

Avvisi bonari, cartelle e altri atti di recupero: come superare la situazione di impasse creatasi in questo periodo?

di [Danilo Sciuto](#)

Pubblicato il 21 Dicembre 2021

In considerazione della **ripresa dell'attività dell'Agenzia delle entrate** dopo la pausa forzata causa Covid, valutiamo insieme quali **alternative** possono essere esperite, proponendo altresì un fac-simile di **lettera al Garante del Contribuente**.

La ripresa dell'attività dell'Agenzia Entrate: disservizi e scontento dei contribuenti

Dopo la pausa dovuta al periodo più intenso del Covid, è ripresa l'attività dell'Agenzia delle entrate.

Sono ripartiti l'invio delle cartelle, degli avvisi bonari, e di tutti gli atti di recupero erariali.

Come da prassi, non tutti questi atti sono corretti, sicchè è compito degli operatori adoperarsi per far sgravare la parte errata o l'intero di essi.

Per far questo, oltre al classico canale dell'appuntamento "fisico" in Ufficio, gli operatori hanno a disposizione sia il call center dell'agenzia, sia il servizio noto come CIVIS.



Il servizio CIVIS

In questa tornata di invii, si è presentata un'amarissima sorpresa per i professionisti: il servizio CIVIS che conferma le (pur errate) richieste, sicuramente a causa di un esame non proprio approfondito della fattispecie contestata, il call center che rinvia in maniera assai pilatesca all'Ufficio locale per qualsiasi tipo di spiegazione, e per finire, la assoluta impossibilità di prenotare appuntamenti presso gli stessi uffici.

Inevitabile lo scontento di chi si aspettava un riscontro efficace, così come era stato abituato, e così come del resto richiedono questi strumenti, ma nell'avallare tale scontento, occorre comunque trovare una soluzione.

Poiché è chiaro quanto banale che la situazione non può essere superata se non con il ripristino dell'operatività dei servizi suddetti, occorre perlomeno proporre una strada che mette al sicuro il contribuente.

Considerato che l'interesse primario è la tutela del cliente, destinatario di una richiesta illegittima (e di conseguenza anche quella del professionista, che ben potrebbe essere contestato dal cliente per non aver fatto in modo di tamponare la situazione), occorre dunque agire in modo da evitare che il danno derivante dall'inerzia dell'Amministrazione divenga irreparabile; e ciò significa agire per evitare che la pretesa impositiva diventi definitiva, ovverossia non più rettificabile.

Gli strumenti a tutela del contribuente

In sostanza, l'unica strada efficace da consigliare è quella della impugnazione dell'atto, sia esso cartella esattoriale o avviso bonario (per questi ultimi, la giurisprudenza costante di legittimità ne ha stabilito infatti l'impugnabilità).

La proposizione del reclamo non implica costi per il contribuente (se non quelli per il compenso del professionista incaricato, che però dovrebbe essere sostenuto anche per la semplice istanza di autotutela, anche tramite il servizio CIVIS).

E' noto infatti che dinanzi ad un reclamo (presentato via PEC, come sappiamo) l'Agenzia delle Entrate non può certo tergiversare come dinanzi ad una istanza di autotutela o ad una istanza tramite CIVIS, ma avrà tutto l'interesse ad analizzare la fattispecie e a dare una risposta.

Non si tratta quindi di arrivare alla fase processuale vera e propria (quella sì costosa), ma di fermarsi a quella precedente, mediante appunto l'istituto del reclamo, che d'altronde nasce come atto deflattivo del contenzioso.

Occorre naturalmente evitare di far passare troppo tempo, posto che il termine per presentare reclamo è tassativamente previsto in 60 giorni (fatta salva la eventuale sospensione feriale), pena l'improcedibilità del reclamo stesso.

Ricordiamo altresì che qualsiasi altra azione effettuata nelle more del decorso di tali giorni (l'autotutela, in primis) non ne sospende né azzera i termini, per cui occorre sempre tenere sott'occhio il calendario.

Pertanto, riassumendo:

- per le richieste erariali del tutto legittime non si pone nessun problema operativo (per esse infatti occorre solo pagare);
- per le richieste totalmente illegittime non resta che la strada del reclamo, nei modi e nei tempi illustrati;
- infine per gli atti parzialmente corretti, invece, occorrerà pagarli parzialmente (con un po' di pazienza in più per i calcoli sull'avviso bonario), salvo opporsi come detto per la parte errata.

Una considerazione conclusiva

E' proprio dei giorni scorsi la Risoluzione dell'[Agenzia Entrate n. 72/2021](#), nella quale, in riferimento alle le istanze di riesame presentate tramite CIVIS, si afferma:

“Nei casi (residuali) in cui l'ufficio abbia esigenza di effettuare approfondimenti su specifici documenti, l'operatore contatta l'utente per la trasmissione della necessaria documentazione via e-mail, utilizzando l'apposita casella funzionale dedicata

all'interlocuzione CIVIS e attivata in ogni Ufficio territoriale.

Qualora, in casi eccezionali, si renda invece indispensabile rimandare il trattamento della richiesta di assistenza presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate, sarà cura dell'ufficio fissare l'appuntamento presso l'ufficio prescelto dall'utente, dandone notizia all'ufficio destinatario.

Resta inteso che il ricorso a tale modalità operativa, considerata la perdurante emergenza pandemica e l'esigenza di limitare l'accesso fisico agli uffici, andrà valutato con particolare attenzione".

Un'aggravante, insomma, del comportamento opposto che sta avvenendo.

A questo punto, è d'obbligo ricordare che è sempre possibile segnalare al garante del Contribuente (competente per Regione) anche le eventuali inefficienze dell'Amministrazione.

Qualora si volesse seguire questa strada, occorrerà inviare per posta o per email ([qui si trova l'elenco dei garanti per regione](#)) una lettera del tenore di quanto di seguito proposto.

Fac-simile lettera al Garante del contribuente

AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE DELLA REGIONE.....

Il sottoscritto, nato a il, residente in codice fiscale intende segnalare i gravi disservizi da parte del call center dell'agenzia delle entrate, nonché degli uffici dell'agenzia stessa, in merito ai numerosissimi avvisi bonari e/o cartelle di pagamento in questo ultimo periodo notificati.

In particolare, la situazione è la seguente:

- *Il servizio CIVIS si limita a rinviare all'Ufficio locale.*
- *L'ufficio locale non consente di prendere appuntamenti.*
- *Il call center dell'agenzia rinvia anch'esso all'Ufficio locale, rifiutandosi persino di dare spiegazioni in merito a quanto ricevuto dai contribuenti.*

Chiede pertanto l'intervento del Garante, ai sensi dell'art. 13 della Legge n.212/2000 come modificato dalla legge n. 289/2002

Certo degli opportuni provvedimenti, porgo distinti saluti.

FIRMA

NdR: Potrebbe interessarti anche...

[L'avviso bonario va pagato entro i 30 giorni: nessuna tolleranza](#)

[Termini di pagamento delle cartelle e condizioni per la rateizzazione: alcune interessanti modifiche](#)

[Decreto Fiscale: novità in tema di riscossione](#)

A cura di Danilo Sciuto

Martedì 21 dicembre 2021