


Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Dal mondo

## Usa, un anno di fisco e taxpayers - 2 I servizi di assistenza ai contribuenti

14 Gennaio 2021

Oltre all'attività ordinaria, l'Agenzia delle entrate statunitense ha gestito l'invio dei sussidi per famiglie e singoli contribuenti varati per l'emergenza Covid

 Ogni anno l'*Internal revenue service* riscuote oltre 3mila miliardi di imposte, che vanno a finanziare quasi integralmente l'intero bilancio federale e si occupa tanto dei servizi all'utenza quanto dei controlli fiscali. Il 2020, tuttavia, è stato un anno particolare, nel quale anche l'Irs, per usare le parole del *Chief commissioner* Chuck Rettig, si è trovata a navigare le acque inesplorate di lunghi mesi di pandemia. La fotografia dell'ultimo anno fiscale concluso è stata scattata in due recenti report pubblicati dall'agenzia governativa a cavallo tra dicembre e i primi giorni di gennaio. In primo articolo abbiamo focalizzato l'attenzione sul rapporto dedicato alle azioni di contrasto ai reati fiscali (Irs/Ci Annual Report 2020), mentre questo articolo avrà al centro il secondo report, ***Internal Revenue Service Progress Update. Putting Taxpayers First***, dedicato alle attività di servizi e assistenza forniti ai contribuenti.

### **Mettere al centro i contribuenti durante una pandemia**

Il 13 marzo 2020 gli Stati Uniti hanno dichiarato la pandemia del Covid-19 emergenza nazionale. Insieme al *Bureau of the Fiscal Service* del Dipartimento del Tesoro, l'*Internal revenue service* è stata l'agenzia governativa incaricata di gestire sia le misure fiscali messe in campo per sostenere le attività economiche colpite dalla pandemia sia di recapitare i sussidi previsti dal governo federale per le famiglie e i singoli cittadini. Del sussidio nato con l'emergenza, i funzionari dell'Irs hanno gestito la fase di liquidazione e, insieme al Dipartimento del Tesoro, si sono occupati dell'invio ai destinatari, un'operazione automatica per i contribuenti che nel biennio precedente avevano presentato almeno una dichiarazione dei redditi, ma che per i soggetti che non

presentano normalmente la dichiarazione ha comportato misure *ad hoc* per dare informazioni (approntate in 24 lingue diverse per raggiungere tutte le comunità presenti nella popolazione) e fornire assistenza negli adempimenti da compiere.

Sul lavoro fatto è già arrivato il giudizio positivo del garante del contribuente: nel report inviato proprio ieri al Congresso, Erin M. Collins, *National Taxpayer advocate* (che opera come organo indipendente e di garanzia per i contribuenti dentro la stessa Irs) ha confermato che in massima parte i sussidi hanno viaggiato con accredito diretto sul conto o tramite invii automatizzati via posta, garantendo un arrivo dei pagamenti puntuale.

In particolare, il *Cares act* approvato a fine marzo ha previsto l'erogazione di un sostegno (chiamato *Economic Impact Payment*) fino a 1.200 dollari a individuo (2.400 dollari per coppie che utilizzano la dichiarazione dei redditi congiunta) con 500 dollari aggiuntivi a figlio per i redditi fino a 75.000 dollari annui (150.000 per le coppie sposate): a fine settembre poco meno di 275 miliardi di dollari hanno raggiunto complessivamente 160 milioni di destinatari, per lo più attraverso l'accredito automatico sul conto o, se non praticabile, con l'invio per posta di un assegno o di una carta di debito prepagata.

### **Dichiarazioni, servizi e assistenza durante una pandemia**

Oltre all'erogazione dei sussidi legati all'emergenza Covid-19, il report fa il punto sull'attività ordinaria, che, secondo le linee tracciate nel piano strategico 2018-2022, si propone di agire in una visione "contribuente-centrica", improntata all'incentivazione della *tax compliance* e "moderna", vale a dire al passo con l'uso di nuove tecnologie, dai *data analytics* all'intelligenza artificiale.

Prima di tutto, le dichiarazioni dei redditi. Durante la stagione dichiarativa 2020, eccezionalmente estesa di tre mesi con lo spostamento della scadenza dal 15 aprile al 15 luglio per via della pandemia, sono stati presentati 145 milioni di dichiarazioni per soggetti persone fisiche e 45,6 milioni di dichiarazioni del mondo *business*. I numeri sono cresciuti nei mesi successivi: il report del *National Taxpayer advocate* consuntiva i dati fino al 20 novembre, in particolare portando a 169 milioni le dichiarazioni presentate dalle persone fisiche, compresa la parte di dichiarazioni, circa 8,4 milioni, che sono state inviate solo per poter accedere al sussidio Covid.

Negli Stati Uniti non tutte le dichiarazioni vengono inviate in formato elettronico, ma è ancora possibile l'invio per posta di un modello cartaceo. Per quanto riguarda le dichiarazioni del mondo *business* i modelli in formato cartaceo sono stati più del 30% del totale (14,9 su 45,6 milioni), mentre le persone fisiche che durante la stagione dichiarativa hanno scelto questa strada sono stati il 3,5% del totale.

### **I servizi all'utenza**

Che l'attività 2020 sia stata scandita soprattutto dalla necessità di fronteggiare gli effetti della pandemia emerge anche dai dati sull'assistenza fiscale online. Piccoli tratteggi che si uniscono al racconto di una pandemia: nel 2020 l'Irs ha registrato il record di traffico sul proprio sito, che ha avuto il suo picco nei 22 giorni tra il 13 aprile e il 5 maggio 2020; il 15 aprile il traffico è stato superiore di 6 volte a un giorno normale, con un aumento delle pagine visitate che alla fine dell'anno ha registrato un +175%. Più che triplicati gli accessi al sito via *mobile*, trainati dall'applicazione *Get My Payment* utile per l'accesso al sussidio in assenza di una dichiarazione dei redditi e per visualizzare lo stato della propria pratica.

A occuparsi dei servizi e dell'assistenza, oltre che dell'attività di controllo, è un organico che alla fine dell'anno fiscale 2020 ammontava a 81mila impiegati, tra dipendenti a tempo indeterminato, determinato e stagionali, un +3,75% dal 2019 in controtendenza rispetto al calo di personale registrato negli ultimi 10 anni, ma ancora lungi da pareggiare una riduzione di più di 33mila persone dal 2010. La necessità di aumentare l'organico con nuove assunzioni è stata sottolineata dalla *National Taxpayer Advocate*, che ha richiesto che il bilancio federale destini maggiori fondi all'Irs anche per rinforzare le forme di assistenza al contribuente alternative allo sportello fisico e aumentare i servizi online.

### **2021: secondo round degli *Economic impact payments***

Intanto il nuovo anno solare (non fiscale, che invece parte il 1° ottobre) è iniziato con l'avvio della seconda *tranche* degli *Economic impact payments*, approvata dal Congresso il 27 dicembre. Rispetto al *Cares act* di marzo, il pacchetto di aiuti contenuto nel *Coronavirus Response and Relief Supplemental Appropriations Act of 2021* prevede un sussidio fino a 600 euro per persona single e 600 dollari per ogni figlio. Già dalla prima settimana di gennaio sono partiti 100 milioni di pagamenti automatici direttamente sui conti dei beneficiari e il Dipartimento del Tesoro insieme all'*Internal revenue service* stanno inviando 8 milioni di carte prepagate che raggiungeranno i cittadini sprovvisti di un conto.

*Fine*

La **prima puntata** è stata pubblicata martedì 12 gennaio 2021

di

**Anna D'Angelo**

URL: <https://fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/usa-anno-fisco-e-taxpayers-2-servizi-assistenza-ai-contribuenti>