Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

l'articolo 13, comma 13 della legge 27 luglio 2000, n. 212 prevede che il Ministro dell'economia e delle finanze riferisca annualmente alle competenti Commissioni parlamentari sul funzionamento dell'istituto del Garante del contribuente, sull'efficacia dell'azione svolta e sulla natura delle questioni segnalate, nonché sui provvedimenti adottati a seguito delle segnalazioni del Garante stesso.

Mi pregio quindi di trasmettere una relazione elaborata, per l'anno 2024, sulla base dei contributi inviati dai Garanti del contribuente operanti presso le Regioni e le Provincie autonome.

Ill.mo Presidente della Camera dei Deputati
On.le Lorenzo Fontana
Palazzo Montecitorio
R O M A

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN - Doc. firmato digitalmente da: GIANCARLO GIORGETTI + 1

Dipartimento delle Finanze

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Anno 2024

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

INDICE

1. PREMESSA 3
2. RUOLO, FUNZIONI E PRINCIPALI AMBITI DI INTERVENTO DEL GARANTE NELL'ANNO 2024 6
2.1. Autonomia e funzionamento del Garante: previsione normativa, profili operativi e criticità 6
2.2 Attività dei Garanti e relative problematiche segnalate nel 2024 7
2.3 I principali ambiti di intervento del Garante 8
2.3.1. L'attivazione dell'autotutela in ambito tributario: profili giuridici, problematiche applicative e rapporti con enti impositori e beneficiari 9
2.3.2 I rimborsi 11
3. L'ATTIVITÀ SVOLTA DAI GARANTI NEL 2024 11
3.1 Istanze pervenute nell'anno 13
3.2 Tipologia di istanze pervenute 17
3.2.1 I tributi erariali 19
3.2.2 I tributi locali 21
3.2.3 I rimborsi 22
3.3 Istanze in carico nel 2024 24
3.4 Definizione delle istanze: attivazione dell'autotutela ed esiti 27
3.4.1 L'attivazione dell'autotutela da parte del Garante 28
3.4.2 Esiti delle istanze definite 30

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

1. PREMESSA

Nella presente Relazione sono riportati elementi di conoscenza circa il funzionamento del Garante del contribuente, l'efficacia della sua azione e la natura delle questioni trattate, nonché i provvedimenti adottati dagli enti impositori a seguito delle sue segnalazioni.

La Relazione è riferita all'attività svolta dai Garanti regionali nell'anno 2024 ed è stata predisposta ai sensi dell'articolo 13, comma 13, della legge 27 luglio 2000, n. 212, recante Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente (da ora "legge 212/2000" o "Statuto"), nella versione precedente a quella introdotta dall'articolo 1, comma 1, lettera p), del decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 219 che, in attuazione del criterio di delega recato dall'articolo 4, comma 1, lett. i), della legge n. 111/2023, ha sostituito l'art. 13 in parola, sopprimendo le attuali figure del Garante del contribuente e istituendo quella del Garante nazionale del contribuente.

La riforma prevede che quest'ultimo – quale organo monocratico con sede in Roma – sia nominato direttamente dal Ministro dell'economia e delle finanze (i Garanti regionali venivano, invece, nominati dal Presidente della Corte di giustizia tributaria di secondo grado) e venga scelto tra soggetti tratti dalle categorie dei magistrati, professori universitari, notai, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri.

La novella prevede, inoltre, che il Garante nazionale del contribuente duri in carica quattro anni e possa essere confermato una sola volta. I suoi compiti consistono essenzialmente nella possibilità di rivolgere raccomandazioni agli uffici delle agenzie fiscali sulla base di segnalazioni scritte di contribuenti o altri soggetti che lamentino disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative irragionevoli o anomale, o comunque comportamenti dell'amministrazione finanziaria in grado di incrinare il rapporto di fiducia con i cittadini.

È previsto, inoltre, che il Garante nazionale possa accedere agli uffici dell'amministrazione finanziaria per controllare la funzionalità dei servizi di assistenza e informazione al contribuente, richiamare gli uffici affinché siano rispettati i doveri di informazione e suoi i diritti e garanzie in caso di accessi, ispezioni e verifiche.

Il Garante del contribuente relaziona ogni sei mesi sull'attività svolta al Ministro, ai direttori delle Agenzie e al Comandante generale della Guardia di finanza e ogni anno riferisce a Governo e Parlamento dati e notizie sui rapporti tra fisco e contribuenti.

Ai sensi dell'articolo 2 del predetto decreto legislativo n. 219 del 2023, le nuove disposizioni che istituiscono il Garante nazionale del contribuente avranno tuttavia effetto a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento ministeriale previsto dal comma 2 del medesimo articolo, da emanare entro il 31 dicembre 2024, ma non ancora adottato, alla cui efficacia viene *apertis verbis* ricollegata anche la soppressione degli attuali Garanti del contribuente che, nel frattempo, continuano, quindi, ad operare secondo la disciplina precedente.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Tenuto conto del suddetto quadro normativo, la presente Relazione è stata, dunque, predisposta avuto riguardo alle previsioni dell'articolo 13, comma 13, della legge 27 luglio 2000, n. 212, nel testo precedente alla citata riforma. Essa fornisce dati e notizie sullo stato dei rapporti tra fisco e contribuenti nel campo della politica fiscale in relazione all'attività svolta dal Garante del contribuente al quale, come noto, la legge ha inteso attribuire importanti funzioni di garanzia. Esso, infatti, "*sulla base di segnalazioni inoltrate per iscritto dal contribuente o da qualsiasi altro soggetto interessato che lamenti disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria*", presenta richieste di documenti e/o chiarimenti agli uffici competenti, i quali sono tenuti a rispondere entro trenta giorni (articolo 13, comma 6, della legge 212/2000).

Tale funzione di "garanzia" del rapporto di fiducia tra fisco e cittadini riveste una particolare importanza anche alla luce delle indicazioni contenute nell'Atto di Indirizzo per il conseguimento degli obiettivi della politica fiscale 2025-2027, che mira a stimolare la *compliance* volontaria dei contribuenti e un rapporto collaborativo e leale tra questi ultimi e l'Amministrazione finanziaria.

Si punta, infatti, su un modello di relazione fisco-contribuente che – oltre alla tradizionale attività di controllo e accertamento *ex post* – intende valorizzare il confronto preventivo con i cittadini, al fine di agevolare l'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali. Tutto ciò in linea con l'attività di promozione della *tax compliance* che costituisce, tra l'altro, anche un importante obiettivo di politica fiscale del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e del Piano Strutturale di Bilancio di Medio Termine 2025-2029. In continuità con l'approccio adottato con il PNRR, infatti, l'Italia intende potenziare ulteriormente gli strumenti di promozione dell'adempimento volontario a costi ridotti, puntando prioritariamente sulla semplificazione dei rapporti con i contribuenti e sull'ampliamento dei servizi erogati dalle agenzie fiscali ai contribuenti-utenti e su una loro semplificata modalità di fruizione. L'amministrazione finanziaria collocherà il contribuente al centro del sistema e attorno a esso farà ruotare i servizi e le diverse innovazioni. L'adempimento fiscale non dovrà essere concepito o percepito come una richiesta di adeguamento alle esigenze dell'amministrazione finanziaria, in quanto sarà compito di quest'ultima intercettare le esigenze dei contribuenti, utilizzando strumenti e procedure appropriati.

Nell'attuale strategia *customer-oriented* dell'amministrazione finanziaria, la figura del Garante, quale soggetto intermediario nel rapporto tra cittadino e amministrazione, continua ad avere un ruolo centrale, non solo come organo di garanzia, ma anche come punto di snodo del rapporto tributario, per accelerare la definizione delle istanze presentate dai cittadini e dare importanti riscontri sull'attività operativa, sui comportamenti e sulla stessa percezione dell'amministrazione fiscale da parte dei cittadini/contribuenti.

Nel predetto Atto di indirizzo viene precisato, tra l'altro, che, per migliorare la *compliance* volontaria dei contribuenti, particolare attenzione verrà riservata alla promozione dei diversi

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

strumenti di dialogo preventivo con i contribuenti che il sistema fiscale mette a disposizione al fine di minimizzare i rischi interpretativi capaci di incidere negativamente sulle decisioni di *business*. La medesima logica *customer oriented* è alla base del rinnovato impegno per assicurare la tempestiva lavorazione dei rimborsi richiesti dai contribuenti, che comporta, anche il contrasto a quelli fraudolenti e la puntuale e tempestiva verifica dei presupposti, con effetti positivi in termini di riduzione di attività elusive ed evasive motivate da recupero di liquidità.

Detta impostazione si colloca, dunque, in piena sintonia con le prescrizioni costituzionali laddove è disposto che l'amministrazione pubblica e i suoi dipendenti siano al servizio della Nazione e, quindi, anche dei contribuenti (articolo 98, primo comma, della Costituzione). A questi ultimi, infatti, se da un lato, in adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale, viene richiesto – e, se del caso, imposto – di concorrere alle spese pubbliche in ragione della loro capacità contributiva (articolo 53, primo comma, della Costituzione), dall'altro, devono essere assicurati servizi di qualità e tutele adeguate agli standard fissati dallo Statuto.

A tale proposito, il consolidarsi dell'approccio collaborativo dell'amministrazione finanziaria, sia nei confronti dei contribuenti sia delle richieste del Garante, trova conferma nell'esame delle relazioni trasmesse. In particolare, le osservazioni effettuate in passato circa la scarsa tempestività di risposta dell'amministrazione fiscale risultano oggi, in buona parte, superate, con una maggiore soddisfazione dei Garanti per la collaborazione assicurata dagli Uffici.

Tanto premesso, nelle pagine seguenti si riferisce, quindi, in merito all'efficacia dell'azione del Garante del contribuente, alla natura delle questioni trattate, nonché ai provvedimenti adottati dall'amministrazione finanziaria a seguito delle segnalazioni da esso effettuate.

Il documento è, come di consueto, strutturato in due parti:

- la prima, volta a elencare sinteticamente attribuzioni, modalità di funzionamento, ambiti di intervento nonché criticità evidenziate dai Garanti regionali nello svolgimento delle proprie funzioni;
- la seconda, indirizzata principalmente a illustrare dati ed elaborazioni sull'attività svolta dai Garanti nel corso del 2024, con particolare riguardo alla tipologia e agli esiti delle pratiche gestite.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

2. RUOLO, FUNZIONI E PRINCIPALI AMBITI DI INTERVENTO DEL GARANTE NELL'ANNO 2024

Nel 2024 il Garante del contribuente ha operato quale organo monocratico, istituito su base regionale, posto a tutela delle ragioni dei contribuenti che lamentassero disfunzioni, irregolarità e prassi amministrative anomale adottate dall'amministrazione finanziaria e che si ritenessero lesi da atti o da fatti non conformi ai principi di collaborazione e buona fede alla base di una moderna e leale dialettica tra pubblica amministrazione e cittadini.

2.1. Autonomia e funzionamento del Garante: previsione normativa, profili operativi e criticità

L'art. 13, comma 2 (nel testo previgente alla riforma), nel determinare le modalità di nomina, ha assicurato al Garante una sufficiente autonomia e una riconosciuta autorevolezza nell'esercizio delle sue funzioni. A tal fine, la richiamata disposizione dello Statuto attribuiva il potere di nomina dei singoli Garanti ad un soggetto terzo rispetto all'amministrazione finanziaria, ovvero il Presidente della Corte di giustizia tributaria di secondo grado nella cui circoscrizione era compresa la Direzione regionale dell'Agenzia delle entrate o la Direzione provinciale (nel caso delle province autonome di Trento e Bolzano) presso cui erano istituiti.

Il medesimo comma stabiliva, inoltre, che i Garanti fossero scelti tra gli appartenenti alle seguenti categorie:

- magistrati, professori universitari di materie giuridiche ed economiche, notai, in attività di servizio o a riposo;
- avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati, scelti, per ciascuna direzione regionale dell'Agenzia delle entrate, dai rispettivi ordini di appartenenza.

L'incarico aveva durata quadriennale ed era rinnovabile, tenendo presenti professionalità, produttività ed attività svolta (articolo 13, comma 3).

L'autonomia legislativamente prevista è stata assicurata anche nell'ambito delle modalità di funzionamento dell'organo, al quale sono state garantite le necessarie risorse umane, strumentali e finanziarie, ponendo il relativo onere in capo all'Agenzia delle entrate[1].

[1] La vigente Convenzione triennale per gli esercizi 2025-2027 tra il Ministro e l'Agenzia (di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300) prevede che "*l'Agenzia, una volta entrato in vigore l'articolo 1, comma 1, lettera p), del D.Lgs. n. 219/2023, assicura al nuovo Garante nazionale del contribuente ogni utile collaborazione ai fini del mantenimento del rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria, in attuazione dell'articolo 13, comma 4, della L. 212/2000, come sostituito dal D.Lgs. 219/2023. Nelle more dell'entrata in vigore del predetto articolo 1, comma 1, lettera p), del D.Lgs. 219/2023, continua ad assicurare al Garante del contribuente il supporto tecnico-logistico e le risorse umane necessarie per lo svolgimento delle sue funzioni, fornendo risposta alle segnalazioni entro 30 giorni.*" (v. articolo 5, comma 7, della Convenzione al seguente *link:* https://www.finanze.gov.it/export/sites/finanze/.galleries/Documenti/Varie/Convenzione-Agenzia-Entrate_2025-2027_signed.pdf

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Di seguito, viene proposta la tabella rappresentativa dei Garanti in carica al 31.12 2024.

SEDE	GARANTE DEL CONTRIBUENTE
ABRUZZO	Dr. Augusto Pace
BASILICATA	Dr. Lanfranco Vetrone
BOLZANO	Dr. Christian Meyer
CALABRIA	Rag. Salvatore Muleo
CAMPANIA	Dr. Sergio Fusaro
EMILIA ROMAGNA	Prof.ssa Maria Vita De Giorgi
FRIULI VENEZIA GIULIA	Ufficio vacante dal 30.04.2024 termine prorogatio 14.06.2024
LAZIO	Dr. Angelo Gargani
LIGURIA	Dr. Giovanni Soave
LOMBARDIA	Dr. Antonio Simone
MARCHE	Dr. Francesco Nitri
MOLISE	Ufficio vacante dalla data del decesso 21.07.2024
PIEMONTE	Dr. Sandro Ausiello
PUGLIA	Dr. Ennio Attilio Sepe
SARDEGNA	Dr.ssa Grazia Corradini
SICILIA	Dr. Gioacchino Puglisi
TOSCANA	Prof. Alessandro Capocchi
TRENTO	Avv. Gianpaolo Manica
UMBRIA	Dr. Lodovico Principato
VALLE D'AOSTA	Dr. Bruno Cuomo
VENETO	Ufficio vacante dal 25.01.2024 termine prorogatio 10.03.2024

2.2 Attività dei Garanti e relative problematiche segnalate nel 2024

Nel 2024 il Garante ha esercitato funzioni tutorie del rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria. A tal fine, il Garante ha svolto un'attività di impulso nei confronti dell'amministrazione finanziaria affinché venisse assicurato il sistema di garanzie previste dallo Statuto in favore del contribuente.

Le principali tipologie di questioni sottoposte all'attenzione del Garante hanno riguardato:

- la liquidazione, l'accertamento e le sanzioni relativi a diritti o tributi erariali e locali;
- la riscossione dei tributi erariali e locali;
- i rimborsi relativi ai tributi erariali e locali;
- le verifiche fiscali;
- le altre istanze e questioni sottoposte alla sua attenzione.

Relativamente agli atti di accertamento o riscossione, ricorrendone i presupposti, il Garante del contribuente ha attivato la procedura di autotutela presso gli enti impositori (art. 13, comma 6).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Inoltre, sulla base di eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dal contribuente o da qualsiasi altro soggetto interessato, il Garante ha svolto le seguenti attività:

- raccomandazioni ai dirigenti degli uffici (articolo 13, comma 7);
- accessi agli uffici finanziari e controlli sulla funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente nonché sull'agibilità degli spazi aperti al pubblico (articolo 13, comma 8);
- richiami agli uffici in tema di informazione del contribuente (articolo 13, comma 9 e articolo 5), di verifiche fiscali (articolo 13, comma 9 e articolo 12) e di rispetto dei termini previsti per il rimborso delle imposte (articolo 13, comma 10);
- segnalazione dei casi di particolare rilevanza in cui le disposizioni in vigore ovvero i comportamenti dell'amministrazione determinano un pregiudizio per i contribuenti o conseguenze negative nei loro rapporti con l'amministrazione (articolo 13, comma 11, primo periodo);
- prospettazione dei possibili casi di rimessione in termini (articolo 13, comma 11, ultimo periodo).

L'organo ha fornito, altresì, i pareri per mancato o irregolare funzionamento degli uffici (articolo 3 del decreto-legge 21 giugno 1961, n. 498, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 28 luglio 1961, n. 770, recante "Norme per la sistemazione di talune situazioni dipendenti da mancato o irregolare funzionamento degli Uffici finanziari").

I Garanti regionali hanno, infine, opportunamente rendicontato la loro attività.

In particolare, ogni sei mesi hanno presentato una relazione sull'attività svolta al Ministro dell'economia e delle finanze, al Direttore regionale dell'Agenzia delle entrate, al Direttore regionale dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli e al Comandante di zona della Guardia di Finanza, individuando gli eventuali aspetti critici rilevati durante la propria attività e prospettando le relative soluzioni. Inoltre, hanno presentato direttamente al Governo e al Parlamento una relazione con la quale sono forniti dati e notizie sullo stato dei rapporti tra fisco e contribuenti nel campo della politica fiscale.

2.3 I principali ambiti di intervento del Garante

Nel 2024 si è registrato un aumento del numero delle istanze pervenute rispetto al 2023, incrementate a 3884 a fronte delle 3436 dell'anno precedente[2].

[2] Ai fini del calcolo non si è tenuto conto del Garante del contribuente della regione del Molise, avendo tale Ufficio comunicato di non aver potuto inviare i dati concernenti l'attività svolta nell'anno 2024 in quanto è scaduto l'incarico del Garante titolare.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Nel medesimo anno si è rilevato, altresì, un aumento delle istanze lavorate in autotutela da parte dell'amministrazione finanziaria.

2.3.1. L'attivazione dell'autotutela in ambito tributario: profili giuridici, problematiche applicative e rapporti con enti impositori e beneficiari

Come evidenziato nelle relazioni precedenti, il potere di promuovere l'autotutela nel contesto dei rapporti tra contribuenti e amministrazione finanziaria ha costituito una delle prerogative tipiche del Garante. Per altro verso, è stato più volte ribadito che il potere specifico di attivazione dell'autotutela tributaria attribuito al Garante non poteva (e non può) superare il carattere discrezionale dell'amministrazione nel valutare in concreto la sussistenza dei presupposti di illegittimità dell'atto in precedenza emanato, valutazione sulla quale si basa l'effettivo accoglimento dell'autotutela stessa.

Tale impostazione, peraltro in linea con il consolidato orientamento formatosi con riferimento all'autotutela nel settore amministrativo, nel settore tributario è ulteriormente modellata in ragione della peculiarità del rapporto tributario che afferisce a diritti soggettivi (e non interessi legittimi) e che trova il suo fondamento nell'articolo 53 della Costituzione, sia in senso positivo (obbligo di pagare le imposte previste dalla legge) sia in senso negativo (divieto di pagare imposte non dovute in base alla legge).

Per tale ragione, attraverso la riforma operata da ultimo con il decreto 219 del 2023, il legislatore ha opportunamente disciplinato l'esercizio del potere di autotutela, distinguendo i casi di autotutela obbligatoria e facoltativa.

L'art. 10-*quater* della legge 27 luglio 2000, n. 212, come novellato dalla riforma, ha regolamentato l'esercizio del potere di autotutela obbligatoria, disponendo che l'amministrazione finanziaria proceda in tutto o in parte all'annullamento di atti di imposizione ovvero alla rinuncia all'imposizione, senza necessità di istanza di parte, anche in pendenza di giudizio o in caso di atti definitivi, nei seguenti casi di manifesta illegittimità dell'atto o dell'imposizione:

a) errore di persona;

b) errore di calcolo;

c) errore sull'individuazione del tributo;

d) errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall'amministrazione finanziaria;

e) errore sul presupposto d'imposta;

f) mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti;

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

g) mancanza di documentazione successivamente sanata, non oltre i termini ove previsti a pena di decadenza.

Tale obbligo viene meno in caso di sentenza passata in giudicato favorevole all'amministrazione finanziaria, nonché decorso un anno dalla definitività dell'atto viziato per mancata impugnazione.

Il successivo articolo 10-*quinquies*, ha disciplinato, invece, l'esercizio del potere di autotutela facoltativa, prevedendo che, fuori dei casi di autotutela obbligatoria, l'amministrazione finanziaria può comunque procedere all'annullamento, in tutto o in parte, di atti di imposizione, ovvero alla rinuncia all'imposizione, senza necessità di istanza di parte, anche in pendenza di giudizio o in caso di atti definitivi, in presenza di una illegittimità o dell'infondatezza dell'atto o dell'imposizione.

I presupposti giuridici appena richiamati, oggi legislativamente codificati, hanno comunque costituito riferimenti di prassi utilizzati anche dai Garanti per sollecitare gli uffici finanziari ad esercitare il potere di autotutela, ai fini un'eventuale revisione o annullamento dei provvedimenti segnalati di volta in volta dai contribuenti.

Al riguardo, occorre precisare che, in molti casi e ricorrendone i presupposti, l'amministrazione finanziaria ha proceduto ad annullare o riformare gli atti, anche in accoglimento delle osservazioni svolte dai Garanti. In caso contrario – ovvero qualora siano stati ritenuti non sussistenti i presupposti per attivare l'autotutela – sono stati comunque assicurati ai contribuenti risposte accurate, complete e tempestive.

Per rendere effettivo e monitorare quest'obbligo dell'amministrazione finanziaria verso il Garante, la Convenzione triennale per gli esercizi 2024-2026 tra il Ministro e l'Agenzia delle entrate ha previsto che quest'ultima fornisse risposta alle segnalazioni del Garante del contribuente entro 30 giorni[3].

Le relazioni redatte dai Garanti regionali in merito all'attività da essi svolta nel corso del 2024, hanno confermato, in molti contesti territoriali, la prevalenza delle istanze di attivazione dell'autotutela tra le richieste presentate dai contribuenti, sia per quanto riguarda l'eventuale annullamento o rettifica di atti impositivi sia per quanto concerne provvedimenti relativi all'erogazione di rimborsi e contributi. Nel merito, la maggioranza dei Garanti si è espressa positivamente sul rispetto dei termini di risposta da parte degli Uffici dell'amministrazione finanziaria, nel quadro di una valutazione generalmente positiva del rapporto di collaborazione con gli Uffici locali dell'Agenzia delle entrate.

[3] L'articolo 5, comma 7, della Convenzione 2024-2026 con l'Agenzia delle entrate così dispone:" L'Agenzia *(…) fornisce risposta alle segnalazioni del Garante del contribuente entro 30 giorni*" (v.. https://www.finanze.gov.it/export/sites/finanze/.galleries/Documenti/Varie/Convenzione-MEF-ADE-ADER-2024-2026.pdf Il medesimo impegno è stato riproposto nell'articolo 5, comma 7, della Convenzione 2025-2027 https://www.finanze.gov.it/export/sites/finanze/.galleries/Documenti/Varie/Convenzione-Agenzia-Entrate_2025-2027_signed.pdf

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

2.3.2 I rimborsi

Il tema dei rimborsi, riferito ai tributi sia erariali sia locali, ha rappresentato anche nell'anno 2024 uno degli ambiti di segnalazioni dei contribuenti più rilevanti con particolare riferimento alle disfunzioni o ritardi nella loro erogazione (*cfr. Garante Abruzzo, Relazione annuale 2024, pag. 4; Garante Campania, Relazione annuale 2024, pag. 6 e ss.);* a tal proposito, è stata ribadita da molti Garanti l'importanza dell'ottimizzazione del processo di definizione e pagamento dei rimborsi nel contesto generale della costruzione di un rapporto tra amministrazione fiscale e contribuenti basato sulla fiducia e sulla buona fede.

Nella maggior parte delle relazioni viene dato conto dei progressi effettuati dall'Agenzia delle entrate nel procedimento di erogazione dei rimborsi per i tributi erariali, come riscontrato dall'analisi dei questionari trasmessi, che evidenzia una riduzione del numero delle istanze presentate dai cittadini in materia rispetto agli anni precedenti.[4]

3. L'ATTIVITÀ SVOLTA DAI GARANTI NEL 2024

Nei paragrafi seguenti vengono riportati i dati più rilevanti sull'attività svolta dai Garanti regionali nel corso dell'anno 2024.
Le informazioni di dettaglio, recanti i valori numerici e le percentuali di raffronto, sono state ricavate dalla compilazione dei questionari semestrali da parte degli stessi uffici dei Garanti, resi disponibili tramite l'applicazione informatica SIGOV, oltre che dalla lettura delle osservazioni riportate nelle relazioni semestrali e annuali pervenute. Analogamente agli anni precedenti, la finalità è quella di fornire un'analisi dettagliata sulle quantità e sulla natura delle richieste trasmesse dai contribuenti agli uffici dei Garanti, in particolare per quanto concerne *le materie oggetto dell'intervento* previste dallo Statuto, circoscrivendo così i relativi ambiti di azione e l'*andamento dei flussi di attività nel corso dell'anno e i relativi esiti* raggiunti nella gestione delle istanze dei contribuenti [5].
Per quanto riguarda gli *ambiti di azione* delle materie previste dallo Statuto sono stati raccolti i dati relativi alle seguenti *tipologie di istanze*:

[4] Per ulteriori approfondimenti sulla tipologia di istanze pervenute ai Garanti, si rinvia al paragrafo 3.2 della presente relazione.

[5] Ai fini della presente analisi e di una corretta comprensione della stessa, sono necessarie le seguenti precisazioni:
- ✓ la fonte dei dati è rinvenibile nei prospetti statistici trasmessi dai Garanti attraverso SIGOV o le relazioni semestrali e annuali;
- ✓ non vengono inclusi i dati - comunque di impatto marginale - relativi ai "pareri per mancato o irregolare funzionamento degli uffici", trattandosi di una materia con connotazioni differenti rispetto alle altre istanze gestite dai Garanti e i cui criteri di raccolta dati risultano ancora non perfettamente omogenei.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

- liquidazione/accertamento/sanzioni relativi a diritti o tributi erariali;
- liquidazione/accertamento/sanzioni relativi a tributi locali;
- riscossione tributi erariali;
- riscossione tributi locali;
- rimborsi tributi erariali;
- rimborsi tributi locali;
- verifiche fiscali;
- casi di rimessione in termini del contribuente;
- istanze/questioni varie di competenza;
- istanze/questioni varie non di competenza[6].

Per quanto concerne i *flussi e gli esiti delle predette attività*, sono stati raccolti i dati sullo stato di lavorazione delle seguenti istanze:

- istanze residue alla fine dell'anno precedente;
- nuove istanze pervenute nel corso del semestre;
- istanze gestite nel corso del semestre;
- istanze definite nel semestre;
- istanze residue alla fine del semestre.

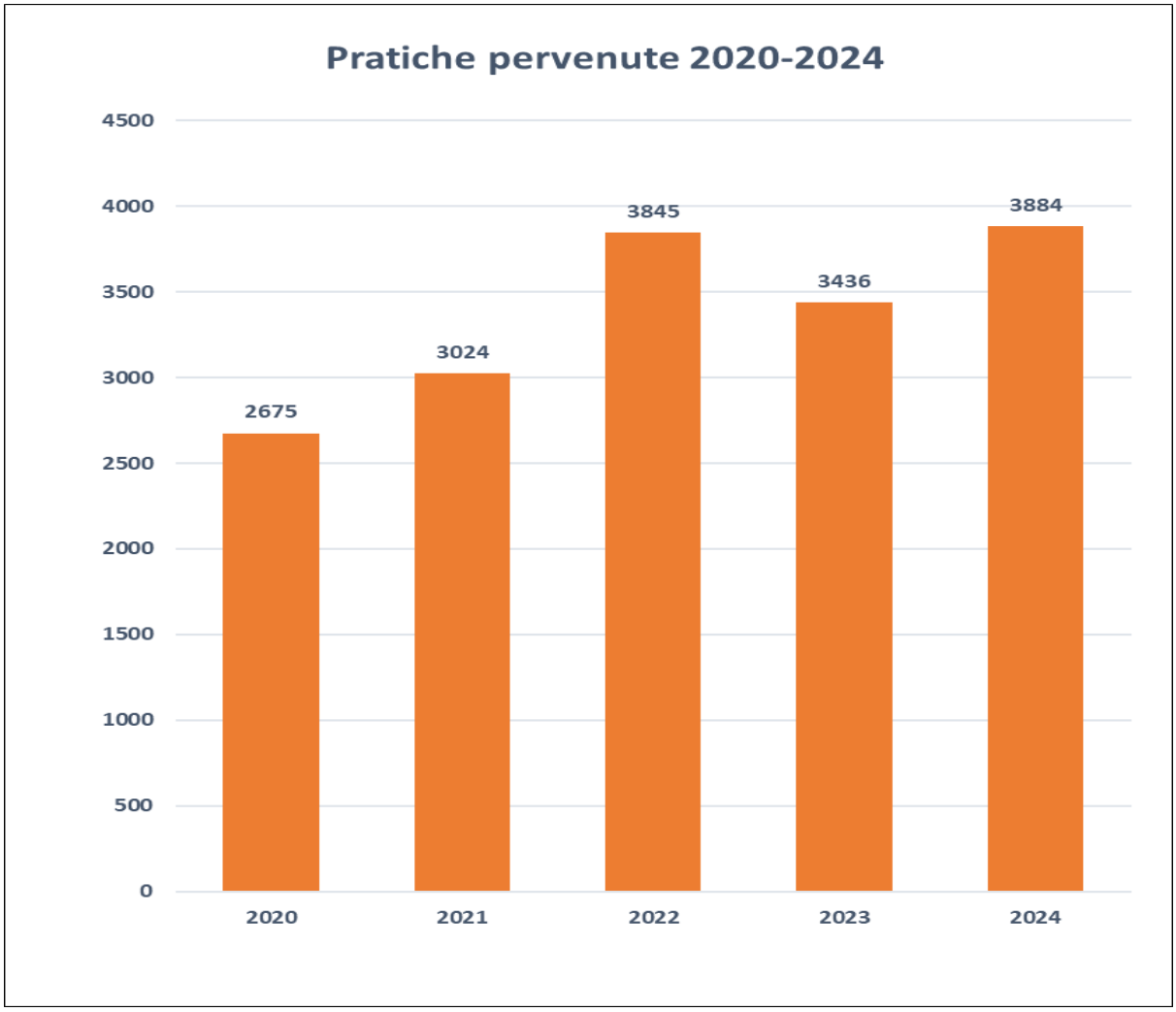
L'utilizzo della citata applicazione ha permesso di raccogliere in modo automatico e puntuale tutte le informazioni necessarie per l'elaborazione della presente Relazione, garantendo la qualità e la standardizzazione dei dati e, al contempo, una migliore gestione dell'attività da parte degli uffici dei Garanti e del Dipartimento delle finanze.

[6] Sono, invece, stati raccolti a parte i dati relativi ai pareri per mancato o irregolare funzionamento degli uffici (articolo 3 D.L. 498/1961).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

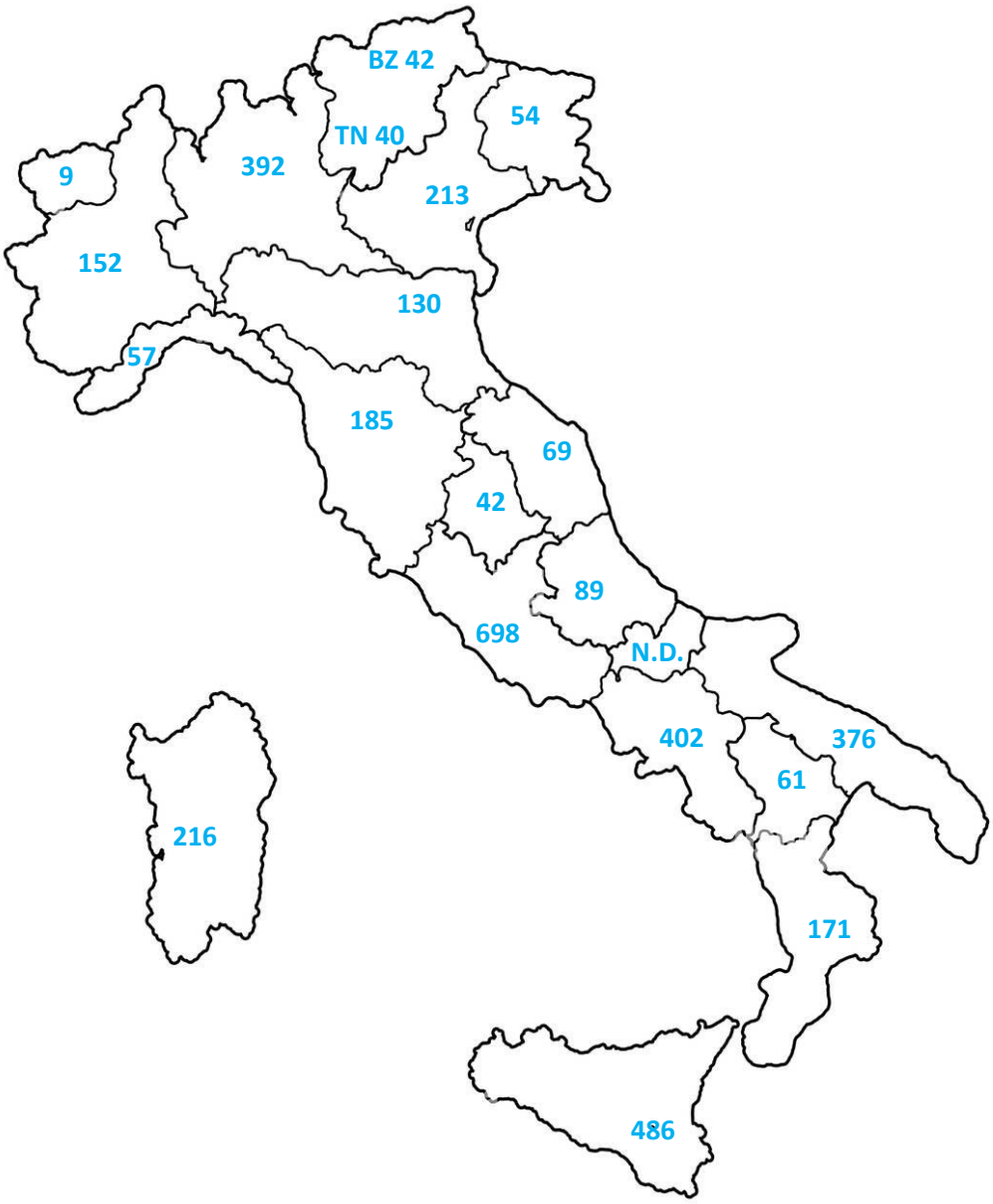
3.1 Istanze pervenute nell'anno

Il seguente grafico prende in considerazione l'ultimo quinquennio e mostra come nel corso del 2024, a livello nazionale, siano pervenute agli uffici dei Garanti 3884 nuove istanze, in aumento rispetto alle 3436 dell'anno precedente (+13,04%).



Di seguito, viene indicato il numero delle istanze pervenute nell'anno 2024, ripartite per regione e province autonome:

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN



Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Relativamente all'anno 2024, la tabella seguente offre un quadro più dettagliato delle istanze complessivamente pervenute ai Garanti e, in particolare:

- istanze pervenute nel primo semestre;
- istanze pervenute nel secondo semestre;
- istanze totali pervenute nell'anno;
- media mensile;
- valore assoluto cumulato;
- valore percentuale cumulato.

Tali dati sono rappresentati nella tabella, in ordine decrescente sulla base del **valore annuale**.

ISTANZE PERVENUTE 2024							
REGIONE	**I SEMESTRE**	**II SEMESTRE**	**ANNUALE**	**MEDIA MENSILE SINGOLI UFFICI**	**MEDIA MENSILE CUMULATATA**	**CUMULATA ANNUALE**	**CUMULATA PERCENTUALE**
LAZIO	383	315	698	58,2	58,2	698	18%
SICILIA	248	238	486	40,5	40,5	1184	30%
CAMPANIA	170	232	402	33,5	33,5	1586	41%
LOMBARDIA	206	186	392	32,7	32,7	1978	51%
PUGLIA	197	179	376	31,3	31,3	2354	61%
SARDEGNA	103	113	216	18,0	18,0	2570	66%
VENETO	133	80	213	17,8	17,8	2783	72%
TOSCANA	115	70	185	15,4	15,4	2968	76%
CALABRIA	104	67	171	14,3	14,3	3139	81%
PIEMONTE	83	69	152	12,7	12,7	3291	85%
E. ROMAGNA	79	51	130	10,8	10,8	3421	88%
ABRUZZO	55	34	89	7,4	7,4	3510	90%
MARCHE	40	29	69	5,8	5,8	3579	92%
BASILICATA	34	27	61	5,1	5,1	3640	94%
LIGURIA	35	22	57	4,8	4,8	3697	95%
F.V.G.	39	15	54	4,5	4,5	3751	97%
BOLZANO	20	22	42	3,5	3,5	3793	98%
UMBRIA	24	18	42	3,5	3,5	3835	99%
TRENTO	14	26	40	3,3	3,3	3875	100%
VALLE D'AOSTA	4	5	9	0,8	0,8	3884	100%
MOLISE	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
TOTALE	2086	1798	3884	16.2	323,9	3884	100%

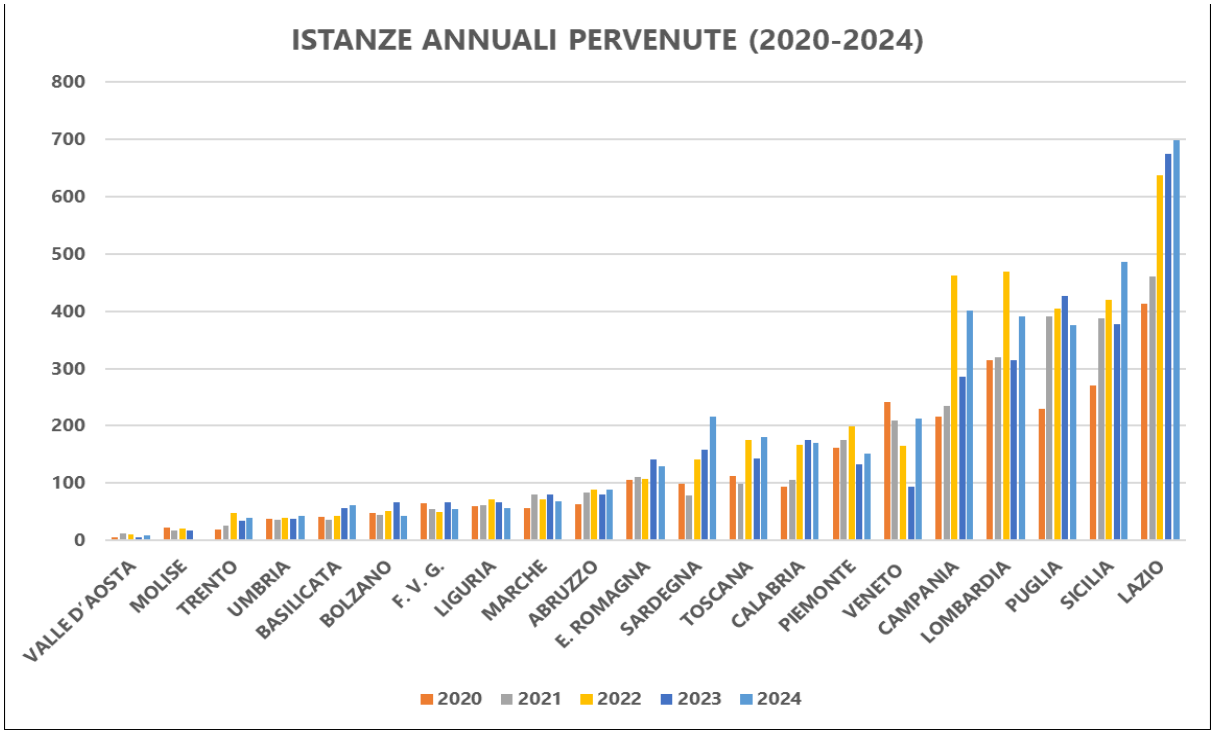
Analogamente agli anni precedenti, si sono rilevate differenze in termini di istanze pervenute tra gli Uffici dei diversi Garanti. Al riguardo, nella predetta tabella risultano presentate, tra l'altro, n. 698 istanze per il Garante del Lazio (+3,41% circa rispetto al 2023, regione con il maggiore numero di istanze pervenute nell'anno) e n. 9 istanze per il Garante della Valle D'Aosta (regione con il numero minore di istanze). È significativo, inoltre, evidenziare come nelle prime cinque regioni per numerosità di istanze – Lazio, Sicilia, Campania, Lombardia e Puglia – corrispondenti a circa un quarto delle 21 sedi totali, sia pervenuto il 60,69% delle istanze 2024. Prendendo poi in considerazione anche le sedi della Sardegna e del Veneto, si registra che il 71,75% di tutte le istanze pervenute nel 2024 è distribuito in un terzo degli uffici dei Garanti. Nel merito, si è registrata una certa disomogeneità, in linea con quanto già

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

osservato nell'ambito delle precedenti Relazioni, che vede alcune sedi impegnate nella gestione di un numero di istanze superiore rispetto alla media.

I grafici che seguono illustrano, rispettivamente, le istanze annualmente pervenute nel quinquennio 2020-2024 e la media per regione delle istanze pervenute nel medesimo periodo rappresentate in ordine decrescente.[7]

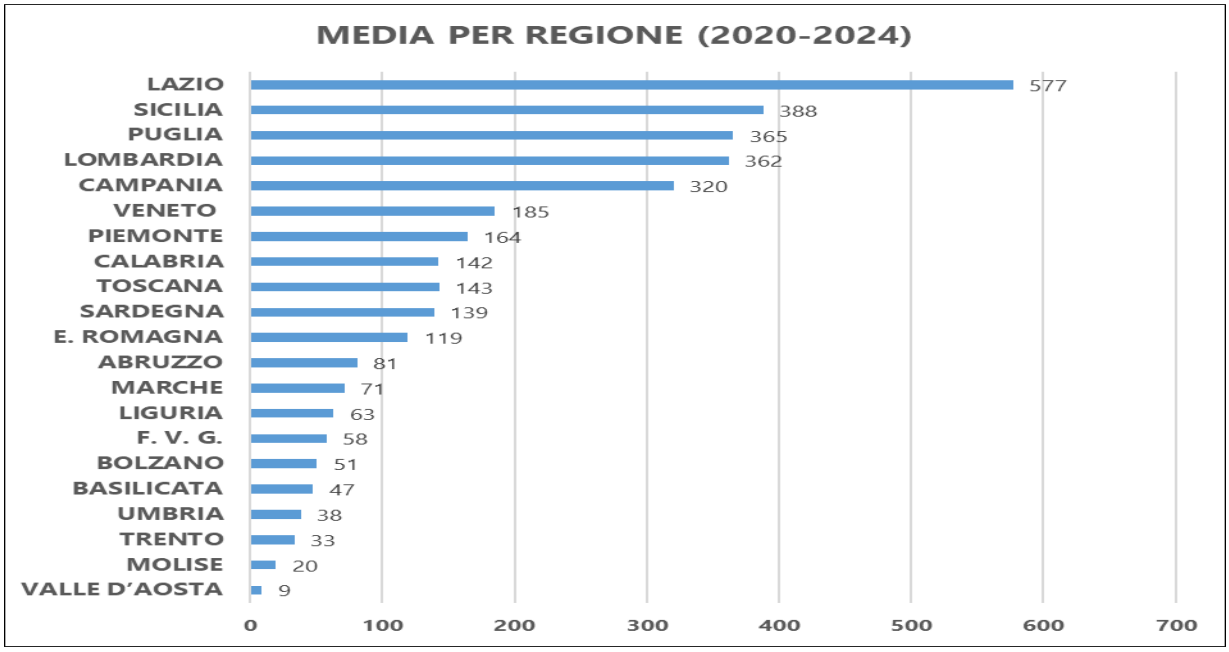
Osservando il grafico relativo alle *istanze annuali pervenute (2020-2024)*, si può notare che per circa la metà degli Uffici regionali dei Garanti si è riscontrato nel 2024 un aumento del numero delle istanze rispetto all'anno precedente (come nel caso del Lazio, Sicilia, Lombardia, Campania e Sardegna) mentre per i restanti uffici i numeri sono rimasti sostanzialmente allineati o in calo.



Per quanto concerne la distribuzione delle istanze pervenute per regione, dal grafico seguente recante la *media per regione,* emerge che, in ognuna delle prime sette regioni per numerosità, nel periodo 2020-2024 sono pervenute in media 337 istanze l'anno, mentre nelle altre regioni e nelle province autonome, la media scende a 72 istanze all'anno.

[7] Si fa presente che i dati relativi alla regione del Molise per l'anno 2024 non sono aggiornati alla rilevazione dell'anno 2024 in quanto i predetti dati non sono pervenuti da parte del Garante della citata regione - il cui mandato è scaduto.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN



Anche dall'analisi di questi dati riferiti all'intervallo temporale preso a riferimento emergono, quindi, le differenze spesso notevoli tra i singoli Garanti rispetto al numero di istanze trattate annualmente.

3.2 Tipologia di istanze pervenute

In questo paragrafo sono riportate le principali questioni oggetto di intervento che caratterizzano l'attività dei Garanti. Nella tabella seguente le istanze pervenute al Garante del contribuente sono ripartite in relazione alle diverse tipologie di pratiche[8].

Tipologia pratiche	Istanze pervenute 2024
Liquidazione/accertamento/sanzioni relativi a diritti o tributi erariali	**1057**
Liquidazione/accertamento/sanzioni relativi a tributi locali	**394**
Riscossione tributi erariali	**719**
Riscossione tributi locali	**321**
Rimborsi tributi erariali	**309**
Rimborsi tributi locali	**92**
Verifiche fiscali	**19**
Rimessione in termini	**2**
Istanze/Questioni varie di competenza	**590**
Istanze/Questioni varie non di competenza	**381**
TOTALE	**3884**

[8] Sono stati raccolti a parte, invece, i dati relativi ai pareri per mancato o irregolare funzionamento degli uffici (articolo 3 D.L. 498/1961).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

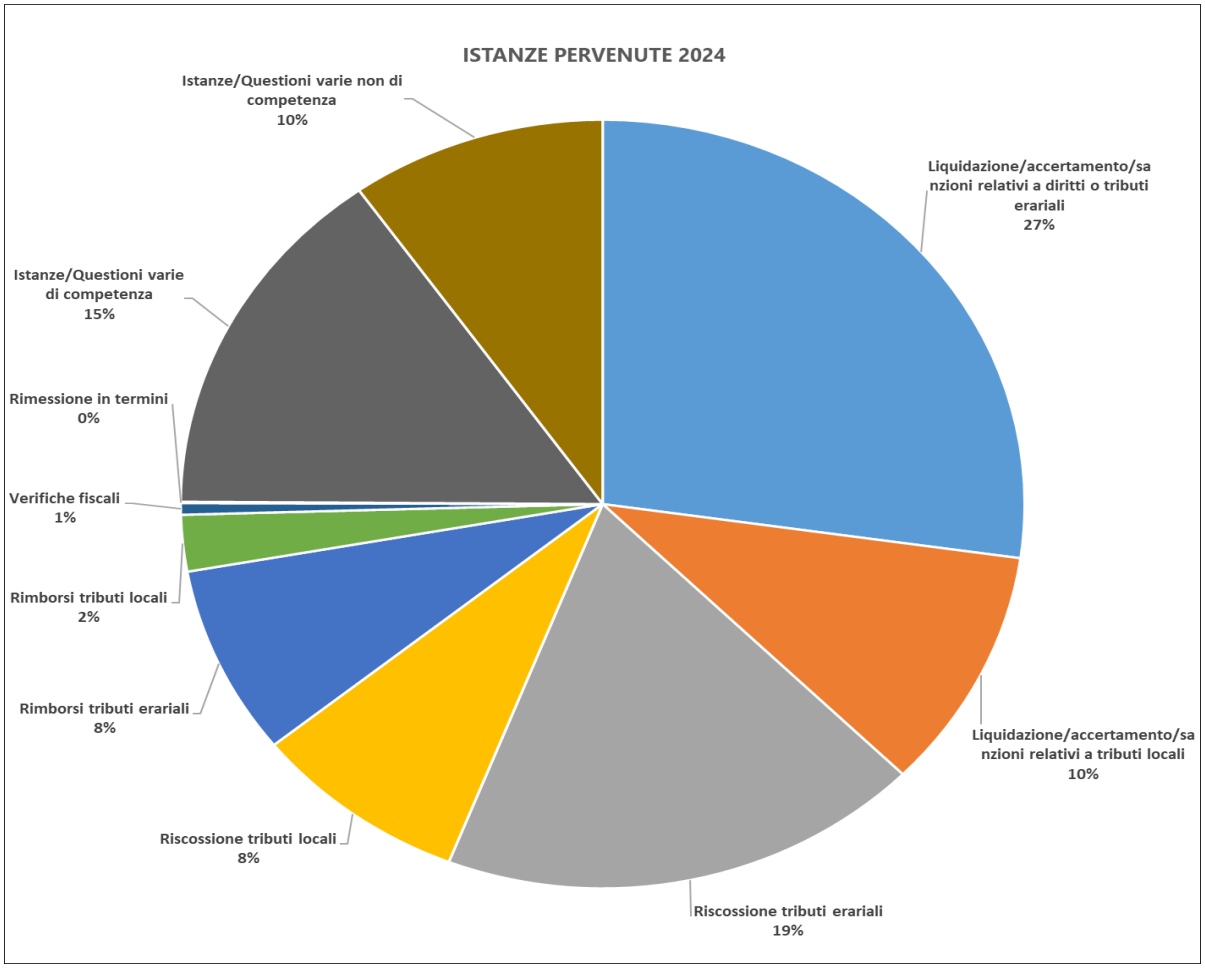
Dall'analisi del dettaglio per materia, si evince che nel 2024 le istanze complessivamente pervenute, pari a 3884, hanno riguardato prevalentemente i seguenti ambiti (tra parentesi viene fornito il numero delle pratiche pervenute nel corso dell'anno raggruppate per tipologia, alcune delle quali in aumento rispetto all'anno precedente):

- liquidazione, accertamento, sanzioni con riferimento a diritti o tributi erariali (1057) e locali (394), nel quale sono trattate problematiche attinenti prevalentemente all'attività di accertamento degli enti impositori;
- riscossione di tributi erariali (719) e locali (321), nel quale sono trattate, invece, problematiche attinenti all'operato degli agenti della riscossione;
- rimborsi di tributi erariali (309) e locali (92).

L'insieme di tali istanze, pari a 2892, rappresenta il 74,46% del totale delle pratiche pervenute (ossia 3884), con un aumento di 3,46 punti percentuali rispetto al dato del 2023 (71%), determinato sia dall'aumento delle istanze relative ai tributi erariali (passati da 1728 a 2085) sia dall'aumento riguardante i tributi locali (le cui istanze sono passate da 715 a 807).
La rimanente parte (992, cioè il 25,54% delle richieste pervenute) comprende diverse tipologie di istanze, come richieste di informazioni, richieste di intervento nel caso di verifiche fiscali, segnalazioni di irregolarità o malfunzionamento degli uffici ovvero quesiti e questioni non rientranti nella competenza del Garante.

Il seguente grafico fornisce una rappresentazione percentuale delle predette tipologie di istanze pervenute nel 2024.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

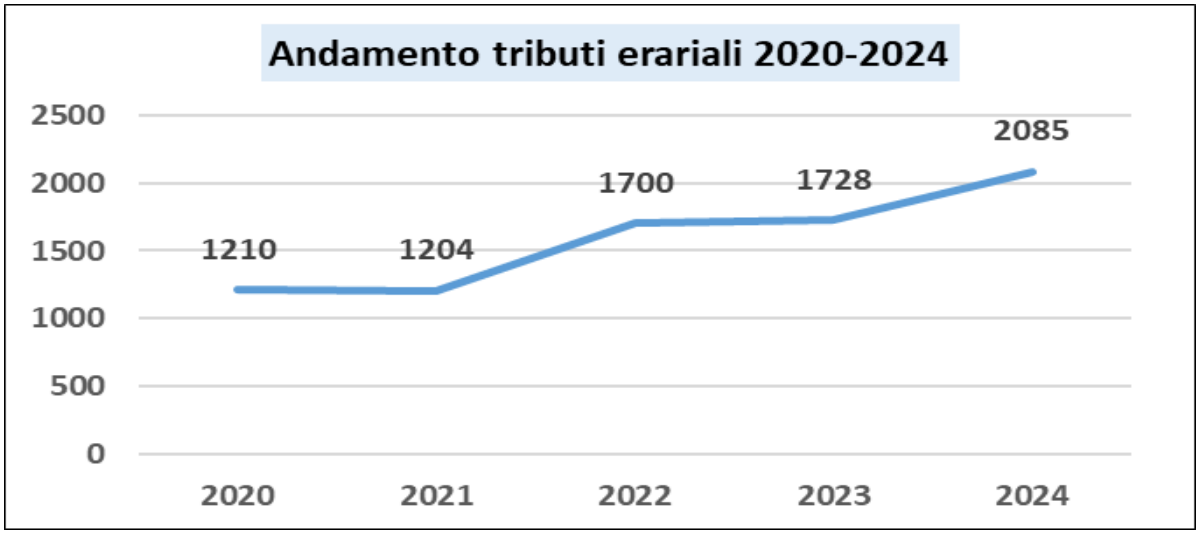


Di seguito sono riportati, più nel dettaglio, gli andamenti delle principali tipologie di istanze (tributi erariali, tributi locali e rimborsi) per il periodo 2020-2024 e le percentuali che esse rappresentano sul totale delle istanze pervenute nei singoli anni del quinquennio considerato.

3.2.1 I tributi erariali

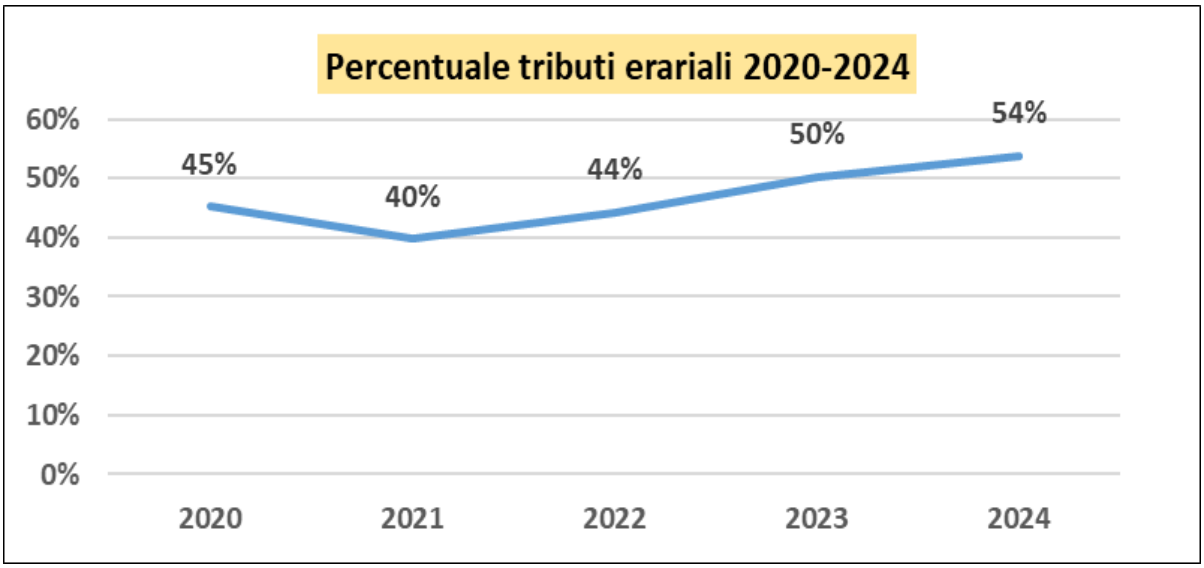
Il grafico seguente illustra l'andamento dei tributi erariali relativo alle diverse tipologie di istanze pervenute nel quinquennio 2020-2024 (in particolare, liquidazione/ accertamento/ sanzioni, riscossione e rimborsi).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN



Come evidenziato nel grafico, l'andamento delle istanze relative a tributi erariali (2085) ha registrato nel 2024 un aumento di 357 istanze rispetto al 2023 (1728).

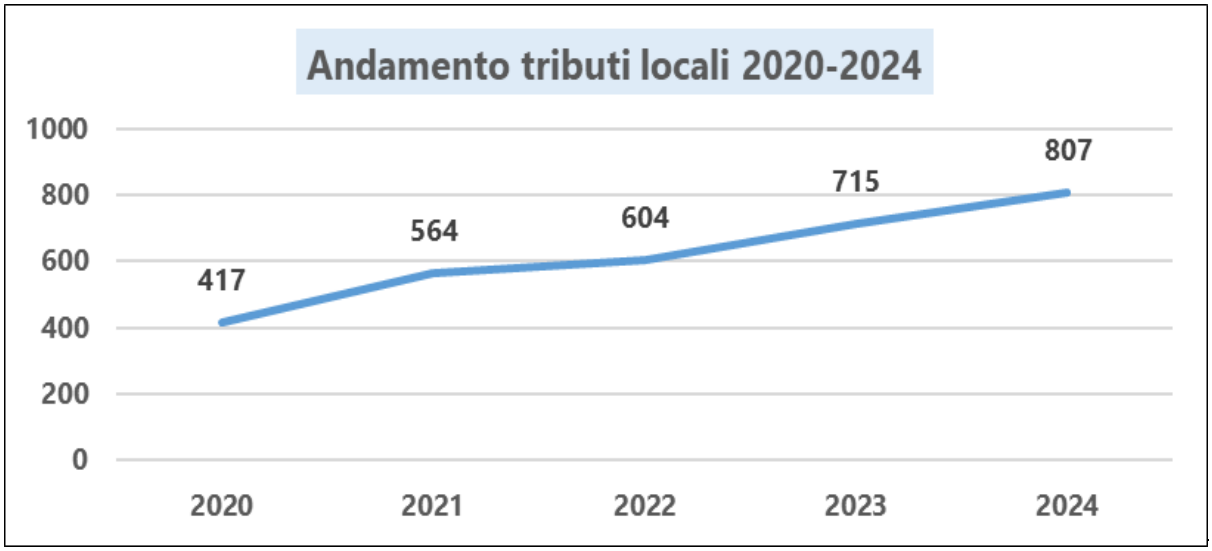
Nel grafico seguente si può osservare come la percentuale rappresentata dalle istanze relative a tributi erariali nel 2024, pari al 53,68%, mostri un *trend* in aumento della loro incidenza sul totale delle pratiche pervenute rispetto al minor valore percentuale raggiunto nel 2023 (50%) nell'ambito del quinquennio 2020-2024.



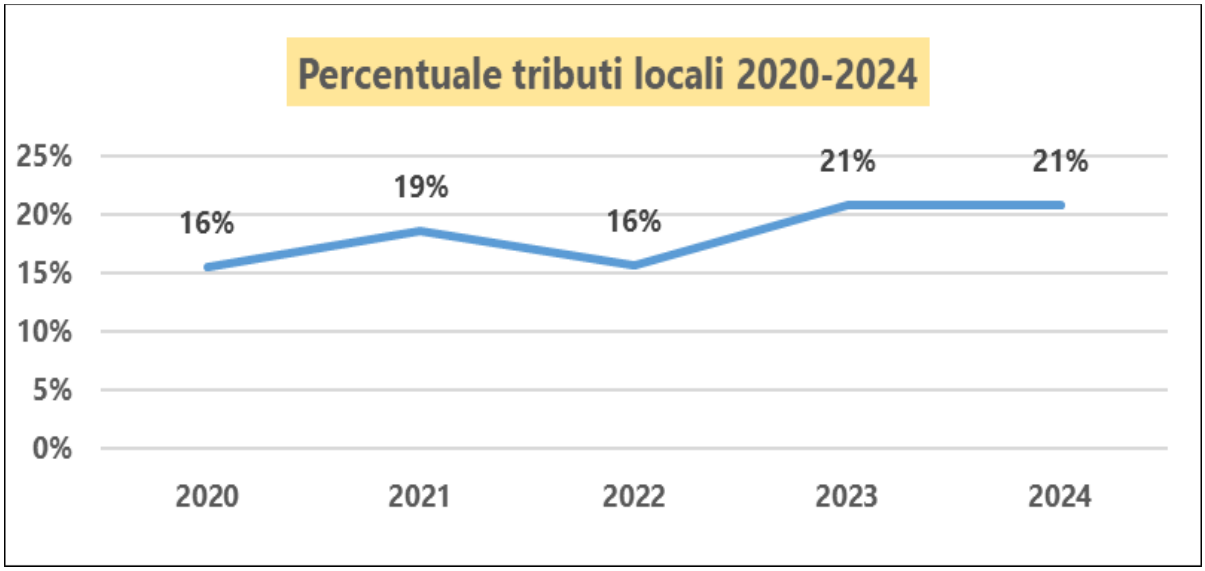
Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

3.2.2 I tributi locali

Di seguito, viene presentato, per il periodo 2020-2024, il dettaglio riguardante i tributi locali relativi alle diverse tipologie di istanze (liquidazione/accertamento/sanzioni, riscossione e rimborsi). Il grafico evidenzia come il numero delle istanze relative ai tributi locali nell'anno 2024, pari a 807, registri un valore superiore rispetto all'anno precedente (715).



Anche dal punto di vista della percentuale di tali istanze sul totale di quelle pervenute, i dati dell'anno 2024 evidenziano, nell'arco del periodo 2020-2024, un valore percentuale delle istanze relative ai tributi locali pari al 21% rispetto al totale delle istanze pervenute.

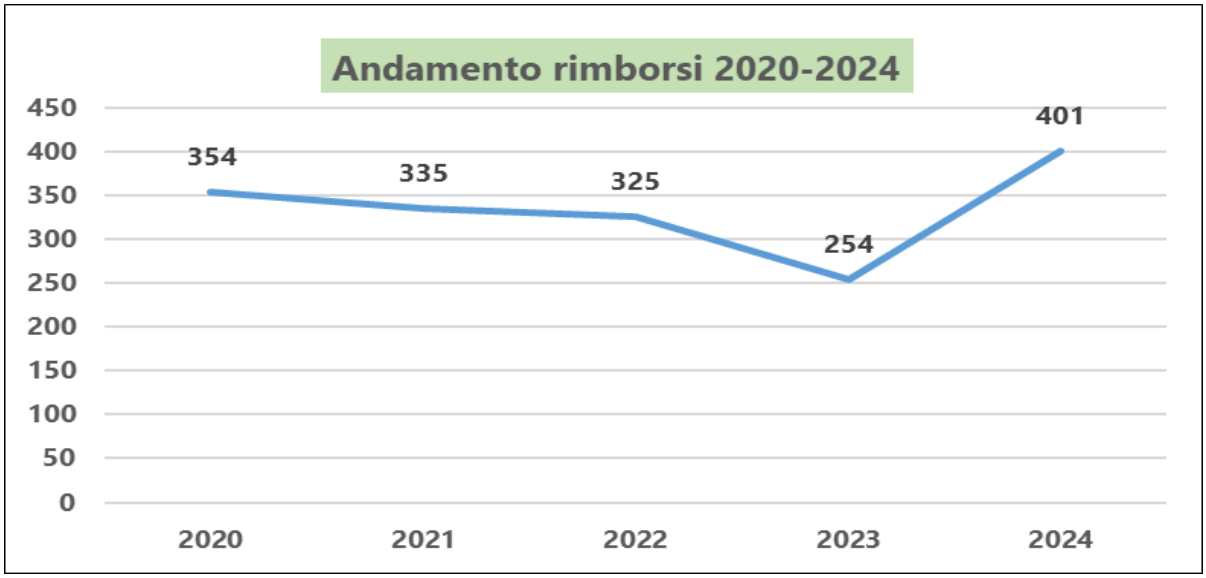


Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

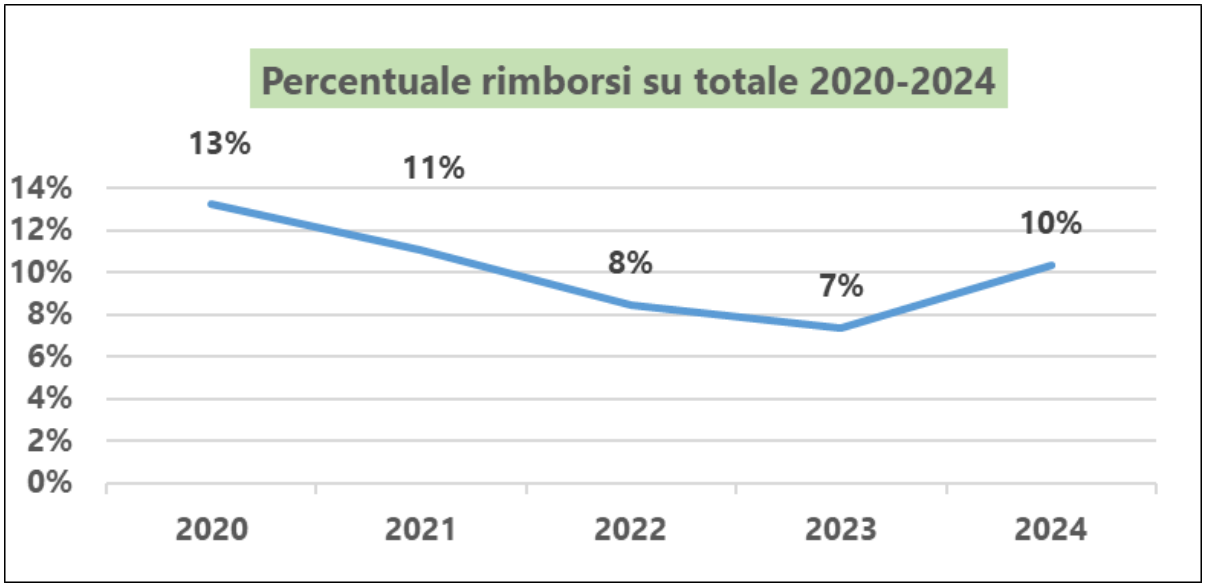
3.2.3 I rimborsi

Per quanto riguarda invece le istanze di rimborso – relative sia ai tributi erariali sia ai tributi locali – il grafico successivo illustra il loro andamento nel periodo 2020-2024.

In proposito, si osserva che il numero di istanze relative a rimborsi registra un aumento più consistente (147 istanze in più rispetto al 2023) rispetto ai dati relativi agli anni precedenti come indicato nel seguente grafico.



In proposito, si segnala che la percentuale di rimborsi sul totale delle istanze risulta in aumento di tre punti percentuali rispetto all'anno precedente (2023).



Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Al fine di delineare l'andamento di tale fenomeno a livello locale, si rinvia alla seguente tabella, contenente i dati relativi alle istanze di rimborso pervenute nel 2023 e nel 2024 con l'indicazione delle rispettive variazioni in percentuale.

SEDE	2023	2024	Variazione%
ABRUZZO	13	15	15%
BASILICATA	8	9	13%
BOLZANO	10	11	10%
CALABRIA	18	17	-6%
CAMPANIA	22	40	82%
E. ROMAGNA	16	10	-38%
FRIULI V. G.	2	6	200%
LAZIO	54	72	33%
LIGURIA	9	3	-67%
LOMBARDIA	28	125	346%
MARCHE	1	8	700%
MOLISE	5	N.D.	N.D.
PIEMONTE	3	11	267%
PUGLIA	13	22	69%
SARDEGNA	7	15	114%
SICILIA	33	26	-21%
TOSCANA	2	3	50%
TRENTO	8	2	-75%
UMBRIA	2	4	100%
VALLE D'A.	0	2	100%
VENETO	N.D.	0	0%
TOTALE	254	401	58%

I dati evidenziano come, a fronte di un aumento delle istanze di rimborso in 14 Regioni, in altre 6 si registri una diminuzione, mentre nella Regione del Molise non sono pervenuti i dati relativi al 2024 ai fini della rilevazione (N.D.).

In proposito, nell'anno 2024 la materia dei rimborsi ha continuato ad essere oggetto di segnalazioni da parte dei contribuenti (*cfr. Garante Abruzzo, Relazione annuale 2024, pag. 4; Garante Campania, Relazione annuale 2024, pag. 4),* sebbene si registri una maggiore tempestività da parte dell'amministrazione finanziaria.

Come si rileva nei documenti di indirizzo, programmazione e consuntivazione dell'Agenzia delle entrate, il raggiungimento di livelli sempre maggiori di efficienza nell'erogazione dei rimborsi ai cittadini e alle imprese continua a rappresentare uno degli obiettivi prioritari della politica fiscale.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Nello specifico, in base ai dati di consuntivo al 31 dicembre 2024, in merito alla percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino, l'Agenzia ha conseguito per i rimborsi IVA ordinari un risultato del 96,70%, che supera quindi l'obiettivo pianificato e fissato al 93%. Anche il tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni sono risultati migliori rispetto al *target* previsto (74 giorni a fronte dei 75 programmati). Risultati ugualmente positivi sono stati raggiungi in relazione ai rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino, rispetto ai quali la lavorazione è stata del 98,14% a fronte di un risultato atteso pari al 95%, e in relazione ai rimborsi di imposte Dirette lavorati/magazzino, le cui lavorazioni hanno raggiunto un valore del 98,23%, rispetto al *target* prefissato del 93%[9].

Al riguardo, va considerato che in coerenza con la previsione del Piano Strutturale di Bilancio (PSB) in tema di riforme e investimenti previsti in materia di tassazione, la Convenzione triennale MEF-Agenzia delle entrate per gli esercizi 2025-2027 ha previsto specifici indicatori, tra cui si segnala l'indicatore strategico di performance che impegna l'Agenzia ad una consistente accelerazione dei tempi medi relativi ai rimborsi dei crediti IVA (espressi in giorni). In particolare, partendo dalla baseline di n. 74 giorni del 2024 si arriverà a n. 70 giorni nell'anno 2025, n. 70 giorni nell'anno 2026 e n. 67 giorni nell'anno 2027[10].

3.3 Istanze in carico nel 2024

Le istanze in carico nel 2024 ammontano a complessive 4977 calcolate sommando le 1093 istanze residue del 2023 e le istanze pervenute nel 2024 pari a 3884. Si registra, pertanto, un aumento di 504 istanze rispetto al dato del 2023 (4473), indice della tendenziale variazione al rialzo del numero complessivo di istanze trattate dai Garanti.

Al fine di analizzare più in dettaglio il dato delle "istanze residue", occorre anzitutto chiarire che queste sono composte dalle pratiche istruite dal Garante, ma non ancora definite alla fine dell'anno in esame poiché in attesa di risposta da parte dell'ente impositore [11] . Come rilevato nelle precedenti relazioni, tale dato denota il livello di efficienza degli enti impositori stessi riguardo ai tempi di risposta alle segnalazioni trasmesse dai Garanti.

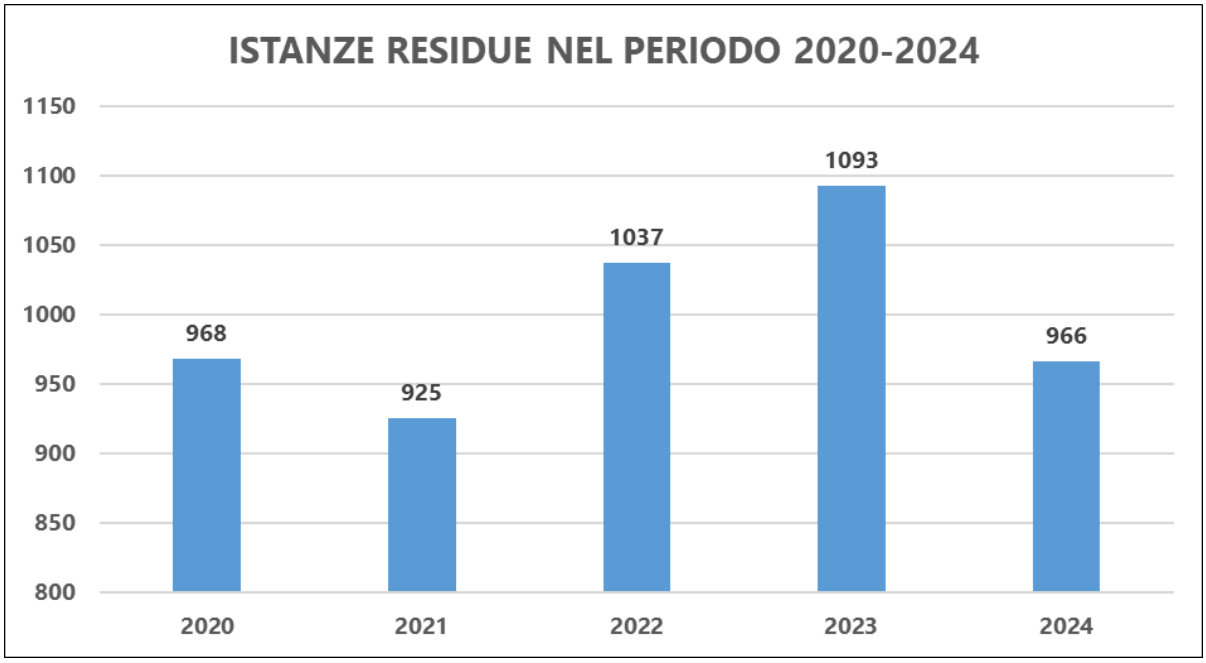
Di seguito, si illustra l'andamento delle istanze residue dal 2020 al 2024.

[9] V. Rapporto di verifica sui risultati della gestione 2024 - Agenzia delle entrate - Area Servizi-Compliance volontaria dei contribuenti, *Obiettivo 2: Assicurare la tempestiva lavorazione dei rimborsi richiesti dai contribuenti,* pag. 40. https://www.finanze.gov.it/export/sites/finanze/.galleries/Documenti/Varie/Rapporto-verifica-AE-ADER-2024.pdf

[10] V. Rapporto di verifica citato, pag. 47.

[11] Il calcolo delle istanze residue può essere effettuato come segue: istanze pervenute nell'anno di competenza e residue al 31.12 dell'anno precedente al netto delle istanze definite al 31.12 dell'anno di competenza.

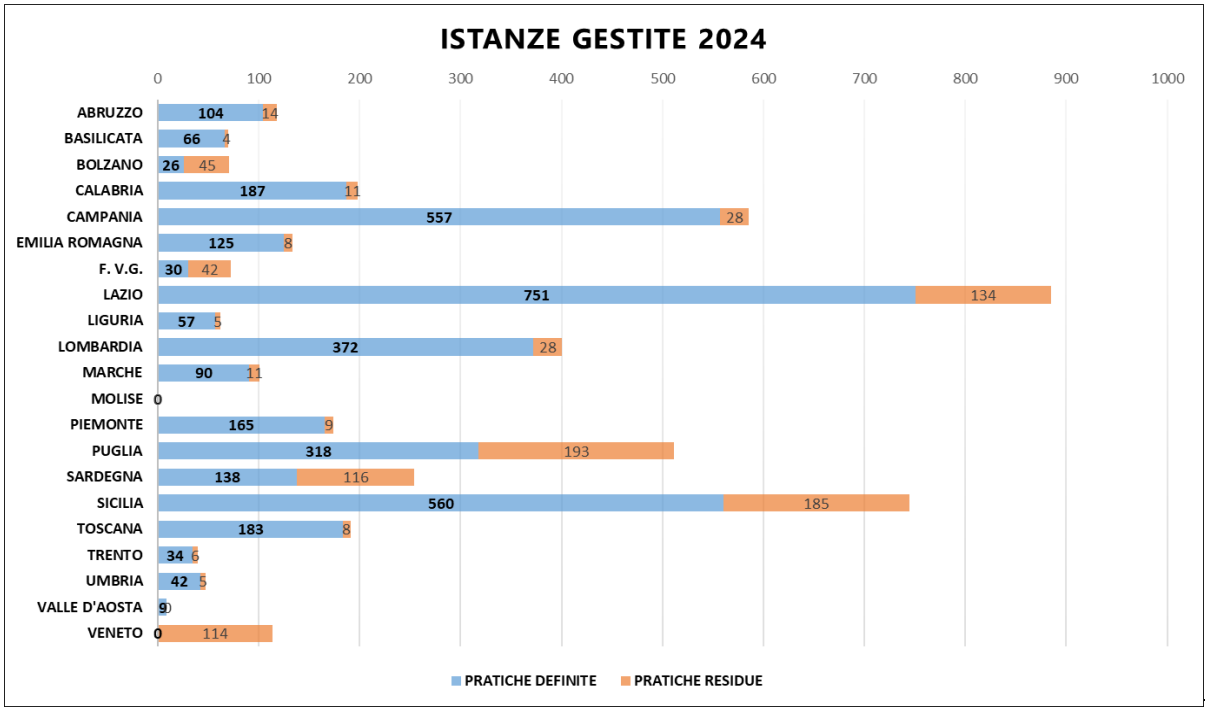
Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN



Nel 2024 le pratiche residue sono diminuite complessivamente di 127 unità rispetto al 2023 (-11,62%), evidenziando un calo in termini percentuali rispetto all'incremento riscontrato nel biennio 2022-2023 (da 1037 a 1093, pari al +5,40%).

Il grafico che segue presenta su base regionale il dettaglio delle istanze gestite nel 2024 compreso l'indice di definizione – vale a dire la quota delle istanze definite sul totale delle istanze prese in carico – e il numero di istanze residue a fine anno. In particolare, i Garanti hanno complessivamente definito 3814 istanze (pari al totale delle istanze indicate nei segmenti in azzurro) con un residuo di 966 (pari al totale delle istanze riportate nei segmenti in arancione). In relazione a tali dati si può quindi osservare che, a fronte di un numero di pratiche definite in aumento rispetto al 2023 (anno in cui esse ammontavano a 3380) sono invece diminuite le istanze residue che nell'anno precedente contavano 1093 unità. Come negli anni precedenti, persistono notevoli differenze tra regioni. In molte di esse, tuttavia, le percentuali di istanze residue appaiono particolarmente basse (come ad esempio in Emilia-Romagna, Basilicata, Toscana, Calabria, Lombardia, Umbria, Valle D'Aosta, Provincia di Trento, Piemonte, Marche, Liguria e Friuli-Venezia Giulia) mentre solo in un numero ristretto di regioni la percentuale rimane piuttosto elevata (soprattutto in Sicilia, Lazio, Sardegna e Puglia). In questo senso, sembra confermarsi una certa correlazione positiva tra l'incremento delle pratiche in carico e l'aumento della percentuale di istanze residue.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN



Il numero delle istanze residue nel 2024 rappresenta il 19,41% delle istanze in carico nel corso dell'anno, pari a 5,03 punti percentuali in meno del valore registrato nel 2023 (24,44%). Tuttavia, soltanto in sette regioni (Sicilia, Puglia, Sardegna, Veneto, Bolzano, Lazio e Friuli-Venezia Giulia) si è registrata una maggiore incidenza percentuale delle pratiche residue rispetto alla media.

La tabella che segue ne propone il dettaglio per ogni regione e provincia autonoma[12]:

[12] Al riguardo, si segnala che il Garante della regione Veneto ha comunicato che, a fronte di n. 310 pratiche in carico nel 2024, sono state definite n. 0 pratiche con un residuo di pratiche pari a n. 114. Inoltre, relativamente alla rilevazione dei dati del Garante della regione Molise si informa che è disponibile soltanto il dato delle pratiche in carico 2024 pari a n. 1, non essendo pervenuta da parte del citato Garante la comunicazione relativa al numero di pratiche definite e residue anno 2024.
Conseguentemente, si osserva che il totale delle pratiche in carico nell'anno 2024 (pari a n. 4977) non coincide con la sommatoria delle pratiche definite anno 2024 (pari a n. 3814) e delle pratiche residue anno 2024 (pari a n. 966).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

REGIONE	PRATICHE IN CARICO 2024 (pervenute 2024 + residue 2023)	PRATICHE DEFINITE 2024	PRATICHE RESIDUE 2024	INCIDENZA PERCENTUALE PRATICHE RESIDUE/IN CARICO
ABRUZZO	118	104	14	11,86%
BASILICATA	70	66	4	5,71%
BOLZANO	71	26	45	63,38%
CALABRIA	198	187	11	5,56%
CAMPANIA	585	557	28	4,79%
E. ROMAGNA	133	125	8	6,02%
FRIULI V.G.	72	30	42	58,33%
LAZIO	885	751	134	15,14%
LIGURIA	62	57	5	8,06%
LOMBARDIA	400	372	28	7,00%
MARCHE	101	90	11	10,89%
MOLISE	1	N.D.	N.D.	N.D.
PIEMONTE	174	165	9	5,17%
PUGLIA	511	318	193	37,77%
SARDEGNA	254	138	116	45,67%
SICILIA	745	560	185	24,83%
TOSCANA	191	183	8	4,19%
TRENTO	40	34	6	15,00%
UMBRIA	47	42	5	10,64%
VALLE D'AOSTA	9	9	0	0,00%
VENETO	310	0	114	36,77%
TOTALE	**4977**	**3814**	**966**	**19,41%**

Anche nel 2024 i Garanti hanno evidenziato la gestione di molte richieste verbali, a seguito di contatti telefonici o accessi fisici agli Uffici dei Garanti da parte dei contribuenti. Per questo tipo di richieste, l'interlocuzione diretta con gli uffici finanziari competenti ha permesso, in alcuni casi, di evitare l'insorgere di contenziosi.

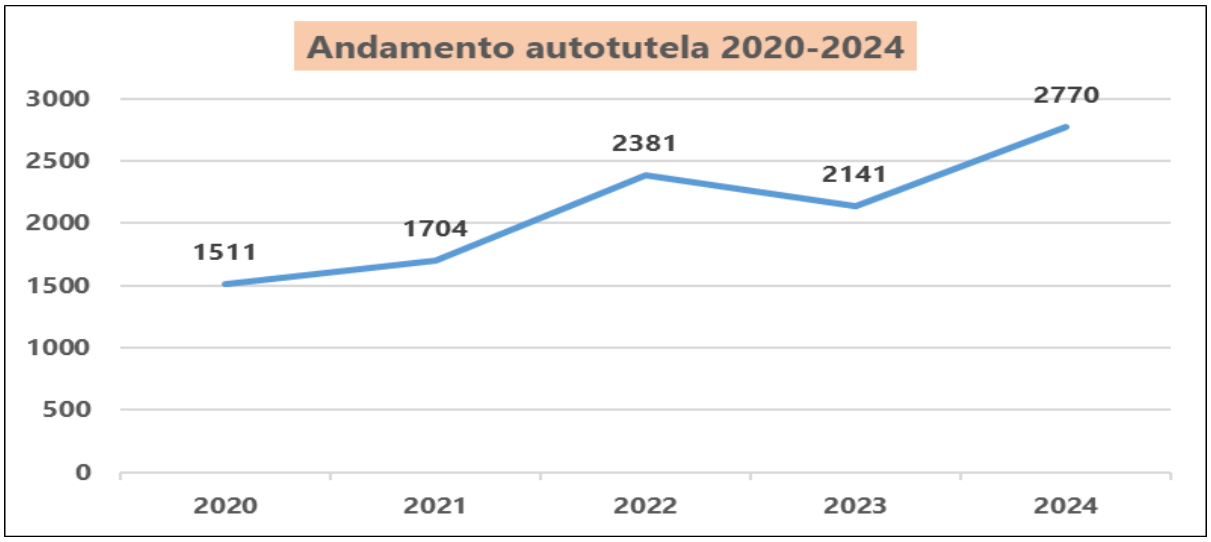
3.4 Definizione delle istanze: attivazione dell'autotutela ed esiti

Nel presente paragrafo sono, infine, riportati gli esiti delle 3814 istanze definite dai Garanti nell'anno 2024. Di esse il 25,80% (984) è stato archiviato per rinuncia da parte del contribuente, dato in diminuzione rispetto al 2023, dove tale percentuale era pari al 29,82%; l'1,37% (60) è stato, invece, definito direttamente dai Garanti in favore del contribuente; per circa il restante 72,63% delle segnalazioni è stata, infine, attivata la procedura di autotutela.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

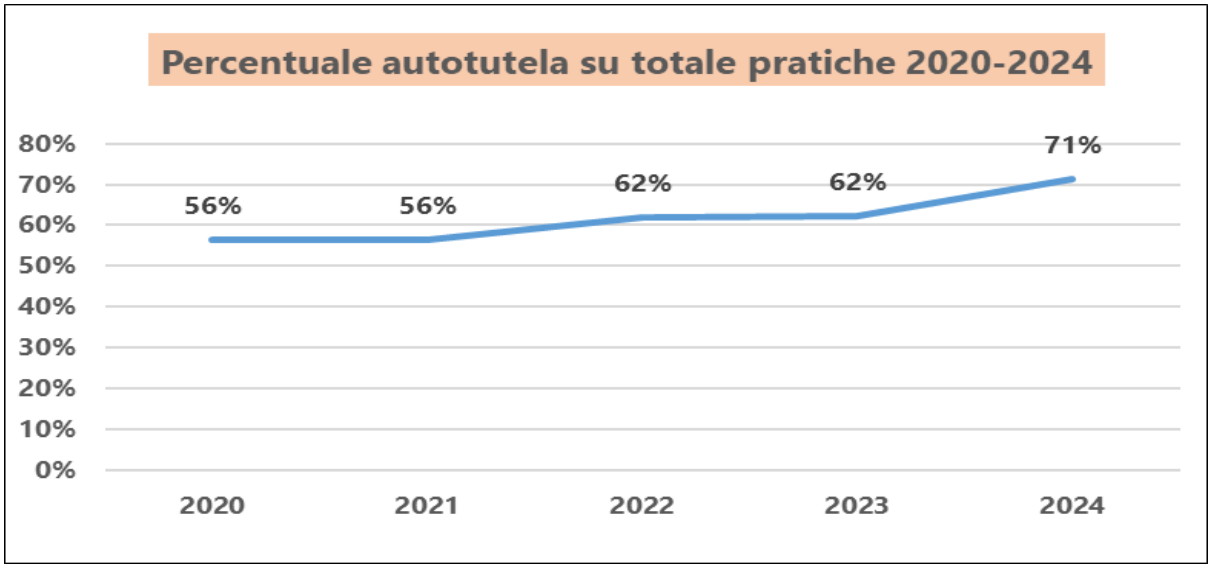
3.4.1 L'attivazione dell'autotutela da parte del Garante

Nel grafico seguente viene presentato il dettaglio delle procedure di autotutela attivate dai Garanti nel periodo 2020-2024.



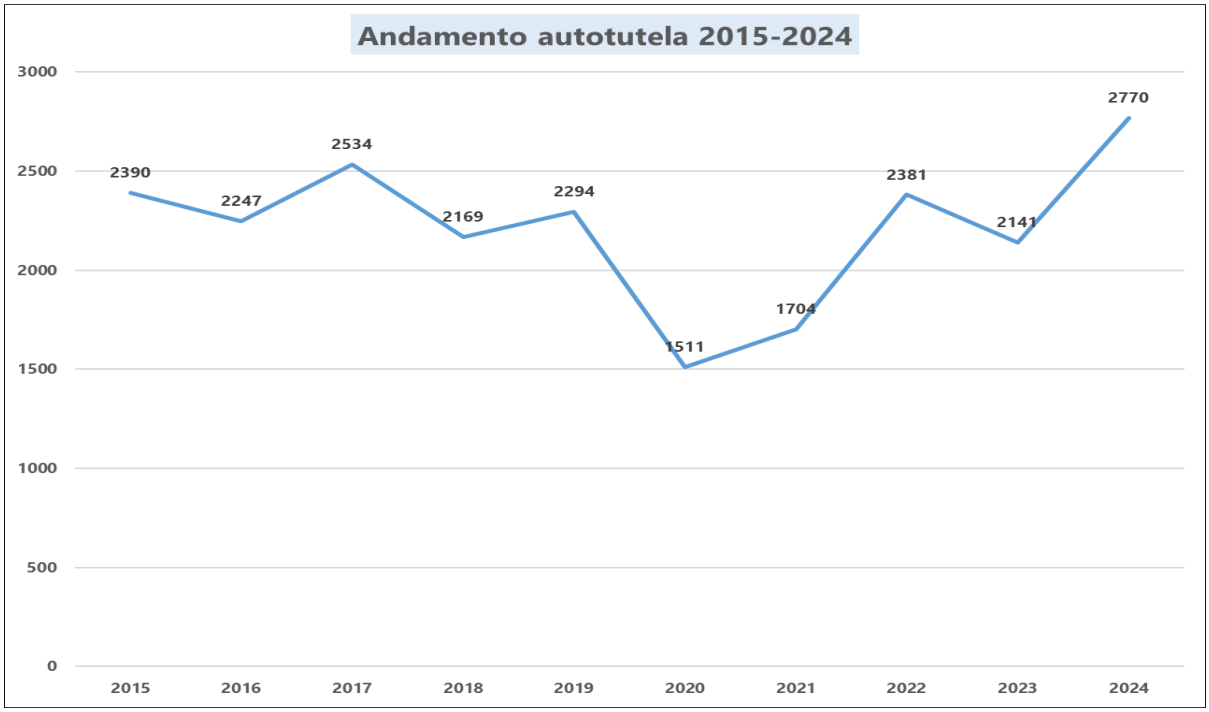
Rispetto al numero delle pratiche con attivazione di autotutela registrate nel 2023, il dato riferito al 2024 mostra un aumento.

Per quanto riguarda le istanze gestite in autotutela sul totale delle istanze pervenute, si rinvia al seguente grafico:



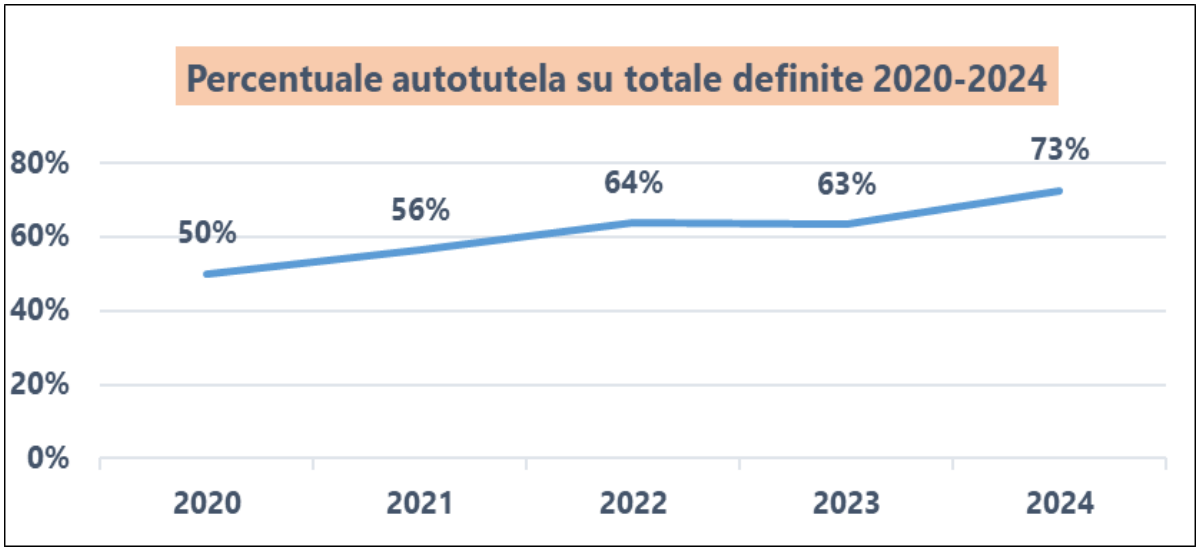
Per meglio comprendere il fenomeno, come effettuato nelle precedenti relazioni, nel grafico seguente si riporta un'analisi dell'andamento delle pratiche definite in autotutela nell'arco dell'ultimo decennio (2015-2024).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN



L'andamento permette di inquadrare il dato che vede una stabilizzazione del numero delle istanze in autotutela nel periodo 2015-2019. È possibile osservare come nel biennio 2020-2021 l'ammontare delle pratiche di autotutela sia diminuito notevolmente rispetto agli anni precedenti a causa dell'emergenza pandemica, nel successivo biennio 2021-2022 l'andamento delle predette istanze abbia registrato un sensibile aumento, per poi rilevare un ulteriore incremento nell'anno 2024 sebbene vi sia stata una lieve flessione delle istanze in questione nel 2023.

Un ulteriore elemento di interesse può essere rappresentato dal raffronto, nell'arco dell'ultimo quinquennio, tra l'andamento dell'autotutela e il numero complessivo di pratiche definite.



Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

3.4.2 Esiti delle istanze definite

Nel prospetto seguente sono riportati, in valore assoluto e percentuale, gli esiti delle istanze definite nel corso del 2024, distinte per tipologia.

ISTANZE 2024	DEFINITE DIRETTAMENTE DAL GARANTE			DEFINITE IN AUTOTUTELA DALL'AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA				TOTALE
	Archiviate per rinuncia del contribuente o altri motivi	Segnalazioni di irregolarità definite a favore del contribuente	Subtotale	con esito totalmente favorevole al contribuente	con esito parzialmente favorevole al contribuente	con esito contrario al contribuente	Subtotale	
VALORE ASSOLUTO	984	60	1044	916	349	1505	2770	3814
VALORE PERCENTUALE	25,80%	1,57%	27,37%	24,02%	9,15%	39,46%	72,63%	100%

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Di seguito i medesimi dati sono riportati graficamente.



Come si evince dalla tabella e dal grafico precedenti, le pratiche risolte in autotutela hanno costituito oltre la metà dell'attività svolta dai Garanti nel corso del 2024 (v. spicchi verde, giallo e rosso).

Gli esiti delle autotutele attivate dal Garante presso gli enti impositori – prendendo come parametro l'interesse del contribuente – possono essere così classificati:

- favorevoli, 916 pratiche, pari al 24,02% (spicchio verde);
- parzialmente favorevoli, 349 pratiche, pari al 9,15% (spicchio giallo);
- contrari, 1505 pratiche, pari al 39,46% (spicchio rosso).

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN

Nella tabella seguente si propone il confronto (espresso come valore percentuale rispetto al numero complessivo di pratiche risolte in autotutela) tra gli esiti del 2023 e del 2024 [13].

ESITI FAVOREVOLI		ESITI PARZIALMENTE FAVOREVOLI		ESITI CONTRARI	
2024	2023	2024	2023	2024	2023
33,1%	31,8%	12,6%	12,7%	54,3%	55,5%

Nei primi due casi, l'esercizio dell'autotutela da parte dell'ente impositore si traduce in un accoglimento, totale o parziale, delle osservazioni formulate dal Garante. Nell'ultimo caso, l'esito contrario al contribuente può essere determinato sia da un provvedimento negativo in autotutela (in sostanza una conferma dell'atto) sia dal mancato esercizio dell'autotutela da parte dell'ente impositore.

I dati sugli esiti delle istanze definite consentono, inoltre, di formulare alcune considerazioni.

In primo luogo, per quanto riguarda le istanze per le quali è stata attivata l'autotutela, si evince che il contribuente ha trovato una totale o parziale soddisfazione alla propria istanza nel 45,7% dei casi (esiti totalmente o parzialmente favorevoli). Si tratta quindi di un dato che, rispetto al 2023 (44,5%), registra per questo tipo di esiti un lieve aumento di 1,2 punti percentuali.

In secondo luogo, come si evidenzia nel precedente grafico a torta, sommando le percentuali relative alle pratiche con esito favorevole totale e parziale al contribuente, alle segnalazioni di irregolarità definite a suo favore e alle rinunce da parte dello stesso, si desume che, grazie all'intervento del Garante, si è evitato un potenziale contenzioso con riguardo al 60,54% delle controversie.

Infine, è possibile ipotizzare che, anche per le pratiche con esito parzialmente favorevole e non favorevole, il contribuente, tramite l'intervento del Garante, abbia potuto comprendere meglio le ragioni dell'amministrazione finanziaria, con un conseguente miglioramento della sua fiducia nel sistema fiscale.

[13] I dati indicati in tabella sono stati ottenuti calcolando l'incidenza percentuale dei diversi tipi di esito (favorevole, parzialmente favorevole, contrario) sul totale di 2770 pratiche risolte in autotutela.

Camera dei Deputati ARRIVO 07 novembre 2025 Prot: 2025/0001864/TN