

Attualità

## In Francia il fisco punta sulla qualità (3)

2 Gennaio 2008

**L'obiettivo è migliorare il rapporto tra l'Amministrazione finanziaria e i contribuenti all'insegna della *customer satisfaction***



Gli strumenti utilizzati per agevolare il contribuente negli adempimenti fiscali sono molteplici. Dal programma per facilitarvi l'imposta (in sigla Pvfi) alla Carta del contribuente passando per il conciliatore fiscale dipartimentale e i comitati locali degli utenti.

In Francia il fisco è a portata di mouse (2) Nell'ottica di migliorare il rapporto con i contribuenti, l'Amministrazione finanziaria francese si sta impegnando per garantire la qualità dei servizi erogati, attraverso diversi strumenti: il programma per facilitarvi l'imposta (Pvfi), il conciliatore fiscale dipartimentale, i comitati locali degli utenti e la carta del contribuente.

### **Il programma "per facilitarvi l'imposta"**

È un protocollo comprendente nove impegni presi dall'Amministrazione finanziaria con i contribuenti, in una visione più moderna di azienda che pone i suoi utenti al centro della propria organizzazione. In particolare, per facilitare i contatti, sono garantiti: una risposta a tutte le telefonate o una richiamata entro le quarantotto ore successive; una risposta rapida a tutte le lettere (entro 30 giorni) e ai messaggi di posta elettronica (entro 48 ore); l'apertura degli uffici al pubblico dal lunedì al venerdì, con o senza appuntamento. Per semplificare gli adempimenti sono stati previsti: la teledichiarazione e il telepagamento (mediante Internet); l'accessibilità di formulari e documentazione fiscale sul sito [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) che, in caso di richiesta specifica, vengono inviati a casa entro 48 ore; il rinvio delle istanze all'ufficio competente nel caso in cui siano state inoltrate all'indirizzo sbagliato; per migliorare l'ascolto a ciascun contatto,

l'interlocutore si identifica e prende in carico la domanda; per ottenere l'autotutela ci si può rivolgere al conciliatore fiscale del dipartimento; le valutazioni dei comitati di utenti e le grandi inchieste pubbliche sono prese in considerazione dall'Amministrazione finanziaria (customer satisfaction). L'aspetto simpatico del Pvfi è che la direzione centrale, per verificare il rispetto degli impegni, effettua telefonate anonime o visite ispettive a sorpresa, per essere sicura che gli uffici si attengano scrupolosamente al protocollo adottato. Inoltre, più in generale, l'Amministrazione finanziaria si impegna a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, evitando termini oscuri o espressioni autoritarie.

### **Il conciliatore fiscale dipartimentale**

È il riferimento pubblico a cui possono rivolgersi i contribuenti per sporgere reclamo sui servizi offerti dai centri delle imposte e dai servizi delle imposte alle imprese o per presentare ricorsi in autotutela o ancora per chiedere la rateazione del pagamento delle imposte. La sua funzione è paragonabile al nostro Garante del Contribuente ma con competenza territoriale dipartimentale e con compiti anche di autotutela. Uno degli impiegati addetti al servizio istruisce la pratica, effettuando i dovuti riscontri, ma è il conciliatore a stabilire se concedere l'autotutela, la rateazione o dare seguito al reclamo presentato, sottoscrivendo la decisione presa che è poi notificata all'interessato mediante raccomandata. I comitati locali degli utenti Sono associazioni portatrici di interessi collettivi che possono intervenire nel procedimento amministrativo.

### **La Carta del contribuente**

È una guida pratica che espone con chiarezza e trasparenza i diritti e i doveri dell'Amministrazione fiscale e dei contribuenti, la cui relazione trova fondamento nella *"Dichiarazione dei diritti dell'uomo e del cittadino"*, preambolo della Costituzione francese: *"Il principio dell'imposta è legittimo. Il cittadino acconsente all'imposta. I contribuenti sono uguali davanti all'imposta"*. Da una parte il contribuente accetta il principio dell'imposta con civiltà, cooperazione e lealtà e dall'altra l'Amministrazione finanziaria si impegna a stimare i tre valori fondamentali di semplicità, rispetto ed equità, trovando insieme il giusto equilibrio. In un sistema fiscale dichiarativo, la contropartita è costituita dal controllo degli elementi dichiarati, le cui modalità sono definite per legge, insieme alle garanzie accordate al contribuente, in ossequio al principio di legalità. L'Amministrazione finanziaria, garante della corretta applicazione della normativa fiscale, si pone responsabilmente al servizio degli utenti, cercando di alleggerire le obbligazioni fiscali e facilitare il calcolo dell'imposta, appoggiando materialmente il contribuente nell'adempimento delle obbligazioni tributarie. È costante l'impegno a migliorare la sua relazione con chi, parimenti responsabile, adempie spontaneamente i propri doveri di cittadino. Perciò l'Amministrazione, rispettando le persone e i loro diritti, presume che i dati dichiarati siano completi ed esatti, dando

sempre per scontata la buona fede dei contribuenti e, quindi, nel caso in cui ci siano degli errori è possibile procedere a una regolarizzazione senza sanzioni. Ciò non toglie che nel caso in cui il contribuente riceva la notifica di un avviso di rettifica, possa contestarlo in sede di autotutela presso il conciliatore fiscale o, in casi più gravi, in sede contenziosa presso il tribunale amministrativo regionale.

di

**Annamaria Crisconio**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/francia-fisco-punta-sulla-qualita-3>