

Intervento del Difensore civico con l’Agenzia delle Entrate per la restituzione di imposta (ritenuta di imposta su utili): il Direttore Provinciale dell’Agenzia delle Entrate di Alessandria risponde al Difensore civico accogliendo l’istanza del contribuente

Il 29 novembre 2012, il Difensore civico ha scritto all’Agenzia delle Entrate, facendo seguito ad una richiesta di intervento presentata all’Ufficio da una cittadina residente a Casale Monferrato.

La cittadina lamentava di aver presentato, nel 2007, domanda di restituzione per utili non assoggettati a ritenuta di imposta relativi al periodo 2003, per aver assolto al pagamento di un avviso di accertamento e per aver successivamente presentato istanza di sgravio, ma di non aver ricevuto riscontri, nonostante i continui solleciti

In seguito all’istanza di sgravio presentata, l’Agenzia delle Entrate notificava alla cittadina provvedimento di annullamento parziale dell’accertamento, dal quale emergeva a favore della cittadina un credito di **75 euro**. Nel corso degli anni la cittadina si è rivolta in diverse occasioni agli uffici dell’agenzia senza avere notizie e, trascorsi ormai 5 anni dalla domanda, nonostante i numerosi solleciti, recatasi direttamente presso gli Uffici, scoprì che il rimborso non era stato evaso, né risultavano, nel programma informatico dell’Agenzia, tracce dell’istruttoria, che la domanda era stata archiviata e che “non sarebbe stato possibile effettuare ulteriori ricerche”.

Il Direttore dell’Ufficio Provinciale di Alessandria, dr Salvatore Sangrigoli, ha risposto al Difensore civico con nota del 12/04/2013.

L’intervento del Difensore civico ha permesso di realizzare un confronto con l’amministrazione finanziaria che ha reso possibile di raggiungere non solo il risultato della trasparenza, ma anche a consentire allo stesso di adottare provvedimento idoneo a soddisfare le esigenze segnalate dalla cittadina.. L’Amministrazione ha quindi ritenuto legittimo quanto lamentato dalla cittadina provvedendo, **finalmente**, a predisporre a suo favore il rimborso richiesto.

Anche se normalmente gli interventi del Difensore civico sono portatrici di interessi che riguardano la generalità degli utenti, in questo caso è stato opportuno intervenire anche per una questione apparentemente bagatellare.

E’ necessario però considerare anche il fastidio, lo stress del cittadino che si sente inascoltato di fronte alla Pubblica Amministrazione. E resta poi da rammentare come pregiudizi quantitativamente ridotti potrebbero discendere da una cattiva amministrazione perpetrata nei confronti di una molteplicità di cittadini.

Il caso della cittadina di Casale Monferrato può senz’altro generare confusione e disorientamento, che si è di fatto tradotto, per la stessa, in accessi plurimi agli uffici interessati, in telefonate non risolutive e per lo più interlocutorie; il caso in questione è diventato produttivo di dispersioni temporali, di inefficienza di sistema e di errori tale da aver reso opportuno l’intervento del Difensore civico, che ha consentito di definire la posizione in alternativa a un qualche rimedio giurisdizionale del tutto spropositato al valore in gioco (75 euro).