

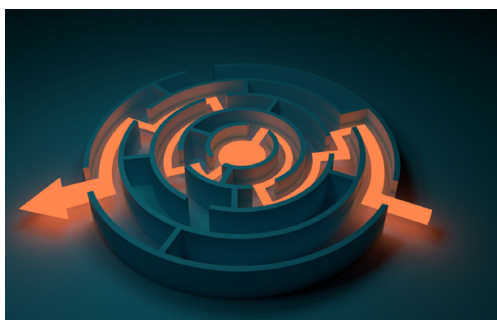
Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Dal mondo

## Ocse, il Behavioural Economics potente strumento pro-compliance

5 Ottobre 2021

Sono 19 le Amministrazioni che hanno già adottato le metodologie comportamentali



Una breve guida sul ricorso alla scienza comportamentale nelle amministrazioni tributarie e all'uso pratico dei principi alla base del *Behavioural Economics*. Con il volume dal titolo *Behavioural Insights for Better Tax Administration: A Brief Guide*, l'Ocse apre un utile corridoio d'ingresso rivolto alle amministrazioni fiscali che intendono adottare strategie e politiche fondate sulle intuizioni comportamentali. Al

contempo, la guida illustra anche modalità e tecniche innovative disegnate per le autorità fiscali che già utilizzano questi programmi allo scopo di migliorarne ulteriormente i risultati sul campo. In sostanza, il *mix* di metodi comportamentali e di applicazioni pratiche riportate nella guida offre spunti e suggerimenti per migliorare l'efficacia d'intervento delle amministrazioni fiscali in ogni settore di attività, servizi o controlli, identificando percorsi elaborati sulla base di strategie in continua evoluzione.

### Il Behavioural Economics spiegato in 4 passaggi

In particolare, sono quattro le sezioni al centro dello studio: la prima introduce concetti e significati alla base delle intuizioni comportamentali e spiega come possano essere utilizzate per modificare il pensiero economico tradizionale e il comportamento, in questo caso, dei contribuenti; la seconda sezione fornisce una panoramica di come le intuizioni comportamentali possono essere utili e quindi rappresenta il passaggio dalla teoria alla pratica; la terza sezione fornisce esempi concreti

di come le intuizioni comportamentali sono state, ad oggi, utilizzate dalle amministrazioni fiscali; la sezione finale di questa guida fornisce considerazioni pratiche per avviare progetti e iniziative “comportamentali”.

### **Di cosa parliamo? Cosa s'intende per *Behavioural Economics***

Il *Behavioral economics* si basa sulla presenza di fattori ambientali e psicologici che inducono spesso gli individui, cittadini, investitori, contribuenti ad effettuare scelte economiche che sembrano del tutto, o quasi, contrarie al loro interesse (vedi l'articolo **Regno Unito: contro l'evasione il Fisco ricorre al counseling**). Tra queste, un caso di specie consiste nel mancato pagamento di importi fiscali richiesti e dovuti, nei tempi indicati o, sempre più spesso, il mancato spostamento di somme liquide o la loro smobilitazione rispetto a determinati asset patrimoniali.

Naturalmente, l'applicazione di questi principi alle attività istituzionali e amministrative comporta l'adozione di strategie diversificate il cui obiettivo è di “presentare, e comunicare, le scelte” da effettuare ai cittadini, in questo caso ai contribuenti, impiegando tecniche innovative grafiche e di linguaggio capaci di orientare la risposta di chi riceve il messaggio verso una maggiore *compliance* amministrativa, ricercando una positiva corrispondenza e adesione rispetto alla richiesta contenuta nella comunicazione.

Per intenderci, guardiamo all'esempio delle Entrate statunitensi, l'Irs (*Internal revenue service*). Negli Stati Uniti l'utilizzo di informazioni e di comunicazioni riscritte sulla base di una strategia comportamentale, in combinazione con azioni esecutive, ha aumentato del 15% i casi risolti e quindi archiviati relativi a mancati versamenti, comportando al medesimo tempo in media circa 400 dollari di maggiori entrate riscosse per ogni contribuente contattato. Questo esempio pone in luce un dato ulteriore: il ruolo proattivo centrale, imprescindibile, della comunicazione.

### **I dati illustrati nel volume**

Come già riportato, sono 19 le amministrazioni che già utilizzano in modo programmato e sistemico le regole del *Behavioural Economics*. Sono invece 14 le amministrazioni che stanno sperimentando iniziative simili, mentre 10 stanno vagliando l'operabilità e la praticità di simili tecniche in vista d'un loro impiego futuro. In realtà, esiste un utilizzo piuttosto “casuale” dei principi dedotti dalla teoria comportamentale. Infatti, sono solo 4 le amministrazioni che vantano un'unità espressamente dedicata, mentre ben 11 reclutano esperti esterni, 3 ricorrono agli esperti dislocati in sede governativa e/o ministeriale, 11 ad esperti interni ma distribuiti su più uffici. Tradotto, nascono reti piuttosto casuali di esperti a seconda dell'amministrazione considerata.

### **Alcuni esempi pratici**

Numerosi i casi pratici raccontati nel volume. Sul versante dei controlli, l'amministrazione fiscale

olandese ha di fatto ridotto il mancato invio di specifiche dichiarazioni fiscali relative ai patrimoni esteri con lettere mirate ai contribuenti inadempienti che spiegavano come l'amministrazione fosse a conoscenza del conto bancario estero del contribuente fornendo anche termini e modalità per depositare il dovuto senza multe. Questi messaggi hanno aumentato la credibilità esecutiva dell'Amministrazione e incentivato la presentazione anticipata per evitare sanzioni pecuniarie. Nelle stesse comunicazioni il fisco olandese comunicava anche che molti altri avevano già provveduto a inviare le dichiarazioni dovute. Questo metodo ha aumentato con successo il tasso dell'adempimento volontario in ambito dichiarativo.

Ma altri esempi interessano anche l'area dei servizi. Ogni anno nei Paesi Ocse sono 400 milioni i contribuenti che digitano i numeri dei *call center* per richiedere informazioni alla rispettiva Agenzia delle Entrate nazionale. In questo campo, l'amministrazione fiscale australiana, dopo aver riconosciuto che i volumi elevati di chiamate erano generati spesso dai contribuenti desiderosi di conoscere lo stato del loro rimborso, ha individuato una rete di informazioni per individuare in anticipo i contribuenti che avrebbero potenzialmente sperimentato ritardi nell'erogazione dei rimborsi dovuti. A questa platea di contribuenti l'Amministrazione ha provveduto ad inviare messaggi Sms dedicati. Il risultato? L'iniziativa ha mitigato le chiamate e aumentato la percezione di trasparenza con un generale impatto positivo sui contribuenti. Anche in tale caso, fisco, principi comportamentali e comunicazioni hanno camminato in parallelo. Ed anche la digitalizzazione ha svolto un ruolo decisivo.

di

**Stefano Latini**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/ocse-behavioural-economics-potente-strumento-pro-compliance>