



# Equitalia

*L'Amministratore Delegato*

Ai Responsabili di Divisione

Ai Direttori Generali di Equitalia Nord,  
Centro e Sud

Ai Direttori Regionali

Ai Responsabili di Area Territoriale

Roma, 2 maggio 2013

Carissimi,

prendo spunto da un episodio di cronaca per richiamare la vostra attenzione su un tema, tanto terribile quanto delicato, con cui da tempo siamo chiamati a misurarci.

Il fatto: un piccolo imprenditore pugliese scrive alla Gazzetta del Mezzogiorno il proprio proposito di suicidarsi perché sommerso dai debiti, in particolare quelli verso lo Stato, che Equitalia è tenuta a riscuotere.

La lettera è stata pubblicata sabato 13 aprile e la nostra reazione non ha tenuto conto del weekend. Abbiamo chiamato il giornale, siamo risaliti all'indirizzo, un nostro funzionario si è messo subito in viaggio e ha raggiunto in casa l'autore della missiva. La cosa che più ci interessava, in quel momento, era stare vicino a quell'uomo affinché non si sentisse abbandonato dalle Istituzioni.

L'epilogo è noto ed è stato riportato, non senza enfasi, dallo stesso giornale: "La favola bella dell'esattore che salva l'imprenditore".

L'episodio non costituisce, purtroppo, un caso isolato. Riflette anzi un disagio esteso, conseguenza diretta del perdurare della crisi e indotta dalla pressione mediatica intorno alla rappresentazione della stessa.

La mia riflessione, tuttavia, non è incentrata su questo ambito. Rapidità di risposta e attenzione al contribuente hanno fatto la differenza nel caso dell'imprenditore pugliese. E questo dimostra che, come sempre, il migliore sinonimo di servizio è proprio la relazione con le persone.

Siamo consapevoli che l'arrivo di una richiesta all'agente della riscossione, in un momento come quello che stiamo vivendo, possa infrangere equilibri già instabili e faccia emergere un sentimento di resa, poi di vergogna, che si traduce nell'incapacità stessa di chiedere aiuto.

Di fronte a queste situazioni non possiamo permetterci di commettere errori, o di avere un comportamento non adeguatamente orientato alla sensibilità che queste circostanze richiedono.

Questa consapevolezza non deve indurci a venire meno al rispetto delle funzioni che ci sono state assegnate, ma di proseguire sulla strada che, già dall'anno scorso, abbiamo aperto con l'introduzione in ogni provincia del cosiddetto "Sportello Amico".

Il dialogo con i cittadini, soprattutto con le fasce più deboli, deve continuare ed essere rafforzato, per far sì che, sempre nel rispetto delle norme che vincolano la nostra attività, sia possibile valutare caso per caso, persona per persona, provando a trovare una soluzione anche nelle situazioni più critiche.

So bene che questo è già nella quotidianità delle azioni di molti di voi. L'ho potuto verificare direttamente attraverso le testimonianze che ho raccolto negli incontri con le strutture regionali e provinciali.

Quello che voglio dirvi è di proseguire con forza in questa direzione. Dobbiamo continuare. In silenzio e senza vantarcene, come è giusto che sia, perché è proprio dalla moltiplicazione di questo modo di essere che possiamo provare a far cambiare opinione su di noi.

Ancora di più, possiamo vedere riconosciuto il nostro lavoro al servizio di un Paese che vogliamo più giusto, la nostra professionalità, l'imparzialità nel rispetto delle leggi e, non ultima, la nostra umanità.

Grazie e buon lavoro.

Benedetto Mineo