

## VI COMMISSIONE PERMANENTE

### (Finanze)

#### S O M M A R I O

#### INTERROGAZIONI A RISPOSTA IMMEDIATA:

Sulla pubblicità dei lavori .....	44
5-04220 Merola: Dati relativi ai soggetti che si sono avvalsi del ravvedimento speciale per la regolarizzazione di violazioni tributarie .....	44
<i>ALLEGATO 1 (Testo della risposta)</i> .....	47
5-04219 Sottanelli: Utilizzabilità del prospetto delle spese sanitarie ricavabile dal Sistema Tessera Sanitaria (STS) ai fini della compilazione del modello Redditi Persone Fisiche 2025 .....	45
<i>ALLEGATO 2 (Testo della risposta)</i> .....	49
5-04222 Centemero: Iniziative per differenziare il regime fiscale applicabile agli strumenti finanziari emessi in forma digitale .....	45
<i>ALLEGATO 3 (Testo della risposta)</i> .....	51
5-04223 Alifano: Criticità nell'accesso degli utenti ai servizi dell'Agenzia delle Entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione .....	45
<i>ALLEGATO 4 (Testo della risposta)</i> .....	54

#### INTERROGAZIONI A RISPOSTA IMMEDIATA

*Mercoledì 9 luglio 2025. — Presidenza del presidente Marco OSNATO. — Interviene la sottosegretaria di Stato per l'economia e le finanze, Lucia Albano.*

#### La seduta comincia alle 13.05.

#### Sulla pubblicità dei lavori.

Marco OSNATO, *presidente*, avverte che la pubblicità dei lavori sarà assicurata anche mediante la trasmissione attraverso la *web-tv* della Camera dei deputati. Avverte inoltre che lo svolgimento dell'interrogazione 5-04221 Congedo è rinviata ad altra seduta.

#### 5-04220 Merola: Dati relativi ai soggetti che si sono avvalsi del ravvedimento speciale per la regolarizzazione di violazioni tributarie.

Maria Cecilia GUERRA (PD-IDP), in qualità di cofirmataria, illustra l'interrogazione in titolo.

La sottosegretaria Lucia ALBANO risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 1*).

Maria Cecilia GUERRA (PD-IDP), replicando, si dichiara soddisfatta dall'esaustiva risposta del Governo, in quanto essa contiene le informazioni richieste con l'interrogazione in esame. Esprime, tuttavia, rammarico per aver dovuto utilizzare uno strumento di sindacato ispettivo al fine di ottenere tali dati, che non sono stati invece

comunicati ai soggetti richiedenti in sede di accesso agli atti.

**5-04219 Sottanelli: Utilizzabilità del prospetto delle spese sanitarie ricavabile dal Sistema Tessera Sanitaria (STS) ai fini della compilazione del modello Redditi Persone Fisiche 2025.**

Giulio Cesare SOTTANELLI (AZ-PER-RE) illustra l'interrogazione in titolo.

La sottosegretaria Lucia ALBANO risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 2*).

Giulio Cesare SOTTANELLI (AZ-PER-RE), replicando, si dichiara soddisfatto per la risposta fornita dal Governo, da cui risulta l'utilizzabilità del prospetto delle spese sanitarie disponibili nel Sistema Tessera Sanitaria anche per i contribuenti che presentano la dichiarazione dei redditi persone fisiche, così garantendo una parità di trattamento tra i lavoratori dipendenti e i titolari di partita IVA. Esprime, inoltre, soddisfazione per il fatto che l'Agenzia delle entrate, secondo quanto riportato nella risposta dell'Esecutivo, ha manifestato la propria disponibilità a rendere chiarimenti sulla possibilità di estendere la richiamata attestazione anche al modello redditi persone fisiche. Reputa importante tale precisazione, anche al fine di evitare interpretazioni normative che poi si rivelino contrastanti con gli interessi dei cittadini. Ribadisce, infine, la propria soddisfazione sia per la chiarezza della risposta, sia per il riconoscimento, da parte dell'Agenzia delle entrate, della necessità di ulteriori precisazioni sul tema oggetto dell'interrogazione.

**5-04222 Centemero: Iniziative per differenziare il regime fiscale applicabile agli strumenti finanziari emessi in forma digitale.**

Giulio CENTEMERO (LEGA) illustra l'interrogazione in titolo.

La sottosegretaria Lucia ALBANO risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 3*),

evidenziando come il Governo, anche a seguito dell'interrogazione in esame, potrà valutare la possibilità di un intervento legislativo in materia.

Giulio CENTEMERO (LEGA), replicando, si dichiara soddisfatto dalla risposta del Governo e della disponibilità dell'Esecutivo ad adottare eventuali iniziative legislative. Sottolinea, in particolare, l'importanza di dirimere i dubbi riguardanti il regime fiscale dei soggetti cosiddetti « nettisti » e « lordisti », rilevando come tale incertezza abbia sinora posto, di fatto, un freno all'attività degli operatori del settore.

**5-04223 Alifano: Criticità nell'accesso degli utenti ai servizi dell'Agenzia delle Entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione.**

Enrica ALIFANO (M5S) illustra l'interrogazione in titolo.

La sottosegretaria Lucia ALBANO risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 4*).

Enrica ALIFANO (M5S), replicando, si dichiara non soddisfatta dalla risposta fornita dalla rappresentante del Governo, in cui ci si limita a illustrare informazioni già note al pubblico senza, tuttavia, fornire elementi utili per eliminare le criticità illustrate nell'interrogazione.

Tali criticità si riscontrano in particolare per le pratiche urgenti, rispetto alle quali è necessario che ai contribuenti sia garantito l'avvio di un tempestivo confronto con gli uffici dell'amministrazione finanziaria.

Riporta – a titolo esemplificativo – l'ipotesi di un'ingiunzione di pagamento con termini molto brevi per adempiere; sottolinea che, ove l'appuntamento con l'Agenzia delle entrate venga rimandato, il contribuente si trova in una condizione di grave incertezza.

In tal senso, reputa necessario prevedere modalità alternative di confronto con gli uffici dell'amministrazione finanziaria, a fronte di tempistiche molto stringenti per l'adempimento dell'obbligo. Ribadisce, in

conclusione, come, in casi di particolare urgenza – quali l’ottenimento del Documento Unico di Regolarità Fiscale o il fermo amministrativo – lo stato di incertezza sia foriero di aggravii burocratici e ulteriori costi a carico di cittadini e imprese.

Marco OSNATO, *presidente*, dichiara concluso lo svolgimento delle interrogazioni all’ordine del giorno.

**La seduta termina alle 13.30.**

## ALLEGATO 1

**5-04220 Merola: Dati relativi ai soggetti che si sono avvalsi del ravvedimento speciale per la regolarizzazione di violazioni tributarie.****TESTO DELLA RISPOSTA**

Con il documento in esame gli Onorevoli interroganti, con riferimento all'istituto del ravvedimento speciale per la regolarizzazione di violazioni tributarie pregresse di cui all'articolo 1, commi da 174 a 178, della legge n. 197 del 2022, chiedono di sapere « quale sia il numero dei soggetti che hanno aderito al citato ravvedimento speciale, anche considerando le riaperture dei termini, distinti in contribuenti in regime forfettario, in regime ordinario e liberi professionisti, e riportando, per ciascuna tipologia, il corrispondente ammontare delle somme già versate e la quota del debito sottoposta ad un piano di rateazione accordato ».

Al riguardo, sentita l'Agenzia delle entrate si rappresenta quanto segue.

In via preliminare, ricondotta la fattispecie in argomento al ravvedimento speciale di cui all'articolo 2-*quater* del decreto-legge 9 agosto 2024, n. 113, come desumibile dal contenuto dell'interrogazione in questione, l'Agenzia delle entrate ha fornito i dati riportati nella tabella, elaborati da Sogei, evidenziando, in sintesi, che l'importo dell'imposta sostitutiva complessivamente dovuta sulla base delle adesioni è pari a euro 1.264.351.522 di cui euro 781.080.801 già versati ed euro 483.270.721 da versare mediante rateizzazione:

<b>Numero complessivo aderenti</b>	187.984
<b>Importo versato totale</b>	781.080.800,72 €
<b>Modello dichiarativo</b>	EnC/Impresa in ordinaria
<b>Numero aderenti</b>	149
<b>Importo versato</b>	792.850,80 €
<b>Modello dichiarativo</b>	EnC/Impresa in semplificata
<b>Numero aderenti</b>	50
<b>Importo versato</b>	136.855,78 €
<b>Modello dichiarativo</b>	PF/Impresa in ordinaria
<b>Numero aderenti</b>	9.606
<b>Importo versato</b>	43.022.020,11 €
<b>Modello dichiarativo</b>	PF/Impresa in semplificata
<b>Numero aderenti</b>	33.727
<b>Importo versato</b>	83.381.532,92 €

<b>Modello dichiarativo</b>	PF/Lavoro autonomo
<b>Numero aderenti</b>	21.628
<b>Importo versato</b>	81.276.524,76 €
<b>Modello dichiarativo</b>	SC/Impresa in ordinaria
<b>Numero aderenti</b>	80.231
<b>Importo versato</b>	418.309.679,86 €
<b>Modello dichiarativo</b>	SP/Impresa in ordinaria
<b>Numero aderenti</b>	17.714
<b>Importo versato</b>	86.228.581,40 €
<b>Modello dichiarativo</b>	SP/Impresa in semplificata
<b>Numero aderenti</b>	15.747
<b>Importo versato</b>	42.667.175,97 €
<b>Modello dichiarativo</b>	SP/Lavoro autonomo
<b>Numero aderenti</b>	2.044
<b>Importo versato</b>	12.191.193,88 €
<b>Altro</b>	7.088
<b>Importo versato</b>	13.074.385,24 €

## ALLEGATO 2

**5-04219 Sottanelli: Utilizzabilità del prospetto delle spese sanitarie ricavabile dal Sistema Tessera Sanitaria (STS) ai fini della compilazione del modello Redditi Persone Fisiche 2025.****TESTO DELLA RISPOSTA**

Con il documento in esame l'Onorevole interrogante, con riferimento alla detraibilità delle spese sanitarie sostenute dai contribuenti e debitamente documentate, richiama la circolare n. 14/E del 19 giugno 2023 con la quale l'Agenzia delle entrate, in caso di presentazione della dichiarazione precompilata, ha riconosciuto ai contribuenti la facoltà di sostituire la documentazione cartacea necessaria alla detrazione delle spese sanitarie con il prospetto delle spese scaricato dal portale STS, a condizione che venga resa dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

L'Onorevole interrogante fa presente come nelle istruzioni relative al modello Redditi persone fisiche 2025 sia presente un rinvio generico alla predetta circolare n. 14/E del 2023 senza, tuttavia, formulare un espresso riconoscimento dell'utilizzabilità del prospetto STS quale documentazione sostitutiva ai fini della detrazione fiscale in caso di dichiarazione ordinaria non precompilata.

Tanto premesso, chiede di sapere se si intenda « prevedere un aggiornamento delle istruzioni ministeriali al modello Redditi PF, volto a esplicitare tale facoltà, in coerenza con quanto già previsto per il modello 730, al fine di garantire uniformità di trattamento e certezza normativa, al fine di chiarire se il prospetto delle spese sanitarie reso disponibile dal STS sia utilizzabile anche ai fini della detrazione IRPEF per le spese sanitarie nel caso di presentazione del modello Redditi Persone Fisiche 2025 non precompilato ».

Al riguardo, l'Agenzia delle entrate rappresenta anzitutto che il decreto legislativo n. 1 dell'8 gennaio 2024 ha introdotto il comma 1 – nell'articolo 1 del decreto le-

gislativo n. 175 del 2014, in base al quale la dichiarazione precompilata è predisposta anche per i contribuenti con redditi diversi da quelli di lavoro dipendente e pensione. Pertanto, oltre al modello 730 precompilato, l'Agenzia delle entrate elabora anche il modello Redditi persone fisiche precompilato per tutti i contribuenti, anche con partita IVA, per i quali l'Agenzia dispone di informazioni rilevanti ai fini della dichiarazione, quali redditi, oneri e spese deducibili e/o detraibili. Inoltre, il citato comma 1-bis precisa che con riferimento agli oneri indicati nella dichiarazione precompilata forniti dai soggetti terzi si applicano le regole in tema di controlli di cui all'articolo 5 del decreto legislativo n. 175 del 2014.

Per quanto attiene alla documentazione necessaria per usufruire delle detrazioni per le spese sanitarie con la circolare n. 14 del 2023, al paragrafo « Acquisizione e conservazione del modello 730 e relativi documenti », è stato chiarito che il contribuente, in luogo della documentazione (scontrini, ricevute, fatture, eccetera), può conservare/esibire il prospetto dettagliato delle spese sanitarie disponibili nel Sistema tessera sanitaria, unitamente a una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà con cui attesta che tale prospetto corrisponde a quello scaricato dal Sistema tessera sanitaria. Tale principio, come rilevato dall'Onorevole interrogante, trova applicazione a prescindere dal modello di dichiarazione utilizzato e, dunque sia se il contribuente utilizza il modello 730 che nel caso in cui venga utilizzato il Modello Redditi precompilato.

Allo stesso modo, il citato prospetto può essere conservato/esibito, in luogo della documentazione attestante le singole spese, anche dai contribuenti che non intendono avvalersi del « servizio » *web* della dichia-

razione dei redditi precompilata disponibile nell'area riservata presente sul sito dell'Agenzia delle entrate e che, quindi, compilano e presentano la dichiarazione dei redditi (modello 730 o Redditi persone fisiche) in via autonoma. In quest'ultimo caso, ovviamente, non trovano applicazione i limiti ai poteri di controllo di cui al richiamato articolo 5 del decreto legislativo n. 175 del 2014.

La possibilità di attestare le spese sanitarie tramite il citato prospetto scaricato dal Sistema tessera sanitaria è di fatto affermata anche nelle istruzioni ai modelli sia 730 che Redditi persone fisiche attraverso un generico richiamo alla citata cir-

colare. Occorre, infatti considerare che le istruzioni ai modelli forniscono indicazioni su una pluralità di casistiche e, pertanto, in particolare per quanto attiene agli aspetti interpretativi, non possono che fornire indicazioni sintetiche.

Tanto premesso, per una maggiore chiarezza sarà cura dell'Agenzia fornire chiarimenti sulla possibilità di attestare le spese sanitarie tramite il prospetto delle spese sanitarie disponibile nel Sistema tessera sanitaria anche per il Modello redditi persone fisiche mediante la pubblicazione di un'apposita FAQ esplicativa sul sito dell'Agenzia.

## ALLEGATO 3

**5-04222 Centemero: Iniziative per differenziare il regime fiscale applicabile agli strumenti finanziari emessi in forma digitale.****TESTO DELLA RISPOSTA**

Con il documento in esame gli Onorevoli interroganti richiamano in premessa il decreto-legge n. 25 del 2023, recante « Disposizioni urgenti in materia di emissioni e circolazione di determinati strumenti finanziari in forma digitale e di semplificazione della sperimentazione FinTech », il quale ha innovato il quadro normativo riferito all'attività degli operatori del mercato dei *digital bond*.

Sotto il profilo fiscale gli Interroganti evidenziano che, per quanto riguarda il trattamento degli strumenti finanziari digitali, l'Agenzia delle entrate, con la circolare n. 30/E del 2023, ha precisato che tali strumenti « essendo stati assoggettati alla disciplina dei corrispondenti titoli di credito e degli altri strumenti finanziari emessi in forma non digitale, devono ritenersi soggetti al relativo regime fiscale » e che, « pertanto, ai redditi derivanti dagli strumenti finanziari digitali si applicano le disposizioni sui redditi di capitale di cui all'articolo 44 del Testo unico delle imposte sui redditi diversi di natura finanziaria di cui all'articolo 67, comma 1, lettere da c) a *c-quinquies*), del medesimo testo unico ».

Considerata la natura disintermediata e digitale di tali strumenti finanziari, gli Interroganti chiedono, pertanto, di sapere quali iniziative, anche di carattere normativo, si intendano adottare al fine di chiarire la portata applicativa del relativo regime fiscale.

Al riguardo, sentiti i competenti uffici dell'Amministrazione finanziaria, si rappresenta quanto segue.

Con il decreto-legge n. 23 del 2025 (cosiddetto decreto Fintech) il legislatore ha adeguato l'ordinamento nazionale alle disposizioni introdotte dal regolamento (CE) n. 2022/858/UE relativo a un regime pilota

per le infrastrutture di mercato basate sulla tecnologia a registro distribuito.

Il citato regolamento n. 2022/858/UE, in particolare, è parte di un pacchetto di disposizioni riguardante la finanza digitale, presentato dalla Commissione europea il 24 settembre 2020, volto ad adeguare la regolamentazione del sistema finanziario alla luce degli sviluppi delle nuove tecnologie digitali, quali quelle basate sull'utilizzo della tecnologia a registro distribuito (*distributed ledger technology* – DLT), di cui la *blockchain* rappresenta la principale applicazione.

Con specifico riferimento al regime fiscale degli strumenti finanziari emessi in forma digitale, va evidenziato che la relazione illustrativa all'articolo 8 del decreto Fintech ha chiarito che « restano ferme la disciplina impositiva e le modalità di applicazione della stessa prevista per i corrispondenti strumenti finanziari non emessi in forma digitale ».

Al fine di individuare il corretto trattamento fiscale dei redditi (interessi, utili, proventi da OICR, plusvalenze) derivanti dagli strumenti finanziari emessi in forma digitale, pertanto, tali redditi devono essere ricondotti nelle categorie reddituali previste dal testo unico delle imposte sui redditi (TUIR) e, in particolare, se percepiti al di fuori dello svolgimento di un'attività di impresa, nelle fattispecie di redditi di capitale o di redditi diversi di cui rispettivamente agli articoli 44 o 67, comma 1, lettere da c) a *c-quinquies*), del medesimo Testo Unico.

In tal senso si è pronunciata anche l'Agenzia delle entrate nella circolare n. 30/E/2023 (par. 1.3) laddove si precisa che, per effetto delle modifiche recate dall'articolo 31 del decreto-legge n. 25 del 2023, al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legisla-

tivo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF), « Per “strumento finanziario” si intende qualsiasi strumento riportato nella Sezione C dell’Allegato I, compresi gli strumenti emessi mediante tecnologia a registro distribuito. Gli strumenti di pagamento non sono strumenti finanziari ».

Ciò posto, le procedure previste per l’applicazione dell’imposta sostitutiva e per l’esenzione dalla medesima dovrebbero essere coordinate con le modalità di circolazione degli strumenti finanziari digitali.

In via preliminare, si rammenta che l’imposta sostitutiva disciplinata dal decreto legislativo n. 239 del 1996 si applica sugli interessi e altri proventi derivanti da obbligazioni, cambiali finanziarie e titoli similari emessi da banche, società per azioni con azioni negoziate in mercati regolamentati o sistemi multilaterali di negoziazione di Stati membri dell’Unione europea o aderenti all’accordo sullo spazio economico europeo, enti pubblici trasformati in SPA, nonché sugli interessi e altri proventi delle obbligazioni e titoli similari negoziati nelle predette sedi di negoziazione emessi da società diverse dalle prime o, qualora tali obbligazioni e titoli similari e cambiali finanziarie non siano negoziati, detenuti da uno o più investitori qualificati di cui all’articolo 100 del TUF.

L’applicazione dell’imposta sostitutiva di cui al citato decreto legislativo, quindi, si basa su requisiti soggettivi (dell’emittente) e oggettivi (del titolo).

Per quanto riguarda i requisiti soggettivi, l’emittente deve essere uno dei soggetti individuati dall’articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n. 239 del 1996 – banche, SPA con azioni negoziate, enti pubblici trasformati in SPA – mentre, per quanto concerne i requisiti oggettivi, i titoli devono essere obbligazioni, cambiali finanziarie o titoli similari alle obbligazioni.

In base all’articolo 2, comma 2, del richiamato decreto legislativo n. 239 del 1996, l’imposta sostitutiva in commento è applicata dalle banche, dalle società di intermediazione mobiliare (SIM), dalle società fiduciarie, dagli agenti di cambio e da altri soggetti, espressamente indicati in appositi decreti ministeriali, residenti in Ita-

lia, che comunque intervengono nella riscossione dei proventi o nei trasferimenti dei titoli (attualmente Poste SPA e le società di gestione del risparmio – SGR).

L’applicazione di tale imposta sostitutiva, nonché l’esenzione per i soggetti non residenti, è regolata dall’articolo 6 del decreto legislativo n. 239 del 1996 che richiede, tuttavia, il deposito in custodia ed in amministrazione dei titoli presso gli intermediari abilitati. La relativa procedura è disciplinata dal successivo articolo 7 il quale, al riguardo, prevede che « Ai fini dell’applicazione dell’articolo 6, comma 1, i soggetti non residenti ivi indicati devono depositare, direttamente o indirettamente, i titoli presso una banca o una società di intermediazione mobiliare residente, ovvero una stabile organizzazione in Italia di banche o di società di intermediazione mobiliare non residenti, che intrattiene rapporti diretti in via telematica con il Ministero delle finanze – Dipartimento delle entrate ».

Vi sono, poi, casi particolari di assolvimento dell’imposta sostitutiva regolati dall’articolo 5, comma 2. Nel dettaglio:

sui proventi derivanti dai titoli non depositati presso gli intermediari abilitati l’imposta sostitutiva è applicata dall’intermediario che li eroga (la disposizione riguarda i titoli cartolari, le cui cedole sono presentate allo sportello per l’incasso);

nel caso in cui i proventi siano corrisposti direttamente dall’emittente, l’imposta sostitutiva è applicata da quest’ultimo, il quale, se non rientra tra gli intermediari abilitati, non è obbligato a tenere il conto unico.

Tanto premesso, nell’ipotesi in cui l’emissione e la circolazione degli strumenti finanziari digitali siano totalmente disintermedate, sulla base della normativa attualmente vigente, l’imposta sostitutiva deve essere applicata dal soggetto emittente. Ciò comporta:

l’applicazione dell’imposta non solo ai percettori cosiddetti nettisti ma a quelli cosiddetti lordisti, in quanto il comma 2 dell’articolo 5 del decreto legislativo n. 239

del 1996 prevede espressamente l'applicazione dell'imposta ai proventi « da chiunque percepiti ». In ogni caso, il comma 1 del medesimo articolo 5 prevede che i proventi percepiti nell'esercizio di attività commerciali e assoggettati all'imposta sostitutiva concorrono alla formazione del reddito complessivo e l'imposta sostitutiva si scomputa ai sensi del TUIR;

l'applicazione dell'imposta anche ai soggetti non residenti che, ai sensi del comma 1 dell'articolo 6 del decreto legislativo n. 239 del 1996, avrebbero diritto alla non applicazione dell'imposta. In ogni caso, i soggetti non residenti che hanno diritto all'esenzione ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del decreto legislativo n. 239 del 1996 possono chiedere il rimborso dell'imposta sostitutiva pagata.

## ALLEGATO 4

**5-04223 Alifano: Criticità nell'accesso degli utenti ai servizi dell'Agenzia delle Entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione.****TESTO DELLA RISPOSTA**

Con il documento in esame gli Onorevoli interroganti lamentano perduranti criticità nell'accesso da parte dell'utenza ai servizi dell'Agenzia delle entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione e chiedono di sapere quali iniziative si intendano porre in atto per dare una soluzione alla problematica esposta.

Al riguardo, l'Agenzia delle entrate rappresenta che, nel corso degli anni, la stessa ha sviluppato un sistema articolato di assistenza ai contribuenti nel quale ai canali tradizionali di comunicazione (*call center* e uffici operativi) si affiancano ulteriori canali che, utilizzando gli strumenti tecnologici a disposizione, consentono di accedere agli uffici tramite appuntamento, evitando lunghi tempi di attesa agli sportelli e, ove possibile, di usufruire dei servizi in assistenza remota.

In particolare, i servizi possono essere erogati in presenza ovvero tramite appuntamento telefonico o in videochiamata (sportello digitale). L'offerta multicanale rappresenta, dunque, una garanzia di accesso per i cittadini ai servizi forniti dall'Agenzia delle entrate. Si fa presente, inoltre, che il modello di accoglienza adottato dall'Agenzia delle entrate prevede, comunque, che gli operatori del *front-office* valutino le richieste dei cittadini che si recano presso gli uffici anche senza appuntamento. È infatti garantita la trattazione « a vista » nei casi di necessità e urgenza, così come l'acquisizione delle richieste da parte delle cosiddette « fasce deboli » (quali persone anziane, persone portatrici di disabilità, eccetera), assicurando, ove possibile, l'evacuazione delle pratiche e il relativo riscontro anche mediante modalità telematiche.

Per completezza, si evidenzia che l'Agenzia delle entrate offre anche un servizio di assistenza telefonica ai contribuenti, ac-

cessibile sia dal territorio nazionale che dall'estero. Il servizio fornisce informazioni e assistenza su temi fiscali di carattere generale, oltre che su specifiche lavorazioni di interesse per il contribuente. Inoltre, i consulenti telefonici forniscono assistenza sui servizi telematici (per esempio *Fisconline*) offerti dall'Agenzia e sulle comunicazioni di irregolarità. Le chiamate gestite dai consulenti telefonici nel 2024 sono state pari a 2.133.251.

Nell'ambito dell'assistenza telefonica, da febbraio 2025 è stato introdotto, in via sperimentale, un servizio di assistenza dedicato alle persone con disabilità che consente, da un lato, una significativa riduzione dei tempi di attesa e, dall'altro, l'inoltro e/o la canalizzazione delle richieste a consulenti appositamente formati sulla normativa di interesse e, in particolare, sulle agevolazioni fiscali spettanti a detta categoria di utenti. Le chiamate gestite dai consulenti telefonici nel 2025 sono state circa 5.000.

Per ciò che concerne, infine, l'assistenza relativa alle comunicazioni di irregolarità, emesse a seguito di controllo automatizzato della dichiarazione ai sensi degli articoli 36-*bis* del decreto del Presidente della Repubblica n. 600 del 1973 e 54-*bis* del decreto del Presidente della Repubblica n. 633 del 1972, si rappresenta che è disponibile il servizio telematico CIVIS, accessibile dall'Area riservata del sito *internet* dell'Agenzia, che consente al contribuente di fornire chiarimenti in merito alle irregolarità riscontrate dall'Amministrazione, ovvero di segnalare e rappresentare le motivazioni per le quali ritiene non dovuto il pagamento, in tutto o in parte, senza la necessità di recarsi fisicamente negli uffici dell'Agenzia. Tramite CIVIS, i contribuenti e gli intermediari possono richiedere assi-

stenza anche sulle cartelle di pagamento emesse a seguito delle comunicazioni e degli avvisi telematici. I tempi di risposta da parte dell'amministrazione sono in genere molto rapidi: nel primo semestre 2025, è stata fornita risposta entro 5 giorni al 93 per cento delle richieste pervenute.

Quanto, poi, ai servizi erogati dall'Agenzia delle entrate-Riscossione (AdeR), si rappresenta che, in un'ottica di semplificazione e velocizzazione degli adempimenti tributari, al fine di evitare ai contribuenti file agli sportelli, sono stati ampliati sempre di più i servizi *online* o « telematici », accessibili dal sito *internet* e tramite App.

In particolare, dall'area riservata del sito, accessibile tramite identità digitale (SPID, Carta d'identità elettronica, Carta nazionale dei servizi) è, infatti, possibile chiedere e ottenere una rateizzazione di cartelle e avvisi di pagamento, consultare la propria situazione debitoria, effettuare pagamenti, chiedere una sospensione legale della riscossione, gestire l'adesione alla « rottamazione » delle cartelle e chiedere informazioni, tramite un apposito « *form* », su cartelle, procedure e atti della riscossione.

I cittadini possono anche delegare un intermediario fiscale abilitato o una persona di fiducia a effettuare le operazioni per proprio conto.

Inoltre, per agevolare coloro che non sono ancora in possesso di un'identità digitale, AdeR ha messo a disposizione molti servizi anche nell'area pubblica del sito *internet*, che non necessita di autenticazione, insieme a canali alternativi – quali indirizzi di posta elettronica dedicati – per la presentazione di istanze o richieste (ad esempio, la cancellazione di un fermo amministrativo a seguito di pagamento).

Nel caso in cui non si riesca ad ottenere il servizio in autonomia, è comunque pos-

sibile chiedere assistenza alla rete degli sportelli territoriali oppure allo sportello in videochiamata, prenotabili dal sito *internet* di AdeR oppure tramite il *contact center*, disponibile proprio per venire incontro alle categorie di cittadini che non hanno dimestichezza con piattaforme e App.

Al riguardo, giova far presente come, nel mese di giugno 2025, su 192.364 appuntamenti disponibili su tutto il territorio nazionale presso gli sportelli territoriali, ne sono stati prenotati 167.238 (pari all'87 per cento circa della disponibilità), di cui 17.367 prenotati e fruiti nella medesima giornata.

Per quanto riguarda, invece, gli appuntamenti in videochiamata, sempre nel mese di giugno 2025, su 21.340 *slot* disponibili ne sono stati prenotati 17.794 (pari all'83 per cento circa della disponibilità).

L'Agenzia evidenzia, peraltro, anche una significativa presenza del fenomeno « no show » – ossia il caso in cui un contribuente prenota un appuntamento e, senza annullarlo, non si presenta – che si attesta mediamente intorno al 15 per cento degli appuntamenti prenotati.

Va, poi, segnalato che un contribuente che si rechi senza appuntamento allo sportello territoriale riceve in ogni caso, dagli operatori di AdeR, un pronto aiuto per la prenotazione di un appuntamento e – qualora vi siano situazioni oggettive di urgenza inderogabile – allo stesso viene fornita assistenza direttamente allo sportello.

Infine, è utile evidenziare che per effettuare pagamenti di cartelle e avvisi è disponibile un'ampia rete territoriale che spazia dagli sportelli bancari e postali, ai tabaccai e ai punti fisici di tutti i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti a pagoPA.