

Dal mondo

## Canada, approccio “people first” per la nuova stagione dichiarativa

7 Aprile 2020

La Canada Revenue Agency ha migliorato i suoi servizi grazie alla collaborazione dei contribuenti. Ecco le novità di quest'anno

 Al via per i contribuenti canadesi la nuova stagione dichiarativa 2020, da quest'anno improntata su un nuovo approccio che mette al centro, prima di tutto, le persone. Tante le novità, frutto soprattutto di diverse ricerche che hanno permesso all'Agenzia delle entrate canadese, di raccogliere le opinioni e i suggerimenti dei contribuenti e ristrutturare i servizi offerti migliorandone l'efficacia, oltre a progettarne di nuovi. Anche in Canada l'arrivo della pandemia legata al coronavirus ha portato alcune sospensioni o dilazioni dei termini per gli adempimenti legati alla dichiarazione dei redditi. In generale, il termine per la presentazione è stato posticipato al 1° giugno 2020, mentre i lavoratori autonomi avranno tempo fino al 15 giugno per presentare la propria dichiarazione. Per entrambe le categorie il termine per versare le imposte scadrà il 1° settembre.

### Il Fisco canadese in ascolto

Nel corso del 2019 l'Amministrazione fiscale canadese ha ascoltato i contribuenti e gli *stakeholder* attraverso consultazioni pubbliche, sondaggi e interviste - realizzati tramite i social network e altri canali - dando loro la possibilità di esprimere la propria opinione e collaborare attivamente per individuare delle soluzioni condivise in grado di soddisfare le esigenze di tutti e migliorare l'efficienza della macchina fiscale.

Da queste attività di ascolto è emerso che i cittadini canadesi auspicavano che i servizi della CRA (*Canada Revenue Agency*) fossero tarati più sulle persone e sulle loro esigenze individuali. In pratica, i canadesi volevano servizi precisi, semplici da capire, in grado di essere fruiti attraverso i nuovi canali digitali e facilmente accessibili in ogni momento della giornata o della settimana, affiancati da una migliore assistenza che faccia sentire i contribuenti compresi, apprezzati e

rispettati.

## **I principi guida dell'Amministrazione**

L'Amministrazione finanziaria ha, quindi, individuato 5 pilastri su cui fondare il nuovo corso. Innanzitutto mettere al centro le persone, cercando di capire e soddisfare le loro esigenze e aspettative. In secondo luogo, implementare il supporto ai contribuenti nell'adempire ai propri obblighi tributari. Terzo: dare spazio all'innovazione, senza avere paura del cambiamento. Quarto: fare squadra, collaborando tutti insieme per fornire servizi efficaci. Quinto e ultimo pilastro: garantire correttezza, qualità, integrità e impegno. La stagione dichiarativa 2020 rappresenta il primo appuntamento per la CRA per dimostrare come sia cambiata, recependo le richieste dei contribuenti.

## **La nuova stagione dichiarativa**

In base al programma descritto, l'Amministrazione fiscale ha innanzitutto esteso gli orari del call center, che da quest'anno nel periodo dichiarativo risponde fino alle ore 21 nei giorni feriali e fino alle 17 il sabato. Inoltre, sono stati migliorati molti servizi online, i quali adesso permettono, per esempio, di tenere traccia degli eventuali rimborsi, di utilizzare forme di compilazione assistita, di controllare detrazioni e benefici e di rimediare agli errori in modo semplice, mentre nei prossimi giorni verrà lanciata una chatbot, cioè una chat automatica che, sfruttando l'intelligenza artificiale, risponderà alle domande più generali dei cittadini in modo istantaneo.

Per i contribuenti a basso reddito e con una situazione fiscale semplice è stato ampliato il servizio fornito dalle "free tax clinics", presenti in varie organizzazioni dislocate su tutto il territorio canadese, che permettono di avere un'assistenza faccia a faccia, mentre le piccole imprese possono usufruire del servizio di consulenza a domicilio (vedi articolo [\*\*Canada, assistenza a tutto campo per le piccole imprese\*\*](#)), richiedendo una visita da parte di un funzionario del Fisco.

L'Agenzia ha deciso di supportare anche coloro che preferiscono presentare la propria dichiarazione dei redditi cartacea, sia perché vivono in zone rurali dove la connessione a internet non è ottimale, sia perché non riescono a superare la nostalgia della carta. Per questo, a tutte quelle persone che l'anno scorso hanno optato per l'invio cartaceo della propria dichiarazione, l'Agenzia ha inviato un plico contenente moduli, guide e altro materiale utile per assolvere correttamente agli obblighi fiscali senza ricorrere al pc.

## **Il futuro è digitale**

La tecnologia sembra essere diventata però la strada principale da percorrere. Negli ultimi anni, infatti, la percentuale di contribuenti che ha deciso di utilizzare i canali digitali per presentare la propria dichiarazione dei redditi è aumentata notevolmente. Si è passati dal 63% del 2012 all'88%

del 2019: anche il destino della carta, dunque, numeri alla mano, sembra ormai tracciato.

di

**Fabio Broccoli**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/canada-approccio-people-first-nuova-stagione-dichiarativa>