



Spett.le  
CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE  
Ufficio del Difensore Civico  
Via Dellala, 8  
10121 TORINO

Raccomandata A.R.

Torino, 8 ottobre 2012  
Prot. n. 2012-EQUINRD-00178843

***Oggetto: Cartelle esattoriali Equitalia e diritti dei cittadini: intervento del Difensore civico per garantire trasparenza.  
(Nota del 15/05/2012, protocollo n. 1035)***

Scusandoci per il ritardo con il quale riscontriamo la succitata nota, desideriamo esprimere la più ampia disponibilità di Equitalia a farsi parte attiva nel tentativo di risolvere le problematiche esposte.

Con riferimento alle puntuali ed articolate osservazioni da Voi formulate, occorre preliminarmente confermare come Equitalia Nord S.p.A., soggetto pubblico controllato dall'Agenzia delle Entrate, agisce esclusivamente sulla base di norme di legge e con comportamenti univoci su tutto il territorio nazionale.

Ciò premesso è parimenti opportuno ricordare, come l'Agente della riscossione, mero esecutore dell'ordine di recuperare le somme iscritte a ruolo, è il soggetto che provvede alla sola esazione, con l'obbligo di attenersi alle risultanze dei ruoli che gli sono stati consegnati, ponendo in essere le procedure previste dalle vigenti disposizioni normative, ma tutte le richieste di informazione sulla natura delle somme iscritte a ruolo, nonché le eventuali istanze di rimborso, sgravio e/o annullamento del debito, devono essere indirizzate ai distinti Enti Impositori, nella loro qualità di unici titolari e beneficiari dei crediti iscritti a ruolo, nonché beneficiari degli stessi.

A tal proposito si comunica che la cartella di pagamento viene redatta in conformità al modello approvato con decreto del Ministero delle Finanze ed ha subito, nel tempo, alcune importanti modifiche con l'obiettivo di renderlo uno strumento sempre più chiaro. L'ultimo modello è stato approvato con provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate del 3 luglio 2012; le principali novità riguardano la pagina iniziale, che riporta tutti gli elementi utili a individuare l'Ente Creditore a cui rivolgersi per avere chiarimenti sulle somme da pagare.

Fermo il richiamato obbligo di operare nel rispetto assoluto delle norme di legge, dal 2006 ad oggi, Equitalia ha realizzato una lunga serie di interventi operativi volti a semplificare il precedente sistema della riscossione, frammentato in oltre 40 società private. La riorganizzazione è stata attuata proprio con l'obiettivo di rendere più efficiente e omogenea l'attività sul territorio, con particolare attenzione al costante miglioramento delle relazioni con i contribuenti.

L'azione delle società del Gruppo Equitalia è stata continuamente caratterizzata dalla costante ricerca di un rapporto con i contribuenti, fondato su regole di trasparenza e correttezza e, per raggiungere tale finalità, sono state poste in essere molte iniziative significative.

Già da tempo sono state avviate attività di informazione ai contribuenti, dapprima solo presso gli sportelli ubicati sul territorio, successivamente tramite l'attivazione dei numeri verdi, nonché con opuscoli in formato cartaceo e, più recentemente, con apposite sezioni dedicate sul sito di gruppo.


Dal 31 luglio 2012 è stato attivato il numero verde unico 800 178 078 (gratuito da telefono fisso), 02 3679 3679 (da telefono cellulare o dall'estero) in sostituzione dei precedenti numeri già istituiti per Equitalia Nord, Centro e Sud.

Dallo scorso 5 aprile, sempre nell'obiettivo del continuo miglioramento del rapporto con i cittadini, è stato avviato, e successivamente esteso fino a coprire 100 città italiane (tutti i capoluoghi di provincia, Sicilia esclusa), lo "Sportello Amico", il nuovo punto d'ascolto dedicato a dare assistenza mirata ai cittadini anche nelle situazioni più complesse, fornendo assistenza per risolvere situazioni particolari dovute a difficoltà economiche o personali del contribuente e per aiutare le persone, soprattutto quelle appartenenti alle fasce deboli e svantaggiate della popolazione, a leggere e capire la documentazione, nonché,

eventualmente, a compilare la necessaria modulistica. Con lo sportello dedicato Equitalia ha voluto enfatizzare la propensione al dialogo con i contribuenti, da sempre presente anche agli sportelli tradizionali.

Con la direttiva n. 10 del 6 maggio 2010, inoltre, Equitalia ha fatto un nuovo passo in avanti per migliorare il rapporto con i cittadini. I contribuenti che ritengono di aver ricevuto una cartella di pagamento per tributi già pagati o interessati da un provvedimento di sgravio o sospensione e sono in grado di produrre il relativo provvedimento di sgravio/sospensione emesso dall'Ente Creditore in conseguenza della presentazione di un'istanza di autotutela, una sospensione giudiziale oppure una sentenza della magistratura, o anche un pagamento effettuato in data antecedente alla formazione del ruolo in favore dell'ente, non devono più fare la spola tra gli uffici pubblici, ma semplicemente compilare un'autodichiarazione e la riscossione sarà immediatamente sospesa. Il modello di autodichiarazione è reperibile allo sportello, ma anche scaricabile online dal sito [www.gruppoequitalia.it](http://www.gruppoequitalia.it). La domanda, completa del documento di riconoscimento, dei provvedimenti favorevoli o delle ricevute di pagamento, può essere poi presentata allo sportello, via fax, tramite raccomandata A/R oppure online dal sito di gruppo, attraverso la funzionalità "Invia un'e-mail al Servizio Contribuenti". Sarà poi l'Agente della riscossione a farsi carico, entro i successivi dieci giorni, di portare all'attenzione dell'Ente Creditore la documentazione consegnata dal debitore, al fine di ottenere conferma o meno dell'esistenza delle ragioni di quest'ultimo.

A riprova della centralità e della priorità del miglior rapporto con il cittadino contribuente e della ricerca di ogni soluzione atta a favorire l'adempimento del dovere tributario altro strumento fondamentale per raggiungere l'obiettivo strategico, ormai consolidato in tutto il gruppo Equitalia, è quello della rateazione. Affidata direttamente a Equitalia dal 2008, grazie ad una serie di interventi normativi e regolamentari, ne è stata snellita e velocizzata la concessione, eliminando anche l'obbligo di fidejussione per gli importi più elevati ed è stata prevista la possibilità di chiedere nuove rateazioni quando si hanno già dilazioni in corso.

Le famiglie e le imprese in situazione di temporanea difficoltà economica, infatti, possono dilazionare gli importi delle cartelle, con un importo minimo mensile pari a 100 euro, fino a 72 rate (6 anni), periodo che, come disposto dal decreto "Milleproroghe", può essere prolungato di ulteriori sei anni nel caso di  peggioramento dello stato economico del contribuente.

La possibilità di pagare a rate, variabili e crescenti, oppure costanti, si traduce in un aiuto concreto a cittadini e imprese, consente di ridurre il ricorso a procedure cautelari ed esecutive, senza togliere efficienza all'attività di riscossione.

Un contribuente che ha chiesto ed ottenuto di pagare il debito a rate non è più considerato inadempiente e può partecipare alle gare d'appalto; risulta agevolato, inoltre, anche nei rapporti con gli Istituti di credito in quanto Equitalia non iscrive ipoteca sui suoi immobili.

Le modalità per ottenere la rateazione, sono differenziate a seconda della tipologia di contribuente e dell'importo del debito. Nel caso di somme fino a 20 mila euro è sufficiente presentare la domanda, senza esibire alcuna documentazione comprovante la situazione di obiettiva difficoltà e gran parte delle rateizzazioni concesse riguarda proprio debiti di importo inferiore a 20 mila euro.

Richiedere una rateizzazione è semplice: sul sito internet di Equitalia, [www.gruppoequitalia.it](http://www.gruppoequitalia.it), sono disponibili i moduli da compilare e consegnare all'Agente della riscossione, la documentazione da allegare in caso di istanze per debiti superiori a 20 mila euro, nonché un calcolatore in grado di simulare il piano di rateizzazione.

L'utilizzo efficiente di questo strumento è una testimonianza concreta di come Equitalia, insieme all'obiettivo di contribuire al recupero dell'evasione, sia costantemente impegnata nel cercare tutte le soluzioni possibili per agevolare la vita a cittadini e imprese che intendono regolarizzare la loro posizione fiscale e contributiva.

Inoltre, dall' 8 aprile 2011, i contribuenti possono accedere agli archivi di Equitalia per conoscere online i dettagli dei propri debiti. Collegandosi al sito [www.gruppoequitalia.it](http://www.gruppoequitalia.it) e cliccando sul servizio "Consulta l'Estratto conto" all'interno del box "Servizi online" presente nella home page, il contribuente può approfondire i singoli tributi da pagare, con tutte le informazioni sull'importo iniziale e quello attuale, una chiara ripartizione degli interessi e delle altre spese e l'indicazione di eventuali provvedimenti di annullamento o sospensione emessi dall'Ente Creditore, nonché controllare il piano di dilazione in corso con le relative rate; il servizio è stato successivamente implementato con la possibilità di selezionare le cartelle e pagarle attraverso la rete bancaria e dei tabaccai, oppure tramite il proprio servizio di home banking accessibile da pc,

tablet o telefonini di ultima generazione; è sufficiente generare un nuovo codice RAV che potrà essere utilizzato entro la giornata. Un'evoluzione dei servizi di Equitalia che punta sull'innovazione per semplificare gli adempimenti fiscali di cittadini e imprese dando ascolto alle loro esigenze.

La gamma degli strumenti utili a costruire un rapporto basato sulla massima collaborazione e sul dialogo coi cittadini è stato recentissimamente implementato con tre video-guide consultabili sul sito di gruppo, oltre a nuove guide tematiche, in formato cartaceo, disponibili sia sul sito che presso gli sportelli.

Restando a completa disposizione per ogni altra delucidazione che si rendesse necessaria, e ribadendo la disponibilità della scrivente a raggiungere ogni obiettivo comune, si porgono distinti saluti.

U.O.Relazione Contribuenti  
Il Responsabile