

2. Le questioni oggetto di segnalazione al Garante del contribuente

Le modalità di acquisizione delle segnalazioni pervenute ai Garanti sono state molteplici: le segreterie hanno attivato diverse forme di contatto con i contribuenti, dal fax al colloquio telefonico, fino al verbale redatto in presenza del contribuente per il ricevimento delle sue dichiarazioni.

Le segnalazioni hanno visto i Garanti impegnati sia su tributi erariali che su tributi locali.

In generale, l'attività dei Garanti prosegue – così come dalla prima fase di avvio – con una prevalenza di istanze relative a mancati rimborsi (soprattutto in materia di IRPEF), ed alla applicazione dell'istituto dell'autotutela.

Nel riportare la tipologia di interventi operati, i Garanti del contribuente hanno utilizzato due diverse forme di accorpamenti concettuali: in alcuni casi l'attività svolta è stata descritta attraverso il filtro della materia oggetto della procedura attivata; in altri casi, l'attività è stata organizzata a partire dalla strutturazione dei poteri del Garante di cui all'art. 13 della legge 212/2000.

Ne consegue che alcune relazioni riportano, dettagliatamente, segnalazioni sulle seguenti materie:

- IRPEG;
- ILOR;
- ICI;
- IVA;
- TARSU;
- imposte sulla pubblicità;

- TOSAP;
- ICIAP;
- contributi consorziali;
- contributi previdenziali;
- imposta di registro;
- tassa di concessione governativa;
- restituzione del contributo al SSN;
- imposta di bollo;
- diniego di agevolazioni fiscali;
- imposte doganali;
- materie di competenza dell' Agenzia del territorio (classamento di immobili e determinazione delle rendite catastali);
- interpretazione ed applicazione di leggi tributarie;
- omissioni o irregolarità degli uffici impositori;
- verifiche nelle aziende;
- semplici richieste di informazioni.

Altre relazioni si preoccupano di registrare le procedure di autotutela attivate, le raccomandazioni e gli inviti operati agli uffici, gli accessi svolti presso gli Uffici finanziari ed attività di vigilanza svolte sul rispetto dei diritti e garanzie del contribuente sottoposto a verifiche fiscali.

2.1 I rimborsi

Relativamente alla materia dei rimborsi si sono potuti riscontrare due profili ricorrenti:

- il primo riguarda la lamentata renitenza degli Uffici tributari a fornire informazioni, sui termini dei rimborsi e sul rispetto di

precise scadenze, soprattutto in relazione a rimborsi già riconosciuti⁵⁶.

- il secondo riguarda le “giustificazioni” che l’Amministrazione finanziaria dovrebbe fornire ai contribuenti per la mancata erogazione materiale dei rimborsi quando legata a mancanza di fondi. Ciò comporta, come segnalato da vari Garanti, una sfiducia nei confronti dell’Amministrazione, soprattutto perché i contribuenti notano l’iniquità dei criteri applicati allorquando si esiga il pagamento di un debito, e quando invece si debba restituire una somma⁵⁷.
- viene, inoltre, sottolineato dal Garante delle Marche “il peggioramento della situazione per effetto della soppressione dei Centri di servizio, e della modifica delle competenze in materia di rimborso, che è causa di ulteriori ritardi nella lavorazione delle pratiche e rende incerta l’individuazione degli uffici tenuti a provvedere alla concreta erogazione delle somme dovute agli aventi diritto”⁵⁸.
- altro aspetto rilevato è il rimborso delle spese processuali imposte da sentenza della Commissione Tributaria, siano esse “passate in giudicato” e/o per giudizi di ottemperanza⁵⁹.

Peraltro, all’interno della prima relazione del 2001 del Garante delle Marche si ricostruiva compiutamente il tessuto normativo che obbliga

⁵⁶ Garante Calabria, Rel. I sem. 2002, pag. 2; Garante Veneto, Rel. I sem. 2002, pag. 1; Garante Emilia Romagna, Rel. I sem. 2002, pag. 3; Garante Bolzano, Rel. I sem. 2002, pag. 2; Garante Umbria, Rel. I sem. 2002, pag. 3.

⁵⁷ Garante Valle d’Aosta, Rel. I sem. 2002, pag. 4; Garante Friuli Venezia Giulia, Rel. I sem. 2002, pag. 1; Garante Liguria, Rel. I sem. 2002, pag. 2; Garante Marche, Rel. I sem. 2002, pag. 4-8-9; Garante Piemonte, Rel. I sem. 2002, pag. 4.

⁵⁸ Garante Marche, Rel. I sem. 2002, pag. 8.

⁵⁹ Garante Puglia, Rel. I sem. 2002, pag. 12.

l'amministrazione a concludere i procedimenti di rimborso delle imposte in tempi certi, sottolineando come non possano – proprio a fronte di tali stringenti previsioni normative – addursi convincenti argomentazioni per giustificare quello che in realtà è sostanzialmente configurabile come un inadempimento di obbligazione⁶⁰.

Un aspetto rilevante sulla questione dei rimborsi è stato positivamente segnalato – dalle Relazioni dei Garanti – in merito all'utilizzo del “conto sospeso, sia nel caso di pronuncia resa nel giudizio di ottemperanza previsto dall'art. 70 del D.lgs. 546/92 – accompagnata o meno dalla nomina del *commissario ad acta* – sia più in generale nell'ipotesi di attuazione di sentenze esecutive per legge emesse a seguito di un giudizio contenzioso davanti al Giudice tributario”⁶¹.

2.2 L'autotutela

Riguardo la materia dell'autotutela, l'art. 13, comma 6, prevede che il Garante del contribuente “attiva le procedure di autotutela”⁶². Fin dalla prima fase di attivazione del Garante, si sono verificati alcuni casi in cui i

⁶⁰ Il Garante delle Marche si riferisce “al D.M. 19/10/1994 n. 678 (regolamento di attuazione degli artt. 2 e 4 della L.7/8/1990 n. 241), voci 85 e 86 della tabella, che fissano rispettivamente in 30 e 120 giorni la durata dei procedimenti per il rimborso o sgravio d'ufficio ex art. 41 D.P.R. n. 602/73 e per rimborso di imposte indirette ed altri vari tributi; all'art. 3 ter del D.L. 12/5/1995 n. 163, convertito in L. 11/7/1995 n. 276, e dalle altre disposizioni ivi richiamate, che prevedono rimedi e sanzioni per l'inosservanza dei termini prescritti; all'art. 68 comma 2 del D.Lgs. 31/12/1992 n. 546, che impone il rimborso d'ufficio, entro 90 giorni dalla notificazione della sentenza, del tributo corrisposto in eccedenza rispetto a quanto statuito dalla Commissione Tributaria Prov.le con i relativi interessi; all'art. 14 comma 2 del D.L. 31/12/1996 n. 669, convertito in L. 28/2/1997 n. 30 (come modificato dall'art. 147 della L. 23/12/2000 n. 338), che fa obbligo al “dirigente responsabile della spesa” di emettere “uno speciale ordine di pagamento rivolto all'Istituto tesoriere da regolare in conto sospeso”, in caso di “mancanza di disponibilità finanziaria nel pertinente capitolo”, ai fini dell'esecuzione entro 120 giorni; dei provvedimenti giurisdizionali e dei lodi arbitrali esecutivi che impongono pagamenti all'Amministrazione”.

⁶¹ Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 6; Garante Marche, Rel. II sem. 2002, pag.13. Sulla questione si è espressa la Direzione regionale delle entrate della Lombardia, con circolare del 17.04.2002 prot. 28121 e nota del 04.07.2002 prot. 48003, la quale ha previsto l'utilizzo dello strumento del conto sospeso sia nei casi di un titolo giudiziale, che nei casi relativi al pagamento delle spese di lite connesse, comprese quelle relative ai procedimenti esecutivi.

⁶² art.13, comma 6, L. 212/2000.

contribuenti hanno presentato istanze direttamente al Garante per la richiesta di esercizio di autotutela, con la denuncia di una pretesa violazione della normativa tributaria ma omettendo del tutto il rapporto diretto con il Fisco, quasi che al Garante fossero attribuiti poteri sostitutivi in tutta l'area tributaria.

I Garanti hanno manifestato, all'interno delle loro relazioni, l'esigenza di delineare meglio l'ambito di operatività dei poteri loro attribuiti, in particolar modo per la necessità di chiarire che l'attivazione della procedura di autotutela non debba essere considerata – come si ritiene – un semplice invito a procedere, ma un obbligo giuridico. Ciò per rendere più incisivo l'istituto dell'autotutela, tanto auspicato e raccomandato dall'Amministrazione finanziaria centrale.

Nella relazione del Garante del Piemonte si accoglie la prevalente opinione, che conclude nel senso di negare al Garante il potere di annullare o revocare l'atto che reputi illegittimo, ovvero di “dare senz'altro inizio alla procedura di autotutela, obbligando l'Ufficio finanziario ad attenersi alle sue direttive”, ritenendo piuttosto che “l'Ufficio del Garante debba limitarsi a denunciare l'illegittimità, e quindi invitare l'Amministrazione ad attivare l'autotutela”⁶³. Se l'ufficio permanesse sulle proprie posizioni nonostante le sollecitazioni del Garante, questi – ove non ritenesse persuasive le motivazioni addotte – potrebbe “dare comunicazione alla Direzione regionale delle entrate o al Comando di zona della Guardia di Finanza, nonché agli organi di controllo, informandone l'autore della segnalazione,

⁶³ Garante Piemonte, Rel. I sem. 2002, pag. 14.

e, nei casi più gravi, proponendo l'instaurazione, nei confronti dei responsabili, di un procedimento disciplinare"⁶⁴.

Il Garante del contribuente della Lombardia rinnova alcune perplessità già espresse nelle relazioni precedenti, "a proposito di una generalizzata attribuzione di poteri sostitutivi in tema di autotutela"⁶⁵.

Tali perplessità si riconnettono al ruolo stesso del Garante, senza nulla ledere il principio fondante dell'autotutela, quale potere esclusivo degli Uffici finanziari, ma "costringendo l'intervento [del Garante] alla sola area, nella quale silenzio, inerzia ed incompleta motivazione [da parte degli Uffici finanziari], si risolvono nelle irregolarità, scorrettezze e prassi amministrative anormali o irrazionali alle quali fa riferimento la legge istitutiva"⁶⁶. Peraltro, in merito a tale questione si segnala una situazione di perdurante "conflitto tra il Garante [del Veneto] e la Direzione regionale, la quale ritiene di non dover ottemperare alla risoluzione del Garante per l'annullamento in via di autotutela del rifiuto di un ufficio locale di pagare un rimborso d'imposta pacificamente dovuto e caduto in prescrizione"⁶⁷.

È appena il caso di rammentare che il Garante del contribuente per la Campania, con apposita relazione, dopo aver rilevato che il comma 6, dell'art. 13 della legge 212/2000 attribuisce ai Garanti il potere di attivare la procedura di autotutela, aveva osservato che la stessa norma non permetteva ai Garanti stessi di pronunciarsi in favore del contribuente nel caso in cui l'Amministrazione interessata si fosse pronunciata negativamente sull'istanza di annullamento. Il Garante del contribuente per la Campania, in breve, chiedeva un intervento legislativo per attribuire agli

⁶⁴ Garante Piemonte, Rel. I sem. 2002, pag. 14; Garante Emilia Romagna, Rel. I sem. 2002, pag. 4; Garante Veneto, Rel. I sem. 2002, pag. 1.

⁶⁵ Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 3.

⁶⁶ *ivi* pag. 4.

⁶⁷ Garante del contribuente del Veneto, Relazione II semestre 2002, pag. 2.

interessati la possibilità di proporre ricorso al Garante competente per territorio avverso il provvedimento di diniego dell'annullamento, conferendo al Garante stesso il potere di valutare la decisione emessa dall'ufficio, di rilevarne gli eventuali vizi o motivi di infondatezza dedotti e di considerarla momentaneamente inefficace, salvo il rinvio all'ufficio stesso per una nuova decisione.

La proposta avanzata aveva suscitato perplessità in seno agli uffici ministeriali, poiché l'autotutela, com'è noto, rappresenta il potere, riconosciuto alla Pubblica Amministrazione in quanto detentrica di potestà pubbliche autoritative, di farsi "giustizia". In questo ambito l'intervento di un organo esterno all'Amministrazione si porrebbe al di fuori del sistema e non in sintonia con la dottrina più consolidata. L'Ufficio legislativo ha – dal canto suo – ritenuto non necessario un ulteriore intervento del legislatore, considerata, da una parte, la valorizzazione del ruolo del Garante che risulta irrobustita da recenti pronunciamenti giurisprudenziali e, dall'altra, la valutazione fattuale che "più la proposta del Garante resta congruamente motivata in relazione a tutti gli interessi in gioco, più l'Amministrazione dovrà ritenersi vincolata a concludere il procedimento iniziato, con una possibilità sempre più remota di potersene legittimamente discostare".

2.3 Le verifiche

La questione dello svolgimento delle verifiche fiscali da parte del personale civile e militare dell'Amministrazione finanziaria, rappresenta l'indicatore cruciale per la *ratio* che informa il complesso normativo dello

Statuto, ovvero l'instaurazione di un rapporto di trasparenza e fiducia tra amministrazione finanziaria e contribuente.

A questa *ratio* deve essere riportato il complesso di specifiche garanzie per il contribuente, predisposto dallo Statuto, nel caso in cui la sua attività sia sottoposta alle ispezioni e alle verifiche contabili effettuate dagli uffici dell'Amministrazione finanziaria e dalla Guardia di Finanza.

Senza dubbio si tratta di disposizioni aventi una funzione rafforzativa di regole generali dell'ordinamento e di garanzia nei confronti dei poteri di cui l'Amministrazione finanziaria dispone, in modo da assicurare il pieno rispetto dell'equità e dell'imparzialità di trattamento.

Il comma 6, dell'art. 12 prevede, peraltro, che il contribuente nel caso ritenga che i verificatori procedano con modalità non conformi alla legge, possa rivolgersi al Garante del contribuente, secondo quanto previsto dall'art. 13, offrendo un percorso alternativo alla giurisdizione per ottenere la tutela delle proprie posizioni giuridiche soggettive.

Nonostante il rilievo di tale norma all'interno del *corpus* dello Statuto, la prassi fin qui registrata – fin dalle prime relazioni – relega la questione nell'ambito di quelle più marginali della casistica⁶⁸.

Una riflessione sulla questione delle verifiche fiscali è, inoltre, fatta dal Garante del Piemonte, che segnala anche la tendenza degli uffici finanziari della Regione a ricorrere all'accertamento induttivo anche in presenza di contabilità regolare tanto “da giungere praticamente a vanificare i principi generali della legge che ha posto limiti precisi”⁶⁹ all'uso di questo tipo di accertamento.

⁶⁸ Garante Bolzano, Rel. I sem. 2002, pag. 3; Garante Umbria, Rel. I sem. 2002, pag. 3; Garante Sicilia, Rel. I sem. 2002, pag. 7; Garante Toscana, Rel. I sem. 2002, pag. 6; Garante Liguria, Rel. I sem. 2002, pag. 5; Garante Marche, Rel. II sem. 2002, pag. 9.

⁶⁹ Garante Piemonte, Rel. I sem. 2002, pag. 5.

Appare evidente, comunque, che la questione più rilevante è relativa alla durata delle verifiche fiscali, in relazione soprattutto all'interpretazione che ne è stata data. Lo Statuto del Contribuente prevede al riguardo una durata massima di 30 giorni lavorativi, che può essere raddoppiata in casi particolari, ma non chiarisce se questo termine debba essere utilizzato dai verificatori in modo continuativo, ovvero se possa essere suddiviso in periodi più brevi, anche distanziati tra loro.

La seconda interpretazione – espressamente accolta dalla circolare del Comando Generale della Guardia di Finanza n. 250400 del 7 agosto 2000 – consentirebbe di effettuare efficacemente le verifiche fiscali relative ad aziende di grandi dimensioni, ma – è stato osservato – che una generalizzazione di questo sistema recherebbe alle imprese significativi intralci allo svolgimento delle loro attività, tenendole sotto pressione per periodi che potrebbero divenire lunghissimi.

Il Garante delle Marche – nella precedente relazione – aveva richiamato proprio la circolare del Comando Generale della Guardia di Finanza, valutando la questione delle verifiche esclusivamente sotto il profilo della interpretazione dell'art. 12, comma 5, della L. 212/2000, che indica i 30 giorni come limite massimo per il loro svolgimento. In particolare, il Garante delle Marche si era orientato nel considerare che la sola permanenza dei verificatori nella sede del contribuente deve essere contenuta in un periodo di trenta giorni lavorativi consecutivi, decorrenti dalla data di inizio delle operazioni di verifica, le quali possono essere proseguite dagli operatori militari o civili nei propri uffici o Comandi, senza ulteriori accessi e indagini nella sede del contribuente, salvo che nei casi specifici contemplati nel secondo periodo del 5° comma dell'art. 12.

Attualmente sembrerebbe, quindi, profilarsi una contrapposizione di interpretazione, che vede da una parte l'Amministrazione finanziaria (la quale ha sostanzialmente accolto la circ. 250400 del Comando Generale della Guardia di Finanza) con la Guardia di Finanza, e dall'altra il Garante del contribuente che sottolinea come la Guardia di Finanza legittima – di fatto – la permanenza intervallata degli operatori nella sede del contribuente, consentendo quindi il protrarsi della loro presenza senza alcun limite di tempo. Il Garante ha ritenuto l'interpretazione della Guardia di Finanza priva di una ragionevole base testuale, oltre che confliggente con la *ratio* e le finalità dello Statuto, ed in particolare con la norma che enuncia e tutela i diritti e le garanzie dei contribuenti nei loro rapporti con gli operatori di verifiche fiscali.

La questione interpretativa è stata posta in evidenza anche dal Garante del contribuente della Lombardia, il quale ha prefigurato una possibile risposta ai contribuenti interessati da verifica fiscale, nella considerazione, anche, che il tema “è variamente intrecciato con quello della sospensione dei termini di durata”⁷⁰. La soluzione interpretativa proposta si distingue nel caso di indagine penale e nel caso di indagine meramente fiscale.

Nel primo caso è stato ritenuto che “l'intervento dell'indagine penale nel corso di una verifica fiscale escludesse di per sé la possibilità di calcolare, nel termine di 30 e 60 giorni, il periodo nel quale fosse operante la delega di indagini da parte dell'Autorità inquirente”⁷¹. Il Garante del contribuente della Lombardia, inoltre, sottolinea che “la durata e la modalità di esecuzione dell'indagine penale, comprese quelle relative ai giorni di presenza nella sede dell'impresa, esulano dal dettato dell'art. 12

⁷⁰ Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 8.

⁷¹ *ivi* pag. 8.

della legge 212/2000 e correlativamente da possibili iniziative del Garante”⁷².

Nel secondo caso la questione diviene più complessa e – per il Garante della Lombardia –, premesso che “l’esistenza di una motivazione per la proroga [sia] indispensabile per considerare l’attività funzionale rispetto all’accertamento”, appare chiaro che “il superamento dei termini secondo il calcolo naturale [...] costituisce un elemento da valutare congiuntamente al complesso dell’attività spiegata, in quanto contribuisce a definire il progetto che si colloca a monte della determinazione dell’Ufficio di procedere alla ispezione”⁷³. La questione potrebbe risolversi se l’Ufficio esplicitasse dettagliatamente la sequenza temporale, argomentando “in un duplice versante: necessità della verifica nei locali in cui si svolgono le attività, i tempi preventivati, fatta salva la sopravvenienza di fatti nuovi”⁷⁴.

La soluzione, prospettata dal Garante della Puglia, potrebbe venire da un chiarimento da inserirsi nel codice di comportamento del personale addetto alle verifiche tributarie emanato⁷⁵ a norma dell’art. 15 [dello Statuto] “dal Ministro delle finanze, sentiti i direttori generali del Ministero ed il Comandante Generale della Guardia di Finanza, [...] ed aggiornato anche in base alle segnalazioni delle disfunzioni operate annualmente dal Garante del contribuente”⁷⁶.

⁷² Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 8.

⁷³ *ivi* pag. 9.

⁷⁴ *ivi* pag. 9.

⁷⁵ Garante Puglia, Rel. I sem. 2002, pag. 15.

⁷⁶ Art. 15 legge 212/2000.

2.4 La funzionalità dei servizi di informazione e assistenza

In merito al c.d. diritto di informazione i Garanti, fin dalle loro prime relazioni avevano segnalato che l'accesso ai servizi di informazione istituiti per gli utenti era difficoltoso o addirittura impossibile. In particolare, si rilevava una carenza di funzionalità nel servizio automatico di assistenza al contribuente dell'Agenzia delle entrate (c.d. *call center*), soprattutto riguardo il buon esito dei contatti.

In merito alle disfunzioni del servizio di *call center*, era stata – peraltro – presentata anche una apposita segnalazione dal Garante della Puglia per sollecitare gli organi responsabili a rendere più efficiente il servizio in questione, in attuazione dei principi sanciti dallo Statuto del contribuente.

A riguardo, nelle Relazioni sull'attività del 2002, nessun Garante del contribuente ha riproposto tale questione, fatta eccezione per il Garante della Lombardia, il quale, pur sottolineando che il c.d. diritto di informazione deve essere garantito con mezzi progressivamente appropriati, pone due aspetti rilevanti della questione.

In primo luogo precisa che secondo quanto emerge dalle istanze dei contribuenti si rileva che “il *call center* [...] non è sempre utilizzabile con profitto”, per quanto “il muro di incomunicabilità che in passato ha caratterizzato il rapporto fra contribuente e fisco ha cominciato a sgretolarsi”⁷⁷.

In secondo luogo, il “potenziamento di sportelli” per un colloquio diretto con il contribuente, che sono stati dotati di “personale addestrato [...] senza trasformare l'informazione in consulenza, appare una scelta

⁷⁷ Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 10.

fruttuosa non solo per contribuire ad un miglioramento del rapporto fiduciario, ma altresì per semplificare il contenzioso liberandolo dal superfluo”⁷⁸.

3. Le iniziative di comunicazione

Per ciò che attiene alla comunicazione istituzionale relativa all’istituzione ed all’attività svolta dai Garanti del contribuente è opportuno distinguere due livelli:

- quello della informativa a livello regionale effettuata direttamente dai Garanti del contribuente;
- quello della comunicazione più generale sullo Statuto del contribuente da parte del Dipartimento per le politiche fiscali – Ufficio comunicazione istituzionale.

Successivamente all’emanazione della L. 212/2000, gli Uffici ministeriali hanno raccolto tutte le informazioni necessarie a consentire la ricostruzione dello stato di attivazione dei Garanti in ogni regione.

L’Ufficio comunicazione istituzionale ha adottato, in seguito, alcune iniziative di comunicazione, di cui i Garanti hanno dato cenno anche all’interno delle loro relazioni.

In primo luogo, è stato aperta una apposita sezione dedicata allo Statuto del contribuente ed ai Garanti all’interno del sito Internet (www.finanze.gov.it) del Ministero per costituire un archivio informativo

⁷⁸ Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 10.

aggiornato, trasparente e un punto di riferimento per i contribuenti che vogliono avviare contatti con i predetti organismi.

La medesima iniziativa è stata implementata anche dall’Agenzia delle entrate all’interno del proprio sito istituzionale (www.agenziaentrate.it).

Attualmente all’interno del sito www.finanze.gov.it, sotto la dizione STATUTO DEL CONTRIBUENTE, contenuta nella stringa DOCUMENTAZIONE, vi è una voce GARANTE DEL CONTRIBUENTE con l’indicazione dei compiti dell’organismo ed un elenco completo dei Garanti istituiti e dei loro recapiti (numeri telefonici e fax, indirizzi e nomi dei componenti il Garante), il cui aggiornamento viene garantito dall’Ufficio comunicazione istituzionale nonostante le difficoltà di rendere sistematico il flusso delle informazioni provenienti dalle segreterie dei Garanti. Sempre all’interno di tale sito è possibile accedere agli indirizzi dei Garanti attraverso la voce “indirizzi”.

Infine, l’Ufficio comunicazione istituzionale del Dipartimento per le politiche fiscali aveva pubblicato (nel 2001) un numero speciale “Guida del contribuente” sullo “Statuto dei Diritti dei Contribuenti” distribuita presso gli Uffici finanziari, all’interno della quale – ovviamente – largo spazio è stato dato proprio ai Garanti. Degna di nota, l’iniziativa del Garante della provincia di Bolzano che ha provveduto alla traduzione in lingua tedesca dell’opuscolo sullo Statuto prodotto dall’Ufficio comunicazione istituzionale, per garantire il bilinguismo nella informazione⁷⁹.

Si segnala, inoltre, la richiesta da parte del Garante del contribuente dell’Emilia Romagna, il quale ritiene opportuno che “alla pubblicazione

⁷⁹ Garante Bolzano, Rel. I sem. 2002, pag. 1.

edita dal Dipartimento per le politiche fiscali – Ufficio comunicazione istituzionale – sia data più larga e capillare diffusione, magari anche attraverso la stampa quotidiana”⁸⁰.

I Garanti del contribuente si sono, peraltro, attivati “in proprio” all’interno della Regione di appartenenza, soprattutto nella prima fase, avviando iniziative di comunicazione verso i responsabili degli uffici periferici, altre realtà locali (ordini professionali, organizzazioni di categoria e sindacali, strutture universitarie e scolastiche, ecc.), con comunicati stampa e attività di contatto con le autorità regionali e con gli Enti locali, nonché con le organizzazioni di categoria. Le stesse iniziative di comunicazione sono proseguite attraverso gli organi di stampa, incontri nelle Università, convegni sullo Statuto del contribuente⁸¹, per quanto, come rilevato dal Garante della Valle d’Aosta, si sia “ancora molto lontani da una vera diffusione nel grande pubblico della conoscenza dell’esistenza e delle funzioni del Garante”⁸².

4. I provvedimenti adottati a seguito di segnalazioni

L’attività svolta dai Garanti del contribuente ha avuto un riscontro positivo in termini di rispondenza da parte degli uffici dell’Amministrazione finanziaria. Al riguardo, il Garante della Lombardia segnala, infatti, che “le richieste di documenti e chiarimenti rivolte dal Garante sono state assolve dagli uffici interessati con spirito collaborativo

⁸⁰ Garante Emilia Romagna, Rel. I sem. 2002, pag. 2.

⁸¹ Garante Piemonte, Rel. I sem. 2002, pag. 2-3; Garante Umbria, Rel. I sem. 2002, pag. 2; Garante del contribuente della Campania, Relazione I semestre 2002, pag. 2; Garante Puglia, Rel. I sem. 2002, pag. 7; Garante Bolzano, Rel. I sem. 2002, pag. 2; Garante Toscana, Rel. I sem. 2002, pag. 1.

⁸² Garante Valle d’Aosta, Rel. II sem. 2002, pag. 2.

ed in tempi ragionevoli, pur se talvolta non è stato rispettato rigorosamente il termine di trenta giorni previsto dal comma 6, dell'art. 13 dello Statuto del contribuente"⁸³.

Fatte salve le problematiche inerenti alla materia dei rimborsi e dell'autotutela, si è registrata nelle relazioni dei Garanti un'opinione condivisa circa il grado di effettiva collaborazione prestata dagli Uffici finanziari, i quali hanno dato sempre risposte tempestive ed esaurienti.

A questo proposito, il Garante della Liguria aveva già osservato, nella precedente Relazione 2001, che generalmente gli uffici locali dell'Agenzia delle entrate hanno, se non risolto, quanto meno mostrato disponibilità a fare quanto in loro potere per ovviare ai disservizi segnalati; mentre i Comuni, soprattutto quelli di minori dimensioni, seppur disponibili a salvaguardare i diritti dei contribuenti, hanno avuto maggiori difficoltà a corrispondere alle raccomandazioni loro rivolte dal Garante⁸⁴.

5. Prassi e problemi

L'attività dell'Ufficio del Garante, dopo un avvio alquanto impegnativo dedicato alla soluzione di problemi organizzativi, sembra oramai avviarsi verso un funzionamento a regime con una ricezione progressivamente crescente di segnalazioni da parte dei contribuenti.

Non tutti i Garanti del contribuente, però, ad oggi dispongono di personale a tempo pieno, e non tutti con un incarico formale; permangono, inoltre, alcuni problemi relativi alla gestione (protocollazione ed

⁸³ Garante Lombardia, Rel. I sem. 2002, pag. 11-12.

⁸⁴ Garante Liguria, Rel. I sem. 2001, pag. 6.