

**E**s ist mir eine große Freude die erste Ausgabe der Charta der Dienstleistungen, der Agentur der Einnahmen vorstellen zu dürfen.

Diese Charta ist für uns ein Ziel und ein Anfang.

Ein Ziel, da die Agentur der Einnahmen bereits vor mehreren Jahren einen Umwandlungsprozess eingeleitet hat, der die Art der Beziehungen mit den Bürgern und mit den Freiberuflern grundlegend geändert hat.

Ein Anfang, da wir nun in gegliederter und koordinierter Form fortfahren möchten, eine neue „Welt von Beziehungen“ aufzubauen, die auf gegenseitiger Zufriedenheit beruht und für einen modernen Fiskus äußerst wichtig ist.

Diese Charta der Dienstleistungen fasst unsere Verpflichtungen gegenüber den Steuerzahlern zusammen.

Ich glaube an die Philosophie, die diese unterstützt und beabsichtige den „geistigen Vertrag“ einzuhalten, den wir dabei sind uns anzueignen.

Ich wünsche mir, dass die Bürger, denen wir unsere Dienstleistungen anbieten, unsere Arbeit schätzen indem sie uns helfen das eingeleitete Verhältnis der Zusammenarbeit zu verbessern.

Der Direktor der Agentur der Einnahmen  
**Raffaele Ferrara**

## DIE AGENTUR DER EINNAHMEN

Die Agentur der Einnahmen ist seit 1. Januar 2001 tätig. Durch ihre Errichtung hat ein Änderungs- und Umwandlungsprozess der Finanzverwaltung stattgefunden, der auf den Prinzipien der Transparenz und Vereinfachung ruht.

Die institutionelle „Aufgabe“ der Agentur der Einnahmen besteht aus „der Gewährleistung des höchsten Standes einer spontanen Zustimmung zu den steuerlichen Verpflichtungen“.

Die Agentur der Einnahmen setzt sich für die Ausübung ihrer institutionellen Funktionen mit folgenden Zielsetzungen ein:

- Die Vereinfachung der Beziehungen mit den Steuerzahlern;
- Die Verbesserung der Dienstleistungen für den Beistand und für die Information;
- Die Verstärkung der Aktion gegen die Steuerhinterziehung;
- Die Erforschung der maximalen Wirksamkeit durch innovative Organisations- und Planungsmuster.

Die Agentur der Einnahmen ist im ganzen Staatsgebiet durch aufgegliederte Strukturen vertreten:

**19 Regionaldirektionen** und **2 Provinzialdirektionen**, die vorwiegend die Funktion der Programmierung, der Anweisung, der Koordination und Kontrolle ausüben;

**383 Lokale Ämter** mit ausführenden Funktionen;

**6 Call-Center** und **7 Mini Call-Center** garantieren den telefonischen Beistand;

**2 Operative Zentren** sind mit der Qualitätskontrolle beschäftigt;

**35.000 Personen** arbeiten täglich für die Steuerzahler und die Allgemeinheit.



Diese Organisation bearbeitet jedes Jahr

**34 Millionen Steuererklärungen**

und mehrere Millionen persönliche Kontakte.

## DIE STRATEGIE DER BEZIEHUNGEN MIT DEN BENUTZERN

Die Agentur der Einnahmen geht davon aus, dass eine positive Beziehung mit den Steuerzahlern und mit den beruflichen Unternehmern, die Voraussetzung für die eigenen strategischen Zielsetzungen ist. Von diesem Standpunkt aus gesehen ist die Art der Verbindung und die Art jeder einzelnen Wechselwirkung, die Basis eines kooperativen Verhältnisses und des gegenseitigen Vertrauens.

### DIE CHARTA DER DIENSTLEISTUNGEN

Die Agentur der Einnahmen hat sich zum Ziel gesetzt durch die Einführung der Charta der Dienstleistungen, das Vertrauen und die Wertschätzung der Bürger zu gewinnen. Die Charta erklärt den Einsatz der Agentur, damit der Zutritt zu den Dienstleistungen erleichtert wird, die Leistungen verbessert, die Leistungsschwächen behoben werden und somit der innovative Weg fortgesetzt werden kann.

- Die Agentur der Einnahmen verpflichtet sich durch die Charta der Dienstleistungen:
- **Den Stand der Zufriedenheit der Benutzer durch periodische Erhebungen zu bewerten, die Ergebnisse bekannt zu geben und spezifische Verbesserungsprogramme in die Tat umzusetzen;**
  - **Den Qualitätsstandart der Dienstleistungen der Lokalen Ämter festzulegen und zu garantieren;**
  - **Den Steuerzahlern die Beteiligung an der Verbesserung der Dienstleistungen zu gewährleisten.**

- Die Charta besteht aus zwei Teilen:
- Der erste Teil, der ab 2004 für alle Lokalen Ämtern der Agentur der Einnahmen gültig ist, beinhaltet die allgemeinen Zielsetzungen und Informationen über die Dienstleistungen der Agentur der Einnahmen;
  - Der zweite Teil wurde in einigen Regionen für das Jahr 2004 versuchsmäßig eingeführt und beinhaltet den Stand der Leistungen und die Angaben jedes einzelnen Amtes.
  - Die Charta ist bei den Lokalen Ämtern und auf der Internetseite: [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) verfügbar.  
Die Charta ist ein Dokument, das einen dynamischen Schlüssel innerhalb eines Umwandlungs- und Entwicklungsprozesses darstellt und Aktualisierungen und Ergänzungen mit sich bringt.

#### **DIE ZUFRIEDENHEIT DER BENUTZER**

Im Juli 2003 hat die Agentur der Einnahmen die erste nationale Nachforschung der Customer Satisfaction über die Dienstleistungen der Lokalen Ämter durchgeführt.

Dabei wurde im Allgemeinen ein guter Stand der Zufriedenheit festgestellt: bei einer Skala von 1 bis 100 liegt die Zufriedenheit für die Dienstleistungen der Agentur bei 82. Die Einzelheiten können der Webseite

[www.agenziaentrate.gov.it/comunicare/agenzia/customer](http://www.agenziaentrate.gov.it/comunicare/agenzia/customer) entnommen werden.

Die Nachforschung hat beigetragen die Priorität der Intervention festzusetzen und einen systematischen Erhebungsprozess der Zufriedenheit der Benutzer aufzubauen, durch den die Ergebnisse bewertet und die zukünftigen Anstrengungen ausgerichtet werden können.

#### **DIE BETEILIGUNG DES BENUTZERS AN DER VERBESSERUNG DER DIENSTLEISTUNGEN**

Die Agentur der Einnahmen ist der Meinung, dass die Benutzer durch ihre Anregungen und Beschwerden zur Verbesserung der Leistungen beitragen können bzw. müssen. Für diesen Zweck stehen in den Lokalen Ämtern die entsprechenden Vordrucke zur Verfügung, die bei den Schaltern für Erstinformationen abzugeben oder per Fax bzw. Post zu übermitteln sind.

Durch Anregungen und Beschwerden wird auf die Nichtbeachtung der Bestimmungen, auf den Standpunkt der Einrichtungen, auf die strukturellen Eigenschaften der Ämter und auf das Benehmen der Angestellten hingewiesen.

Die einzelnen Ämter und die zentralen Strukturen werden infolge der Meldungen genaue und gezielte Verbesserungen vornehmen und soweit möglich, spezifische Antworten erteilen.

Für Probleme im Bereich des Fiskus, zum Beispiel für die Beanstandung von Steuerforderungen, die als unwahr betrachtet werden, stehen den Steuerzahlern auch andere Mittel, wie Handlungen zur Vermeidung von Steuerstreitigkeiten zur Verfügung (z.B.: Selbstschutz, Rücktritt, Berufungsverzicht, Vergleich, Schlichtung) und Rechtsschutz (z.B.: Rekurs an die Steuerkommissionen).

Die Rechte des Steuerzahlers sind auch durch das Statut des Steuerzahlers und durch den Garanten des Steuerzahlers verbürgt. Außerdem ist es möglich die Meinung der Verwaltung über die Auslegung der Vorschriften einzuholen, die durch die üblichen Befragungsmittel erteilt werden.

## DIE VERPFLICHTUNGEN UND STANDARDS

Die Agentur der Einnahmen hat sich vorgenommen die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern indem sie in folgenden drei Bereichen wirksam ist: **Beziehungen**, betrifft das Verhältnis zwischen den Benutzern und dem Personal der Agentur;

**Zuständigkeiten**, betrifft die Tätigkeiten;

**Arbeitswelt**, betrifft die Umgebung, die Strukturen, die Mittel und die Angestellten.

Die Überprüfung dieser drei Bereiche hat positive Aspekte wie auch Aspekte ergeben, die noch verbessert werden könnten.

In jedem dieser Bereiche setzt sich die Agentur der Einnahmen mit großer Sorgfalt ein, damit die erzielten Ergebnisse beibehalten und verbessert werden können. Wann immer es möglich war wurden Qualitätsstandards festgelegt: diese Standards sind als wirkungsvolle Bezugswerte zu verstehen, die auf dem ganzen Staatsgebiet gültig sind und bei außerordentlichen Vorfällen, wie zum Beispiel bei Unterbrechungen der informatischen und/oder telefonischen Verbindungen, berücksichtigt werden müssen. Jedes Amt verpflichtet sich diese einzuhalten und nach Möglichkeit auf lokaler Ebene zu verbessern.

Im Zusammenhang mit dem Sinn der Charta werden die hier erklärten Qualitätsstandards einer andauernden Abschätzung unterzogen, damit die übernommenen Verpflichtungen eingehalten werden können.

Die erzielten Ergebnisse ergeben die Basis auf welcher die Verpflichtungen gegenüber den Benutzern aufgebaut werden.



### **Bereich der Beziehungen: die Beziehung zwischen Benutzer und Agentur**

Die bisher durchgeführten Ermittlungen haben ergeben, dass die Benutzer die Qualität der Beziehungen mit dem Personal der Agentur der Einnahmen schätzen.

Die Agentur bemüht sich den **hohen Stand der Höflichkeit, Disponibilität und Kompetenz zu erhalten.**

**Im Jahr 2004 ist die Ausbildung von 3000 Angestellten vorgesehen, die der ständigen Verbesserung der Dienstleistungen dienen soll.**

**Außerdem wird die Agentur der Einnahmen jede Form von Festigung und Erleichterung der Beziehungen zwischen den Benutzern und den Angestellten, durch die Verbesserung des Empfangs- und Informationsdienstes, unterstützen.**



## Zuständigkeitsbereich: Verteilung der Zuständigkeiten

Die Beziehung mit den Benutzern vollzieht sich über klare, schnelle und korrekte Dienstleistungen.

Die Agentur der Einnahmen hat bisher für die Verbesserung der Informationen bei der Inanspruchnahme der Leistungen, für die Verringerung der Wartezeiten an den Schaltern, für die höchstmögliche Vereinfachung der Dienstleistungen gearbeitet und

wird auch weiterhin daran arbeiten. Die **Einführung des Vormerkungsdienstes**, ist die erste Antwort auf die Ansprüche, die von den Benutzern geäußert wurden.

Bei der Verteilung der Dienste verpflichtet sich die Agentur der Einnahmen folgendes zu beachten:

- Die Entwicklung der Weitergabe und der neuen Technologien;
  - Die Zuweisung der Steuernummer gleich nach der Geburt;
  - Die sofortige Ausstellung, Aktualisierung oder Löschung der MwSt.-Nummer;
  - Dass 90% der Benutzer, die einen Termin vereinbart haben, innerhalb von 10 Minuten, bedient werden;
  - Dass 90% der Mietverträge, die innerhalb von 5 Arbeitstagen registriert wurden, zurückgegeben werden;
    - Die Bearbeitung der Reklamationen innerhalb von 20 Arbeitstagen;
  - Die Möglichkeit bei den Lokalen Ämtern, 20.000 Termine am Tag vorzumerken;
    - Die Beantwortung von 1.500.000 Telefongesprächen im Jahr;
- Die Aufnahme von Unterlagen in das Informatiksystem zu gewährleisten, für welche die telematische Übermittlung vorgesehen ist. Im Besonderen garantiert die Agentur, dass jährlich 40.000.000 Steuererklärungen, Mitteilungen, Ansuchen für Steuerbegünstigungen und Akten auf telematischem Wege übermittelt werden können;



## Arbeitswelt: Strukturen und Zugang zu den Diensten

Damit ein Qualitätsservice angeboten werden kann, reicht weder das qualifizierte Personal noch zuverlässige Leistungen, sondern auch die Umgebung in der das Treffen stattfindet, ist von Bedeutung. Auch in diesem Bereich hat die Agentur der Einnahmen in den letzten Jahren Investitionen durchgeführt, deren Früchte in den meisten Ämtern ersichtlich sind.

Die Agentur der Einnahmen verpflichtet sich die interne und externe Beschilderung zu verbessern, damit ein angemessener Komfort in den Warteräumen angeboten werden kann und verpflichtet sich außerdem, die Ämter mit automatischen Systemen zu versehen, damit Warteschlangen vermieden werden.

Außerdem möchte die Agentur den Zugang der Benutzer zu den Dienststellen erleichtern, indem folgende Öffnungszeiten für das Publikum garantiert werden:

- 24 Stunden pro Woche
- 2 x in der Woche am Nachmittag.

## DIE DIENSTE AN DEN STEUERZAHLER

Der erste Schritt für die Qualität des Dienstes besteht in der Information der Benutzer über die Dienstleistungen, welche in Anspruch genommen werden können. Die Informations- und Beistandsdienste werden über vier Kanäle durchgeführt: Lokale Ämter, Internet, Telefon und am Wohnsitz.

### DIE LEISTUNGEN DER LOKALEN ÄMTER

Die Lokalen Ämter der Agentur der Einnahmen, die auf dem ganzen Staatsgebiet vorhanden sind, stellen für den Bürger eine einheitliche Beziehung mit Fiskus dar.

In den Ämtern sind folgende Dienste vorhanden:

- Dienste an den Steuerzahler: diese verteilen die Basisdienste für die Leitung der steuerlichen Beziehungen (Information und Beistand bei den Akten und den steuerlichen Erfüllungen, Übernahme und Bearbeitung der Erklärungen, Akten und Rückerstattungen);
- Leistungen an die Allgemeinheit: betreffen die Überprüfung der steuerlichen Position des Steuerzahlers (Ermittlung, Eintreibung und Streitigkeiten).



Diese Aktivitäten werden in zwei verschiedenen Tätigkeitsbereichen durchgeführt und zwar im “Dienstleistungs- und Beziehungsbereich mit dem Steuerzahler“ und im „Kontrollbereich“.

Der Dienstleistungs- und Beziehungsbereich mit dem Steuerzahler ist eingeteilt in:

- Schalter für die Erstinformation, wo die Vordrucke und die entsprechenden Anleitungen zu finden sind;
- Front-office, das die Dienste in realer Zeit zuweist;
- Back-office, das die kompliziertesten Akten bearbeitet.

Im ganzen Bereich werden auch Leistungen und Informationen für Benutzer durchgeführt, die den Ämtern für die Beziehungen mit dem Publikum (URP) zugeteilt wurden.

Die Steuerzahler können in den Ämtern kostenlos einen Beistand bei der Abfassung und bei der telematischen Übermittlung der Erklärungen in Anspruch nehmen. Dabei ergeben sich folgende Vorteile:

- Die Fehler werden durch die Anwendung der entsprechenden Software und Kontrollprogramme reduziert;
- Die Sicherheit, dass die Erklärung eingereicht wurde, denn der Fisconline-Dienst übermittelt innerhalb kürzester Zeit eine entsprechende Mitteilung.

Die Ämter sind im Allgemeinen von Montag bis Freitag von 9 bis 13 Uhr und mindestens 2 mal in der Woche auch am Nachmittag für das Publikum geöffnet.



Jeder Steuerpflichtige hat aufgrund seines Wohnsitzes (Steuersitz) ein Amt auf das er Bezug nehmen kann. Was den Beistands- und Informationsdienst, sowie fast alle anderen Dienstleistungen betrifft, können sich die Steuerpflichtigen jedenfalls an jedes lokale Amt wenden ohne dabei die gebietsmäßige Zuständigkeit berücksichtigen zu müssen.

### Vormerkung einer Dienstleistung in einem lokalen Amt

Man kann in allen lokalen Ämtern einen Termin im Voraus vormerken. Der Termin kann im Amt selbst, über Internet oder über den Vormerkungsdienst unter der Nummer 199.126.003 festgelegt werden (dieser Dienst ist rund um die Uhr zu einem Höchstbetrag von 11 Eurocent die Minute erreichbar). Der Steuerzahler kann den Bereich, in dem er um Beistand ersucht, das Amt an das er sich wendet, den Tag und die Uhrzeit des Termins selbst wählen.



### ÜBER ON-LINE VERFÜGBARE DIENSTE UND INFORMATIONEN

Über die Verbindung mit der Adresse [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) der Agentur, ist es möglich Informationen abzurufen und Zugang zu den telematischen Diensten zu bekommen. Die Besucher dieser Seite haben/können weiters:

- problemlos Zugang zu allen steuerlichen Informationen, wobei ein besonderes Augenmerk auf die behinderten Personen gerichtet wurde, da die Internet-Seite für sie besonders leicht zugänglich ist;
- in die Datenbank „Steuerunterlagen“, in der die steuerlichen Bestimmungen, sowie die von der Agentur erlassenen Rundschreiben und Maßnahmen enthalten sind Einsicht nehmen;
- die verschiedenen Steuervordrucke, die Vordrucke für die Einkommenserklärungen mit den entsprechenden Anleitungen in Ansicht nehmen und herunterladen;
  - einen Termin bei einem lokalen Amt vormerken;
  - die steuerlichen Verpflichtungen zur Kenntnis nehmen;
    - die Autosteuer berechnen;
    - das Duplikat der Steuernummer anfordern,
- die Software für die Abfassung und für die Kontrolle, die den Steuerpflichtigen von der Agentur zur Verfügung gestellt wird, herunterladen.

Hinweise in Bezug auf die Verwaltung der Internet-Seite und auf den Betriebsablauf der Dienste können über den „Postdienst“ übermittelt werden.

## Die telematischen Dienste

Die zum heutigen Datum betriebsfähigen telematischen Dienste sind in zwei Kategorien aufgeteilt:

- jene, die von den mittleren und großen Unternehmen, sowie von den Vermittlern (Berater, Freiberufler, Banken, die Post, Caf usw.) über das Entratel-Netz verwendet werden können;
- jene, die von den kleinen Unternehmen und von allen anderen Steuerpflichtigen mittels Internet über den Fisconline-Dienst verwendet werden können.

Nachfolgend werden die wichtigsten Dienste angeführt, die über Entratel und Fisconline zugänglich sind:

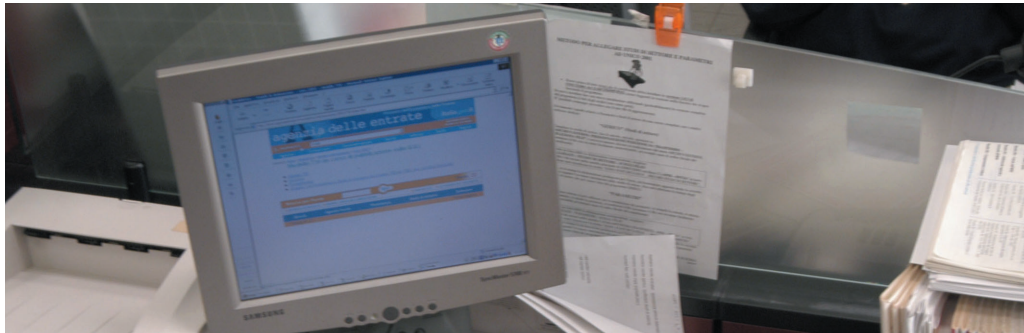
- Einreichung der Steuererklärungen;
- Zahlung der Steuer mit F24 on-line;
- Antrag um Gutschrift der Rückerstattungen, die aus der Verrechnung der Erklärungen hervorgehen (nur für Personen, welche die Erklärung Vordruck Unico, Natürliche Personen, eingereicht haben);
- Verpflichtungen in Bezug auf Pacht- oder Mietverträge von Immobilien;
- Einreichung der Erklärungen in Bezug auf MwSt.-Formalitäten (Beginn, Änderung und Auflassung der Tätigkeit).

### Entratel-Dienst

Dieser Dienst ist nur von befugten Benutzern zugänglich, er besteht aus einem Vorbehaltsnetz mittels Zugang über eine grüne Nummer

Der Zugang ist auch über Internet unter der Adresse <https://entratel.agenziaentrate.it> möglich.

Um den Zugang zu diesen Dienst zu bekommen bedarf es einer Genehmigung, die beim Amt der Einnahmen, das aufgrund des Steuerwohnsitzes des Antragstellers zuständig ist, zu beantragen ist.



### „Fisconline“ Dienst

Um Zugang zu den Fisconline-Diensten zu bekommen, muss man Inhaber eines persönlichen Zugangskode zum System (PIN) sein und das Mindeste an Computereinrichtung besitzen (Computer, Modem, Drucker).

Zudem ist durch Fisconline der Zutritt zu anderen zwei Diensten möglich:

**„Steuerpostfach“:** über diesen Dienst bekommt man Einblick zur eigenen steuerlichen Position in Bezug auf die meldeamtlichen Daten, die Daten zum Einkommen, die Rückerstattungen direkter Steuern, die Einzahlungen über den Vordruck F24 und F23, sowie zum Vermögen (Registerakten).

Dienst **„Beistand an bestimmte Steuerpflichtige“**: Dank dieses Dienstes können jene Subjekte, die sich für „die begünstigte Besteuerung für neue unternehmerische Tätigkeiten und für selbständige Arbeit“ oder für „die begünstigte Besteuerung für Randtätigkeiten“ entschieden haben, einen unentgeltlichen Beistand bei der Buchführung (Beistand an bestimmte Steuerpflichtige) verlangen. Dieser Beistand besteht im Folgenden: Datenverarbeitung der Buchhaltung, Verrechnung der Steuern, Abfassung der Vordrucke F24 für die Zahlung von Steuern, Abfassung des Vordruckes für den Antrag auf die MwSt.-Rückerstattung und Abfassung der Übersichten des Vordruckes UNICO in Bezug auf die vom Steuerpflichtigen ausgeübten Tätigkeiten.

### Der „Web-mail“-Dienst

Die Agentur der Einnahmen hat zu den eigenen Beistandsdiensten neue Zugangskanäle in Betrieb gesetzt: Über Web-Mail erhält man Informationen im Steuerbereich, indem man eine E-Mail (Mitteilung mittels elektronischer Post) übermittelt. Um Zugang zu diesem Dienst zu bekommen, genügt es, sich mit der Seite [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) zu verbinden. Über diesen Dienst können etwaige Zweifel im Steuerbereich rund um die Uhr über, andere Mittel als dem Telefon, umgehend gelöst werden.

Der Steuerpflichtige erhält praktisch steuerliche Informationen direkt über den Computer von zu Hause oder vom Büro aus. Um die genaue Anwendung der steuerlichen Bestimmungen zu erfahren oder um zu erfahren, welche Steuern in besonderen Fällen anfallen, wird darauf hingewiesen, dass man die Einrichtung des Rechtes auf Interpellation beanspruchen kann.



### DIE DIENSTE ÜBER DAS TELEFON

Es ist möglich zahlreiche Informationen über das Telefon zu erhalten. Die Call Centers antworten von Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr und am Samstag von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr unter der Nummer 848.800.444. Die Kosten eines Gespräches entsprechen der Zeiteinheit des städtischen Telefentarifs. Über diesen Dienst erhält man ohne, dass man sich an ein Amt wenden muss, zahlreiche Informationen worunter:

- allgemeine Informationen zu den steuerlichen Verpflichtungen (Bestimmungen, Verfallsfristen);
- allgemeine Informationen über die lokalen Ämter (Adressen und Parteienverkehr);

- Informationen zur Steuerposition (Erklärungen, Position bzgl. Rückerstattungen, Irpef usw.);
- Berechnungen in Bezug auf den Vordr. 730, dem Vordruck UNICO und den Einzahlungen;
- Klarstellungen zu den Steuerzahlkarten, den gutwilligen Bescheiden und den anderen von der Agentur der Einnahmen zugesandten Mitteilungen. Der diensthabende Angestellte kann eventuelle Fehler ausbessern und die Annullierung von Akten vornehmen (Steuerzahlkarten).

Unter der Nummer 848.800.333 antwortet ein automatischer Dienst der folgende Möglichkeiten anbietet:

- Man kann den persönlichen PIN-Kode beantragen, der für den Zugang zu den telematischen Diensten der Agentur unbedingt erforderlich ist;
- man erhält die Entschlüsselung der Steuernummer;
- man kann die MwSt.-Nummer der innergemeinschaftlichen im Steuerbereich tätigen Personen überprüfen;
- man kann die Übermittlung von Vordrucken und Formularen über Fax beantragen.



### DER DIENST AM WOHNSTZ

Für die Steuerzahler, die eine Behinderung aufweisen oder denen es nicht möglich ist sich an einen Schalter eines lokalen Amtes zu begeben und für diejenigen, die jedenfalls Schwierigkeiten haben, andere Möglichkeiten für den Beistand in Anspruch zu nehmen (Internet, Call Center) wurde ein Beistandsdienst am Wohnsitz vorgesehen. Steuerzahler, welche diese Möglichkeit in Anspruch nehmen möchten können sich an folgende Einrichtungen wenden:

- an das Koordinierungspersonal des Dienstes der Regionaldirektionen der Agentur;
- an die Vereinigungen, die im Bereich des Beistandes an Personen mit Behinderung arbeiten;
- an die Sozialdienste der lokalen Ämter und an die Patronate.

Der Dienst ist in allen lokalen Ämtern einer jeden Region zugänglich.

Weitere Informationen kann man aus der Internet-Adresse [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) abrufen.

## ANDERE INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSKANÄLE

### Veröffentlichungen

Die Agentur der Einnahmen verlegt regelmäßig verschiedene Veröffentlichungen, die sowohl für die korrekte Ausführung der Verpflichtungen, als auch für die Kenntnis der eigenen Rechte nützlich sind. Über diese Veröffentlichungen bekommt man praktische Informationen und eine Ajournierung zu den steuerlichen Verpflichtungen, sowie zu den Steuerbegünstigungen. Die Broschüren können unter der Adresse [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) in Ansicht genommen werden oder in den lokalen Ämtern angefordert werden. Die tägliche Herausgabe **Fiscooggi** kann aus der Internet-Seite unter der Adresse [www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it) abgerufen werden. Fiscooggi ist die telematische Veröffentlichung der Agentur der Einnahmen durch welche die in der Internet-Seite [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) bereits bestehenden Unterlagen ergänzt werden. Diese Veröffentlichung bietet in Echtzeit Informationen über die Tätigkeit der Agentur, ihrer zentralen und peripheren Ämter, sowie Auslegungen zu den Bestimmungen und zur Steuergerichtsbarkeit an.



**MEMO Einnahmen** hingegen ist eine monatliche Zeitschrift der Agentur, die zu dem Zweck ausgearbeitet wurde, um die Steuerzahler auf die am häufigsten vorkommenden Steuerfragen anzusprechen und ihnen allgemeine Informationen anzubieten. Diese Zeitschrift liegt in allen lokalen Ämtern der Agentur der Einnahmen unentgeltlich auf.

### Der Dienst “News letter”

**Einnahmen news** ist der neue effiziente Kommunikationsdienst zwischen der Finanzverwaltung und dem Steuerpflichtigen. Über diese “news letter” hat der Steuerpflichtige die Möglichkeit alle Neuigkeiten zu den getroffenen Maßnahmen, den Fristen und zu den Steuerdiensten, direkt über sein Steuerpostfach der elektronischen Post im Zeitabschnitt von 15 Tagen zu bekommen.

### Veranstaltungen

Jedes Jahr organisiert die Agentur der Einnahmen Veranstaltungen in den größten Städten Italiens, um den Bürgern im Zusammenhang mit den wichtigsten Steuerterminen einen Beistand zu leisten und ihm mit Informationen zur Seite zu stehen.

## DIE RECHTE DES STEUERZAHLERS

### DAS STATUT

Das Statut für die Rechte des Steuerpflichtigen (Gesetz 212 vom 27. Juli 2000, nachträglich ergänzt vom GvD Nr. 32 vom 26.1.2001) ist ein wichtiges normendes Mittel der Beziehungen zwischen dem Steuerpflichtigen und dem Fiskus, wodurch sowohl die Rechte des Steuerpflichtigen als auch die Pflichten des Gesetzgebers und der Finanzverwaltung klar festgelegt werden und dem Steuerpflichtigen dadurch das Recht auf eine klare, einfache und ausführliche Information zugesichert wird.

### DIE INTERPELLATION

Aufgrund des Statutes hat der Steuerpflichtige die Möglichkeit bei der Finanzverwaltung ein Gutachten einzuholen bevor er eine bestimmte Handlung vornimmt, wenn eine „objektive Unsicherheit“ in Bezug auf die Anwendung der Norm vorliegt.

Falls innerhalb von 120 Tagen keine Antwort erfolgt, heißt dies, dass die Verwaltung der vom Steuerpflichtigen vorgeschlagenen Interpretation zustimmt (stillschweigende Zustimmung). Die Anfragen, die unter die Kompetenz der Agentur der Einnahmen fallen betreffen insbesondere folgende Bereiche:

- die Einkommenssteuern;
- die Mehrwertsteuer;
- die Irap;
- die Registersteuer;
- die Autosteuer;
- die staatlichen Konzessionsgebühren;
- die Veranstaltungsgebühren und andere geringere Abgaben.

Die Interpellation unterliegt bestimmten Bedingungen und ist in Beachtung einer bestimmten Vorgangsweise vorzunehmen:

- der Antrag auf Interpellation ist aufgrund des Steuerwohnsitzes des Steuerpflichtigen an die zuständige Regionaldirektion der Agentur der Einnahmen zu stellen. Davon ausgenommen sind die Zentralverwaltungen des Staates, die öffentlichen Körperschaften von gesamtstaatlicher Wichtigkeit, sowie Steuerpflichtige, die im vorhergehenden Steuerjahr Erlöse erzielt haben, deren Gesamtbetrag Euro 258.228.449,54 überschreitet, da sie den Antrag bei der Zentralkommission für Gesetzgebung und Steuergerichtsbarkeit der Agentur der Einnahmen einreichen müssen;
- der Antrag auf Interpellation ist auf stempelfreiem Papier mittels Einschreibebrief mit Empfangsbestätigung einzureichen. Ansonsten kann der Antrag auch direkt abgegeben werden. In diesem Fall wird eine eigene Empfangsbestätigung mit einer entsprechenden Protokollnummer ausgefolgt.

Für weitere Erläuterungen kann aus der Internet-Seite [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) ein eigener Wegführer zur Interpellation heruntergeladen werden.

## DER GARANT

Mit dem Statut wurde der Garant des Steuerpflichtigen als Kollegialorgan mit der Aufgabe eingerichtet, die Rechte des Steuerpflichtigen zu schützen und sie bei jeder Regionaldirektion der Einnahmen und den gleichwertigen Einrichtungen der autonomen Provinzen Trient und Bozen zu vertreten.

Dieses Organ besteht aus drei Mitgliedern, die unter den Personen solcher Kategorien ausgewählt werden, die den steuerlichen Streitfragen besonders nahe sind, wie:

- Richter, Universitätsdozenten, Notare (unter den Notaren wird der Präsident ausgewählt);
- Leitende Beamte der Finanzverwaltung oder hohe Offiziere der Finanzwache, die seit mindestens zwei Jahren in Ruhestand getreten sind;
- Rechtsanwälte, Wirtschaftsberater, „ragionieri“, die in den jeweiligen Berufsregistern eingetragen sind. Auch sie müssen sich in Ruhestand befinden.

Wie im Statut festgelegt, sichert der Garant den Steuerpflichtigen die konkrete Anwendung der ihm zustehenden Rechte zu, indem:

- die Ämter aufgefordert werden das Recht auf Selbstschutz für die Annullierung und die Berichtigung steuerlicher Maßnahmen in Bezug auf Ermittlungen und Eintreibungen vorzunehmen;
  - er die korrekte Durchführung von Steuerkontrollen überwacht;
- er überprüft, ob eine klare und umgehende zur Kenntnisbringung der steuerlichen Maßnahmen, der Vordrucke für die Einhaltung der Verpflichtungen und die entsprechenden Anleitungen, erfolgt;
- er dem Minister für Wirtschaft und Finanzen einen halbjährlichen Bericht vorlegt.

Zudem muss der Garant der Regierung und dem Parlament einen Jahresbericht zur ausgeübten Tätigkeit (Gesetz Nr. 289 vom 27.12.2002, Art. 94, Absatz 8) vorlegen aus dem nützliche Informationen zum Stand der Beziehungen zwischen Fiskus und Steuerzahler im Bereich der Steuerpolitik hervorgehen, damit die Rechte des Steuerpflichtigen geschützt und respektiert werden können.

**UM MIT UNS IN VERBINDUNG ZU TRETEN**

**Agentur der Einnahmen  
Zentraldirektion der Abgabengebahrung  
Bereich Dienst an den Steuerpflichtigen  
Viale Europa 242 – 00144 Roma**

**E-Mail-Adresse: [entrate.cartadeiservizi@agenziaentrate.it](mailto:entrate.cartadeiservizi@agenziaentrate.it)  
WEB-Adresse: [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)**