

## Normativa e prassi

# Servizi più agili e priorità ai rimborsi, linee guida e indirizzi operativi 2021

7 Maggio 2021

Fra le precisazioni, inoltre, le attività di consulenza, di prevenzione e contrasto agli illeciti, focalizzato su false compensazioni e indebita fruizione dei sostegni

**grafico** Pronte le linee guida per le attività 2021: con la **circolare n. 4/E** del 7 maggio 2021, siglata dal direttore Ruffini, l’Agenzia disegna il quadro operativo che accompagnerà l’operato dell’Amministrazione nei prossimi mesi. In particolare, sono tre gli indirizzi operativi contenuti nel documento di oggi e trasmessi agli uffici: servizi ai cittadini, consulenza ai contribuenti e prevenzione dei fenomeni illeciti come quelli riconducibili alle frodi fiscali. Ciascuna sezione contiene gli indirizzi mirati per lo svolgimento delle azioni operative, ridisegnate e calibrate in modo da tener conto delle criticità indotte dal Covid-19 e incentrate sulla *compliance*, per poter rafforzare il dialogo costante con il contribuente e avvertirlo in tempo in caso di errori o anomalie. Vediamola nel dettaglio.

## Servizi ai contribuenti

Obiettivo prioritario è l’erogazione dei rimborsi fiscali a cittadini e imprese, la gestione delle istanze dei contribuiti a fondo perduto, comprese le autotutele, il consolidamento delle nuove modalità di interlocuzione e assistenza “a distanza” all’utenza. Le linee guida fornite dalla circolare tengono conto della particolare situazione venutasi a creare con la crisi epidemiologica e delineano l’attività dell’Agenzia orientata a restituire la liquidità necessaria a contrastare gli effetti generati dall’emergenza pandemica e potenziare l’assistenza ai contribuenti garantendo un’ampia disponibilità di appuntamenti, sia telefonici che in presenza e la gestione “agile” di tutte quelle attività che non saranno rese in presenza.

Per quanto riguarda i **servizi telematici**, nel corso del 2021 andrà a regime il servizio *web* “Consegna documenti”: gli utenti abilitati possono consegnare in modalità telematica documenti e

istanze, sia a seguito di una specifica richiesta dell’Agenzia delle entrate sia di propria iniziativa per esigenze personali, e ottenerne la ricevuta di protocollazione. Sono confermati tutti i servizi erogati *online* dalle Entrate come, per esempio, il canale Civis, utilizzato per dialogare con l’Agenzia in merito a comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento, ma anche i servizi “agili”, che permettono ai cittadini di richiedere, via mail o Pec, rimborsi fiscali, certificati, l’attribuzione del codice fiscale, la dichiarazione di successione o la registrazione di atti privati.

Nel 2021, inoltre, si completa il nuovo **modello di accoglienza** dei cittadini tramite accesso programmato, relegando la presenza fisica allo sportello ai soli casi urgenti e non procrastinabili, valutabili di volta in volta. In fase di sperimentazione ci sono poi una nuova modalità di video-appuntamento e il servizio di “pre-chiamata”, in cui un funzionario delle Entrate contatterà il contribuente che ha prenotato l’appuntamento per ottimizzare gli accessi o risolvere direttamente la questione laddove possibile.

Allo stesso tempo, rimane sempre attivo il servizio di assistenza telefonica con cui è possibile ottenere assistenza e informazioni su tematiche fiscali, nonché su questioni riguardanti il catasto.

Riguardo le **istanze in autotutela** sui contributi a fondo perduto, l’Agenzia è stata incaricata dell’erogazione, in tempi rapidi, delle somme spettanti. A partire dai decreti legge che hanno istituito questa forma di sostegno, si sono susseguite risoluzioni e comunicazioni di servizio con cui sono stati forniti agli Uffici le indicazioni operative e gli strumenti d’ausilio per la lavorazione delle richieste dei contributi.

In tema di **rimborsi** per il 2021, viene richiesto un impegno maggiore agli Uffici per la lavorazione delle domande, anche avvalendosi delle risorse liberate a seguito della concentrazione delle attività di controllo su quelle indifferibili e con un elevato indice di rischio. Per il raggiungimento degli obiettivi fissati è previsto un monitoraggio che misurerà l’impegno delle strutture dell’Agenzia interessate all’attività di rimborso.

Inoltre, le modalità utilizzate come il colloquio a distanza, la trasmissione, da parte dei contribuenti, dell’istanza di rimborso e della relativa documentazione tramite *e-mail*, Pec o raccomandata, la possibilità di fornire le coordinate bancarie per il versamento diretto del rimborso, saranno privilegiate anche per il futuro.

### **Attività di consulenza: gli interpelli ammissibili**

Assicurata per l’anno 2021 l’attività di interpretazione delle norme tributarie da parte dell’Agenzia con l’emanazione di documenti di prassi (circolari e risoluzioni) e la pubblicazione delle risposte alle istanze di interpello e di consulenza giuridica esterna. Tale attività, contraddistinta da tempestività

e trasparenza, tiene conto delle disposizioni sul contrasto all'emergenza epidemiologica, come quelle sui contributi a fondo perduto, crediti d'imposta e di sovvenzioni a favore dei contribuenti in difficoltà che saranno trattate in via prioritaria. L'Agenzia, consapevole dell'importanza che le misure introdotte nel 2020 rivestono per i cittadini e gli operatori economici, tratterà con priorità le questioni di maggior interesse e di impatto immediato. Le risposte fornite costituiscono, infatti, uno strumento di supporto al contribuente per facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari.

La circolare fornisce alcuni chiarimenti sugli elementi che consentono alle istanze di essere qualificabili come interpelli, cui l'Agenzia è tenuta a rispondere. Al riguardo, viene precisato che l'oggetto dell'istanza di interpello deve riguardare l'interpretazione di una norma di natura tributaria e le obiettive condizioni di incertezza in merito alla sua applicazione a un caso concreto e personale. Devono quindi essere escluse le istanze con cui viene chiesto esclusivamente un accertamento tecnico (circolare n. 9/2016) o le istanze che necessitano di attività istituzionali di competenza di altre amministrazioni, enti o soggetti diversi dall'Agenzia. Parimenti devono escludersi quelle istanze presentate dai professionisti che formulano quesiti di carattere generale, senza fare riferimento a un caso concreto e personale, omettendo, nel contempo, di fornire i dati del contribuente o altri elementi.

Le istanze, quindi, dovranno contenere i dati identificativi del contribuente, la descrizione del caso concreto, l'indicazione dell'interpello (tra quello ordinario, probatorio, antiabuso e disapplicativo), le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione, l'applicazione o la disapplicazione, la soluzione proposta, l'indicazione del domicilio e dei recapiti, anche telematici, dell'istante, la firma del contribuente o del suo legale rappresentante.

L'Agenzia assicura tempi rapidi di risposta, e a tal fine precisa che le Direzioni regionali garantiscono puntuali azioni finalizzate a rispondere velocemente alle istanze di interpello e di consulenza giuridica, fornendo il proprio parere, ove possibile, in tempo utile per l'adempimento tributario del contribuente.

Riguardo poi gli interpelli per i nuovi investimenti, finalizzati a favorire gli investimenti e una maggiore competitività delle imprese italiane, la circolare ricorda che l'Agenzia delle entrate *"può verificare l'assenza di mutamenti nelle circostanze di fatto o di diritto rilevanti ai fini del rilascio della risposta e la corretta applicazione delle indicazioni date nella stessa"* (decreto Mef 29 aprile 2016).

## **Prevenzione e contrasto all'evasione e contenziosi**

Tenuto conto del perdurare dell'emergenza epidemiologica e dell'incerto quadro evolutivo, per il 2021 è stato ridisegnato il complessivo dispositivo di prevenzione e contrasto all'evasione, con una limitazione significativa delle attività esterne e una concentrazione dell'impegno dell'Agenzia nella prevenzione e contrasto di fenomeni particolarmente insidiosi, quali quelli riconducibili a frodi e illeciti fiscali. L'attività di controllo sarà indirizzata, infatti, nei confronti dei soggetti ad elevata pericolosità fiscale, quali quelli che pongono in essere fenomeni di frode, anche attraverso l'utilizzo di falsi crediti d'imposta o l'indebita fruizione di altre agevolazioni, come quelle previste per fronteggiare le conseguenze dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 (ad esempio, i contributi a fondo perduto, i ristori, eccetera). E ancora, particolare attenzione sarà riservata alle frodi in materia di Iva intracomunitaria.

L'attività viene pianificata in relazione ai grandi contribuenti, piccole e medie imprese e professionisti e autonomi.

Nell'ambito della categoria **grandi contribuenti**, in continuità con gli anni precedenti, saranno rafforzate le attività di supporto eseguite dalla Direzione centrale Grandi contribuenti nei confronti delle Direzioni regionali che eseguono i controlli. Il potenziamento sarà attuato sia con la predisposizione di documenti di prassi e le indicazioni sulle attività di controllo, sia attraverso l'ordinaria attività di coordinamento, subordinata all'espressa richiesta di parere o di consulenza giuridica da parte delle Dr.

Con riferimento alle attività di analisi, le strutture delle Direzioni regionali competenti per i grandi contribuenti concentreranno le risorse sui contribuenti a maggior rischio fiscale che non hanno, cioè, comportamenti collaborativi e trasparenti.

Si conferma l'attività di "tutoraggio", che consiste in un monitoraggio dei comportamenti delle grandi imprese, spesso appartenenti a grandi gruppi internazionali, attraverso l'utilizzo di approcci differenziati in considerazione delle caratteristiche di tale tipologia di soggetti. L'attività di "tutoraggio" sarà svolta mediante un sintetico aggiornamento della scheda di rischio se gli anni precedenti non hanno evidenziato un alto livello di pericolosità. Nella scheda di rischio, fra l'altro, sarà rilevata l'eventuale presentazione di istanze di interpello. Inoltre, le attività delle Dr saranno supportate dall'analisi del rischio effettuata dall'Ufficio Analisi, indagini e controlli della Dc Grandi contribuenti, sulla base delle informazioni oggetto di scambio internazionale riguardanti i *tax ruling reports*, i *Country by Country Reports* e i meccanismi transfrontalieri.

Al tutoraggio si sommerà anche la mole di dati pervenuti tramite i flussi oramai strutturati degli scambi automatici d'informazioni o da scambi spontanei provenienti da Paesi Ue e/o Ocse, tra cui le informazioni finanziarie e i dati derivanti dall'applicazione del *Common Reporting Standard (CRS)* e dalle direttive collegate al progetto Beps, che mira a frenare l'erosione fiscale della base imponibile tramite il trasferimento degli utili.

L'attività di controllo delle direzioni regionali sarà indirizzata in via prioritaria alle istruttorie interne tramite una ricognizione delle informazioni più significative e recenti accordando, fino alla fine del periodo emergenziale, priorità alle forme di comunicazione a distanza con il contribuente. In tale ambito, sarà accordata priorità alle posizioni che presentano un maggior grado di sostenibilità delle pretese. Le istruttorie esterne saranno invece limitate.

La circolare precisa, inoltre, che è in corso un progetto di rafforzamento attraverso il coordinamento centralizzato in capo al Settore Internazionale per i controlli simultanei/multilaterali e le altre forme di cooperazione amministrativa avanzata.

Con riferimento alle attività di accertamento, sarà data anche qui priorità alle definizioni delle pretese più rilevanti attraverso un progressivo coordinamento tra le strutture centrali e le strutture regionali. Quindi saranno oggetto di contrasto particolari fenomeni di evasione ed elusione fiscale, come le frodi, l'abuso del diritto, le false compensazioni, l'indebita fruizione di regimi agevolativi e di misure di sostegno a seguito della pandemia.

Riguardo alle **piccole e medie imprese** al fine di agevolare la graduale ripresa delle attività economiche e supportare i contribuenti nel corretto adempimento degli obblighi fiscali, vengono riprese selettivamente le attività di promozione per l'adempimento spontaneo nei confronti dei titolari di partita Iva, privilegiando le comunicazioni aventi funzione di *reminder* e che consentano al contribuente di regolarizzare la propria posizione.

Le comunicazioni riguarderanno, in particolare, coloro che in base ai dati delle fatture elettroniche, dell'esterometro e dei corrispettivi telematici, hanno omesso la dichiarazione, o l'abbiano presentata con dati incompleti.

Parimenti nel quarto trimestre dell'anno è previsto l'invio di comunicazioni, per i soggetti che non risultino aver presentato le comunicazioni delle liquidazioni periodiche Iva per i primi due trimestri del 2021.

In generale, l'attività di analisi del rischio e di selezione dei soggetti, ritenuti a maggiore pericolosità fiscale, dovrà essere realizzata valorizzando l'uso delle **banche dati**. I contribuenti selezionati saranno in via prioritaria quelli che hanno indebitamente fruito degli aiuti predisposti dal Governo a partire dal 2020 ad oggi, come i contributi a fondo perduto, per fare fronte alla crisi economica generata dalla pandemia. Saranno verificati, quindi, le condizioni di accesso dei ricavi la corretta indicazione della percentuale del contributo spettante in funzione della dimensione dell'azienda, la congruità dell'ammontare delle operazioni effettuate nel corso del 2019 e del 2020, la ricorrenza dei firmatari, e la presenza di eventuali indici di frode fiscale sui contribuenti.

Naturalmente, anche in questo ambito, si terrà in dovuto conto l'impatto della crisi epidemiologica da Covid-19 sulle piccole e medie imprese e, in particolar modo, la crisi di liquidità che le misure governative di contenimento del contagio hanno determinato per alcuni soggetti e settori economici.

L'attività di controllo degli Uffici si concentrerà, oltre che sul recupero dei contributi indebiti, anche sui crediti d'imposta in compensazione e sui benefici come il credito di imposta per ricerca e sviluppo, investimenti nel Mezzogiorno, Sismabonus.

Anche per le **persone fisiche** riprendono gli invii di comunicazioni di *compliance* dirette a consentire al contribuente di regolarizzare la propria posizione, evitando l'applicazione di sanzioni in misura piena a seguito di successive attività di controllo e accertamento. A causa dell'emergenza sanitaria, i contribuenti saranno invitati a utilizzare in via prioritaria il canale Civis o la Pec per l'invio della documentazione in loro possesso e, solo in seconda battuta, la consegna dei documenti avverrà direttamente in ufficio, ma sempre tramite appuntamento.

Particolare attenzione ci sarà per i movimenti di importi rilevanti di capitale all'estero al fine di intercettare comportamenti fiscali illeciti e fenomeni di indebita detenzione, anche in violazione delle norme sul monitoraggio fiscale delle attività estere.

Nel settore **contrasto illeciti**, l'attività sarà condotta su due principali macro-aree: il contrasto alle frodi fiscali e agli illeciti fiscali internazionali. Saranno intercettate le fattispecie più ricorrenti delle condotte fraudolente, ed eseguiti i controlli sugli illeciti di maggiore rilevanza. Particolare attenzione, sarà riservata inoltre alle frodi in materia di Iva intracomunitaria, nonché a quelle realizzate tramite l'utilizzo in compensazione di crediti inesistenti o attraverso l'utilizzo di dichiarazioni d'intento ideologicamente false.

di

**r.fo.**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/normativa-e-prassi/articolo/servizi-piu-agili-e-priorita-ai-rimborsi-linee-guida-e>