Garante del Contribuente
dell'Abruzzo

Prot. n. 2026/113/AQ/G.C. L'Aquila, 11 febbraio 2026

All'Onorevole Presidente del Senato
Palazzo Madama
00186 ROMA

All'Onorevole Presidente della Camera dei Deputati
Palazzo Montecitorio
00186 ROMA

All'Onorevole Presidente del Consiglio dei Ministri
Palazzo Chigi
Piazza Colonna, 370
00187 ROMA

RELAZIONE ANNUALE 2025
Art. 13, co. 13 bis, della legge 27 luglio 2000 n. 212.

Con la presente relazione si forniscono i dati e le notizie sullo stato dei rapporti tra l'Amministrazione finanziaria ed i contribuenti per l'anno 2025, in relazione all'azione svolta da questo Garante nell'ambito della Regione Abruzzo.

INFORMAZIONI GENERALI

Gli Uffici del Garante del Contribuente dell'Abruzzo sono stati di recente trasferiti nello stabile dell'Aquila, Via Zara 10, in cui ha sede anche la Direzione Regionale per l'Abruzzo dell'Agenzia delle Entrate.

I locali messi a disposizione del Garante sono comodi ed adeguati alla funzione.

Restano irrisolte le gravi carenze nella dotazione di mezzi e attrezzature dell'Ufficio, che, come più volte in precedenza segnalato, penalizzano l'efficacia dell'attività del Garante.

L'Ufficio del Garante utilizza regolarmente, per la corrispondenza con gli utenti e gli altri Uffici, la casella *pec* assegnatagli.

Via Zara 10 - 67100 L'AQUILA tel. 0862/648139 - 0862/648626 fax 0650763057
e-mail: dr.abruzzo.garante@finanze.it PEC: garante_abruzzo@pec.agenziaentrate.it

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN

Anche nel corso del 2025 il personale in servizio presso il Garante con funzioni di segreteria e tecniche (la sig.ra Maria Gabriella Ferella e la sig. Maria Dundee) ha svolto parte della sua attività da remoto, in modalità *smart working*, con limitati rientri settimanali, organizzati in modo tale da garantire la presenza in ufficio di almeno una persona in ogni giorno della settimana (ad eccezione del venerdì).

L'operatività dell'Ufficio è stata dunque assicurata senza soluzione di continuità, anche grazie alla possibilità di deviare le telefonate in arrivo verso i cellulari degli addetti alla segreteria ed alla installazione sui loro computer personali dell'interfaccia Outlook Web App (OWA).

Ciò ha consentito l'interlocuzione telefonica con gli utenti e l'accesso alla casella di posta elettronica dell'Ufficio anche nei giorni di venerdì, in cui l'attività del personale è stata totalmente svolta da remoto, ed ha permesso al Garante di ricevere le segnalazioni dei contribuenti e di far pervenire tempestivamente a questi ultimi, ed agli altri soggetti interessati, i provvedimenti adottati.

Ne è in tal modo risultata adeguatamente garantita la necessaria rapidità di intervento dell'Ufficio.

ATTIVITA' SVOLTA

Al 31 dicembre 2024 erano pendenti **14** pratiche, provenienti dai periodi precedenti ed in attesa di risposte, repliche o chiarimenti da parte degli utenti o degli Uffici.

Le segnalazioni pervenute nel corso del 2025 sono state **114** (59 nel primo semestre e 55 nel secondo), ed hanno riguardato:

- in n. di 24: liquidazione o accertamento relativi a tributi erariali;
- in n. di 20: riscossione di tributi erariali;
- in n. di 21: rimborsi di tributi erariali;
- in n. di 11: accertamento di tributi locali;
- in n. di 14: riscossione di tributi locali;
- in n. di 9: questioni varie di competenza;
- in n. di 15: questioni varie non di competenza;

Nel corso dell'anno sono state definite **101** pratiche (46 nel primo semestre e 55 nel secondo), di cui:

- n. 20: con archiviazione per rinuncia del contribuente o per altre ragioni;
- n. 2: con esito parzialmente favorevole al contribuente;
- n. 40: con esito favorevole al contribuente
- n. 39: con esito sfavorevole al contribuente.

Al 31 dicembre 2025 rimangono pertanto pendenti **27** (14 + 114 – 101) pratiche, in attesa di ulteriore istruttoria o di documentazione.

Nell'anno è stato espresso **1** Parere ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 32 del 26 gennaio 2001 e degli articoli 9 e 13 della L. 212/2000 per irregolare funzionamento di Uffici.

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN

Per quanto attiene allo specifico delle pratiche, si rimanda ai prospetti che si allegano alla presente relazione.

RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI

Ciò che complessivamente è emerso dalle segnalazioni dei contribuenti è che questi hanno continuato ad incontrare notevoli difficoltà nei rapporti con l'amministrazione finanziaria, nell'accedere ad un sistema fiscale che è loro apparso sempre più complesso e poco trasparente.

Tali difficoltà spiegano il permanente interesse dei contribuenti per l'attività del Garante, che è stato da loro visto, anche se non con la piena consapevolezza dei suoi limiti, come una sorta di difensore, ed a cui essi si sono rivolti con la speranza di ottenere, rispetto ai vari problemi incontrati con il fisco, una soluzione alternativa al ricorso alla giustizia tributaria, divenuta di difficile accesso e piuttosto onerosa.

Come è stato più volte rappresentato, tuttavia, le aspettative dei contribuenti spesso sono rimaste deluse, nonostante la fondatezza delle loro doglianze, a causa della sostanziale impossibilità, per il Garante, di porre rimedio con effettività di azione alle ingiustizie fiscali eventualmente riscontrate. Impossibilità che dipende, principalmente, dal fatto che l'art. 13 della legge n. 212 del 2000 non ha attribuito al Garante il potere di emanare atti che incidano direttamente sulle questioni sottoposte al suo esame o di annullare o revocare atti dell'Amministrazione finanziaria, e gli ha riconosciuto, in materia di autotutela, una facoltà di intervento che si esaurisce nello svolgimento di una funzione meramente sollecitatoria nei confronti degli Uffici, i quali non sono vincolati alle indicazione del Garante e restano liberi di valutare autonomamente la sussistenza dei presupposti per l'esercizio dell'autotutela.

Nonostante il permanere di un interesse dei contribuenti per l'attività del Garante, l'opera da questi prestata non sempre è stata, in concreto, adeguatamente apprezzata.

È accaduto, infatti, talvolta, che i contribuenti abbiano contestato duramente le conclusioni del Garante e abbiano riproposto con insistenza, spesso con toni aggressivi ed inappropriati, le loro argomentazioni, pretendendo interventi che fossero conformi alle loro aspettative.

Non sono mancati, tuttavia, casi in cui i contribuenti si sono sentiti in dovere di manifestare il loro apprezzamento per le soluzioni prospettate dal Garante e per i positivi risultati conseguiti grazie al suo intervento presso gli Uffici finanziari.

È anche accaduto che il Garante, nelle sue risposte ai contribuenti, abbia dovuto stigmatizzare alcuni impropri atteggiamenti da questi manifestati nei confronti degli Uffici, ed abbia dovuto ricordare che un corretto rapporto con il fisco deve essere improntato a valori di lealtà che sono evidentemente reciproci, e che quindi comportano anche per la parte privata il dovere di assumere, nell'ambito di tale rapporto, contegni ispirati a correttezza e buona fede e di evitare affermazioni che potrebbero apparire offensive.

Quanto alla **tipologia** delle istanze e delle segnalazioni presentate nel corso dell'anno, i contribuenti si sono rivolti al Garante prevalentemente per chiedere interventi di diretta attivazione dell'*autotutela* o di sostegno ad istanze di autotutela da loro stessi formulate avverso atti di accertamento o di riscossione.

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN

L'attivazione dell'autotutela da parte del Garante, infatti, è stata vista dai contribuenti come un efficace mezzo a sostegno delle iniziative da loro intraprese al fine di ottenere l'annullamento o la rettifica di un atto impositivo ritenuto illegittimo o infondato, ed è stata comunque considerata come uno strumento utile per valutare la convenienza di un eventuale ricorso dinanzi al Giudice tributario.

Si è già avuto modo di osservare, tuttavia, come l'attivazione dell'autotutela tributaria da parte del Garante, nei termini in cui essa risulta delineata e circoscritta dall'art. 13, comma 6, della legge n. 212 del 2000, si sia talvolta risolta in motivo di aperta delusione per il contribuente.

Più contenuto, nel corso del 2025, è risultato il numero delle segnalazioni in materia di *rimborsi d'imposta,* riferite soprattutto a ritenute operate in Italia nei confronti di non residenti e da questi considerate indebite perché effettuate in violazione delle norme interne e convenzionali sulle doppie imposizioni (il Centro Operativo Servizi Fiscali cui è riservata, con competenza su tutto il territorio nazionale, la gestione di tali rimborsi ha sede nella città di Pescara).

Al riguardo i contribuenti per lo più hanno lamentato di rimanere a lungo in attesa di risposte da parte dell'Ufficio, senza ricevere spiegazioni sui motivi del ritardo o informazioni circa i tempi e i modi di corresponsione dei rimborsi richiesti. Nelle sue risposte l'Ufficio ha generalmente ricordato le difficoltà derivanti dal gran numero delle pratiche da istruire e la necessità di rispettare l'ordine cronologico della loro presentazione.

Sono risultate sostanzialmente stabili, dal punto di vista quantitativo, le segnalazioni riguardanti i *tributi locali* (in particolar modo ICI, IMU e TARI), rispetto ai quali i contribuenti si sono doluti soprattutto di richieste di maggiori importi loro rivolte dai Comuni a seguito dell'accertamento di più ampie superfici degli immobili posseduti, o del rigetto di istanze da loro proposte al fine di ottenere l'esonero dal tributo in conseguenza dell'asserita mancata utilizzazione dell'immobile.

In alcuni casi le doglianze dei contribuenti hanno riguardato *comportamenti poco collaborativi* del personale degli Uffici nel fornire i chiarimenti domandati o nel consentire l'accesso agli atti. In tali casi il Garante ha ricordato agli Uffici, sia erariali che locali, che i valori di lealtà e di trasparenza cui deve essere improntato il rapporto con i contribuenti pongono a carico della istituzione pubblica il dovere di non assumere atteggiamenti che siano potenzialmente idonei ad incrinare la fiducia del cittadino, ed ha raccomandato ai medesimi Uffici di attivare con ogni possibile cautela le proprie procedure e di tenere nella massima considerazione le esigenze e le difficoltà rappresentate dai contribuenti.

In altri casi i contribuenti hanno lamentato la *scarsa comprensibilità delle comunicazioni* loro inviate dagli Uffici per informarli del rigetto di qualche loro istanza. In tali casi il Garante ha richiamato l'attenzione degli Uffici sul fatto che il generico riferimento, spesso contenuto in tali comunicazioni, ad asserite "mancanze di requisiti" o di "presupposti", non può essere considerato, in assenza di ulteriori specificazioni, sufficiente a porre il contribuente in grado di comprendere le effettive ragioni del rigetto (ragioni che poi di solito gli Uffici esplicitano soltanto con le risposte fornite al Garante), e non soddisfa quindi le esigenze di chiarezza e di adeguata motivazione degli atti richiamate dall'art. 7 dello Statuto del Contribuente.

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN

È talvolta avvenuto che i contribuenti si siano rivolti al Garante al fine di ottenere *informazioni, consigli e pareri*. In tali casi il Garante ha disposto l'archiviazione delle segnalazioni, informando i contribuenti del fatto che la legge (art. 13 della legge n. 212 del 2000) attribuisce al Garante esclusivamente il compito di intervenire in presenza di disfunzioni, irregolarità, scorrettezze o altri comportamenti anomali dell'Amministrazione finanziaria, e non gli consente di prestare una generica e preventiva attività di consulenza, né di fornire "suggerimenti" ai fini della soluzione di problemi di natura fiscale.

Analogamente, il Garante ha disposto l'archiviazione delle segnalazioni in quei casi, non infrequenti, in cui i contribuenti si sono doluti della irrogazione di sanzioni per *violazioni del codice della strada* o del recupero di somme pretese dall'INPS a titolo di *contributi previdenziali*. In tali casi il Garante ha rappresentato ai contribuenti che sia le sanzioni per violazioni del codice della strada sia i contributi previdenziali INPS non hanno natura di tributo e non sono quindi soggetti alle disposizioni dell'ordinamento tributario (comprese quelle di cui alla legge n. 212 del 2000), con la conseguenza che le questioni ad essi relative, anche se originate da una pretesa azionata per il tramite dell'Agenzia delle Entrate–Riscossione, esulano dall'ambito delle competenze del Garante del Contribuente, al quale l'art. 13 della predetta legge consente di intervenire solo in materie che riguardino rapporti tributari.

Sembra opportuno evidenziare che alcune segnalazioni, sebbene pervenute da contribuenti residenti nel territorio della Regione Abruzzo, hanno però riguardato provvedimenti emessi da uffici finanziari situati al di fuori di tale Regione. Le relative pratiche sono state definite con *dichiarazioni di incompetenza*. E ciò per il fatto che - poiché il Garante del contribuente, quale espressione dell'esigenza del "buon andamento" dell'attività delle articolazioni locali delle Agenzie fiscali, è chiaramente legato all'ambito territoriale in cui è insediato - sembra preferibile ritenere che la sua competenza territoriale, sebbene non espressamente disciplinata dalla legge, si radichi non già con riguardo alla residenza o al domicilio del contribuente che abbia formulato la segnalazione, bensì con riferimento alla sede dell'ufficio dell'amministrazione finanziaria al quale siano riferibili gli atti o i comportamenti che il medesimo contribuente abbia censurato. Si tratta di una questione ancora oggi controversa ma che, comunque, è destinata a perdere rilievo una volta che avrà trovato piena attuazione la delega conferita al Governo dall'art. 4 lett. i) della legge 29 agosto 2025 n. 111 per l'istituzione del Garante Nazionale del Contribuente e per la contestuale soppressione degli attuali Garanti regionali.

RAPPORTI CON GLI UFFICI

I rapporti con gli **Uffici finanziari** sono sicuramente positivi.

Tranne che in alcuni sporadici casi le risposte fornite risultano esaurienti ed appropriate, illustrano in modo adeguato le posizioni dell'Amministrazione e di regola pervengono in tempi sufficientemente brevi.

È sensibilmente scemata (ma non del tutto venuta meno) la resistenza degli Uffici al ritiro, in via di autotutela, degli atti ritenuti, dal Garante, illegittimi o infondati. Si è riscontrata, infatti, una maggiore propensione dei medesimi Uffici a riconoscere le ragioni del contribuente ed una minore loro riluttanza a recepire i rilievi del Garante, che non

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN

vengono più visti alla stregua di una indebita ingerenza nel campo delle competenze riservate all'amministrazione finanziaria.

Una problematica connotata da notevole criticità è stata quella, cui si è già fatto cenno, relativa ai tempi impiegati dagli Uffici per l'effettuazione dei rimborsi dovuti ai contribuenti.

Si è prima visto, infatti, che, secondo quanto viene segnalato, gli Uffici solitamente non rispondono alle istanze dei contribuenti, e, nel fornire al Garante le loro giustificazioni, si limitano a rappresentare che le domande di rimborso vengono esaminate secondo il criterio cronologico di presentazione: si tratta, come è evidente, di giustificazioni che non lasciano alcuno spazio di intervento al Garante.

La situazione che ne deriva rischia di compromettere in modo irrimediabile il rapporto di fiducia tra fisco e contribuente, anche a causa dell'evidente squilibrio che, se si considera il rigore con cui il primo pretende tempestività nell'adempimento degli obblighi tributari da parte del secondo, viene a determinarsi tra le rispettive posizioni.

Situazioni di disagio ancora si registrano nei rapporti con gli **Enti pubblici territoriali**.

Questo Garante non dubita del fatto che i poteri di controllo attribuiti al suo Ufficio si estendano agli atti ed ai comportamenti di tali Enti, dal momento che i predetti poteri sono funzionali all'attuazione dei principi stabiliti dallo Statuto del contribuente, ai quali, per espressa previsione dell'art. 1 del medesimo Statuto, gli Enti di cui si tratta sono tenuti ad adeguarsi. Tuttavia, poiché si riscontra una diversa interpretazione (che è basata sul dato meramente letterale: il sesto comma dell'art. 13 dello Statuto del contribuente parla esclusivamente di "amministrazione finanziaria"), secondo la quale la competenza del Garante dovrebbe essere intesa come limitata agli atti ed ai comportamenti degli uffici finanziari dello Stato, sarebbe stato opportuno che nel decreto legislativo n. 219 del 30 dicembre 2025, attuativo della delega conferita al Governo dalla legge 29 agosto 2025 n. 111, quest'ultimo avesse introdotto una norma che avesse definitivamente chiarito, in un senso o nell'altro, la questione.

La possibilità di un intervento risolutivo al riguardo è auspicabile che sia seriamente presa in considerazione, in un prossimo futuro, dal legislatore.

Tanto premesso, si rileva che gli Enti locali sembrano considerare non sempre doveroso fornire un riscontro alle richieste del Garante, e spesso hanno costretto quest'ultimo a rivolgere loro numerosi solleciti, talvolta contenenti richiami alle previsioni di cui al secondo comma dell'art. 328 del codice penale.

Inspiegabilmente, poi, nei rapporti con gli Enti territoriali si riscontra il riaffermarsi di un atteggiamento di sensibile resistenza alle sollecitazioni del Garante, che spesso vengono disattese con motivazioni vaghe ed inappropriate.

Tali inconvenienti avrebbero, forse, potuto essere evitati se nei confronti degli Enti locali l'ordinamento avesse predisposto uno strumento che fosse servito a richiamarli al rispetto dei loro doveri di collaborazione con l'Ufficio del Garante, analogamente a quanto è invece previsto con riguardo ai responsabili degli Uffici statali, i cui comportamenti scorretti possono essere segnalati al Direttore regionale o compartimentale o al Comandante della Guardia di Finanza in funzione dell'eventuale avvio del procedimento disciplinare (comma 11 dell'attuale art. 13 della legge n. 212 del 2000).

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN

Purtroppo, la riforma dell'art. 13 dello Statuto del Contribuente introdotta dalle norme prima richiamate, nell'istituire la nuova figura del Garante Nazionale del Contribuente, non solo non ha predisposto uno strumento del genere nei confronti degli Enti locali, ma ha anche espunto da tale articolo il riferimento a quella possibilità di segnalazione di comportamenti scorretti dei responsabili degli Uffici statali che, come si è detto, era invece precedentemente prevista.

CONCLUSIONI

Le conclusioni, relativamente all'anno 2025, non sono significativamente diverse da quelle esposte nelle precedenti relazioni.

Il numero delle segnalazioni che sono pervenute al Garante sembra rivelare un persistente interesse dei contribuenti nei confronti delle funzioni di questo Organo, la cui attività viene vista, anche se non con la piena consapevolezza dei suoi limiti, come strumento utile per la soluzione dei problemi con il fisco, in alternativa al ricorso alla giustizia tributaria.

La maggiore propensione degli Uffici ad accogliere i rilievi e le sollecitazioni del Garante sembra rivelare un mutato loro atteggiamento nei confronti della funzione da questi svolta.

Permangono tuttavia le difficoltà derivanti dalla mancata soluzione delle problematiche concernenti il rapporto tra gli Uffici finanziari (con particolare riferimento agli Enti locali) e il Garante e dalla mancata attribuzione a quest'ultimo di più penetranti poteri (anche di tipo sanzionatorio) e di più consistenti risorse, che gli avrebbero consentito di affermare con maggior autorevolezza ed incisività la propria azione.

Poiché la recente riforma dell'art. 13 dello Statuto del Contribuente non ha colto l'occasione per chiarire se i poteri di controllo del Garante del Contribuente si estendano agli atti e ai comportamenti degli Enti Locali, resta l'auspicio che la possibilità di un intervento risolutivo al riguardo sia, dal legislatore, comunque presa in considerazione in un prossimo futuro.

IL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

dott. Augusto Pace



Via Zara 10 - 67100 L'AQUILA tel. 0862/648139 - 0862/648626 fax 0650763057
e-mail: dr.abruzzo.garante@finanze.it PEC: garante_abruzzo@pec.agenziaentrate.it

Camera dei Deputati ARRIVO 17 febbraio 2026 Prot: 2026/0000282/TN