

È con grande piacere che presento la prima edizione
della Carta dei Servizi dell’Agenzia delle Entrate.

Questa Carta è per noi un punto di arrivo e di partenza.

Di arrivo, perché ormai da diversi anni l’Agenzia delle Entrate ha avviato un processo
di trasformazione che ha radicalmente cambiato le modalità di relazione
con i cittadini e con gli utenti professionali.

Di partenza, perché da qui vogliamo proseguire in maniera strutturata e coordinata
per costruire un “mondo di relazioni” nuovo, di alta e reciproca soddisfazione,
fondamentale per avere un fisco moderno.

Questa Carta dei Servizi sintetizza la nostra dichiarazione
di impegno nei confronti dei contribuenti.

Credo nella filosofia che la sostiene
e intendo rispettare il “contratto morale” che stiamo assumendo.

Mi auguro che i cittadini ai quali offriamo i nostri servizi
possano apprezzare il nostro lavoro, aiutandoci a migliorare
il rapporto di collaborazione avviato.

Il Direttore dell’Agenzia delle Entrate
Raffaele Ferrara

L'AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate è operativa dal 1° gennaio 2001 e la sua istituzione ha segnato l'avvio di un processo di cambiamento e di trasformazione dell'Amministrazione finanziaria, ispirato ai principi di trasparenza e di semplificazione.

La "missione" istituzionale dell'Agenzia delle Entrate è quella di "assicurare il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali".

L'Agenzia delle Entrate per lo svolgimento delle sue funzioni istituzionali si propone i seguenti obiettivi:

- semplificare i rapporti con i contribuenti;
- migliorare i servizi di assistenza ed informazione;
- potenziare l'azione di contrasto all'evasione;
- ricercare la massima efficienza anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e pianificazione.

L'Agenzia delle Entrate è presente sul territorio con una articolata struttura:

19 Direzioni Regionali e **2 Direzioni Provinciali** con prevalenti funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo;

383 Uffici Locali con funzioni operative;

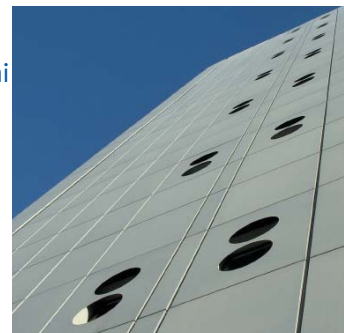
6 Call Center e **7 mini Call Center** garantiscono l'assistenza telefonica;

2 Centri operativi nazionali dedicati al controllo di qualità;

35.000 persone che operano ogni giorno al servizio dei contribuenti e della collettività.

Questa organizzazione gestisce ogni anno

34 milioni di dichiarazioni dei redditi
e decine di milioni di contatti personali.



LA STRATEGIA DI RELAZIONE CON L'UTENTE

L'Agenzia delle Entrate ritiene che la relazione positiva con i contribuenti e gli operatori professionali sia un prerequisito per la realizzazione dei propri obiettivi strategici. In quest'ottica la qualità del contatto, la qualità di ogni singola interazione, sono alla base di un rapporto collaborativo e di fiducia reciproca.

LA CARTA DEI SERVIZI

L'Agenzia delle Entrate con la realizzazione della Carta dei Servizi si propone di conquistare la fiducia e l'apprezzamento dei cittadini, migliorando gli standard dei servizi.

La Carta illustra gli impegni che l'Agenzia assume per facilitare l'accesso ai servizi, migliorare le prestazioni, rimuovere le inefficienze e proseguire sulla strada dell'innovazione.

- L'Agenzia delle Entrate, attraverso la Carta dei Servizi, si impegna a:
- **valutare il livello di soddisfazione dell'utenza con rilevazioni periodiche e divulgare i risultati mettendo in atto specifici programmi di miglioramento;**
 - **stabilire e garantire gli standard di qualità relativi ai servizi erogati dagli Uffici Locali;**
 - **assicurare ai contribuenti la partecipazione al miglioramento del servizio.**

La Carta si compone di due parti:

- la prima, valida dal 2004 in tutti gli Uffici Locali dell'Agenzia delle Entrate, contiene gli obiettivi generali e le informazioni sui servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate;
- la seconda, introdotta sperimentalmente per l'anno 2004 in alcune regioni, contiene livelli di prestazione e dati descrittivi del singolo ufficio.

La Carta è disponibile presso gli Uffici Locali e nel sito Internet: www.agenziaentrate.gov.it

La Carta è un documento da interpretare in chiave dinamica, all'interno di un processo di cambiamento e sviluppo, che ne comporterà successivi aggiornamenti e integrazioni.

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Nel mese di luglio del 2003 l'Agenzia delle Entrate ha realizzato la prima indagine nazionale di Customer Satisfaction sui servizi erogati dagli Uffici Locali.

I risultati ottenuti evidenziano, complessivamente, un buon livello di soddisfazione: in una scala da 1 a 100 il livello di soddisfazione complessivo per i servizi offerti dall'Agenzia è risultato di 82. I risultati di dettaglio sono visibili all'indirizzo www.agenziaentrate.gov.it/comunicare/agenzia/customer.

L'indagine ha contribuito a definire le priorità di intervento ed a costruire un processo sistematico di rilevazione della soddisfazione degli utenti che permetterà di valutare i risultati raggiunti e di orientare gli sforzi futuri.

LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

L'Agenzia delle Entrate ritiene che gli utenti possano e debbano dare un contributo al miglioramento dei servizi con i loro suggerimenti ed i loro reclami. A tal fine sono disponibili appositi moduli presso gli Uffici Locali che possono essere consegnati allo sportello di Prima Informazione oppure spediti via fax o via posta.

Con suggerimenti e reclami si fa riferimento al mancato rispetto degli standard dichiarati, ad aspetti relativi all'organizzazione, alle caratteristiche strutturali degli uffici e al comportamento degli operatori.

I singoli uffici e le strutture centrali avvieranno, sulla base delle segnalazioni ricevute, precise e mirate azioni di miglioramento e, ove possibile, forniranno risposte specifiche.

Per le problematiche fiscali in senso stretto, come ad esempio contestare richieste del fisco che si considerano errate, sono a disposizione dei cittadini altri strumenti: le azioni finalizzate ad evitare le liti fiscali (es.: autotutela, ravvedimento, acquiescenza, concordato, conciliazione) e la tutela giurisdizionale (es.: ricorso alle commissioni tributarie).

I diritti del contribuente sono altresì garantiti dallo Statuto dei diritti del Contribuente e dal Garante del Contribuente. È, inoltre, possibile acquisire il parere dell'Amministrazione sull'interpretazione da dare alle norme mediante lo strumento dell'Interpello.

GLI IMPEGNI E GLI STANDARD

L'Agenzia delle Entrate intende migliorare la qualità del servizio operando sulle seguenti tre aree:

relazionale, che considera il rapporto tra gli utenti e il personale dell'Agenzia;

funzionale, che attiene agli aspetti operativi;

tangibile, che prende in considerazione l'ambiente, le strutture, gli strumenti e i supporti fisici.

Le indagini condotte su queste tre aree hanno evidenziato sia aspetti positivi sia aspetti di possibile miglioramento.

In ciascuna di queste aree l'Agenzia delle Entrate si impegna a porre la massima attenzione per mantenere e migliorare i risultati raggiunti. Dove possibile sono stati definiti anche degli standard di qualità: tali standard sono da intendersi come valori di riferimento validi su tutto il territorio nazionale e rispettabili in assenza di eventi straordinari, quali, ad esempio, l'interruzione del collegamento informatico e/o telefonico. Ciascun ufficio si impegna a rispettarli e, se possibile, ad integrarli con standard migliorativi a livello locale.

In coerenza con lo spirito della Carta, gli standard di qualità qui dichiarati vengono sottoposti a monitoraggio continuo al fine di garantire gli impegni presi.

I risultati conseguiti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli utenti anno dopo anno.



Area relazionale: la relazione Utente-Agenzia

Le indagini finora svolte mostrano l'apprezzamento degli utenti verso la qualità della relazione con il personale dell'Agenzia delle Entrate.

L'Agenzia si impegna a **mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.**

A tal proposito nel 2004 è prevista la formazione di 3000 dipendenti finalizzata al costante miglioramento del servizio.

Inoltre l'Agenzia delle Entrate favorirà ogni forma di consolidamento e facilitazione della relazione fra utenti e personale tramite il miglioramento del servizio di accoglienza e di Prima Informazione.



Area funzionale: l'erogazione dei servizi

La relazione con gli utenti passa attraverso la fornitura di servizi chiari, rapidi e corretti.

L'Agenzia delle Entrate ha lavorato e lavorerà per migliorare l'informazione sulla fruibilità dei servizi, per ridurre i tempi di attesa per accedere agli sportelli e per semplificare il più possibile i processi di servizio.

In questo senso l'introduzione del **Servizio di Prenotazione degli Appuntamenti** rappresenta una prima concreta risposta alle esigenze espresse dagli utenti.

Nell'erogazione dei servizi l'Agenzia delle Entrate si impegna a:

- **sviluppare la multicanalità e le nuove tecnologie;**
- **attribuire al cittadino italiano il codice fiscale sin dalla nascita;**
- **rilasciare, aggiornare o cancellare la partita IVA immediatamente;**
- **servire, entro 10 minuti dall'orario fissato, il 90% degli utenti che hanno prenotato un appuntamento;**
- **restituire il 90% dei contratti di locazione registrati entro 5 giorni lavorativi;**
- **gestire i reclami entro 20 giorni lavorativi;**
- **garantire la possibilità di prenotare 20.000 appuntamenti al giorno presso i propri Uffici Locali;**
- **rispondere a 1.500.000 di telefonate all'anno;**
- **assicurare il regolare accoglimento al sistema informativo del 100% dei documenti per i quali è previsto l'invio telematico. In particolare l'Agenzia garantisce la possibilità di trasmettere telematicamente 40.000.000 annue tra dichiarazioni fiscali, comunicazioni, richieste di agevolazioni fiscali e atti.**



Area tangibile: strutture ed accesso ai servizi

Per fornire un servizio di qualità non è sufficiente avere personale qualificato e servizi affidabili, ma è importante anche l'ambiente in cui avviene la relazione.

In questo campo l'Agenzia delle Entrate ha avviato negli ultimi anni un consistente piano di investimenti i cui frutti sono visibili nella maggioranza degli uffici.

L'Agenzia delle Entrate si impegna a **migliorare la segnaletica interna ed esterna, a garantire un adeguato confort dei locali di attesa e a dotare gli uffici di sistemi automatici per la gestione delle code.**

Inoltre, l'Agenzia vuole **facilitare l'accesso degli utenti ai propri servizi garantendo i seguenti standard minimi:**

- **24 ore settimanali di apertura al pubblico;**
- **2 aperture pomeridiane a settimana.**

I SERVIZI AL CONTRIBUENTE

Il primo passo per la qualità del servizio è informare gli utenti sui servizi cui possono accedere. I servizi di informazione e assistenza vengono resi attraverso quattro canali operativi: Uffici Locali, Internet, telefono, a domicilio.

I SERVIZI NEGLI UFFICI LOCALI

Gli Uffici Locali dell’Agenzia delle Entrate, diffusi su tutto il territorio nazionale, costituiscono per il cittadino un riferimento unitario per i rapporti con il Fisco.

Negli uffici si identificano:

- servizi al contribuente: erogano servizi di base per la gestione del rapporto fiscale (informazione e assistenza su pratiche e adempimenti fiscali, ricezione e trattamento delle dichiarazioni, degli atti e dei rimborsi);
- servizi alla collettività: riguardano il controllo della posizione fiscale del contribuente (accertamento, riscossione e contenzioso).



Tali attività sono svolte in due distinte aree operative rispettivamente denominate “area servizi e relazioni con il contribuente” e “area controllo”.

L’area servizi e relazioni con il contribuente è suddivisa in:

- sportelli di Prima Informazione, dove è possibile reperire la modulistica e le necessarie istruzioni;
- front-office che eroga servizi in tempo reale;
- back-office che tratta le pratiche più complesse.

L’intera area svolge anche i compiti di servizio ed informazione all’utenza attribuiti agli uffici per le relazioni con il pubblico (U.R.P.).

Negli uffici i contribuenti possono avvalersi gratuitamente dell’assistenza per la compilazione e la trasmissione telematica delle dichiarazioni usufruendo dei seguenti vantaggi:

- riduzione degli errori attraverso l’utilizzo di appositi software e programmi di controllo;
- certezza dell’avvenuta presentazione della dichiarazione costituita dalla comunicazione elaborata e restituita, in brevissimo tempo, dal servizio Fisconline.

Gli uffici sono generalmente aperti al pubblico dal lunedì al venerdì mattina di norma dalle 9 alle 13 e almeno due pomeriggi a settimana.

Ogni contribuente ha un ufficio di riferimento in base al proprio indirizzo (domicilio fiscale). Il contribuente, per le attività di assistenza e informazione e per quasi tutti i servizi, può comunque rivolgersi a qualsiasi Ufficio Locale, senza vincoli territoriali.

Prenotare i servizi degli Uffici Locali

È possibile prenotare in anticipo un appuntamento presso tutti gli Uffici Locali.

La prenotazione può essere effettuata presso l'ufficio, via Internet o mediante il Servizio di Prenotazione degli Appuntamenti che risponde al numero 199.126.003 (il servizio è attivo 24 ore su 24, al costo massimo di 11 centesimi di euro al minuto).

Il contribuente può scegliere l'argomento per il quale chiede assistenza, l'ufficio, il giorno e l'ora dell'appuntamento.



I SERVIZI E LE INFORMAZIONI DISPONIBILI ON LINE

Collegandosi al sito dell'Agenzia www.agenziaentrate.gov.it è possibile avere informazioni e accedere ai servizi telematici. Il sito consente ai visitatori di:

- accedere agevolmente a tutte le informazioni fiscali, con particolare attenzione agli utenti disabili cui il sito riserva un alto livello di accessibilità;
 - consultare la banca dati "Documentazione tributaria", contenente la normativa fiscale nonché le circolari e le risoluzioni emesse dall'Agenzia;
- visualizzare e scaricare la modulistica fiscale, i modelli per le dichiarazioni dei redditi e le relative istruzioni;
 - prenotare un appuntamento presso un Ufficio Locale dell'Agenzia;
 - conoscere le scadenze degli adempimenti fiscali;
 - calcolare il bollo auto;
 - richiedere il duplicato del codice fiscale;
- scaricare i prodotti software, sia di compilazione che di controllo, che l'Agenzia mette a disposizione dei contribuenti.

È possibile inviare segnalazioni riguardanti la gestione del sito e il funzionamento dei servizi tramite il servizio di "Posta".

I servizi telematici

I servizi telematici oggi attivi si dividono in due categorie:

- quelli che possono essere utilizzati dalle medie e grandi imprese e dagli intermediari (consulenti, professionisti, banche, poste, Caf, ecc.) tramite la rete Entratel;
- quelli che possono essere utilizzati dalle piccole imprese e da tutti gli altri contribuenti, tramite Internet, attraverso il servizio Fisconline.

Di seguito si elencano i principali servizi accessibili mediante i canali Entratel e Fisconline:

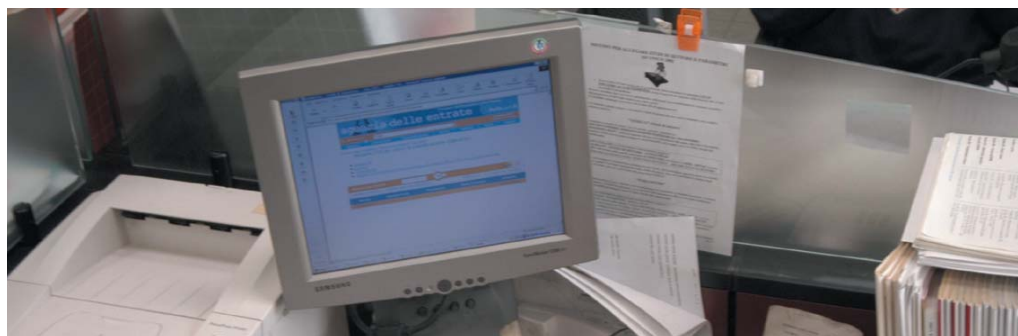
- presentazione delle dichiarazioni;
- pagamento delle imposte con F24 on-line;
- richiesta dell'accreditamento dei rimborsi che scaturiscono dalla liquidazione delle dichiarazioni (solo per i soggetti che abbiano presentato la dichiarazione Modello Unico Persone Fisiche);
- adempimenti relativi ai contratti di affitto o di locazione di beni immobili;
- presentazione delle dichiarazioni relative a formalità IVA (inizio, variazione e cessazione attività).

Servizio “Entratel”

Questo servizio, dedicato ai soli utenti abilitati, si basa su una rete riservata con accesso mediante numero verde.

È accessibile anche via Internet all'indirizzo <https://entratel.agenziaentrate.it>.

Per accedere al servizio è necessario richiedere l'abilitazione all'ufficio dell'Agenzia delle Entrate competente in base al domicilio fiscale del richiedente.



Servizio “Fisconline”

Per accedere ai servizi Fisconline è necessario essere titolari di un codice personale di accesso al sistema (Codice PIN) e avere a disposizione un minimo di attrezzatura informatica (computer, modem, stampante).

Fisconline consente inoltre di fruire di due ulteriori servizi.

“Cassetto Fiscale”: questo servizio permette di consultare le proprie informazioni fiscali relative ai dati anagrafici, ai dati reddituali, ai dati dei rimborsi di imposte dirette, ai dati dei versamenti effettuati tramite Modello F24 e F23 e ai dati patrimoniali (atti del registro).

Servizio “Tutoraggio”: grazie al servizio, chi ha scelto di avvalersi del “Regime fiscale agevolato per le nuove iniziative imprenditoriali e di lavoro autonomo” o del “Regime fiscale agevolato per le attività marginali”, può richiedere l’assistenza gratuita per la gestione contabile (tutoraggio).

Tale assistenza consiste nella: elaborazione dei dati contabili, liquidazione delle imposte, predisposizione dei modelli F24 per il pagamento delle eventuali imposte, predisposizione del modello per l’eventuale richiesta del rimborso IVA e predisposizione dei quadri dell’Unico relativi all’attività esercitata dal contribuente.

Il servizio “Web-mail”

L’Agenzia delle Entrate ha attivato un nuovo canale di accesso ai propri servizi di assistenza: la web-mail, che consente di chiedere informazioni in materia fiscale tramite l’invio di una e-mail (messaggio di posta elettronica).

Per accedere al servizio è sufficiente collegarsi al sito www.agenziaentrate.gov.it. Questo servizio permette di risolvere in modo rapido eventuali dubbi in materia fiscale, 24 ore su 24, tramite strumenti alternativi al telefono. Il contribuente può, in pratica, chiedere informazioni di carattere fiscale utilizzando il computer direttamente da casa o dallo studio. Si ricorda che per conoscere la corretta applicazione delle norme tributarie o l’individuazione dell’esatto trattamento fiscale di un caso specifico, è necessario, come previsto dalla normativa, fare ricorso all’Interpello.



I SERVIZI AL TELEFONO

È possibile avere numerose informazioni fiscali utilizzando il telefono.

Il Call Center risponde al numero 848.800.444 dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Il costo della telefonata è pari a quello di una telefonata urbana a tempo.

Attraverso questo servizio, è possibile ottenere, senza doversi recare presso gli uffici, numerose informazioni fiscali:

- informazioni generali sugli adempimenti tributari (normativa, scadenze);
- informazioni generali sugli Uffici Locali (indirizzi ed orari di apertura);

- informazioni sulla posizione fiscale (dichiarazioni, situazione dei rimborsi Irpef, ecc.);
- conteggi relativi al 730, al Modello Unico e ai versamenti;
- chiarimenti su cartelle, avvisi bonari o altre comunicazioni inviate dall'Agenzia delle Entrate. Gli operatori possono procedere alla correzione di eventuali errori e all'annullamento degli atti (cartelle di pagamento).

Il numero 848.800.333 fornisce un servizio automatico attraverso il quale è possibile:

- richiedere il codice personale PIN indispensabile per l'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia;
- ottenere la decodifica del codice fiscale;
- verificare le partite IVA degli operatori comunitari;
- richiedere l'invio di moduli e formulari tramite fax.



I SERVIZI A DOMICILIO

Per i contribuenti con disabilità o che non possono recarsi presso gli sportelli degli Uffici Locali e per coloro che hanno comunque difficoltà ad utilizzare gli altri canali per ricevere assistenza (Internet, Call Center), è stato previsto un servizio di assistenza a domicilio.

I contribuenti che intendono avvalersene possono rivolgersi:
 ai coordinatori del servizio delle Direzioni Regionali dell'Agenzia,
 alle Associazioni che operano nel settore dell'assistenza alle persone con disabilità,
 ai servizi sociali degli enti locali ed ai patronati.

Il servizio è attivo in tutti gli Uffici Locali di ogni regione.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito Internet www.agenziaentrate.gov.it.

ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Publicazioni

L'Agenzia delle Entrate produce periodicamente diverse pubblicazioni utili sia alla corretta gestione degli adempimenti sia alla conoscenza dei propri diritti. Con esse vengono fornite informazioni pratiche e aggiornamenti sugli adempimenti e sulle agevolazioni fiscali.

Le guide sono consultabili sul sito www.agenziaentrate.gov.it o richiedibili presso gli Uffici Locali.

Il quotidiano **Fiscooggi**, consultabile sul sito dell'Agenzia e all'indirizzo www.fiscooggi.it, è la pubblicazione telematica dell'Agenzia delle Entrate che integra la documentazione esistente sul sito www.agenziaentrate.gov.it.

Questa pubblicazione offre in tempo reale aggiornamenti sull'attività dell'Agenzia, dei suoi uffici centrali e periferici e commenti sulla normativa e sulla giurisprudenza tributaria.



MEMO entrate è invece il periodico mensile dell'Agenzia studiato per dialogare con il contribuente sulle tematiche fiscali più ricorrenti e per fornire informazioni di carattere generale.

Il periodico viene distribuito gratuitamente presso tutti gli Uffici Locali dell'Agenzia delle Entrate.

Il servizio “News letter”

Entrate news è il nuovo ed efficace servizio di comunicazione tra l'Amministrazione finanziaria ed il contribuente.

Mediante questa “News letter” il contribuente può ricevere, con cadenza quindicinale, tutte le novità sui provvedimenti, sulle scadenze e sui servizi fiscali, direttamente nella sua casella di posta elettronica.

Manifestazioni

L'Agenzia delle Entrate, ogni anno, organizza manifestazioni nelle principali città d'Italia per assistere ed informare i cittadini in occasione degli appuntamenti fiscali di maggiore interesse.

I DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

LO STATUTO

Lo Statuto dei diritti del Contribuente (Legge 212 del 27 luglio 2000, successivamente integrata dal D.Lgs. n. 32 del 26/1/2001), è un importante strumento di regolamentazione del rapporto tra il contribuente e il Fisco che fissa con chiarezza sia i diritti del contribuente che i doveri del legislatore e dell'Amministrazione finanziaria, assicurando al contribuente il diritto ad una informazione chiara, semplice e capillare.

L'INTERPELLO

In base allo Statuto, il contribuente, può chiedere il parere dell'Amministrazione finanziaria prima di compiere un determinato atto, quando vi sono "obiettive condizioni di incertezza" circa l'applicazione della normativa.

In mancanza di una risposta entro 120 giorni si intende che l'Amministrazione concorda con l'interpretazione proposta dal contribuente (silenzio-assenso).

I quesiti di competenza dell'Agenzia delle Entrate possono riguardare in particolare:

- le imposte sui redditi;
- l'imposta sul valore aggiunto;
- l'Irap;
- l'imposta di registro;
- l'imposta di bollo;
- le tasse sulle concessioni governative;
- l'imposta sugli intrattenimenti ed altri tributi minori.

L'Interpello è soggetto a determinate condizioni e deve svolgersi secondo precise procedure:

- l'istanza di Interpello va presentata alla Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate competente in ragione del domicilio fiscale del contribuente. Fanno eccezione le Amministrazioni Centrali dello Stato, gli Enti Pubblici a rilevanza nazionale nonché i contribuenti che hanno conseguito, nel precedente periodo di imposta, ricavi per un ammontare superiore a 258.228.449,54 euro, che presentano l'istanza alla Direzione Centrale Normativa e Contenzioso dell'Agenzia delle Entrate;
- l'istanza di Interpello, redatta in carta libera, è presentata mediante spedizione per raccomandata con avviso di ricevimento. In alternativa, l'istanza può anche essere consegnata direttamente. In tal caso sarà rilasciata apposita ricevuta con relativo numero di protocollo.

Per maggiori informazioni è possibile prelevare dal sito www.agenziaentrate.gov.it un'apposita guida all'Interpello.

IL GARANTE

Lo Statuto ha istituito il Garante del Contribuente, organo collegiale con il compito di tutelare il contribuente e difenderne i diritti, presso ogni Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate e presso le analoghe strutture delle Province Autonome di Trento e Bolzano.

È composto da tre membri scelti fra altrettante categorie di soggetti particolarmente vicine ai problemi fiscali:

- magistrati, docenti universitari, notai (in questa categoria viene scelto il Presidente);
- dirigenti dell'Amministrazione finanziaria o alti ufficiali della Guardia di Finanza, a riposo da almeno due anni;
- avvocati, commercialisti, ragionieri, anch'essi a riposo e indicati dai rispettivi ordini professionali.

Il Garante, nell'assicurare la concreta attuazione dei diritti del contribuente sanciti nello Statuto:

- sollecita gli uffici a esercitare il potere di autotutela per l'annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- verifica che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni;
- presenta una relazione semestrale al Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Inoltre, il Garante deve presentare, direttamente al Governo e al Parlamento, una relazione annuale sull'attività svolta (Legge n. 289 del 27/12/2002, art. 94 comma 8), in grado di fornire utili notizie e dati sullo stato dei rapporti tra fisco e contribuenti nel campo della politica fiscale, al fine di tutelare e rispettare i diritti del contribuente.

**La Carta dei Servizi per il 2004 è stata approvata
dal Direttore dell'Agenzia delle Entrate
con provvedimento n. III/1/212608 del 19 dicembre 2003.**

PER CONTATTARCI

Indirizzo e-mail: entrate.cartadeiservizi@agenziaentrate.it

Indirizzo web: www.agenziaentrate.gov.it