

EDITORIALI

Lasciate ogni speranza o voi che entrate

di **Sergio Pellegrino**

Sono reduce da una **esperienza paranormale** che voglio condividere con chi queste esperienze le fa anche più frequentemente del sottoscritto ... **una mattinata all'ufficio locale dell'Agenzia delle Entrate**.

A mia memoria è la prima volta che mi è capitato di fermarmi nel salone dove vengono erogati i **servizi alla "clientela"**: normalmente, quando vado all'Agenzia, ho appuntamento con qualche funzionario per discutere accertamenti e quindi passo direttamente oltre quella **marea umana**, soffermandomi soltanto un attimo a vedere quella miriade di persone in attesa di "udienza" e pensando a quanto è curioso che di fronte a quello che è considerato generalmente il **più odioso degli obblighi** – **pagare le tasse era bellissimo** soltanto per il ministro Padoa Schioppa – la gente accetti di stare in fila per delle ore in attesa del proprio turno.

Va detto che ero arrivato all'Agenzia **apparentemente ben organizzato**, perché mi era stato preso l'appuntamento e quindi avrei dovuto sbrigare tutto in una mezz'oretta ... superando così i contribuenti meno avveduti.

Il compito affidatomi dalle mie collaboratrici, da cui fino all'ultimo avevo cercato invano di sottrarmi, era quello di **attivare i cassetti fiscali** per alcune società clienti dello Studio: di fronte ai miei tentativi di eludere l'"incarico", mi avevano spiegato che da qualche mese la procedura seguita dall'Agenzia era stata cambiata e il mio "sacrificio" era necessario.

Non era più sufficiente infatti una semplice **mail di richiesta**, ma vi erano **due possibili strade alternative**.

La prima, la richiesta **via entratel** dell'attivazione, apparentemente il **percorso più semplice**: solo apparentemente però, perché con i codici di attivazione spediti direttamente ai clienti, nella migliore delle ipotesi il professionista è costretto a fare i salti mortali per recuperarli e attivare finalmente il cassetto fiscale ... nella peggiore, se i codici non arrivano entro 15 giorni, deve recarsi comunque all'Ufficio.

La seconda contempla invece la necessità che il **titolare dello Studio si presenti personalmente all'Ufficio** con la richiesta del cliente e la delega debitamente autenticata (e la necessità dell'autentica determina, purtroppo per noi, l'impossibilità che all'Agenzia possa andare un soggetto diverso dal professionista).

Il cambiamento, a sentire un funzionario, pare sia stato motivato dall'**utilizzo "improprio"** dei dati contenuti nel cassetto fiscale da parte di alcuni professionisti senza scrupoli.

Come è facile intuire, la mia "visita" è stata **"problematica"**.

Il **sistema "elimina code"**, simile per intenderci a quello dei supermercati, non ne voleva infatti sapere di riconoscere il **mio appuntamento** e di fronte alle mie rimostranze la funzionaria, pur essendo dispiaciuta del malfunzionamento, si dichiarava "impotente" ad intervenire, non potendo correggere l'ordine dettato dal sistema.

Da qui un'attesa di **quasi due ore** e, improvviso e inaspettato, un colpo di fortuna rappresentato dall' "abbandono" di uno dei miei **compagni di sventura**, che evidentemente non ce l'aveva fatta a resistere ed il mio "subentro" grazie alla comprensione della funzionaria.

In quelle due ore però, mio malgrado, sono stato costretto a guardarmi attorno, in uno **scenario di varia umanità** accomunata tutta da una **profonda frustrazione**.

Da una parte i **contribuenti**, nella maggior parte dei casi inviperiti, a torto o ragione, qualche volta rassegnati, ma in genere comunque molto poco indulgenti nei confronti del personale dell'Agenzia.

Dall'altra proprio i malcapitati **funzionari**, costretti a lavorare in condizioni davvero proibitive e con una "clientela" che da loro pretende l'impossibile, ossia praticamente l'**onniscienza**: nel "breve" lasso temporale in cui sono rimasto vicino alla *reception* ho sentito chiedere davvero di tutto all'incaricata, dalla cedolare secca al rilascio del codice fiscale, dal regime agevolato dei nuovi minimi a chiarimenti su un avviso di accertamento. Una **missione impossibile** insomma.

Non occorre commissionare studi all'Istat o affidarsi alle ricerche della CGIA di Mestre per capirlo: basta passare un paio d'ore in **qualsiasi ufficio pubblico** per rendersi conto di quale sia il **costo della burocrazia** per il nostro sistema e di come le prime vittime siano proprio le donne e gli uomini che devono applicare regole molto spesso machiavelliche e di dubbia utilità, che li pongono inevitabilmente e loro malgrado in contrasto con i cittadini.

Il **primo ministro Renzi** ha promesso una **"violenta lotta alla burocrazia"**: come sempre attendiamo con fiducia, ma qui il **pessimismo non può che prevalere**, perché la capacità di complicare tutto e l'exasperazione degli inutili formalismi sembra essere una caratteristica presente nel nostro *dna*.

A conferma di tutto ciò, da domani scatta l'obbligo di **utilizzo del POS** per gli incassi di importi superiori a trenta euro per artigiani, imprese e professionisti: c'è l'obbligo, ci sono i costi, enormi e tutti sulle spalle dei soggetti interessati, non ci sono però le sanzioni per chi non adempie ... **insomma l'ennesimo capolavoro burocratico**.