

Buongiorno, mi presento: sono Raffaele Oliva e, come da brochure del Convegno, sono un Dirigente della Gest Line.

Gest Line è l'azienda del gruppo San Paolo Imi che dal 1° ottobre 2003 ha, per così dire, "sostituito" l'Esaban (in realtà si è trattato di un cambio di denominazione sociale) accorpando la gestione delle attività esattoriali di NAPOLI e CASERTA con quella delle province di: BOLOGNA GORIZIA GENOVA PADOVA PRATO ROVIGO VENEZIA.

Siamo, dunque, tra i maggiori gruppi bancari titolari di Concessioni della riscossione.

Vi riferisco qualche dato a titolo esemplificativo:

SPORTELLI SUL TERRITORIO 63

COMUNI SERVITI 553

POPOLAZIONE COMPLESSIVA circa 8.000.000 di abitanti

L'azienda si sta ristrutturando e, in termini di nuova organizzazione, ha adottato una nuova piattaforma tecnologica unificando i sistemi informatici con un nuovo software applicativo. Ha, inoltre, allineato i processi operativi e di business di tutte le nove Concessioni per essere sempre più funzionale ed al servizio degli Enti e dei contribuenti.

Entro la fine dell'anno il complesso sistema aziendale avrà anche la certificazione di qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001/2000 da parte di apposito ente certificatore esterno.

Si tratta di una vera rivoluzione societaria che nel giro di tre o quattro mesi si tradurrà in una rivoluzione nel **rapporto con gli Enti locali**, grazie all'attivazione di un portale unico per la trasmissione dei dati in Internet eliminando fascicoli, supporti magnetici e –si spera- anche lo spettro delle cosiddette "cartelle pazze". Il passo successivo sarà riservato ai cittadini che, collegandosi al sito, potranno verificare le loro posizioni e pagare on-line tutti i tributi

(da IL MATTINO mercoledì 19.11.2003)

L'azienda, è sensibile alle esigenze dei Comuni e sta puntando molto, attualmente, sulla fiscalità locale.

Oggi, con l'elezione diretta da parte dei cittadini, ai quali deve rispondere in termini di livello e di qualità di servizi, il Sindaco è diventato un vero e proprio imprenditore. Per offrire ai propri elettori un buon livello di servizi occorrono, evidentemente, adeguate risorse finanziarie che i Sindaci devono recuperare attraverso un'equa e corretta gestione delle entrate tributarie e patrimoniali di competenza comunale.

In questo senso la GEST Line sta offrendo alle amministrazioni comunali nuovi prodotti che realizzano la massima rapidità negli adempimenti, nella riscossione e l'impianto di procedure tendenti ad eliminare o, quanto meno, a ridurre al minimo gli errori più frequenti.

Questi prodotti offrono la visualizzazione in tempo reale delle posizioni ICI, degli avvisi, delle cartelle di pagamento, delle entrate diverse e dei pagamenti effettuati dai contribuenti, e consentono il monitoraggio diretto degli andamenti finanziari comunali, in tempo reale.

In questo settore, di prospettiva ed in proiezione futura, l'azienda ha quindi impostato e investito in una nuova politica di marketing.

Attualmente, nella struttura operano, **all'esterno**, recandosi, quindi, presso gli Enti locali, 29 CLIENT MANAGER i quali, oltre a illustrare i nuovi prodotti, raccolgono le istanze degli amministratori e si adoperano per trovare le soluzioni nell'ottica di un servizio sempre più efficace ed efficiente. Sono colleghi con specifiche capacità e competenze, selezionati tra il personale più esperto delle problematiche e dei meccanismi della riscossione dei tributi.

Un fisco al servizio del contribuente, cortese e sempre disponibile a dare le informazioni richieste. Questo è quanto previsto nelle linee guida in materia di statuto del contribuente, elaborate dal forum delle amministrazioni finanziarie, istituito dal Comitato per gli affari fiscali dell'OCSE. **(da ITALIA OGGI 13.11.2003)**

L'OCSE è la sigla dell' **Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico**

L'organizzazione è stata istituita con la convenzione di Parigi (dic. 1960) ed entrata in vigore a dic. 1961.

Aderiscono all'OCSE 30 paesi industrializzati che rappresentano i 2/3 dell'intera produzione mondiale di beni e servizi e i 3/5 delle esportazioni complessive.

Il Comitato Affari Fiscali dell'OCSE si occupa dei più rilevanti aspetti della fiscalità internazionale.

Il documento,(continua l'articolo su ITALIA OGGI) rispetto allo statuto del contribuente vigente in Italia, oltre a stabilire i principi generali, scende molto di più nel dettaglio con esempi pratici di diritti, ma anche di doveri, che le parti devono rispettare.

L'elencazione:

DIRITTI

1. diritto di essere informato, assistito e ascoltato
2. diritto di appellarsi alla legge
3. diritto di pagare non più di quanto stabilito dalla tassa
4. diritto alla certezza
5. diritto alla privacy
6. diritto alla segretezza e riservatezza

DOVERI

1. obbligo ad essere onesto
2. obbligo alla cooperazione
3. obbligo a fornire accurate informazioni e documenti in tempo
4. obbligo di tenuta delle registrazioni contabili
5. obbligo di pagare le tasse in tempo

Fatta la premessa di carattere, per così dire, promozionale, ma consentitemi, necessaria per una corretta presentazione della nostra azienda, ritorno al tema del convegno e all'argomento assegnatomi che è la riscossione alla luce dello

STATUTO DEI DIRITTI DEL CONTRIBUENTE (Legge 212/2000)

L'art. 17 dello Statuto che è l'unico che cita i Concessionari della Riscossione, recita testualmente:

“Le disposizioni della presente legge si applicano anche nei confronti dei soggetti che rivestono la qualifica di Concessionari e di organi indiretti dell'amministrazione finanziaria, ivi compresi i soggetti che esercitano l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi di qualunque natura.”

Le disposizioni dello statuto hanno innovato e incidono principalmente nel campo dell'accertamento, dell'imposizione e della difesa del cittadino. La portata dell'art. 17 va individuata, pertanto, con un ulteriore approfondimento delle disposizioni contenute in tutti gli altri 19 articoli dello Statuto.

Per l'attività specifica del Concessionario, che è quella della riscossione, si possono individuare nello STATUTO, **sei riferimenti più frequenti**

1. lo statuto prevede l'adozione di idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni di legge e amministrative vigenti in materia tributaria (art. 5 c. 1)
2. il dovere di individuare l'effettivo domicilio del contribuente per eseguire nel rispetto della “privacy” la comunicazione degli atti a lui diretti (art. 6 c. 1)
3. l'ufficio presso cui è possibile avere informazioni sull'atto notificato o comunicato e il responsabile del procedimento (art. 7 c. 2)
4. l'organo o l'autorità amministrativa presso cui è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela (art. 7 c. 2)
5. le modalità, i termini, l'organo giurisdizionale o l'autorità amministrativa cui è possibile ricorrere (art. 7 c. 2)
6. **IL GARANTE DEL CONTRIBUENTE.** E' l'organo di tutela dei contribuenti (art. 13) che ha sede presso le DRE e che rivolge richieste di documenti o di chiarimenti agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni, e attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti amministrativi di accertamento o di riscossione. Il garante ha il potere, tra l'altro, di accedere agli uffici finanziari e di controllare la funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente. (art. 13)

Sugli atti del Concessionario (cartelle di pagamento/avvisi d'intimazione/avvisi di mora) alcune dei dati previsti dallo Statuto sono presenti **solo a partire dai ruoli formati dopo il 1° luglio 2001** in base al:

DECRETO LEGISLATIVO 26 GENNAIO 2001 N. 32

ART. 8

“nel ruolo devono essere comunque indicati il numero del codice fiscale del contribuente, la data in cui il ruolo diviene esecutivo e il riferimento all’eventuale precedente atto di accertamento ovvero, in mancanza, la motivazione, anche sintetica, della pretesa; in difetto di tali indicazioni non può farsi luogo all’iscrizione”

“la cartella di pagamento contiene anche l’indicazione della data in cui il ruolo è stato reso esecutivo”

“le disposizioni dei commi 1 e 2 si applicano ai ruoli resi esecutivi a decorrere dal 1° luglio 2001”

COSA FA LA CONCESSIONE DI NAPOLI per venire incontro alle esigenze dei contribuenti

CALL CENTER (70 contatti al giorno per operatore). Operatori: 4/8 secondo i picchi

SPORTELLI INFORMAZIONI (attivi su tutti gli sportelli periferici. A Napoli 8/15 secondo i picchi)

PAGAMENTI ICI PRESSO TUTTI GLI SPORTELLI DELLA RETE S.PAOLO

CONDONO: CORSIA PREFERENZIALE PER ORDINI (RAG/COMMERCIALISTI)

DISLOCAZIONE PRESSO D.R.E. DI UN COLLEGAMENTO CON UNA RISORSA DEDICATA PER EVITARE DISAGI AI CONTRIBUENTI AI QUALI SI FORNISCE UNA INFORMAZIONE COMPLESSIVA SULLA PRETESA TRIBUTARIA

INVIO DI LETTERE DI SOLLECITO AI CONTRIBUENTI PRIMA DI INTRAPRENDERE LE AZIONI COATTIVE EVITANDO AGLI STESSI UN AGGRAVIO DI ULTERIORI SPESE

SOSPENSIONE DELLE PROCEDURE DI FERMO DI BENI MOBILI REGISTRATI (FERMO-AUTO) DURANTE IL MESE DI AGOSTO

TOLLERANZA, PER L’ISCRIZIONE DEL FERMO NEI PUBBLICI REGISTRI, BEN OLTRE I 20 GIORNI PREVISTI DALL’ATTUALE NORMATIVA E INDICATI NELLA LETTERA DI FERMO

A conclusione di questo mio intervento, ridotto al minimo, su richiesta dell’organizzazione del Convegno, per dare spazio agli interventi successivi, voglio fare una considerazione e formulare un augurio.

Qualche mese fa presso l’Università degli studi di Napoli “**Parthenope**” nel corso dal titolo “**I diritti del contribuente**” di cui è titolare il prof. Vittorio Carlomagno

ho avuto il piacere di partecipare a due dibattiti/lezioni in due circostanze, la prima con il dott. Attilio Befera e la seconda con l'onorevole Giorgio Benvenuto.

Ho constatato, rispondendo alle domande degli studenti (i contribuenti di domani), come, per le giovani generazioni, quanto disposto dallo STATUTO, tutto quello che prevedono le norme, sia assolutamente dovuto, scontato, naturale e ovvio. Parlare con loro di un percorso lungo e tortuoso per giungere all'affermazione di concetti come la trasparenza, la semplificazione, il diritto alla difesa ed altri diritti riferiti ai contribuenti ma fondamentalmente relativi alla dignità della persona, era come vantarsi di aver inventato nell'anno 2000 lo "scaldabagni".

E allora bisognerà darsi molto da fare perché oggi, a tre anni dalla sua entrata in vigore, l'applicazione puntuale delle norme dello STATUTO trova ancora molte resistenze in alcuni settori del comparto tributario ed in modo particolare presso gli ENTI LOCALI.

Io sono un positivo e fondamentalmente un ottimista. Ritengo che i rapporti umani, alla base di tutte le vicende della vita, siano positivamente influenzati dall'amore che si ha verso le persone, le cose e l'attività che si svolge e che impegna gran parte della nostra vita. **Potrà sembrare strano, ma io, tra le altre cose, amo profondamente il mio lavoro.**

Mi è sempre capitato di osservare che chi non ama il proprio lavoro, difficilmente ottiene risultati apprezzabili per se e per gli altri.

Ed allora mi auguro che ognuna delle componenti del complesso meccanismo tributario, **ogni persona.....**dagli operatori della Guardia di Finanza a quelli dell'Agenzia delle Entrate o degli Enti locali che impongono tributi, dagli operatori della Riscossione a quelli del Contenzioso Tributario, ripeto.....**ogni persona**, al di là del ruolo istituzionale che ricopre, nell'operatività quotidiana, svolga il suo lavoro con autorevolezza, concetto ben diverso dall'autoritarismo, **ma soprattutto con amore.**

Ognuna di queste persone si renda conto delle perdite di tempo, dei disagi e, talvolta, dei danni enormi che taluni meccanismi e disattenzioni procurano ai contribuenti, ricordando sempre che tutti, ma proprio tutti, siamo CITTADINI E CONTRIBUENTI.

Raffaele Oliva