

Dal mondo

Fisco Usa: più assistenza e risorse. Consigli dal garante del contribuente

1 Febbraio 2022

Presentato al Congresso il rapporto annuale del National taxpayer advocate



Migliorare i tempi per l'erogazione dei rimborsi ai contribuenti, rendere più efficienti i servizi online e l'assistenza fiscale, aumentare la trasparenza e la comunicazione verso i cittadini. Queste le raccomandazioni più importanti contenute **nell'Annual Report to Congress del 2021** presentato come ogni anno dal *National Taxpayer Advocate*. La NTA è un'organizzazione indipendente che assiste i

contribuenti nei rapporti con le questioni di natura fiscale e ogni anno presenta un report al Congresso degli Stati Uniti in cui mette in evidenza i maggiori problemi che i cittadini affrontano con il Fisco, formulando alcune raccomandazioni per cercare di trovare le soluzioni più adeguate. I consigli sono rivolti nello specifico all'Irs (*Internal revenue service*), l'agenzia fiscale statunitense con cui il NTA vanta un rapporto di fiducia.

Le criticità: ritardi nei rimborsi, da migliorare l'assistenza ai contribuenti

Servizi ai contribuenti ancora poco performanti, lenta gestione dei rimborsi, funzionalità dell'*online taxpayer account* limitata, gestione della comunicazione a contribuenti e professionisti via e-mail insufficiente, questi i principali punti deboli del Fisco statunitense. Il report sottolinea come la pandemia abbia aumentato le difficoltà della macchina fiscale, anche a causa dell'impennata delle richieste di aiuto e di assistenza da parte dei contribuenti, accentuando un problema che esisteva già da prima. Il report, infatti, sottolinea come già nel rapporto 2019 fosse stato evidenziato che gli indici di performance dell'Irs relativi alla *customer experience* fossero tra i più bassi delle agenzie federali Usa. Ciò è dovuto al fatto che l'Irs ha risorse tecnologiche, economiche e umane

inadeguate per gestire la mole di richieste che arriva dai contribuenti. Il numero delle dichiarazioni dei redditi gestite dall'Irs, ad esempio, è aumentato dal 2010 del 19%. La lentezza nell'elaborazione delle dichiarazioni dei redditi ha causato lunghi ritardi nei rimborsi. È proprio il ritardo nell'erogazione dei rimborsi rappresenta una delle criticità individuate dal report, nel quale si evidenzia anche come i tempi lunghi abbiano un impatto negativo soprattutto per i cittadini a basso reddito. Problemi anche sul fronte dell'assistenza telefonica: già nel 2019 l'Irs riceveva quasi 100 milioni di telefonate, numeri più che raddoppiati nel 2021, durante il quale il Fisco ha ricevuto circa 282 milioni di chiamate.

Le soluzioni: più personale, più tecnologia e più trasparenza

Quali sono le soluzioni? Innanzitutto, il Governo dovrebbe dare maggiori risorse all'Irs in modo tale che l'agenzia possa investire maggiormente in nuove tecnologie e in assunzione di personale qualificato, come anche indicato dal Commissario dell'Irs nel corso dello scorso anno con una proposta accolta dal Tesoro americano (vedi articolo [Tesoro Usa, investire nel Fisco per accrescere le entrate](#)). Un problema non nuovo dato che già nel 2019, con il varo del *Taxpayer First Act*, il Congresso aveva cercato di dare indicazioni all'Irs per una modernizzazione del proprio apparato e una maggiore digitalizzazione delle proprie attività e dei servizi ai contribuenti.

L'Irs potrebbe migliorare l'assistenza aumentando il personale dedicato ai *call center* e rafforzando il servizio di richiamata automatico. Dovrebbero essere ampliate le funzioni del *online taxpayers account* in modo tale che tutti i contribuenti possano trovare all'interno di questo servizio web tutte le proprie informazioni fiscali rilevanti.

Particolare importanza è data anche alla trasparenza comunicativa. Il report evidenzia come l'Irs dovrebbe rendere partecipi i cittadini di tutti i processi che li riguardano, con l'obiettivo di rafforzare il patto di fiducia reciproco. Ad esempio, l'agenzia fiscale potrebbe comunicare le informazioni per ogni processo gestito: come il numero di settimane impiegate per lavorare le dichiarazioni dei redditi presentate dai contribuenti o la percentuale degli utenti che nella settimana precedente ha chiamato il numero verde ed è riuscito ad avere assistenza.

di

Alessandra Gambadoro

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/fisco-usa-piu-assistenza-e-risorse-consigli-dal-garante-del-contribuente>