



## ***Rapporto di verifica dei risultati della gestione***

**2020**

**Sommario**

<b>Premessa</b>	<b>5</b>
<b>Area Strategica Servizi</b>	<b>5</b>
<b>Area Strategica Riscossione</b>	<b>8</b>
<b>Area Strategica Efficienza</b>	<b>12</b>
<b>Attività di investimento</b>	<b>15</b>
<b>Sinergie con l’Agenzia delle entrate</b>	<b>15</b>
<b>Attività di Audit e di vigilanza interna</b>	<b>16</b>
<b>Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell’azione dell’Agenzia</b>	<b>17</b>
<b>Risorse umane</b>	<b>17</b>
<b>Livello di conseguimento degli obiettivi</b>	<b>18</b>
<b>ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI</b>	<b>19</b>
<b>Area Strategica Servizi</b>	<b>20</b>
1. Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia per il servizio di rateizzazione	21
2. Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	22
3. Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia, compreso PagoPa	22
4. Estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione	23
5. <i>Customer satisfaction</i> dei servizi web cittadini	23
6. <i>Customer satisfaction</i> dei servizi web intermediari	24
7. Sportello unico telematico (area riservata del portale)	25
<b>INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA SERVIZI</b>	<b>26</b>
1. Servizi ai contribuenti	26
2. Servizi agli enti	31
3. Servizi informativi per la gestione aziendale	32
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL’AREA STRATEGICA SERVIZI</b>	<b>35</b>
<b>Area Strategica Riscossione</b>	<b>36</b>
1. Volumi di riscossione ruoli complessivi	37
2. Percentuale di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	39
3. Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	40
4. Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell’esercizio	40
5. Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all’Agenzia (CTP e CTR)	40
6. Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell’Agenzia (CTP e CTR)	41
<b>INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA RISCOSSIONE</b>	<b>42</b>
1. Risultati di riscossione	42
2. Carichi affidati	45
3. Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati	46
4. Istanze di rateizzazione	47
5. Cartelle emesse	50
6. Procedure esecutive e cautelari	50
7. Istanze ricevute ai sensi della Legge n. 228/2012	52
8. Andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione dagli enti creditori all’Agenzia	53
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL’AREA STRATEGICA RISCOSSIONE</b>	<b>57</b>
<b>Area Strategica Efficienza</b>	<b>62</b>
1. Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi	62
2. Sistema prenotazione appuntamenti	64

<b>INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA</b>	<b>65</b>
1. Organizzazione	65
2. Personale	69
3. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa	75
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA</b>	<b>82</b>
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI</b>	<b>89</b>
<b>1. Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.Lgs. n. 112/1999 e successive modifiche)</b>	<b>89</b>
<b>2. Gestione della sicurezza ICT</b>	<b>92</b>
<b>3. Attività di investimento</b>	<b>96</b>
<b>4. Sinergie con Agenzia delle entrate</b>	<b>98</b>
<b>ATTIVITÀ INTERNAL AUDIT</b>	<b>108</b>
<b>VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARzialità E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA</b>	<b>114</b>

## ***VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI***

## **SINTESI DEI RISULTATI**

### **Premessa**

Il presente rapporto di verifica illustra i risultati conseguiti dall’Agenzia delle entrate-Riscossione nell’esercizio 2020 nonché gli aspetti più significativi della gestione dell’Ente, come individuati dall’allegato 2 dell’Atto Aggiuntivo alla Convenzione di cui all’articolo 59 del D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 300. Si evidenzia che, nel periodo di riferimento, l’operatività dell’Agenzia ha risentito delle misure straordinarie introdotte in materia di riscossione dai provvedimenti legislativi intervenuti durante l’emergenza sanitaria da Covid-19.

In tale contesto l’Agenzia ha garantito il proprio funzionamento attraverso il potenziamento dei servizi digitali e di assistenza mediante l’utilizzo dei numerosi canali remoti disponibili (area pubblica e area riservata del portale e dell’App), per consentire a contribuenti, intermediari ed enti di poter comunque operare anche a distanza, nel rispetto delle misure di contenimento.

### **Area Strategica Servizi**

Per quanto riguarda l’Area Strategica Servizi, l’Agenzia, nel corso del 2020, nell’ottica del costante miglioramento del rapporto con il contribuente e coerentemente con le previsioni contenute nell’Atto di indirizzo del Ministro dell’Economia e delle Finanze per gli anni 2020-2022, ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati.

In particolare, l’Agenzia ha proseguito il programma di iniziative, denominato Agenda Digitale AdeR, orientato alla realizzazione e all’evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari), disponibili sul portale dell’Agenzia.

Nonostante l’interruzione per buona parte dell’esercizio delle attività di notifica e di riscossione, i dati registrati confermano un costante utilizzo dei servizi *online* da parte dei contribuenti e degli intermediari.

Nello specifico, in relazione all'obiettivo "*Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso*" l'Agenzia ha pienamente conseguito i *target* pianificati, registrando in alcuni casi livelli superiori al 100%.

L'attività relativa all' "*Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione*" e quella inerente all' "*Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012*" hanno conseguito risultati, rispettivamente, del 53,83% e del 90,10%, a fronte di un *target* previsto rispettivamente del 40% e dell'80%. In entrambi i casi l'obiettivo è stato raggiunto in un contesto non confrontabile con l'anno precedente, poiché la sospensione delle attività di riscossione per l'emergenza epidemiologica ha ovviamente comportato un drastico calo delle istanze di rateizzazione e sospensione. L'Agenzia in tali ambiti ha realizzato interventi evolutivi del servizio sia in osservanza di quanto previsto dal D.L. n. 34/2020 (cd. "Decreto Rilancio") circa la presentazione della richiesta di dilazione anche per i carichi oggetto di domanda di Definizione Agevolata ex D.L. n. 119/2018 e di Saldo e stralcio (L. n. 145/2018), sia per migliorare l'accessibilità del *form online* a disposizione del contribuente nell'area riservata e sviluppare nuove funzionalità per potenziare l'automazione nella fase di acquisizione dell'istanza inserita.

L'incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa, è stato del 96,56% rispetto al *target* del 90%. Tale risultato è connesso alle iniziative di trasformazione digitale realizzate nel corso degli anni che hanno consentito, da un lato, di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti e, dall'altro, di abilitare sui canali remoti la verifica e l'aggiornamento automatico dell'importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al contribuente la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria e scongiurando pagamenti in difetto o in eccesso rispetto alle somme effettivamente dovute.

Nel corso del 2020 l'Agenzia ha provveduto all'estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione in linea con la programmazione annuale dell'ente e nel rispetto delle scadenze di legge inizialmente fissate al 30 giugno 2020 (art. 1, comma 8, del

D.L. n. 162/2019) e, poi, rinviate con l'introduzione del D.L. n. 76 del 16/07/2020 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione", al 28 febbraio 2021.

Il modulo di pagamento PagoPA è, quindi, ora disponibile per i documenti previsti dall'Atto aggiuntivo per l'anno 2020 (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento GIA, entrate patrimoniali), in aggiunta a quelli già implementati nel corso dell'anno 2019.

Sotto il profilo della valutazione delle azioni realizzate nell'ambito della digitalizzazione, le due azioni di *customer satisfaction*, relative ai servizi *web* cittadini e ai servizi *web* intermediari, hanno avuto un riscontro positivo riportando una media di gradimento pari al 4,1 per i cittadini (4,3 nel 2019) e 4,2 per gli intermediari (4,4 nel 2019).

Con riferimento allo "*Sportello unico telematico (area riservata del portale)*", l'Agenzia ha realizzato il 100% delle attività programmate con rilascio entro il primo trimestre 2021. In particolare, al fine di semplificare l'utilizzo dei canali digitali e di migliorare la *user experience* per il cittadino, è stata effettuata una revisione complessiva delle mappe di navigazione dei servizi presenti nell'area riservata del portale nell'ottica di garantire la massima accessibilità da parte di tutti gli utenti (ivi compreso chi necessita di tecnologie assistite o configurazioni particolari a causa di disabilità). Inoltre, nel mese di dicembre è stato reso disponibile sul portale web dell'Agenzia il nuovo servizio digitale "Richiedi i moduli di pagamento" che consente al contribuente di richiedere, in modo semplice e veloce, e di ricevere direttamente sulla propria email, i moduli per il pagamento delle rate del proprio piano di rateizzazione.

Le attività di assistenza al contribuente sono state costantemente garantite dal "*Contact center multicanale*" tramite il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale) che hanno rappresentato gli unici strumenti di contatto disponibili durante il periodo di chiusura degli sportelli (14 marzo-15 giugno).

Nel 2020 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del *Contact Center* Multimediale è stato di quasi un milione e 285 mila telefonate, di cui circa il 55% gestite dal

risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 16 secondi.

Con riferimento ai Servizi rivolti agli Enti, sono stati realizzati interventi evolutivi con particolare riguardo:

- Ai "Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici" per gestire l'iscrizione a ruolo e le successive interazioni con AdeR e rendere più efficiente il nuovo processo di riscossione "Accertamento Esecutivo Ente";
- Al "Servizio sospensione della riscossione" con l'automazione del collegamento tra il *form online*, utilizzato dal contribuente per trasmettere la richiesta di sospensione, ed il sistema di back office che ne gestisce la lavorazione;
- al servizio "Interoperabilità con gli enti", con l'adeguamento per quanto riguarda la gestione dei fermi amministrativi, del servizio applicativo "Gestionale Eventi su Fermi", per la trasmissione ad ACI delle formalità di iscrizione/cancellazione del fermo ottemperando, in tal modo, all'obbligo imposto per l'Agente della riscossione di utilizzare unicamente la modalità telematica nel colloquio con il predetto Ente.

Con riferimento all'interoperabilità con INPS, sono state avviate le attività di collaudo per rendere disponibile in cooperazione applicativa, l'estratto conto Enti, al fine di assicurare il colloquio tra i sistemi informatici in tempo reale.

### **Area Strategica Riscossione**

In tale area strategica l'attività dell'ente è stata fortemente condizionata dall'evoluzione del contesto derivante dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 e dalle conseguenti misure straordinarie introdotte dai provvedimenti legislativi.

Per effetto di tali previsioni, a decorrere dall'8 marzo 2020 e fino al 30 aprile 2021 (termine, quest'ultimo, definito dal recente D.L. n. 41/2021 – c.d. "Decreto Sostegni") sono, quindi, sospesi:

- i termini di pagamento, anche derivanti da rateizzazioni, relativi a ruoli/cartelle di pagamento e agli avvisi esecutivi dell'Agenzia delle entrate,



dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e dell'INPS, nonché agli atti esecutivi affidati all'Agente della riscossione;

- la notifica di nuove cartelle di pagamento afferenti a carichi/ruoli affidati sia prima dell'inizio del periodo di sospensione, sia durante tale periodo;
- le attività di recupero, anche coattivo, dei carichi (avvisi di accertamento esecutivi/avvisi di addebito/atti esecutivi e ruoli/cartelle di pagamento) già scaduti prima del periodo di sospensione.

Per quanto riguarda le scadenze di pagamento delle rate delle definizioni agevolate dei carichi affidati alla riscossione (cd. "Rottamazione-Ter" e cd. "Saldo e stralcio"), il recente D.L. n. 41/2021 ha ulteriormente differito al 31 luglio 2021 la scadenza prevista per il 1 marzo 2021.

Per quanto riguarda il volume della riscossione complessivamente realizzata nell'esercizio 2020 dall'Agente della riscossione, il valore si attesta a circa 6,11 miliardi di euro (9,86 miliardi di euro nel 2019) con un livello di conseguimento pari a circa il 95,52% a fronte di un obiettivo assegnato di 6,4 miliardi di euro. Occorre evidenziare che tale obiettivo non ha tenuto conto degli effetti sulla riscossione determinati dalle disposizioni emanate successivamente alla predisposizione dello Schema di atto aggiuntivo 2020, che hanno previsto l'ulteriore differimento della sospensione dell'attività di riscossione dal 31 agosto a tutto il 31 dicembre 2020 (poi differito ulteriormente al 2021), nonché il differimento al 2021 del termine per il pagamento delle rate 2020 della Definizione agevolata ("Rottamazione-Ter", "Saldo e stralcio" e "Definizione agevolata delle risorse UE"), in precedenza fissato al 10 dicembre 2020. Sulla base di tali provvedimenti, la stima delle riscossioni individuate nelle relazioni tecniche è stata rideterminata in 4.944 milioni di euro. Conseguentemente l'avanzamento sull'obiettivo revisionato è del 123,6%.

Con riferimento al riscosso da Definizione Agevolata, nel 2020, si registra un importo di 1.597,3 milioni di euro (3.544 milioni di euro nel 2019) inferiore alla stima (2.458 milioni di euro), mentre la riscossione ordinaria, pari a 4.516 milioni di euro (6.319 milioni di euro nel 2019) risulta superiore alle previsioni (3.942 milioni di euro). Tale ultimo risultato è dovuto al fatto che circa la metà dei contribuenti ha continuato ad onorare il versamento di

quanto dovuto nonostante la sospensione dei pagamenti e la maggiore flessibilità che ha portato da 5 a 10 il numero di rate il cui mancato pagamento determina la decadenza dalla dilazione.

Per quanto riguarda la riscossione a livello regionale, Campania, Lazio e Lombardia registrano i livelli di riscossione più elevata. In particolare, in termini di riscossione ordinaria, la Lombardia si attesta al valore più elevato (circa 1.167 milioni di euro) anche per gli incassi da definizione agevolata (circa 266 milioni di euro).

Dall'esame dei dati della riscossione per fasce di debito si rileva che il 53,7% del riscosso è relativo a posizioni con debiti superiori a 100 mila euro mentre l'1,2% attiene a posizioni con debiti sotto i 1.000 euro.

Il tasso di versamento volontario dell'importo, effettuato entro i 60 gg. dalla data di notifica della cartella di pagamento, nonché del versamento delle rate per piani di dilazione concessi entro 60 gg. dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento, è pari al 17,26%, (18% nel 2019).

Il tempo medio di riscossione registrato nel 2020 risulta pari a circa 5 anni, a fronte dei 4,37 anni registrato nell'esercizio 2019, in conseguenza della sospensione dell'attività di riscossione che non ha consentito la notifica dei carichi affidati nel corso del 2020.

Anche l'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione ha registrato un deciso calo, complessivamente del 29% nel 2020, rispetto al volume medio affidato negli anni precedenti in conseguenza della sospensione dell'attività.

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2020 e affidato dai diversi enti creditori alle ex società Agenti della riscossione del Gruppo Equitalia fino al 30 giugno 2017 e all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a 999,1 miliardi di euro importo che, come rappresentato dall'Agenzia, per il 40% risulta di difficile lavorazione in quanto trattasi di somme interessate da specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero oppure di somme dovute da soggetti falliti, da persone decedute, da imprese cessate e da nullatenenti.

Al netto di quanto sopra, residuano 545,4 miliardi di euro, di cui:

- 15,7 miliardi di euro sono oggetto di pagamenti rateizzati in essere;

- 445,0 miliardi di euro riferiti a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già tentato, in questi anni, azioni di recupero esecutive e/o cautelari;
- 84,6 miliardi di euro (voce "magazzino residuo") relativi, invece, a debitori nei cui confronti, non è stata al momento perfezionata alcuna azione di recupero esecutiva o cautelare e per i quali l'aspettativa di riscossione non è influenzata dai risultati parziali, se non negativi, di precedenti attività.

Il D.L. n. 18/2020 (decreto "Cura Italia") e il D.L. n. 41/2021 (decreto "Sostegni") hanno ridisegnato la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità prevedendo un nuovo differimento dei termini (in deroga a quello ordinario triennale disciplinato dall'art. 19 del D. Lgs. n. 112/1999) dei ruoli consegnati negli anni 2018, 2019 e 2020, per i quali la scadenza dei termini di presentazione è stata stabilita, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, il 31 dicembre 2024 ed il 31 dicembre 2025. Per le quote affidate all'agente della riscossione nell'anno 2021 il termine è fissato al 31 dicembre 2026.

Con riferimento all'indicatore che misura la "*Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000*" il risultato conseguito è del 76,4% a fronte del 75% pianificato. Nello specifico, le istanze sono state circa 444 mila, di cui 314 mila riferite ai primi tre mesi dell'anno e 130 mila richieste per i successivi nove mesi. Il forte calo è ascrivibile alla sospensione dell'attività di notifica delle cartelle nonché dell'attività di recupero a seguito dei provvedimenti correlati all'emergenza epidemiologica Covid-19.

Considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga e l'accesso a piani straordinari o eccezionali, al netto delle istanze annullate, le istanze di rateazione presentate sono state 470 mila per un totale di quasi 7,6 miliardi di euro. Comprendendo anche il magazzino già esistente in attesa di lavorazione, sono state 496.327 quelle accolte, mentre 36.796 (pari al 7,4% delle lavorate), sono state respinte per mancanza dei requisiti richiesti.

Nel corso dell'anno, nonostante l'attività di notifica delle cartelle di pagamento fosse sospesa, l'Agente della riscossione ha proseguito alla formazione della cartella di pagamento per le partite di ruolo che gli enti impositori hanno continuato ad affidare. Tali cartelle (10.737.893) potranno essere avviate alla notifica solo alla ripresa delle attività di riscossione.

Per quanto concerne la percentuale dei ricorsi avverso atti aventi ad oggetto pretese di natura tributaria, a fronte dell'emissione, nel periodo di riferimento, di circa 3.368.000 atti della riscossione (14 milioni nel 2019), solo lo 0,64% è stato impugnato innanzi alla magistratura tributaria a fronte di un obiettivo assegnato, pari all'1,50%. Si evidenzia, tuttavia, che l'indicatore in argomento, nell'anno 2020 – caratterizzato dalla sospensione dell'attività di riscossione – potrebbe non essere pienamente rappresentativo del fenomeno della litigiosità.

La percentuale di costituzioni effettuate risulta pari al 80,59%, anche in questo caso ampiamente in linea con l'obiettivo assegnato del 70%.

In merito alle sentenze delle CTP e delle CTR divenute definitive nel corso del 2020, quelle totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia registrano un indice di vittoria pari al 70,91%, con un andamento migliorativo rispetto all'obiettivo assegnato del 62%.

Per quanto riguarda la percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia, si rileva che l'indice di vittoria, pari all'85,03%, è nettamente superiore all'obiettivo assegnato del 65%.

### **Area Strategica Efficienza**

A partire dalla riforma del sistema nazionale della riscossione, l'Ente ha attivato molteplici iniziative finalizzate alla riduzione progressiva del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

Per quanto riguarda il costo per euro riscosso (inteso come totale costi a conto economico, incluse partite valutative e imposte, e al netto del risultato d'esercizio), esso è passato dai circa 32 euro per ogni 100 euro riscossi del 2005 a 12,2 euro del 2020 con un incremento rispetto al valore del 2019 (10,1 euro).

In particolare, l'obiettivo indicato di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi, è stato raggiunto e superato in senso favorevole a fine 2020, grazie ad un valore complessivo della riscossione di 6,1 miliardi di euro circa, superiore, comunque, alle stime contenute nelle relazioni tecniche di accompagnamento alle norme emesse nel 2020 che si attestavano complessivamente a circa 4,9 miliardi di euro, e in considerazione di un andamento dei costi

di funzionamento che, a causa della sospensione delle attività e della chiusura significativa delle sedi, ha registrato, a partire dal secondo trimestre, una robusta contrazione delle spese diverse da quelle di struttura. Anche le svalutazioni e gli accantonamenti registrano una diminuzione coerentemente con il volume di attività svolte.

A partire dal 2015, i canoni di locazione si sono adeguati alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica, comportando una flessione della curva dell'andamento dei costi. Nello specifico, si segnala che i canoni di locazione sono passati dagli oltre 39,3 milioni di euro del 2012 ai 23,2 milioni del 2019 e ai 22,7 milioni di euro per l'esercizio 2020, con un costo di locazione annuo per dipendente, esclusi i costi per gli archivi, che ammonta 3.051 euro, a fronte dei 3.078 euro del 2019.

Sul piano delle spese per servizi e, in particolare, per quelle relative all'attività esattoriale (produzione di documenti, procedure e loro trasmissione), si registra nel periodo una contrazione significativa, passando dagli 86,7 milioni di euro del 2016 ai 68 milioni di euro del 2019 e ai 23,9 milioni di euro al 31 dicembre 2020, importi che non sono da ritenersi in alcun modo rappresentativi di un valore adeguato della produzione ordinaria, in quanto significativamente incisi dalla sospensione delle attività.

Le spese di patrocinio legale per la rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio, con particolare riferimento al contenzioso esattoriale con i contribuenti, presentano una riduzione a 33 milioni di euro rispetto ai circa 40 milioni di euro registrati nel 2019 e risultano non pienamente rappresentativi rispetto all'ordinaria operatività. Tra gli altri oneri di gestione, che includono anche la restituzione degli aggi ai contribuenti, conseguenti le comunicazioni di sgravio per indebito pervenute successivamente al pagamento, si rileva un incremento delle spese per soccombenza in giudizio relative al contenzioso esattoriale, che sono passate da 60,3 milioni di euro nel 2018 ai 75,6 milioni di euro nel 2019 e ai 77,2 milioni di euro nel 2020.

Il costo del personale per l'anno 2020 ammonta a circa 485 milioni di euro, in diminuzione di circa 9 milioni di euro rispetto all'anno precedente (496 milioni di euro).

Nello specifico, nel 2020, considerando la particolare situazione derivante dal sostanziale ricorso alla prestazione di lavoro in modalità agile, si rileva la contrazione

significativa del lavoro straordinario. Tra le iniziative di contenimento del costo del personale va segnalato il sostanziale blocco del *turn over* che ha determinato dal 2016 una riduzione di 160 unità.

Nel complesso, per l'esercizio 2020, i costi sostenuti per il servizio nazionale di riscossione ammontano a 766,5 milioni di euro (importo inferiore alla stima del *budget* pari a 835,4 milioni di euro) in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro disposta nella relazione tecnica di accompagnamento al Decreto Legislativo n. 159 del 2015.

Il valore dei tempi di attesa allo sportello per il 2020 è stato pari a 27,05 minuti, contro un valore del 2019 di 51,47 minuti. Si evidenzia che, fino al 13 marzo, l'accesso agli sportelli dell'Ente è stato possibile sia tramite il servizio "prenota ticket", che attraverso l'accesso diretto da parte del contribuente. Dopo il periodo di chiusura legato all'emergenza sanitaria, a partire dal 15 giugno, in relazione alla necessità di garantire il rispetto delle norme anti Covid adottate dal governo, l'accesso è consentito solo tramite il servizio "prenota ticket".

Tale nuova modalità di gestione, unita ad un sensibile decremento della presenza dei contribuenti presso gli sportelli, ha consentito una drastica riduzione dei tempi di attesa.

Nell'esercizio 2020 il totale delle ore di formazione erogate è stato pari a 102.752 con 140 edizioni in aula/videoconferenza e 29 corsi disponibili in formazione a distanza; sono state complessivamente coinvolte 7.107 persone con un numero di partecipazioni pari a 32.781.

È stato, pertanto, necessario ripensare e riorganizzare la formazione in modo da renderla disponibile al personale che prestava l'attività lavorativa presso il proprio domicilio e che aveva a disposizione strumentazioni informatiche molto diversificate tra di loro.

Il 9% delle ore di formazione erogate è stato relativo ad iniziative di natura specialistica e il 9% a corsi di tipo caratteristico; la formazione comportamentale ha raggiunto il valore del 41%, la *compliance* e l'informatica sono state pari rispettivamente al 37% e al 4%.

## Attività di investimento

L'Agenzia nel corso del 2020 ha realizzato investimenti per circa 14,4 €/milioni a fronte dei circa 19,09 €/milioni pianificati. Lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31.12.2020, in coincidenza con lo stato di avanzamento lavori (SAL), è pari complessivamente al 75,2%.

In particolare, relativamente agli investimenti per immobilizzazioni immateriali, tale valore (SAC/SAL) è pari al 79,3% sul totale, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 60,6% di quanto preventivato è collegata a migliorie e adeguamenti apportati, anche in relazione alle prescrizioni per garantire la sicurezza introdotte dalle norme per arginare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19.

## Sinergie con l'Agenzia delle entrate

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2020-2022 e con l'articolato dell'Atto aggiuntivo 2020, che prevedono l'impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, sono state svolte le seguenti attività:

- ✓ *Procedure acquisitive.* L'Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle entrate le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l'individuazione e selezione dei fornitori e per l'espletamento delle necessarie procedure a evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l'acquisizione di forniture e servizi. In particolare, nel corso del 2020, da un lato è stata predisposta la documentazione per l'affidamento congiunto della fornitura per i DPI anti Covid-19 per Mascherine chirurgiche e gel disinfettante, volto all'indizione della relativa procedura di approvvigionamento, e dall'altro sono state concluse, con la stipula e l'avvio dei contratti derivati, le prime procedure avviate nel 2018 per i servizi di vigilanza. In aggiunta, in forza di uno specifico Accordo di Committenza (7

novembre 2019) l'Agenzia delle Entrate ha conferito all'Agenzia delle entrate-Riscossione mandato per l'avvio della procedura acquisitiva per sottoscrivere il contratto normativo avente ad oggetto le attività di visualizzazione della rassegna stampa nazionale, consentendo ad entrambe le Agenzie di avviare i relativi contratti esecutivi.

- ✓ *Patrimonio immobiliare.* È proseguita la collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché migliorare i servizi ai contribuenti.
- ✓ *Trasparenza.* Entrambe le Agenzie hanno adottato il "Regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato". Relativamente agli obblighi di pubblicazione di cui al D. Lgs. n. 33/2013, le due Agenzie si sono confrontate sugli aspetti legati alla pubblicazione dei dati e dei documenti di cui al D. Lgs. 33/2013.
- ✓ *Compliance fiscale.* In base all'art. 9 del protocollo sinergie, l'Agenzia delle entrate metterà a disposizione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti anche per l'operatività della riscossione nazionale.

### **Attività di Audit e di vigilanza interna**

L'attività di *Internal audit* svolta dall'Ente nel 2020 è stata caratterizzata dall'esigenza di effettuare gli interventi previsti nel Piano di audit 2020 e quelli non pianificati nell'ambito del "*fraud audit*". Sono, inoltre, proseguite le attività già avviate nell'anno precedente. Nell'ambito dell'attività di vigilanza prevista dall'art. 1 comma 3 del D.L. n. 193/2016, che sottopone l'Agenzia delle entrate-Riscossione "*all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze*", nel corso del 2020 sono state eseguite le attività di verifica volte a fornire riscontro a n. 66 richieste di approfondimento.



## Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia

L'attività di vigilanza del Dipartimento ha avuto ad oggetto il procedimento relativo alle Rateizzazioni straordinarie anche in proroga.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate – Riscossione si è attestata all'89,14%.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che le Direzioni Regionali interessate svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 92,97%, seguito da quello di imparzialità, con l'87,19%, e da quello di correttezza, con l'84%.

In merito al procedimento in parola il Dipartimento ha suggerito all'Agenzia alcune azioni di miglioramento.

### Risorse umane

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2020 ammonta a 7.474 unità registrando una riduzione (-62) rispetto all'esercizio 2019 (7.536). La tabella raffigura la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	10	14	43	<b>67</b>
Quadri	529	489	410	<b>1.428</b>
Aree Professionali	2.420	2.768	791	<b>5.979</b>
<b>Totale</b>	<b>2.959</b>	<b>3.271</b>	<b>1.244</b>	<b>7.474</b>

**Livello di conseguimento degli obiettivi**

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Ente, risulta che quest'ultimo ha conseguito gli obiettivi programmati.

*Il Direttore Generale delle Finanze*

*Fabrizia Lapecorella*

*(Firmato digitalmente)*

*Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione*

*Ernesto Maria Ruffini*

*(Firmato digitalmente)*

## ***ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI***

## Area Strategica Servizi

L'Agenzia, in linea con gli obiettivi indicati nell'Atto di indirizzo del Ministro per gli anni 2020-2022, ha perseguito un'azione volta al costante miglioramento del rapporto con il contribuente ponendo in essere molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

Dall'analisi dei risultati complessivamente realizzati nell'esercizio in esame, emerge che il livello di conseguimento degli indicatori supera il 100%.

<b>AREA STRATEGICA SERVIZI</b>				
<b>OBIETTIVO 1: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificandone nell'accesso.</b>				
<b>Indicatori</b>	<b>Risultato atteso 2020</b>	<b>Risultato al 31/12/2020</b>	<b>Risultato al 31/12/2019 Vs Risultato atteso 2019</b>	<b>Risultato al 31/12/2019</b>
	<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(c=b/a)</b>	
<b>Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione</b>	Valore = o superiore al 40%	53,83%	134,58%	-
<b>Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012</b>	Valore = o superiore all'80%	90,10%,	112,62%	-
<b>Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa</b>	Valore = o superiore al 90%	96,56%	107,29%	-
<b>Estensione del modulo di pagamento PagoPa</b>	100% delle iniziative programmate	100%	100%	-
<b>Customer satisfaction dei servizi web cittadini</b>	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	4,1	100%	4,3

<b>Customer satisfaction dei servizi web intermediari</b>	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	4,2	100%	4,4
<b>Sportello unico telematico (area riservata del portale)</b>	100% delle iniziative programmate	100%	100%	-

### 1. Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione

Con riferimento all'indicatore *"Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione"* si rileva, a fine 2020, un risultato pari all'53,83%, superiore all'obiettivo programmato (uguale o superiore al 40%).

Il valore positivo registrato è stato raggiunto in un contesto non confrontabile con quello dell'anno precedente, poiché la sospensione delle attività di riscossione per l'emergenza epidemiologica ha ovviamente comportato un drastico calo anche delle istanze di rateizzazione. Per favorire l'utilizzo dei canali remoti, l'Agenzia ha realizzato alcune iniziative di tipo tecnico/infrastrutturale indispensabili per consentire l'operatività digitale dei cittadini in un contesto caratterizzato dalla ridotta possibilità di avvalersi dei servizi di sportello.

Nell'esercizio 2020 sono stati eseguiti interventi evolutivi del servizio connessi alle novità introdotte dal D.L. n. 34/2020 (cd. "Decreto Rilancio"), che consentono la presentazione della richiesta di dilazione anche per quei carichi oggetto di domanda di Definizione Agevolata (D.L. n. 119/2018) e di Saldo e Stralcio (Legge n. 145/2018), per i quali il contribuente non ha adempiuto all'integrale pagamento delle rate con scadenza nel 2019, nonché del D.L. n. 137/2020 che ha esteso tale possibilità anche ai contribuenti decaduti dalle prime due edizioni di definizione agevolata (c.d. Rottamazioni) previste dal D.L. n. 193/2016 e dal D.L. n. 148/2017.

## **2. Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012**

L’incidenza degli accessi ai canali remoti per le richieste di sospensione della riscossione ai sensi della L. n. 228/2012, al 31 dicembre 2020 risulta pari al 90,10%, con un incremento del 12,6% circa rispetto all’obiettivo annuale assegnato (uguale o superiore all’80%).

Anche in questo caso l’obiettivo è stato raggiunto in un contesto non confrontabile con l’esercizio precedente, poiché la sospensione delle attività di riscossione per l’emergenza epidemiologica ha ovviamente comportato un drastico calo anche delle istanze di sospensione.

## **3. Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia, compreso PagoPa**

Nel 2020 l’incidenza dei pagamenti effettuati dai contribuenti presso i canali diversi dalla rete sportellare dell’Agenzia risulta pari al 96,56%, con un incremento del 7,3% circa rispetto all’obiettivo annuale assegnato (uguale o superiore al 90%).

L’ottimo risultato è dovuto alla realizzazione, nel corso degli anni precedenti, di investimenti nel campo della trasformazione digitale che hanno consentito di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti e di abilitare sui canali remoti la verifica e l’aggiornamento automatico dell’importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al contribuente la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria e evitando pagamenti in difetto o in eccesso rispetto alle somme effettivamente dovute.

L’attività di efficientamento e miglioramento dei canali di pagamento attivi nel 2020 si è focalizzata sulla migrazione alla piattaforma PagoPa di tutti i canali di pagamento. In particolare, è stato completato il passaggio al nuovo bollettino a norma PagoPA, in sostituzione di quello RAV, per tutte le tipologie di documenti esattoriali.

L’emergenza epidemiologica Covid-19 ha mutato la propensione dei cittadini all’utilizzo di canali digitali di pagamento (CBILL e canali web di AdeR), la cui incidenza è

passata dal circa il 5% del totale dei pagamenti del 2019 a circa il 21% del 2020, a scapito dei canali fisici quali la rete sportellare di AdeR (passata da circa il 7% a circa il 3%) e Poste italiane (passata dal 42% al 34% dei pagamenti).

#### **4. Estensione del modulo di pagamento PagoPa agli atti della riscossione**

Al 31 dicembre 2020 le attività di adozione del modulo di pagamento PagoPa per gli atti della riscossione sono state completate, in linea con la programmazione annuale dell'ente (avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, avvisi di pagamento, entrate patrimoniali), e nel rispetto delle scadenze di legge inizialmente fissate al 30 giugno 2020 (art. 1 comma 8 del D.L. 162/2019) e successivamente rinviate con l'introduzione del D.L. n. 76 del 16/07/2020 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione", al 28 febbraio 2021.

In particolare, alla luce dell'art. 5 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'amministrazione digitale") è stato stabilito che le pubbliche amministrazioni, i gestori di servizi pubblici e le società a controllo pubblico sono obbligati ad accettare, tramite la piattaforma "PagoPA", i versamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso i sistemi di pagamento elettronico.

L'Agenzia ha precisato che nel corso dell'anno 2020 ha provveduto ad adeguare al sistema PagoPA anche le richieste di pagamento afferenti all'area "amministrativa" (es. fatture attive).

La particolare situazione venutasi a determinare nel corso del 2020 a seguito delle misure di contenimento dei contagi da Covid-19 ha, quindi, beneficiato delle implementazioni sugli strumenti di pagamento che hanno permesso alle attività di proseguire nonostante la limitazione agli accessi alla rete sportellare.

#### **5. Customer satisfaction dei servizi web cittadini**

Nel corso del 2020 è stata svolta, mediante metodologia CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), la quarta indagine di *customer satisfaction* sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata ai cittadini del portale dell'Agenzia.

L'indagine ha previsto la somministrazione di un questionario telematico di gradimento ad un campione la cui ampiezza, pari ad almeno 15.542 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata ai cittadini.

I servizi oggetto della rilevazione sono stati:

- Situazione debitoria – consulta e paga;
- Rateizza il debito;
- Sospendi la riscossione;
- Delega un intermediario;
- Se mi scordo;
- Pagamenti;
- Servizi relativi alla definizione agevolata;

Alla data di chiusura della rilevazione, è stato raggiunto e superato il *target* del campione con 88.255 questionari compilati. La media delle valutazioni risulta pari a 4,1 (scala di gradimento da 1 a 5) con raggiungimento dell'obiettivo assegnato per il 2020 (valore superiore a 4) in leggera diminuzione rispetto a quella conseguita, per il medesimo ambito, nel 2019 (4,3).

## **6. Customer satisfaction dei servizi web intermediari**

Nel corso del 2020 è stata svolta l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata agli Intermediari (EquiPro) del portale internet.

Anche in questo caso l'ampiezza del campione, pari ad almeno 4.560 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata agli intermediari (EquiPro).

I servizi oggetto di rilevazione sono i medesimi dell'Area riservata ai cittadini, ad eccezione del servizio "Pagamenti" e con l'aggiunta del servizio "Gestione deleghe", specificamente riservato agli intermediari.

Alla data di chiusura della rilevazione, è stato raggiunto e superato il *target* del campione con 4.563 questionari compilati. La media delle valutazioni risulta pari a 4,2 (scala



di gradimento da 1 a 5), in lieve diminuzione con la votazione conseguita per il medesimo ambito nell'esercizio precedente (4,4).

## **7. Sportello unico telematico (area riservata del portale)**

Con riferimento allo "Sportello unico telematico (area riservata del portale)", le attività di sviluppo sono state completate in linea con la programmazione annuale dell'Ente con previsione di rilasciarle entro il primo trimestre 2021 contestualmente alla ripresa delle attività di riscossione. In particolare, al fine di semplificare l'utilizzo dei canali digitali e di migliorare la *user experience* per il cittadino, è stata effettuata una revisione complessiva delle mappe di navigazione dei servizi presenti nell'area riservata del portale. Tali evoluzioni dei canali digitali e dei relativi contenuti, in coerenza con le Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia digitale, sono state svolte sempre nell'ottica di garantire la massima accessibilità da parte di tutti gli utenti (ivi compreso chi necessita di tecnologie assistite o configurazioni particolari a causa di disabilità).

Inoltre, per incrementare la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti e potenziare i canali di contatto da remoto per l'assistenza ai contribuenti, nel mese di dicembre è stato reso disponibile sul portale web dell'Agenzia il nuovo servizio digitale "Richiedi i moduli di pagamento" che consente al contribuente di richiedere, in modo semplice e veloce, e di ricevere direttamente sulla propria email i moduli per il pagamento delle rate del proprio piano di rateizzazione.

## **INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI**

L'Agenzia, nel corso del 2020, oltre a quanto pianificato per l'Area strategica Servizi nell'Atto aggiuntivo, ha perseguito e completato molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

### **1. Servizi ai contribuenti**

Il programma 2020 dell'Agenda Digitale di AdeR è stato principalmente indirizzato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti, disponibili sul portale dell'Agenzia. I principali interventi realizzati riguardano:

#### **- Il portale web**

Le novità introdotte nel 2020 hanno riguardato l'adeguamento alle Linee guida emesse dall'AgID in merito all'accessibilità e la rivisitazione nonché continuo aggiornamento delle sezioni informative dedicate alle numerose novità legislative emanate in conseguenza dell'emergenza Covid-19. Inoltre, al fine di assicurare l'operatività degli sportelli nel rispetto delle misure a tutela dei contribuenti e del personale, a partire dalla seconda metà dell'anno, l'ingresso è stato consentito solo tramite appuntamento. Ciò ha determinato la necessità di effettuare alcuni interventi evolutivi del servizio di prenotazione online "Prenota ticket", per aumentare la disponibilità di fasce orarie giornaliere e il numero dei giorni in cui poter prenotare appuntamenti.

Inoltre, sempre nel 2020 è stata realizzata la funzionalità – disponibile da gennaio 2021 – di autenticazione, mediante l'utilizzo della Carta di Identità elettronica (CIE), ai servizi digitali presenti sia nell'area riservata Cittadini e Imprese sia nell'area riservata Intermediari. Tale sistema, introdotto in coerenza con le previsioni del Codice dell'amministrazione digitale, si aggiunge a quelli già attivi (SPID, Entratel, Inps, carta nazionale dei servizi) per favorire un nuovo modello di gestione e relazione da remoto particolarmente utile nell'attuale situazione di emergenza sanitaria in quanto consente ai contribuenti l'accesso

ai servizi online disponibili nell'area riservata del portale senza necessariamente doversi spostare dalla propria abitazione o dal proprio ufficio.

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati numerosi interventi per adeguare il servizio "rateizza adesso" alle modifiche normative introdotte a sostegno di cittadini e imprese per favorire la gestione dei propri debiti residui stante il perdurare dell'emergenza epidemiologica. In particolare, le novità introdotte hanno riguardato:

- la possibilità per i contribuenti con piani di rateizzazione decaduti prima della sospensione dell'attività di riscossione di presentare entro il 31 dicembre 2021 una nuova richiesta di dilazione senza necessità di saldare le rate scadute del precedente piano di pagamento;
- l'incremento della soglia, da 60 mila a 100 mila euro, per ottenere la rateizzazione senza necessità per il contribuente di dover documentare la temporanea situazione di difficoltà al pagamento in unica soluzione;
- la decadenza dai piani di rateizzazione che viene determinata nel caso di mancato pagamento di dieci rate, anche non consecutive, invece delle cinque rate ordinariamente previste, per tutti i provvedimenti di accoglimento delle richieste di rateizzazione presentate fino al 31 dicembre 2021;
- la possibilità, per i contribuenti decaduti dai benefici della "prima Rottamazione" (D.L. n. 193/2016), della "Rottamazione-bis" (D.L. n. 148/2017) e dalla "Rottamazione-ter e Saldo e stralcio" per mancato, insufficiente o tardivo versamento delle rate scadute, di chiedere la rateizzazione del pagamento (ai sensi dell'art. 19 del DPR 602/1973) per le somme ancora dovute.

- **L'App Equiclick**

Attraverso questa applicazione gli utenti possono verificare da *smartphone* e *tablet* la propria posizione debitoria, rateizzare e pagare cartelle e avvisi, richiedere la sospensione legale della riscossione (art. 1, commi da 537 a 543, della Legge n. 228/2012), trovare lo sportello più vicino nonché, mediante l'utilizzo del servizio "Prenota ticket", riservare un

appuntamento. Anche per questo canale è stata resa disponibile la nuova modalità di autenticazione ai servizi digitali mediante l'utilizzo della carta di Identità elettronica (CIE).

I riscontri numerici di fine anno confermano il *trend* in crescita sull'utilizzo dell'App che, dal momento del lancio, risulta scaricata da oltre 390 mila utenti, con un incremento di circa il 52% rispetto ai volumi del 2019.

- ***I servizi per gli intermediari***

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività per migliorare e incrementare i servizi dedicati agli intermediari; tra questi si ricorda il servizio Se Mi Scordo, il cui rilascio operativo consentirà al professionista di ricevere i promemoria dall'Agenzia delle entrate-Riscossione relativamente alla scadenza delle rate di pagamento di una rateizzazione o di un piano di Definizione agevolata dei propri assistiti.

- ***Assistenza ai contribuenti***

A causa dell'emergenza epidemiologica, l'operatività presso gli sportelli è stata influenzata dalle restrizioni derivanti dai provvedimenti del Governo che hanno sospeso su tutto il territorio nazionale le attività di riscossione a partire dall'8 marzo 2020 al fine di evitare assembramenti e ridurre le possibilità di contagio.

In tale contesto, si evidenzia che fino al 13 marzo, pur nel rispetto delle prime disposizioni, è stato consentito ai contribuenti e agli intermediari l'accesso diretto agli sportelli, anche attraverso il servizio di prenotazione online.

A partire dal 15 giugno, dopo il periodo di chiusura legato all'emergenza sanitaria, l'accesso al pubblico è stato, invece, consentito solo tramite appuntamento, da fissare utilizzando il servizio "prenota ticket".

Lo scenario descritto ha quindi fortemente condizionato il livello di servizio allo sportello, con un numero di contribuenti serviti nel 2020 pari a circa 1,35 milioni, valore di gran lunga inferiore ai 6 milioni registrati nel 2019. In particolare, nel periodo gennaio - marzo 2020 sono stati ricevuti quasi 1 milione di contribuenti, rispetto ai 350 mila dei mesi da giugno a dicembre.

Le attività di assistenza al contribuente sono state costantemente garantite dal Contact center multicanale tramite il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale), che hanno rappresentato gli unici strumenti disponibili durante il periodo di chiusura "forzata" degli sportelli (14 marzo-15 giugno).

Inoltre, sono stati potenziati i canali di contatti da remoto, attraverso l'istituzione di appositi indirizzi di posta elettronica, per avere assistenza per questioni urgenti riguardanti, ad esempio, procedure esecutive o cautelari avviate prima del periodo di sospensione della riscossione.

Nel 2020 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del *Contact Center* Multimediale è stato di quasi un milione e 285 mila telefonate, di cui circa il 55% gestite dal risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 16 secondi. A questi vanno aggiunti i contatti da canale asincrono, pari a circa 370 mila, per un totale complessivo gestito che supera 1,6 milioni di contatti.

#### - ***I canali di pagamento***

Con riguardo ai canali di pagamento, si ricorda che l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha avviato un importante progetto di adeguamento dei sistemi di stampa dei documenti esattoriali per sostituire, secondo logiche di gradualità, la precedente modalità di riscossione tramite RAV con il nuovo modulo di pagamento PagoPA riportante il codice IUV (Identificativo Univoco di Pagamento).

Oltre alle cartelle, solleciti di pagamento, avvisi di presa in carico e istanze di rateizzazione, nel corso dell'esercizio sono stati adeguati con il modulo di pagamento PagoPA gli avvisi di intimazione, i preavvisi di fermo, gli avvisi di pagamento e le entrate patrimoniali.

I volumi complessivi delle transazioni di pagamento effettuati con PagoPA nel 2020 sono stati 13,2 milioni con un incremento, rispetto al 2019, del 250% circa; anche il controvalore è cresciuto del 171% passando da 960 milioni di euro del 2019 ai circa 2,6 miliardi di euro del 2020.

- **Comunicazione istituzionale**

L’Agenzia nel corso del 2020 è stata impegnata a garantire la massima diffusione dei nuovi provvedimenti normativi, attraverso campagne informative per i cittadini riguardo alla sospensione dei pagamenti, delle notifiche e delle attività di riscossione, alle misure introdotte per ampliare la portata dell’istituto della rateizzazione e per consentire maggiore flessibilità nei pagamenti delle rate in scadenza, comprese quelle della Rottamazione-ter e del saldo e stralcio, e ai differimenti dei termini per la ripresa delle attività.

Nel corso del 2020, la campagna informativa sull’area riservata EquiPro è stata fortemente condizionata dalle restrizioni conseguenti all’emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno di fatto impedito l’organizzazione dei consueti incontri di formazione/aggiornamento dedicati agli Intermediari. Si segnala che, prima dei provvedimenti restrittivi conseguenti alla pandemia, l’Ente ha partecipato, con un proprio stand dedicato a EquiPro, agli Stati Generali del Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili, tenutosi il 20 febbraio 2020 a Roma.

Il dialogo con ordini professionali e associazioni di categoria è proseguito “a distanza” con altri strumenti di comunicazione (eventi *webinar*, assistenza telefonica e tramite posta elettronica) che hanno consentito di fornire un’informazione tempestiva sui provvedimenti normativi in materia di riscossione emanati, tempo per tempo, da Governo e Parlamento. Sono stati, inoltre, aggiornati costantemente materiale informativo e guide disponibili sul sito istituzionale.

Nell’ottica di semplificare la relazione tra fisco e intermediari, in collaborazione con l’INT, l’Istituto Nazionale Tributaristi, l’Agenzia ha avviato una campagna promozionale per diffondere la conoscenza e incentivare l’utilizzo dei propri servizi online, anche attraverso la creazione di video tutorial per i professionisti associati.

È, infine, proseguito il dialogo con i giovani attraverso “Seminare legalità”, l’iniziativa finalizzata alla crescita della cultura della legalità fiscale nella società. Con l’adesione dell’Agenzia alla Carta d’intenti del MIUR (Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca), avente a oggetto “L’educazione alla legalità economica come elemento di sviluppo e crescita sociale”, il progetto ha trovato spazio all’interno della circolare sull’offerta

formativa per l'educazione economica, pubblicata di anno in anno dal MIUR per gli studenti delle scuole superiori di secondo grado. Tenuto conto dell'emergenza sanitaria, sull'intero territorio nazionale (Sicilia esclusa) sono stati organizzati, al 28 febbraio 2020, 157 incontri, a fronte dei 279 dell'intero anno scolastico precedente. Da settembre 2020 il progetto è stato riproposto alle scuole utilizzando la modalità di didattica a distanza.

## 2. Servizi agli enti

Con riferimento ai servizi rivolti agli enti, nel corso del 2020 l'Agenzia ha realizzato realizzati interventi evolutivi prevalentemente sui seguenti ambiti:

### A. *Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici*

Per quanto attiene ai servizi web dedicati agli enti non telematici per gestire l'iscrizione a ruolo e le successive interazioni con AdeR, sono stati realizzati diversi interventi volti a rendere più efficienti e migliorare la fruibilità degli stessi, tra i quali l'implementazione del nuovo processo di riscossione "Accertamento Esecutivo Ente", definito dalla legge n. 160 del 27 dicembre 2019, che determina una complessiva riforma della riscossione degli enti locali e introduce, anche per le entrate tributarie e patrimoniali di tali enti, l'istituto dell'accertamento esecutivo, sulla falsariga di quanto già previsto per le entrate tributarie erariali gestite dall'Agenzia delle Entrate dall'art. 29 del D.L. n. 78/2010. Tale implementazione è stata realizzata nel 2020, con attivazione in esercizio nel primo trimestre 2021.

### B. *Servizio sospensione della riscossione*

Realizzato ai sensi dell'art. 1, commi da 537 a 543, della Legge 24 dicembre 2012, n. 228 (Legge di Stabilità 2013), nel corso dell'esercizio il servizio è stato ulteriormente sviluppato attraverso l'automazione del collegamento tra il *form online*, utilizzato dal contribuente per trasmettere la richiesta di sospensione, ed il sistema di *back office* che ne gestisce la lavorazione, funzione la cui operatività, prevista nel primo semestre del 2021 porterà notevoli vantaggi sui tempi di lavorazione delle richieste di sospensione.

### *C. Interoperabilità con gli enti*

Per quanto riguarda la gestione dei fermi amministrativi, il servizio applicativo "Gestionale Eventi su Fermi", per la trasmissione ad ACI delle formalità di iscrizione/cancellazione del fermo, è stato adeguato per consentire la gestione delle cancellazioni dei citati provvedimenti in seguito a pagamenti e delle sospensioni ai sensi del D.L. n. 98/2017, ottemperando, in tal modo, all'obbligo imposto per l'Agente della riscossione di utilizzare unicamente la modalità telematica nel colloquio con il predetto Ente.

Con riferimento all'interoperabilità con INPS, sono state avviate le attività di collaudo per rendere disponibile in cooperazione applicativa, l'estratto conto Enti, al fine di assicurare il colloquio tra i sistemi informatici in tempo reale.

## **3. Servizi informativi per la gestione aziendale**

Gli interventi evolutivi realizzati nell'esercizio sui servizi ICT a supporto dei processi corporate aziendali sono i seguenti:

### *A. Evoluzione sistema ERP (Enterprise Resource Planning)*

Nel corso del 2020 l'Agenzia ha provveduto ad implementare ulteriori funzionalità del sistema che hanno interessato differenti processi aziendali facendo evolvere la piattaforma ERP nell'applicativo di riferimento dell'intero panorama corporate aziendale.

### *B. Sistema di gestione del protocollo*

Nel corso del 2020 è stato consolidato il percorso di introduzione nei processi di protocollazione della tecnologia di Intelligenza Artificiale, già introdotta nell'ottobre del 2019 con una prima soluzione di apprendimento intelligente (cd. RUDOLF).

La soluzione sviluppata supporta il processo di protocollazione, interpretando il materiale ed estrapolando le informazioni utili a classificare, assegnare e protocollare i documenti riguardanti le due classi oggetto di addestramento: "atti introduttivi" del contenzioso e "forniture di ruolo".

Nel 2020 sono stati gestiti, attraverso questa soluzione, circa 14.000 documenti cartacei in ingresso raggiungendo rilevanti risultati in termini di automazione della



protocollazione. Il 70% dei documenti è stato protocollato in modalità totalmente automatica (RUDOLF è in grado di popolare in autonomia tutti i dati di protocollo e di assegnare il documento), mentre un ulteriore 13% è stato processato in modalità semiautomatica o supervisionata (l'operatore integra i soli dati non predetti da RUDOLF).

Nel corso del 2020 sono state, inoltre, realizzate le attività di estensione della soluzione al perimetro dei "repertori degli atti introduttivi" del contenzioso, con l'obiettivo di automatizzare anche il tracciamento degli ulteriori dati qualificanti gli atti introduttivi utili per il tempestivo indirizzamento delle pratiche, fino ad oggi realizzato manualmente in fase di protocollazione e trasmesso poi sul sistema di gestione del contenzioso esattoriale. Lo scopo ultimo è quello di incrementare la capacità di produzione complessiva delle unità protocollanti, con riferimento in particolare ai documenti destinati al Contenzioso di Riscossione, estendendo l'automatismo fino alla copertura di tutte le relative classi documentali (atti introduttivi, sentenze, precetti/pignoramenti e altri atti successivi).

La soluzione "repertori atti introduttivi" via RUDOLF è stata rilasciata in produzione nell'ottobre 2020 e ha gestito circa 23.000 atti introduttivi (tutti gli atti introduttivi in ingresso all'Agenzia) consentendone il repertoriamento totalmente automatico nell'83% dei casi.

L'addestramento di RUDOLF ha anche consentito di operare il recupero massivo delle informazioni di repertorio relativi ad atti introduttivi pregressi privi di repertori. Tale recupero, benché effettuato ex-post, rappresenta uno strumento prezioso per la riconducibilità degli atti successivi al corretto atto introduttivo. Nel complesso sono stati recuperati i repertori di circa 46.000 documenti (su un totale di 53.000), sanando gran parte dell'arretrato accumulatosi negli anni precedenti.

### *C. Supporto alla Direzione Risorse Umane*

Nell'ambito delle attività volte all'ampliamento dei processi a supporto della Direzione Risorse Umane, nel corso del 2020 sono stati completati i seguenti interventi:

- implementazione del processo di mappatura e rilevazione delle Competenze integrato con la intranet aziendale (Openspace), consentendo ai Responsabili, a fronte di ogni rilevazione delle competenze richiesta dalle competenti strutture di

Risorse Umane e lanciata dal Sistema di Gestione delle risorse umane (AX-HR), di accedere alla scheda di ciascun lavoratore tramite apposite viste su Openspace e rilevarne le competenze possedute. Tutte le rilevazioni effettuate dai Responsabili su Openspace saranno infine acquisite dal Sistema AX-HR ed archiviate all'interno della scheda del singolo lavoratore;

- integrazione tra il Sistema di Gestione delle risorse umane (AX-HR) la intranet Openspace per la gestione del processo di identificazione, assegnazione, condivisione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi assegnati al personale; in particolare, tale servizio consente la fruibilità sulla intranet dell'intero processo «Obiettivi e Sistema Incentivante» da parte dei dipendenti (responsabili ed addetti). È stata, inoltre, conclusa l'implementazione delle funzionalità per l'individuazione e la valutazione degli obiettivi comportamentali (MBO) dei dirigenti e della relativa integrazione con la intranet aziendale;
- realizzazione di una nuova sottosezione della intranet, all'interno della sezione "PER IL DIPENDENTE", per agevolare la comunicazione al personale degli atti emanati dall'Ente e dallo Stato in materia di gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e delle FAQ relative alla sicurezza dei lavoratori agli Sportelli e presso le Sedi e per la divulgazione delle infografiche predisposte dal Ministero della Salute e dall'Ente. Sono stati, inoltre, realizzati appositi *form on line* per consentire ai dipendenti degli uffici territoriali e delle strutture centrali di inoltrare alle competenti strutture di RRUU la richiesta per il lavoro agile o per il rientro volontario nella sede di pertinenza, con relative funzioni automatiche di notifica e-mail (avviso alle funzioni interessate e ricevuta di avvenuto invio al dipendente).

**ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI**

<b>AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi</b>	<b>Anno 2020</b>	<b>NOTE</b>
<b>Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca</b>		
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al <i>front office</i> dell'Ente	499.387	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2020-31/12/2020 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata.
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al <i>front office</i> dell'Ente	14.009.581	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2020-31/12/2020 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata. Sono ricompresi nei canali alternativi i pagamenti effettuati attraverso PagoPA, Poste, banche, reti SISAL, Lottomatica, Pagonet e Taxtel
N. rateizzazioni concesse telematicamente	104.364	Numero di istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2020 – 31/12/2020. Sono ricomprese le istanze per le quali non è necessaria l'assistenza degli operatori ovvero quelle tramite AR Cittadini Lampo Express, AR Intermediari Lampo Express, App Equiclick.
Tempo medio di risposta alle chiamate ( <i>contact center</i> )	16 secondi	Tempo netto medio di risposta (net ASA) stabile rispetto all'anno 2019

## Area Strategica Riscossione

Nell'esercizio 2020 l'attività dell'ente è stata fortemente condizionata dall'evoluzione del contesto derivante dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 e dalle conseguenti misure straordinarie introdotte dai provvedimenti legislativi che hanno sospeso, fin dal mese di marzo 2020, le attività di riscossione e previsto il differimento al 2021 del termine ultimo per il pagamento delle rate dell'anno 2020 delle definizioni agevolate previste dagli art. 3 e 5 del D.L. n. 119/2018 (cd "Rottamazione-ter") dall'art. 1, commi 184 e ss., della Legge n. 145/2018 (cd. "Saldo e stralcio"). Dall'analisi dei risultati complessivamente realizzati nell'anno, emerge che il livello di conseguimento degli indicatori pianificati supera il 100% per quasi tutti gli indicatori.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE				
OBIETTIVO 2: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione				
Indicatori	Risultato atteso 2020	Risultato al 31/12/2020	Risultato al 31/12/2020 Vs Risultato atteso 2020	Risultato 2019
	(a)	(b)	(c=b/a)	
<b>Volumi di riscossioni ruoli complessivi</b>	Valore non inferiore a 6400 milioni di euro	6.113,3 milioni di euro	95,52%	9.862,9 milioni di euro
<b>Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000</b>	Valore superiore al 75%	76,4%	101,80%	79,6%
<b>Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria</b>	Valore inferiore all'1,5% degli atti emessi	0,64%	157,3%	0,34%
<b>Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio</b>	Valore non inferiore al 70%	80,59	115,14%	77,6%
<b>Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)</b>	Valore non inferiore al 62%	70,91%	114,37%	66,9%
<b>Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)</b>	Valore non inferiore al 65%	85,03%	130,82	-

## 1. Volumi di riscossione ruoli complessivi

La previsione iniziale della riscossione per l'anno 2020, consolidata nell'ambito della programmazione di *budget*, stimava un livello complessivo degli incassi da ruolo pari a 9.186,8 milioni di euro.

Tale livello di incassi, coerente con quello preventivato nella programmazione di bilancio occorsa per la redazione della nota di aggiornamento al DEF ed alla successiva predisposizione del Disegno di Legge di Bilancio 2020-2022, prevedeva la seguente ripartizione tra la riscossione ordinaria e la riscossione derivante dagli istituti di definizione agevolata introdotti dal legislatore, ovvero derivante dagli incassi previsti per le rate della rottamazione-ter e del saldo e stralcio:

<b>(importi in €/milioni)</b>	<b>Previsione 2020 iniziale</b>
<b>Riscossione ordinaria</b>	<b>6.329,8</b>
<b>Riscossione da interventi normativi</b>	<b>2.857,0</b>
<b>Di cui: Rottamazione-ter</b>	<b>2.543,4</b>
Di cui: slittamento Rottamazione <i>bis</i>	528,6
Di cui: Rottamazione <i>ter</i>	1.977,3
Di cui: Rottamazione- <i>ter</i> Risorse Proprie Europee	37,4
<b>Di cui: Saldo e stralcio</b>	<b>313,6</b>
<b>RISCOSSIONE TOTALE</b>	<b>9.186,8</b>

Tuttavia, i provvedimenti di cui al D.L. n. 18/2020 ed al D.L. n. 34/2020, nonché il quadro macroeconomico derivante dalla citata emergenza sanitaria da Covid-19, hanno comportato la necessità di una completa rivisitazione delle aspettative di riscossione che, per la componente erariale, hanno trovato anche evidenza nei lavori relativi all'assestamento del Bilancio dello Stato per il 2020.

Il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli stimati per l'anno 2020 è stato così fissato a 6,4 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo degli incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata, la cui stima è stata rideterminata in 2,5 miliardi di euro.

Nella tabella sottostante è riportato la stima dell'obiettivo strategico di riscossione, presente nell'atto aggiuntivo 2020, distinto tra riscossione ordinaria e riscossione da definizione agevolata:

<i>(importi in €/milioni)</i>	<b>Aggiornamento previsione 2020 (maggio 2020)</b>
<b>Riscossione ordinaria</b>	<b>3.942,0</b>
<b>Riscossione da interventi normativi</b>	<b>2.458,0</b>
<b>Di cui: Rottamazione-ter</b>	<b>2.232,1</b>
Di cui: slittamento Rottamazione Bis	128,2
Di cui: Rottamazione ter	2.102,9
Di cui: Rottamazione- ter Risorse Proprie Europee	1,0
<b>Di cui: Saldo e stralcio</b>	<b>225,9</b>
<b>RISCOSSIONE TOTALE</b>	<b>6.400,0</b>

L'obiettivo assegnato (6.400 €/milioni) non ha, tuttavia, tenuto conto degli effetti sulla riscossione determinati dalle disposizioni emanate successivamente alla predisposizione dello Schema di atto aggiuntivo 2020, che hanno previsto l'ulteriore differimento della sospensione dell'attività di riscossione dal 31 agosto a tutto il 31 dicembre 2020 (poi differito ulteriormente al 28 febbraio 2021), nonché il differimento al 1° marzo 2021 del termine "ultimo" per il pagamento delle rate 2020 della Definizione agevolata ("Rottamazione-ter", "Saldo e stralcio" e "Definizione agevolata delle risorse UE"), in precedenza fissato al 10 dicembre 2020. Sulla base degli effetti sul gettito della riscossione da ruolo stimati nelle relazioni tecniche che hanno accompagnato i provvedimenti normativi (D.L. n. 104/2020, D.L. n. 125/2020 e D.L. n. 157/2020), l'aspettativa di riscossione per l'esercizio 2020 è stata ulteriormente rideterminata in 4,9 miliardi di euro, di cui 3,4 miliardi a titolo di riscossione ordinaria e 1,5 miliardi a titolo di definizione agevolata.

Tutto ciò premesso, nell'esercizio 2020 sono stati consuntivati circa 6.113 milioni di euro, che corrispondono ad un avanzamento del 95,5% sull'obiettivo annuale di 6.400 milioni di euro e del 123,6% rispetto all'obiettivo rivisto alla luce degli ultimi interventi legislativi (pari a 4.900 €/milioni).

Il risultato deriva principalmente dall'andamento mensile della riscossione ordinaria che ha consolidato un risultato superiore alle aspettative, per effetto, in particolare, dei pagamenti relativi a rateazioni in essere. Infatti, circa la metà dei contribuenti ha continuato ad onorare il versamento di quanto dovuto nonostante la sospensione dei pagamenti e la maggiore flessibilità concessa dalla disposizione contenuta nel cd. "Decreto Agosto", che ha portato da 5 a 10 il numero di rate il cui mancato pagamento determina la decadenza dalla dilazione (successivamente estesa dal D.L. n. 157/2020 a tutti i provvedimenti di accoglimento delle richieste di rateizzazione che verranno presentate fino al 31 dicembre 2021).

## **2. Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000**

Nel corso del 2020, la percentuale delle rateizzazioni per importi fino a 60.000 euro evase entro 5 giorni dalla loro presentazione risulta pari al 76,4% con un valore superiore all'obiettivo assegnato (75%) anche grazie all'automazione offerta dai servizi remoti (portale web, app Equiclick).

Nel complesso le istanze da parte del contribuente ai sensi del comma 1 del citato articolo 19 del D.P.R. n. 602/1973, modificato nel 2016 dal D.L. n. 113/2016, risultano pari a circa 444 mila, di cui 314 mila riferite ai primi tre mesi dell'anno e 130 mila richieste per i successivi nove mesi.

L'andamento delle richieste di rateazione ricevute nei primi tre mesi del 2020 (314 mila) è risultato ben superiore rispetto alle 247 mila richieste dello stesso periodo 2019, mentre il forte calo registrato nel periodo aprile-dicembre è, ovviamente, ascrivibile alla sospensione dell'attività di notifica delle cartelle nonché dell'attività di recupero a seguito dei provvedimenti correlati all'emergenza epidemiologica Covid-19.

### **3. Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria**

Nell'esercizio 2020, l'andamento dei ricorsi avverso atti aventi ad oggetto pretese di natura tributaria mostra che, a fronte dell'emissione, nel periodo di riferimento, di circa 3.368.000 di atti della riscossione che contengono principalmente pretese della natura anzidetta, solo lo 0,64% è stato impugnato innanzi alla magistratura tributaria.

È opportuno evidenziare che l'indicatore in argomento, seppure registra un andamento notevolmente migliorativo rispetto all'obiettivo assegnato, pari all'1,50%, potrebbe non essere pienamente rappresentativo del fenomeno della litigiosità nell'anno 2020, caratterizzato dalla sospensione dell'attività di riscossione.

### **4. Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio**

La percentuale di costituzioni effettuate risulta pari al 80,59%, ampiamente in linea con l'obiettivo assegnato fissato al 70%.

L'Agenzia non procede alla costituzione in giudizio in base a valutazioni dettate da:

- profili di carenza di legittimazione passiva dell'Adr;
- profili di opportunità in relazione alle specificità dei casi concreti, al ricorrere delle quali la resistenza in giudizio non appare indicata;
- criteri di economicità e logiche di priorità in rapporto ai volumi di contenzioso in ingresso e al valore delle controversie.

### **5. Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)**

In merito alle sentenze divenute definitive nel corso del 2020 per CTP e CTR si rileva un indice di vittoria del 70,91%, con un *trend* migliorativo rispetto all'obiettivo assegnato del 62%.



L'algoritmo per il calcolo di tale indicatore prevede che tra le sentenze favorevoli e parzialmente favorevoli siano inclusi i provvedimenti di inammissibilità, improcedibilità, rinuncia e ogni provvedimento assimilabile che consenta la prosecuzione dell'attività di riscossione intrapresa.

**6. Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell'Agenzia (CTP e CTR)**

Sempre in merito alle sentenze divenute definitive nel corso del 2020, per CTP e CTR, ma questa volta con riferimento al valore delle controversie definite, si rileva che l'indice di vittoria, ovvero il rapporto tra il valore delle pronunce favorevoli, in tutto o in parte, ed il totale del valore delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, si attesta all'85,03%, che risulta nettamente migliorativo rispetto all'obiettivo assegnato del 65%.

## **INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE**

Oltre ai risultati conseguiti in base agli obiettivi/indicatori previsti nell'Area Strategica Riscossione, l'attività dell'Agenzia viene valorizzata anche sulla base di ulteriori dati ed elementi che forniscono il quadro d'insieme della *performance* realizzata dell'Agenzia nel corso dell'esercizio 2020.

### **1. Risultati di riscossione**

Come già sopra evidenziato il volume degli incassi conseguito nell'esercizio 2020 dall'Agente della Riscossione è risultato pari a 6,11 miliardi di euro.

Nella tabella che segue viene riportato il *trend* della riscossione nell'ultimo quadriennio distinto per ente impositore, dalla quale risulta evidente la flessione delle riscossioni:

<i>(importi in €/milioni)</i>	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2018	Δ 2020-2017
<b>TOTALE ADER</b>	<b>12.701</b>	<b>10.009</b>	<b>9.863</b>	<b>6.113</b>	<b>-38%</b>	<b>-39%</b>	<b>-52%</b>
Ruoli Agenzia Entrate	6.954	5.200	4.786	3.112	-35%	-40%	-55%
Ruoli altri Enti Statali	434	403	388	230	-41%	-43%	-47%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	3.747	3.179	3.498	2.082	-40%	-34%	-44%
Ruoli Enti non Statali	1.566	1.226	1.191	690	-42%	-44%	-56%

Come noto, l'andamento della riscossione dell'ultimo quadriennio risulta fortemente influenzato dall'adesione da parte dei contribuenti alla possibilità di definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo, e per comprendere meglio l'impatto sulla riscossione derivante

dall'emergenza sanitaria occorre distinguere la componente della riscossione ordinaria, che nel 2020 ha consuntivato un livello pari a 4,51 miliardi di euro, da quella derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata, che nel 2020 ha consuntivato un livello pari a 1,60 miliardi di euro.

<i>(importi in €/milioni)</i>				
<b>Volumi di incassi</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>TOTALE</b>	<b>12.701</b>	<b>10.008</b>	<b>9.863</b>	<b>6.113</b>
Definizione Agevolata	6.512	3.906	3.544	1.597
Riscossione ordinaria	6.188	6.102	6.319	4.516
<i>Di cui da rateazione</i>	3.275	2.811	2.535	2.331
<i>incidenza su riscossione ordinaria</i>	52,93%	46,07%	40,12%	51,61%

La riscossione ordinaria nel 2020, pari a 4.516 milioni di euro, è diminuita del 29% rispetto al 2019, anche se risulta evidente una sostanziale tenuta dei pagamenti da rateazione (-8% rispetto al 2019) che evidenzia come la maggior parte dei contribuenti, nonostante il difficile contesto economico, abbia mantenuto gli impegni presi con i piani di dilazione.

<i>(importi in €/milioni)</i>			
<b>Volumi di incassi</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Riscossione ordinaria</b>	<b>6.102</b>	<b>6.319</b>	<b>4.516</b>
Di cui da rateazione	2.811	2.535	2.331
Di cui da riscossione diretta	3.291	3.784	2.185
% riscossione diretta (senza rateazioni)	54%	60%	48%

Nella tabella seguente viene riportata la percentuale di riscosso degli ultimi tre anni, distinta per fasce di debito. Dalla lettura del riscosso nell'anno 2020, emerge come non sia mutato in modo sostanziale il contributo delle varie fasce di debito: il 53,7% continua a provenire da posizioni con debiti superiori a 100 mila euro.

Fasce di debito cumulato per contribuente	% 2018	% 2019	% 2020
da 0 a 1.000 euro	1,8	1,8	1,2
da 1.001 a 5.000 euro	5,8	5,9	5,9
da 5.001 a 10.000 euro	5,0	4,8	5,3
da 10.001 a 50.000 euro	20,9	19,4	21,8
da 50.001 a 100.000 euro	11,4	11,6	12,1
> 100.001 euro	55,0	56,5	53,7

La tabella seguente evidenzia, invece, le riscossioni di importo superiore a 500.000 euro conseguite nel corso del 2020:

<i>(importi in €/milioni)</i>		
<b>Riscossioni anno 2020 &gt; 500.000</b>		
<b>N. riscossioni di importo superiore a € 500.000</b>	<b>528</b>	
<b>TOTALE riscosso ADER di cui:</b>	<b>663,1</b>	<b>100%</b>
Ruoli Agenzia Entrate	398,1	60,0%
Ruoli altri Enti Statali	37,3	5,6%
INPS	193,6	29,2%
INAIL	3,7	0,6%
Ruoli Enti non Statali	30,4	4,6%

Infine, a conclusione delle analisi presentate sugli incassi 2020, si riporta di seguito la tabella contenente i dati relativi alle somme riscosse rispetto al carico riscuotibile per anno di consegna, ovvero al carico affidato al netto dei provvedimenti di sgravio e sospensione.

<i>(importi in €/milioni)</i>												
Anno Consegna	Carico Affidato Netto (CN)	Importo Riscosso (IR) (2000-2020)	% IR/CN	Importo Riscosso 2012	Importo Riscosso 2013	Importo Riscosso 2014	Importo Riscosso 2015	Importo Riscosso 2016	Importo Riscosso 2017	Importo Riscosso 2018	Importo Riscosso 2019	Importo Riscosso 2020
2000-2011	469.647	86.420	18,40%	6.040	4.032	3.305	2.511	2.255	3.023	1.751	1.052	672
2012	71.350	7.866	11,02%	1.491	1.915	1.072	829	692	868	475	342	183
2013	69.467	7.688	11,07%	-	1.187	1.818	1.164	927	1.168	675	486	262
2014	72.718	8.930	12,28%	-	-	1.216	2.215	1.500	1.751	1.025	798	424
2015	70.585	8.249	11,69%	-	-	-	1.525	2.160	2.049	1.179	884	453
2016	63.237	6.871	10,87%	-	-	-	-	1.218	2.686	1.468	1.004	495
2017	63.960	5.715	8,94%	-	-	-	-	-	1.156	2.272	1.571	715
2018	69.926	4.637	6,63%	-	-	-	-	-	-	1.163	2.320	1.154
2019	68.889	2.983	4,33%	-	-	-	-	-	-	-	1.406	1.577
2020	49.024	177	0,36%	-	-	-	-	-	-	-	-	177
<b>Totale</b>	<b>1.068.803</b>	<b>139.537</b>	<b>13,06%</b>	<b>7.531</b>	<b>7.134</b>	<b>7.411</b>	<b>8.244</b>	<b>8.752</b>	<b>12.701</b>	<b>10.009</b>	<b>9.863</b>	<b>6.113</b>

## 2. Carichi affidati

L'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione ha registrato un deciso calo nel 2020, rispetto al volume medio affidato negli anni precedenti, in conseguenza della sospensione dell'attività dell'Agente della riscossione, nonché delle ulteriori disposizioni in tema di accertamento e liquidazione che hanno interessato gli enti impositori.

I volumi sono scesi complessivamente del 29% rispetto all'anno precedente: il calo è imputabile principalmente alla sospensione dell'affidamento di nuovi carichi da parte dell'INPS (1.226 milioni di euro affidati contro 12.691 milioni del 2019).

Per gli Enti Erariali (Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Dogane,) così come per gli altri enti non statali (Comuni ed altri enti) il calo registrato si attesta in circa il 20% in meno rispetto al volume affidato nel 2019.

Ad ogni modo, poiché l'attività di notifica delle cartelle di pagamento è stata sospesa in tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo 2020, ed eccezione di una parte dei carichi affidati nel mese di gennaio, per i quali le cartelle di pagamento erano state notificate prima dell'inizio della sospensione, il volume dei carichi affidati nel corso del 2020 potrà essere progressivamente notificato solamente dopo il termine della sospensione, attualmente fissato al 30 aprile 2021 dal D.L. n. 41/2021.

<i>(importi in €/milioni)</i>					
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Enti Erariali</b>	<b>55.425</b>	<b>54.885</b>	<b>55.311</b>	<b>58.577</b>	<b>47.050</b>
ENTRATE	54.688	54.449	54.784	57.592	46.562
DOGANE	737	435	527	986	489
<b>Altri Enti Statali</b>	<b>3.423</b>	<b>6.037</b>	<b>3.882</b>	<b>5.038</b>	<b>5.141</b>
<b>Enti Previdenziali</b>	<b>11.854</b>	<b>12.286</b>	<b>14.202</b>	<b>13.099</b>	<b>1.897</b>
INPS	11.530	10.977	13.333	12.691	1.226
INAIL	324	1.309	869	408	671
<b>Altri Enti non statali</b>	<b>4.400</b>	<b>3.461</b>	<b>4.260</b>	<b>5.116</b>	<b>4.103</b>
COMUNI	1.684	1.487	1.886	2.606	2.126
ALTRI ENTI	2.716	1.974	2.374	2.511	1.977
<b>TOTALE</b>	<b>75.102</b>	<b>76.668</b>	<b>77.654</b>	<b>81.831</b>	<b>58.191</b>

I dati esposti nella tabella sono aggiornati al 31/12/2020. Il dato rappresentato rileva l'importo affidato in riscossione, comprensivo degli interessi di dilazione in essere al momento della rilevazione e comprendendo i soli soggetti intestatari, per evitare le duplicazioni di importo in caso di coobbligazione. Gli importi esposti, pertanto, possono subire variazioni in conseguenza della data di elaborazione, senza che ciò pregiudichi la congruità complessiva della rappresentazione. Si è preceduto quindi ad aggiornare il valore del 2019.

### 3. Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati

Come già anticipato, l'andamento della riscossione dell'ultimo quadriennio risulta fortemente influenzato dall'adesione da parte dei contribuenti alla possibilità di definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo ed anche nell'anno 2020 le riscossioni derivanti dalle misure agevolative hanno contribuito per il 26% con un dato consuntivato al 31 dicembre 2020 che risulta pari a 1.597 milioni di euro.

Occorre, tuttavia, considerare che il D.L. n. 157/2020 (cd. "Decreto Ristori quater") ha previsto il differimento al 1° marzo 2021 del termine "ultimo" per il pagamento delle rate 2020 della Definizione agevolata ("Rottamazione-ter", "Saldo e stralcio" e "Definizione agevolata delle risorse UE"), in precedenza fissato al 10 dicembre 2020 dal "Decreto Rilancio" (D.L. n. 34/2020), determinando uno slittamento dell'aspettativa di riscossione da definizione agevolata dal 2020 al 2021. Da ultimo, il D.L. n. 41/2021 "Decreto Sostegni", ha nuovamente posticipato il termine di scadenza delle rate della "rottamazione-ter" e del "saldo e stralcio" fissandolo al 31 luglio per il pagamento delle rate non ancora versate nel 2020, e al 30 novembre per quelle dovute nel 2021.

Le riscossioni a titolo di definizione agevolata, infatti, sono state consuntivate per oltre 650 milioni di euro nell'ambito del primo trimestre dell'anno 2020, a pagamento delle prime scadenze di pagamento originariamente previste al 28 febbraio (Rottamazione-ter) e al 31 marzo (Saldo e stralcio), mentre i restanti 950 milioni di euro sono le riscossioni consuntivate nel periodo aprile-dicembre a pagamento delle altre scadenze originariamente previste per il 31 maggio, il 31 luglio ed il 30 novembre.

Nella seguente tabella la riscossione derivante da definizione agevolata è ripartita tra gli incassi relativi al complesso delle misure introdotte dalla rottamazione-ter, pari a 1.467 milioni di euro, e gli incassi relativi al Saldo e Stralcio, pari a 130 milioni di euro.

<i>(importi in €/milioni)</i>			
<b>TIPOLOGIA ENTE</b>	<b>Riscosso da Rottamazione-ter</b>	<b>Riscosso da Saldo e Stralcio</b>	<b>Totale riscosso da Definizione Agevolata</b>
Ruoli Agenzia Entrate	793,7	71,9	865,6
Ruoli altri Enti Statali	28,6	0,0	28,6
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	455,4	58,2	513,6
Ruoli Enti non Statali	189,4	0,0	189,4
<b>TOTALE ADER</b>	<b>1.467,2</b>	<b>130,1</b>	<b>1.597,3</b>

#### 4. Istanze di rateizzazione

A partire dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia – e fino alla fine del 2020, considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga, accesso a rata variabile, a piani straordinari (120 rate) o eccezionali (ripristino dilazioni decadute), l’Agenzia delle entrate-Riscossione ha gestito oltre 9,7 milioni di istanze di rateazione presentate ai sensi dell’art. 19 del D.P.R. n. 602/1973, con una movimentazione del carico iscritto a ruolo per oltre 171 miliardi di euro.

<i>Montante delle istanze di rateazione lavorate dal 2008 – importi in €/milioni</i>				
<b>STATO LAVORAZIONE</b>	<b>Situazione al 01/01/2020</b>		<b>Situazione al 01/01/2021</b>	
	<b>nr. istanze</b>	<b>carico protocollato</b>	<b>nr. istanze</b>	<b>carico protocollato</b>
Concesse	4.022.174	37.447	3.837.236	32.555
Non concesse	383.675	20.873	420.471	22.692
Revocate	4.830.978	104.385	5.475.447	115.944

Rispetto alle istanze concesse e non revocate (circa 3,8 milioni), risulta inoltre che:

- poco più di 2,2 milioni di istanze, per 8,9 miliardi di euro di carico, sono sostanzialmente estinte, ovvero il contribuente ha già assolto la pretesa tributaria dilazionata anche beneficiando di eventuali sgravi delle quote;

- i restanti 1,6 milioni di istanze, per un carico complessivo di circa 23,6 miliardi di euro, hanno un piano di ammortamento non ancora concluso ovvero non totalmente onorato.

Nel corso del 2020, considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga e l'accesso a piani straordinari o eccezionali e al netto delle istanze annullate, sono state 470 mila le istanze di rateazione presentate per un totale di quasi 7,6 miliardi di euro. Comprendendo anche il magazzino già esistente in attesa di lavorazione, sono state 496.327 quelle accolte, mentre 36.796 (pari al 7,4% delle lavorate), sono state respinte per mancanza dei requisiti richiesti.

<b>Andamento ultimi 2 anni istanze di rateazione - importi in €/milioni</b>						
	2019		2020		2020 vs 2019	
	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato
<b>a) Dilazioni all'1/1</b>	<b>3.592.690</b>	<b>34.916</b>	<b>4.022.174</b>	<b>37.447</b>	<b>429.484</b>	<b>2.531</b>
b) Dilazioni presentate nell'anno	1.301.875	16.053	470.001	7.589	- 831.874	- 8.464
c) Dilazioni lavorate. Di cui:	1.279.614	15.209	496.327	8.485	- 783.287	- 6.723
<u>c1) Concesse</u>	<u>1.223.952</u>	<u>13.010</u>	<u>459.531</u>	<u>6.667</u>	<u>- 764.421</u>	<u>- 6.343</u>
c2) Non Concesse	55.662	2.198	36.796	1.818	- 18.866	- 380
<u>d) Revocate</u>	<u>794.468</u>	<u>10.479</u>	<u>644.469</u>	<u>11.559</u>	<u>- 149.999</u>	<u>1.080</u>
<b>Dilazioni in essere al 31/12 (a + c1 - d)</b>	<b>4.022.174</b>	<b>37.447</b>	<b>3.837.236</b>	<b>32.555</b>	<b>- 184.938</b>	<b>- 4.892</b>

L'anno 2019 aveva segnato una decisa ripresa del numero di istanze presentate rispetto alle annualità 2017 e 2018. Il volume di richieste di rateizzazione presentate nel 2018, così come anche nel 2017, era stato fortemente impattato dalla possibilità di adesione agli istituti di definizione agevolata introdotti dal D.L. n. 193/2016 (c.d. prima edizione rottamazione) e dal successivo D.L. n. 148/2017 (c.d. rottamazione-bis). Tali istituti avevano previsto la possibilità di adesione anche per i carichi affidati nello stesso anno di quello dell'introduzione dell'istituto agevolativo (la prima rottamazione aveva previsto la possibilità di adesione per i carichi affidati a tutto il 2016, mentre la rottamazione bis per i carichi affidati fino al 30 settembre 2017). La rottamazione-ter, invece, avendo escluso dal perimetro applicativo i carichi affidati dal 1° gennaio 2018, aveva consentito una forte



ripresa dell'utilizzo dell'istituto della rateizzazione da parte dei contribuenti nel corso degli ultimi mesi del 2019.

Il *trend* dell'andamento delle richieste di rateazione, che aveva trovato conferma anche nel corso del primo trimestre 2020, nel quale sono state presentate 334.845 nuove richieste di rateazione (oltre 111 mila al mese a fronte di una media mensile pari a 15 mila al mese nel periodo aprile-dicembre), è stato bruscamente interrotto dal mutamento del contesto in conseguenza dell'emergenza epidemiologica e dei provvedimenti adottati in materia di riscossione che hanno disposto la sospensione dell'attività dell'agente della riscossione. Solo con la ripresa dell'attività di notifica dei carichi affidati nel corso del periodo di sospensione, nonché con la graduale ripresa dell'attività di recupero, il volume delle richieste potrà tornare sui livelli consuntivati nel 2019. Nella tabella seguente si fornisce la percentuale di ripartizione per ente impositore degli importi oggetto di richiesta di dilazione nel biennio 2019-2020.

<b>Ente impositore dei carichi rateizzati</b>	<b>% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2019</b>	<b>% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2020</b>
Agenzia delle entrate e altri enti statali	62,5%	62,8%
INPS	30,0%	30,5%
INAIL	0,9%	0,8%
Altri enti	6,6%	5,9%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Con riferimento agli incassi derivanti dall'istituto della rateazione, come già rappresentato in precedenza, si evidenzia che circa la metà dei contribuenti ha continuato ad onorare il versamento di quanto dovuto, nonostante la sospensione dei termini di versamento, nonché la maggiore flessibilità concessa dalla disposizione contenuta nel cd. "Decreto Agosto", che ha portato da 5 a 10 il numero di rate il cui mancato pagamento determina la decadenza dalla dilazione (successivamente estesa dal D.L. n. 157/2020 a tutti i provvedimenti di accoglimento delle richieste di rateizzazione che verranno presentate fino al 31 dicembre 2021).

Il volume degli incassi da rateazione, pari a 2.331 milioni di euro, è infatti risultato in flessione del 8,1% rispetto all'anno precedente ed ha rappresentato il 51,6% del totale della riscossione ordinaria.

<i>(importi in €/milioni)</i>		
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Riscossioni totali</b>	<b>9.862,9</b>	<b>6.113,3</b>
variazione vs anno precedente	-1,5%	-38,0%
<b>Riscossioni da rateazioni</b>	<b>2.535,0</b>	<b>2.330,6</b>
variazione vs anno precedente	-9,8%	-8,1%
incidenza su incassi totali	25,7%	38,1%
incidenza su incassi "ordinari"	40,1%	51,6%

## 5. Cartelle emesse

Il dato esposto nella seguente tabella rappresenta il numero delle cartelle di pagamento predisposte nell'anno, al netto dei documenti relativi a soggetti coobbligati da ruolo o in via esecutiva. Nel corso dell'anno, nonostante l'attività di notifica delle cartelle di pagamento fosse sospesa, l'Agente della riscossione ha proseguito alla formazione della cartella di pagamento per le partite di ruolo che gli enti impositori hanno continuato ad affidare. Tali cartelle potranno essere avviate alla notifica solo alla ripresa delle attività di riscossione.

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Cartelle di pagamento	13.253.519	12.061.228	11.315.873	13.463.453	10.373.171
Avvisi di addebito (Ava)	3.643.838	2.543.258	3.430.172	4.342.904	172.228
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	145.438	184.015	304.009	258.996	192.494
<b>TOTALE</b>	<b>17.042.795</b>	<b>14.788.501</b>	<b>15.050.054</b>	<b>18.065.353</b>	<b>10.737.893</b>

## 6. Procedure esecutive e cautelari

Nella tabella seguente è riportato il volume delle attività poste in essere nel corso del 2020.

2020	
Avvisi di intimazione	977.447
Solleciti	445.247
Preavvisi di fermo amministrativo	29.242
Comunicazione preventiva di ipoteca	24.865
Trascrizioni di fermo amministrativo	176.960
Iscrizioni ipotecarie	5.654
Pignoramenti mobiliari	811
Pignoramenti mobiliari di beni mobili registrati	5.441
Pignoramenti presso terzi	68.033
Pignoramenti immobiliari	63
Procedure concorsuali	45.380
Interventi in procedure immobiliari promosse da terzi	28.613
Accessi e ispezioni documentali (art. 35 DL n. 223/2006)	306

Anche in questo caso, il volume rappresenta l'attività svolta fino all'introduzione della sospensione dell'attività di notifica e di riscossione disposta su tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo (ad eccezione di poche attività, come ad esempio le insinuazioni in procedure concorsuali, che sono proseguite in continuità). Occorre inoltre considerare che, con particolare riferimento agli avvisi di intimazione, il processo di notifica è stato interrotto a seguito della sospensione dell'attività di riscossione per la maggior parte dei documenti. Pertanto, solo con la ripresa delle attività, potrà essere perfezionata la notifica di tali atti.

L'Agente della riscossione, nei limiti dell'operatività svolta nel corso del 2020, ha proseguito le usuali attività di recupero, per il tramite degli uffici dedicati alla gestione dei contribuenti con importi iscritti a ruolo superiori a 250 mila euro, mediante un approccio mirato e di elevata specializzazione per l'attivazione di singole procedure.

Le azioni attivate nel corso del 2020 su tali contribuenti (numericamente meno del 2% del complessivo numero di soggetti debitori) hanno rappresentato:

- il 24% del totale delle procedure cautelari su beni immobili (comunicazioni preventive di ipoteca e successive iscrizioni ipotecarie);
- il 34% del totale delle procedure di pignoramento in cui sono ricompresi principalmente i pignoramenti di conto corrente bancario ed i pignoramenti dei

crediti per pagamenti della Pubblica Amministrazione segnalati ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. n.602/1973;

- il 52% del totale degli accertamenti patrimoniali effettuati ai sensi del comma 25-bis dell'art. 35 del D.L. n.223/2006.

È proseguito, anche per questi soggetti, l'ordinario presidio delle azioni di recupero che riguardano contribuenti in procedura concorsuale (insinuazioni nello stato passivo) e gli interventi nelle azioni esecutive promosse da terzi (es. interventi in procedure immobiliari).

Gli incassi riconducibili a tali contribuenti rappresentano il 35% del totale riscosso nell'esercizio (circa il 37% rispetto alle sole riscossioni "ordinarie").

## 7. Istanze ricevute ai sensi della Legge n. 228/2012

Nel corso del 2020 sono pervenute oltre 30 mila richieste di sospensione in autotutela presentate ai Legge n. 228/2012 a fronte delle oltre 67 mila del 2019.

La sensibile riduzione è chiaramente collegata alla sospensione dell'attività di notifica e di esecuzione a causa della pandemia. Come si evince dal prospetto sottostante, nel primo trimestre sono state presentate quasi i 2/3 delle istanze di tutto l'anno.

Mese	Istanze presentate
Gennaio	5.856
Febbraio	7.499
Marzo	5.854
Aprile	2.314
Maggio	1.632
Giugno	1.365
Luglio	1.693
Agosto	766
Settembre	731
Ottobre	1.082
Novembre	1.005
Dicembre	856
<b>Totale</b>	<b>30.653</b>

Il canale maggiormente utilizzato è risultato quello della posta elettronica (email o PEC) che consolida il 58% delle istanze ricevute. Anche il *form on line*, che permette al contribuente tramite app e web di inviare istanze di sospensione legale, ha riscosso particolare successo con il 30% delle richieste.

Il canale "fisico" dello sportello, in conseguenza della chiusura forzata per oltre 2 mesi, segnala una contrazione del proprio utilizzo (9,9% dei casi), mentre il canale postale tradizionale continua a rappresentare un canale residuale con il 2% delle istanze presentate.

Canale	2020	%	2019	%
Mail/PEC	17.902	58,4%	32.945	48,9%
Form On-line	9.064	29,6%	20.362	30,2%
Sportello	3.035	9,9%	12.136	18%
Raccomandata e altro	652	2,1%	1.926	2,9%
<b>TOTALE</b>	<b>30.653</b>	<b>100,0%</b>	<b>67.369</b>	<b>100,0%</b>

## 8. Andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione, dagli enti creditori all'Agenzia

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2020 e affidato dai diversi enti creditori alle ex società Agenti della riscossione del Gruppo Equitalia fino al 30 giugno 2017 e all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a 999,1 miliardi di euro.

Tale valore è espresso al netto:

- delle somme riscosse nel corso degli anni;
- degli importi annullati con provvedimenti di sgravio in autotutela dagli stessi enti creditori in quanto ritenuti indebiti (cioè non dovuti dai contribuenti), ovvero con decisioni dell'autorità giudiziaria;
- delle quote già annullate a seguito dell'integrale pagamento delle somme dovute (quindi la quota "sanzione") per le prime due edizioni della Definizione Agevolata D.L. n. 193/2016 e D.L. n. 148/2017 e dello stralcio dei

carichi di importo fino a 1.000 euro affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2010 previsto dall'art. 4 del D.L. n. 119/2018.

<i>(importi in €/miliardi)</i>	<b>Situazione al 31 dicembre 2020</b>	<b>Situazione al 31 dicembre 2019</b>	<b>Variazione</b>
<b>Carico Ruoli affidato (1)</b>	<b>1.424,0</b>	<b>1.367,0</b>	<b>57,0</b>
Sgravi per indebiti e annullamenti per provvedimenti normativi	301,5	293,8	7,7
Riscosso (2)	123,4	118,5	5,0
<b>Carico Residuo contabile</b>	<b>999,1</b>	<b>954,7</b>	<b>44,4</b>
Carico sospeso	52,6	68,8	-16,3
Soggetti interessati da procedure concorsuali	152,2	153,1	-0,9
Soggetti deceduti e ditte cessate	133,1	118,9	14,2
Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)	115,8	109,5	6,4
Contribuenti già sottoposti ad azione cautelare/esecutiva	445,0	410,1	34,9
Rate a scadere su dilazioni non revocate	15,7	14,7	1,0
<b>Magazzino residuo lordo</b>	<b>84,6</b>	<b>79,6</b>	<b>5,1</b>

(1) I carichi affidati rappresentano il volume rilevabile sui sistemi informativi al 31 dicembre dell'anno e contengono anche carichi con data di consegna, definita ai sensi del DM n. 321/1999, successiva alla data della rilevazione (es. Ruoli con data "formale" di consegna nell'anno 2021 ma già trasmessi dagli enti creditori al 31/12/2020).

(2) Il valore del riscosso rappresenta il solo volume della componente iscritta a ruolo oltre agli interessi di dilazione delle rateazioni in essere al momento della rilevazione. Ciò comporta una differenza rispetto alle riscossioni rendicontate agli enti che sono comprensive anche degli interessi di mora, degli interessi di dilazione riscossi su rateazioni - (entrambe queste componenti sono state riversate ai competenti enti creditori) nonché delle riscossioni effettuate tempo per tempo, riversate ai competenti enti, e successivamente riconosciute indebite da questi ultimi e, quindi, restituite ai contribuenti dopo l'acquisizione dei relativi provvedimenti di sgravio.

Il valore del carico contabile residuo, pari a quasi 1.000 miliardi, è comprensivo dei carichi affidati dagli enti impositori nel corso del 2020 per i quali l'agente della riscossione non ha ancora proceduto alla notifica delle relative cartelle di pagamento in conseguenza della sospensione dell'attività di riscossione.

Ciò premesso, il citato importo di 999,1 miliardi di euro per il 40% è difficilmente riscuotibile, in quanto 152,2 miliardi di euro sono dovuti da soggetti con procedura concorsuale in essere, 133,1 miliardi di euro da persone decedute e imprese cessate, 115,8 miliardi da nullatenenti (in base ai dati presenti nell'Anagrafe tributaria). Ulteriori 52,6 miliardi di euro sono interessati, alla data del 31 dicembre 2020, da specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero.

Per tali carichi, infatti, la riscossione è sospesa per provvedimenti di autotutela emessi dagli enti creditori o in forza di sentenze dell'autorità giudiziaria. Rientrano, inoltre, in tale fattispecie le quote rientranti nei piani di pagamento degli istituti di definizione agevolata, al netto di quanto già riscosso, nonché - a prescindere dalla generalizzata

sospensione dell'attività di riscossione in conseguenza dei provvedimenti normativi adottati per l'emergenza epidemiologica - i carichi la cui scadenza di pagamento (60 giorni dalla notifica della cartella) cadeva successivamente all'inizio del periodo di sospensione dell'attività di riscossione.

Al netto di quanto sopra, residuano 545,4 miliardi di euro, di cui:

- 15,7 miliardi di euro sono oggetto di pagamenti rateizzati in essere;
- 445,0 miliardi di euro si riferiscono a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già tentato, in questi anni, azioni di recupero esecutive e/o cautelari;
- 84,6 miliardi di euro (voce "magazzino residuo") si riferiscono, invece, a debitori nei cui confronti, non è stata al momento perfezionata alcuna azione di recupero esecutiva o cautelare e per i quali l'aspettativa di riscossione non è influenzata dai risultati parziali, se non negativi, di precedenti attività. Le eventuali attività esecutive o cautelari dovranno comunque tener conto delle norme a favore dei contribuenti quali la soglia minima per l'iscrizione ipotecaria, l'impignorabilità della prima casa, i limiti di pignorabilità dei beni strumentali ecc.

Con riguardo alla anomala consistenza del magazzino residuo, si rammenta che:

- il D.L. n. 193/2016, il successivo D.L. n. 148/2017 e il D.L. n. 119/2018 avevano già ridisegnato la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità per i ruoli affidati a tutto il 2017. Per i ruoli consegnati nell'anno 2016 e 2017, la presentazione delle comunicazioni è prevista entro il 31 dicembre 2026, mentre per i ruoli consegnati negli anni precedenti, per singola annualità di consegna partendo dalla più recente, entro il 31 dicembre di ciascun anno successivo al 2026 (ruoli 2015 nel 2027, ruoli 2014 nel 2028, fino ai ruoli 2000 nel 2042);
- il D.L. n. 18/2020 (decreto "Cura Italia"), in ragione della sospensione dell'attività di riscossione per l'emergenza sanitaria, è intervenuto sui termini

per la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, prevedendo una tempistica specifica, in deroga a quella ordinaria triennale disciplinata dall'art. 19 del D.Lgs. n. 112/1999, per i ruoli consegnati nell'anno 2018, nell'anno 2019 e nell'anno 2020, la cui scadenza dei termini di presentazione è stata stabilita, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, entro il 31 dicembre 2024 ed entro il 31 dicembre 2025;

- il D.L. n. 41/2021 (decreto "Sostegni"), per il perdurare dell'emergenza sanitaria, è nuovamente intervenuto su tali termini, prevedendo che le comunicazioni di inesigibilità relative alle quote affidate all'agente della riscossione nell'anno 2021 sono presentate entro il 31 dicembre 2026.

Il nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità di cui al D.L. n. 18/2020 e al D.L. n. 41/2021 – per quanto necessario al fine di evitare che, con l'approssimarsi dei precedenti termini, venisse di fatto imposto all'Agente della riscossione di intensificare, nell'attuale situazione emergenziale e negli effetti negativi che tale situazione produrrà nel tessuto socio-economico nazionale, le possibili azioni di recupero coattivo nei confronti dei debitori – ha però lasciato irrisolto il problema della costante crescita del c.d. "magazzino" dei crediti ancora da riscuotere.



**ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE**

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi	Anno 2020	NOTE
<b>Obiettivo: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.</b>		
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000	528	Riscossioni rilevanti a Dicembre 2020 (riscossioni di importo unitario superiore ad euro 500.000, ovvero quelle che per importi sommati nel corso dell'anno solare per uno stesso contribuente superano la predetta soglia).
Dettaglio delle riscossioni derivanti da adesione agli istituti di definizione agevolata e da attività ordinaria	da Definizione agevolata 1.597,3 mln/€; da Riscossione ordinaria 4.516,0 mln/€	Gli incassi da definizione agevolata sono così ripartiti: Rottamazione 1.467,2 mln/€ e Saldo e Stralcio 130,1 mln/€.
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)	5,0 anni	Vedi specifica sottostante*
Tempo medio di notifica della cartella	55,8% entro 90 gg	Vedi specifica sottostante**
Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	55,8%	L'indicatore è il medesimo del precedente.
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà	11.149	Numero delle istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2020-31/12/2020 con un numero di rate superiore alle 72.
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)	17,26%	Percentuale, rispetto al totale complessivo delle riscossioni effettuate a titolo di Definizione Agevolata, dell'importo riscosso entro i 60 gg dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg dalla data di notifica della cartella di pagamento
Tempestività delle procedure di riscossione (rapporto % tra i carichi indicati in cartelle, AVE/AVA, notificati nell'esercizio precedente per i quali è iniziata la prima azione di recupero e il valore complessivo degli stessi)	43%	Vedi specifica sottostante ***
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate nell'anno 2020	3.368.150	Numero cartelle o altri atti contenenti entrate di natura tributaria con data notifica compresa nel periodo 1/1/2020-31/12/2020
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali nel 2020	80.442	
Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore		Vedi specifica sottostante****

Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR		Vedi specifica sottostante*****
Ripartizione delle controversie in CTP e in CTR tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro	76% con dipendenti interni (Ader + AdE) 24% libero foro	
N. degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione	135.894	Notifiche avvenute nel corso del 2020
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (CTP e CTR)	70,90%	

### \* Tempo medio di riscossione degli importi

La riscossione registrata nel 2020 è ripartita per anno di affidamento del carico riscosso secondo il seguente schema:

Anno di affidamento del carico (importi in €/milioni)	Riscossione anno 2020	Peso %
2020 (riscosso entro 1 anno)	177	2,90%
2019 (riscosso al 2° anno)	1.577	25,79%
2018 (riscosso al 3° anno)	1.154	18,88%
2017 (riscosso al 4° anno)	715	11,70%
2016 (riscosso al 5° anno)	495	8,11%
2015 (riscosso al 6° anno)	453	7,41%
2014 (riscosso al 7° anno)	424	6,94%
2013 (riscosso al 8° anno)	262	4,29%
2012 (riscosso al 9° anno)	183	2,99%
2011 (riscosso al 10° anno)	162	2,64%
2010 (riscosso all'11° anno)	100	1,64%
2009 (riscosso al 12° anno)	73	1,19%
2008 (riscosso al 13° anno)	58	0,94%
2007 (riscosso al 14° anno)	52	0,85%
2006 (riscosso al 15° anno)	74	1,20%
2005 (riscosso al 16° anno)	32	0,53%
2004 (riscosso al 17° anno)	27	0,45%
2003 (riscosso al 18° anno)	25	0,40%
2002 (riscosso al 19° anno)	17	0,27%
2001 (riscosso al 20° anno)	16	0,27%
2000 (riscosso al 21° anno)	37	0,61%
<b>Totale</b>	<b>6.113</b>	<b>100,00%</b>

Attribuendo un tempo di riscossione pari alla differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2020, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2020 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2020 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione registrato nel 2020 risulta pari a circa 5 anni a fronte dei 4,37 anni del medesimo dato calcolato nel 2019, in conseguenza della sospensione dell'attività di riscossione che, in particolare, non hanno consentito la notifica dei carichi affidati nel corso del 2020.

### **\*\* Tempo medio di notifica della cartella**

Per la quantificazione del tempo medio di notifica della cartella è stato considerato l'indicatore, già rientrante negli obiettivi dell'atto aggiuntivo 2019, relativo alla percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione.

La rappresentatività dell'indicatore risulta fortemente limitata in considerazione della sospensione dell'attività di notifica che ha interessato la quasi totalità dell'anno 2020.

Per la costruzione dell'indice, in condizioni di normalità operativa, sarebbe stato utilizzato il perimetro delle cartelle prodotte da ottobre 2019 a settembre 2020 – ovvero quelle prodotte nei 12 mesi antecedenti la rilevazione, con esclusione di quelle prodotte negli ultimi 90 giorni antecedenti il monitoraggio dell'indicatore alla data del 31 dicembre 2020 - ed analizzata la percentuale di cartelle notificate entro i 90 giorni.

Considerando che la sospensione dell'attività di notifica è stata disposta a partire dal mese di marzo 2020, le uniche mensilità per le quali è possibile la costruzione dell'indice in questione sono quelle di ottobre e novembre 2019, che non hanno, pertanto, subito l'interruzione del processo di notifica nei primi 90 giorni.

Rispetto ad un totale di 2,1 milioni di cartelle notificabili, quelle la cui notifica è stata perfezionata entro 90 giorni ammontano a circa 1,2 milioni, pari al 55,8% del totale delle cartelle emesse.

**\*\*\* Tempestività delle procedure di riscossione**

L'indicatore misura la capacità dell'Agente della riscossione di avviare celermente l'attività di recupero sul complesso dei crediti affidati dagli enti creditori e notificati ai contribuenti ed è calcolato come il rapporto tra il valore del carico sul quale è stata attivata una azione di recupero ed il valore del carico complessivamente affidato e notificato.

Dal calcolo viene escluso il valore del carico sul quale non è stata svolta alcuna azione e che nel frattempo risulti sgravato o riscosso o che non risulti lavorabile perché sospeso o rateizzato: ciò al fine di neutralizzare l'indicatore dall'impatto dell'andamento della riscossione volontaria o di altri eventi conseguenti alla sola notifica della cartella, che potrebbe alterare il calcolo del valore.

Ai fini della rappresentazione dell'indicatore sono state considerate azioni di recupero i solleciti, gli avvisi di intimazione, i preavvisi di fermo, le comunicazioni preventivi di ipoteca, i pignoramenti, le insinuazioni e gli interventi in procedure promosse da terzi.

Con dati aggiornati al 31 dicembre 2020, l'indicatore evidenzia che il 43% del carico delle cartelle, AVA e AVE (Avvisi di addebito e Avvisi di accertamento esecutivo) notificati nel 2019, è stato oggetto di una prima azione di recupero, ma in conseguenza della sospensione dell'attività di riscossione, la rappresentatività dell'indicatore appare piuttosto limitata in quanto si basa solo sull'attività svolta fino all'inizio di marzo 2020.

<b>Indice di tempestività delle procedure di riscossione - importi in €/milioni</b>	
	<b>Ruoli notificati nel 2019</b>
<b>A) pagate/sgravate/sospese/rateizzate Cartelle/AVA/AVE senza azione totalmente</b>	15.282
<b>B) Cartelle/AVA/AVE con azione totalmente pagate/sgravate</b>	4.585
<b>C) Cartelle/AVA/AVE con residuo senza azione</b>	41.688
<b>D) Cartelle/AVA/AVE con residuo con azione</b>	26.272
<b>Totale dei carichi notificati</b>	<b>87.827</b>
Numeratore (B+D)	30.857
Denominatore (B+C+D)	72.545
<b>Indice di tempestività delle procedure di riscossione</b>	<b>43%</b>

#### \*\*\*\* Ripartizione delle controversie per Tipologia di Ente Impositore

La distribuzione percentuale è calcolata avuto riguardo al numero di ricorsi in ingresso nel 2020 radicati innanzi a ciascuna Autorità Giudiziaria. In presenza di atti multi-ente viene considerata, ai fini della ripartizione per tipologia, l'Ente cui è riconducibile la maggiore percentuale di valore rispetto al valore complessivo della controversia.



#### \*\*\*\*\* Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR

Ricorsi e citazioni 2020		
CTP	21.389	15,74%
CTR	5.515	4,06%
Corte di Cassazione sez. Trib.	762	0,56%
Tribunale	9.126	6,72%
Tribunale sez. lavoro	8.555	6,30%
Giudice di pace	87.753	64,57%
Corte di Appello	915	0,67%
Corte di Appello sez. lavoro	1.228	0,90%
Corte di Cassazione	493	0,36%
TAR	111	0,08%
altre Autorità Giudiziarie*	47	0,03%
<b>TOTALE</b>	<b>135.894</b>	<b>100,00%</b>

\* Corte costituzionale - Tribunale sez. fallimentare - Corte dei Conti - Presidente della Repubblica  
- Consiglio di Stato.

## Area Strategica Efficienza

L'Agenzia nell'ultimo triennio ha posto in essere iniziative, sia dal punto di vista organizzativo che in materia di contenimento dei costi, finalizzate all'efficientamento della Struttura. Esaminando i risultati complessivamente realizzati nell'esercizio 2020, emerge che il livello di conseguimento di quasi tutti gli indicatori supera il 100%.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA				
<b>OBIETTIVO 3: Garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione.</b>				
Indicatori	Risultato atteso 2020	Risultato al 31/12/2020	Risultato al 31/12/2020 Vs Risultato atteso 2020	Risultato 2019
	(a)	(b)	c=b/a)	
<b>Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi</b>	<13,5 euro per ogni 100 euro riscossi	12,2	109,4%	10,1
<b>Sistema prenotazione appuntamenti</b>	Percentuale di appuntamenti prenotati rispetto al totale disponibili superiore a quello rilevato nel 2019	55%	100%	-

### 1. Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi

Il valore raggiunto dall'indicatore al 31 dicembre 2020, sulla base delle evidenze contabili, di 12,2 euro di costo per ogni 100 euro riscossi, risulta fortemente condizionato dall'andamento del tutto particolare delle due variabili nel periodo, caratterizzato da:

- un primo trimestre, in cui la riscossione si è caratterizzata per un andamento incrementale rispetto al 2019, dovuto al volume di incassi derivante dalle rateizzazioni, soprattutto quelle del 2019, che avevano registrato un picco di istanze

accolte, e dalla rottamazione-ter che nel primo trimestre prevedeva il pagamento della rata di febbraio 2020;

- secondo e terzo e quarto trimestre, soggetti agli effetti delle misure emergenziali emesse a seguito del diffondersi dell'epidemia da Covid-19, per contrastare le conseguenze del *lockdown* sulle imprese e le famiglie, che hanno sospeso le attività caratterizzanti dell'Agenzia e differito i termini per il pagamento degli impegni fiscali;
- un andamento dei costi di funzionamento, che, proprio a causa della sospensione delle attività e della chiusura significativa delle sedi, hanno registrato a partire dal secondo trimestre una robusta contrazione delle spese diverse da quelle di struttura;
- svalutazioni e accantonamenti, ordinariamente appostati per adeguare i correlati diritti e rimborsi spese al presumibile valore di realizzo, in diminuzione coerentemente con il volume di attività svolte;
- saldo invertito delle imposte d'esercizio negativo per effetto delle imposte anticipate, riferite ad IRAP anticipata sui fondi iscritti in bilancio e IRES anticipata sulla perdita fiscale conseguita nell'esercizio, iscritte in quanto trovano capienza nel reddito prospettico dell'ente.

Conseguentemente, l'obiettivo indicato di 13,5 euro per ogni 100 euro riscossi, è stato raggiunto e superato in senso favorevole a fine 2020, potendo contare su un valore complessivo della riscossione di 6,1 miliardi di euro circa, superiore comunque alle stime contenute nelle relazioni tecniche di accompagnamento alle norme emesse nel 2020 che si attestavano complessivamente a circa 4,9 miliardi di euro, e su un andamento dei costi necessariamente inciso dalla contrazione delle spese di produzione dei correlati valori di svalutazione e accantonamento e dall'apporto positivo delle imposte anticipate.

Una considerazione significativa va attribuita al risultato ottenuto, negli anni, rispetto alla capacità di efficientamento del costo complessivo della riscossione, iniziata a partire dall'ottobre 2006, a seguito dell'introduzione della riforma del servizio con l'acquisizione delle allora società concessionarie private da parte pubblica, e orientata alla progressiva riduzione del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività. I risultati sono

stati ottenuti grazie all'effetto combinato dell'incremento della riscossione e dell'efficientamento dei costi non a discapito del livello dei servizi erogati.

<i>(Importi in €/milioni)</i>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
riscossione ruoli	8.876,0	8.622,4	7.530,7	7.133,5	7.411,2	8.243,8	8.752,4	12.700,8	10.008,7	9.862,9	6.113,3
costi esercizio (totale costi - risultato)	1.314,5	1.205,3	1.044,7	958,6	958,9	1.042,4	1.021,2	1.226,2	911,3	995,1	747,9
<b>costo in euro per ogni 100 euro riscossi</b>	<b>14,8</b>	<b>14,0</b>	<b>13,9</b>	<b>13,4</b>	<b>12,9</b>	<b>12,6</b>	<b>11,7</b>	<b>9,7</b>	<b>9,1</b>	<b>10,1</b>	<b>12,2</b>

## 1. Sistema prenotazione appuntamenti

Nel corso del 2020 il rapporto tra prenotazioni effettuate e prenotazioni disponibili al 31 dicembre 2020 si è attestato sul 55,0%, rispetto ad una media per l'anno 2019 del 43,1%.

Si evidenzia come fino al 13 marzo l'accesso agli sportelli dell'Ente sia stato possibile sia tramite il servizio "prenota ticket", sia attraverso l'accesso diretto da parte del contribuente.

Dopo il periodo di chiusura legato all'emergenza sanitaria, a partire dal 15 giugno, nel rispetto del quadro normativo vigente, l'accesso è consentito solo tramite il servizio "prenota ticket". Inoltre, gradualmente sono tornati ad essere operativi quasi tutti gli sportelli, registrando al 31 dicembre 2020 il dato di 170 sportelli attivi su 204 complessivi.

Contestualmente è stato incrementato il numero di singole prenotazioni disponibili per sportello e in aggiunta, tra i servizi prenotabili, è stato reintrodotta a partire da settembre il servizio pagamenti, rimasto sospeso nei mesi precedenti.

Il numero di prenotazioni messe a disposizione dei contribuenti è stato definito sulla base dei tempi medi di lavorazione di ciascuna pratica, ma anche in funzione del numero di box che è possibile attivare nel rispetto delle disposizioni emanate per l'emergenza sanitaria.

	<b>Gennaio – Marzo 2020</b>	<b>Giugno – Dicembre 2020</b>	<b>Totale</b>
Prenotazioni effettuate	91.032	419.936	510.968
Prenotazioni disponibili	190.839	737.567	928.406
%	47,7%	56,9%	55,0%



## **INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA**

L'Agenzia nel corso del 2020 ha agito su molteplici leve gestionali finalizzate ad una maggiore efficienza della Struttura. In particolare:

### **1. Organizzazione**

L'assetto organizzativo adottato dall'Ente – sulla base delle determinazioni assunte dal Commissario straordinario ai sensi dell'art. 2, comma 1, del DPCM 16 febbraio 2017, come previsto dal decreto-legge n. 193 del 22 ottobre 2016 – è definito in particolare da:

- Regolamento di amministrazione, previsto dall'art. 1, comma 2, dello Statuto adottato con D.P.C.M. del 5 giugno 2017. Il Regolamento contiene le linee guida dell'organizzazione dell'Ente, definite sulla base delle attività istituzionali attribuite e dei principi e obiettivi di riferimento, prevedendo la macroarticolazione del medesimo con la suddivisione in Strutture Centrali e Regionali, e con l'indicazione delle principali aree di competenza assegnate.
- Modello organizzativo, definito sulla base delle linee guida contenute nel Regolamento di Amministrazione e del quadro normativo definito dal D.L. n. 193/2016 e dallo Statuto dell'Ente.
- Funzionigramma, che definisce gli ambiti di competenza e di responsabilità attribuiti a ciascuna struttura organizzativa dell'Ente, nonché le principali figure che assumono il ruolo di responsabile del procedimento amministrativo (ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.).

Oltre a tali documenti, il funzionamento dell'Ente è basato sul Sistema normativo, che disciplina le modalità di regolamentazione interna, con indicazione delle tipologie di documenti dispositivi e informativi necessari al governo e alla gestione degli aspetti organizzativi ed operativi e dell'iter di predisposizione, adozione, diffusione e conservazione dei documenti stessi, e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del

decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, quale strumento di sensibilizzazione per l'assunzione di comportamenti conformi alle norme e quale mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto citato.

Nel corso del 2020, visto lo stato di emergenza proclamato a livello nazionale e la necessità di adottare le misure urgenti di contenimento del contagio da Covid-19 emanate tempo per tempo dalle Autorità istituzionali, si è operato per garantire l'applicazione delle già menzionate misure di contenimento ed una efficace gestione dell'emergenza. In particolare, nel mese di febbraio, è stato istituito il "Comitato di crisi – Covid-19", finalizzato a garantire un presidio unitario e coordinato di tutti gli interventi da porre in essere per ottemperare alle prescrizioni delle Autorità istituzionali e gestire situazioni in cui risultano interessati risorse e/o sedi dell'Ente. È stato, pertanto, emanato uno specifico documento normativo (Allegato al Manuale Unico Sicurezza - Emergenza Covid-19), nel quale sono disciplinate le attività, in capo alle diverse strutture dell'Ente e per le diverse sedi, finalizzate a garantire l'attuazione delle specifiche misure di prevenzione e protezione previste dall'Ente per il contenimento dei rischi connessi al contagio Covid-19 nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Il Funzionigramma dell'Ente, nel corso del 2020, è stato adeguato alle attribuzioni dell'Ufficio Acquisti Consip (operante nell'ambito del Settore Approvvigionamenti della Direzione Approvvigionamenti e Logistica), in attuazione della delibera assunta dal Comitato di Gestione del 29 ottobre 2020, in coerenza con le previsioni della L. 11 settembre 2020 n. 120, di conversione del D.L. 16 luglio 2020, n. 76. In particolare - fino al 31 dicembre 2021 e salva un'eventuale proroga del medesimo termine - è stato previsto l'innalzamento ad euro 75.000,00 del limite entro cui l'Ufficio Acquisti Consip gestisce, a supporto del RUP e della stazione appaltante, tutte le tipologie di procedure acquisitive.

Inoltre, è stato aggiornato l'"Elenco degli Sportelli" dell'Ente qualificati come strutture organizzative.

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi corporate dell'Ente, è proseguita nel corso del 2020 l'azione di omogeneizzazione operativa e dei comportamenti in relazione all'assetto organizzativo di Agenzia delle entrate-Riscossione per le principali

tematiche gestionali (regolamentazione del processo per la gestione degli sviluppi informatici sui sistemi dell'Ente, gestione dei beni durevoli, fatturazione attiva tramite PagoPA, disciplina delle diverse tipologie di accesso – documentale, civico e civico "generalizzato", ecc.). è stata, inoltre aggiornata la normativa in tema di Adempimenti Antiriciclaggio, Ciclo Passivo, gestione pagamenti tramite Sistema PagoPA, Sicurezza, Risorse Umane, ecc.,.

In ambito corporate è stato, inoltre, condotto, un "Assessment organizzativo" per la Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo che ha avuto l'obiettivo di effettuare un check-up organizzativo mediante l'analisi dei diversi aspetti che caratterizzano il modello operativo di funzionamento dei processi gestiti dalla struttura.

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi di riscossione dell'Ente, l'attività ha riguardato, in via prioritaria, gli interventi correlati alle novità normative introdotte nel corso del periodo emergenziale e i conseguenti impatti sui processi connessi alla gestione delle diverse fasi operative; ciò ha comportato:

- la ridefinizione dell'attività di *front office*, con l'introduzione, dopo il periodo iniziale di chiusura di tutte le sedi e graduale riapertura avvenuta a decorrere dal mese di giugno 2020, dell'erogazione delle attività solo su appuntamento;
- l'introduzione di nuove modalità di interlocuzione con gli utenti anche attraverso l'apertura di nuovi canali di contatto ovvero rivisitazione di quelli già presenti;
- il costante aggiornamento delle pagine del portale rispetto alle novità, via via, intervenute con conseguente allineamento di specifiche FAQ riepilogative dei temi più significativi;
- gli adeguamenti informatici e la rivisitazione dei contenuti dei documenti/modulistica in uso relativamente sia al periodo di sospensione delle attività di notifica e di riscossione, sia alle specifiche novità introdotte dai provvedimenti legislativi (numero rate per decadenza MRT, importo per MRT senza documentazione, differimento dei termini per pagamento rate Defage, blocco interrogazioni 48 bis, ecc.).

Tra gli ulteriori interventi realizzati nel periodo, si evidenziano:

- in tema di Contenzioso della Riscossione, la definizione di regole comuni che hanno portato al superamento delle prassi operative/organizzative diverse, attraverso l'emanazione di un Manuale Unico con le indicazioni cui attenersi nella gestione di tutte le fasi del contenzioso, nonché la rappresentazione di tutti quegli efficientamenti che sono stati, nel tempo, realizzati, quali quelli relativi all'istruttoria "automatica" degli atti introduttivi (attraverso un'interfaccia diretta tra l'applicativo gestionale in uso agli uffici del Contenzioso e l'applicativo/i di archiviazione ottica dei documenti necessari all'istruttoria), ovvero quelli relativi alle nuove modalità di registrazione degli atti introduttivi tramite l'utilizzo di uno specifico sistema di intelligenza artificiale;
- in ambito Servizi ai Contribuenti, l'aggiornamento della "Procedura per cancellazione/sospensione dei fermi amministrativi allo sportello";
- in ambito Rateazioni, l'aggiornamento del relativo Manuale Unico, in coerenza con il rilascio di un nuovo servizio web per ottenere direttamente on line - senza necessità di recarsi agli sportelli - i moduli per effettuare il pagamento delle rate in scadenza ulteriori ai 12 allegati al provvedimento di accoglimento;
- in ambito postalizzazione dei documenti, l'avvio di un nuovo processo volto a consentire alle strutture regionali/territoriali, tramite un apposito applicativo, di richiedere per quei documenti non rientranti nei processi di produzione "centralizzata", la predisposizione delle distinte di postalizzazione e dei plichi, l'invio degli stessi e la rendicontazione degli esiti delle spedizioni effettuate, superando in tale modo la precedente gestione manuale delle suddette fasi e la necessità di operare con la materialità fisica.

Parallelamente, sempre con l'obiettivo di rendere sempre più efficienti i processi operativi e, conseguentemente, omogeneizzare l'attività di tutte le strutture, sono stati consolidati i lavori dei gruppi progettuali, precedentemente avviati, indirizzati all'analisi complessiva di specifiche aree tematiche.

Infine, con l'obiettivo di favorire l'allineamento e il *commitment* da parte di tutte le Strutture a vario titolo coinvolte, è stato predisposto a fine 2019 un prospetto riepilogativo delle iniziative più rilevanti, tra quelle individuate come strategiche per il *budget* 2020-22, pubblicato su apposita sezione dell'Intranet dell'Ente e periodicamente aggiornato nel corso del 2020.

Per le medesime finalità e con modalità analoghe è stato, inoltre, realizzato un prospetto riepilogativo dei documenti del Sistema Normativo Interno dell'Ente (SNA) al fine di proseguire il percorso di implementazione del Sistema normativo dell'Ente e il superamento dell'eventuale regolamentazione pregressa ancora oggi vigente.

## 2. Personale

### *Gestione Risorse Umane*

Nel periodo di riferimento le competenti strutture sono state impegnate nelle attività di gestione del personale e nella ricerca della più corretta allocazione delle risorse presso le strutture organizzative dell'Ente.

Nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020 sono stati attribuiti n. 34 incarichi di responsabilità, per effetto degli interventi di rotazione dei preposti delle unità organizzative.

In particolare:

	Rete Nord	di cui <i>ad interim</i>	Rete Sud	di cui <i>ad interim</i>	Strutture Centrali	di cui <i>ad interim</i>	Totale
<b>Nomine Responsabili</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>34</b>
- di cui Responsabili di Settori ed Uffici delle Direzioni Regionali	4		10	4			14
- di cui Responsabili di Area Territoriale	4	1	9	4			13
- di cui Responsabili di Sportello	2	1					2

In tema di mobilità aziendale, sono stati adottati n° 191 provvedimenti, di cui n° 42 con variazione della sede di lavoro. Al riguardo sono state accolte n° 59 istanze di mobilità, di cui n° 31 con variazione della sede di lavoro.

Si sono, altresì, verificate le seguenti movimentazioni dell'organico in uscita:

Uscite Gennaio - Dicembre 2020	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Decesso	7	10		<b>17</b>
Dimissioni/Pensionamento	10	18	9	<b>37</b>
Risoluzione Consensuale		1		<b>1</b>
Licenziamento Giusta causa	4	4		<b>8</b>
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>63</b>

Per quanto riguarda i rapporti di lavoro a tempo parziale, si sono verificate:

- n° 30 nuove trasformazioni del rapporto di lavoro da full time a part time;
- n° 6 modifiche con variazione percentuale del rapporto di lavoro part time;
- n° 48 proroghe con modifica orario e variazione percentuale del rapporto di lavoro part time;
- n° 29 rientri a tempo pieno.

Al 31 dicembre 2020 i rapporti di lavoro part time risultano n° 792, così ripartiti:

Struttura Organizzativa	n° Part time
Strutture Centrali	103
Rete Territoriale Nord	496
Rete Territoriale Sud	193
<b>Totale Part Time</b>	<b>792</b>
Totale risorse al 31.12.2020	7.474
% PT su organico	10,59%

In merito alla composizione dell'organico del personale, si riportano - nei prospetti che seguono - i dati di sintesi, suddivisi per categorie di inquadramento distribuite tra rete Nord/Sud e strutture centrali.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	10	14	43	<b>67</b>
Quadri	529	489	410	<b>1.428</b>
Aree Professionali	2.420	2.768	791	<b>5.979</b>
<b>Totale</b>	<b>2.959</b>	<b>3.271</b>	<b>1.244</b>	<b>7.474</b>

Situazione al 31/12/2019					Anno 2020					Situazione al 31/12/2020	
Categorie di inquadramento	Personale in organico	Personale in distacco da terzi	Personale in distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (A+B-C)	Personale in organico al 01/01/2020	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale in distacco da terzi	Personale in distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (E+F-G+H-I)	Part time
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M
Dirigenti	72			72	72		5			67	0
Quadri	1442	1	7	1436	1440		13	1	4	1424	58
Aree professionali	6022		5	6017	6021	1	42		4	5976	733
<b>Totale</b>	<b>7536</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>7525</b>	<b>7533</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7467</b>	<b>791</b>

Al 31 dicembre 2020 risultano in servizio:

- n° 516 risorse con mansione di Ufficiale della Riscossione;
- n° 134 risorse con mansione di Messo Notificatore.

Come noto, a seguito della proclamazione dello stato di emergenza sanitaria nazionale, nell'ambito delle misure adottate per il contenimento del contagio del Covid-19, sono stati emanati provvedimenti legislativi che hanno favorito le modalità di accesso alla prestazione di lavoro agile da parte dei lavoratori.

In particolare, il D.P.C.M. dell'11 marzo 2020 ha disposto il ricorso allo svolgimento in via ordinaria delle prestazioni lavorative in forma agile del personale dipendente, in

deroga agli accordi individuali ed agli obblighi informativi, ad eccezione delle attività indifferibili da rendere in presenza per assicurare l'esigenza di salvaguardare la continuità dell'azione amministrativa.

L'Ente ha disposto, pertanto, a decorrere dal 16 marzo 2020, lo svolgimento in via ordinaria della prestazione lavorativa in modalità agile del personale, con l'eccezione sopra riportata, dando il massimo impulso al ricorso al predetto istituto, in linea con le semplificazioni offerte dai provvedimenti normativi e favorendo il collegamento da remoto dei lavoratori anche con strumenti informatici nella disponibilità dei medesimi.

La sopraggiunta sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati all'Agente della Riscossione ha comportato un ulteriore incremento del ricorso al lavoro agile, per effetto della temporanea chiusura al pubblico dal 18 marzo di tutti gli sportelli dell'Ente, gradualmente riaperti a partire dal 15 giugno 2020, e del venir meno delle attività esterne degli ufficiali della riscossione e dei messi notificatori.

Lo strumento del lavoro agile ha garantito, altresì, la tutela della salute dei lavoratori cd. fragili, affetti da gravi patologie, e quella dei familiari conviventi in analoga condizione.

L'obiettivo di assicurare le prestazioni lavorative in modalità agile è stato complessivamente raggiunto, tenuto conto che la quasi totalità dei dipendenti è stata posta nelle condizioni di adempiere alle attività, mediante connessione da remoto al sistema informatico dell'Ente.

### *Formazione e Sviluppo*

Nel primo bimestre del 2020 e in continuità con l'anno precedente, è proseguita la formazione in aula che ha riguardato le tematiche della gestione del rapporto con l'utenza, degli accertamenti patrimoniali, del contenzioso tributario e delle rateazioni, nonché gli applicativi dell'Ente (SIFL e GEA) ed Excel (sia base che avanzato), interventi condotti tutti da docenti interni che avevano partecipato a percorsi di formazione negli esercizi precedenti.

Allo stesso tempo, con società ed enti esterni, è stato portato in aula il corso relativo al Codice dell'amministrazione digitale (con SNA e con operatore privato) e quello relativo alla sicurezza delle banconote e alla rilevazione della contraffazione (con Banca d'Italia),



nonché quelli afferenti all'area della sicurezza. Sin dalla fine del mese di febbraio, come noto, la formazione in presenza ha subito un totale arresto come immediata e diretta conseguenza della situazione emergenziale.

È stato, pertanto, necessario ripensare e riorganizzare la formazione in modo da renderla disponibile al personale che prestava l'attività lavorativa presso il proprio domicilio e che aveva a disposizione strumentazioni informatiche molto diversificate tra di loro.

Sono state rese inizialmente disponibili delle dispense in pdf, diversificate in base alla popolazione aziendale (responsabili e addetti) e all'area/direzione di appartenenza (direzione centrale/direzione regionale e area territoriale), prevalentemente relative alle tematiche trasversali; al contempo è stata creata, insieme al fornitore esterno, una piattaforma e-learning raggiungibile non solo dai pc aziendali ma anche da altri dispositivi (inclusi *tablet* e *smartphone*), al fine di raggiungere il maggior numero possibile di risorse, incrementando e arricchendo via via i contenuti disponibili sulla medesima piattaforma. Si è così potuto ampliare la disponibilità di corsi non solo obbligatori e *compliance*, ma anche trasversali e tecnici/specialistici. Nel corso degli ultimi mesi dell'anno, è stato inoltre realizzato il corso relativo alle molestie sui luoghi di lavoro come previsto da un accordo con le organizzazioni sindacali.

Per consentire l'acquisizione di diversi contenuti multimediali ad un prezzo più vantaggioso, è stato stipulato un accordo quadro con l'Agenzia delle Entrate che ha portato ad un maggiore risparmio economico e alla disponibilità, sulla piattaforma interna, di brevi pillole formative, velocemente fruibili e con materiali facilmente assimilabili.

Tenuto conto che anche la SNA, Scuola nazionale dell'Amministrazione pubblica, a seguito dell'emergenza, ha dovuto riorganizzare la modalità di erogazione dei propri corsi di formazione, Agenzia delle entrate-Riscossione, ha garantito la partecipazione a più dipendenti di quelli che sarebbero stati presumibilmente ammessi a frequentare in presenza, a corsi di varia natura.

La sinergia con SNA ha, inoltre, consentito all'Ente di avere a disposizione – per un periodo limitato di tempo – delle video lezioni relative alla trasformazione digitale e al management pubblico, attualmente accessibili dalla piattaforma e-learning.

Con le nuove tecnologie messe a disposizione degli utenti, è stato infine possibile riprendere l'erogazione di quei percorsi progettati per l'aula, ma interrotti all'inizio dell'anno, nonché effettuare l'acquisto di nuovi corsi che sono stati erogati con l'ausilio di applicativi quali Skype o Teams che hanno permesso di sostituire in maniera efficace l'interazione in presenza tra docenti e discenti.

Si segnala che è stata presentata richiesta di finanziamento al fondo FBA per il ristoro di quota parte dei costi sostenuti per la formazione erogata.

In sintesi, il 9% delle ore di formazione erogate complessivamente nel 2020 è stato relativo a corsi di natura specialistica e il 9% di tipo caratteristico; la formazione comportamentale ha raggiunto il valore del 41%, la *compliance* e l'informatica sono state pari rispettivamente al 37% e al 4%. Il totale delle ore di formazione erogate nell'anno è pari a 102.752 con 140 edizioni in aula/videoconferenza e 29 corsi disponibili in formazione a distanza; sono state complessivamente coinvolte 7.107 persone con un numero di partecipazioni pari a 32.781.

### *Relazioni Sindacali*

All'esito di confronti con le organizzazioni sindacali sono stati sottoscritti, nel corso dell'anno 2020, accordi sui seguenti temi:

- premio aziendale 2020
- formazione finanziata relativa al biennio 2020/2021

Oltre alle predette intese, le attività delle Relazioni Sindacali per l'anno 2020 sono state principalmente volte ad individuare idonee soluzioni per la gestione dell'emergenza sanitaria.

Contestualmente all'inizio di tale fase emergenziale, al fine di contrastare la diffusione del virus e mitigare gli effetti del sostanziale blocco delle attività di riscossione, è stato sottoscritto il Verbale di Riunione 30 marzo 2020 che ha confermato la massima diffusione del ricorso al lavoro agile dei lavoratori dell'Ente ed ha disposto la fruizione delle ferie arretrate relative agli anni precedenti.

A fronte dell'evolversi della situazione pandemica e della necessità da parte di AdeR di introdurre tutte le misure adatte a salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti, in accordo con le indicazioni del Governo e delle Autorità competenti, è stato sottoscritto con le OO.SS. il "Protocollo condiviso sulla regolamentazione delle misure per il contenimento e il contrasto al virus Covid-19 nell'ambiente di lavoro del 13 maggio 2020" che ha disciplinato la ripresa delle attività, con particolare attenzione a quelle da effettuarsi indifferibilmente in presenza, sia presso le direzioni che presso gli sportelli, assicurando la predisposizione di misure, anche organizzative, di prevenzione, protezione e sanificazione nei luoghi di lavoro.

Successivamente, in vista del graduale rientro delle risorse in presenza a decorrere dal 28 settembre, è stata adottata in via provvisoria un'articolazione oraria in ingresso secondo fasce orarie diversificate con l'intento di garantire il distanziamento sociale in entrata e in uscita nei luoghi di lavoro. Tali disposizioni sono state previste nel Verbale di Riunione sulla Flessibilità siglato con le OOSS in data 9 settembre.

Con riferimento al citato Protocollo del 13 maggio, il 28 ottobre le Parti hanno ulteriormente integrato le precedenti previsioni in materia di sorveglianza sanitaria, adeguandole alle modifiche normativa nel frattempo intervenute.

### **3. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa**

Per l'analisi a consuntivo dei risultati di efficientamento raggiunti, si è tenuto conto delle risultanze contabili dell'esercizio 2020. Il confronto con gli esercizi precedenti, comunque rappresentato, risulta poco significativo, tenuto conto del singolare andamento del 2020 caratterizzato, sia sul piano delle attività e sia su quello economico e finanziario, dagli impatti del quadro normativo di riferimento continuamente aggiornato per effetto delle misure di contrasto al diffondersi dell'epidemia da Covid-19 e di quelle di sostegno all'economia delle imprese e alle famiglie, che si sono succedute per l'intero anno a partire dal mese di marzo 2020.

A questo va comunque aggiunta una particolare e significativa considerazione alle spese sostenute per:

- garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, adeguandosi sistematicamente alle prescrizioni e procedendo con l'installazione dei rilevatori di temperatura e la distribuzione dei dispositivi di protezione individuale e la realizzazione di ogni intervento utile a favorire il corretto distanziamento interpersonale, inclusa la formazione e la distribuzione delle informative;
- intervenire sistematicamente con attività straordinarie di sanificazione dei locali in caso di rilevazione di contagi;
- consentire l'evoluzione e l'implementazione del modello di servizio seppur in piena emergenza epidemiologica, al fine di non interrompere le prestazioni a favore dell'utenza, con il potenziamento dell'offerta di servizi erogati in remoto;
- agevolare la prestazione di lavoro in modalità agile, attraverso l'incremento delle connessioni vpn e l'utilizzo della strumentazione e delle linee degli stessi dipendenti, procedendo progressivamente alla distribuzione di strumentazione adeguata.

Il 2020 inoltre, è caratterizzato, per effetto di quanto accennato, anche da una significativa e sostanziale diminuzione delle attività caratteristiche del settore, quali la notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione e l'attivazione delle procedure coattive. Per tale motivo la corrispondente contrazione dei correlati costi di produzione non è da associarsi a specifici interventi di efficientamento ed è prevista nel corso dei successivi esercizi una crescita delle spese di produzione collegata alla ripresa e al recupero delle attività sospese nel corso del 2020.

Si segnala, comunque, che il processo di efficientamento della struttura portato avanti dall'Ente, si innesta nel percorso già intrapreso con il consolidamento delle precedenti 40 società private, di proprietà prevalentemente bancaria e parcellizzate sul territorio nazionale, in un unico gruppo di proprietà pubblica a partire dall'ottobre 2006.

Tale processo, nel pregresso, ha permesso di attivare economie di scala e di scopo tali da determinare una significativa riduzione dei costi di gestione, in particolare per quanto riguarda l'efficientamento delle spese informatiche, oggi indirizzate su un unico sistema, e

in precedenza distribuite su molteplici piattaforme gestionali della riscossione che avevano necessità di essere adeguate e mantenute in sincronia. Ciò ha consentito nel tempo di poter incrementare la gamma dei servizi offerti all'utenza e semplificandone l'accesso, che oggi può avvenire attraverso il portale istituzionale e le applicazioni dedicate, raggiungibili da molteplici strumenti (*pc, tablet, smartphone*), come da indicazioni dell'atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze. Attraverso il ricorso sistematico ai canali remoti, si è potuto limitare il flusso dei contribuenti e il conseguente impatto sulle strutture di accoglienza della rete sportellare, in occasione ad esempio delle significative adesioni alle definizioni agevolate dei ruoli, concentrate temporalmente sia per le attività informative che per quelle riguardanti la presentazione delle istanze di adesione e infine per i pagamenti.

Anche la distribuzione territoriale della rete sportellare e delle sedi ha subito un significativo adeguamento, nel rispetto dei livelli di servizio offerto all'utenza, che oggi prevedono sedi e sportelli territorialmente presenti a livello regionale e provinciale, utilizzando dove possibile locali concessi da altre amministrazioni. Come già più volte rappresentato in precedenza, nel corso del 2020 e fino al termine della situazione di emergenza sanitaria, l'accesso è stato contingentato, per garantire i livelli di sicurezza e distanziamento previsti, e i locali sono stati attrezzati con adeguati dispositivi di protezione e favorendo la conoscenza delle disposizioni. A partire dal 2015, i canoni di locazione si sono adeguati alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica, la curva sull'andamento dei costi per locazione ha registrato pertanto una continua discesa sostenuta dalle politiche di efficientamento degli spazi con la dismissione di locali poco utilizzati e la contemporanea proposta di servizi alternativi alla rete sportellare per le informazioni e i pagamenti. In questo ambito si segnala la consistente riduzione delle spese soprattutto relative ai canoni di locazione degli immobili ad uso ufficio, passate dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012 ai 23,2 milioni di euro a fine 2019 e ai 22,7 milioni di euro per il 2020.

Le spese generali e di funzionamento della struttura, tra cui utenze e manutenzioni, si sono mantenute stabili rispetto ai 15,6 milioni di euro del 2019, pur scontando in corso d'anno l'incidenza dei costi per gli interventi di sanificazione e pulizia straordinaria

conseguenti la situazione derivante dalla diffusione dell'epidemia da Covid-19, e registrando di converso una riduzione delle spese di riscaldamento e di raffrescamento per l'utilizzo solo parziale dei locali, e che registrano contrazioni progressive coerenti a quelle degli spazi gestiti.

Sul piano delle attività acquisitive, è importante ricordare che l'Agenzia si conforma alle misure previste per le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della legge 31 dicembre 2009, n. 196 e rilevabili nell'elenco pubblicato annualmente dall'ISTAT nella Gazzetta Ufficiale. L'Agenzia delle entrate – Riscossione è presente in detto elenco tra gli enti produttori di servizi economici ed è subentrata, a titolo universale alle società del Gruppo Equitalia sciolte a decorrere dal 1° luglio 2017, seguendo quindi le indicazioni prescritte per le società a partecipazione pubblica analogamente alle disposizioni dettate dall'ANAC per quanto riguarda la trasparenza e l'anticorruzione.

A questo proposito, e in relazione al citato consolidamento delle precedenti numerose realtà societarie, si evidenzia la consistente riduzione del numero di contratti di fornitura. La concentrazione della spesa su un numero ridotto di iniziative ha, quindi, permesso l'effettiva realizzazione delle già citate economie di scala con un innalzamento dei volumi proposti per gli acquisti, una uniformazione dei capitolati e delle attività amministrative di gestione e una diminuzione dei prezzi unitari conseguente alla competizione tra i partecipanti ai bandi di gara. Ove disponibile, ogni acquisto di beni e servizi viene eseguito attraverso la centrale di committenza unica Consip e sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione da questa gestito.

Sul piano delle spese per servizi e in particolare per quelle relative all'attività esattoriale, nello specifico la produzione di documenti e procedure e la loro trasmissione, come già rappresentato in precedenza, si registra nel periodo una contrazione significativa, passando dagli 86,7 milioni di euro del 2016 ai 68,0 milioni di euro del 2019, ai 23,9 milioni di euro al 31 dicembre 2020, che non sono da ritenersi in alcun modo rappresentativi di un valore adeguato della produzione ordinaria, in quanto significativamente incisi dalla sospensione di norma delle attività, per effetto delle misure di contrasto al diffondersi

dell'epidemia da Covid-19 e di sostegno al reddito di famiglie e imprese. Negli esercizi successivi, la ripresa delle attività dovrà necessariamente tenere conto, oltre che della ripresa delle attività ordinarie, del recupero di quelle sospese nel 2020, che porteranno a un innalzamento anche significativo dei relativi valori. Si segnala come l'ambito peculiare di attività dell'Agenzia - esercizio del servizio nazionale di riscossione – sia definito con estrema puntualità dal contesto normativo di riferimento per altro in continua evoluzione e commisurato ai flussi di affidamento ruoli da parte degli enti impositori. Tali condizioni già determinano oggettive fluttuazioni della produzione documentale da intendersi estesa a tutti gli atti elaborati, stampati e trasmessi in ogni forma ai contribuenti debitori, che saranno ancora più evidenti dovendo procedere al recupero delle attività sospese nel 2020.

Le spese di patrocinio legale per la rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio con particolare riferimento al contenzioso esattoriale con i contribuenti, presentano una riduzione a 33,0 milioni di euro rispetto ai 40 milioni di euro registrati nel 2019; anche per questa tipologia di costi i valori registrati nel 2020, risultano non pienamente rappresentativi rispetto alla ordinaria operatività.

La diminuzione delle commissioni passive bancarie e postali, passate complessivamente dai 16,6 milioni di euro del 2016 ai 9,3 milioni di euro del 2019, e ai 5,9 milioni di euro al 31 dicembre 2020 è riferibile principalmente alla contrazione delle riscossioni da distinte di versamento F23, per il progressivo passaggio di codici tributo alla distinta di versamento F24 disintermediata, e in misura residuale alle commissioni per servizi di cash management; anche tale spesa è comunque da considerarsi, al pari di quelle di produzione, associata al significativo calo delle attività di riscossione ascrivibile alle misure di differimento delle scadenze di pagamento per effetto delle norme di mitigazione degli effetti economici derivanti dall'epidemia da Covid-19.

Le spese per il personale riflettono l'andamento naturale conseguente al rinnovo del contratto di categoria, scaduto nel 2010 e rinnovato a fine marzo 2018. Nello specifico, nel 2020, considerando la particolare situazione derivante dal sostanziale ricorso alla prestazione di lavoro in modalità agile, si rileva la contrazione significativa del lavoro

straordinario. Tra le iniziative di contenimento del costo del personale va segnalato il blocco sostanziale del turn over, che ha determinato dal 2016 una riduzione di 160 risorse.

<b>Personale - consistenze finali</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Variazione</b>	<b>Variazione %</b>
Dirigenti	77	75	72	72	67	-10	-13,0%
Quadri direttivi	1.458	1.456	1.448	1.442	1.428	-30	-2,1%
Aree professionali e livelli unici	6.099	6.081	6.051	6.022	5.979	-120	-2,0%
<b>Totali</b>	<b>7.634</b>	<b>7.612</b>	<b>7.571</b>	<b>7.536</b>	<b>7.474</b>	<b>-160</b>	<b>-2,1%</b>

Tra gli altri oneri di gestione, che includono anche la restituzione degli aggi ai contribuenti, a seguito delle comunicazioni di sgravio per indebito pervenute successivamente al pagamento, pur scontando il particolare andamento del 2020, si rileva invece un innalzamento dovuto a specifiche partite in restituzione su indicazione degli Enti creditori, mentre nel confronto con il 2016, si rileva un ulteriore incremento delle spese per soccombenza in giudizio, legate al contenzioso esattoriale che sono passate da 60,3 milioni di euro nel 2018 ai 75,6 milioni di euro nel 2019, ai 77,2 milioni di euro contabilizzati al 31 dicembre 2020. È infine opportuno ricordare che la relazione tecnica all'articolo 9 del decreto legislativo n. 159 del 2015, ha fissato il limite dei costi da sostenere per la il servizio nazionale di riscossione in 882 milioni di euro, al netto delle partite valutative del bilancio (accantonamenti e svalutazioni) e delle imposte sul reddito dipendenti dal risultato. Tale limite, che risulta a consuntivo puntualmente rispettato, nei prossimi esercizi dovrà necessariamente tenere conto del recupero delle attività sospese nel corso del 2020. Di seguito si espone la tabella comparativa degli aggregati di spesa più significativi con l'indicazione per il 2020 del valore contabilizzato al 31 dicembre 2020 che sarà aggiornato a valle della delibera del bilancio d'esercizio:



<i>(importi in €/milioni)</i>	2020	2019	2018	2017 (pro forma)	2016 (pro forma)
<b>Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,4</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>
<b>Per servizi</b>	<b>101,8</b>	<b>162,9</b>	<b>156,6</b>	<b>167,1</b>	<b>193,0</b>
- di cui stampa, notifica, postalizzazione e altri servizi esattoriali	23,9	68,0	65,5	66,0	86,7
- di cui spese legali di parte contenzioso esattoriale	33,0	40,4	35,0	41,8	39,6
- di cui spese generali e di funzionamento	15,6	15,6	17,0	17,3	19,0
- di cui servizi informatici	15,4	15,3	13,6	14,0	14,4
- di cui commissioni bancarie e postali	5,9	9,3	11,0	12,4	16,6
- di cui altri costi per servizi al personale tra cui buoni pasto	4,4	9,3	8,5	8,1	8,6
- di cui per assistenza e comunicazione	1,5	2,6	2,3	3,0	2,7
- di cui spese legali per altri contenziosi	0,4	0,9	0,9	1,9	2,4
- di cui altri servizi professionali	1,0	0,9	1,1	1,4	1,8
- di cui per organi societari	0,1	0,1	0,1	0,4	0,9
- di cui consulenze, collaborazioni e altre prestazioni di lavoro	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
- di cui altre spese e sopravvenienze	0,6	0,5	1,6	0,7	0,1
<b>Per godimento di beni di terzi</b>	<b>52,0</b>	<b>54,0</b>	<b>54,5</b>	<b>55,5</b>	<b>57,0</b>
- di cui per licenze sw, hw e macchinari	25,5	26,9	27,4	26,7	26,8
- di cui per locazione uffici	26,2	26,6	26,7	28,3	29,3
- di cui per altre locazioni e sopravvenienze	0,4	0,5	0,4	0,6	0,9
<b>Per il personale</b>	<b>485,4</b>	<b>496,1</b>	<b>494,4</b>	<b>491,6</b>	<b>482,3</b>
di cui salari e stipendi	338,7	345,1	343,0	331,4	332,9
di cui oneri sociali	120,9	124,7	124,2	119,7	120,2
di cui Tfr, trattamento quiescenza e simili	8,3	8,5	8,7	8,8	8,7
di cui altri costi e sopravvenienze	17,5	17,7	18,5	31,7	20,5
<b>Oneri diversi di gestione</b>	<b>104,0</b>	<b>98,0</b>	<b>81,3</b>	<b>97,2</b>	<b>83,0</b>
- di cui per soccombenze in giudizio per contenzioso esattoriale	77,2	75,6	60,3	54,0	34,9
- di cui per restituzione aggi su sgravi per indebiti e altre rettifiche s	21,9	16,8	13,4	34,2	39,7
- di cui per imposte indirette e tasse	3,9	5,3	7,1	8,6	8,0
- di cui altri oneri diversi	1,0	0,4	0,5	0,3	0,5
<b>Costi della gestione caratteristica</b>	<b>744,9</b>	<b>812,5</b>	<b>788,1</b>	<b>813,1</b>	<b>817,1</b>
Oneri finanziari	3,9	3,8	4,6	8,7	9,6
Ammortamenti	17,8	16,0	14,9	15,6	18,9
<b>Costi totali da sostenere per il servizio nazionale di riscossione al netto di partite valutative, svalutazioni ed imposte</b>	<b>766,5</b>	<b>832,3</b>	<b>807,6</b>	<b>837,5</b>	<b>845,6</b>

**ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA**

AREA STRATEGICA EFFICIENZA Ulteriori elementi informativi	Anno 2020	NOTE
<b>Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste</b>		
Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al <i>budget</i> economico	-8,2%	Vedi specifica sottostante *
Costi del personale distinti per qualifica	€ 485.432.376,56 (totale)	Distinzione per qualifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aree Professionali € 348.815.988,41</li> <li>• Dirigenti € 13.171.032,14</li> <li>• Quadri direttivi € 122.445.356,01</li> </ul>
Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)	75,2%	Vedi specifica sottostante **
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali	23,3%	Percentuale di utilizzo del canale PEC rispetto al totale dei documenti elaborati per l'invio ai contribuenti fino all'inizio del periodo di sospensione dell'attività di riscossione.
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)	€ 3.051	Per l'anno di riferimento è stato considerato l'importo corrisposto per le locazioni uso ufficio (con l'esclusione del canone corrisposto per la sede di Via Licini 12 – Roma adibita ad archivio centralizzato è stato considerato) e lo stesso è stato diviso per il numero di dipendenti di AeR in pianta organica al 31 dicembre 2020. Tuttavia, non disponendo a fine gennaio 2021 del dato contabile consolidato, è stato utilizzato il dato economico del bilancio "novestrale" riparametrizzandolo ai 12 mesi.
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio	16,83	Per l'anno di riferimento è stata considerata la somma dei metri quadrati ad uso ufficio relativa a tutte le sedi sul territorio nazionale, la stessa è stata divisa per il numero di dipendenti di AeR in pianta organica al 31 dicembre 2020.
Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero (solleciti, avvisi di intimazione, procedure esecutive e cautelari) attivate sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'attività di riscossione.	13,0%	Vedi specifica sottostante ***

% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni	45,66%	Il totale delle segnalazioni lavorate nel 2020 sono pari a 574 e sono considerate sia le segnalazioni "dirette", ovvero le richieste pervenute direttamente dai Garanti, sia quelle "indirette", ovvero quelle per cui nella comunicazione del contribuente il Garante era stato interessato solo per conoscenza.
Tempi di attesa allo sportello	27 minuti	Vedi specifica sottostante ****

**\* Consuntivazione dei costi funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico**

Per l'esercizio 2020, L'Agenzia delle entrate – Riscossione, in continuità con quanto già previsto per il Gruppo Equitalia e in ottemperanza dell'articolo 17 del Decreto Legislativo n. 112 del 1999, come modificato dall'articolo 9 del Decreto Legislativo 159 del 2015, entro il 31 gennaio di ciascun anno previa verifica del Ministero dell'economia e delle finanze, determina, approva e pubblica sul proprio sito web i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione. I costi previsti sono esposti secondo lo schema e le modalità previste dagli articoli 2 e 8 del D.P.C.M. 22 settembre 2014.

Per l'esercizio 2020, i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel *budget* economico approvato, al netto delle imposte e delle partite valutative scaturenti delle attività del bilancio consuntivo, risultavano essere previsti in circa 835,4 milioni di euro, in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro, come disposto nella relazione tecnica di accompagnamento al citato Decreto Legislativo 159 del 2015.

La consuntivazione al 31 dicembre 2020 evidenzia un valore di circa 766,5 milioni di euro - al netto di circa 7,7 milioni di euro di accantonamenti. Tali valori, che risultano considerevolmente inferiori alle previsioni per effetto della sospensione e del differimento dei termini relativi alle attività caratteristiche, saranno oggetto negli esercizi successivi di un innalzamento anche significativo, dovuto alla ripresa e al recupero delle attività sospese nel corso del 2020.

Riclassifica ex art. 2 comma 3 DM 27 marzo 2013 (Allegato 1) (Importi in €)	Budget 2020		Consuntivo al 31/12/2020	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>				
<b>1) Ricavi e Proventi per l'attività istituzionale</b>		<b>827.053.119</b>		<b>680.163.996</b>
a) contributo ordinario dello stato				
b) corrispettivi da contratto di servizio				
b.1) con lo Stato				
b.2) con le Regioni				
b.3) con altri Enti Pubblici dello Stato				
b.4) con l'Unione Europea				
c) contributi in conto esercizio				
c.1) con lo Stato				
c.2) con le Regioni				
c.3) con altri Enti Pubblici dello Stato	261.790.939		209.625.363	
c.4) con l'Unione Europea				
d) contributi da Privati				
e) Proventi fiscali e Parafiscali				
f) ricavi per cessioni di Prodotti e Prestazioni di servizi	565.262.180		470.538.633	
<b>2) variazione delle rimanenze dei Prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>3) variazione dei lavori in corso su ordinazione</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>4) incremento di immobili Per lavori interni</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>5) altri ricavi e Proventi</b>		<b>17.863.000</b>		<b>61.718.030</b>
a) quota contributi in conto capitale imputata all'esercizio				
b) altri ricavi e Proventi	17.863.000		61.718.030	
<b>Totale valore della Produzione (A)</b>		<b>844.916.119</b>		<b>741.882.026</b>
<b>B) COSTI DELLA PRODUZIONE</b>				
<b>6) Per materie Prime, sussidiarie, di consumo e merci</b>		<b>1.167.770</b>		<b>1.534.302</b>
<b>7) Per servizi</b>		<b>165.129.294</b>		<b>101.839.734</b>
a) erogazione di servizi intellettuali	43.255.847		34.392.484	
b) acquisizione di servizi	121.576.209		67.317.884	
c) consulenze, collaborazioni, altre prestazioni di lavoro	155.725		0	
d) compensi ad organi di amministrazione e di controllo	141.513		129.366	
<b>8) Per godimento beni di terzi</b>		<b>56.116.559</b>		<b>52.036.090</b>
<b>9) Per il Personale</b>		<b>496.415.645</b>		<b>485.433.177</b>
a) salari e stipendi	345.117.065		338.748.016	
b) oneri sociali	126.817.056		120.852.473	
c) trattamento di fine rapporto	1.570.000		1.680.667	
d) trattamento di quiescenza e simili	7.212.382		6.623.400	
e) altri costi	15.699.142		17.528.621	
<b>10) ammortamento e svalutazioni</b>		<b>30.071.539</b>		<b>21.737.387</b>
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	16.424.752		14.156.404	
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	3.829.262		3.643.982	
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0		0	
d) svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	9.817.525		3.937.001	
<b>11) variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>12) accantonamento per rischi</b>		<b>0</b>		<b>3.774.237</b>
<b>13) altri accantonamenti</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>14) oneri diversi di gestione</b>		<b>91.815.312</b>		<b>104.030.917</b>
a) oneri per provvedimenti di contenimento della spesa pubblica				
b) altri oneri diversi di gestione	91.815.312		104.030.917	
<b>Totale costi (B)</b>		<b>840.716.119</b>		<b>770.385.843</b>
<b>C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI</b>				
collegate		<b>0</b>		<b>0</b>

<b>16) altri proventi finanziari</b>		<b>300.000</b>		<b>6.423.400</b>
a) controllate e collegate e di quelli da controllanti	300.000		6.423.400	
b) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono Partecipazioni	0		0	
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
d) Proventi diversi dai precedenti , con separata indicazione di quelli relativi ad imprese controllate e collegate e di quelli da controllanti	0		0	
<b>17) interessi ed altri oneri finanziari</b>		<b>4.500.000</b>		<b>3.874.749</b>
a) interessi passivi	4.500.000		3.874.749	
b) oneri per la copertura perdite di imprese controllate e collegate	0		0	
c) altri interessi ed oneri finanziari	0			
<b>17bis) utili e perdite su cambi</b>		<b>0</b>		
<b>Totale Proventi ed oneri finanziari (15+16-17+ -17bis)</b>		<b>-4.200.000</b>		<b>2.548.651</b>
<b>D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</b>				
<b>18) rivalutazioni</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
a) di partecipazioni	0		0	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
<b>19) svalutazioni</b>		<b>0</b>		<b>15.504</b>
a) di Partecipazioni	0		15.504	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
<b>Totale delle rettifiche di valore (18-19)</b>		<b>0</b>		<b>-15.504</b>
<b>E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI</b>				
<b>21) Oneri, con separata indicazione delle minusvalenze da alienazioni i cui effetti contabili non sono iscrivibili al n. 14) e delle imposte relative ad esercizi precedenti</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Totale delle partite straordinarie (20-21)</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Risultato prima delle imposte</b>		<b>0</b>		<b>-25.970.670</b>
Imposte dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		4.807.925		-26.357.806
<b>AVANZO (DISAVANZO) ECONOMICO DELL'ESERCIZIO</b>		<b>-4.807.925</b>		<b>387.136</b>
<b>Costi per il servizio nazionale di riscossione, al netto di imposte e partite valutative</b>		<b>835.398.594</b>		<b>766.549.354</b>

## **\*\* Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)**

L'Agenzia, nel corso del 2020, ha contabilizzato investimenti per circa 14,4 € milioni di euro, a fronte dei circa 19,09 milioni di euro pianificati. I livelli di avanzamento delle attività sono coerenti con quelli della spesa. La tabella seguente contiene la ripartizione delle tipologie di investimento con la relativa rappresentazione del livello di spesa consuntivato, lo stato di avanzamento complessivo dei costi (SAC) è pari al 75,2%.

Relativamente agli investimenti per Immobilizzazioni immateriali si registra un avanzamento dei costi di investimento del 79,3% rispetto alle previsioni, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 60,6% di quanto preventivato è collegata a migliorie e adeguamenti apportati, anche in relazione alle

prescrizioni per garantire la sicurezza introdotte dalle norme per arginare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19.

<i>(importi in €)</i>	2020 budget	2020 consuntivo	SAC %	SAL %
<b>Piano investimenti triennio 2019-2021</b>				
<b>Immobilizzazioni Immateriali</b>	<b>14.859.588</b>	<b>11.786.532</b>	<b>79,3%</b>	<b>79,3%</b>
Brevetti e diritti	-	8.638.722		
Concessioni, licenze, marchi e simili	14.859.588	2.949.418	19,8%	19,8%
Altre immobilizzazioni immateriali	-			
Migliorie su beni di terzi	-	198.392		
Costi di impianto	-			
<b>Immobilizzazioni Materiali</b>	<b>4.238.037</b>	<b>2.569.420</b>	<b>60,6%</b>	<b>60,6%</b>
Fabbricati uso strumentale	-			
Fabbricati uso non strumentale	-			
Impianti e macchinari	986.000	174.526	17,7%	17,7%
Altri beni	252.037	2.394.894	73,6%	73,6%
<b>Totale Investimenti</b>	<b>9.097.625</b>	<b>14.355.952</b>	<b>75,2%</b>	<b>75,2%</b>

### \*\*\* Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero

L'indicatore misura l'efficacia delle principali azioni di recupero, nei limiti di quelle comunque pianificate nel più ampio contesto dell'attuale quadro normativo in tema di inesigibilità e termini prescrizionali, ed utilizza la media degli indicatori sintetici di efficacia delle attività in cui il processo di selezione dei soggetti (o dei beni) da sottoporre alla azione di riscossione è effettuata in modalità massiva, anche attraverso l'accesso alle banche dati a disposizione dell'agente della riscossione.

A livello metodologico sono considerate solamente le seguenti azioni di recupero che, anche in termini numerici, rappresentano la maggioranza delle azioni poste in essere: solleciti, avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, comunicazioni preventive di ipoteca e Pignoramenti presso terzi (esclusi quelli su pagamenti delle pubbliche amministrazioni effettuati ai sensi dell'art. 48 bis del DPR n. 602/73).

Gli indicatori sintetici di efficacia delle singole azioni, inoltre, sono costruiti come il rapporto tra il numero delle azioni ad "alta efficacia" ed il numero complessivo delle azioni poste in essere e, a tale scopo, la rendicontazione utilizza un algoritmo di calcolo che attribuisce un valore di "alta efficacia" alle azioni che, nei 90 giorni successivi dalla data dell'azione, registrano una delle seguenti combinazioni di eventi sulle cartelle incluse nell'azione di riscossione:

- Pagamenti complessivamente superiori a 5.000€
- Pagamenti >10% del debito oggetto dell'azione per le azioni con debito fino a 1.000€,
- Pagamenti >5% del debito oggetto dell'azione per le azioni con debito fino a 10.000€,
- Pagamenti >1% del debito oggetto dell'azione per le azioni con debito superiore a 10.000€
- Presentazione di una istanza di dilazione + un pagamento di qualsiasi importo.

La scelta di prendere a riferimento solo i primi 90 giorni è legata alla necessità di offrire una rendicontazione che possa consolidarsi in modo tempestivo rispetto alla data di rilevazione. In tal senso è stato rilevato che, estendendo il periodo di osservazione, l'incremento differenziale della misura di efficacia risulta decrescente, e, pertanto, si ritiene l'algoritmo significativo per la misurazione dell'efficacia delle azioni non tanto in senso assoluto, quanto ai fini di una valutazione dell'andamento della misura o per il confronto tra scelte di azione differenti.

Poiché il valore di "alta efficacia" si consolida nei primi 90 giorni, viste anche le premesse legate all'emergenza sanitaria, sono state ricomprese nell'indicatore le attività svolte tra ottobre e dicembre 2019 che hanno, pertanto, consolidato pienamente il proprio indicatore sintetico di efficacia nei 90 giorni successivi (nel mese di marzo 2020, anche se è stata interrotta l'attività di notifica e di recupero, si sono ridotte solo gradualmente le attività di registrazione degli incassi e di richiesta di dilazione in risposta alle azioni pregresse).

L'Indice medio di efficacia è la media degli Indicatori sintetici di efficacia per tutte le attività considerate:

Tipologia procedura	Attività con efficacia nel 2020 (ott. 2019 – dic. 2019)
SOLLECITI	-
AVVISI DI INTIMAZIONE	5%
PREAVVISI DI FERMO	22%
COMUNICAZIONI PREVENTIVE IPOTECA	9%
PIGNORAMENTI PRESSO TERZI (NO 48 BIS)	17%
<b>INDICE MEDIO DI EFFICACIA</b>	<b>13%</b>

#### \*\*\*\* Tempi di attesa allo sportello

A causa dell'emergenza sanitaria che ha comportato la chiusura degli sportelli nel periodo tra marzo e giugno, i contribuenti serviti nel 2020 sono stati circa 1,35 milioni, valore di gran lunga inferiore ai 6 milioni rilevati nel 2019.

Si evidenzia come fino al 13 marzo, l'accesso agli sportelli dell'Ente sia stato possibile sia tramite il servizio "prenota ticket", che attraverso l'accesso diretto da parte del contribuente.

Dopo il periodo di chiusura legato all'emergenza sanitaria, a partire dal 15 giugno, nel rispetto del quadro normativo vigente, in relazione alla necessità di garantire il rispetto delle norme anti Covid adottate dal governo, evitando gli assembramenti e le file che hanno caratterizzato l'esperienza precedente, l'accesso è consentito solo tramite il servizio "prenota ticket".

Tale nuova modalità di gestione, unita ad un sensibile decremento della presenza dei contribuenti presso gli sportelli, ha consentito una drastica riduzione dei tempi di attesa.

Il valore dei tempi di attesa allo sportello per il 2020 è stato pari a 27,05 minuti, contro un valore del 2019 di 51,47 minuti.

Tale valore risulta così ripartito:

- Da gennaio a marzo 34,54 minuti per un volume di quasi 1 milione di contribuenti;
- Da giugno a dicembre 5,15 minuti rispetto ai 350 mila contribuenti serviti.



**ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI****1. Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.Lgs. n. 112/1999 e successive modifiche)**

Nell'ambito dell'efficienza rientra a pieno titolo anche la capacità di incrementare progressivamente il volume degli importi riscossi e di orientare l'attività verso l'efficacia dell'azione, che in questi ultimi anni si è dimostrata valida nei confronti dei ruoli di consegna più recente, essendo gli altri interessati dalle varie definizioni agevolate normativamente introdotte tempo per tempo. Le variazioni al mix degli importi riscossi in base agli anni di consegna determinano anche significative oscillazioni della percentuale effettiva di aggi e oneri di riscossione percepiti, unitamente allo spostamento del peso del costo della riscossione tra l'ente creditore e il contribuente, a seconda che il pagamento avvenga entro i 60 giorni dalla notifica o successivamente.

Dal primo luglio 2017, secondo l'art. 1, comma 2, del D.L. n. 193/2016, ad Agenzia delle entrate-Riscossione è stato attribuito l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale. La stessa, quindi, è subentrata, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia sciolte (Equitalia SpA ed Equitalia Servizi di Riscossione SpA), assumendo la qualifica di Agente della riscossione con i poteri e secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, e svolgendo anche le attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali dei comuni e delle province e delle società da essi partecipate.

Risulta, infatti, importante considerare che, sulla base dell'attuale sistema di remunerazione - in applicazione del D.Lgs. n. 159/2015 - e a partire dai ruoli consegnati dal 1° gennaio 2016, è prevista una percentuale di oneri di riscossione del 6% a sua volta posto a carico del contribuente in una percentuale del 3%, nel caso in cui il pagamento avvenga entro 60 giorni dalla notifica della cartella di pagamento e integralmente oltre i 60 giorni dalla notifica. All'Ente creditore compete una percentuale di oneri della riscossione pari al 3% nel caso del pagamento entro i 60 giorni dalla notifica.

Tale impianto di remunerazione ha superato i precedenti, diminuendo di 2 punti percentuali la misura dell'aggio di riscossione fissato all'8% per i ruoli consegnati a partire dal gennaio 2013, mentre per consegne precedenti l'aggio era al 9%. Inoltre, la suddivisione delle spettanze tra contribuente ed ente creditore è stata modificata nel corso del tempo; con la Legge n. 262 del 2006 infatti, è stata traslata sul debitore la maggior significatività dell'aggio di riscossione, in precedenza posta a carico degli enti integralmente nel caso di pagamenti avvenuti entro i 60 giorni dalla notifica della cartella di pagamento, e parzialmente per i pagamenti effettuati oltre i 60 giorni dalla notifica.

Il calcolo degli oneri di riscossione risulta, quindi, direttamente collegato all'anno di emissione del ruolo, sviluppando una situazione mutevole al variare della composizione degli incassi.

Nel caso degli anni 2017, 2018 e 2019, è necessario inoltre considerare il significativo apporto degli incassi determinati dall'adesione alla Definizione Agevolata dei ruoli consegnati ad Equitalia a partire dall'anno 2000 e sino al 31 dicembre 2016 – per quanto riguarda l' art. 6, Decreto Legge n. 193 del 2016 convertito con modificazioni in Legge n 225 del 2016- e fino al 2018 – per quanto riguarda il D.L. n. 119/2018 convertito con modificazioni dalla Legge n. 136 del 17 dicembre 2018, alla Legge n. 145 del 30 dicembre 2018 e il D.L. 135/2018 convertito con modificazioni dalla Legge n.12 del 11 febbraio 2019. Detta condizione ha di fatto innalzato l'aggio mediamente registrato sulle riscossioni complessive, che riflette la situazione di distribuzione della riscossione tra le annualità di emissione dei ruoli incassati. Tali evenienze nel 2020 hanno necessariamente scontato la situazione determinata dalle misure di mitigazione degli effetti economici della pandemia da Covid-19, del correlato *lockdown* e delle sospensioni delle attività, che hanno determinato il differimento dei tempi limite per il pagamento, incidendo in misura significativa sui volumi complessivi di incasso e quindi sul valore degli oneri di riscossione percepiti.

Risulta opportuno ricordare che, sempre il D.Lgs. n. 159/2015, ha introdotto altresì un meccanismo a sostegno della tenuta dei conti, al fine di far fronte alla suddetta diminuzione degli oneri di riscossione per il periodo compreso tra il 2016 ed il 2018, e fino

a concorrenza degli importi previsti (40 milioni per il 2016, 45 milioni per il 2017 e 40 milioni per il 2018). Detta contribuzione a carico dell’Agenzia delle Entrate, è stata utilizzata solo in misura limitata, in quanto le citate definizioni agevolate dei ruoli hanno di fatto posticipato il pieno impatto della contrazione dei ricavi sugli esercizi successivi. Con i commi 626, 627 e 628 della legge n. 145 del 2018, il contributo residuale non erogato può essere fruito per il riequilibrio dei conti dell’Agenzia delle entrate – Riscossione nel triennio 2019-2021, e a dimostrazione dell’efficienza raggiunta anche per l’anno 2019 il citato contributo non si è rivelato necessario per garantire il pareggio di bilancio. Nel corso del 2020, per effetto delle misure di sostegno economico e finanziario alle famiglie e alle imprese, correlate al diffondersi della pandemia da Covid-19, il legislatore ha ritenuto di intervenire, anche significativamente, sul dettato normativo in parola, prevedendo:

- con il Decreto Legge n. 34 del 19 maggio 2020, all’articolo 155 l’integrazione del contributo a favore di Agenzia delle entrate-Riscossione per il triennio 2020-2022, portando il limite ad un massimo di 300 milioni di euro, la cui quota eventualmente non fruita avrebbe determinato la quota erogabile negli anni successivi;
- con la Legge di bilancio per il 2021, Legge n. 178 del 30 dicembre 2020 art. 1091, una ulteriore disposizione, che ha definito una integrazione di 112 milioni di euro erogabili per il 2021 e 38 milioni di euro erogabili per il 2022, salvaguardando il principio per cui le quote non fruita, incluse quelle previste per il 2020, possono confluire in quelle destinate agli anni successivi.

Per le annualità successive quindi e a partire dal 2023 non è al momento prevista alcuna forma di salvaguardia ulteriore per i conti dell’Agenzia, ovvero all’integrazione di detto contributo, tenuto conto altresì della mancata emissione dei decreti attuativi previsti dal citato decreto D.Lgs. 159/2015 per:

- la revisione in aggiornamento delle tabelle dei rimborsi spesa per le procedure esecutive risalenti al 2001;
- per l’estensione dei diritti di notifica ai documenti esattoriali ulteriori rispetto alle cartelle di pagamento;
- per la remunerazione delle attività conseguenti ai provvedimenti di sgravio per

indebiti emessi dagli Enti impositori; che potranno concorrere alla effettiva tenuta dei conti dell'Ente.

L'osservazione dell'andamento dei trimestri nel corso del 2020, fortemente caratterizzato dagli effetti delle misure di legge per il contrasto alla crisi economica conseguente l'epidemia da Covid-19, mostra in presenza di sospensioni delle attività caratteristiche, una media non superiore a 1,2 miliardi di euro di incassi per ciascun periodo, in riduzione di circa il 50% circa rispetto al primo trimestre che invece aveva fatto registrare valori anche superiori agli anni precedenti, e che sommata ai mancati ricavi da prestazioni per la sospensione delle attività di notifica e procedurali, determinano un valore deficitario nei conti dell'Ente di circa 100 milioni a trimestre, giustificando il valore del contributo stanziato per il 2020 in 300 milioni di euro, di cui una quota di circa 2/3 è in utilizzo per conseguire l'equilibrio di bilancio nello stesso esercizio 2020, mentre la quota residua è destinata ad integrare lo stanziamento per il successivo esercizio 2021. Il perdurare di situazioni analoghe nei successivi periodi del 2021, porterebbero determinare la necessità di una revisione in adeguamento delle previsioni sulla base di tali valori.

## **2. Gestione della sicurezza ICT**

### *Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)*

Con riferimento al Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni, nell'esercizio 2020, sono state portate avanti le iniziative di seguito elencate, finalizzate a migliorare il livello complessivo della sicurezza delle informazioni gestite in AdeR.

In relazione alla certificazione ISO 27001 conseguita a dicembre 2019 e riguardante i "Servizi e Processi di gestione del Data Center", sono state realizzate le attività raccomandate dall'Ente certificatore (Certiquality srl), necessarie per il miglioramento del sistema e per il mantenimento nel tempo della certificazione. Le attività hanno riguardato: la messa in sicurezza degli apparati di videoregistrazione presenti nei locali di via Grezar; la definizione, insieme alle altre strutture di agenzia (Sviluppo Organizzativo e Processi Corporate, Legale e Contenzioso e Protezione dati e Qualità) delle regole per la

classificazione e l'etichettatura delle informazioni; l'esecuzione dei lavori per il miglioramento della sicurezza di parte dei locali che ospitano il Data Center di Torino.

È stato definito l'*assessment* del rischio ed il relativo piano di trattamento, inerente al perimetro dei dati e delle informazioni trattati dalle infrastrutture IT allocate presso le sedi di AdeR. Il documento evidenzia un generale contenimento del rischio entro termini di accettabilità e al contempo, definisce alcune iniziative, in parte già eseguite nel corso del 2020 e altre da concludere nel primo semestre 2021, per mitigare il rischio residuo, inerente specifici componenti.

È stato definito l'*assessment* del rischio ed il relativo piano di trattamento per il perimetro Cyber Security. Il lavoro ha consentito di rilevare una situazione ben presidiata a livello di controlli ed un contenimento del rischio complessivo in termini di accettabilità. Sono state individuate tre aree di miglioramento afferenti a: policy, reporting e controlli. Inerentemente a queste tre aree sono state calendarizzate una serie di attività che saranno completate nel corso del 2021 e del 2022.

In considerazione del massivo ricorso, in AdeR, allo svolgimento delle attività lavorative in modalità agile è stato condotto un *assessment* del rischio per la sicurezza delle informazioni in ambito *smart working*. Le risultanze sono state condivise con le altre strutture di AdeR e sono state utilizzate come riferimento per la definizione di regole di comportamento che gli utenti di Ader devono seguire nell'utilizzo dei dispositivi di lavoro in *smart working* (PC portatili, reti domestiche, *tablet*, pc e *smartphone* personali).

È stato eseguito un *follow up* sull'*assessment* del perimetro Data Center, in vista dell'audit di sorveglianza della certificazione ISO 27001 del SGSI. L'*assessment* ha consentito di apprezzare i miglioramenti dei controlli di sicurezza che nel tempo sono stati realizzati, a seguito del completamento del piano di trattamento del rischio, che hanno contribuito ad abbattere ulteriormente il livello di rischio per la sicurezza delle informazioni.

Sono stati realizzati due Audit SGSI, uno inerente alla Gestione delle utenze privilegiate degli Amministratori di sistema e uno inerente agli Accessi logici agli applicativi ed ai Servizi dell'Ente. Entrambe gli audit hanno rilevato un buon presidio dei processi di gestione e un ottimo livello di contenimento dei rischi per la sicurezza delle informazioni.

È stato predisposto l'aggiornamento del Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti elettronici e per l'accesso ai dati. In particolare, è stato introdotto un nuovo Titolo inerente alla Riservatezza delle informazioni e sono state introdotte le regole, poc'anzi accennate, che devono essere osservate dagli utenti che svolgono l'attività lavorativa in *smart working*, con particolare riferimento alle regole di sicurezza, sia nell'utilizzo dei devices personali (PC, *smartphone* e *tablet*), sia nell'utilizzo delle connessioni delle c.d. reti domestiche. Sempre nell'ambito del Disciplinare, che è in fase di emanazione, sono state definite le regole di sicurezza per la gestione dei pc portatili da parte dei dipendenti assegnatari, sia all'interno delle sedi di AdeR, sia all'esterno di esse.

#### *Altre iniziative in ambito sicurezza ICT*

In considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, al fine di consentire all'intera popolazione aziendale lo svolgimento della propria attività lavorativa in modalità agile senza far venir meno la sicurezza delle informazioni, nel corso del 2020 sono state portate avanti le seguenti macro-attività:

- definizione e adozione di una policy per l'accesso sicuro da remoto ai servizi in uso ai dipendenti AdeR. In tale ambito, è stata definita una modalità di accesso sicura basata sul collegamento VPN di tipo "IPsec" con doppio fattore di autenticazione e sull'uso del "Remote Desktop Protocol". In questo modo, all'utente che tenta di accedere alle risorse AdeR, oltre alle proprie credenziali, viene richiesto un "fattore aggiuntivo" non facilmente ottenibile o duplicabile, rappresentato dai un codice trasmesso via sms sull'utenza telefonica mobile del dipendente. Tenuto conto che la maggior parte dei dipendenti di AdeR non ha in dotazione un notebook aziendale è stato predisposto un iter, sviluppato sulla base delle specifiche raccomandazioni effettuate da AGID (Agenzia per L'Italia Digitale) per consentire la connessione sicura alla rete aziendale da parte degli utenti che utilizzano un computer personale. Sulla base di tali presupposti, sono state pertanto codificate e rilasciate circa 7.200 nuove utenze VPN con doppio fattore di autenticazione (per circa 300 dipendenti precedentemente autorizzati, era infatti già attivo il servizio). Poiché il livello di

osservanza delle raccomandazioni AgID è di difficile misurazione, al dipendente AdeR è stato richiesto di utilizzare il PC di casa solo come sistema ponte verso l'abituale postazione di lavoro aziendale, mediante l'apertura di una sessione in "Remote Desktop Protocol". Ciò con l'obiettivo di minimizzare il rischio di contagio in caso di PC "infetti", in quanto il lavoro da remoto è effettuato sostanzialmente utilizzando gli *asset* aziendali che sono quindi gestiti e mantenuti centralmente, e sui quali sono applicate le policy di sicurezza cibernetica adottate da AdeR (scadenza periodica della password, aggiornamento periodico del sistema operativo, del sistema antivirus e *antimalware*, applicazione delle patch di sicurezza, ecc.);

- definizione/adozione di nuove misure di sicurezza cibernetica per innalzare ulteriormente il livello di protezione degli *asset* e dei dati gestiti. In tale nuovo contesto si è reso necessario adottate ulteriori misure di sicurezza cibernetica come l'attivazione di un nuovo sistema di *Intrusion Detection & Prevention System*, al fine di rilevare, analizzare, classificare e gestire al meglio i tentativi di attacco esperiti dai criminali informatici (tale sistema è basato anch'esso sulla tecnologia Checkpoint e sull'adozione dello standard internazionale CVE - Common *Vulnerabilities and Exposures*). La maggior parte degli eventi sospetti viene rilevata tramite l'analisi dei pacchetti di traffico che transitano attraverso la sonda del firewall. Sono attive anche le funzioni antivirus e anti-bot. Inoltre, per tutti i PC/Laptop aziendali collegati in remoto, l'accesso ad Internet è veicolato attraverso il tunnel VPN in modo da effettuare un controllo centralizzato che non sarebbe possibile se fosse usata la connessione internet di casa. L'adozione del nuovo sistema di protezione ha consentito la rilevazione e la conseguente gestione di un notevole incremento dei tentativi di attacco all'infrastruttura AdeR. In seguito all'attivazione della suddetta sonda, sono stati analizzati i dati raccolti ed è stato effettuato un censimento di fonti contenenti liste di IP collegati ad attività sospette o dichiaratamente malevole al fine di bloccare in maniera preventiva il traffico da e verso le medesime. Inoltre, sui portatili aziendali consegnati agli utenti per lo *smart working* è stato attivato il software "BitLocker", per la cifratura dei dati in modo che le informazioni

memorizzate non siano accessibili da soggetti terzi, non autorizzati, anche in caso di furto o smarrimento del computer portatile, con un ulteriore miglioramento del livello di sicurezza del patrimonio informativo di AdeR.

### 3. Attività di investimento

Nel corso del 2020, in sostanziale continuità con il precedente esercizio, ed in linea con quanto previsto dal programma di iniziative denominato Agenda Digitale AER, sono stati effettuati investimenti, nei limiti del *budget* approvato, relativi all'ambito ICT (acquisto hardware, acquisto licenze software, sviluppi software e manutenzione evolutiva) necessari a rispondere alle esigenze di AdeR e a rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, in ottica di miglioramento continuo e di costante adeguamento all'evoluzione della normativa del settore.

Per quanto riguarda gli investimenti connessi agli sviluppi applicativi ed alla manutenzione evolutiva, ci si riferisce agli interventi, quali quelli relativi alla realizzazione dei Servizi ai Contribuenti ed agli Enti, dei sistemi informativi per la gestione aziendale già esposti nel Capitolo 1 - Area Strategica Servizi, nonché a quelli volti all'accrescimento dei livelli di efficientamento, e di automatizzazione dei servizi di riscossione. Tali interventi sono volti ad assicurare:

- la prosecuzione delle iniziative già avviate;
- l'evoluzione del percorso di attuazione della strategia di *digital transformation*, volta a implementare ulteriormente l'offerta multicanale dei servizi all'utenza allo scopo di migliorare la soddisfazione delle esigenze e, parallelamente, ad accrescere i livelli di efficienza e di efficacia dei processi operativi;
- lo sviluppo di iniziative volte ad accrescere la gestione ed il presidio degli aspetti di sicurezza informatica, anche a fronte dell'estensione del lavoro agile per l'emergenza sanitaria da Covid-19, nei confronti di strumenti e linee di proprietà dei dipendenti;



- l'implementazione delle funzionalità dei sistemi di gestione operativa del servizio nazionale di riscossione tenendo conto, tempo per tempo, delle evoluzioni normative e delle mutate esigenze.

### *3.1 Evoluzione delle infrastrutture ICT*

Gli investimenti relativi all'acquisizione di tecnologiche hardware e software, sono stati essenzialmente indirizzati a perseguire obiettivi di standardizzazione delle infrastrutture ICT, di crescita dei livelli della sicurezza ICT e al contempo garantire il contenimento dei costi operativi.

In tale contesto va in primo luogo segnalato che, nel corso dell'anno 2020, Agenzia delle entrate – Riscossione si è approvvigionata di circa 3.000 pc portatili, tutti dotati di docking station, per effetto sia dell'obbligo di ottemperare alle varie disposizioni connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19", che orientano verso la diffusione del lavoro agile, sia della necessità di sostituire alcuni Personal Computer fissi utilizzati per le postazioni di lavoro di AdeR che non garantivano prestazioni adeguate rispetto alla pila software installata e, di conseguenza, non erano più pienamente rispondenti al fabbisogno di AdeR.

L'operazione effettuata è stata quella di iniziare a sostituire il PC desktop fisso giunto a "fine vita" con un PC portatile anziché con un altro PC desktop fisso, proprio per consentire ad un sempre più vasto numero di dipendenti il lavoro in modalità agile, in sicurezza, con le dotazioni d'ufficio.

Inoltre, si è avuto un incremento delle risorse hardware server, rispetto a quelle attualmente disponibili, e di sistemi di tipo SAN (Storage Area Network) al fine di far fronte all'espansione fisiologica del fabbisogno di capacità elaborativa derivante dalla crescita di utenti gestiti, dal volume dei dati da trattare, nonché dai nuovi servizi e processi applicativi che vengono installati.

Tali acquisizioni sono state effettuate in coerenza con le indicazioni generali fornite dalla circolare Agid n. 1 del 14 giugno 2019 che disciplina gli ulteriori acquisti per una data center della PA.

### *3.2 Logistica e gestione immobiliare*

Per quanto riguarda gli investimenti in ambito Logistica e gestione immobiliare, i principali interventi effettuati nel 2020 sugli immobili gestiti hanno riguardato essenzialmente l'adeguamento degli spazi alle normative sulla sicurezza, e del layout delle postazioni operative per la revisione degli spazi dedicati al pubblico.

Vanno segnalati, in particolare, gli interventi di sistemazione dei locali e degli impianti in ottemperanza alle misure di contenimento della diffusione dell'epidemia da Covid-19 e l'acquisto di strumenti di monitoraggio della temperatura in fase di accesso ai locali aziendali.

Si è proceduto inoltre alla sostituzione degli attuali gruppi statici di continuità, malfunzionanti e all'integrazione degli stessi per le sedi sprovviste, mediante l'acquisto di gruppi di continuità (UPS), completi di batterie, che possano mantenere costantemente alimentati elettricamente, gli armadi dedicati ai servizi di connettività delle sedi/sportelli, in modo da evitare disservizi alla connettività.

## **4. Sinergie con Agenzia delle entrate**

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale e con l'articolato dell'Atto aggiuntivo 2020, che prevedono l'impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, si fornisce di seguito un sintetico resoconto delle attività poste in essere in ottemperanza ai citati principi di collaborazione e coordinamento fra i due Enti.

### **Procedure Acquisitive**

#### *Attività svolte nel corso del 2020*

Con la stipula del Protocollo d'intesa sottoscritto il 18 aprile 2018, Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle Entrate, ai sensi dell'art. 37, comma 10, del D. Lgs. 50 del 2016, le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l'individuazione e selezione dei fornitori e per l'espletamento delle necessarie procedure a

evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l'acquisizione di forniture e servizi. Tutto ciò anche al fine di perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi, attraverso l'aggregazione dei relativi fabbisogni comuni, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa.

Le principali sinergie hanno riguardato l'attività svolta dai team specialistici prima in termini di "gemellaggio tecnico", con lo scopo di armonizzare e omogeneizzare le forniture e i servizi richiesti al mercato, il dimensionamento dei lotti, le scadenze contrattuali, la determinazione della base di gara ed i modelli di gestione, poi nelle commissioni tecniche per potare a termine le procedure di gara.

In particolare, nel corso del 2020, da un lato è stata predisposta la documentazione per l'affidamento congiunto della fornitura per i DPI anti Covid-19 per Mascherine chirurgiche e gel disinfettante, volto all'indizione della relativa procedura di approvvisionamento, e dall'altro sono state concluse, con la stipula e l'avvio dei contratti derivati, le prime procedure avviate nel 2018 per i servizi di vigilanza.

In aggiunta, in forza di uno specifico Accordo di Committenza, sottoscritto il 7 novembre 2019 e con cui Agenzia delle Entrate ha conferito, ai sensi e per gli effetti degli articoli 37 e 38 del D.Lgs. n. 50/2016, all'Agenzia delle entrate-Riscossione mandato per l'avvio della procedura acquisitiva, nel corso del 2020 è stata finalizzata la procedura per sottoscrivere il contratto normativo avente ad oggetto le attività di visualizzazione della rassegna stampa nazionale, consentendo ad entrambe le Agenzie di avviare i relativi contratti esecutivi.

#### *Attività programmate per il 2021*

Nel corso del 2021, come da intese con Agenzia delle Entrate, saranno portate a termine tutte le altre procedure avviate in relazione al Protocollo d'intesa sottoscritto il 18 aprile 2018 e quindi:

- Servizi di facchinaggio

- Servizi di manutenzione impianti
- Servizi di pulizie
- Servizi di recapito
- Servizi di stampe documenti
- Servizi di brokeraggio assicurativo

In relazione all'ultimo punto, col contratto di affidamento del servizio di brokeraggio, sarà possibile procedere nel corso del 2021 all'indizione di una procedura congiunta per l'affidamento dei servizi assicurativi per Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle Entrate, nell'ambito del detto Protocollo d'intesa sottoscritto il 18 aprile 2018.

Infine, ove permarrà l'esigenza di provvedere all'acquisizione di ulteriori DPI anti Covid-19, si procederà congiuntamente come già operato nel 2020.

### **Gestione del patrimonio immobiliare**

#### *Attività svolte nel corso del 2020*

Sempre nell'ambito del citato Protocollo d'intesa, Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione hanno proseguito nella collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché migliorare i servizi ai contribuenti.

Il Progetto, attraverso l'analisi del portafoglio immobiliare di AdE ed AdeR, si propone di effettuare sinergie immobiliari che riguardano la rete degli sportelli dei due enti attraverso accorpamenti, trasferimenti e in generale condivisione di spazi, finalizzata ad un migliore e più efficiente servizio al contribuente con modalità differenziate.

Una significativa azione avviata in ambito immobiliare, pur con le sue specificità, è senz'altro quella relativa alla pubblicazione, a gennaio del 2019, di un avviso pubblico di indagine di mercato immobiliare per la locazione passiva di un compendio immobiliare, nel comune di Roma, dove trasferire l'attuale Centro di Gestione Documentale a Roma (a seguito di disdetta del contratto di locazione) che, oltre ad avere spazi con funzione Uffici,

consenta l'archiviazione centralizzata e la ricerca documentale per l'intero territorio nazionale sia di AdE che di AdeR.

La Commissione di gara ha valutato le offerte pervenute e comunicato la graduatoria in data 12 aprile 2019. Sono in corso le attività propedeutiche alla sottoscrizione dei contratti di locazione salvo accettazione della controparte.

In tale ambito rientrano anche gli sportelli di Chiavari, Gallipoli e Ariano Irpino dove, sulla base del predetto protocollo d'intesa, sono stati trasferiti in un unico immobile sia lo sportello di AdE sia quello di AdeR.

#### *Attività programmate per il 2021*

Nel 2021, oltre alla eventuale sottoscrizione del contratto di locazione del CGD, le attività saranno orientate a identificare le sedi presso le quali la stessa Ade potrà rendere disponibili degli spazi idonei a far trasferire altre sedi di AdeR, al fine di conseguire ulteriori livelli di efficienza, di efficacia e di contenimento dei costi logistici afferenti alla gestione degli immobili.

#### **Trasparenza**

A seguito del lavoro svolto in sinergia, entrambe le Agenzie hanno adottato il "Regolamento in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato".

In attuazione del suddetto Regolamento, Agenzia delle entrate-Riscossione ha emanato la circolare interna n. 55 "Accesso documentale e Accesso civico", che fornisce le nuove indicazioni operative per la gestione delle istanze in materia di accesso agli atti (Legge n. 241/1990) e di accesso civico semplice e generalizzato (D.lgs. n. 33/2013).

Relativamente agli obblighi di pubblicazione di cui al D.lgs. n. 33/2013, le due Agenzie si sono confrontate sugli aspetti legati alla pubblicazione dei dati e dei documenti richiesti dall'art. 14 del citato decreto, con particolare riferimento agli esiti della sentenza n. 20/2019 della Corte Costituzionale, alle indicazioni formulate dall'ANAC e alle disposizioni contenute nel D.L. n. 162/2019 (c.d. decreto mille proroghe) convertito con Legge n. 8/2020.

Nel corso del 2021 si prevede la promozione di incontri finalizzati alla rilevazione di eventuali disallineamenti tra le sezioni "Amministrazione trasparente" dei siti istituzionali delle due Agenzie, fatte salve alcune diversità legate alla differente natura giuridica delle Agenzie stesse (Ade è soggetta alle disposizioni della delibera ANAC n. 1310/2016, destinato alle pubbliche amministrazioni, mentre ad Ader si applicano le disposizioni contenute nella delibera ANAC n. 1134/2017).

### **Prevenzione della corruzione**

Vi è stata una convergenza dei piani anticorruzione delle due Agenzie che ha riguardato anche la parte relativa alla gestione del rischio corruttivo, in linea con le Linee guida emanate dall'ANAC.

### **Internal Audit**

Nell'ambito delle note giunte dal MEF, relative alle segnalazioni di presunte anomalie rivolte dai contribuenti allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali, e veicolate alle rispettive strutture che si occupano di Internal Audit, vengono trattati in maniera coordinata i casi che vedono coinvolte entrambe le Agenzie, fornendo al MEF risposte concordate.

Per ciò che attiene alle attività ricadenti nella tematica del fraud audit, si prevede di continuare a trattare in stretto coordinamento i casi che dovessero coinvolgere dipendenti di entrambe le Agenzie.

### **Compliance fiscale**

L'art. 9 del protocollo sinergie prevede che "nel comune interesse di garantire la *compliance* fiscale di Agenzia delle entrate- Riscossione, analogamente a quanto in uso per gli ordini professionali e le associazioni di categoria, Agenzia delle entrate metterà a disposizione di Agenzia delle entrate – Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti, anche per l'operatività della riscossione nazionale. La consulenza verrà resa con le seguenti modalità: il competente ufficio di Agenzia delle entrate darà riscontro ai quesiti formalizzati

dall'UO Fiscale e Tributario di Agenzia delle entrate- Riscossione entro 120 giorni dal ricevimento".

In applicazione di tale articolo Agenzia delle entrate – Riscossione ha presentato le seguenti richieste di consulenza giuridica\comunicazioni finalizzate principalmente a definire gli inquadramenti fiscali del nuovo ente pubblico economico e quindi concentrati nei primi esercizi dell'EPE.

A queste si aggiungono infine altre possibili iniziative orientate alla sinergia fra i due enti, tra cui, ad esempio, la valutazione del trattamento IVA dei contratti di committenza e accordi di cooperazione servizi.

### **Sinergie finanziarie**

Nel far seguito alle analoghe iniziative intraprese congiuntamente da AdE e AdER negli scorsi esercizi per garantire l'equilibrio economico e finanziario di AdER (in particolare nell'ottica della riduzione del fabbisogno finanziario dell'ente) si segnalano le seguenti attività svolte nell'esercizio 2020:

#### *"DM sgravi"*

Dal 29/01/2020 è divenuta operativa la nuova modalità di rimborso delle anticipazioni per sgravi effettuati ai contribuenti da parte di AdER in nome e per conto di AdE (ex art. 26, comma 3, del d.lgs. n. 112 del 1999), prevista dal decreto ministeriale del 13 settembre 2019 in materia di rimborso delle somme iscritte a ruolo riconosciute indebite. La nuova modalità ha permesso il recupero in breve tempo di crediti per circa 60 milioni di euro, che hanno determinato una riduzione strutturale del fabbisogno finanziario dell'ente per pari importo.

La procedura è stata quindi avviata da aprile 2020 in modalità transitoria (a cadenza mensile sulla base delle istanze di rimborso presentate del mese precedente).

La modalità ordinaria di gestione sgravi prevede la messa in produzione di applicativi software dedicati che consentono a regime l'operatività su base decadale.

### *Anticipazione finanziaria AdE*

E' stato stipulato nel mese di dicembre 2020 l'accordo di cooperazione fra AdE, ente titolare della funzione nazionale di riscossione, ad AdER, ente strumentale a tal fine costituito con il D.L. 193/2016, che regola l'erogazione anticipata del contributo – già previsto per l'importo di 300 milioni di euro e integrato a 450 milioni di euro per il triennio 2020/2022 dalla legge di bilancio 2021, per tener conto delle proroghe delle scadenze di riscossione via via introdotte) – sulla base delle risultanze dei bilanci infrannuali di AdER, con conguaglio annuale dell'effettivo contributo spettante, certificato dal bilancio annuale approvato.

Il beneficio finanziario atteso dall'anticipazione del contributo maturato al 30 settembre 2020 è quello di una disponibilità anticipata di circa 180 milioni di euro, per un maggior periodo medio di circa 6 mesi rispetto alle modalità di erogazione inizialmente previste dall'art. 155 del DL 34/2020, corrispondenti in sostanza ad una riduzione di circa il 10% del fabbisogno finanziario medio annuale dell'ente.

Trattandosi di somme già destinate per legge ad AdER, l'anticipazione delle stesse non rientra tra le forme tecniche di provvista effettuate su fondi di terzi, e quindi non risultano rilevanti ai fini della determinazione del livello di utilizzo dell'anticipazione di cassa, ordinariamente esercitata a valere sui fidi bancari concessi.

### **Comunicazione**

Nel corso del 2020 l'attività di comunicazione esterna e istituzionale di Agenzia delle entrate-Riscossione è stata caratterizzata da importanti sinergie con l'Agenzia delle entrate, con l'obiettivo comune di garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle informazioni in favore dei contribuenti e dei media, oltre a una maggiore efficienza della gestione. La collaborazione ha toccato i diversi ambiti in cui la comunicazione opera.

#### *Relazioni con i media*

Gli eventi straordinari del 2020 hanno fortemente inciso sull'operatività dell'Agenzia. Con il sopraggiungere dell'emergenza sanitaria e le conseguenti misure fiscali di



sospensione degli adempimenti, tributari e di riscossione, il coordinamento degli uffici stampa di Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle entrate è stato strategico per l'unitaria e coerente diffusione delle informazioni ai cittadini e ai media.

Tale sinergia è stata operativa nel corso di tutto l'anno, durante il quale il protrarsi della pandemia e il prolungamento dei termini di sospensione hanno reso necessaria una costante attività di informazione sui numerosi provvedimenti fiscali riguardanti l'intero ambito fiscale. In particolare:

- è stato predisposto un comunicato stampa congiunto con le prime misure adottate da Ade e Ader, inclusa la chiusura di sportelli e campagna informativa sui servizi telematici, in osservanza delle misure governative varate per fronteggiare la diffusione del Covid-19;
- è stato diffuso un comunicato stampa congiunto relativo all'adozione di un provvedimento del Presidente con il blocco immediato dell'invio di documenti fiscali e cartelle nella cosiddetta "zona rossa";
- con l'emanazione del decreto Cura Italia, contenente le prime misure fiscali per fronteggiare l'emergenza sanitaria, Ade e Ader hanno curato insieme la realizzazione del Vademecum Cura Italia, diffuso ai media, con la sintesi e le spiegazioni delle sospensioni operative in materia di tributi e cartelle;
- con l'emanazione del decreto Rilancio e la disposizione della proroga delle misure fiscali già in essere, Ader e Ade hanno predisposto un comunicato stampa congiunto per la diffusione del Vademecum Decreto Rilancio, contenete le principali novità introdotte in materia fiscale;
- è stato realizzato un comunicato stampa congiunto relativo al risultato della raccolta fondi promossa dai dipendenti di Ader e Ade da destinare per l'emergenza al Dipartimento della Protezione Civile.

Il coordinamento dei due uffici stampa è stato attivo anche per la gestione delle richieste degli organi di stampa, interessati a reperire dati e informazioni, come ad esempio quelli relativi al numero e tipo di atti in stand-by durante il periodo di sospensione dell'attività. In particolar modo, nella seconda metà dell'anno con il protrarsi dell'emergenza

sanitaria e le ulteriori proroghe disposte dai decreti governativi, i principali quotidiani hanno pubblicato notizie sugli atti sospesi di Agenzia delle entrate-Riscossione e di Agenzia delle Entrate per cercare di definire il quadro in vista della ripresa dell'attività anche alla luce degli ulteriori provvedimenti in materia da parte del Legislatore, come ad esempio un intervento complessivo di riforma fiscale annunciato dal Governo.

Sono stati prodotti e pubblicati sulla rivista telematica dell'Agenzia delle entrate, Fisco Oggi, 11 articoli sui principali provvedimenti, attivazione di nuovi servizi, iniziative e organizzazione degli sportelli, relativi all'attività di Agenzia delle entrate-Riscossione.

In occasione della partecipazione dei vertici aziendali a forum di approfondimento come Telefisco, organizzato dal quotidiano Il Sole 24 ore, o Forum Commercialisti, del giornale Italia Oggi, i due uffici stampa in collaborazione hanno curato il materiale utile e le risposte agli argomenti oggetto di trattazione.

Nel corso del 2020, il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione ha svolto numerose audizioni presso le Commissioni della Camera e del Senato. In ciascuna occasione gli uffici stampa di Agenzia Riscossione e Agenzia delle entrate hanno lavorato congiuntamente per elaborare il materiale e i dati a supporto della relazione presentata nonché nelle relazioni con i media che hanno seguito gli interventi.

Le sinergie tra le due Agenzie hanno riguardato anche aspetti riguardanti l'approvvigionamento dei servizi necessari per un corretto ed efficiente svolgimento delle attività di comunicazione. Nello spirito di reciproca collaborazione e nel rispetto dei principi di economicità, Agenzia delle entrate-Riscossione ha ricevuto mandato da Agenzia delle Entrate a espletare una procedura a evidenza pubblica per l'acquisto di servizi di rassegna stampa nazionale ed estera, di monitoraggio programmi TV e radio e di monitoraggio web e relativa rassegna stampa, che è stata effettuata mediante richiesta d'offerta sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. A conclusione della procedura, AdeR ha sottoscritto con l'Aggiudicatario, per conto proprio e anche in nome e per conto di AdE, il Documento di stipula generato dal Sistema MEPA, che ha assunto la valenza di un Contratto normativo. Al suddetto Contratto

ha fatto seguito la sottoscrizione, fra il Fornitore e le Committenti, di distinti Contratti esecutivi.

I due uffici stampa hanno predisposto insieme il capitolato di gara, mentre il responsabile dell'ufficio Relazioni con i Media di Agenzia delle entrate-Riscossione ha curato le fasi della procedura, anche per conto di Ade, in collaborazione con le competenti strutture del Settore Acquisti.

Sempre in considerazione dell'obiettivo di contenimento delle spese e di razionalizzazione dei processi aziendali, Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito apposito mandato all'Agenzia delle entrate per essere rappresentata nei rapporti con i fornitori affidatari dei servizi di consultazione delle agenzie di stampa. In continuità con l'anno precedente, il mandato ha previsto anche per il 2021 la fornitura di un determinato numero di utenze da utilizzare per la consultazione dei notiziari ai fini dell'attività di comunicazione.

## ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

Nel corso dell'esercizio 2020, l'Agenzia ha avviato gli interventi previsti nel Piano di audit 2020 e sono proseguite le attività già iniziate nell'anno precedente. Sono stati, inoltre, svolti interventi non pianificati ricadenti nell'ambito del "fraud audit".

L'attività ha riguardato gli interventi di audit descritti di seguito, svolti utilizzando strumenti e procedure di revisione interna, in linea con le metodologie previste negli standard internazionali di Internal audit.

### 1. Ciclo di verifiche sugli Sportelli

È stata completata la consegna di n. 47 relazioni riguardanti interventi programmati con il Piano di audit 2019. Le attività sono legate al ciclo triennale di "interventi brevi" sugli sportelli, volti a verificare la corretta operatività di cassa e i connessi controlli in tema di rispetto della riservatezza e della normativa antiriciclaggio, nonché il rispetto dei principali adempimenti richiesti ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro.

I temi analizzati sono i seguenti:

- ATTIVITÀ DI CASSA
  - custodia e gestione amministrativo-contabile della giacenza di cassa;
  - assegnazione del "fondo" iniziale al cassiere operativo;
  - chiusure giornaliere, rimessa valori tra cassieri e al servizio di portavalori, rispetto dei limiti di giacenza, sia del singolo cassiere che dell'intera dipendenza (sportello);
  - gestione dei mezzi di pagamenti (contanti, assegni, "POS"); imputazione dei pagamenti.
- ALTRE ATTIVITÀ DI CASSA/SPOTELLO - operazioni su:
  - partite contabili sospesi contabili/di cassa;

- eccedenze per sgravio e di pagamento;
  - annulli e storni di quietanze;
  - archiviazione della documentazione di cassa;
  - richieste di informazione da parte dei contribuenti.
- ANTIRICICLAGGIO
  - SICUREZZA DEL PATRIMONIO DEL GRUPPO E TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI:
    - Antincendio - Manutenzione dei presidi antincendio
    - Primo soccorso - Contenuto delle cassette di primo soccorso
    - Emergenze - Funzionamento e fruibilità delle vie e delle uscite di emergenza della sede.
    - Postazioni di lavoro
    - Condotta - Divieto di fumo - Introduzione di attrezzature elettriche personali non autorizzate
    - Formazione e informazione - Disponibilità del piano di emergenza
    - Logistica - Situazioni di rischio riguardanti l'immobile
    - Security - Funzionamento degli impianti di sicurezza (videosorveglianza, antintrusione, etc.) - Funzionamento dei mezzi forti di sicurezza in dotazione
    - Accessi nelle aree non aperte al pubblico da parte di soggetti terzi
  - CONTROLLI INTERNI di primo livello sulle attività operative di sportello
  - PRIVACY

Dalla verifica di audit è stato riscontrato un significativo grado di conformità delle principali attività svolte.

A causa della situazione pandemica intervenuta ad inizio 2020 e della conseguente chiusura (e susseguente solo parziale e limitata riapertura) degli sportelli dell'Agenzia, sono state rinviate le ulteriori attività sugli sportelli previste dal Piano di audit 2020.

2. Intervento di audit a seguito del P.P. n. 2012/15918 R.G.N.R. - Procura della Repubblica presso il Tribunale di Cagliari - in cui, tra altri, risultano imputati n. 4 dipendenti della sede di Cagliari

Sono state completate le attività riguardanti gli accertamenti volti a rilevare eventuali condotte illecite con riflessi lesivi degli interessi pubblici, del patrimonio aziendale o comportamenti difformi dai doveri professionali e di diligenza richiesti dal ruolo e dalle mansioni svolte da parte di due dipendenti, imputati, unitamente ad altri, per diverse ipotesi di reato (in precedenza era stata conclusa l'attività riguardante gli altri due dipendenti coinvolti). A seguito dell'emanazione della relazione finale di audit, sono stati adottati i connessi procedimenti disciplinari a carico di dipendenti coinvolti direttamente o indirettamente con l'evento.

3. Intervento di audit: "Segnalazione DR Toscana - rimborso da sgravio"

Sono state realizzate le attività di audit volte a rilevare eventuali condotte illecite con riflessi lesivi degli interessi pubblici, del patrimonio aziendale, o comportamenti difformi dai doveri professionali e di diligenza richiesti dal ruolo e dalle mansioni svolte da parte di dipendenti dell'Area territoriale di Firenze in merito alla emissione di un rimborso. Lo stesso è stato incassato da un soggetto non avente diritto, sulla base di documentazione falsificata (carta d'identità contraffatta). La competente Direzione regionale ha presentato, in merito alla vicenda, denuncia all'Autorità Giudiziaria.

A seguito dell'emanazione della relazione finale di audit, sono stati adottati i connessi procedimenti disciplinari a carico di dipendenti coinvolti direttamente o indirettamente con l'evento.

4. Intervento di audit: "Segnalazione Direzione Regionale Toscana - Ipotesi di falsa notifica cartelle dei contribuenti R.B. e G.N. – Sentenza di condanna per falsità firma relata notifica"

Sono state realizzate le attività di audit volte a rilevare eventuali condotte illecite da parte di un ufficiale della riscossione dell'Area territoriale di Firenze in merito ad alcune notifiche di atti effettuate presso il domicilio di contribuenti. A seguito dell'emanazione della relazione finale di audit, sono stati adottati i connessi procedimenti disciplinari a carico del dipendente interessato.

**5. Intervento di audit: "Meccanismi di frode nella gestione di Hotel a Rimini"**

È stata realizzata l'attività di audit riguardante il coinvolgimento di un dipendente in organico all'ufficio Procedure concorsuali e speciali della Direzione regionale Emilia Romagna. Il dipendente risulta indagato nell'ambito di un procedimento penale che vede coinvolti a vario titolo alcuni suoi familiari per reati nell'ambito della gestione di un gruppo di alberghi della provincia di Rimini. A seguito dell'emanazione della relazione finale di audit, sono stati adottati i connessi procedimenti disciplinari a carico del dipendente interessato.

**6. Intervento di audit: "Procedimento penale n. 2019/003361 R.G. Notizie di Reato Procura della Repubblica presso il Tribunale di Perugia"**

Sono state svolte e sono in corso di prosecuzione le attività di audit volte a rilevare eventuali condotte illecite poste in essere da dipendenti dell'Area territoriale di Perugia, in merito al coinvolgimento di un cassiere nell'ambito del Procedimento penale n. 2019/003361 R.G. Notizie di Reato, avviato dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Perugia.

L'intervento di audit ha preso il via in seguito alla perquisizione operata dai Carabinieri del Comando della Compagnia di Assisi presso gli uffici dell'Area territoriale di Perugia.

**7. Intervento di audit: "Procedimento penale n. 2019/11611 R.G. Notizie di Reato Procura della Repubblica presso il Tribunale di Venezia"**

Sono state svolte e sono in corso di prosecuzione le attività di audit volte a rilevare eventuali condotte illecite con riflessi lesivi degli interessi pubblici, del patrimonio

aziendale, o comportamenti difforni dai doveri professionali e di diligenza richiesti dal ruolo e dalle mansioni svolte da parte di dipendenti dell'Area territoriale di Venezia, a seguito della perquisizione operata presso lo sportello di San Dona' di Piave (VE) il 3 marzo u.s., dai Carabinieri della Sezione di Polizia Giudiziaria della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Venezia.

L'accesso della polizia giudiziaria è nell'ambito del Procedimento penale n. 11611/19 R.G. Notizie di Reato avviato dalla predetta Procura, che vede coinvolto un dipendente con mansioni di Ufficiale della Riscossione.

#### **8. Audit di processo**

È stato avviato l'Intervento sul processo di "Gestione dei fermi amministrativi" previsto dal Piano di audit 2020. Sono, inoltre, proseguite le attività riguardanti i seguenti interventi:

- Procedure presso terzi
- Utilizzo Archivio Rapporti Finanziari
- Quietanzamenti manuali
- *Follow up* - Sportello di Napoli - Corso Meridionale

#### **9. Attività connesse alla vigilanza del MEF**

È stata realizzata l'attività di supporto al MEF (Dipartimento Finanze - Direzione Agenzie ed Enti per la fiscalità), finalizzata a fornire collaborazione in merito all'attività di vigilanza svolta dal MEF durante il 2020. Il procedimento amministrativo prescelto per la vigilanza è "Concessione delle rateizzazioni straordinarie, anche in proroga".

L'attività di vigilanza svolta, finalizzata a verificare la trasparenza, imparzialità e correttezza dell'attività amministrativa svolta dall'Agenzia, viene realizzata ai sensi dell'articolo 10, comma 2, dell'atto aggiuntivo alla Convenzione di cui all'art.59 del D.lgs. n.300/1999. È stato effettuato il campionamento delle pratiche di concessione delle



rateizzazioni (campione di n. 1140 pratiche distribuite tra tutte le Direzioni regionali dell'Ente); le attività di compilazione dei 1140 questionari sono terminate il 20 settembre.

**10. Altre attività in collaborazione con il MEF**

Sono state gestite le note giunte dal MEF (Dipartimento Finanze - Direzione Agenzie ed Enti per la fiscalità), riguardanti le segnalazioni di contribuenti rivolte allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali e veicolate alla Direzione Internal Audit per le opportune verifiche. Nel 2020 sono stati svolti gli accertamenti e fornite le risposte per n. 66 segnalazioni.

## VIGILANZA SU TRASPARENZA, IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia in merito al procedimento Rateizzazioni straordinarie anche in proroga" si è attestata all'89,14%.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 92,97%, seguito da quello di imparzialità, con l'87,19%, e da quello di correttezza, con l'84%.

Gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato, principalmente, la necessità di migliorare:

- in caso di protocollazione manuale, gli adempimenti prescritti dalle disposizioni operative dettate in merito dall'Agenzia (l'annotazione dell'istanza su un apposito registro, la conservazione del registro presso l'Ufficio, l'attribuzione del numero di protocollo secondo il formato standard, l'inserimento dell'istanza protocollata manualmente sull'applicativo Lampo AdR nonché la valorizzazione del campo prot. AdR con il numero di protocollo attribuito manualmente);
- la predisposizione della check-list, ai fini di una facile controllabilità di tutti gli step operativi attraverso cui si è svolta l'attività per la concessione della rateizzazione;
- la conformità alla prassi operativa relativamente alla redazione della Comunicazione di avvio del procedimento, come prescritto dalle disposizioni operative di riferimento;
- l'invio/consegna della Comunicazione di avvio del procedimento;
- le tempistiche utilizzate per l'invio/consegna al contribuente della Comunicazione di avvio del procedimento;
- l'aspetto procedurale dei controlli di natura contabile, in ordine alle tipologie di verifiche da effettuare nei confronti dei contribuenti;

- la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per l'invio/consegna ai contribuenti del Preavviso di rigetto, qualora non ricorrano i presupposti per la concessione della rateizzazione;
- la congruità e l'uniformità della tempistica utilizzata dagli Uffici per l'invio/consegna dei provvedimenti di accoglimento totale o parziale in presenza o meno del Preavviso di rigetto;
- la modalità di redazione del provvedimento di accoglimento parziale che deve fornire sempre adeguate motivazioni;
- i tempi utilizzati dagli Uffici per l'invio/consegna al contribuente, nei casi di diniego dell'istanza di rateizzazione, del relativo provvedimento (termine di 40 giorni comprensivi del procrastinamento di 10 giorni in presenza di Preavviso di rigetto).