'82% dei casi la sede del Garante è ubicata nel centro cittadino, pertanto facilmente raggiungibile, è altrettanto vero che solo nel 53% la sede del Garante è autonoma e dotata di sala d'attesa. In negativo si distingue nuovamente la Calabria, dove a Catanzaro *"i locali adibiti ad uso dell'ufficio del Garante del Contribuente risultano angusti, sottodimensionati per l'Ufficio cui sono preposti e difficilmente individuabili dai cittadini sia per l'ubicazione che per l'assenza di ogni minima segnaletica idonea"*.

Ubicazione sede del Garante del contribuente



La sede del Garante è autonoma?



La conoscenza del garante del contribuente tra i cittadini

In un recente studio², svolto tra il dicembre 2001 e il marzo del 2002, l'Istat ha analizzato il livello di conoscenza di una serie di forme alternative alle controversie. Alcuni risultati dello studio ISTAT possono essere significativi anche per valutare la conoscenza presso i cittadini delle così dette "magistrature di persuasione" quali i difensori civici o l'Ombudsman bancario e per l'appunto il Garante del Contribuente (che comunque non era compreso nella specifica indagine ISTAT) ed avere dunque ulteriori elementi per la valutazione dell'istituzione di figure rientranti nella categoria della "magistrature di persuasione".

² cfr. "Il rapporto dei cittadini con la giustizia civile e le forme alternative di risoluzione delle controversie", 11 dicembre 2002.

Questo, in sintesi, il quadro che ne è emerso della conoscenza presso i cittadini del difensore civico e dell'Ombudsman bancario:

tab. 2 - Conoscenza di difensore civico e ombudsman presso i cittadini	
Difensore civico	% ³
No	43.4
Si, ne ho solo sentito parlare	40.8
Si, ne conosco le funzioni	12.5
Ombudsman bancario	
No	82.6
Si, ne ho solo sentito parlare	9.5
Si, ne conosco le funzioni	3.2

Fonte : ISTAT - dicembre 2002

Quanti cittadini sono a conoscenza dell'esistenza dell'istituto del Garante del contribuente? E i Garanti, da parte loro, si percepiscono sufficientemente conosciuti? Infine, i cittadini come sono venuti a conoscenza di questo nuovo istituto di tutela?

Da un'indagine⁴ condotta da Cittadinanzattiva-Pit Servizi parallelamente al monitoraggio realizzato presso le sedi del Garante, solo il 3% dichiara di conoscere l'istituto del Garante e i poteri a lui attribuiti mentre oltre il 70% ammette di non conoscerlo:

tab. 3 - Conoscenza del Garante da parte di cittadini	
Garante del contribuente	%
Non lo conosce	60
No, confonde il garante con il difensore civico	9
Non lo conosce e dichiara di non prestare in genere attenzione alla istituzione di figure di tutela estranee alla magistratura	4
Si, dichiara di conoscere l'istituzione ma non conosce i poteri attribuiti	8
Si, ne ha solo sentito parlare	16
Si, dichiara di conoscere l'istituto e i poteri attribuiti	3

³ L'indagine si è rivolta a persone di 18 anni e più.

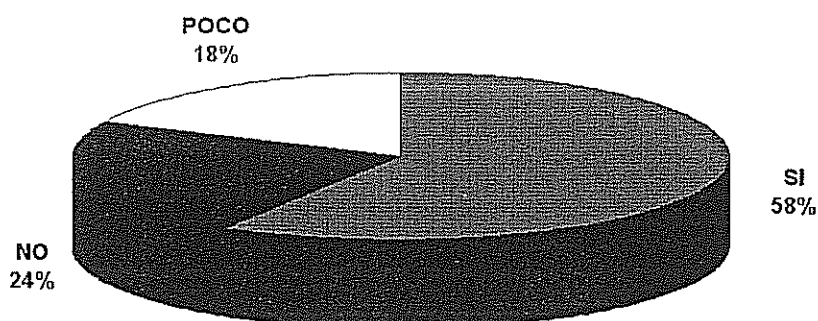
⁴ L'indagine (rivolta a persone di 18 anni e più) ha preso in esame un campione rappresentativo di 500 segnalazione distribuite su tutto il territorio nazionale, avente ad oggetto problemi con il fisco rientranti tra le tematiche di competenza del garante.

Totale	100
--------	-----

Fonte: Cittadinanzattiva- Pit servizi 2003

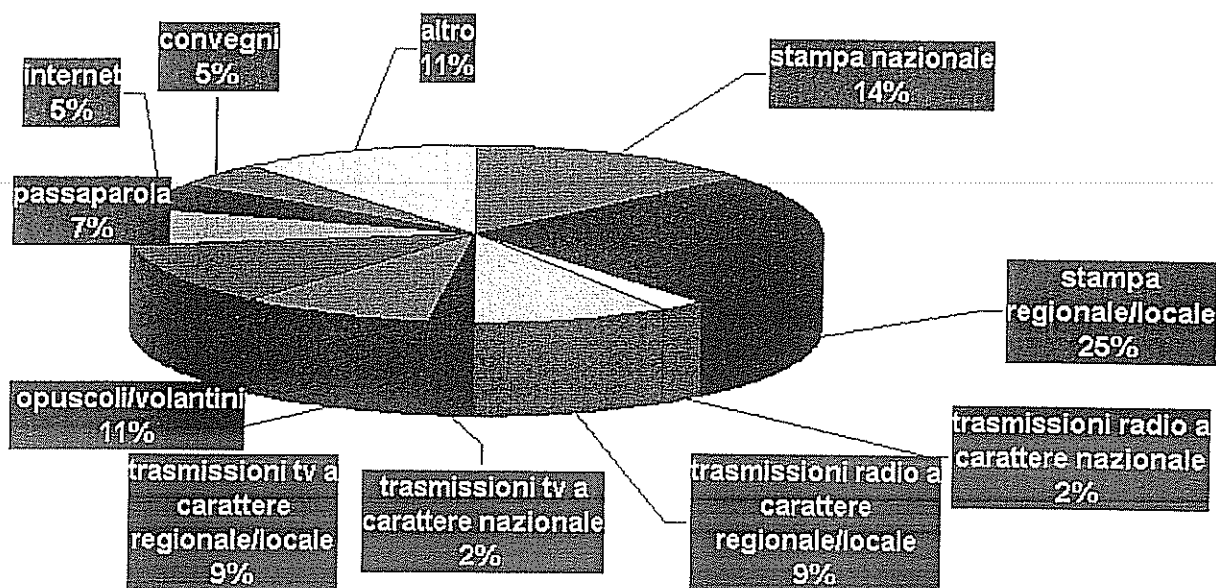
I Garanti, da parte loro, che percezione hanno della loro popolarità tra i cittadini? Sicuramente soffrono di una **asimmetria percettiva**, sovrastimando la loro notorietà tra i contribuenti, significativa ad esempio è l'affermazione del Garante delle **Liguria** *che in merito alle rarissime segnalazioni riguardanti le verifiche fiscali -ritiene che - questo non sia dovuto ad una scarsa conoscenza dell'istituto ma ad un generale rispetto delle regole* . Ma c'è anche chi, come il Garante del **Piemonte**, denuncia che " ...più di una volta è avvenuto che dei contribuenti abbiano chiesto ad Uffici Finanziari periferici informazioni sul Garante, e si sono sentiti rispondere che del Garante non si sapeva nulla - neppure che esistesse".

I cittadini conoscono l'istituto del Garante del contribuente?



A detta dei Garanti, **oltre il 40% dei contribuenti italiani sanno poco o nulla dell'Istituto del Garante del Contribuente**. E la causa va ricercata anche nei pochi spazi concessi dai media. Di seguito i principali canali con cui i cittadini sono venuti a conoscenza dell'istituto del Garante. Come si evince dal grafico sottostante, prevalgono i media (quotidiani, tv e radio) a carattere regionale/locale, con una percentuale doppia rispetto ai media a livello nazionale (34% contro il 17%). Non trascurabile, infine, una serie di modalità eterogenee e "residuali" capaci di incidere per l'11% (es. normativa di riferimento, comunicazione degli enti locali, ufficio "in rete" con il difensore civico, informazione di prossimità, contatti personali con funzionari pubblici e/o professionisti locali).

Come sono venuti a conoscenza i cittadini del Garante del contribuente?

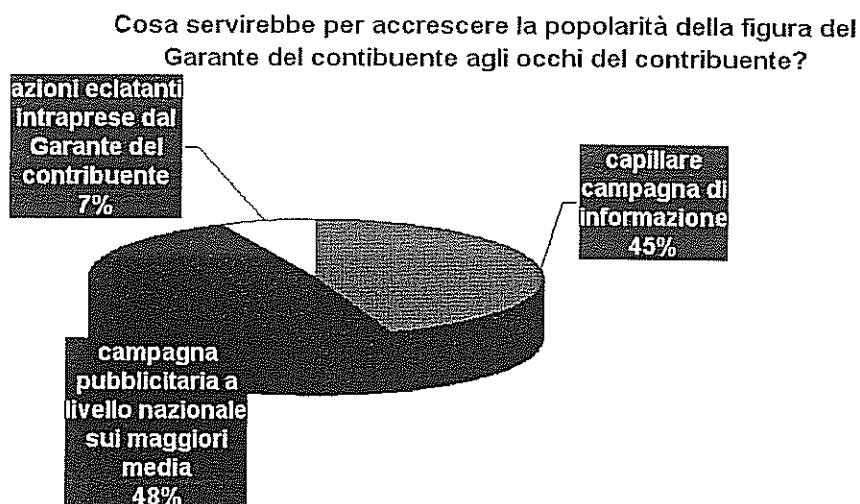


Dai dati su esposti, non sembrerebbe internet il canale comunicativo privilegiato per raggiungere i cittadini. Pertanto, pur apprezzando lo sforzo di creare un sito internet istituzionale, sembrano altre le priorità in tema di comunicazione che il Ministero dell'Economia e delle Finanze-Agenzia delle Entrate e il coordinamento dei Garanti dovrebbero intraprendere. Al riguardo, nella sua ultima relazione semestrale, così si esprime il Garante del contribuente della Liguria in tema di "Informazione del contribuente": *"...le istruzioni fornite dall'Agenzia del Territorio, sia attraverso il sito ufficiale, sia su supporto cartaceo a disposizione del pubblico negli Uffici, non sembrano adeguate all'esigenza di informazione del contribuente. La normativa di riferimento indicata nel sito è priva dei link per visualizzarla direttamente ed anche passando attraverso la banca dati della normativa accessibile da quello del Ministero, non sono disponibili tutte le norme citate. Gli Uffici locali sono generalmente sforniti di materiale divulgativo da distribuire destinato ai non professionisti del settore. Costituisce, poi, inconveniente da rilevare la diffusione della normativa ICI, per sua natura variabile da un Comune all'altro e difficilmente reperibile per i non residenti. ..."*

Ci chiediamo, inoltre, quanti Garanti si sono attivati direttamente per la promozione dell'istituto per il quale sono stati nominati? Quali canali di comunicazione formali e informali hanno privilegiato per raggiungere il maggior numero di contribuenti?

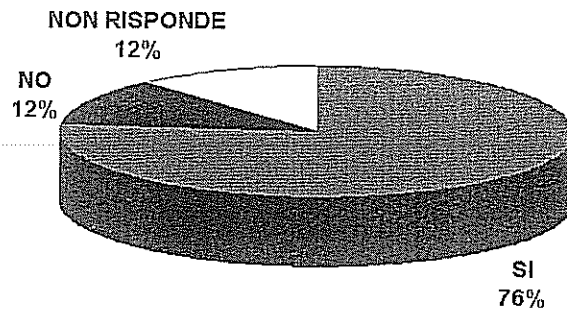
Appare evidente auspicare il massimo raccordo nelle comunicazioni tra l'istituto del Garante, altri istituti di tutela (si pensi *in primis* ai difensori civici) e le associazioni di impegno civico presenti sul territorio, per sopperire quanto prima a questi gap informativi. Si ricorda, a proposito, il forte impatto sociale garantito in tempi di *changeover* con l'informazione di prossimità attuata da "mediatori di fiducia-informatori euro" appositamente formati. E la fiducia, nei rapporti tra i contribuenti e il fisco, è pre-condizione per l'attenuazione dei conflitti.

Per accrescerne la conoscenza

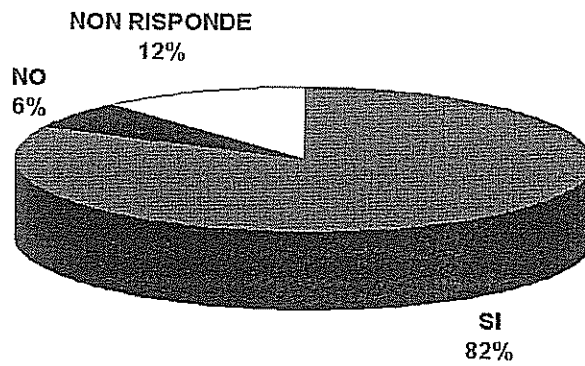


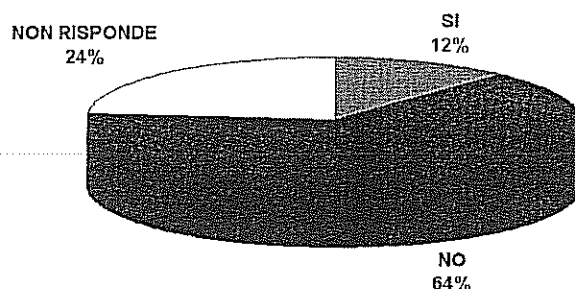
Massiccia campagna di comunicazione e rifiuto ad intraprendere azioni eclatanti. Nell'indicare quale strada intraprendere per accrescere la popolarità dell'istituto del Garante, i diretti interessati non hanno dubbi: nessuna azione eclatante quanto una massiccia campagna di comunicazione. Nei grafici che seguono, l'orientamento espresso dai Garanti in merito alle diverse opzioni prospettate loro:

Capillare campagna di informazione con opuscoli/volantini da distribuire presso uffici delle Entrate, uffici esattoriali, luoghi pubblici (es. uffici postali, etc.)



Campagna pubblicitaria a livello nazionale sui maggiori media





Il lavoro quotidiano del garante

Intervistando i Garanti, sono state raccolte informazioni in merito a:

- Primo giorno di insediamento e primo giorno di apertura al pubblico;
- Numero casi evasi all'anno e nell'ultimo mese;
- Tipologia dei casi trattati;
- In quale ambito lavorativo il Garante incontra maggiori difficoltà ad operare efficacemente;
- Cosa occorrerebbe affinché il Garante sia messo nell'effettiva condizione di operare;
- Cosa occorrerebbe affinché si accresca la popolarità della figura del Garante agli occhi dei contribuenti.

Ritardi nelle nomine, croniche mancanze di strumentazioni, inadeguatezza delle sedi. L'avvio delle attività per i Garanti non è stato certamente dei più rapidi. Ciò ha avuto evidenti ripercussioni sulle attività svolte dal Garante in termini di segnalazioni/istanze ricevute e evase, come testimoniato dai dati riportati nella tabella che segue:

tab. 4

SEDE (Regione o Provincia autonoma)	Primo giorno di insediamento	Primo giorno di apertura al pubblico	N. casi evasi nel 2001
ABRUZZO	05/04/2001	05/04/01	73
BOLZANO	07/09/2001	07/09/01	43-44

BASILICATA	28/02/2001	28/02/01	50
CALABRIA	15/10/2001	16/10/01	0
EMILIA ROMAGNA	04/2001	04/01	Dati non comunicati
LAZIO	25/01/2001	26/01/01	410
LIGURIA	02/05/2001	02/05/01	101
LOMBARDIA	03/2001	03/01	800 casi definiti
MARCHE	02/2001	02/2001	Circa 160 anche se non tutti evasi
MOLISE	13/06/2001	13/06/01	3
PIEMONTE	05/05/2001	05/05/01	120
PUGLIA	18/05/2001	31/07/01	109
SARDEGNA	13/06/2001	13/06/01	Circa 50
TOSCANA	23/02/2001	23/02/01	Circa 100
TRENTO	18/05/2001	01/06/01	Dati non comunicati
UMBRIA	06/2001	06/01	Circa 50
VENETO	01/03/2001	01/03/01	92

Fonte: Garanti del Contribuente - 2002

Solleciti per rimborsi mancanti (in ritardo anche di 12 anni, come denunciato dal Garante del Piemonte) principale attività dei Garanti, seguita dalla attivazione di procedure di autotutela. Nei due terzi dei casi, sono queste le attività cui sono chiamati a svolgere i Garanti, mentre l'Irpef è la tassa che più crea problemi ai contribuenti italiani e alla stessa Agenzia delle Entrate, visto che figura nel 36% delle attività poste in essere dai Garanti. Nelle tabelle che seguono, il dettaglio della tipologia dei casi trattati dai Garanti e una graduatoria delle tasse che con maggiore frequenza ricorrono nei lavori del Garante:

tab. 5 - Tasse più contestate	%
<i>Irpef</i>	35,6
<i>Ici</i>	23,8
<i>Iva</i>	10,7
<i>Tarsu</i>	6,8
Imposte di Registro	6,0
<i>Ilor</i>	4,3
Tasse automobilistiche	3,9
Canoni tv	3,6
<i>Irpeg</i>	1,8
Tributi consortili	1,4
Concessioni governative	1,2
Altre (<i>Invim, Iciap, Tosap, etc.</i>)	0,9
Totale	100

Fonte: Garanti del Contribuente - relazioni semestrali 2002

tab. 6 - Tipologia casi	%
Solleciti per rimborsi d'imposta mancanti/in ritardo e sgravi	54
Richiesta della attivazione di autotutela	12,2
imposte locali	9,6
Prassi anomale, scorrettezze ed irregolarità delle Società Concessionaria Servizi di Riscossione	5,5
Pratiche estranee alle competenze del Garante	5,1
Segnalazioni di comportamenti non corretti e raccomandazioni agli uffici periferici dell'amministrazione finanziaria	4,1
Accertamento di irregolarità nelle verifiche fiscali	4,1
Richieste di parere su mancato funzionamento di uffici fiscali e nulla osta per il mancato funzionamento di uffici periferici dell'amministrazione finanziaria	2,7
Informazione sulle funzioni e i compiti del Garante	1,6
Altro (Questioni relative a contributi previdenziali, dogana, Segnalazioni relative a credito d'imposta "Tremonti bis", Estimi catastali)	1,1
totale	100

Fonte: Garanti del Contribuente - relazioni semestrali 2002

Circa 3000 casi nel 2001, poche decine di migliaia di casi nel 2002, con una media di poco superiore alle mille istanze mensili ricevute dalla totalità dei Garanti: dalle stime realizzate da Cittadinanzattiva sulla base dei dati comunicati dai singoli uffici dei Garanti, l'incremento delle segnalazioni registrate nel secondo semestre 2002 rispetto al primo semestre del 2002 si attesta al 24%, con rilevanti differenziazioni tra regioni e regioni. Se già nel 2001 il Garante per la Lombardia registrava circa 800 casi definiti e poco più della metà il Lazio, in altre regioni ancora oggi i dati parlano di poche decine di casi evasi nell'ultimo semestre del 2002, ad esempio: 60 istanze pervenute in Sardegna, 61 a Trento, 63 in Abruzzo, 88 in Calabria, 19 a Bolzano, solo 9 nel Molise. Naturalmente per una valutazione più ponderata dei dati occorre correlarli al bacino di utenti ovvero al numero di contribuenti residenti in ogni regione, tuttavia i dati sovra esposti appaiono significativi trattandosi comunque di poche decine. Di diverso tenore le 160 del Piemonte, di cui si riportano i dati del suo primo biennio di attività:

tab. 7 - N. segnalazioni pervenute al Garante per il Piemonte	
I semestre 2001	35
II semestre 2001	91
I semestre 2002	130

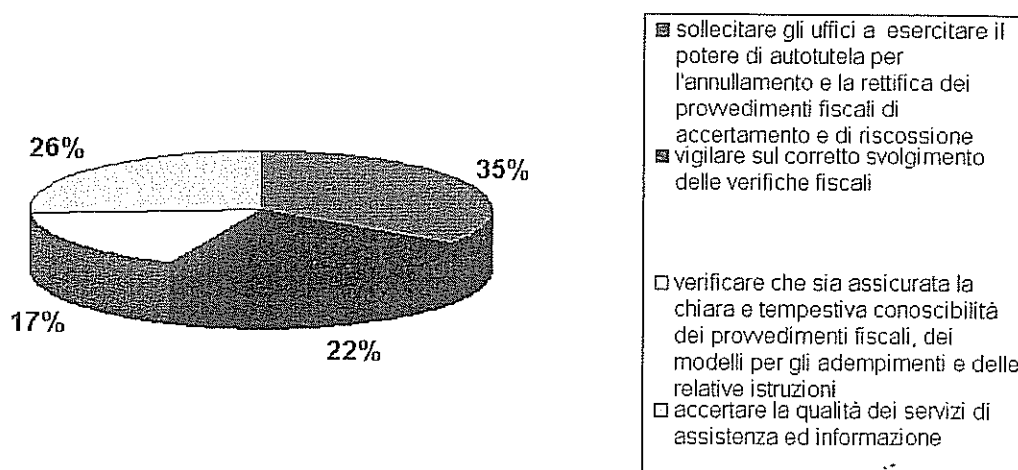
II semestre 2002	160
------------------	-----

Fonte: Garante del Contribuente del Piemonte
relazioni semestrali 2001-2002

Confortano non certo i numeri assoluti, quanto gli incrementi relativi che si registrano da un semestre all'altro: + 23,1% registrato nel II semestre 2002 rispetto al primo semestre dello stesso anno in **Piemonte**, + 37,5% nello stesso periodo nelle **Marche**, e addirittura + 166,6% in **Calabria** dove, occorre precisare, non si sono registrate segnalazioni nel 2001 e, come anticipato, i valori assoluti rimangono comunque modesti. Il trend è percepito positivamente, come dichiarato dal Garante delle Marche nella II relazione semestrale del 2002: *"...Questo dato conferma la tendenza, già rilevata nelle precedenti relazioni, ad un graduale aumento delle istanze di intervento rivolte al Garante, per effetto del maggior grado di consapevolezza, da parte dei contribuenti, della utilità della funzione di tutela da esso svolta, nonostante la scarsità dei poteri che connota la sua azione"*.

Criticità

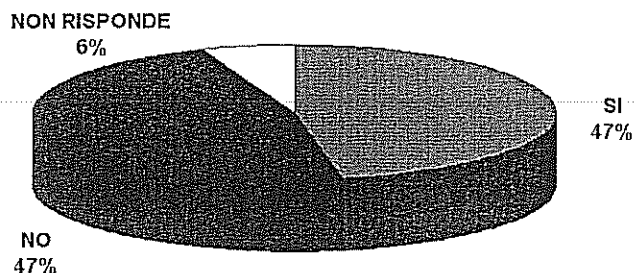
Ambiti nei quali il Garante del contribuente incontra maggiori difficoltà ad operare efficacemente



Sollecitare gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l'annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione. È questo l'ambito dove i Garanti trovano le maggiori difficoltà nello svolgimento del loro compito. Nei grafici che seguono, il dettaglio delle risposte alle singole domande:

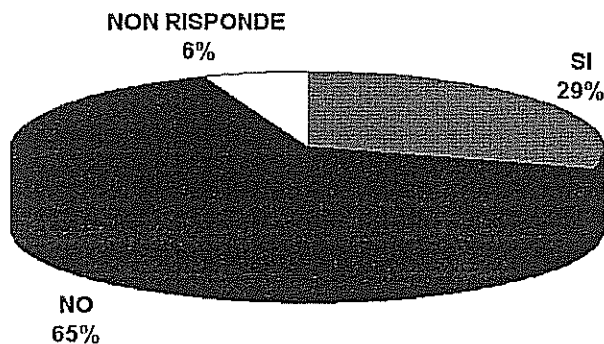
DIFFICOLTA' DEL GARANTE AD OPERARE EFFICACEMENTE

Sollecitare gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l'annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione



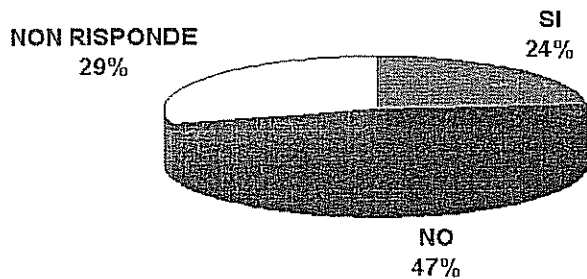
DIFFICOLTA' DEL GARANTE AD OPERARE EFFICACEMENTE

Vigilare sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali



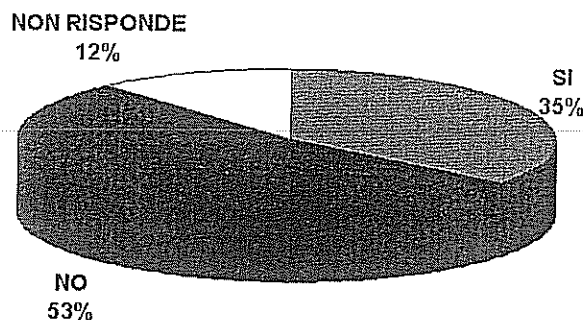
DIFFICOLTA' DEL GARANTE AD OPERARE EFFICACEMENTE

Verificare che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni



DIFFICOLTA' DEL GARANTE AD OPERARE EFFICACEMENTE

Accertare la qualità dei servizi di assistenza ed informazione

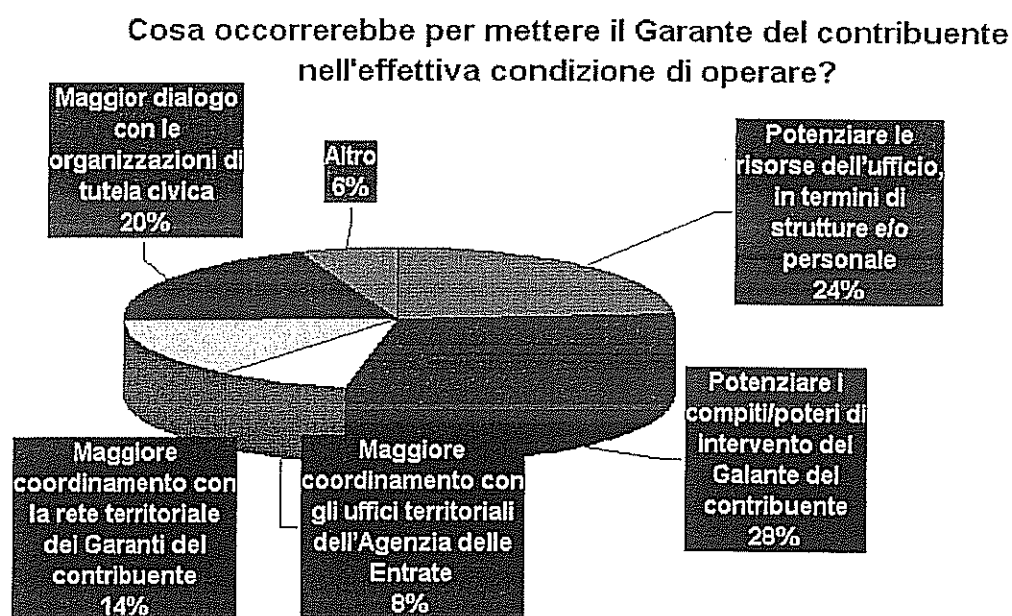


Garanti e tributi locali

Regione che vai, tutela che trovi. L'art 13 comma 6 dello Statuto del contribuente dispone che il Garante debba intervenire laddove si riscontri *ogni comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria*. Nonostante tale previsione è emerso un problema interpretativo concernente l'estendibilità della competenza dei Garanti ai tributi locali. A riprova di quanto detto, basti citare quanto dichiarato dal Garante del **Veneto** nella sua ultima relazione semestrale: *"...altri 47 reclami non sono stati presi in considerazione: nella maggior parte perché indirizzati al Garante solo per conoscenza, negli altri casi per difetto di competenza. Trattandosi di incompetenza per territorio, le pratiche sono state trasmesse ai Garanti competenti. Trattandosi di incompetenza per materia (tributi locali, interpelli, procedimenti di autotutela) le pratiche sono state trasmesse ai difensori civici oppure ai competenti uffici dell'Amministrazione"*. **Il procrastinarsi di disomogeneità di comportamenti si traduce, dal punto di vista del cittadino contribuente, in una disuguaglianza palese della tutela dei propri diritti?** Concordiamo dunque con il Garante del **Piemonte** che in favore della competenza sui tributi locali, si richiama allo spirito della legge (ciò che rileva non è forse la posizione del contribuente a prescindere dalla natura del tributo?) e all'**opportunità**, in considerazione dello sviluppo del **federalismo fiscale**, di affermare la competenza anche sui tributi locali pena l'utilità stessa dell'aver istituito nel 2000 la figura del garante. Un chiarimento su questo aspetto potrebbe avvenire anche in sede regolamentare essendo chiaro che lo Statuto del

Contribuente si riferisce a tutta la materia tributaria. L'intero sistema di garanzie previste dallo Statuto deve essere fruibile da tutti i contribuenti e il Garante in particolare deve essere un riferimento certo e credibile per la effettiva realizzazione della tutela dei contribuenti.

Aree di miglioramento



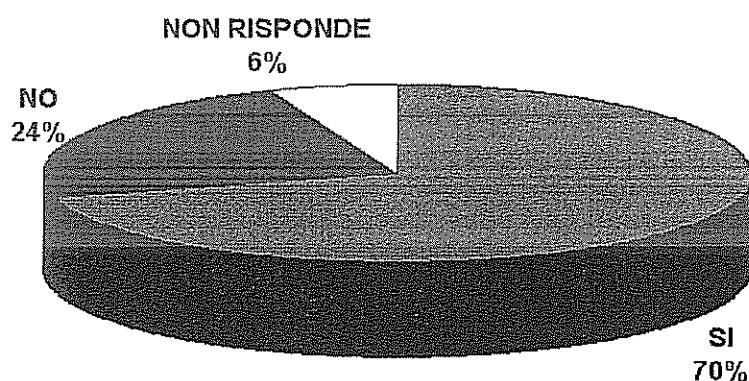
Potenziamento dei poteri e apertura alla cooperazione con le organizzazioni di tutela civica. In sintesi è questa la ricetta dei Garanti per essere messi nell'effettiva condizione di operare.

Va bene potenziare le risorse dell'ufficio (24% delle preferenze), ma prima di tutto occorre potenziare i poteri di intervento (28%). Significativo l'orientamento a relazionarsi con le organizzazioni di tutela civica (20%), visti come "alleati" preziosi per il loro operato ma anche per facilitare la familiarità della figura del Garante presso i contribuenti italiani.

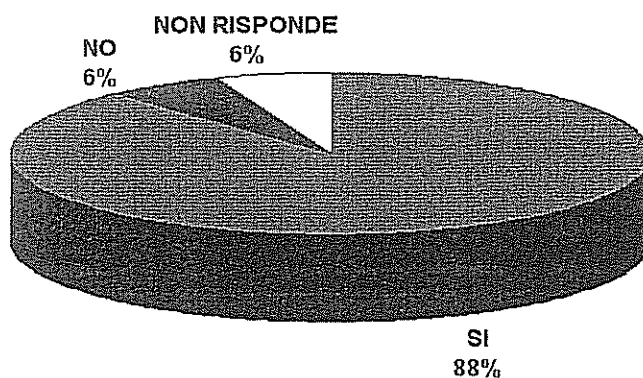
Interessanti i suggerimenti volti a creare una stretta collaborazione con l'anagrafe tributaria e un costante dialogo con la rete dei difensori civici (come suggerito dal Garante per le Marche). Non può mancare, infine, l'appello per una maggiore autonomia finanziaria al fine di predisporre un servizio di vigilanza e controllo preventivo presso gli uffici finanziari (suggerito dal Garante per il Lazio).

Nel dettaglio, gli orientamenti dei Garanti di fronte alle diverse opzioni prospettate loro:

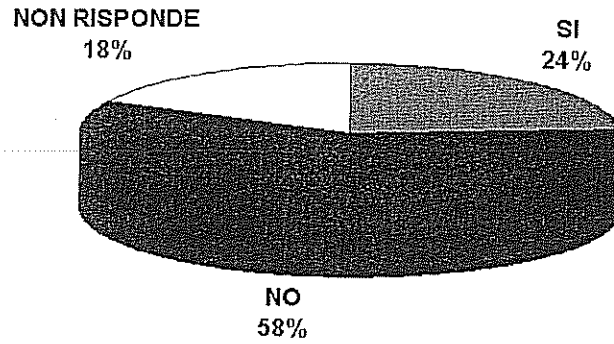
**Potenziare le risorse dell'ufficio
in termini di strutture e/o personale**



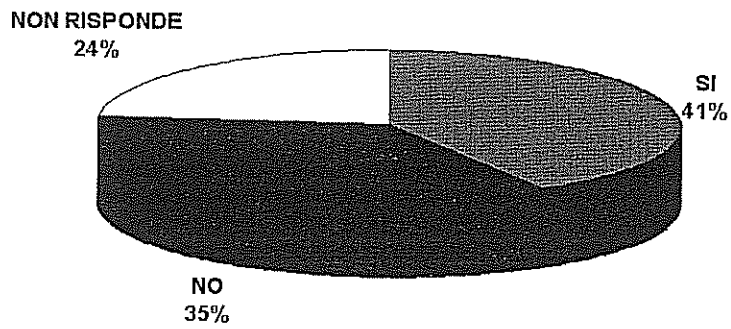
**Potenziare i compiti/poteri di intervento del Garante del
contribuente**



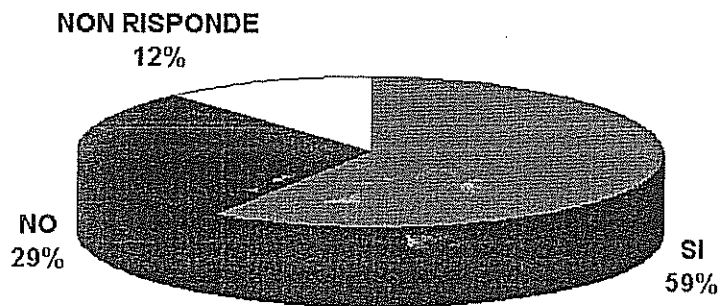
**Maggiore coordinamento con gli uffici territoriali
dell'Agenzia delle Entrate**



**Maggiore coordinamento con la rete territoriale
dei Garanti del contribuente**



Maggior dialogo con le organizzazioni di tutela civica



Fortunatamente, occasioni di dialogo sembrano già esserci, come confermato dal Garante del contribuente del Veneto nella *“Relazione del Garante per il Veneto nel secondo semestre del 2002”*: *“...a seguito della segnalazione di alcune associazioni di contribuenti, il Garante ha richiamato la società di riscossione al rispetto degli obblighi di motivazione e di trasparenza, ricevendo l’assicurazione che a tale raccomandazione la stessa si sarebbe uniformata”*. E la garanzia, aggiungiamo noi, che le associazioni non smetteranno di vigilare.

B - Elementi di contesto

La legge 212/2000

La citata legge del 27 luglio, n. 212 del 2000 *“Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente”* (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 177 del 31 luglio 2000) costituisce un importante punto di riferimento nell’affermazione dei principi di trasparenza del prelievo fiscale.

Tra i principi più importanti (oltre i richiami espliciti alla carta costituzionale artt. 3, 23, 53, 77, 97), è possibile menzionare:

a) Il diritto all’informazione affermato dall’art 5 :

“L’amministrazione finanziaria deve assumere idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni legislative e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione dei contribuenti presso ogni ufficio impositore. L’amministrazione finanziaria deve altresì assumere idonee iniziative di informazione elettronica, tale da consentire aggiornamenti in tempo reale, ponendola a disposizione gratuita dei contribuenti”.

b) L’estensione del diritto di interpello, già introdotto dalla legge 413/91 ma esteso grazie all’art. 11 della 212/2000 anche a *“ Ciascun contribuente - a prescindere dal settore di attività il quale - può inoltrare per iscritto all’amministrazione finanziaria, che risponde entro centoventi giorni, circostanziate e specifiche istanze di interpello concernenti l’applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse”*.

c) La previsione di specifiche garanzie per il contribuente sottoposto a **verifiche fiscali** (art. 12) tra le quali: *“ lo svolgimento delle verifiche fiscali durante l'orario ordinario di esercizio delle attività e con modalità tali da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente. Il contribuente inoltre ha diritto di essere informato delle ragioni che giustificano l'ispezione e l'oggetto della stessa. Il contribuente, nel caso ritenga che i verificatori procedano con modalità non conformi alla legge, può rivolgersi anche al Garante del contribuente”*.

d) All'art. 13 vengono descritte le funzioni del **garante del contribuente istituito presso ogni regione**.

Il Garante del contribuente, anche sulla base di segnalazioni inoltrate per iscritto dal contribuente o da qualsiasi altro soggetto interessato che lamenti disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di **incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria** rivolge richieste di documenti o chiarimenti agli uffici competenti, i quali rispondono entro trenta giorni, e attiva le procedure di **autotutela** nei confronti di atti amministrativi di accertamento o di riscossione notificati al contribuente.

e) Tra i poteri del Garante rientra - inoltre - la possibilità di richiamare gli uffici al rispetto dei termini previsti per il rimborso d'imposta.

Saper ascoltare il contribuente

Uno dei motivi di maggior reclamo e di insoddisfazione da parte dei cittadini nei confronti delle amministrazioni pubbliche deriva dalla mancanza di integrazione tra gli sportelli, che obbliga a spostamenti da un ufficio all'altro, e dalle difficoltà di accesso alle informazioni e ai servizi. Tra gli strumenti su cui a livello nazionale e internazionale le amministrazioni pubbliche stanno concentrando l'attenzione e investendo risorse sono i call e contact center. Si tratta di soluzioni basate su un utilizzo innovativo del canale telefonico (i call center) o su strategie multicanali di accesso alle informazioni e ai servizi (i contact center) che consentono di sviluppare nuove modalità di gestione della relazione con il cittadino e, in questo, occorre riconoscere gli sforzi profusi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze-Agenzia delle Entrate per la funzione e il ruolo attribuito al call center, tra i canali comunicativi più sviluppati negli ultimissimi anni. Da segnalare,

infatti, l'investimento in termini anche di rafforzamento di organico e di postazioni sul territorio dei call center dell'Agenzia delle Entrate.

Ma riesce il call center ad essere strumento efficace nella relazione tra cittadino/contribuente e amministrazione/Fisco? E che relazione intercorre tra il call center dell'Agenzia delle Entrate e l'istituto del Garante del contribuente?

Attraverso un'indagine svolta nell'aprile del 2002 da Cittadinanzattiva⁵ che ha avuto come obiettivo il monitoraggio di una serie di servizi clienti / call center / numeri verdi di diverse aziende impegnate - in ambito nazionale piuttosto che locale - nell'erogazione di servizi di pubblica utilità, è stato monitorato anche il numero verde dell'Agenzia delle Entrate. Riportiamo di seguito le valutazioni di sintesi:

tab. 8 - Call center-Agenzia delle Entrate (TEL: 848800444)	
Punti di forza	Punti di debolezza
il 90% dei tentativi di parlare con l'operatore va a buon fine	telefonata a carico dell'utente
Nel 90% dei casi entro due minuti si parla con l'operatore	difficoltà di accesso al servizio in mattinata
risposte fornite entro il minuto	numero non accessibile da cellulari
il disco avvisa in merito a minuti e numero di telefonate in attesa	informazioni difformi sullo stesso tema
Il disco avvisa che la telefonata è a carico dell'utente	
Il servizio eroga anche servizi oltre che informazioni	

L'iniziativa - ripetuta da gennaio ad aprile del 2003 - ha confermato, in positivo, la capacità del servizio di rispondere nel 90% dei tentativi di chiamata effettuati, mentre un peggioramento è stato riscontrato nei tempi medi di attesa (con l'operatore si parla entro due minuti solo nel 72% dei casi, a fronte del 90% fatto registrare nel 2002).

⁵ "Accessibilità e adeguatezza di numeri verdi e servizio clienti di aziende erogatrici di servizi pubblici" a cura della rete dei Procuratori dei cittadini - Cittadinanzattiva, aprile 2002 (cfr. <http://www.cittadinanzattiva.it/unafinestrasu/consumatori/dibattito.htm>). Il documento è ospitato anche sul sito di Cantieri (cfr. http://www.cantieripa.it/allegati/Cittadinanzattiva_callcenter.pdf) e verrà presentato ufficialmente il prossimo 17 luglio presso il Dipartimento della Funzione Pubblica a Roma.

tab. 9 - Performance del call center dell'Agenzia delle Entrate ⁶ - 2003		
% sul totale delle domande rivolte agli operatori del call center		% sul totale delle domande attinenti il Garante del contribuente
86,1%	<i>La risposta fornita è risultata esauriente?</i>	80%
41,7%	<i>La risposta fornita è risultata personalizzata?</i>	20%
69,4%	<i>L'assistenza ricevuta è risultata adeguata?</i>	70%

Dall'esame delle risposte fornite, appare chiaro che i temi attinenti il Garante non risultano essere tra quelli maggiormente dominati dagli operatori del call center, come dimostrano le percentuali relative, inferiori sia sul fronte dell'eshaustività che della personalizzazione delle risposte fornite. Specie su quest'ultimo fronte, risulta necessario uno sforzo della struttura volto a calibrare le risposte in relazione alle caratteristiche del singolo contribuente.

Buone pratiche nel fisco

Non mancano, fortunatamente, buoni esempi nell'ambito della capacità di ascolto e di assistenza dell'Agenzia delle Entrate nei confronti dei contribuenti, e nel 2003 - anno europeo della persone con disabilità - si sono moltiplicate iniziative ad hoc. Alcuni esempi:

- *Un aiuto agli anziani ed ai disabili.* Un servizio di consulenza gratuito per la compilazione e l'invio telematico del modello Unico 2003 e per l'assistenza alla compilazione dell'Ici. L'iniziativa è del settore tributi e servizi sociali del Comune di Brescia, ed è realizzata in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate di Brescia 1 nel periodo giugno - ottobre. Il personale dell'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate di Brescia 1 è disponibile anche per visite a domicilio e chi è interessato può farsi aiutare negli adempimenti relativi agli aggiornamenti in materia di agevolazioni fiscali per i portatori di handicap.

⁶ L'indagine (Il call center nelle amministrazioni pubbliche a cura di Cittadinanzattiva-procuratori dei cittadini, maggio 2003) ha preso in considerazione tre parametri: accessibilità; livello di servizio; relazione. Per quel che attiene il discorso sviluppato in queste pagine, ci è sufficiente esplicitare che per livello di servizio si è inteso constatare la capacità del servizio di garantire non solo informazione ma anche la necessaria assistenza finalizzata a mettere in pratica l'informazione che fornisce. A tal fine si è tentato di valutare anche lo sforzo di "personalizzare" la risposta, ovvero sia di calibrarla alle esigenze e alle caratteristiche dell'utente specifico. L'eshaustività, infine, è stata valutata in riferimento alla completezza delle informazioni inerenti un argomento, anche alla luce di informazioni - già in nostro possesso - su questioni che sono state domandate agli operatori.

L'assistenza prevede la compilazione e l'invio della dichiarazione dei redditi, il rilascio e l'eventuale duplicato del codice fiscale, la registrazione di contratti, la gestione del contenzioso fiscale per tributi erariali.

- *Assistenza fiscale gratis per i disabili pescaresi.* Con la recente sigla del protocollo di intesa, Agenzia delle entrate di Pescara e l'Anmic (Associazione nazionale mutilati ed invalidi civili) hanno voluto dare un concreto aiuto ai contribuenti disabili della regione, fornendo loro assistenza fiscale gratuita, informazione, assistenza multimediale su agevolazioni ed esenzioni per i disabili.
- *«Fisco tra le Gente».* Manifestazione itinerante organizzata dall'Agenzia delle Entrate nelle principali città italiane (Roma, Campobasso e Potenza le prime tappe) per "aprire" il fisco all'esterno. Negli stand i funzionari degli uffici locali delle Entrate sono a disposizione dei contribuenti per fornire consigli sull'uso degli strumenti telematici negli adempimenti tributari. Inoltre i cittadini potranno farsi assistere direttamente nella compilazione delle dichiarazioni, nei versamenti o nell'accesso al "cassetto fiscale" un vero e proprio contenitore in grado di fornire al contribuente tutti i dati contenuti nelle ultime dichiarazioni presentate al Fisco.

Principi e loro attuazione: lo stato dell'arte

Qual è stata fino ad ora l'attuazione dei principi sanciti dallo *Statuto del contribuente*? Bisogna riconoscere indubitabili progressi a partire proprio dall'applicazione dell'art. 5 riguardante il diritto all'informazione.

Detto del call center, giudizio certamente **positivo** almeno fino all'impatto con le massicce richieste provocate dall'ultimo condono, occorre formulare in merito al **potere di autotutela** attribuito dal 2000 al call center dell'Agenzia delle Entrate. Il contribuente, a fronte di un atto impositivo/avviso bonario, può infatti chiamare il call center per capire il motivo per cui ha ricevuto l'atto. Se l'operatore rileva la scorrettezza nella procedura può annullare l'atto impositivo. I dati sono confortanti: basti considerare che nel solo mese di gennaio 2001 sono stati esaminati dal call center 20.000 atti ed annullati telefonicamente nel corso del 2000 quasi 60.000 atti impositivi.

Ancora apprezzabile è l'impegno sul piano della comunicazione con il contribuente realizzato attraverso il sito www.finanze.it grazie al quale è possibile accedere ad una

ricca serie di informazioni e di guide predisposte dalla Agenzia delle Entrate, come ad esempio:

- guida all'Ici
- guida all'interpello
- il linguaggio del fisco
- guida alle agevolazioni fiscali per disabili
- il garante del contribuente.

La recente costituzione del sito istituzionale del Garante, dal canto suo, ha ovviato alle numerose imperfezioni che - in tema di recapiti e indirizzi - conteneva l'allora predisposta sezione del sito del ministero dell'Economia e delle Finanze (<http://www.finanze.it/documentazione/statuto/garante.htm>). In particolare, come appurato dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, ad un anno circa dalla nomina dei Garanti, le informazioni risultavano attuali solo nel 76% dei casi. Imprecisioni, in particolare, si riscontravano per linea telefonica e fax (in 4 casi), nominativi componenti dell'ufficio (in tre casi), indirizzo (in 2 casi).

Il sito del Garante (<http://www.garantedelcontribuente.it/>), semplice e di facile fruizione, presenta in home page una veloce descrizione dell'istituto del Garante del Contribuente (da noi riportata nel primo paragrafo del presente documento) e cinque opzioni: la legge n.212; componenti e sedi; articoli & abstract; links; info.

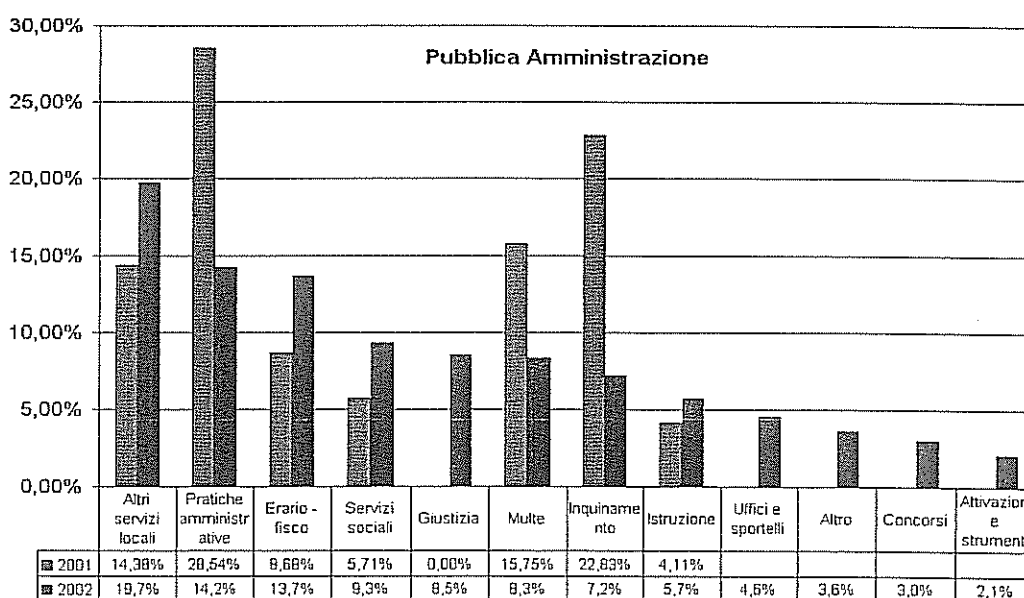
In componenti e sedi, in particolare, è possibile trovare - per ciascuna regione - i componenti dell'ufficio del Garante, l'indirizzo, n. tel e fax e orario di apertura e una piccola mappa cittadina che illustra dove è ubicata la sede (in realtà di solo 7 sedi su 21⁷). Da sottolineare le imperfezioni contenute nella pagina dedicata al Garante per la Calabria, in cui manca l'orario di apertura al pubblico della sede e dove nella cartina della regione viene erroneamente indicata Reggio Calabria al posto di Catanzaro, vera sede degli uffici del Garante.

⁷ "In allestimento" o, peggio, "non attivo" le cartine riguardanti le sedi del Garante per Bolzano, Trento, Veneto, Liguria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna.

Le segnalazioni raccolte da Cittadinanzattiva-Pit servizi

Nonostante la previsione di importanti strumenti introdotti dalla 212/2000 - e i progressi appena richiamati - il rapporto tra cittadini e fisco rimane in molti casi conflittuale o problematico. Ciò è confermato anche dai dati del Pit servizi, che hanno la funzione di indicare - al pari di un "termometro" - la situazione dei diritti dei cittadini e gli interventi necessari per garantire la effettiva tutela.

Dai dati dell'ultima relazione del Pit servizi⁸ (presentata a Roma il 17 ottobre presso la camera dei Deputati) risulta che le segnalazioni riguardanti il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione rappresentano il 12,9% dei casi pervenuti al Pit su un totale di 4150 casi considerati. Il grafico che segue ci permette di analizzare più nel dettaglio la voce Pubblica amministrazione:



fonte Cittadinanzattiva- Procuratori dei cittadini III Relazione Pit servizi 2001/2002

Significativa è la crescita delle segnalazioni riguardanti il fisco (+5,02 rispetto al 2001), settore che ha fatto registrare uno dei maggiori incrementi (superato solo da giustizia: +8,5 e altri servizi locali: +5,32). In particolare sono in crescita le richieste di informazione sulle modalità per ottenere riduzioni in tema di tributi locali (in particolare *Tarsu*), i conflitti per

⁸ III rapporto Pit servizi " Liberalizzazione dei servizi e deficit di garanzie" Procuratori dei cittadini-Cittadinanzattiva Roma 2002.

la determinazione del calcolo per il pagamento dell'Ici, e le segnalazioni di ritardi per rimborsi di diverso tipo (Irpef, Iva, etc.).

tab. 10 - Storie raccolte dal Pit servizi

Il sig Antonio attende un rimborso Irpef relativo al 1987 pari a 7.399.79 euro. Al 29 novembre 2002 il rimborso non è stato ancora liquidato (rif 6688)

La sig.ra Rita attende un rimborso Irpef relativo agli anni di imposta 1991 e 1992. In dieci anni ha ricevuto solo risposte del tipo "a breve soddisferemo il suo credito", sta ancora aspettando ...l'importo dovuto è di 872 euro (rif 9514)

Il sig. Giovanni ha ricevuto richiesta di pagamento relativa alla Tarsu che in realtà ha già pagato (rif 10009)

Il Sig. Francesco ha pagato l'Iciap per un importo superiore a quello dovuto e da quasi un anno ha fatto richiesta di rimborso senza ottenere alcuna risposta (rif 10977)

La sig.ra Federica riceve una richiesta di pagamento per una cartella pari a 64.30 euro, non le viene specificato il tipo di tributo. La sig.ra è costretta a recarsi nella sede del centro di riscossione chiedendo informazioni e verifica del pagamento richiesto. Dopo diverse ore finalmente le dicono che si è trattato di uno sbaglio e le rilasciano uno stampato dove risulta che la somma non è dovuta (rif 10800)

fonte Cittadinanzattiva- Pit Servizi - 2003

Rispetto al rapporto con il fisco è da segnalare la **scarsa conoscenza** che i cittadini hanno della figura del Garante del contribuente e, con l'indagine svolta, Cittadinanzattiva vuole portare all'attenzione tale istituto e contribuire a colmare il deficit di conoscenze che si riscontra. Inoltre la necessità di "fare il punto sull'operatività" dei garanti serve anche a valutare l'effettiva utilità della previsione e creazione di istituti garanti dei diritti dei cittadini e misurare la crescita della tutela garantita.

Altre volte infatti abbiamo assistito alla nascita di istituti di tutela dei diritti dei cittadini, impossibilitati per carenze di strutture essenziali (ufficio, computer, ecc.) a svolgere le funzioni affidate dalle legge. È nostro interesse in qualità di cittadini, contribuire al buon funzionamento di un importante istituto di tutela e garanzia, nonché conoscere e valutare direttamente attraverso azioni di monitoraggio le attività svolte, le

modalità di intervento, le condizioni delle strutture e il grado di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini contribuenti nella risoluzione delle controversie con il fisco.

C - Dai principi alla tutela

La prima indagine conoscitiva sull'istituto del garante del contribuente svolta da un'associazione di cittadini si inserisce nello scenario ben più ampio delle attività svolte autonomamente dai cittadini nella realizzazione di attività di interesse generale.

Con la modifica del titolo V della Costituzione e con l'approvazione del nuovo IV comma della Costituzione italiana che recita " *Stato, regioni, province, città metropolitane e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà* ", tali attività rientrano nell'esercizio del potere sussidiario attribuito dalla norma costituzionale ai cittadini singoli e associati.

Infatti, con l'approvazione del nuovo IV comma dell'articolo 118 della nostra Costituzione, possiamo andare oltre la generica richiesta di uno sviluppo della partecipazione civica come condizione prima per una maggiore tutela dei diritti dei cittadini. In realtà con questo comma (senza dimenticare l'intero articolo 118 e il Titolo V della Costituzione) il principio e il fenomeno della cittadinanza attiva, dunque *l'impegno civico*, viene costituzionalizzato.

Il monitoraggio degli istituti di tutela da parte di cittadini, realizza una attività di interesse generale in quanto contribuisce a colmare il **deficit di informazione** esistente presso i cittadini e mette a disposizione delle stesse Istituzioni una fonte di informazione civica capace di rappresentare il **punto di vista dei cittadini**. In tal senso, ad esempio, i cittadini possono contribuire ad individuare una interpretazione del ruolo dei Garanti più adeguata e rispondente alle effettive richieste di tutela.

Interpretare in maniera più dinamica il proprio ruolo, non delegando ad esempio ad altre istituzioni o più in generale ai media, la responsabilità di diffondere la conoscenza del Garante e del sistema di tutela previste dalla Statuto, può essere un decisivo passo in avanti nella cultura stessa delle istituzioni di tutela. E' utile a tale riguardo, ricordare l'esperienza del difensore civico di Parma che rispecchia perfettamente l'idea di una

interpretazione dinamica e adeguata alla funzione di tutela quale è chiamata a svolgere il difensore civico comunale.

Il Difensore civico di Parma infatti, piuttosto che rimanere chiuso nel suo ufficio ad aspettare le segnalazioni dei cittadini ha organizzato un pulmino itinerante sul quale sono state ricavate postazioni di lavoro fornite di computer , telefono ecc . Con il pulmino il difensore civico ha girato i mercati rionali per incontrare i cittadini (per lo più anziani o casalinghe che forse non avrebbe mai incontrato rimanendo nel suo ufficio) e ha raccolto le loro richieste di tutela⁹.

Conclusioni e proposte

Un ulteriore passo in avanti nella realizzazione del 118 IV comma Cost. sul versante dei diritti dei contribuenti può essere dato da una costante collaborazione tra associazioni di cittadini e Garanti.

L'attività realizzata da Cittadinanzattiva consente, sulla base dei risultati raccolti, di poter avanzare alcune conclusioni che vanno certamente nella direzione già indicata dal Coordinamento Nazionale dei Garanti del contribuente, e di avanzare proposte per il prosieguo dei rapporti che con questa prima indagine e con il convegno "Statuto del contribuente: dai principi alla tutela" si è instaurato tra Cittadinanzattiva e Garanti.

L'instaurarsi di una conoscenza reciproca, il superamento di un certa perplessità iniziale da parte di garanti a fornire le loro relazioni e i dati relativi alle attività svolte, la collaborazione più stretta con alcuni garanti (es : Piemonte - Puglia - Marche- Lazio) nella realizzazione del convegno pubblico celebrato a Roma il 25 giugno 2003, possono essere già considerati un **bilancio positivo**. Tuttavia questi primi risultati meritano un ulteriore sviluppo, che alla luce nel nuovo scenario costituzionale può realizzarsi nelle modalità che di seguito si propongono.

1. **Stesura del Regolamento attuativo:** il Coordinamento nazionale dei Garanti sta lavorando alla stesura di un regolamento che disciplini regole comuni per l'operatività dell'Ufficio. Il Regolamento è necessario per chiarimenti che gli stessi garanti individuano come necessari, es.: questione dell'incompatibilità rispetto a determinate

⁹ Il progetto denominato "Civibus" del difensore civico di Parma è stato selezionato da Cittadinanzattiva nel corso della I edizione del premio "Buone pratiche nei servizi di pubblica utilità"

pratiche di uno o più componenti del collegio, possibilità di nomina di componenti supplenti, competenza sui tributi locali, ecc. La mancanza di un regolamento attuativo oltre che incidere sull'operatività degli Uffici incide direttamente sui diritti dei contribuenti laddove si verificano disomogeneità di comportamento dei Garanti. Non è infatti secondario stabilire che vengono aperti fascicoli anche sulla base di segnalazione pervenute per conoscenza al garante, o assicurare comunque una risposta anche per le questioni che non sono pertinenti alla competenze dell'ufficio ecc... Su questo punto ad esempio il garante del Veneto riconosce di non aver trattato nel secondo semestre 2002 ben 47 reclami perché inviati al Garante solo per conoscenza o per difetto di competenza trattandosi di tributi locali. Non è quindi accettabile che cittadini contribuenti abbiano regione per regione diverso trattamento. E' per questo motivo che auspichiamo una celere definizione delle criticità interpretative emerse per **evitare di trovare tutele diverse** a seconda delle regioni e delle teorie interpretative dei diversi Garanti.

È auspicabile, anche alla luce dei dati emersi dalla presente indagine, che vengano chiariti nel regolamento i principi di effettiva autonomia degli uffici dei garanti a partire dalla dotazione di strumenti tecnici e di comunicazione con i cittadini

In occasione della stesura del regolamento inoltre si potrebbe stilare un prototipo di **protocollo di collaborazione** con i difensori civici locali e con le associazioni dei cittadini da adattare alle singole realtà regionali

2. Pensiamo tuttavia che la stesura di un regolamento attuativo debba essere concepito non solo come uno strumento per garantire il funzionamento dell'Ufficio dei garanti ma anche come una sorta di **"carta della qualità "** che stabilisca cioè precisi impegni nei confronti del cittadino in termini di:

- Orari di apertura;
- Modalità di comunicazione;
- Trasparenza e comprensibilità dei provvedimenti;
- Accessibilità agli atti (provvedimenti/ relazioni/ attività);
- Tempi per un primo riscontro alla richiesta del cittadino;

➤ Redazione di un repertorio dei provvedimenti più significativi;

I garanti potrebbero quindi contribuire al superamento della definizione classica di carta dei servizi interpretata spesso come semplice "guida ai servizi" e promuovere la cultura della **valutazione della qualità del servizio reso**. Ciò contribuirebbe anche ad elevare il livello del servizio in termini di affidabilità e trasparenza a garanzia della tutela del contribuente.

Il regolamento quindi può essere un'occasione preziosa per un confronto, almeno per quanto riguarda i punti sopra elencati, con le associazioni civiche garantendo la presenza del punto di vista del cittadino per la tutela del quale il garante è stato istituito.

3. Verifica della qualità e sanzioni per le società di riscossione. Si stima che siano più di 25 milioni le cartelle pazze inviate ai contribuenti a partire dal 1998 ad oggi a questo si aggiunge "l'episodio" dell'invio massiccio di avvisi errati in occasione dell'ultimo condono da parte delle società di riscossione. Alla luce di tali fatti e degli dati forniti dai garanti secondo cui ben il 5,5% dei casi trattati riguarda prassi anomale o **scorrettezze dei concessionari**, si rende necessario un serio monitoraggio da parte degli enti impositori sulle società di riscossione al fine di verificare l'efficacia e la correttezza del loro operato che in nessun caso può tradursi in un pregiudizio per i diritti dei contribuenti. È auspicabile il coinvolgimento degli stessi contribuenti (attraverso le organizzazioni civiche presenti sul territorio) nella **valutazione periodica** e nelle procedure di aggiudicazione riportando ad esempio l'esperienza del programma "appalti e partecipazione civica" maturata in alcuni settori di interesse generale da Cittadinanzattiva nell'intento di evitare il ripetersi di episodi gravissimi quale l'ultimo invio massiccio di **avvisi errati** in occasione del condono fiscale. Proprio quest'ultimo episodio ci porta a richiedere l'introduzione di **sanzioni** a carico delle società di riscossione che devono essere chiamate a rispondere di **indennizzi diretti e automatici**. Una efficace verifica della qualità non può prescindere dalla applicazione di sanzioni in capo a società di riscossioni che generano disagi per i contribuenti con relativo diritto di indennizzo. Si consideri inoltre l'esistenza di una giurisprudenza del giudice di pace che riconosce il diritto al risarcimento dei danni derivanti da "*stress da*

cartella pazza” che spetta a quei contribuenti costretti a difendersi fino in sede giudiziaria dagli errori del fisco.

4. **Messa in rete dei Garanti:** da intendersi non solo come creazione di una rete tra Garanti, (a questo riguardo già autonomamente i Garanti hanno istituito un loro coordinamento interno) ma tra Garanti e reti di tutela sul territorio (associazioni-difensori civici- Caf- - commissioni tributarie- camere di commercio), categorie professionali (ordine avvocati/ commercialisti/ responsabili Urp uffici tributi, ecc.) al fine di realizzare una efficace **difesa civica** da intendersi come *“un sistema di organismi, di procedure e di strumenti di promozione e di tutela dei diritti dei cittadini promosso non solo dalle pubbliche amministrazioni, ma anche da vari movimenti e associazioni di cittadini attivi”*. Un tale coordinamento può essere utile anche al fine di fornire un’informazione periodica sull’effettivo stato dei diritti dei contribuenti ed una efficace integrazione delle reti di tutela sul territorio. L’attività di coordinamento interno dovrebbe inoltre essere sostenuta dal Ministero dell’Economia e delle Finanze anche attraverso la dotazione di un sistema di messa in rete informatizzato che possa ad esempio portare alla produzione di un’unica **banca dati sulla casistica trattata e dei relativi provvedimenti**. Stupisce ancora, a proposito di esigenza di messa in rete e di coordinamento interno con il Ministero delle Finanze , *“la mancata concessione ai Garanti dell’accesso diretto all’anagrafe tributaria che consentirebbe una rapida e completa conoscenza dello stato delle pratiche segnalate dai contribuenti eliminando intralci e perdite di tempo derivanti dalla necessità di chiedere agli uffici tributari dati e informazioni che potrebbero essere assunti direttamente”* (cfr. relazione attività semestre agosto 2002/gennaio 2003 Garante delle Marche).

5. **Campagna informativa e di prossimità:** le associazioni di impegno civico presenti sul territorio, possono contribuire a colmare la carenza di informazione presso i cittadini del sistema di tutela previsto dallo Statuto del contribuente. Si consideri infatti che i grandi sforzi di comunicazione allestiti dal Ministero delle Finanze , ad es: ultima edizione del Forum PA e edizione in corso de *“Il Fisco tra la Gente”* , non hanno previsto la diffusione della conoscenza del Garante del contribuente ! Consigliamo di non sottovalutare la capacità delle associazioni civiche di raggiungere e informare anche in maniera capillare larghe fasce di popolazione , in particolare categorie

svantaggiate o ai margini dei canali di diffusione e di comunicazione classici (convegni, giornali ecc..). Tali potenzialità possono essere messe a disposizione per campagne di informazione da realizzare in collaborazione con i Garanti seguendo le metodologie comunicative sperimentate dal vasto mondo dell'associazionismo civico.

6.Modifica dei poteri del garante. I poteri attribuiti ai garanti sono ancora **troppo limitati** ed esistono inoltre alcuni dubbi interpretativi che non sono stati ancora risolti e che in parte paralizzano l'operato dei garanti. Uno dei principali limiti che riscontriamo nei poteri attuali consiste nel mancato pieno riconoscimento del potere di autotutela attivato ai sensi dell'art 13 della 212/2000.

Ai sensi dell'articolo 13, comma 6, della legge 27 luglio 2000, n. 212, il Garante può attivare le procedure di autotutela.

Quando l'Amministrazione verifica di aver commesso un errore, danneggiando ingiustamente il cittadino, può annullare il proprio operato e correggere l'errore senza necessità di una decisione del giudice. Secondo la Circolare della Agenzia delle Entrate n. 18/06/2001 n. 59 l' articolo 13 della legge 212 del 2000 non innova la disciplina dell'autotutela, ma attribuisce all'ufficio del Garante un semplice *potere di impulso*, da esercitare presso gli uffici competenti in materia di autotutela ai sensi del D.M. n. 37 del 1997. Pertanto il Garante non ha il potere di annullare o ridurre la pretesa richiesta da un atto ma *i poteri attribuiti dalla legge sono meramente sollecitatori*.

Sarebbe opportuno attribuire al Garante il potere, su istanza del contribuente, di procedere all'annullamento dell'atto illegittimo almeno in casi di *grave inerzia dell'amministrazione*. Il potere di attivare procedimenti di autotutela così come interpretato dalla prassi vigente, è un potere monco e non risponde allo spirito dello *Statuto del contribuente* né ai principi costituzionali di imparzialità e buon andamento dell'amministrazione (art 97 cost) .

Ci si domanda infatti cosa significhi il termine *attivare procedure di autotutela*, e se le amministrazioni Finanziarie, a seguito della suddetta "attivazione", siano o no obbligate a procedere nel senso indicato dal Garante, e quindi a revocare od annullare gli atti denunziati come illegittimi. Anche in questo caso sarebbe opportuno chiarire che laddove l'ufficio finanziario decidesse di non accogliere l'invito del Garante di

attivare la procedura di autotutela, è tenuto comunque a rispondere entro un termine perentorio motivando adeguatamente la sua decisione. Occorre altresì prevedere delle sanzioni nel caso in cui questi obblighi non siano rispettati.

La legge 212/2000, all'art. 13, dispone che il Garante *“anche sulla base di segnalazioni inoltrate per iscritto dai contribuenti o da altri interessati”* può intervenire laddove siano lamentate disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, etc. Riteniamo che sia utile un **esercizio più deciso** da parte del Garante del loro potere di ufficio laddove acquisiscano informazioni o notizie di disfunzioni, irregolarità anche indipendentemente dalle segnalazioni dei cittadini. Poteri più decisi inoltre possono essere esercitati in casi di inadempienza di uffici al dovere di fornire informazioni a norma dell'art 13 comma 6 della legge 212/2000. Ad esempio, il Garante del Veneto non ha esitato a denunciare detta inadempienza alla competente Procura della Repubblica.

Altro aspetto fondamentale per garantire un effettivo esercizio di autotutela è la previsione della sospensione del procedimento di accertamento e riscossione per la durata della procedura dinanzi all'ufficio del Garante.

Ringraziamenti

Si ringraziano:

Luciano Pelino (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Sulmona -L'Aquila), Angelo Parrino e Elisabetta Sasso (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Torino), Nicola Becce (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Potenza), Luigi Costalbano (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Bolzano), Pier Angelo Ciucci (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Bologna), Paola Giulivi e Antonio Monforte (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Spoleto-Perugia), Alessandro Carta (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Cagliari), Bruno Moro (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Milano), Emilia Celia e Wanda Quattrone (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Catanzaro), Vittorio Pierantonio (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Trento), Mariella Ceccarelli (Cittadinanzattiva, collegio dei procuratori di Chiaravalle-Ancona).

Un ringraziamento particolare all'intera struttura centrale del Pit servizi in particolare a Sara Femiano, per la realizzazione del convegno ed a Tiziana Toto e Marcella Cinelli per l'affiancamento nella formazione dei monitori e nell'integrazione dei dati del presente monitoraggio.

I **Procuratori dei cittadini** sono la rete di Cittadinanzattiva che si occupa della tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori nella pubblica amministrazione e nei servizi di pubblica utilità. Organizzati in collegi locali all'interno delle 170 assemblee territoriali del movimento, i Procuratori dei cittadini svolgono principalmente le seguenti attività: monitoraggio sulla qualità dei servizi, intervento a tutela degli utenti dei servizi di pubblica utilità e della pubblica amministrazione, sostegno e impulso ai difensori civici provinciali e comunali, organizzazione di momenti formativi e divulgativi, formazione e sostegno del Pit Servizi e dei 10 pit locali aperti nel 2002 in altrettante città.

PIT Servizi -progetto integrato di tutela nei servizi di pubblica utilità- offre informazione, intervento e consulenza gratuiti ai cittadini nel settore dei servizi di pubblica utilità (trasporti, poste, telecomunicazioni, servizi assicurativi e finanziari, energia e pubblica amministrazione). Nato nel 1998 con il sostegno della Commissione Europea DG SANCO, il Pit servizi è raggiungibile ai seguenti recapiti: tel: 0636718555 (dal lunedì al venerdì: 09.00/14.00), fax: 0636718333, e-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it.