



*Rapporto di verifica dei
risultati della gestione
2012*

INDICE

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI	4
ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI	17
Risultati economico-finanziari	18
Risultati gestionali	20
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI - AREA ENTRATE	25
1. AS1 – Prevenzione e Contrasto all’evasione	26
1.1 Attività di controllo.....	32
1.2 Esiti dei controlli.....	49
1.3 Contenzioso.....	58
1.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....	65
Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1.....	66
2. AS2 – Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività	68
2.1 Il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati	69
2.1.1 L’Assistenza ai contribuenti.....	69
2.1.2 I servizi telematici.....	76
2.1.3 La qualità percepita.....	81
2.1.4 Le Carte dei Servizi	82
2.1.5 La responsabilità sociale	82
2.1.6 Predisposizione della normativa tributaria e sua interpretazione	82
2.2 Eliminazione dello stock arretrato dei rimborsi e tempestiva erogazione delle nuove istanze.....	83
2.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....	86
Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2.....	87
3. AS3 – Attività di governo e di supporto	90
3.1 Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	91
3.1.1 Valutazione degli effetti della formazione sui processi chiave	91
3.1.2 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane	91
3.1.3 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche.....	93
3.1.4 Correttezza e tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell’elevato numero delle transazioni effettuate.....	98
3.1.5 Consolidare i risultati conseguiti, in termini economici, attraverso l’applicazione di logiche di cost saving, definendo sulla base dell’esperienza già consolidata i criteri nell’applicazione delle strategie di approvvigionamento.....	98

3.1.6	<i>Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza.</i>	
	<i>Verificare la validità dei presidi di controllo attuati.....</i>	99
3.2	<i>I ricavi commerciali</i>	100
3.3	<i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....</i>	100
	Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3.....	101
4.	Risorse umane	103
5.	Obiettivi incentivati	106
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI - AREA TERRITORIO.....		109
1.	AS1 – Servizi a istituzioni, professionisti e cittadini.....	110
1.1	<i>Miglioramento ed ampliamento dell’offerta dei servizi.....</i>	110
1.2	<i>Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare.....</i>	121
1.3	<i>Governance dei processi catastali nell’ottica della cooperazione con i Comuni. .</i>	125
1.4	<i>Investimenti</i>	127
APPENDICE ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI.....		130
	Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1.....	136
2.	AS2 – Interventi volti a garantire l’equità fiscale.....	142
2.1	<i>Prevenzione e contrasto all’evasione fiscale.</i>	142
2.2	<i>Investimenti</i>	148
APPENDICE ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI.....		149
	Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2.....	153
3.	AS3 – Attività di governo e supporto	157
3.1	<i>Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale.</i>	157
3.2	<i>Investimenti</i>	166
	Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3.....	167
4.	Risorse umane e Organizzazione.....	169
4.1	<i>Il personale in forza.....</i>	170
4.2	<i>L’Organizzazione.....</i>	172
4.3	<i>Stato di avanzamento dell’impiego delle risorse umane sui macroprocessi.....</i>	174
5.	Obiettivi incentivati	178

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

Premessa

L'art. 23-quater del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modifiche nella legge 7 agosto 2012, n. 135, ha disposto l'incorporazione dell'Agenzia del Territorio nell'Agenzia delle Entrate, a decorrere dal 1° dicembre 2012.

Il medesimo art. 23-quater ha previsto che le funzioni attribuite dalla normativa all'Agenzia del Territorio continuino ad essere esercitate, con le relative risorse umane, finanziarie e strumentali, compresi i relativi rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione, neppure giudiziale, dall'Agenzia delle Entrate.

L'Agenzia delle Entrate, per effetto della predetta incorporazione, svolge, oltre ai compiti già definiti dall'articolo 62 del Decreto Legislativo 300 del 30 luglio 1999, le ulteriori funzioni previste all'articolo 64 del medesimo decreto, originariamente attribuite alla ex Agenzia del Territorio (servizi relativi al catasto e alle conservatorie immobiliari, servizi geotopocartografici, osservatorio del mercato immobiliare e servizi estimativi).

Per garantire la continuità dell'azione amministrativa, la normativa ha disposto che le attività già facenti capo all'Agenzia del Territorio, fino al perfezionamento del complessivo processo di riorganizzazione, continuino ad essere esercitate dalle articolazioni competenti, con i relativi titolari, presso le sedi e gli uffici già a tal fine utilizzati.

Il presente Rapporto di verifica relativo ai risultati raggiunti nell'esercizio 1/1/2012-31/12/2012 analizza, pertanto, l'andamento complessivo della gestione dell'Agenzia delle Entrate in un'ottica di continuità della gestione facendo riferimento alle direttive contenute nell'Atto di Indirizzo del Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze per le ex Agenzie delle Entrate e del Territorio ed agli obiettivi contenuti nella due Convenzioni 2012-2014 stipulate tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e le ex Agenzie delle Entrate e del Territorio.

La relazione è articolata in tre parti:

- la sintesi dei principali risultati conseguiti;
- la rappresentazione dei trend storici dei principali indicatori della gestione;
- in due separate Sezioni, il riscontro analitico dei risultati conseguiti nell'esercizio 2012 dalle due strutture oggetto dell'incorporazione, delle cause che hanno determinato i principali scostamenti nonché del livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Sintesi dei risultati – Area Entrate

E' da premettere che l'esame dei risultati conseguiti dall'Agenzia nell'esercizio 2012, per una corretta valutazione, deve tener conto dell'andamento gestionale in un arco di tempo maggiore che va dal 2001, anno di istituzione delle Agenzie fiscali, al 2012. I dati per questa analisi di più lungo periodo sono riportati in forma di grafici nel successivo capitolo "Andamento dei risultati economici-gestionali".

Inoltre, per comprendere lo sforzo gestionale dell'Agenzia nel perseguire gli obiettivi assegnati, i dati relativi ai risultati devono essere rapportati al più generale andamento dell'economia italiana nello stesso periodo. Sotto questo aspetto, è da segnalare quanto emerge dal "Documento di Economia e Finanza 2013" presentato dal Presidente del Consiglio dei Ministri e dal Ministro dell'Economia e delle Finanze e deliberato dal Consiglio dei Ministri il 10 Aprile 2013. In particolare, il predetto documento con riferimento all'economia italiana, precisa "...la recessione iniziata nella seconda metà del 2011, si è protratta per tutto il 2012 producendo una contrazione del PIL del 2,4 per cento...".

Altro aspetto da prendere in considerazione è il rapporto tra i risultati e le risorse umane a disposizione. Dal 2001 al 2012 si è registrato una diminuzione continua del numero di persone in servizio presso l' Agenzia delle Entrate: il personale è passato dalle 36.564 unità del 2001 alle 32.311 del 2012, con un decremento di circa il 12%.

Prevenzione e contrasto all'evasione

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata) ammontano nel 2012 a 12,5 €/mld, con un incremento del 25,0% rispetto all'obiettivo prefissato di 10 €/mld ed una leggera flessione dell'1,57% rispetto al risultato 2011.

La maggiore imposta accertata (MIA) ai fini II. DD., IVA e IRAP è in diminuzione del 7,35% rispetto all'anno precedente, passando da €/migliaia 30.432.800 a €/migliaia 28.196.919, in incremento dell'1,24% rispetto al 2010 (€/migliaia 27.849.101). La percentuale della MIA oggetto di adesione e acquiescenza, pari al 18,52% del totale, presenta un decremento di 1,6 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente ed un incremento del 9,3% rispetto al 2010.

Tale fenomeno è accompagnato da un aumento della correlata maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza (+5,41%) che rappresenta il 12,88% del totale MIA.

A tale proposito, si rileva che nel periodo in osservazione si registra un miglioramento del rapporto tra la MID relativa agli accertamenti definiti per adesione o acquiescenza e la MIA complessiva che si attesta al 12,88% a fronte dell'11,26% del 2011.

Rispetto al precedente esercizio, l'indice di definizione generale (dato dal rapporto tra maggiori imposte definite conseguenti ad adesione e acquiescenza e relativa MIA) è migliorato passando dal 55,85% dell'esercizio precedente al 69,56%.

Le risorse umane per l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione (escluso il processo Contenzioso) sono state pari al 41,12% di quelle complessive utilizzate dall'Agenzia. Il risultato è superiore all'obiettivo di Convenzione (39,88%) ed in lieve aumento rispetto al consuntivo 2011 (39,97%). Tale incremento è pari, in

valore assoluto, a circa 80.000 ore a fronte di una diminuzione del personale dell'Agenzia delle Entrate di 736 unità, con una perdita stimata di 1.048.800 ore lavorabili (736 unità x 1425 ore lavorabili pro capite).

L'Agenzia ha effettuato 401.685 accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, di cui 146.968 accertamenti di iniziativa d'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni.

Con riguardo all'attività di contenzioso tributario è da rilevare una diminuzione degli esiti favorevoli all'Agenzia sia in Commissione Tributaria Provinciale (32,20% contro il 38,0% del 2011) sia in Commissione Tributaria Regionale (36,0% contro il 42,30% del 2011) a fronte di un deciso incremento delle "Estinzioni del Processo", andamento essenzialmente imputabile all'impatto dell'istituto della definizione agevolata delle liti fiscali minori.

Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività

L'Agenzia ha destinato oltre 4.791.000 ore all'attività di assistenza ai contribuenti, utilizzate principalmente per le attività di front office (9.468.251 contribuenti assistiti presso gli uffici con un tempo medio di attesa di 30 minuti) e per i servizi forniti tramite CAM (2.083.135 contribuenti assistiti), mentre il sito dell'Agenzia ha fatto registrare oltre 83.000.000 di accessi.

L'Agenzia ha effettuato 1.192.741 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, in lieve aumento rispetto all'esercizio precedente, mentre le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente sono state 805.570 pari al 17,1% del totale di quelle inviate.

Gli interventi effettuati dall'Agenzia per monitorare l'attività degli intermediari abilitati alla trasmissione di atti e dichiarazioni tramite il canale Entratel hanno accertato complessivamente circa 62.000 irregolarità, in relazione alle quali sono stati adottati i conseguenti provvedimenti.

In tema di rimborsi l'Agenzia ha istruito il 70,3% dei rimborsi II.DD. relativi agli anni d'imposta fino al 2010. Il risultato conseguito per i rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2010 è lievemente superiore a quello atteso, con una percentuale pari a 80,7%.

Per i rimborsi IVA anno d'imposta 2011 il risultato conseguito è inferiore a quello atteso, con una percentuale pari al 20,38% rispetto al dato di piano del 25%, andamento principalmente dovuto alla necessità di recuperare l'arretrato ed alla conseguente concentrazione delle risorse da parte degli uffici territoriali sui rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2010 (cosiddetti "pregressi") Pertanto, sebbene la lavorazione dei rimborsi "correnti" (anno d'imposta 2011) si sia attestata al 20,38%, la valutazione complessiva sull'intero obiettivo "Istruire i rimborsi IVA" registra, nel rispetto dell'ordine cronologico, un apprezzabile aumento (circa il 9%) in confronto al precedente esercizio (57.039 rimborsi lavorati nel 2012 contro i 52.443 del 2011).

L'utilizzo delle risorse finanziarie destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 89%.

Nel corso del 2012 l'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo indicato in Convenzione (100%) e ha emanato 22 circolari interpretative e 23 risoluzioni entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

Risultati conseguiti in materia di innovazione tecnologica

L'innovazione tecnologica complessiva dell'Agenzia è stata sviluppata attraverso 29 iniziative progettuali, distribuite sulle tre aree strategiche di intervento (prevenzione e contrasto all'evasione, servizi resi ai contribuenti e alla collettività, attività di governo e supporto), la cui realizzazione, attestata dall'indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento degli obiettivi nella misura del 88%, ha comportato un costo di circa 55,6 €/mln.

Politiche di sviluppo del personale

Nel 2012 è proseguita la valorizzazione del personale mediante l'attribuzione a nuovi funzionari degli incarichi che si sono resi disponibili a livello centrale e regionale. Gli incarichi sono stati conferiti a seguito di una fase di valutazione delle candidature, con la consulenza, il supporto metodologico e, in taluni casi, la partecipazione ai colloqui di selezione di personale esperto dell'Agenzia.

Nel corso del 2012 è stata espletata la procedura di sviluppo economico all'interno delle aree, avviata il 30 dicembre 2010, che ha portato al riconoscimento di 12.112 nuovi inquadramenti nelle fasce economiche, di cui 877 riguardano le Strutture Centrali.

L'Agenzia ha, inoltre, avviato la procedura di passaggio dalla seconda alla terza area funzionale e ha riformulato le graduatorie relative alla progressione di carriera dall'area B all'area C.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse trasferite alla ex Agenzia delle Entrate nel corso del 2012 ammontano a € 2.623.545.088 così costituite:

- 2.507.370.903 € - Stanziamento legge di Bilancio 2012;
 - - 2.964.844 € - Risorse accantonate e rese indisponibili art. 13, comma 1 quinquies, D.L. 16/2012;
 - - 10.704.471 € - Risorse accantonate e rese indisponibili art. 8, comma 3, D.L. 95/2012;
 - - 1.323.292 € - Risorse accantonate e rese indisponibili sentenza Corte Costituzionale;
- 117.959.400 € - Decreto ex art. 3, comma 165. L. 350/2003 (anno 2010);
- 600.000 € - Rimborso oneri connessi agli accertamenti medico-legali;
- 12.607.392 € - Ripartizione fondi FIP e Patrimonio 1.

Complessivamente, il costo di competenza del personale registrato per l'esercizio 2012, al netto dell'IRAP e comprensivo degli accantonamenti, è stato pari a €/migliaia 1.603.013, di cui €/migliaia 30.612 attribuibili alla componente derivante dall'incorporazione della ex Agenzia del Territorio.

In seguito all'incorporazione disposta dal D.L. 95/2012, al fine di assicurare la copertura degli oneri delle strutture del Territorio per il mese di dicembre, sono stati stanziati sul capitolo 3911 € 49.999.999,99, attribuiti all'Agenzia delle Entrate, che sono stati poi in parte versati (per € 20.425.810) direttamente sul conto di tesoreria dell'Agenzia nel 2012 (la restante parte è stata versata nel 2013). Sul capitolo 3911 sono stati effettuati due ulteriori stanziamenti, sempre riferiti all'Agenzia incorporata e attribuiti all'Agenzia delle Entrate nel mese di dicembre 2012:

- €3.456.907 – Ripartizione Fondi FIP e Patrimonio 1;
- € 160.000 – Rimborso oneri connessi ad accertamenti medico legali.

A fine esercizio 2012, l'Agenzia conta su 41.035 unità di personale, di cui 8.724 affluiti nel ruolo dell'Agenzia delle Entrate a seguito del processo di incorporazione.

Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia delle Entrate

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia, in applicazione dell'articolo 59 del D.Lgs. n. 300/1999, il competente Ufficio del Dipartimento, in attuazione del programma di vigilanza 2012, ha esaminato l'attività di "Controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36 ter, D.P.R. n. 600/1973".

La valutazione ha riguardato l'esame di comunicazioni, per le quali è stata effettuata la richiesta di documentazione centralizzata, e di comunicazioni degli esiti centralizzate, ed, in particolare, le connesse istanze di autotutela e di sgravio presentate dai contribuenti avverso le medesime.

L'esito dell'attività ha evidenziato un indice sintetico di conformità complessiva pari a 78,97%. La conformità per i tre principi ha fatto registrare il valore disomogeneo, rispetto agli altri, del principio di correttezza, il cui indice si è attestato su 66,17%, ed una certa uniformità tra i valori relativi ai principi di imparzialità, 84,71% e trasparenza, 78,70%.

Gli interventi correttivi, suggeriti dall'Ufficio di Vigilanza alle strutture operative, hanno riguardato principalmente il miglioramento delle attività di notifica della nuova comunicazione degli esiti del controllo formale, nonché dell'esame delle istanze di autotutela e di sgravio presentate dai contribuenti, quanto ai tempi impiegati, all'adozione di idonee motivazioni per i provvedimenti adottati ed ai mezzi utilizzati per portare questi ultimi a conoscenza degli interessati

Comunicazione istituzionale

Gli obiettivi di comunicazione dell'Agenzia delle Entrate per l'anno 2012 sono stati realizzati in coerenza con le previsioni contenute nel Programma di comunicazione elaborato nel novembre 2011, tenuto anche conto della riduzione delle risorse finanziarie intervenuta al fine del contenimento della spesa pubblica.

E' proseguita la campagna informativa di sensibilizzazione contro l'evasione fiscale, avviata ad agosto 2011 e realizzata in collaborazione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Sono, inoltre, state numerose le attività indirizzate a informare correttamente i cittadini, attraverso una sempre migliore qualità dei rapporti con gli organi di informazione. In particolare è stata curata la redazione e diffusione di comunicati stampa tempestivi, chiari e trasparenti nonché la collaborazione con i giornalisti impegnati ad approfondire le questioni fiscali. Sono state organizzate interviste con i vertici dell'Amministrazione ed è stato curato il coordinamento delle attività per la realizzazione di servizi radiotelevisivi, conferenze stampa e convegni. E' stato creato su YouTube, il canale dell'Agenzia delle

Entrate “Entrate in video” per migliorare la conoscenza delle attività dell’Agenzia e degli adempimenti fiscali. Il sito web istituzionale - che riveste un’importanza strategica nel rapporto fisco-contribuente, rappresentando il punto di riferimento essenziale per tutti coloro che hanno necessità di documenti, informazioni e assistenza in materia fiscale - è stato costantemente aggiornato, anche nella versione in inglese e nell’ottica di migliorare il sito, in termini di usabilità e accessibilità, è stata adottata una modalità di navigazione per l’utilizzo delle pagine statisticamente più frequentate da parte sia degli utenti esperti sia degli utenti occasionali. L’home page è stata modificata per dare notizia dell’incorporazione dell’Agenzia del Territorio nell’Agenzia delle Entrate, disposta dal DL n. 95/29012 e della conseguente integrazione dei rispettivi siti web.

Sono stati pubblicati oltre 5.600 articoli sulla rivista telematica Fiscooggi.it che è stata potenziata e arricchita con nuovi filmati e nuove rubriche.

L’Agenzia ha realizzato, inoltre, opuscoli informativi e il consueto Annuario del contribuente; le guide fiscali *on line* sono state aggiornate con le modifiche normative intervenute.

Con l’iniziativa “Il fisco mette le ruote” è continuata l’azione concreta sul territorio per avvicinare i cittadini al fisco: 14 le tappe toccate dal camper, attrezzato come un vero e proprio ufficio in grado di fornire tutti i servizi offerti dai front-office. Sulla base del protocollo di intesa siglato con il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca, sono proseguite le visite presso gli uffici territoriali dell’Agenzia e gli incontri con i ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado. Le attività di comunicazione interna sono state in gran parte indirizzate per l’aggiornamento della struttura e dei contenuti del portale Intranet che riveste un’importanza strategica nel coordinamento tra le varie sedi dell’Agenzia, rappresentando il punto di riferimento per tutto il personale impegnato nei vari processi tecnici e gestionali dell’organizzazione. E’ continuata l’attività di monitoraggio e di assistenza alle Direzioni Regionali sull’attuazione dei progetti di comunicazione interna.

Sintesi dei risultati – Area Territorio

La relazione di verifica dei risultati descrive l'andamento complessivo della gestione dell'Agenzia del Territorio con riferimento agli obiettivi dell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, declinati nella Convenzione 2012 - 2014, nonché all'attuazione degli specifici provvedimenti fiscali adottati nel 2012.

La relazione è articolata in tre sezioni:

1. la sintesi dei principali risultati conseguiti;
2. la rappresentazione dei trend storici dei principali indicatori della gestione;
3. il riscontro analitico dei risultati conseguiti rispetto ai risultati attesi, sotto i diversi profili della gestione, le cause che hanno determinato i principali scostamenti, nonché il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Servizi a istituzioni, cittadini e professionisti

I risultati positivi conseguiti nel 2011 in materia di utilizzo del canale telematico per l'aggiornamento e per la consultazione delle banche dati sono stati sostanzialmente confermati nell'esercizio in esame.

Il volume di aggiornamenti del Catasto Terreni (procedura PREGEO) e del Catasto Edilizio Urbano (procedura Docfa), trasmessi dagli oltre 84.000 tecnici professionisti abilitati (Geometri, Ingegneri, Architetti, etc.) attraverso il canale telematico è aumentato, rispettivamente, del 18,63% e dell'11,38%, rispetto al 2011. Inoltre, l'incidenza del servizio di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento del Catasto Terreni sul totale, ha registrato un incremento di circa 8,2 punti percentuali rispetto al 2011, passando dal 60,38% (448.000 atti su 742.000) al 68,56% del 2012 (532.000 atti su 776.000); l'incidenza del servizio di aggiornamento telematico del Catasto Edilizio Urbano è aumentata di 8 punti percentuali, passando dal 52,31% del 2011 (1.156.000 atti su 2.210.000) al 60,31% del 2012 (1.287.000 atti su 2.134.000).

In merito agli aggiornamenti del Catasto Edilizio Urbano, l'Agenzia ha svolto attività di controllo fiscale che, nel 2012, hanno interessato circa 913.000 unità immobiliari urbane rispetto alle 2.134.000 classate ed inserite in atti con la procedura Docfa; oltre 162.000 controlli sono stati effettuati in sopralluogo. Tali controlli hanno comportato modifiche al classamento nel 30,51% dei casi.

L'andamento complessivo dei Servizi di Pubblicità immobiliare, invece, ha risentito della congiuntura del mercato; in tal senso deve essere valutata la riduzione degli afflussi, rispetto al 2011, delle formalità (-10,25%), delle ispezioni (-10,32%) e delle certificazioni ipotecarie (-10,65%).

Per quanto riguarda le "formalità e cancellazioni ipotecarie semplificate" effettuate on-line, si evidenzia una flessione di quasi mezzo punto percentuale rispetto al 2011 (dall'85,08% all'84,64%), mentre per le ispezioni ipotecarie continua ad aumentare la quota di servizi fruiti attraverso il canale telematico che passa dall'86,65% all'88,72%, con un ulteriore incremento di 2 punti percentuali.

Con riguardo al miglioramento ed all'ampliamento dell'offerta di servizi, sono proseguite, di concerto con l'Osservatorio della Soddisfazione del Contribuente, le rilevazioni del livello di soddisfazione degli utenti. A livello nazionale la valutazione espressa degli utenti è stata sostanzialmente positiva. L'"Indice di soddisfazione del contribuente" nel 2012 si è attestato a 70,3/100, sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente (71/100).

Nel corso del 2012, su un totale di 1.860.688 utenti serviti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello, 1.098.591 utenti sono stati serviti entro 30 minuti, di conseguenza il risultato dell'indicatore *“Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale Utenti serviti”* è stato pari a 59,04%, con una flessione rispetto al valore pianificato (70%), riconducibile al forte incremento nell'afflusso di pubblico avvenuto nei mesi di maggio e giugno, in concomitanza con le scadenze legate all'IMU.

Sempre in merito alla qualità, inoltre, il *“Barometro della qualità del servizio”*, che misura il rispetto degli obiettivi di qualità da parte di ciascun Ufficio provinciale, è risultato pari al 95,87% a fronte dell'90% pianificato e la *“% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center”* è stata pari al 68,56% rispetto al 95,00% pianificato. Quest'ultimo risultato ha risentito del forte incremento dell'afflusso nel periodo maggio-luglio, determinando ritardi. L'Agenzia, per far fronte alla maggiore richiesta, laddove è stato possibile, ha provveduto ad incrementare il numero degli operatori, modificando inoltre, le competenze territoriali dei Poli, in modo da bilanciare meglio la capacità produttiva. Nell'ultima parte dell'anno, il dato ha risentito ulteriormente del forte incremento degli afflussi connesso con la scadenza al della dichiarazione in catasto dei fabbricati rurali (30 novembre 2012).

Gli indici di deflusso, volti a favorire la lavorazione tempestiva degli atti presentati ed in particolare a monitorare la percentuale di atti catastali e di pubblicità immobiliare evasi rispetto a quelli accettati nell'anno, mostrano valori in linea con gli anni precedenti.

Per quanto concerne la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare, si segnala la rilevazione di 17.843 “schede per canoni di locazione”, a fronte di un valore pianificato pari a 14.000 schede, e la pubblicazione di 19 note territoriali, a fronte delle 18 previste, che illustrano la composizione e le dinamiche del mercato di altrettante province italiane, approfondendo i dati strutturali del capoluogo della provincia.

Infine, con riguardo allo sviluppo del livello di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni il *“Valore dell'indice sintetico del livello di qualità delle banche dati”* ha registrato un risultato pari all'87,21% a fronte di un valore pianificato dell'86,32%, mentre il *“N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo”* al 31 dicembre risulta pari a 8.853 rispetto ai 7.000 pianificati (126,47%).

Interventi volti a garantire l'equità fiscale

Le attività denominate ad *“alta valenza fiscale”* racchiudono diverse linee di intervento, eterogenee tra loro, previste da recenti norme che hanno coinvolto a vario titolo l'Agenzia negli accertamenti finalizzati al recupero di fenomeni di evasione ed elusione fiscale in ambito immobiliare.

Nel 2012 l'Agenzia ha concluso le attività di attribuzione della *“rendita presunta”* agli immobili non accatastati, per i quali i soggetti interessati non hanno provveduto spontaneamente ad effettuare i previsti aggiornamenti. Dette attività, iniziate nel maggio 2011, ed effettuate prevalentemente con squadre di tecnici in sopralluogo, hanno consentito di procedere con l'attribuzione della rendita presunta ai fabbricati presenti su 1.162.659 particelle.

Inoltre l'“Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione” risulta al 31 dicembre pari a 4,39% rispetto al 3,10% pianificato.

Per quanto riguarda il presidio del controllo degli atti affluiti ai fini della deterrenza all'evasione ed all'elusione, l'indicatore *“N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito”* ha ottenuto un risultato pari al

125,01%, con 912.600 unità immobiliari urbane controllate (a fronte di 730.000 previste), che hanno dato luogo a 278.420 variazioni di classamento.

Inoltre, il "N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA" è pari a 162.369, rispetto ai 110.000 controlli pianificati, con una percentuale di U.I.U. con rendita variata a seguito di detti controlli pari al 31,39%.

Con riferimento all'azione di collaborazione con l'Agenzia delle Entrate per il contrasto all'evasione ed all'elusione, si segnala che sono state predisposte 13.993 stime fiscali, a fronte delle 13.145 stime richieste, facendo registrare all'indicatore "N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno" un risultato del 106,45% a fronte del 95,00% pianificato.

Infine, per quanto concerne le attività di gestione del contenzioso, il grado di soccombenza dell'Agenzia si è attestato al 26,35% a fronte del 37% pianificato, risultato in netto miglioramento rispetto al 2011 (35,43%).

Attività di governo e supporto

La terza area strategica recepisce gli ulteriori obiettivi individuati nell'Atto di indirizzo per il Sistema della fiscalità nel suo complesso.

Nell'ambito di tale area strategica sono comprese tutte le azioni finalizzate a garantire il consolidamento del modello manageriale e lo sviluppo organizzativo dell'Agenzia in coerenza con l'evoluzione dei processi lavorativi che sempre più sono influenzati della componente tecnologica, tanto nelle fasi di lavorazione interna che nella fase di interazione con i soggetti fruitori dei servizi.

Con riguardo al presidio dei processi operativi, l'indicatore "N. di audit di conformità sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di conformità sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati" ha conseguito un risultato pari al 98,69%, rispetto al 95% pianificato, mentre l'indicatore "N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati" ha registrato un risultato pari al 94,83% a fronte di un risultato atteso del 95%, essendo state effettuate 55 analisi di processo rispetto alle 58 programmate.

Le risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto sono state pari a 1.726.879 ore, il 13,81% delle risorse complessivamente impiegate nell'anno (12.506.566 ore), a fronte di un valore pianificato del 14%.

Politiche di sviluppo del personale

Le attività formative sono state gestite sia in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, sia attraverso l'utilizzo delle professionalità tecniche interne o con modalità e-learning, per un totale di circa 120.000 ore di formazione erogata (in diminuzione rispetto all'anno precedente), ed hanno interessato larga parte del personale, per un impiego percentuale rispetto alle ore lavorabili nell'anno nell'ordine dell'1%.

Sul piano del rafforzamento della funzione formazione, nel corso del 2012 sono continuate le sperimentazioni, effettuate su alcune iniziative formative di rilevanza nazionale, degli strumenti di rilevazione per la valutazione dell'impatto delle medesime, realizzate attraverso l'individuazione di un set di indicatori.

L'Agenzia, coerentemente con l'obiettivo di offrire a giovani laureandi e laureati l'opportunità di effettuare un'esperienza formativa in un contesto lavorativo dinamico, ha proseguito nel 2012 la collaborazione con altre istituzioni per l'attivazione di stage e tirocini nelle proprie strutture.

In particolare, sulla base di un'apposita convenzione stipulata con l'Università LUISS di Roma, sono stati attivati stage per laureandi e laureati con profilo giuridico-economico, selezionati dall'Agenzia in relazione al proprio percorso di studi. Gli stagisti sono stati inseriti prevalentemente nelle strutture centrali, generalmente per un periodo di sei mesi, portando a termine un progetto formativo individuale concordato con l'Università. Inoltre, a seguito dell'adesione al protocollo SOUL (Sistema di Orientamento Università e Lavoro), sono stati selezionati, tra i numerosi curricula di autocandidatura, giovani con lauree attinenti ai profili professionali tipici dell'Agenzia, attivando stage che hanno consentito l'elaborazione di progetti di ricerca di interesse per l'organizzazione.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse complessivamente riconosciute all'Agenzia del Territorio nel corso del 2012 ammontano a € 555.694.335 e risultano così determinate:

- 582.091.434 €- Stanziamento da Legge di Bilancio 2012;
 - - 568.894 € - Risorse accantonate e rese indisponibili art. 13, c. 1 quinquies, D.L. 16/2012;
 - - 2.464.659 € - Risorse accantonate e rese indisponibili art. 8, c. 3, D.L. 95/2012;
 - - 251.046 € - Risorse accantonate e rese indisponibili - sentenza Corte Costituzionale - ;
- 26.887.500 € - Decreto ex art. 3, comma 165. L. 350/2003 (anno 2010);
 - - 49.999.999 € - Risorse trasferite all'Agenzia delle Entrate.

L'Agenzia del Territorio ha conseguito al 30 novembre 2012 un avanzo di gestione pari a € 12.060.190, di cui:

€ 9.050.439 derivante dallo svolgimento di attività istituzionale;

€ 3.009.751 derivante dallo svolgimento di attività commerciale.

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

L'attività svolta dal Dipartimento, in attuazione del programma annuale di vigilanza per l'anno 2012, relativamente alla valutazione di conformità dell'attività dell'Agenzia, volta a verificare il rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme tributarie, ai sensi dell'art. 59 del D.Lgs. 300/1999, ha riguardato il procedimento "Gestione delle notifiche a seguito di variazione del classamento - annotazione di riserva (relativamente al catasto terreni e fabbricati)".

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia è stata pari al 68,66%. I valori dei tre principi in esame hanno inciso in maniera diversa sull'indice di conformità.

Per quanto riguarda il principio di imparzialità (conformità: 78,7%), sono state riscontrate criticità in ordine ai tempi di notifica della nuova rendita catastale in seguito a rettifica della rendita proposta con procedura Do.C.Fa., ai tempi di effettuazione di una nuova notifica (nel caso in cui la prima non sia andata a buon fine), alla cadenza con la quale viene effettuata l'attività di monitoraggio degli esiti, alla verifica delle cause della

mancata notifica. Relativamente al principio di trasparenza (conformità: 60,8%), le maggiori criticità riguardano le modalità con le quali l'ufficio procede alla ricerca della ricevuta di ritorno ed alla conservazione della stessa. Con riferimento, infine, al principio di correttezza (conformità: 74,9%), ha inciso sul valore di conformità il comportamento degli uffici in ordine alle variazioni del classamento riguardanti più unità immobiliari intestate alla stessa persona.

In esito all'attività di analisi effettuata, il Dipartimento ha suggerito alcune azioni di miglioramento volte, tra l'altro: a ridurre i tempi di notifica della nuova rendita catastale in seguito a rettifica della rendita proposta con procedura Do.C.Fa.; ad attuare più tempestivamente il monitoraggio degli esiti dei procedimenti di notifica al fine di procedere, in tempi brevi, in caso di esito negativo, ad una nuova notifica dell'atto; a provvedere alla informatizzazione anche degli esiti della ricevuta di ritorno al fine di garantire un più immediato reperimento delle informazioni in essa contenute; a garantire sempre l'esecuzione della notifica per soggetto, in presenza di più unità immobiliari intestate alla medesima persona, al fine di agevolare il rapporto fisco-contribuente.

Comunicazione istituzionale

Con l'attuazione del programma di comunicazione 2012 l'Agenzia ha proseguito il percorso di riposizionamento della propria immagine attraverso la promozione dei servizi erogati, pur nel rispetto delle indicazioni contenute nella Circolare del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 febbraio 2012; conseguentemente, le attività connesse all'organizzazione di eventi, fiere e convegni hanno subito un notevole ridimensionamento.

In particolare, l'Agenzia è stata impegnata nel miglioramento e aggiornamento del proprio sito istituzionale, per renderlo più conforme ai criteri di usabilità e accessibilità prescritti dalle norme vigenti e per consentire una navigazione più snella e intuitiva.

La gestione dei flussi di informazioni verso i media nazionali e locali è stata garantita dall'Ufficio Stampa, con la stesura e pubblicazione dei comunicati stampa, inviati alle redazioni delle testate di carta stampata, radiotelevisive e dei siti web, nonché con l'organizzazione di conferenze stampa su temi specifici da divulgare.

Le attività di comunicazione interna sono state indirizzate sia allo sviluppo e alla conduzione del nuovo portale Intranet "Intrater" che all'implementazione della rete dei referenti territoriali per le attività di comunicazione.

E' stata curata, inoltre, la pubblicazione di testate informative inerenti i principali ambiti di interesse di attività dell'Agenzia.

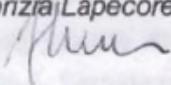
Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

L'Agenzia, per quanto concerne gli obiettivi relativi all'Area Entrate, ha conseguito un punteggio sintetico di risultato pari a 147,2 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

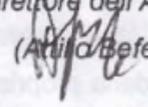
L'Agenzia, per quanto concerne gli obiettivi relativi all'Area Territorio, ha conseguito un punteggio sintetico di risultato pari a 149,65 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% dell'importo della quota incentivante.

Roma, li **25 SET, 2013**

Il Direttore Generale delle Finanze
(**Fabrizia Lapecorella**)



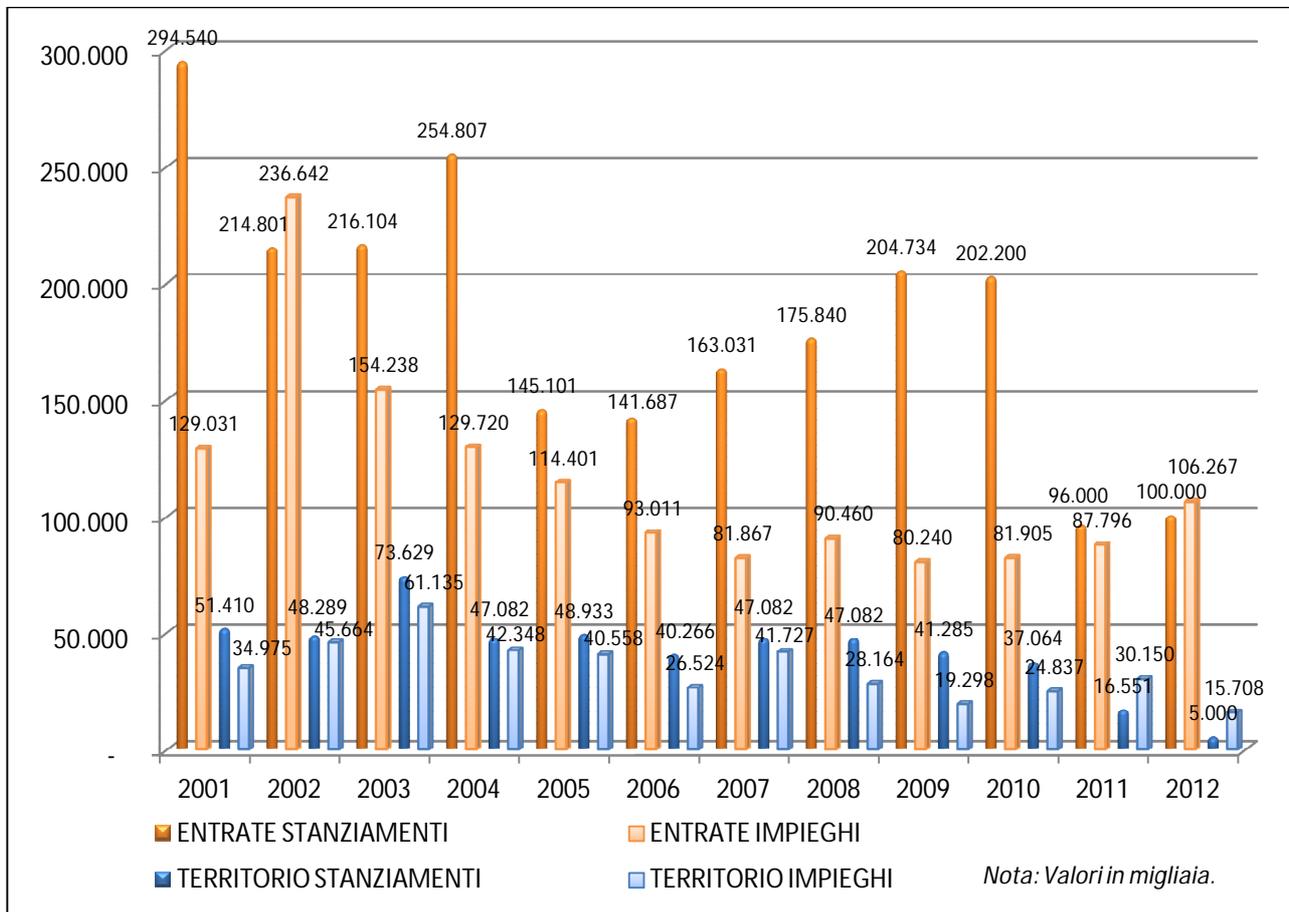
Il Direttore dell'Agenzia
(**Attilio Befera**)



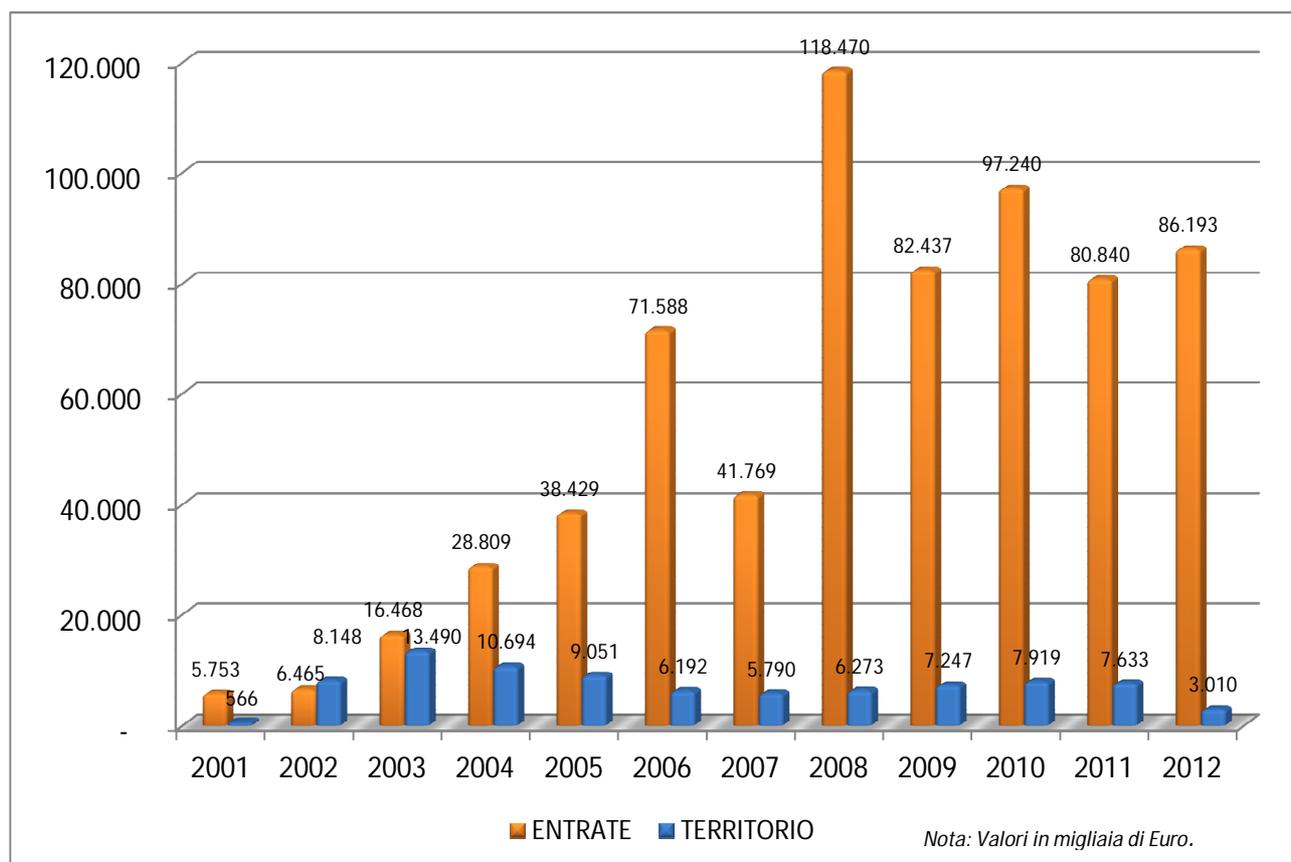
ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI

RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

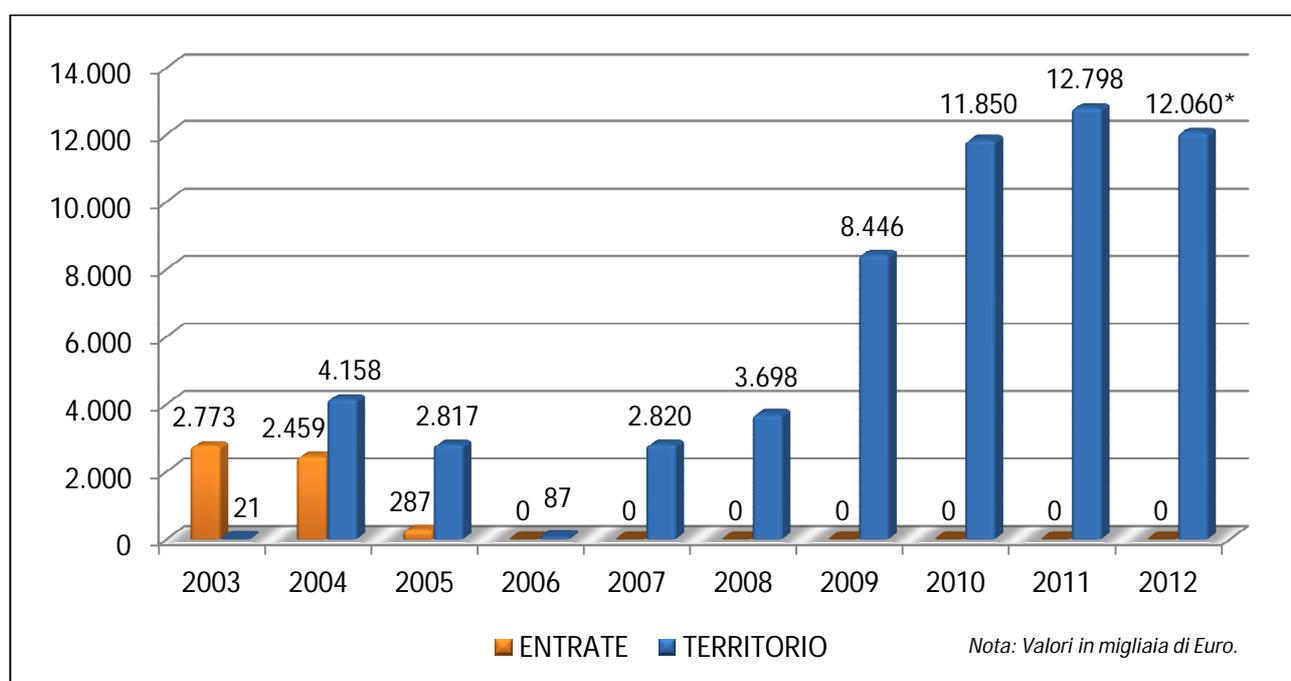
Immobilizzazioni realizzate rispetto al Piano degli Investimenti



Ricavi da business complementare



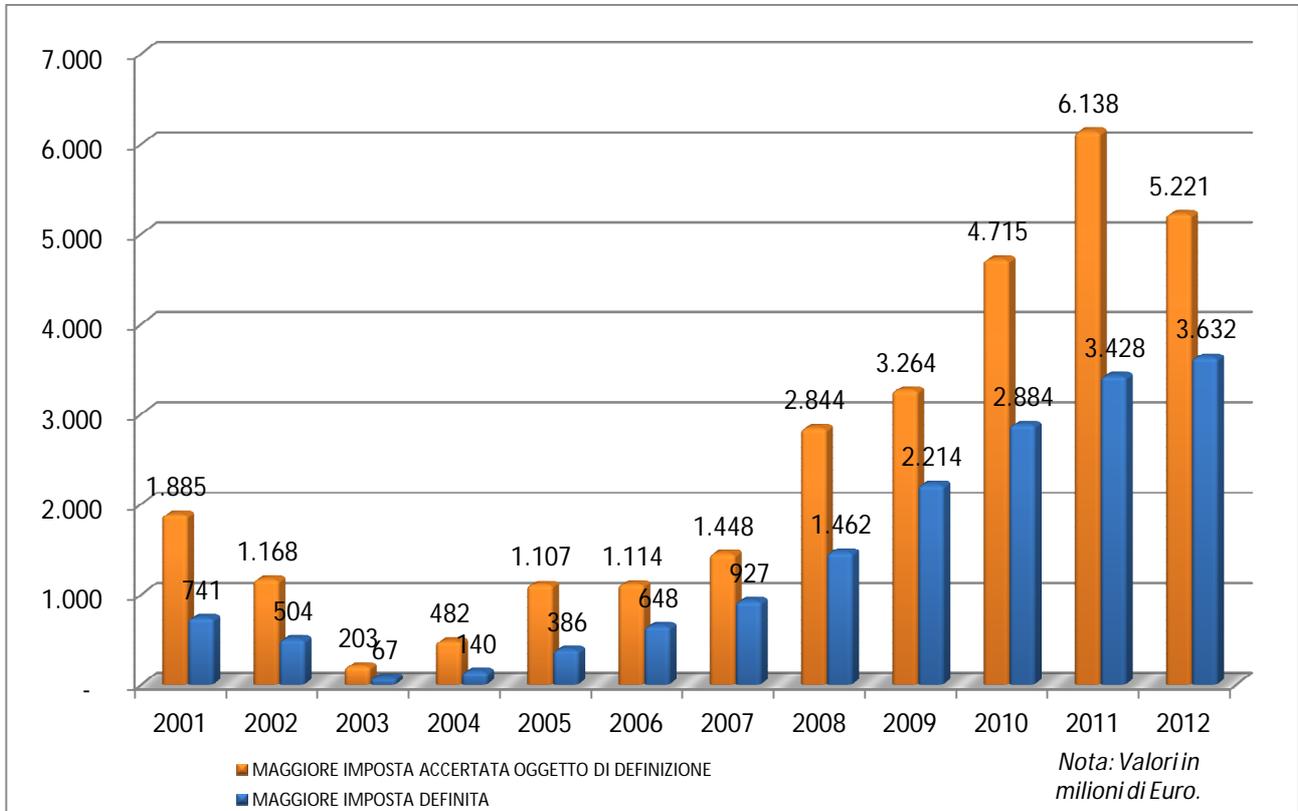
Avanzi di gestione



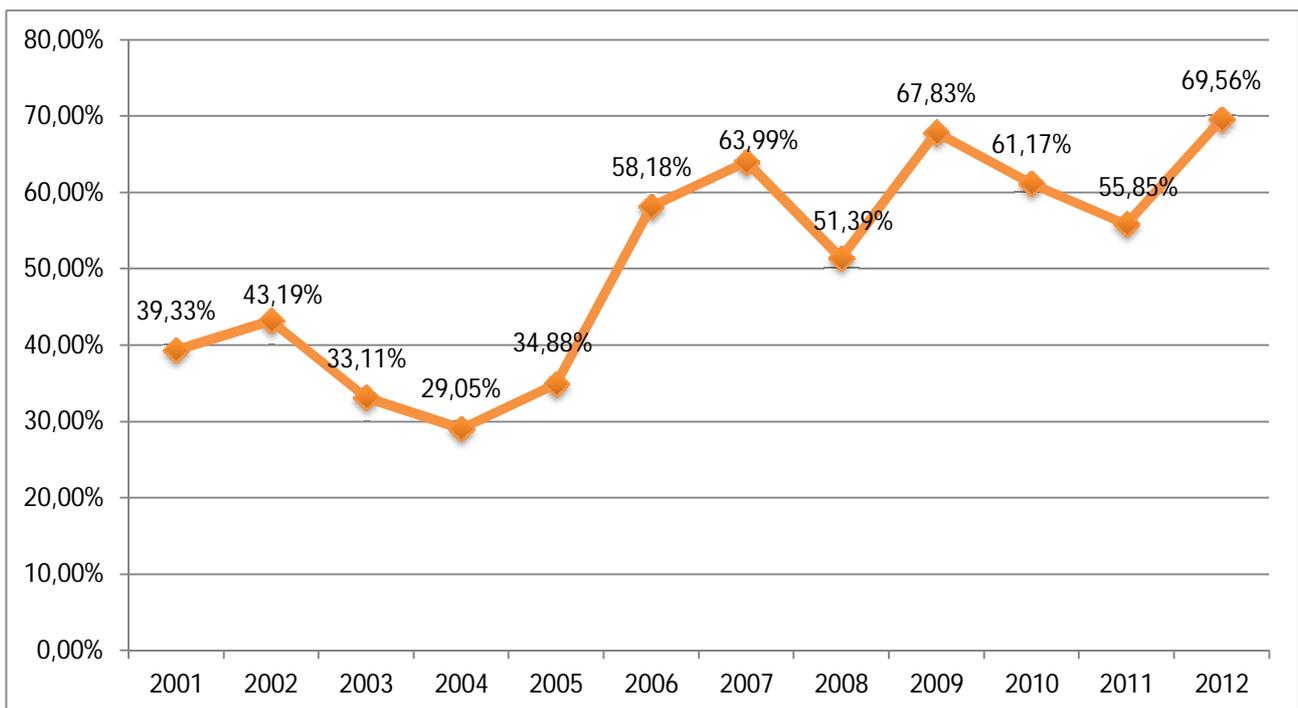
*Per il 2012 il dato del Territorio si riferisce all'avanzo di gestione esposto nel Bilancio dell'Agenzia del Territorio chiuso al 30/11/2012 a seguito dell'incorporazione della stessa nell'Agenzia delle Entrate, disposta con l'art. 23-quater del D.L. n. 95/2012.

RISULTATI GESTIONALI

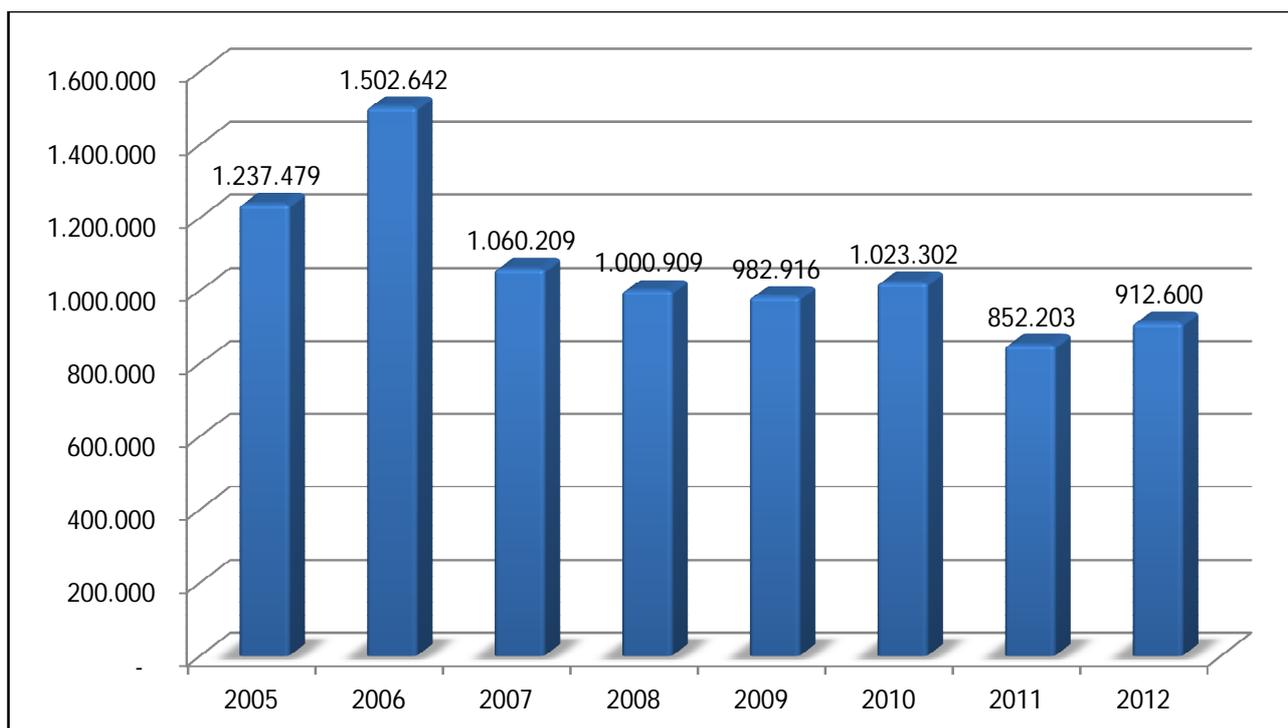
Maggiore imposta accertata oggetto di adesione e acquiescenza e maggiore imposta definita a seguito di acquiescenza ed adesione degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP



Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / Maggiore imposta accertata oggetto di definizione

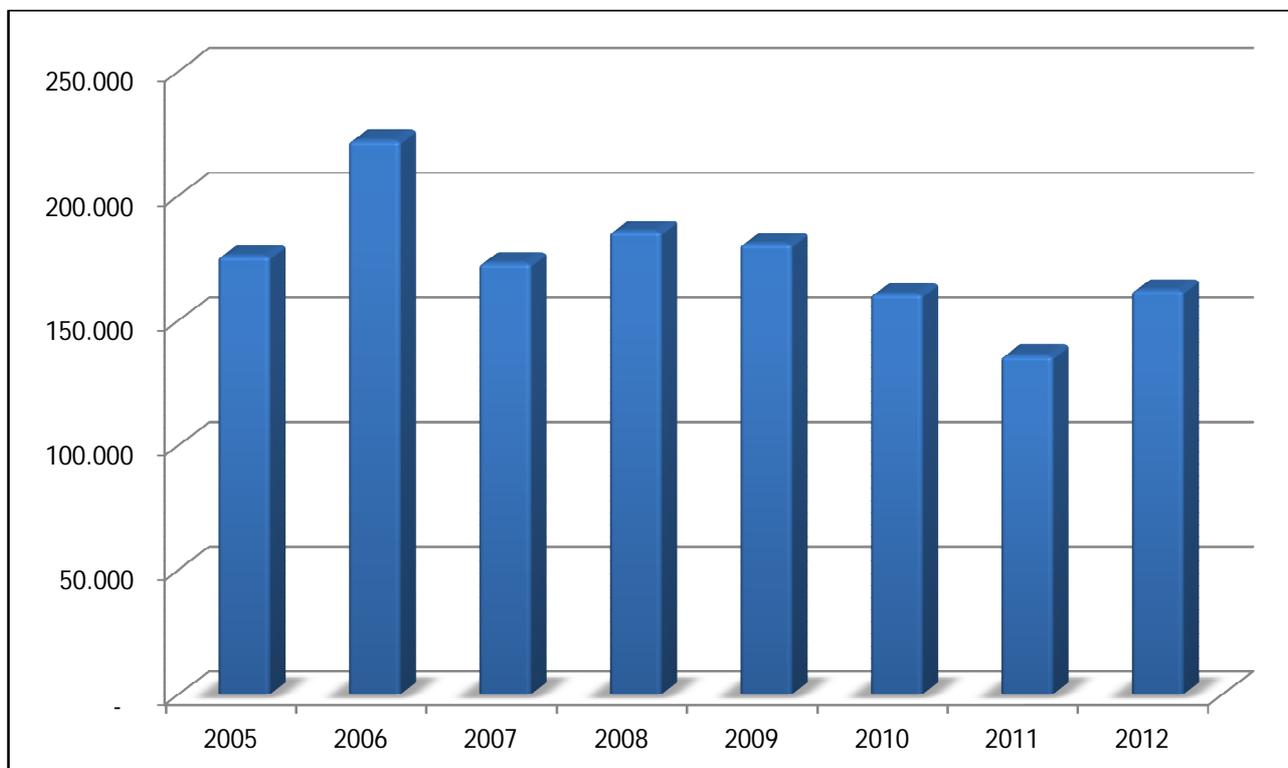


Andamento dei classamenti delle U.I.U. presentate con DOCFA verificati nel merito



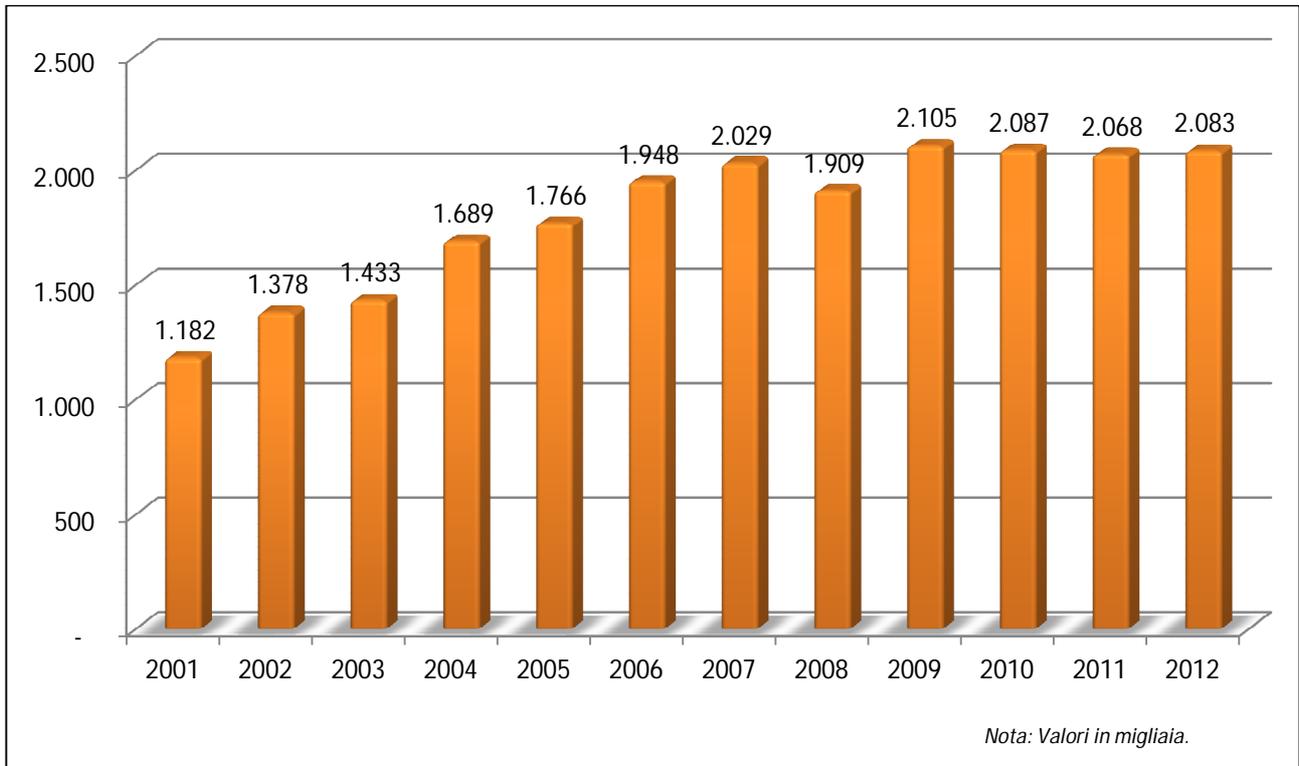
* Nel 2011 l'Agenzia è stata particolarmente impegnata nelle attività di attribuzione della rendita presunta.

Andamento dei controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA

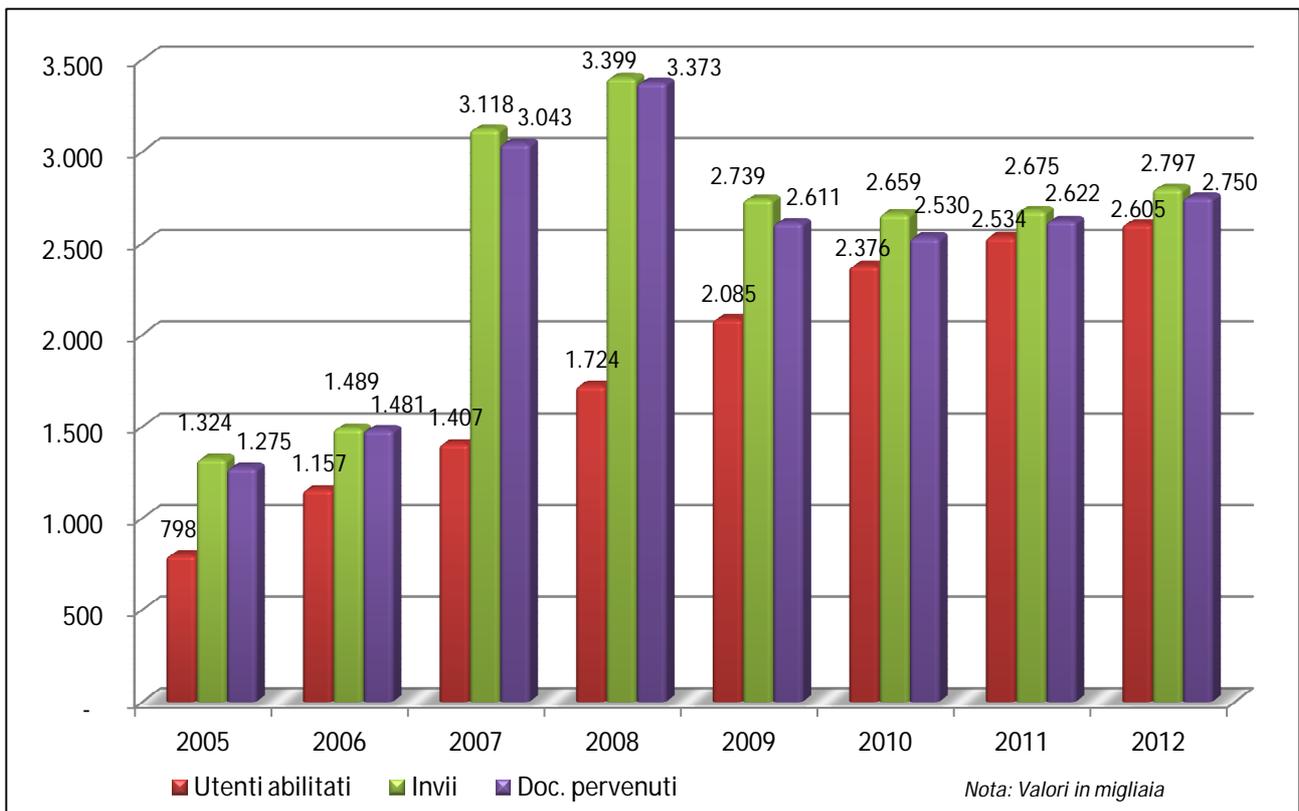


* Nel 2011 l'Agenzia è stata particolarmente impegnata nelle attività di attribuzione della rendita presunta.

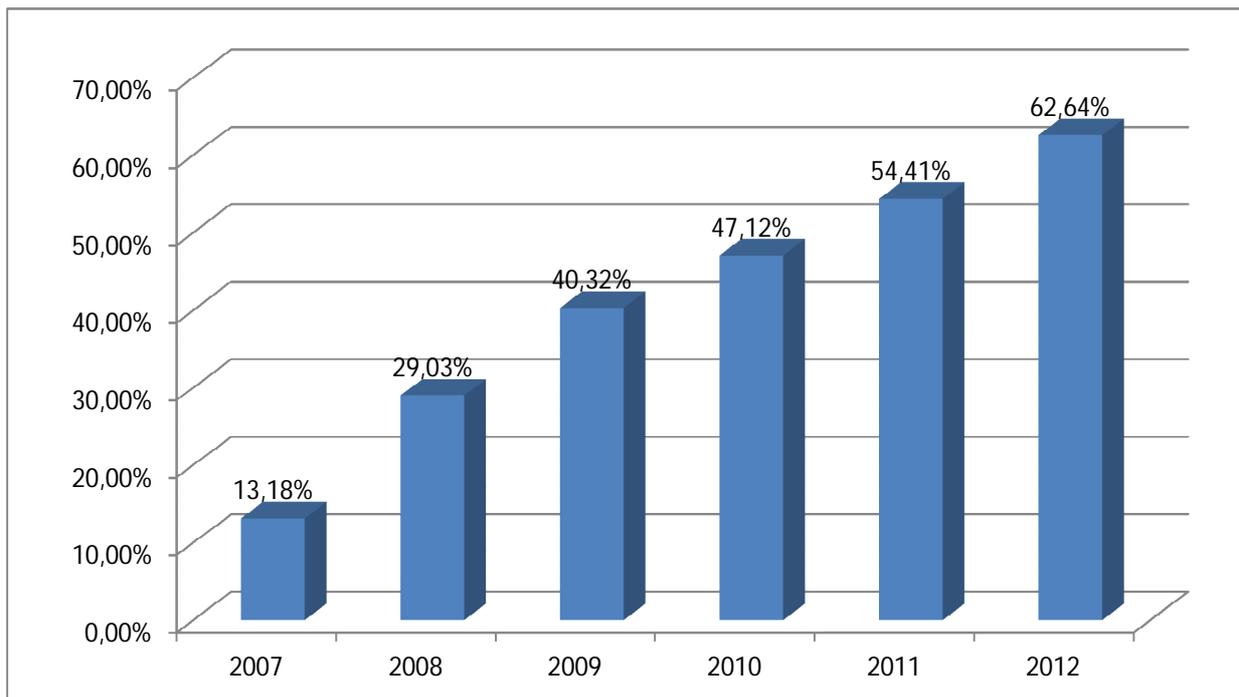
Numero di contribuenti serviti da CAM attraverso i vari canali di contatto



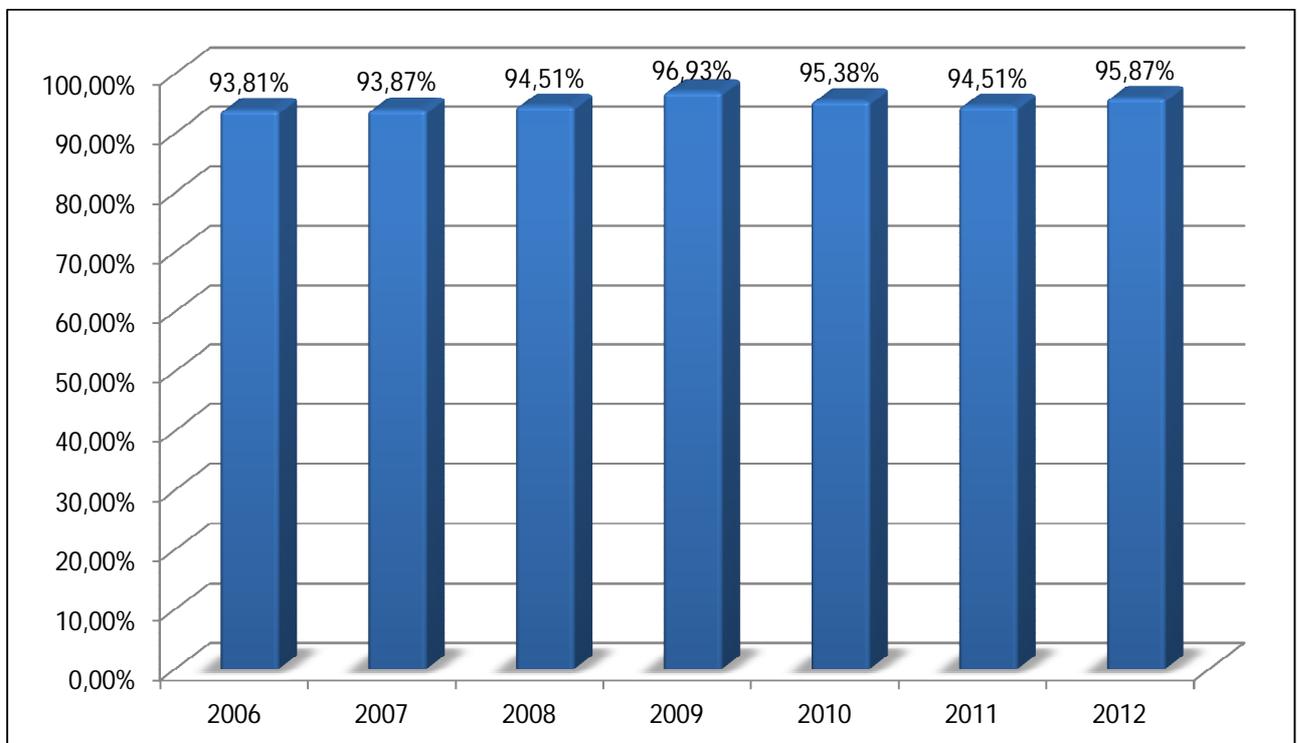
Numero utenti, invii effettuati e documenti pervenuti mediante il canale Fisconline



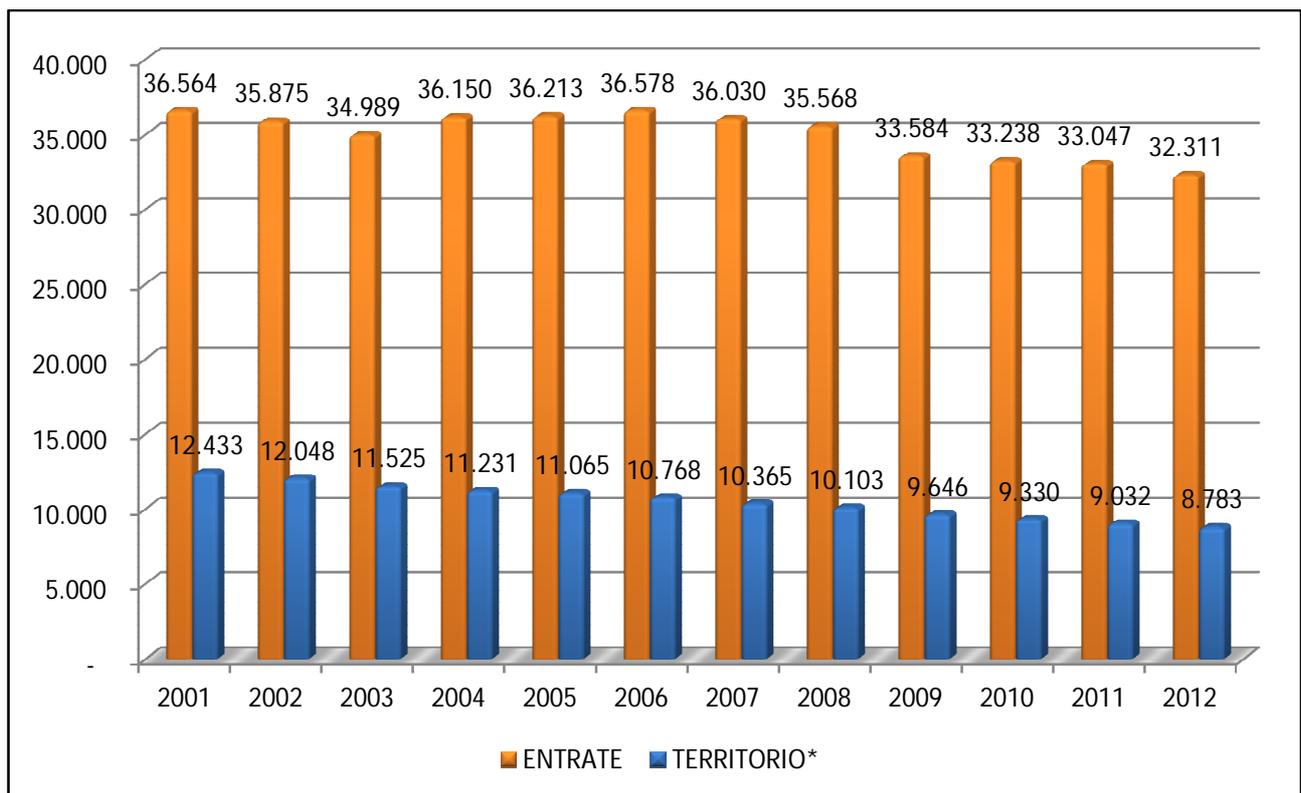
Percentuale atti catastali (Docfa e Pregeo) presentati mediante il canale telematico rispetto al totale



Barometro della qualità del servizio



Consistenza del personale



* Per il 2012 i dati si riferiscono al 30 novembre.

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

Area Entrate

1 AS1 – Prevenzione e Contrasto all'evasione

L'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2012-2014 ha individuato i seguenti obiettivi prioritari relativi a questa Area strategica di attività dell'Agenzia:

1. rafforzamento dell'azione di contrasto all'evasione in collaborazione con gli altri attori del sistema della fiscalità, anche mediante l'accurata analisi e valutazione del rischio di evasione e/o di elusione per tipologia di contribuente, per settore economico e per ambito territoriale per intercettare fenomeni di effettiva e consistente evasione;
2. incremento dell'efficacia e ulteriore miglioramento della qualità dei controlli, anche mediante l'estensione dell'attività di tutoraggio ai grandi contribuenti ed il rafforzamento delle indagini finanziarie;
3. rafforzamento dell'azione di contrasto al fenomeno dei c.d. Paradisi fiscali, agli arbitraggi fiscali internazionali, alle delocalizzazioni ed ai fittizi trasferimenti in paesi esteri, potenziando la cooperazione a livello internazionale;
4. diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti mediante il diffuso ricorso agli istituti deflativi del contenzioso, grazie anche al nuovo istituto della mediazione fiscale;
5. presidio del processo tributario con particolare riferimento alle controversie ad elevata rilevanza giuridica ed economica.

Relativamente ai primi due punti, l'Agenzia ha effettuato 401.685 accertamenti ai fini II.DD. IVA e IRAP e di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, con un decremento del 1,13% rispetto all'esercizio precedente. Si evidenzia che tra le attività di accertamento rientrano, inoltre, 339.646 accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis D.P.R. 600/73).

In riferimento agli accertamenti II.DD. IVA ed IRAP e agli accertamenti parziali automatizzati, la positività dei controlli si attesta al 94,21%, dato analogo a quello dell'esercizio precedente.

La MIA complessiva degli accertamenti positivi ai fini II.DD. IVA e IRAP (con esclusione di quella relativa agli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione), registra un decremento pari al 7,35%, cui si accompagna una diminuzione del 19,6% della MIA oggetto di adesione ed un incremento del 5,41% della maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza.

L'indice di definizione, derivante dal rapporto tra maggiore imposta definita nel 2012 per adesione e acquiescenza e MIA dei relativi accertamenti, si attesta su un valore pari al 69,56% a fronte di una percentuale dell'esercizio precedente pari al 55,85%.

La maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza è pari al 12,88% della complessiva MIA accertata con un *trend* incrementale nel triennio 2010-2012.

Nell'ambito delle attività relative all'accertamento sintetico nei confronti delle persone fisiche con reddito imponibile non coerente con la capacità di spesa rilevata sulla base degli elementi di capacità contributiva sono stati eseguiti 37.166 accertamenti (+2,13% rispetto al precedente esercizio).

L'attività di controllo sostanziale si è inoltre connotata per il maggiore utilizzo dello strumento delle indagini finanziarie (13.246 accertamenti), con un incremento del 12,03% rispetto al 2011.

È proseguita l'attività di tutoraggio sulle imprese di grandi dimensioni con la predisposizione, da parte delle Direzioni regionali, delle schede di analisi del rischio relative a 3.181 imprese.

L'azione di contrasto all'evasione è stata affiancata da forme di collaborazione con i principali soggetti istituzionali coinvolti; nel 2012 la collaborazione tra l'INPS e l'Agenzia delle Entrate si è concretizzata

nell'attività finalizzata alla condivisione di una metodologia relativa alle istruzioni operative per un corretto controllo del personale al momento dell'effettuazione dell'attività istruttoria esterna e nell'approfondimento congiunto di un settore particolarmente a rischio sul fronte previdenziale quale quello della costruzione dei "palchi spettacolo". Sulla base della Convenzione, stipulata il 29 ottobre 2010 tra i due enti in materia di linee tecnico-operative per la condivisione dei rispettivi archivi informatici, sono state implementate le possibilità di accesso ai rispettivi *database*.

Nel corso del 2012 sono state trasmesse dai Comuni all'Agenzia 19.488 segnalazioni qualificate che hanno principalmente interessato l'ambito dei beni indicanti la capacità contributiva ed il settore della proprietà edilizia e del patrimonio immobiliare.

Le riscossioni relative alle entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva attività svolta dall'Agenzia ammontano complessivamente a 12,5 miliardi di euro, ampiamente superiori all'obiettivo previsto (10 miliardi di euro).

Con riferimento al punto 3, nel corso del 2012, è proseguita l'attività di cooperazione amministrativa internazionale mediante la mutua assistenza per il recupero crediti e lo scambio di informazioni in materia di imposte dirette e indirette.

L'Ufficio Centrale per il contrasto agli illeciti fiscali internazionali ha continuato la propria attività istituzionale attraverso il consolidamento e lo sviluppo delle tradizionali linee operative di individuazione e contrasto ai fenomeni dell'illecita costituzione e detenzione all'estero di attività di natura finanziaria e/o patrimoniale e del fittizio trasferimento all'estero della residenza fiscale delle persone fisiche. Accanto a tali attività operative sono state inoltre sperimentate con successo anche ulteriori attività tese ad individuare e recuperare i redditi di fonte estera, percepiti ma non dichiarati da contribuenti nazionali. Ciò è avvenuto attraverso la valorizzazione sistematica delle informazioni rivenienti dal cosiddetto scambio automatico al quale l'Italia partecipa in virtù di accordi internazionali

L'Ufficio Centrale Antifrode e gli Uffici regionali hanno realizzato più di 520 interventi, ottenendo, in termini di rilievi, i seguenti risultati: 1,6 miliardi di euro di imponibili evasi ai fini Imposte Dirette, 1,3 miliardi di euro di imponibili evasi ai fini IRAP, 800 milioni di euro di maggiore imposta constatata ai fini IVA.

Oltre a seguire gli spunti di indagine emersi nell'ambito della Cabina di regia (fenomeni connessi alle frodi intracomunitarie, all'indebito utilizzo di lettere di intento ed alle compensazioni di crediti inesistenti), le strutture hanno contemporaneamente seguito progetti per l'analisi di fenomeni di frode in ambito IVA e imposte dirette, con particolare riguardo all'utilizzo di schemi di pianificazione fiscale aggressiva realizzati prevalentemente tramite operazioni intercorse con soggetti esteri.

Per quanto concerne l'attività di contenzioso tributario, l'Agenzia ha effettuato nel periodo Nov-2011/Ott-2012 un numero di costituzioni in giudizio presso le Commissioni tributarie provinciali pari al 98,3% dei ricorsi notificati dai contribuenti ed un numero di costituzioni in giudizio presso le Commissioni tributarie regionali pari al 99,4% degli appelli notificati dai contribuenti.

La percentuale di presenza nelle aule delle commissioni tributarie si attesta al 99,5% (al netto delle udienze per le quali non è rilevante la presenza dell'Ufficio, quali ad esempio, cessazione della materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio).

La flessione registrata sia in CTP che in CTR delle decisioni "Favorevoli all'Ufficio", "Favorevoli al Contribuente" e "Parzialmente Favorevoli" a fronte di un deciso incremento delle "Estinzioni del Processo" è essenzialmente imputabile all'impatto dell'istituto della definizione agevolata delle liti fiscali minori. Il 30 settembre 2012 è infatti cessata la sospensione dei processi interessati dalla definizione e le Commissioni

tributarie hanno iniziato a dichiarare l'estinzione del giudizio sulla base degli elenchi delle liti definite, depositati dagli Uffici dell'Agenzia.

E' da evidenziare che, comunque, la percentuale di decisioni favorevoli all'Agenzia, in entrambi i gradi di merito, permane maggiore di quella delle decisioni favorevoli al contribuente, e nel 2012 fa registrare un aumento del divario tra decisioni favorevoli all'Agenzia e decisioni favorevoli al contribuente. L'Agenzia, inoltre, si è fortemente impegnata per la proficua applicazione dell'istituto della mediazione tributaria, per le controversie tributarie relative ad atti notificati a partire dal 1° aprile 2012 di valore non superiore a 20.000 euro e finalizzata alla diminuzione della conflittualità con i contribuenti, ritenuto che il rafforzamento della difesa in giudizio degli atti impositivi non possa prescindere dal sistematico esame della sostenibilità della pretesa in fase pre-contenziosa e dall'utilizzo dell'esperienza maturata nella gestione del contenzioso.

L'Agenzia ha conseguito questi risultati allocando nell'Area strategica (con esclusione del processo relativo all'attività di contenzioso) 19.129.000 ore, con un modesto aumento (+0,42%) rispetto al 2011.

* * * * *

I risultati dell'Agenzia per l'AS 1 sono di seguito analizzati attraverso il confronto tra risultato conseguito e risultato atteso per il 2012 e il confronto con i risultati conseguiti nel 2011, qualora comparabili. Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati, in coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2012-2014 sono i seguenti:

- l'andamento delle entrate tributarie da attività di controllo, date dalla somma degli incassi da ruoli e dai versamenti eseguiti a seguito di adesione ed acquiescenza;
- l'attività svolta con riferimento alle diverse tipologie di controlli effettuati ed ai principali indicatori di produttività;
- gli esiti dell'attività di accertamento ai fini II. DD., IVA e IRAP sotto i profili di:
 - positività;
 - maggiore imposta accertata e maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza per tipologia di controllo;
 - contenzioso.

Sono successivamente analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti.

Infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto con i consuntivi 2011.

Entrate derivanti dall'attività di accertamento e controllo

Come già esplicitato nella Verifica dei risultati 2011, anche per l'esercizio 2012 è proseguita la pianificazione dell'obiettivo di riscossione inserito nella Convenzione 2012-2014, secondo la logica della previsione e della rilevazione delle riscossioni derivanti dall'attività di accertamento e controllo riferite anche ad altre tipologie di entrata quali, ad esempio, quelle afferenti le entrate tributarie extraerariali (IRAP e addizionali regionale e comunale) che, seppure gestite dall'Agenzia, non confluiscono nel Bilancio dello Stato nonché ad altre che, pur confluendo nel Bilancio dello Stato, non sono state oggetto di espressa previsione da parte dell'Agenzia ai fini della manovra di Bilancio.

Al lordo di tali ulteriori entrate, il totale degli incassi complessivamente registrati nel 2012 (correlati all'attività di accertamento, di controllo formale nonché di controllo da liquidazione automatizzata) ammonta a 12,5 miliardi di euro, dato che supera ampiamente l'obiettivo di Convenzione (10 miliardi di euro).

ENTRATE ERARIALI E NON ERARIALI (imposte, sanzioni e interessi) Anno 2012		
Riscossioni da complessiva attività di controllo <i>(valori espressi in miliardi di euro)</i>		12,5
Area Accertamento e Contenzioso	Ruoli	1,8
	Versamenti diretti	5,4
	Totale Area Accertamento	7,2
Area Servizi	Ruoli	2,4
	Versamenti diretti	2,9
	Totale Area Servizi	5,3

Gli incassi si riferiscono alle componenti di seguito elencate:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale delle dichiarazioni dei redditi ex art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico", comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato conseguito è pari a 7,2 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 5,4 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,8 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), nonché somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato conseguito è pari a 5,3 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 2,9 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 2,4 miliardi di euro.

Riscossione da ruoli

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli (Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Dogane), la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli di competenza.

Somme riscosse rispetto al carico ruoli affidato per anno di competenza

Anno di consegna ruolo	Carico affidato Netto	Riscosso 2000	Riscosso 2001	Riscosso 2002	Riscosso 2003	Riscosso 2004	Riscosso 2005	Riscosso 2006	Riscosso 2007	Riscosso 2008	Riscosso 2009	Riscosso 2010	Riscosso 2011	Riscosso 2012	TOTALE RISCOSSO (2000 - 2012)	Percentuale riscosso rispetto al carico netto
2000	27.277.579.646	523.960.238	1.122.466.335	483.011.069	78.162.470	44.167.159	68.739.368	87.703.859	87.529.680	97.572.737	86.474.780	82.536.035	64.150.049	47.074.866	2.873.548.645	10,53%
2001	16.292.939.485		445.108.077	444.335.358	187.743.307	107.403.872	116.076.169	133.265.865	110.784.568	92.368.612	75.341.300	64.831.129	52.210.193	43.508.888	1.872.977.338	11,50%
2002	14.329.919.685			134.707.307	198.511.491	156.527.334	128.700.704	143.395.792	112.454.939	83.053.637	58.778.697	49.535.821	47.976.459	40.498.458	1.154.140.639	8,05%
2003	16.280.452.108				184.612.683	439.863.245	280.088.213	303.747.819	264.370.482	193.509.815	141.759.637	138.390.804	88.155.674	70.216.230	2.104.714.602	12,93%
2004	18.035.037.796					124.117.329	270.641.171	261.857.282	216.490.958	148.039.537	128.398.812	86.037.654	64.685.565	47.336.283	1.347.604.590	7,47%
2005	27.265.288.342						363.063.907	402.328.488	303.893.729	201.815.276	158.812.076	124.478.085	86.750.967	68.449.336	1.709.591.863	6,27%
2006	42.299.166.220							618.858.595	1.584.253.200	960.018.008	626.542.079	546.928.789	386.472.860	238.165.035	4.961.238.566	11,73%
2007	39.552.312.585								761.262.964	1.039.632.082	629.537.204	579.859.921	378.878.971	224.331.808	3.613.502.951	9,14%
2008	37.701.206.623									907.498.160	1.107.375.663	749.163.404	487.021.092	299.295.748	3.550.354.068	9,42%
2009	46.986.893.847										1.012.124.698	998.216.559	594.297.200	337.037.681	2.941.676.138	6,26%
2010	54.952.796.112											1.160.504.605	1.074.104.400	601.906.700	2.836.515.706	5,16%
2011	63.291.753.033												1.097.155.860	1.284.123.452	2.381.279.312	3,76%
2012	65.630.487.471													794.436.175	794.436.175	1,21%
TOTALE	469.895.832.952	523.960.238	1.567.574.412	1.062.053.734	649.029.950	872.078.938	1.227.309.534	1.951.157.699	3.441.040.520	3.723.507.863	4.025.144.946	4.580.482.805	4.421.859.291	4.096.380.660	32.141.580.591	6,84%

Fonte: Stato della riscossione

Data di elaborazione : 28 marzo 2013

L'indice di riscossione determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2012 rispetto al carico dei ruoli consegnati nel medesimo periodo si attesta al 6,84%, valore che risulta in lieve aumento rispetto al 6,61% dell'anno precedente, a fronte di un carico di ruoli da riscuotere pari a 469,9 miliardi di euro, al netto degli sgravi e delle inesigibilità al momento appurate. Tale risultato è stato conseguito sebbene Equitalia si sia trovata, nel corso dell'esercizio 2012, a operare in un contesto difficile, caratterizzato dalla persistente crisi economica e da un diffuso clima di generale avversione nei confronti dell'attività di riscossione.

L'acuirsi della crisi economica da un lato, e il susseguirsi di novità normative che hanno finito per indebolire oggettivamente l'azione di riscossione coattiva dei tributi dall'altro, hanno in qualche misura inciso sui risultati di Equitalia già a partire dal secondo semestre 2011.

Nella tabella di seguito esposta si evidenziano le somme riscosse negli anni di riferimento 2008-2012 rispetto al valore dei carichi affidati; nel complesso il trend rimane non proporzionale rispetto all'incremento dei carichi affidati.

Crescita delle riscossioni nel quinquennio 2008-2012

Anno	Carico affidato	Riscosso*	Δ riscosso rispetto anno precedente	Variazione percentuale riscosso rispetto anno precedente
2012	65.630.487.471	794.436.175	-1.586.843.137	-66,64%
2011	63.291.753.033	2.381.279.312	-455.236.394	-16,05%
2010	54.952.796.112	2.836.515.706	-105.160.432	-3,57%
2009	46.986.893.847	2.941.676.138	-608.677.930	-17,14%
2008	37.701.206.623	3.550.354.068	-63.148.883	-1,75%

* è compreso il riscosso ante riforma

1.1 Attività di controllo

Le risorse utilizzate nell'area Prevenzione e contrasto all'evasione (ad esclusione del contenzioso) hanno assorbito il 41,12% di quelle complessivamente impiegate, risultato lievemente superiore al dato di piano (39,88%).

Analizzando i processi componenti il macroprocesso Prevenzione e contrasto all'evasione, si rileva che il maggiore assorbimento di risorse si è registrato in relazione ai processi "Accertare l'imposta non dichiarata" e "Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni" a fronte di un decremento di circa 3,3% delle ore dedicate a "Recuperare il credito erariale".

Ore Macroprocesso/processo Prevenzione e contrasto all'evasione

Ore/uomo	Consuntivo al 31/12/11	Piano 2012	Consuntivo al 31/12/12	Scost. % Piano – consuntivo 2012
Accertare l'imposta non dichiarata	15.987.000	16.200.000	16.504.000	+1,88%
Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.713.000	1.380.000	1.740.000	+26,09%
Recuperare il credito erariale	1.349.000	915.000	885.000	-3,28%
Totale Prevenzione e contrasto all'evasione	19.049.000	18.495.000	19.129.000	+3,43%
Totale Agenzia	47.660.000	46.375.000	46.520.000	+0,31%
Percentuale risorse prevenzione e contrasto all'evasione	39,97%	39,88%	41,12%	

La tabella di seguito esposta rappresenta per il triennio 2010/2012 i volumi di risorse utilizzate nell'ambito dell'AS1 (ad esclusione del contenzioso) ed i risultati conseguiti in termini di incassi monetari e di maggiore imposta accertata.

Il confronto dei dati relativi agli esercizi 2011-2012 evidenzia un lieve incremento delle risorse utilizzate, in particolare per le attività relative all'accertamento, a fronte di una diminuzione della Maggiore imposta accertata e di una sostanziale stabilità del livello degli incassi monetari.

	2010	2011	Δ 2011/2010	2012	Δ 2012/2011	Δ 2012/2010
Accertare l'imposta non dichiarata	16.311.000	15.987.000	- 1,99%	16.504.000	3,23%	1,18%
Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.847.000	1.713.000	- 7,26%	1.740.000	1,58%	- 5,79%
Recuperare il credito erariale	1.419.000	1.349.000	- 4,93%	885.000	- 34,40%	37,63%
TOTALE	19.577.000	19.049.000	- 2,70%	19.129.000	0,42%	- 2,29%
Risorse utilizzate nell'AS1 (ad esclusione del contenzioso)	40,15%	39,97%	- 0,18%	41,12%	1,15%	0,97%
Maggiore imposta accertata	27.849.101.000	30.432.800.000	9,28	28.196.919.000	- 7,35	1,25%
Risultati monetari (€mld.)	10,6	12,7	+20%	12,5	- 1,57%	17,92%

Controlli sostanziali

L'osservazione del trend quadriennale, ricostruito mediante l'accorpamento di ambiti di attività analoghi, evidenzia un lieve decremento degli accertamenti ordinari II.DD. IVA ed IRAP (sono pertanto esclusi gli accertamenti parziali automatizzati) e, in particolare, una decisa diminuzione degli accertamenti da studi di settore.

Accertamenti ordinari II.DD. IVA, IRAP compresi quelli da studi di settore e di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione

Tipologia controllo	2009	2010	2011	2012	Δ 2012/2011
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP (A)	409.964	388.343	347.329	343.652	- 1,06%
<i>di cui Accertamenti da studi di settore</i>	<i>41.863</i>	<i>30.219</i>	<i>17.056</i>	<i>13.230</i>	<i>- 22,4%</i>
Accertamenti degli atti e delle dichiarazioni soggette a registrazione (B)	56.413	63.213	58.938	58.033	- 1,54%
TOTALE (A+B)	466.377	451.556	406.267	401.685	- 1,13%

Con riferimento agli accertamenti da studi di settore, i 13.230 controlli hanno riguardato i soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni "non congrui" alle risultanze degli studi di settore¹, a fronte dei quali sono state accertate maggiori imposte per più di 178 milioni di euro.

¹ Informazione che viene rilevata nell'ambito della procedura "Accertamento Unificato e A.U.RE.S." attraverso la selezione della voce "Studi di settore" presente nella schermata "consuntivazione".

Il confronto con l'esercizio 2011 fa registrare una variazione in diminuzione sia del numero di accertamenti eseguiti che degli accertamenti definiti per adesione ed acquiescenza a fronte dei quali si rileva invece una variazione in aumento sia della maggiore imposta accertata media che di quella definita media.

	2011	2012
N. accertamenti da studi di settore eseguiti	17.056	13.230
Maggiore imposta accertata media*	11.682	13.517

N. accertamenti da studi di settore definiti con adesione e acquiescenza	9.335	6.486
Maggiore imposta definita media*	5.006	6.093

(*) importi espressi in euro

Per i contribuenti risultati "non congrui" agli studi di settore, un eventuale confronto dei risultati conseguiti nel biennio 2012/2011 con quelli degli esercizi precedenti deve tener conto che, dall'esercizio 2010, le risultanze dell'applicazione degli Studi di settore (GERICO) non costituiscono uno strumento "automatico" di accertamento, in ragione della necessità del contraddittorio con il contribuente normativamente previsto e degli indirizzi dati agli uffici di esplicitare nell'invito a comparire anche gli ulteriori elementi istruttori reperiti a conferma della plausibilità del reddito di impresa o di lavoro autonomo accertabile sulla base dei ricavi o dei compensi "puntuali di riferimento" risultanti dall'applicazione dello Studio di settore.

Ne è conseguito che dopo l'esercizio 2008 non sono state più messe a disposizione degli uffici operativi, mediante un applicativo dedicato, le segnalazioni dei soggetti "non congrui" con i relativi atti (invito al contraddittorio, atto di adesione o avviso di accertamento) proceduralizzati per la gestione delle varie fasi del procedimento di accertamento con adesione nei confronti dei soggetti segnalati. L'ultimo periodo di imposta interessato da segnalazioni centralizzate, supportate dall'applicativo, è stato il 2004, con riferimento al quale l'attività di accertamento si è conclusa entro l'esercizio 2009.

Nel prospetto di seguito esposto, viene riportata l'articolazione del mix dei controlli in relazione alla tipologia di accertamenti, confrontata con i risultati conseguiti negli anni 2009, 2010 e 2011.

Tipologia di accertamento	2009(*)	2010	2011	2012	Variazione 2012/2011
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti ⁽¹⁾	1.668	2.609	2.763	3.011	8,98%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni		15.038	15.788	15.211	-3,65%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (compresi quelli da studi di settore)		213.240	174.992	173.387	-0,92%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali		2.246	2.840	3.820	34,51%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo ⁽²⁾	129.539	124.767	114.556	111.057	-3,05%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	28.316	30.443	36.390	37.166	2,13%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	56.413	63.213	58.938	58.033	-1,54%
Accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione ⁽³⁾ (**)	466.377	451.556	406.267	401.685	-1,13%
<i>di cui</i>					
<i>Accertamenti d'iniziativa dell'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni, compresi quelli da studi di settore ⁽⁴⁾</i>	<i>176.744</i>	<i>167.168</i>	<i>149.596</i>	<i>146.968</i>	<i>-1,76%</i>
^(*) Al fine di consentire una maggiore comprensibilità, si è proceduto ad un riallineamento dei dati del 2009 sulla base delle linee di attività previste per l'anno 2010.					
^(**) Per l'esercizio 2009 sono compresi nel totale anche n. 176.744 accertamenti d'iniziativa dell'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni, compresi quelli da studi di settore, nonché n. 73.697 accertamenti a cui sono collegati processi verbali di verifica o controllo mirato.					
⁽¹⁾ Accertamenti nei confronti di soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro.					
⁽²⁾ Compresi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti di imposta.					
⁽³⁾ Esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (art.41 bis-DPR 600/73).					
⁽⁴⁾ Accertamenti d'iniziativa dell'ufficio trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato", "AURES" e "Giada" del reddito derivante dall'esercizio di attività d'impresa, arti e professioni, non collegati a processi verbali di verifica.					

Con riferimento agli accertamenti ai fini II.DD. IVA IRAP e di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione si fa presente che la Convenzione prevedeva l'esecuzione nel 2012 di almeno 380.000 accertamenti (cfr. tabella di pag. 14), obiettivo da inquadrare nella strategia di mantenimento di volumi di produzione ad un livello tendenzialmente stabile nel triennio 2012-2014 e di miglioramento dell'efficacia dei controlli, e che il risultato conseguito è superiore di circa il 6% rispetto all'obiettivo di Piano.

Dal confronto rappresentato nella precedente tabella, rispetto all'esercizio 2011, si evidenzia una lieve diminuzione (-1,13%) del numero complessivo di accertamenti consuntivati (dai 406.267 del 2011 ai

401.685 del 2012), che può ritenersi un effetto fisiologico dell'obiettivo di ottimizzare gli esiti dei singoli controlli.

Negli indirizzi operativi² diramati per l'anno 2012 è stato infatti ribadito che la stabilizzazione dell'entità numerica dei controlli rispetto all'esercizio 2011 presupponeva comunque il costante perseguimento di ulteriori miglioramenti qualitativi; miglioramenti che si sono rilevati sia nell'aumento del valore mediano della maggiore imposta accertata e di quella definita per adesione ed acquiescenza, come si evince dai prospetti di seguito riportati.

Valore mediano della MIA	2011	2012
Accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP	7.287	9.092
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	916	1.146

importi espressi in euro

Valore mediano della MID (adesione e acquiescenza)	2011	2012
Accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP	2.987	3.638
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	1.095	1.135

importi espressi in euro

Il livello di conseguimento degli altri obiettivi di Convenzione relativi all'Area strategica "Prevenzione e contrasto all'evasione" per i Fattori critici di successo 1 "Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio", 2 "Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso" e 3 "Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria", è riportato nella seguente tabella.

² Indirizzi operativi per l'attività di prevenzione e contrasto all'evasione - Circolare n. 18/E del 31 maggio 2012

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012
				(a)	(b)	(b/a)
	Collettività / Unione Europea	Obiettivo: Consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Conseguimento delle previsioni di entrata ³ (€/mld.)	10	12,5	125,0%
O		FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185 del 2008 ⁴	3.166	3.181	100,5%
			Numero complessivo di accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP e Imposta di Registro ^{5,6}	380.000	401.685	105,7%
			Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti ⁷ OBIETTIVO INCENTIVATO	2.000	3.011	150,6%
			Numero di accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni ⁸	13.000	15.211	117,0%
			Numero di accertamenti di iniziativa nei confronti degli esercenti attività d'impresa, arti o professioni ⁹	130.000	146.968	113,1%
O		FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) OBIETTIVO INCENTIVATO	35.000	37.166	106,2%
			Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie OBIETTIVO INCENTIVATO	11.000	13.246	120,4%

³ Obiettivo di riscossione complessiva comprendente le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni).

² Imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 100 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

⁵ Accertamenti ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta regionale sulle attività produttive, nonché accertamenti di atti e di dichiarazioni soggetti a registrazione. Sono esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-bis del DPR n. 600/73) gestiti tramite la procedura GIADA e gli atti di contestazione.

⁶ Anche alla luce della contrazione di risorse in atto, l'azione dell'Agenzia sarà orientata a realizzare volumi di produzione tendenzialmente in linea nel triennio, aumentando però l'efficacia in termini di riscossione.

⁷ Soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro.

⁸ Imprese con volume d'affari o di ricavi superiore a 5.164.568 ma inferiore a 100 milioni di euro.

⁹ Sub-obiettivo riferibile agli accertamenti eseguiti nei confronti di tutte le tipologie di imprese (grandi, medie e piccole) e di professionisti. Sono esclusi gli accertamenti a cui sono collegati processi verbali di constatazione di organismi esterni all'Agenzia.

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012
				(a)	(b)	(b/a)
O		FCS 2 Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso	Percentuale di istanze di mediazione esaminate tempestivamente, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate ¹⁰	90%	94,5%	105,0%
O		FCS 3 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente ¹¹ <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	96%	98,3%	102,4%
			Percentuale di costituzioni in giudizio in CTR sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente ¹¹	96%	99,4%	103,5%
			Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse ^{11,12,13} <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	96%	99,5%	103,6%

Per quanto concerne all'analisi dei dati, in aggiunta a quanto sopra già osservato in relazione all'indicatore "Numero complessivo di accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e imposta di Registro" si evidenzia quanto segue.

Le Direzioni Regionali, in attuazione del comma 10 dell'articolo 27 del D.L. n. 185 del 2008, sono state impegnate nello svolgimento dell'attività di tutoraggio su tutta la platea delle imprese di grandi dimensioni. Nel corso del 2012 è stato completato il progetto di graduale assoggettamento al tutoraggio delle imprese con volume d'affari o ricavi non inferiori a 100 milioni di euro. L'attività ha interessato le dichiarazioni dei redditi e le dichiarazioni IVA presentate nel corso del 2011 relative, prevalentemente, al periodo di imposta 2010.

¹⁰ L'indicatore è espresso in termini percentuali (numero delle istanze trattate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili) x 100. Per istanze trattate si intendono quelle concluse con accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-bis del D.Lgs. n. 546/1992. Il periodo di osservazione per il 2012 va dal 1° aprile 2012 al 2 ottobre 2012 (a regime dal 3 ottobre 2011 al 2 ottobre 2012).

¹¹ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei ricorsi notificati e quello delle udienze fissate non sia superiore, a parità di risorse, al corrispondente numero medio annuale di ricorsi e udienze rispettivamente presentati e tenute nel biennio precedente.

¹² La percentuale è calcolata al netto delle udienze nelle quali non è rilevante la presenza dell'ufficio (ad esempio, in presenza di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio) o per cause non dipendenti dall'ufficio (rinvio, impossibilità a raggiungere la Commissione, ecc.) e tiene conto della circostanza che nel processo tributario rilevano le difese scritte ed i documenti depositati.

¹³ Considerato che va garantita la sistematica e qualificata presenza in udienza, sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità, tenendo conto soprattutto dell'interesse economico in contestazione, il risultato atteso si riferisce alle liti discusse in pubblica udienza con valore superiore a 10.000 euro.

Per ciascuna grande impresa è stata predisposta una scheda di rischio per l'analisi del settore produttivo di appartenenza dell'impresa, del profilo di rischio della singola impresa, dei soci, delle partecipate, nonché del profilo di rischio delle operazioni effettuate, pervenendo così alla determinazione di un livello di rischio, graduato in "alto", "medio" e "basso", funzionale sia alla successiva selezione dei soggetti da sottoporre a più specifici controlli, che alla pianificazione preventiva delle aree o delle operazioni da approfondire, nonché alla individuazione delle più adeguate modalità istruttorie da utilizzare.

Nei confronti dei contribuenti a cui è stato attribuito un livello di rischio "alto", il controllo si è sviluppato o si svilupperà mediante l'utilizzo di strumenti più penetranti rispetto a quelli impiegabili nei confronti di soggetti caratterizzati da una intensità minore di rischio.

Alla data del 31 dicembre sono state completate le schede di analisi del rischio relative a 3.181 imprese tutorate. Il risultato conseguito è lievemente superiore rispetto al programmato (3.166), in quanto per la definizione dell'obiettivo si è tenuto conto delle dichiarazioni che risultavano presentate al momento della formazione del budget. Nel corso del 2012, per effetto della presentazione di dichiarazioni integrative, tardive o rettificative, la platea dei grandi contribuenti ha subito delle modifiche che hanno complessivamente comportato l'incremento dei contribuenti per i quali è stata svolta l'attività di tutoraggio.

Con riferimento all'obiettivo incentivato connesso agli accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti permane una situazione di superamento degli obiettivi di Convenzione con 3.011 accertamenti consuntivati rispetto ai 2.000 pianificati con una percentuale di conseguimento di molto superiore rispetto al programmato (150,6%).

Tale risultato è, in parte, connesso alla modalità di esecuzione dell'attività di controllo, basata principalmente su elementi istruttori derivanti da processi verbali di constatazione aventi ad oggetto periodi di imposta in scadenza nell'anno 2012 (49% degli accertamenti complessivamente eseguiti).

Dal confronto con l'esercizio 2011 si rileva un aumento del numero dei controlli (3.011 a fronte dei 2.763) e del valore mediano della maggiore imposta accertata, che si attesta intorno ai 117 mila euro rispetto ai 93 mila del 2011.

La maggiore imposta accertata totale, pari a circa 4.987 milioni di euro, registra, invece, una diminuzione rispetto all'anno precedente (circa 5.532 milioni di euro accertati); risultato questo che riflette una diversa distribuzione della maggiore imposta accertata rispetto al 2011, periodo quest'ultimo caratterizzato dalla presenza di alcuni accertamenti con MIA particolarmente elevata (valore massimo registrato pari a circa 610 milioni di euro). Pur in presenza di un decremento della MIA, nel 2012 l'obiettivo era quello di vedere ulteriormente migliorata la qualità dei singoli controlli. Tale obiettivo è stato raggiunto grazie all'aumento dei valori mediani della maggiore imposta accertata e di quella definita nonché dall'aumento della maggiore imposta definita per adesione e per acquiescenza, come si evince dal prospetto di seguito riportato.

Accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti definiti per adesione e acquiescenza

	2011	2012
MIA mediana *	93	117
MID mediana (adesione e acquiescenza) *	30	43
MID totale (adesione e acquiescenza)**	1.253	1.300

* importi espressi in migliaia di euro

** importi espressi in milioni di euro

Nel corso dell'esercizio in esame sono stati eseguiti 15.211 accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni (+17% rispetto al dato di piano), con una diminuzione, rispetto all'esercizio precedente, del 3,6% degli accertamenti eseguiti e del 22,9% della MIA accertata che passa da 7.747 milioni di euro nel 2011 a 5.791 milioni di euro nel 2012.

La variazione in diminuzione della maggiore imposta accertata derivante dagli accertamenti eseguiti nei confronti di imprese di medie dimensioni riflette una diversa distribuzione della MIA rispetto al 2011. Come si evince dal prospetto di seguito riportato, per il 2011 si rilevano, infatti, in corrispondenza del 95° e del 99°percentile valori di maggiore imposta accertata più elevati rispetto a quelli del 2012. Analoga tendenza fa registrare l'importo relativo al valore massimo di maggiore imposta accertata.

MIA relativa agli accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni

	2011	2012
25° Percentile	5.933	7.374
50° Percentile	32.523	35.336
75° Percentile	145.861	147.947
95° Percentile	2.116.273	1.732.355
99° Percentile	8.808.040	6.666.156

Valore Massimo	101.332.141	32.820.980
----------------	-------------	------------

La variazione in diminuzione del numero dei controlli, come già rappresentato nella relazione di consuntivo per l'esercizio 2012, è frutto di una sensibile riduzione dell'obiettivo programmato rispetto a quello consuntivato nel 2011, definita già in sede di programmazione. Tale riduzione rispondeva alla finalità di ottenere un miglioramento della qualità dei singoli controlli, finalità che ha trovato conferma nell'aumento della maggiore imposta definita per adesione e per acquiescenza nonché dei valori mediani della maggiore imposta sia accertata che definita, come si evince dal prospetto di seguito riportato.

Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni

	2011	2012
Maggiore imposta definita per adesione e per acquiescenza*	521	657
MIA mediana **	33	35
MID mediana (adesione e acquiescenza) **	12	15

*importi espressi in milioni di euro 000.000/€

** importi espressi in migliaia di euro 000/€

Gli accertamenti di iniziativa da redditi d'impresa o da lavoro autonomo, compresi quelli da studi di settore eseguiti, sono in incremento (+13%) rispetto all'obiettivo previsto in Convenzione (130.000).

Dal confronto con l'esercizio 2011 si rileva una diminuzione (-1,8%) del numero di controlli (149.596 accertamenti eseguiti nel 2011) a fronte della quale corrisponde invece un aumento (+3,2%) della maggiore imposta complessivamente accertata (13.407 milioni di euro a fronte dei 12.997 milioni di euro del 2011) e del valore mediano della MIA che passa da 11 mila euro a circa 14 mila euro del 2012.

Anche per l'obiettivo incentivato relativo agli accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche il risultato conseguito (37.166 accertamenti) è superiore sia all'obiettivo fissato, che a quello realizzato nell'anno 2011 (36.390 accertamenti). A tali risultati è corrisposto un incremento della MIA sia in termini di valore assoluto (625 milioni di euro accertati a fronte dei 586 del 2011) che di valore mediano (11 mila euro a fronte dei circa 10 mila euro del 2011).

I positivi risultati dei volumi di produzione sopra rappresentati si rilevano anche per gli accertamenti assistiti da indagini finanziarie (13.246 accertamenti), attività per la quale si registra un incremento di oltre il 20% rispetto all'obiettivo prefissato e di circa il 12% rispetto al risultato del 2011 (11.824 indagini).

In relazione al Fattore critico di successo 3 "Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria", si evidenzia che al 31 dicembre 2012 sono state effettuate 130.294 costituzioni in giudizio in CTP a fronte dei 132.489 ricorsi notificati dai contribuenti e 16.829 costituzioni in giudizio in CTR a fronte di 16.934 appelli notificati, mentre il tasso di partecipazione a pubbliche udienze, al netto di quelle per le quali non è rilevante la presenza degli uffici, si è attestata al 99,5%.

Elementi informativi sulle ulteriori attività finalizzate alla prevenzione ed al contrasto all'evasione

Indagini effettuate dagli uffici antifrode

L'attività antifrode realizzata nel corso dell'anno 2012 è stata indirizzata, da un lato, al contrasto di fenomeni di frode già individuati negli scorsi anni; dall'altro, all'avvio di nuove indagini.

Oltre 520 sono gli interventi realizzati dall'Ufficio Centrale Antifrode e dagli Uffici regionali. I risultati ottenuti in termini di rilievi sono così riepilogabili:

- oltre 1,6 miliardi di euro di imponibili evasi ai fini Imposte Dirette;
- oltre 1,3 miliardi di euro di imponibili evasi ai fini IRAP;
- oltre 800 milioni di euro di maggiore imposta constatata ai fini IVA.

L'impegno nell'ambito della "Cabina di regia", operativa nel contrasto alle frodi IVA, è proseguito nel 2012, con attività progettuali specifiche rivolte al contrasto dei fenomeni connessi alle frodi intracomunitarie, all'indebito utilizzo di lettere di intento ed alle indebite compensazioni di crediti inesistenti.

Oltre a seguire gli spunti di indagine emersi nell'ambito della Cabina di regia, l'Ufficio Centrale Antifrode e gli Uffici regionali hanno anche condotto progetti propri, imperniati su analisi di fenomeni di frode presenti sia in ambito IVA che Imposte Dirette.

Con specifico riferimento a tale ultimo comparto, nel 2012 è proseguita la mappatura dei soggetti potenziali "acquirenti" di pacchetti di pianificazione fiscale aggressiva, realizzati prevalentemente tramite operazioni intercorse con soggetti esteri. Al riguardo, conferma la positività dell'azione intrapresa il cospicuo numero di situazioni definite tramite il ricorso all'adesione o ad altri istituti deflativi del contenzioso.

Ancora, nell'esercizio in esame è proseguita l'attività progettuale volta a contrastare le frodi presenti nell'ambito del settore energetico, con specifico riferimento a quello delle quote di emissione di gas serra ed

a quello dei certificati verdi. L'Ufficio Centrale Antifrode ha coordinato le attività di controllo attivate dalle strutture regionali ed ha curato i rapporti con gli altri Organi coinvolti nelle indagini.

Su indicazione di una struttura regionale è stata inoltre avviata una nuova attività progettuale di portata nazionale, rivolta al contrasto del fenomeno delle frodi carosello nel settore del commercio di pneumatici, che ha portato alla segnalazione di numerose posizioni a rischio agli uffici regionali.

Si sottolinea, da ultimo, il sempre maggiore sforzo rivolto dall'Ufficio Centrale Antifrode alle attività di carattere internazionale, tra le quali merita un cenno quella scaturente dall'EUROFISC GROUP di cui al Regolamento 904/2010.

Indagini effettuate dall'Ufficio Centrale per il contrasto agli illeciti fiscali internazionali (UCIFI)

Nel 2012, l'Ufficio Centrale per il contrasto agli illeciti fiscali internazionali ha continuato la propria attività istituzionale attraverso il consolidamento e lo sviluppo delle tradizionali linee operative di individuazione e contrasto ai fenomeni dell'illecita costituzione e detenzione all'estero di attività di natura finanziaria e/o patrimoniale e del fittizio trasferimento all'estero della residenza fiscale delle persone fisiche. Accanto a tali attività operative sono state inoltre sperimentate con successo anche ulteriori attività tese ad individuare e recuperare i redditi di fonte estera, percepiti ma non dichiarati da contribuenti nazionali. Ciò è avvenuto attraverso la valorizzazione sistematica delle informazioni rivenienti dal cosiddetto scambio automatico al quale l'Italia partecipa in virtù di accordi internazionali.

A seguito di specifiche indagini e controlli, relativi a situazioni di illecito trasferimento e detenzione di attività economiche e finanziarie all'estero, comprese le fattispecie correlate al mancato adempimento dell'obbligo di dichiarazione da parte di soggetti detentori di investimenti all'estero o di attività estere di natura finanziaria, nel corso dell'esercizio 2012 sono state trasmesse alle strutture locali competenti 674 posizioni per l'accertamento segnalazioni.

L'UCIFI, in costante coordinamento con la Guardia di Finanza, ha altresì proceduto alla individuazione di specifici ambiti di rischio, anche con riferimento a schemi di pianificazione fiscale internazionale, ed alla comune definizione delle migliori pratiche di contrasto sulle quali improntare le strategie di contrasto all'illecito trasferimento all'estero (con particolare riferimento ai cosiddetti Paradisi fiscali) di attività finanziarie e patrimoniali costituite con basi imponibili sottratte illecitamente all'imposizione nazionale.

Sul fronte del presidio del fenomeno del fittizio trasferimento all'estero della residenza fiscale, nel corso del 2012 si è continuato a sollecitare l'attuazione del meccanismo di controllo sancito dal D.L. n. 112 del 2008, mediante l'azione congiunta dei Comuni e dell'Agenzia. In tale senso, in attuazione delle convenzioni stipulate dalle DR, l'UCIFI ha partecipato alla diretta istruzione "sul campo" del personale dei Comuni.

L'UCIFI ha inoltre avviato lo studio per verificare la possibilità di attuare, sulla scorta della vigente normativa, dei programmi di *voluntary disclosure* su capitali illecitamente detenuti all'estero.

Infine, l'UCIFI ha continuato la collaborazione con le unità operative periferiche per la soluzione delle problematiche relative al monitoraggio fiscale e, soprattutto, di quelle concernenti gli effetti preclusivi a seguito delle operazioni di emersione delle illecite attività estere.

Procedure di ruling di standard internazionale

Tale attività è connessa alla gestione delle procedure di ruling internazionale finalizzate alla conclusione di un accordo tra la parte istante (il contribuente) e l'Agenzia delle Entrate avente ad oggetto prevalentemente la materia dei prezzi di trasferimento. Nel corso dell'attività istruttoria articolata e complessa, costituita da

incontri in contraddittorio con il contribuente e da accessi concordati presso la sede operativa del soggetto istante, viene individuato il metodo idoneo a determinare il valore normale delle transazioni *intercompany* oggetto di istanza.

Accordi sottoscritti

La procedura di ruling internazionale si perfeziona con la sottoscrizione di un accordo, il quale impegna entrambe le parti per l'anno di imposta in corso all'atto della firma e per i due successivi. Allo scadere dei tre anni di vigenza dell'accordo, lo stesso può, su istanza del contribuente, essere rinnovato. È inoltre possibile, al mutare delle circostanze di fatto e di diritto sulle quali è basato l'accordo, procedere ad una modifica dello stesso.

Nel corso dell'esercizio 2012 sono stati siglati 19 accordi; l'insieme degli accordi vigenti presenta un valore complessivo delle transazioni *intercompany* controllate dall'Ufficio Ruling pari ad oltre 13,5 miliardi di euro (valori di bilancio 2011).

Istruttorie in corso

Già da due anni, a partire dagli ultimi mesi del 2010, è possibile concludere anche in Italia accordi sui prezzi di trasferimento oltre che unilaterali anche bilaterali e multilaterali. Le istruttorie in corso al 31 dicembre 2012 vanno pertanto distinte fra le 35 procedure unilaterali alle quali aggiungere le 19 a carattere bilaterale, per un ammontare complessivo di transazioni *intercompany*, oggetto di potenziale accordo, pari a ulteriori 6 miliardi di euro.

Cooperazione amministrativa internazionale

Mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati

Il numero di interventi complessivi gestiti dall'Agenzia delle Entrate in applicazione della Direttiva 2010/24/UE per il 2012 e delle convenzioni internazionali, come di seguito dettagliato in tabella per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica e richiesta di recupero), è stato di 468 domande, di cui 373 sono state prese formalmente in carico per la successiva trattazione, mentre 95 di fonte comunitaria sono state rifiutate preliminarmente alla presa in carico, in quanto considerate "non lavorabili" per vari motivi (ad esempio, incompetenza sul tributo, errori materiali di compilazione, impossibilità di individuazione del soggetto interessato dalla richiesta in base ai dati forniti).

Si comunica altresì che nel corso del 2012 sono state affidate all'Agente della riscossione tramite la procedura di iscrizione a ruolo crediti esteri tutte le richieste di recupero giacenti al 31/12/2011 pervenute da altri Stati membri in applicazione della previgente direttiva 2008/55/CE.

Numero degli interventi

(statistiche fornite dall'Agenzia delle Entrate alla Commissione europea per gli anni 2010, 2011 e 2012)

Direttiva 55/2008/CE - Richieste di mutua assistenza lavorate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione operativa nell'anno 2009 e 2010 per il recupero di crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi										
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero					
	numero ricevute	numero inviate	numero ricevute	numero inviate	Richieste ricevute da altri Stati (passive)			Richieste inviate ad altri Stati (attive)		
					numero	ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)	numero	ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)
2010	92	26	75	20	293	Euro 22.326.338,45	Euro 904.386,38	13	Euro 37.724.173,30	Euro 2.845.988,30
2011	115	8	64	3	284	Euro 24.288.155,51	Euro 1.773.903,03	18	Euro 69.324.607,77	Euro 0
2012	113	3	48	0	179	Euro 22.071.992,11	Euro 516.463,32	3	Euro 1.478.698,97	Euro 0

Numero di scambio di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati.

Le informazioni relative agli scambi di informazioni su richiesta sono riportate nelle tabelle seguenti.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2009	72	135	207
2010	107	162	269
2011	161	203	364
2012	261	323	584

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 5 Reg. 1798/2003)

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2009	276	600	876
2010	320	755	1075
2011	436	865	1.301
2012	412	1.113	1.525

Il numero delle richieste di informazioni ai fini delle Imposte Dirette, da parte dell'Italia verso l'estero, nel corso del 2012 è aumentato rispetto all'anno 2011. Anche per quanto riguarda l'IVA si è assistito nel corso dell'anno 2012 a un aumento dello scambio di informazioni in entrata e in uscita. In ogni caso è sempre invalsa la prassi, ormai consolidata, seguita dal Servizio di collegamento, di limitare le richieste italiane inferiori a € 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato SCAC (ovvero il Comitato Permanente per la Cooperazione Amministrativa della Commissione Europea cd. *Standing Committee for the Administrative Cooperation*). Allo stesso modo il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

Le strutture territoriali e centrali dell'Agenzia sono state, inoltre, assorbite dall'attività di controllo derivante da rilevanti segnalazioni ricevute in via spontanea (cosiddetto scambio spontaneo d'informazioni) principalmente da Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 77/799/CEE e delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni.

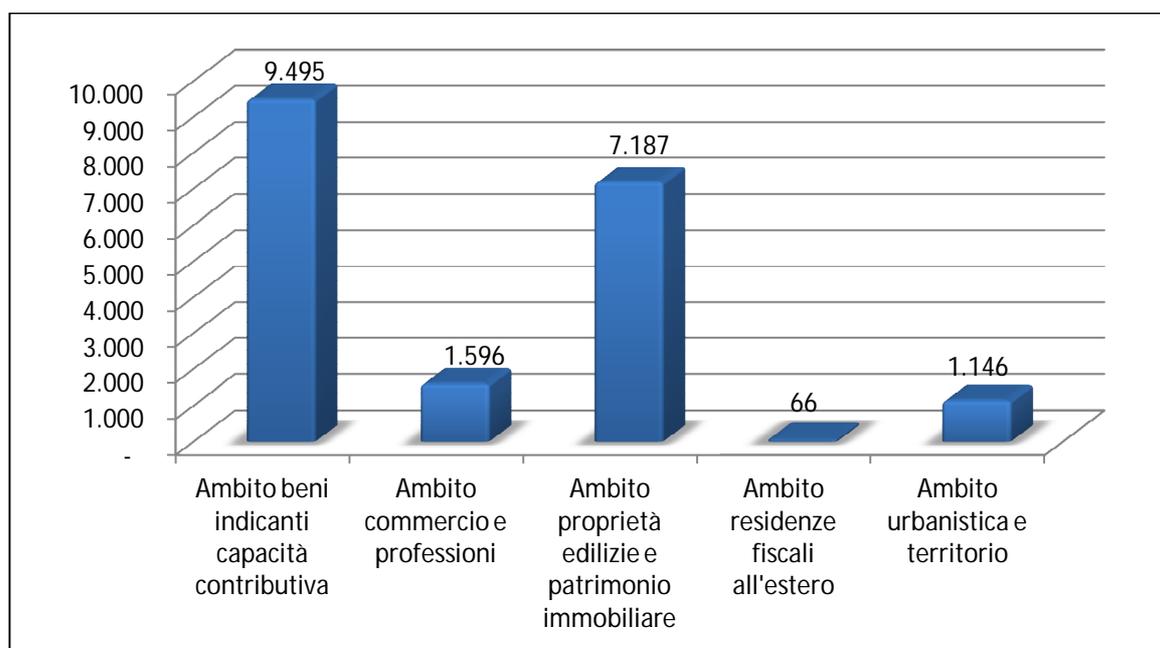
INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2011	189	254	443
2012	173	387	560

Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

Nel corso del 2012 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle Entrate 19.488 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 68% delle quali proviene da Comuni del nord, il 21 % del centro e l'11% del sud ed isole).

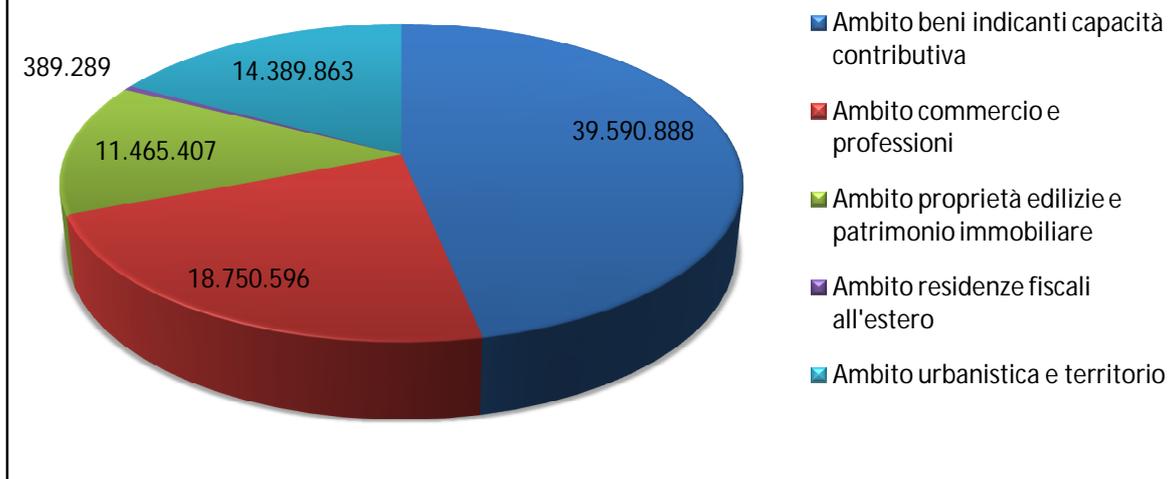
La maggior parte delle segnalazioni qualificate riguarda l'ambito dei beni indicanti capacità contributiva (48,7%) e l'ambito proprietà edilizie e patrimonio immobiliare (36,9%), come si evince dal grafico che segue.



Nel corso del 2012 sono stati eseguiti 3.553 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni. A fronte di detta attività è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 85 milioni di euro.

Dal grafico seguente si può osservare che il 46,8% circa della maggiore imposta accertata è correlabile ad accertamenti eseguiti sulla base di segnalazioni dei Comuni rientranti nell'ambito dei beni indicanti capacità contributiva.

Maggiore imposta accertata distribuita per ambito di segnalazione



Elementi informativi su “Attività di cooperazione e scambio di informazioni con l’INPS per il contrasto all’economia sommersa”.

Nel 2012 la collaborazione tra l’INPS e l’Agenzia delle Entrate si è concretizzata in due attività:

- l’approfondimento congiunto di un settore particolarmente a rischio sul fronte previdenziale quale quello della costruzione dei “palchi spettacolo”;
- la condivisione di una metodologia di controllo – da diramare ai verificatori dell’Agenzia delle Entrate – contenente i richiami normativi e le istruzioni operative per un corretto controllo del personale al momento dell’effettuazione dell’attività istruttoria esterna.

E opportuno, infine, segnalare che sulla base della Convenzione, stipulata il 29 ottobre 2010 tra i due enti, in materia di linee tecnico-operative per la condivisione dei rispettivi archivi informatici, in conformità con gli standard di sicurezza informatica, nonché di tutela della riservatezza dei dati personali, l’Agenzia delle Entrate è abilitata a consulta i dati messi a disposizione dall’Istituto di previdenza per i controlli sulle imprese, finalizzati alla emissione di avvisi di accertamento ed al riscontro con i dati emergenti dagli studi di settore. L’INPS, d’altro canto, può accedere all’Anagrafe tributaria e confrontare le informazioni reddituali con i dati presenti nel proprio database, con lo scopo di verificare sia la veridicità dei dati presenti nei propri archivi sia le situazioni reddituali incidenti sul diritto a fruire di prestazioni assistenziali e previdenziali nonché sulla loro misura.

Attività di verifica

La tabella di seguito riportata fornisce i risultati quantitativi relativi alle verifiche e ai controlli mirati, affiancando ai risultati quantitativi i risultati qualitativi degli interventi esterni realizzati nell'esercizio 2012.

Interventi esterni (verifiche e controlli mirati)

	Numero interventi	Maggiori imposte e rilievi constatati *			
		IVA (maggiori imposte)	II.DD. (maggiori imponibili)	IRAP (maggiori imponibili)	Ritenute (non operate)
Verifiche e controlli mirati	9.893	805	8.294	6.315	467
<i>di cui nei confronti di</i>					
Grandi contribuenti	382	109	3.842	3.061	429
Imprese di medie dimensioni	3.284	432	3.017	2.186	33
Imprese di piccole dimensioni	5.057	227	1.253	915	4
Enti non commerciali	1.170	37	182	153	1

* importi in milioni di euro

1.2 Esiti dei controlli

Gli accertamenti II.DD. IVA e IRAP (pertanto esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) eseguiti nel 2011 hanno avuto gli esiti di seguito descritti:

- il tasso di positività degli accertamenti si è stabilizzato su un valore superiore al 94%;
- la maggiore imposta accertata pari a 28.197 euro/mln è in decremento del 7,35% rispetto al 2011 (-2.236 euro/mln);
- la maggiore imposta accertata oggetto di adesione ed acquiescenza è pari a 5.221 euro/mln, con un decremento del 14,94% rispetto al 2011; si registra, inoltre, un decremento della percentuale di MIA in adesione e acquiescenza sulla MIA totale di 1,65 punti;
- un andamento incrementale si rileva per la MIA definita per adesione e acquiescenza rapportata alla MIA complessiva, valore che passa dal 11,26% del 2011 all'12,88% del 2012;
- relativamente all'adesione, il tasso di definizione della maggiore imposta accertata (Maggiore imposta definita per adesione/Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione) presenta per il 2012 un valore pari al 63,36%, in incremento di circa 14 punti rispetto al 2011 e di circa 11 rispetto al 2010;

si rilevano, inoltre, i seguenti esiti della complessiva attività di accertamento:

- il numero degli accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP ed accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione è pari a 401.685, con un decremento di circa l'1% rispetto al 2011;
- per quanto concerne l'attività di contenzioso, in conseguenza della definizione agevolata delle liti fiscali minori, si registra una flessione sia in CTP che in CTR delle decisioni "Favorevoli all'Ufficio", "Favorevoli al Contribuente" e "Parzialmente Favorevoli" a fronte di un deciso incremento delle "Estinzioni del Processo" sebbene la percentuale di decisioni favorevoli all'Agenzia, in entrambi i gradi di merito, permane maggiore di quella delle decisioni favorevoli al contribuente, e nel 2012 fa registrare un aumento del divario tra decisioni favorevoli all'Agenzia e decisioni favorevoli al contribuente.

Positività dei controlli

La positività degli accertamenti per tipologia di controllo sostanziale nel triennio 2010-2012 è rappresentata nella tabella seguente.

Positività degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP compresi quelli da studi di settore ed escluso atti e dichiarazioni soggetti a registrazione - Triennio 2010-2012

Attività	N. positivi			N. negativi		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP ⁽¹⁾	378.209	338.328	335.318	10.134	9.001	8.334
Accertamenti parziali automatizzati ⁽²⁾	293.088	318.581	308.464	24.149	31.338	31.182
TOTALE⁽³⁾	671.297	656.909	643.782	34.283	40.339	39.516

⁽¹⁾ Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "AURES" compresi quelli nei confronti dei soggetti cui si applicano gli studi di settore, nonché atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d' imposta.

⁽²⁾ Accertamenti parziali automatizzati trasmessi mediante la procedura centralizzata Giada (art. 41 bis-DPR 600/73).

⁽³⁾ Esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Nella tabella di seguito esposta è indicato, per tipologia di controllo, il tasso di positività calcolato sulla base dei controlli effettuati ai fini II. DD., IVA e IRAP (numero controlli positivi rispetto al numero controlli effettuati).

Tasso di positività accertamenti II. DD., IVA e IRAP

Attività	2010	2011	2012
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	97,39%	97,41%	97,57%
Accertamenti parziali automatizzati	92,39%	91,04%	90,82%
TOTALE	95,14%	94,21%	94,21%

Il dato della positività complessiva appare consolidato attorno al 94%, indice di una efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, con particolare riguardo agli accertamenti eseguiti ai fini II. DD., IVA e IRAP per i quali l'indice di positività si attesta al 97%.

Gli esiti dell'azione di controllo sono ulteriormente attestati dal tasso di definizione per adesione ed acquiescenza dei controlli sostanziali che è riportato nella tabella seguente.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP compresi quelli da studi di settore definiti per adesione ed acquiescenza rispetto al totale dei controlli positivi - 2011-2012

Attività	Positivi	Definiti per adesione	Definiti per adesione / Positivi		Definiti per acquiescenza	Definiti per acquiescenza / Positivi		Controlli definiti/totale controlli positivi	
	A	B	B / A		C	C / A		(B + C) / A	
	2012	2012	2012	2011	2012	2012	2011	2012	2011
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP ⁽¹⁾	331.894	64.261	19,36%	20,69%	59.718	17,99%	18,96%	37,35%	39,64%
Accertamenti parziali automatizzati ⁽²⁾	308.464				121.387	39,35%	43,60%	39,35%	43,60%
TOTALE⁽³⁾	640.358	64.261	10,04%	10,60%	181.105	28,28%	30,97%	38,32%	41,57%

N.B.: Il numero degli accertamenti definiti (per adesione o per acquiescenza) comprende accertamenti consuntivati nell'anno precedente e quindi non compresi nel numero dei positivi.

⁽¹⁾ Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "AURES" compresi quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d'imposta.

⁽²⁾ Accertamenti parziali automatizzati trasmessi mediante la procedura centralizzata Giada (art. 41 bis-DPR 600/73).

⁽³⁾ Esclusi accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Complessivamente su 640.358 controlli positivi (-2% rispetto ai 653.346 controlli positivi dell'esercizio 2011) il 38,32% viene definito in adesione o acquiescenza con un decremento di circa 3 punti percentuali rispetto al 2011.

Maggiore imposta accertata

Rispetto ai controlli definiti, risultano in flessione sia la MIA complessiva che quella definita per adesione come si evince dalla tabella seguente.

Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (esclusi gli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) - MIA e MID per adesione e acquiescenza. Andamento nel triennio 2010-2012

	2010 (*)	2011 (*)	Variazione 2011/2010 (**)	2012 (*)	Variazione 2012/2011 (**)
MIA complessiva	27.849.101	30.432.800	9,28%	28.196.919	-7,35%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	4.715.039	6.137.770	30,17%	5.221.028	-14,94%
MIA oggetto di adesione	3.799.649	5.395.179	41,99%	4.337.554	-19,60%
MIA oggetto di acquiescenza	915.391	742.592	-18,88%	883.474	18,97%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	16,93%	20,17%	3,24	18,52%	-1,65%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	13,64%	17,73%	4,08	15,38%	-2,35%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	3,29%	2,44%	-0,85	3,13%	0,69%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	2.884.238	3.428.058	18,85%	3.631.682	5,41%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	1.968.848	2.685.467	36,40%	2.748.208	2,34%
MIA oggetto di acquiescenza	915.391	742.592	-18,88%	883.474	18,97%
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	61,17%	55,85%	-5,32	69,56%	13,71%
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	51,82%	49,78%	-2,04	63,36%	13,58%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA complessiva	10,36%	11,26%	0,91	12,88%	1,62%

(*) Importi espressi in migliaia di euro.

(**) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.

Per quanto concerne la MIA oggetto di adesione e acquiescenza si registra un decremento del 14,94% rispetto all'anno precedente, mentre la MIA complessivamente accertata ha avuto un trend negativo pari al 7,35% con una lieve diminuzione del volume complessivo dei controlli positivi (-2%). La percentuale di MIA in adesione e acquiescenza è pari al 18,52% rispetto alla MIA totale, in decremento rispetto al 2011 di 1,65 punti percentuali.

Per l'esercizio 2011 l'indice di definizione della maggiore imposta accertata (MID per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti) presenta un valore pari al 69,56%, con l'analogo indicatore riferito ai soli controlli definiti per adesione pari al 63,36%; nel 2011 tali valori erano pari, rispettivamente, al 55,85% e 49,78%. Dal raffronto dei dati 2012/2011 si evince che per la sola adesione, la MID oggetto di adesione è aumentata del 2,34% rispetto ad un decremento della relativa MIA del 19,60%, mentre per

l'adesione e l'acquiescenza a fronte di un aumento della MID del 5,41% si è registrato un decremento della MIA del 14,94% (cfr. tabella precedente).

In ogni caso, il rapporto tra la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e la MIA complessiva, che rappresenta il gettito immediato dell'attività di accertamento, è aumentato di 1,62 punti percentuale rispetto al 2011.

L'Agenzia riferisce che la variazione in diminuzione della MIA complessiva (-7,35%) e della MIA oggetto di definizione per adesione (-19,60%) risente della diminuzione della MIA relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori e dei professionisti, come si evince dal prospetto di seguito riportato.

Maggiore imposta accertata oggetto di adesione per tipologia di controllo

	2011	2012	Variazione %
Accertamenti grandi contribuenti	1.741	1.763	1,2%
Accertamenti imprese medie dimensioni	681	887	23,2%
Accertamenti imprese piccole dimensioni e professionisti	2.386	1.041	-129,2%
Accertamenti enti non commerciali	14	77	81,8%
Accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo	454	430	-5,5%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	119	140	14,8%
Totale	5.395	4.338	-19,6%

Importi espressi in milioni di euro.

Per tale tipologia di contribuenti nel 2012 si rileva invece un aumento della maggiore imposta definita per acquiescenza che passa dai 187 milioni di euro dell'esercizio 2011 ai 273 milioni di euro del 2012; risultato positivo peraltro confermato anche dall'aumento dei valori individuati in corrispondenza dei singoli indici di tendenza (cfr. tabella di seguito riportata).

Distribuzione della maggiore imposta definita per acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti di imprese minori e professionisti

	2011	2012
25° Percentile	922	1.313
50° Percentile	2.879	3.741
75° Percentile	7.472	9.538
95° Percentile	28.125	38.050
99° Percentile	86.149	116.829
Valore Massimo	4.000.000	9.425.226

Importi espressi in euro

Nella tabella seguente l'analisi di incidenza della MIA delle due tipologie di accertamento evidenzia che quella relativa agli accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP costituisce la quasi totalità dell'accertato, in quanto i 308.464 accertamenti parziali automatizzati contribuiscono solo nella misura dell' 3,37% al valore complessivo, mentre la MIA oggetto di definizione per adesione e acquiescenza riconducibile a ciascuna delle due tipologie di accertamenti in esame presenta una incidenza sul valore totale della relativa MIA complessiva pari rispettivamente al 98,47%, ed al 1,53%.

In altri termini, per tali accertamenti la MIA oggetto di definizione per adesione ed acquiescenza rappresenta rispettivamente il 18,17%, ed il 40,72% del totale della relativa MIA, a fronte di un valore del 18,52% che tale percentuale assume con riferimento al totale degli accertamenti delle due tipologie.

**Accertamenti II.DD. IVA e IRAP definiti per adesione ed acquiescenza
rispetto al totale dei controlli positivi – 2012**

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA (%)	Accertamenti Definiti*	MIA relativa ad Accertamenti definiti*	MIA Accertamenti definiti (%)	% MIA Accertamenti definiti / MIA
	A	B	E	C	D	F	G = D / B
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP ⁽¹⁾	331.894	27.765.235.134	98,47%	123.979	5.045.259.818	96,63%	18,17%
Accertamenti parziali automatizzati	308.464	431.683.604	1,53%	121.387	175.768.302	3,37%	40,72%
Totale (*)	640.358	28.196.918.738	100,00%	245.366	5.221.028.120	100,00%	18,52%

* Accertamenti definiti in adesione ed acquiescenza

⁽¹⁾ Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "Aures" compresi quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti di imposta.

Per quanto riguarda i controlli parziali automatizzati, è opportuno segnalare come, in termini di capacità dei controlli di "fare cassa", essi generano livelli di entrate sufficientemente adeguati se rapportati al numero di ore necessarie per la loro effettuazione ed alla loro utilità nel realizzare deterrenza su specifici fenomeni a rischio evasione diffusi su una vasta platea di contribuenti.

Nella tabella seguente è riportata l'articolazione della MIA media per tipologia di controlli (con l'esclusione di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione).

**Accertamenti II. DD., IVA e IRAP
MIA e MIA media oggetto di definizione per adesione e per acquiescenza – 2012**

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA media	Accertamenti definiti per adesione	MIA oggetto di adesione	MIA media oggetto di adesione	Accertamenti definiti per acquiescenza	MIA oggetto di acquiescenza	MIA media oggetto di acquiescenza
	A	B	C = B / A	D	E	F = E / D	G	H	I = H / G
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP ⁽¹⁾	331.894	27.765.235.134	83.657	64.261	4.337.554.095	67.499	59.718	707.705.723	11.851
Accertamenti parziali automatizzati ⁽²⁾	308.464	431.683.604	1.399				121.387	175.768.302	1.448
TOTALE	640.358	28.196.918.738	44.033	64.261	4.337.554.095	67.499	181.105	883.474.025	4.878

⁽¹⁾Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante le procedure "Accertamento Unificato" e "AURES" compreso quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti d'imposta.

⁽²⁾Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle segnalazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito della procedura GIADA (art. 41 bis-DPR 600/73).

Nel 2012 il valore della MIA media oggetto di adesione è stato di € 67.499 (-13,37% rispetto al 2011) mentre la MIA media oggetto di acquiescenza è stata pari a € 4.878 (+32,92% rispetto al 2011). Per quanto riguarda la MIA media per controllo il valore registrato nel 2012 (€ 44.033) è in decremento rispetto al 2011 (-5,47%); analogo andamento si registra per la MIA media degli accertamenti oggetto di adesione e acquiescenza (-5,83% rispetto al 2011).

**Accertamenti II. DD., IVA e IRAP compresi quelli da studi di settore
MIA media - Confronto 2010-2012**

MIA media	2010	2011	Scostamento 2011-2010	2012	Scostamento 2012-2011
MIA media degli accertamenti oggetto di adesione e acquiescenza *	18.556	22.597	21,8%	21.279	-5,83%
MIA media degli accertamenti non oggetto di adesione e acquiescenza	56.414	63.644	12,8%	58.168	-8,60%
MIA media	41.930	46.580	11,09%	44.033	-5,47%

(*) Gli accertamenti definiti per adesione e acquiescenza non costituiscono un sottoinsieme del totale accertamenti eseguiti in quanto, ai fini della loro individuazione, rileva la data di perfezionamento dell'adesione o acquiescenza.

Focalizzandosi sugli importi definiti per adesione (tabella pag. 29), si rileva come la maggiore imposta definita con adesione è aumentata del 2,34% pur in presenza di una diminuzione del valore della MIA oggetto di adesione di 19,60 punti percentuali (decremento da 5.395 milioni di euro a 4.338 milioni di euro), dati ai quali si accompagna un deciso incremento dell'indice di definizione (MID per adesione/MIA dei relativi accertamenti) di 13,58 punti percentuali.

**Andamento dell'indice di definizione per adesione della maggiore imposta
Triennio 2010-2012**

Attività	2010		2011		2012	
	MID	Indice di definizione	MID	Indice di definizione (*)	MID	Indice di definizione (*)
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP ⁽¹⁾	1.968.847.559	51,82%	2.685.466.796	49,78%	2.748.208.741	63,36%

(*) Rapporto tra la Maggiore Imposta Definita in adesione e la Maggiore Imposta Accertata oggetto di adesione.

⁽¹⁾ Accertamenti II. DD., IVA e IRAP trasmessi mediante la procedura "Accertamento Unificato" e "AURES" compresi quelli da studi di settore; esclusi gli atti di recupero correlati ai controlli sui crediti di imposta.

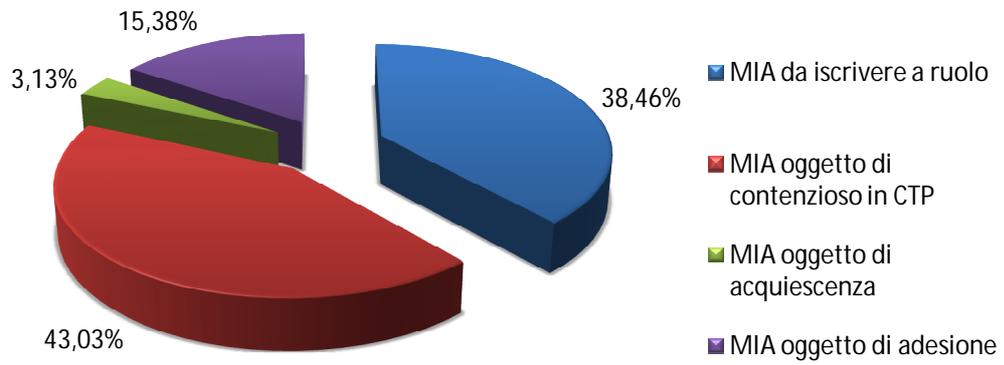
L'analisi degli esiti della MIA (II.DD. IVA e IRAP) nell'anno evidenzia una percentuale di MIA oggetto di adesione e acquiescenza pari al 18,52%. Pur tenendo conto del fatto che gli accertamenti definiti nell'anno (comprendendo anche accertamenti consuntivati nel 2011 e non comprendendo gli accertamenti consuntivati nel 2012 ma definiti nel 2013) non sono un sottoinsieme degli accertamenti consuntivati nel 2012 e che analoga osservazione può farsi per gli accertamenti per i quali è stato presentato ricorso nel 2012, risultano comunque alte la percentuale di MIA oggetto di contenzioso e la percentuale di MIA da iscrivere a ruolo (stimata per differenza rispetto agli altri possibili esiti degli accertamenti¹⁴). E' da rilevare che quest'ultima quota di MIA, considerato il modesto tasso di riscossione, incide negativamente sull'effettivo gettito dell'attività di controllo.

Al riguardo, si deve tenere conto che al modesto tasso di riscossione della MIA iscritta a ruolo, contribuiscono gli accertamenti definitisi per mancata impugnazione.

Tali accertamenti, la cui notifica costituisce atto dovuto per la formale conclusione dell'attività istruttoria realizzata, risultano effettuati, in gran parte, nei confronti di soggetti che hanno omesso la presentazione delle dichiarazioni dei redditi (c.d. evasori totali) ovvero nei confronti di taluni soggetti ("interposti" e/o interessati da altri fenomeni fraudolenti, in generale, come prestanome) caratterizzati da un basso grado di solvibilità e comunque da uno scarso interesse all'impugnazione.

¹⁴ MIA stimata da iscrivere a ruolo = MIA complessiva - (MIA oggetto di acquiescenza + MIA oggetto di adesione + MIA oggetto di contenzioso in CTP).

Esiti dell'attività di controllo Esercizio 2012



1.3 Contenzioso

Nel corso del 2012 sono stati presentati 124.828 ricorsi in Commissione Tributaria Provinciale e 38.880 in Commissione Tributaria Regionale, secondo una suddivisione per fasce di reddito che vede addensarsi più del 45 % dei ricorsi presentati in CTP nelle fasce di importo da zero a € 10.000.

La MIA oggetto di contenzioso in CTP ed in CTR è pari rispettivamente a € 12.132.192.527 (- 4,5% circa rispetto al 2011) e € 7.569.702.975 (+ 17,9% circa rispetto al 2011).

Numero ricorsi presentati in CTP e CTR nell'anno 2012 suddivisi per fasce di valore economico

Fasce di valore economico	CTP				CTR			
	2011		2012		2011		2012	
	Ricorsi presentati	% sul totale	Ricorsi presentati	% sul totale	Ricorsi presentati	% sul totale	Ricorsi presentati	% sul totale
Da € 0 a € 10.000	89.210	52,20%	57.164	45,8%	16.295	32,10%	12.101	31,1%
Da € 10.000,01 a € 51.645,68	45.813	26,80%	34.612	27,7%	16.167	31,80%	10.166	26,1%
Da € 51.645,69 a € 100.000	12.286	7,20%	11.547	9,3%	5.872	11,60%	5.126	13,2%
Da € 100.000,01 a € 250.000	10.991	6,40%	10.064	8,1%	5.785	11,40%	5.245	13,5%
Oltre € 250.000,00	12.461	7,30%	11.441	9,2%	6.645	13,10%	6.242	16,1%
TOTALE	170.761	100%	124.828	100%	50.764	100%	38.880	100%
MIA in contenzioso	€12.701.385.448		€12.132.192.527		€6.419.481.356		€7.569.702.975	

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – dati aggiornati al 04/03/2013

Il dato relativo alla MIA oggetto di contenzioso con riferimento ai ricorsi pendenti in CTP e CTR ad inizio ed a fine anno evidenzia un incremento di valori, come evidenziato nella tabella seguente.

MIA oggetto di contenzioso con riferimento ai ricorsi pendenti in CTP e CTR

	CTP	CTR
	Importo	Importo
AL 01-01-2012	19.952.061.082	10.049.637.927
AL 31-12-2012	20.948.610.766	11.858.718.053
% Scostamento	+ 4,99 %	+ 18,00 %

Relativamente alla complessiva attività di contenzioso, l'Agenzia ha effettuato, mediante il deposito di controdeduzioni in CTP, 130.294 costituzioni in giudizio a fronte di 132.489 ricorsi notificati dai contribuenti nel periodo Nov-2011/Ott-2012; il dato percentuale si attesta al 98,3% ed è quindi superiore di 2,3 punti

percentuali rispetto al risultato prefissato. L'Agenzia ha inoltre effettuato, mediante il deposito di controdeduzioni, 16.829 costituzioni in giudizio presso le Commissioni tributarie regionali a fronte di 16.934 appelli notificati dai contribuenti nello stesso periodo, con un dato di conseguimento dell'obiettivo pari al 99,4%, superiore di 3,4 punti rispetto al risultato atteso.

Come di consueto appare consistente la percentuale di presenza nelle aule delle commissioni tributarie (96%) al netto delle udienze per le quali non è rilevante la presenza dell'Ufficio (quali, ad esempio, quelle riguardanti la cessazione della materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio).

Dai prospetti sugli indici di vittoria di seguito riportati, in relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 147.879 decisioni depositate nel 2012, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 47.608 (32,2%), quelle sfavorevoli 40.694 (27,5%), le parzialmente favorevoli 14.085 (9,5%), mentre le estinzioni ammontano a 45.492 (30,8%).

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 38.990 decisioni depositate nel 2012, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 14.038 (36,0%), quelle sfavorevoli 12.218 (31,3%), le parzialmente favorevoli 4.009 (10,3%), mentre le estinzioni ammontano a 8.725 (22,4%).

Dall'analisi dei prospetti si evince una diminuzione sia in CTP che in CTR delle decisioni "Favorevoli all'Ufficio", "Favorevoli al Contribuente" e "Parzialmente Favorevoli" a fronte di un deciso incremento delle "Estinzioni del Processo". La percentuale di decisioni favorevoli all'Agenzia, in entrambi i gradi di merito, permane maggiore di quella delle decisioni favorevoli al contribuente¹⁵, e nel 2012 fa registrare un aumento del divario tra decisioni favorevoli all'Agenzia e decisioni favorevoli al contribuente¹⁶.

Al riguardo, si osserva come tale andamento sia essenzialmente imputabile all'impatto dell'istituto della definizione agevolata delle liti fiscali minori.

Il 30 settembre 2012 è infatti cessata la sospensione dei processi interessati dalla definizione e le Commissioni tributarie hanno iniziato a dichiarare l'estinzione del giudizio sulla base degli elenchi delle liti definite, depositati dagli Uffici dell'Agenzia.

Il fenomeno risulta evidente se si analizza l'andamento delle decisioni di estinzione per trimestre. In particolare, nel quarto trimestre del 2012 le estinzioni dichiarate dalle CTP rappresentano il 57,1% del totale delle estinzioni dichiarate nell'anno¹⁷ e quelle dichiarate dalle CTR l'84,2% del totale dell'anno¹⁸.

In merito all'introduzione dell'istituto della mediazione, prevista per le controversie tributarie relative ad atti notificati a partire dal 1° aprile 2012 di valore non superiore a 20.000 euro e finalizzata alla diminuzione della conflittualità con i contribuenti, l'Agenzia si è fortemente impegnata per la sua proficua applicazione, ritenuto che il rafforzamento della difesa in giudizio degli atti impositivi non possa prescindere dal sistematico esame della sostenibilità della pretesa in fase pre-contenziosa e dall'utilizzo dell'esperienza maturata nella gestione del contenzioso e della mediazione quale strumento che contribuisce al miglioramento continuo della sostenibilità degli atti tributari.

¹⁵ Percentualmente, le decisioni favorevoli all'Agenzia sono diminuite del 5,8% in Commissione tributaria provinciale e del 6,3% in quella regionale, mentre quelle favorevoli al contribuente sono scese in misura molto maggiore, rispettivamente del 6,6% e del 10,6%; le parzialmente favorevoli sono diminuite del 2,1% e dell'1,7%.

¹⁶ Il divario in CTP era infatti di 4,5 punti percentuali nel 2011 e sale al 4,7 nel 2012; il divario in CTR era di 0,9 punti percentuali nel 2011 e sale a 4,7 nel 2012.

¹⁷ Nel 2012 l'andamento trimestrale delle pronunce di CTP che hanno dichiarato l'estinzione del giudizio è stato il seguente: 1° trimestre: 12,2%, 2° trimestre: 13%; 3° trimestre: 17,7%; quarto trimestre: 57,1%.

¹⁸ Nel 2012 l'andamento trimestrale delle pronunce di CTR che hanno dichiarato l'estinzione del giudizio è stato il seguente: 1° trimestre: 3,8%, 2° trimestre: 4,4%; 3° trimestre: 7,6%; quarto trimestre: 84,2%.

Nel 2012 sono state proposte 53.190 impugnazioni rientranti nell'ambito di applicazione del nuovo istituto deflattivo del contenzioso. Con riferimento a quelle presentate dal 1° aprile al 2 ottobre 2012¹⁹, a fronte di 19.272 istanze esaminate, le istanze definite in mediazione sono state 13.501, pari al 70% (13.501/19.272). Confrontando inoltre i ricorsi presentati in CTP nel 2011 (170.761) con quelli presentati nel 2012 (124.828) si rileva una generale diminuzione, concentrata essenzialmente nella fascia di valore interessata dalla mediazione tributaria. Si tratta di un primo risultato molto soddisfacente, conseguito già nell'anno di introduzione del nuovo istituto²⁰.

Ricorsi definiti in CTP

ESITO	ANNI											
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
FAVOREVOLE UFFICIO (*)	28,25%	29,08%	26,72%	24,93%	27,15%	39,31%	42,26%	37,74%	37,60%	37,90%	38,00%	32,20%
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	30,77%	31,44%	31,50%	28,10%	24,68%	26,46%	27,70%	31,51%	33,80%	34,70%	34,10%	27,50%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	8,85%	8,75%	4,33%	4,58%	5,92%	7,70%	8,67%	9,94%	11,00%	11,20%	11,60%	9,50%
ESTINZIONE PROCESSO	32,13%	30,73%	37,45%	42,40%	42,24%	26,53%	21,37%	20,80%	17,60%	16,20%	16,30%	30,80%

(*) Include inammissibili

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – Dati aggiornati al 04/03/2013

Ricorsi definiti in CTR

ESITO	ANNI											
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
FAVOREVOLE UFFICIO (*)	31,55%	31,30%	31,74%	22,57%	25,65%	32,11%	37,92%	40,36%	39,30%	40,70%	42,30%	36,00%
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE (*)	46,70%	45,84%	39,29%	29,07%	32,28%	39,93%	43,25%	43,53%	45,00%	43,40%	41,90%	31,30%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	7,22%	7,47%	5,78%	4,15%	4,57%	5,63%	8,38%	10,19%	10,60%	11,60%	12,00%	10,30%
ESTINZIONE PROCESSO	14,53%	15,38%	23,19%	44,20%	37,50%	22,33%	10,46%	5,92%	5,10%	4,30%	3,90%	22,40%

(*) Include inammissibili

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – Dati aggiornati al 04/03/2013

In relazione alle controversie in CTP derivanti da attività di accertamento, come si evince dalle tabelle di seguito esposte, si rileva una percentuale di esiti favorevoli all'amministrazione inferiore di circa 6 punti rispetto al dato generale del contenzioso, valore che, dall'analisi del focus sugli esiti delle controversie in CTP derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a € 100.000, appare invece in miglioramento rispetto al dato generale.

¹⁹ Ossia quelle il cui termine di durata di 90 giorni del procedimento di mediazione, previsto dall'art. 17-bis, comma 9, del d.lgs. n. 546 del 1992, scadeva nel 2012.

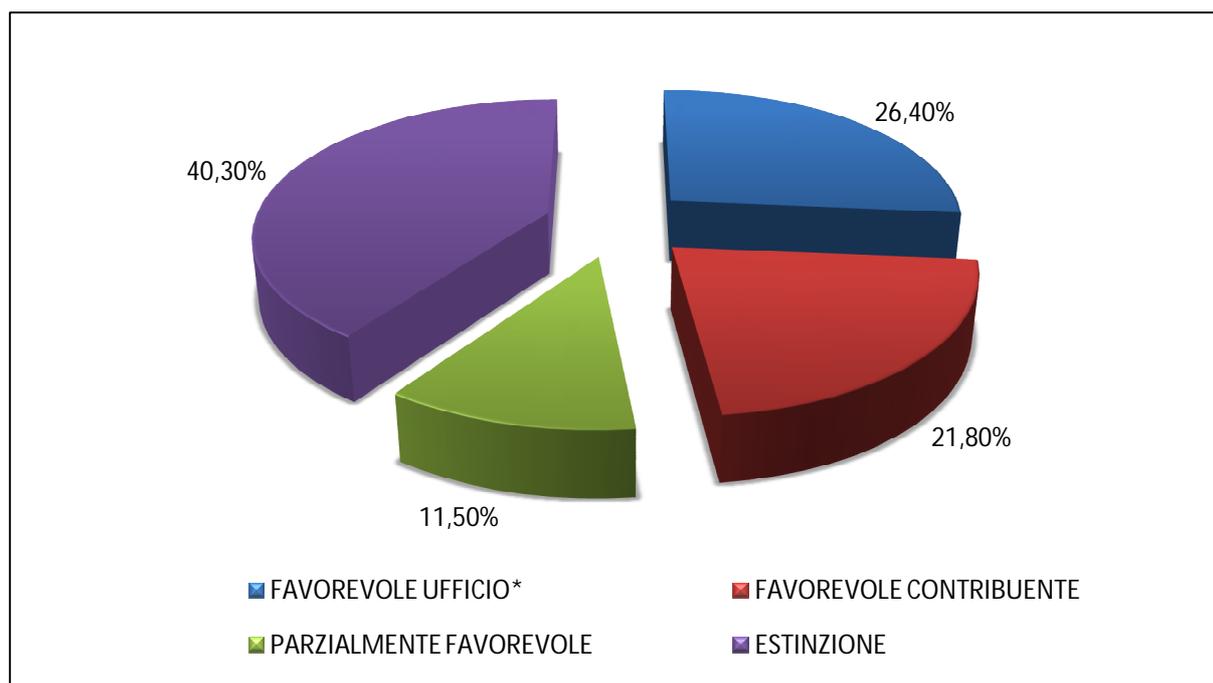
²⁰ Che ha iniziato ad operare di fatto solo nel II semestre, tenendo conto anche del termine di 60 giorni per la proposizione dell'impugnazione.

Esito delle controversie in CTP derivanti da attività di accertamento²¹

FAVOREVOLE UFFICIO*	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	PARZIALMENTE FAVOREVOLE	ESTINZIONE	TOTALE
19.537	16.161	8.515	29.857	74.070
26,40%	21,80%	11,50%	40,30%	100%

(*) Include inammissibili

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – Dati aggiornati al 04/03/2013



*Inclusi ricorsi inammissibili

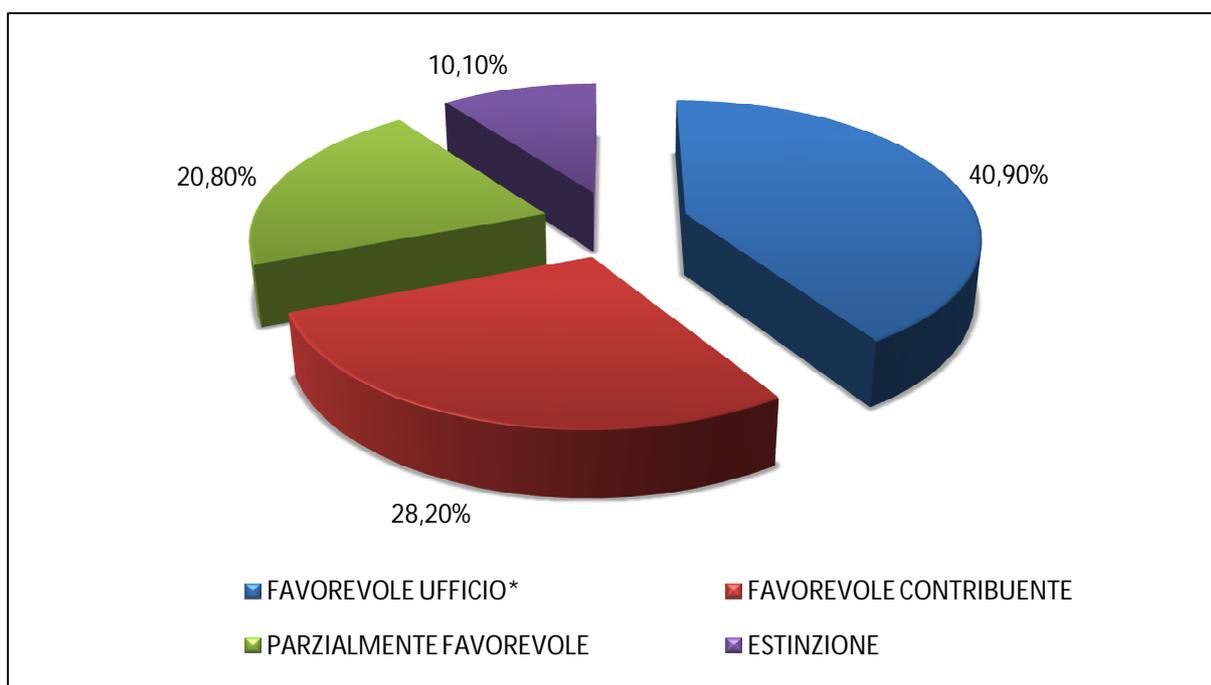
²¹ Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

Esito delle controversie in CTP derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a €100.000²²

FAVOREVOLE UFFICIO*	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	PARZIALMENTE FAVOREVOLE	ESTINZIONE	TOTALE
3.842	2.648	1.956	951	9.397
40,90%	28,20%	20,80%	10,10%	100%

(*) Include inammissibili

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – Dati aggiornati al 04/03/2013



*Inclusi ricorsi inammissibili

Per i ricorsi in CTR gli omologhi dati registrano un andamento decrescente rispetto al valore complessivo degli esiti (36% di decisioni favorevoli all'Ufficio) mentre, focalizzandosi sulle controversie con MIA in contestazione superiore o uguale a €100.000 la percentuale di successo sale ad un valore pari al 41,4%.

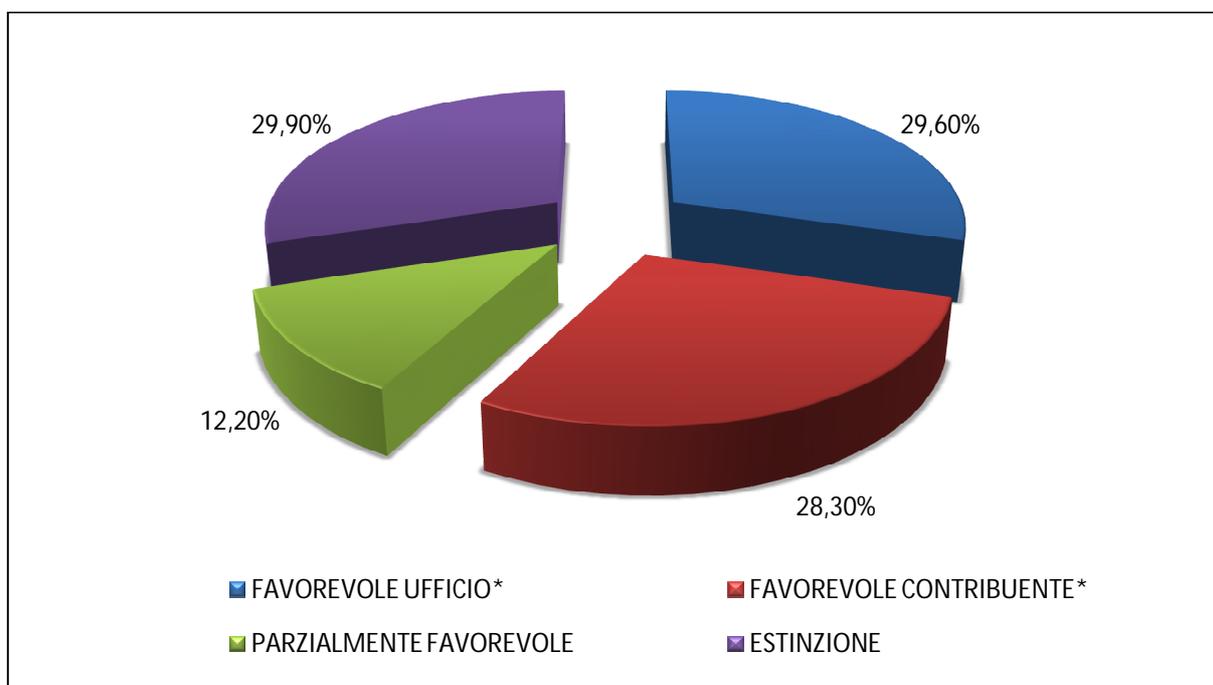
²² Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

Esito delle controversie in CTR derivanti da attività di accertamento²³

FAVOREVOLE UFFICIO*	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	PARZIALMENTE FAVOREVOLE	ESTINZIONE	TOTALE
6.830	6.545	2.828	6.902	23.105
29,60%	28,30%	12,20%	29,90%	100%

(*) Include inammissibili

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – Dati aggiornati al 04/03/2013



*Inclusi ricorsi inammissibili

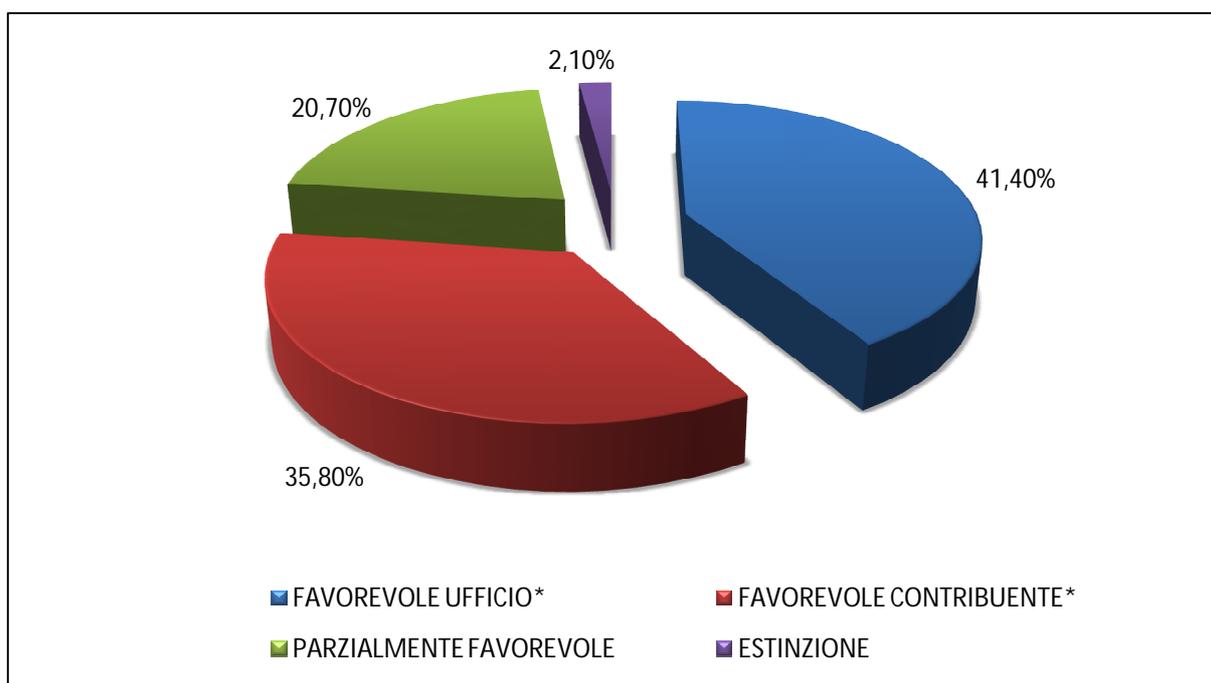
²³ Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

Esito delle controversie in CTR derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a €100.000²⁴

FAVOREVOLE UFFICIO*	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	PARZIALMENTE FAVOREVOLE	ESTINZIONE	TOTALE
2.039	1.762	1.019	101	4.921
41,40%	35,80%	20,70%	2,10%	100%

(*) Include inammissibili

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate – Dati aggiornati al 04/03/2013



*Inclusi ricorsi inammissibili

²⁴ Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

1.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

La percentuale di allocazione delle ore per l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione (con esclusione del processo "Difendere gli atti impugnati") è lievemente superiore alla previsione iniziale (41,12% a fronte di 39,88%). Il totale delle ore destinate a tale attività ha registrato un incremento di circa 634.000 ore, rispetto alle 18.495.000 previste.

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica prevenzione e contrasto all'evasione con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Valori espressi in €/000

DESCRIZIONE PROGETTO AS1	BUDGET 2012	CONSUNTIVO		
		€migliaia	SAC %	SAL
Controlli fiscali	2.900	2.565	88%	100%
Affari legali e contenzioso	2.700	2.712	100%	100%
Riscossione	1.000	898	90%	91%
Analisi	6.000	5.022	84%	89%
Studi di settore	2.000	1.512	76%	92%
Internazionale – Grandi contribuenti	1.200	978	82%	97%
Servizi di riscossione spontanea o coattiva	500	292	58%	70%
Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	17.000	13.200	78%	100%
TOTALE	33.300	27.179	82%	

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012	Risultato al 31 /12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
	Collettività / Unione Europea	Obiettivo: Consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Conseguimento delle previsioni di entrata ²⁵ (€/mld.)	10	12,5	125,0%	12,7
O		FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185 del 2008 ²⁶	3.166	3.181	100,5%	1.952
			Numero complessivo di accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP e Imposta di Registro ^{27,28}	380.000	401.685	105,7%	406.267
			Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti ²⁹ OBIETTIVO INCENTIVATO	2.000	3.011	150,6%	2.763
			Numero di accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni ³⁰	13.000	15.211	117,0%	15.788
			Numero di accertamenti di iniziativa nei confronti degli esercenti attività d'impresa, arti o professioni ³¹	130.000	146.968	113,1%	149.596

²⁵ Obiettivo di riscossione complessiva comprendente le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni).

²⁶ Imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 100 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

²⁷ Accertamenti ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta regionale sulle attività produttive, nonché accertamenti di atti e di dichiarazioni soggetti a registrazione. Sono esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-bis del DPR n. 600/73) gestiti tramite la procedura GIADA e gli atti di contestazione.

²⁸ Anche alla luce della contrazione di risorse in atto, l'azione dell'Agenzia sarà orientata a realizzare volumi di produzione tendenzialmente in linea nel triennio, aumentando però l'efficacia in termini di riscossione.

²⁹ Soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro.

³⁰ Imprese con volume d'affari o di ricavi superiore a 5.164.568 ma inferiore a 100 milioni di euro.

³¹ Sub-obiettivo riferibile agli accertamenti eseguiti nei confronti di tutte le tipologie di imprese (grandi, medie e piccole) e di professionisti. Sono esclusi gli accertamenti a cui sono collegati processi verbali di constatazione di organismi esterni all'Agenzia.

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012	Risultato al 31 /12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
O		FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) OBIETTIVO INCENTIVATO	35.000	37.166	106,2%	36.390
			Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie OBIETTIVO INCENTIVATO	11.000	13.246	120,4%	11.824
O		FCS 2 Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso	Percentuale di istanze di mediazione esaminate tempestivamente, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate ³²	90%	94,5%	105,0%	L'indicatore è stato introdotto in Convenzione a partire dal 2012
O		FCS 3 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente ³³ OBIETTIVO INCENTIVATO	96%	98,3%	102,4%	98,6%
			Percentuale di costituzioni in giudizio in CTR sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente ³³	96%	99,4%	103,5%	99,5%
			Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse ^{33 34,35} OBIETTIVO INCENTIVATO	96%	99,5%	103,6%	99,5%

³² L'indicatore è espresso in termini percentuali (numero delle istanze trattate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili) x 100. Per istanze trattate si intendono quelle concluse con accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-bis del D.Lgs. n. 546/1992. Il periodo di osservazione per il 2012 va dal 1° aprile 2012 al 2 ottobre 2012 (a regime dal 3 ottobre 201X al 2 ottobre 201X+1).

³³ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei ricorsi notificati e quello delle udienze fissate non sia superiore, a parità di risorse, al corrispondente numero medio annuale di ricorsi e udienze rispettivamente presentati e tenute nel biennio precedente.

³⁴ La percentuale è calcolata al netto delle udienze nelle quali non è rilevante la presenza dell'ufficio (ad esempio, in presenza di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio) o per cause non dipendenti dall'ufficio (rinvio, impossibilità a raggiungere la Commissione, ecc.) e tiene conto della circostanza che nel processo tributario rilevano le difese scritte ed i documenti depositati.

³⁵ Considerato che va garantita la sistematica e qualificata presenza in udienza, sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità, tenendo conto soprattutto dell'interesse economico in contestazione, il risultato atteso si riferisce alle liti discusse in pubblica udienza con valore superiore a 10.000 euro.

2 AS2 – Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività

L'Atto di Indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2012-2014 ha individuato i seguenti obiettivi prioritari relativi a questa Area strategica dell'attività dell'Agenzia:

1. semplificazione degli adempimenti posti a carico del cittadino/contribuente, anche mediante l'ottimizzazione della modulistica dichiarativa;
2. miglioramento degli attuali standard di servizio anche mediante la revisione della Carta dei servizi e la rilevazione del livello di gradimento da parte degli utenti; sviluppo dell'assistenza on line attraverso l'utilizzo sempre più intenso delle tecnologie telematiche, favorendo la riduzione dell'affluenza di pubblico presso gli uffici territoriali;
3. consolidamento e miglioramento degli standard qualitativi del processo di controllo delle dichiarazioni e di liquidazione degli atti.

Relativamente al punto 1, il periodo 2009-2012 ha fatto registrare un sensibile incremento del numero di utenti abilitati ai servizi telematici che sono passati da 2.273.282 a 2.843.952; per quanto riguarda i canali di trasmissione utilizzati, nel medesimo periodo si evidenzia una forte crescita dell'utilizzo del canale Entratel, che registra un incremento di circa il 31% di invii effettuati.

Relativamente al punto 2, l'analisi della domanda di assistenza per canale di contatto ha evidenziato un lieve incremento del ricorso ai Centri di Assistenza Multicanale ed un lieve calo degli accessi presso gli Uffici locali, con tempi di attesa rilevati negli uffici territoriali che si collocano intorno ad un tempo medio di 30 minuti con picchi a livello regionale pari a 45/47 minuti. L'assistenza tramite front office ha principalmente riguardato le comunicazioni ed i preavvisi di irregolarità, la registrazione degli Atti privati e l'identificazione del contribuente.

Il canale telematico CIVIS che fornisce agli utenti abilitati ai servizi telematici assistenza sulle comunicazioni di irregolarità derivanti dal controllo formale delle dichiarazioni e sulle cartelle di pagamento che scaturiscono dal controllo automatizzato, ha riportato un buon indice di gradimento tra gli utenti, evidenziato dal crescente numero di istanze presentate che passano dalle 13.450 del 2009 alle 444.327 del 2012.

L'Agenzia ha condotto, in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma tre le indagini di customer sui seguenti servizi internet, riportando punteggi superiori all'obiettivo fissato in Convenzione:

- Unico web;
- pagamento F24 telematico;
- locazioni web (applicazioni Siria e Iris).

Nel corso del 2012 è stata completata l'attività di revisione della Carta dei servizi, versione del 2006, alla luce delle novità legislative e delle numerose delibere CIVIT volte a definire in modo puntuale le dimensioni e gli indicatori della qualità dei servizi pubblici erogati, nonché i livelli di servizio, generali e specifici, da garantire agli utenti. Tuttavia, a seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del territorio dal 1° dicembre 2012, si è ritenuto opportuno rinviare la pubblicazione del documento già predisposto, allo scopo di integrarlo con i servizi resi dalle strutture dell'Agenzia incorporata.

Le istanze di interpello presentate sono state 17.225 L'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo, quindi, l'obiettivo indicato in Convenzione (100%).

Sono stati istruiti il 70,3% dei rimborsi II. DD (anni d'imposta fino al 2010). e, per quanto riguarda i rimborsi IVA, oltre l'80% per gli anni d'imposta fino al 2010 ed il 20,4% per l'anno d'imposta 2011.

Relativamente al punto 3, l'obiettivo di Convenzione che prevedeva per l'anno 2012 il mantenimento dello standard del processo di controllo automatizzato delle dichiarazioni (60% anno d'imposta 2010, 40% anno d'imposta 2011), è stato sostanzialmente conseguito con la liquidazione di circa 38 milioni di dichiarazioni dell'annualità 2010, oltre a circa 17,3 milioni di dichiarazioni per l'annualità 2011.

L'Agenzia ha raggiunto questi risultati allocando nell'Area strategica per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività circa 17.358.000 ore, consuntivo in lieve incremento rispetto al dato di piano (+ 2,6%).

I risultati dell'Agenzia per l'AS 2 sono di seguito analizzati sia attraverso il confronto tra esito conseguito e risultati attesi per il 2012 sia mediante il confronto con i risultati conseguiti negli anni precedenti, qualora comparabili.

Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati, in coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2012-2014, sono i seguenti:

- il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati;
- l'eliminazione dello stock arretrato dei rimborsi e la tempestiva erogazione delle nuove istanze.

Vengono successivamente analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti informatici di particolare importanza per la qualità dei servizi resi ai contribuenti.

Infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto con i consuntivi 2011.

2.1 Il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati

2.1.1 L'Assistenza ai contribuenti

La domanda di assistenza da parte dei contribuenti si è distribuita tra i diversi canali di relazione con l'utenza secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Domanda di assistenza per canale di contatto

	2010	2011	% scostamento 2011/2010	2012	% scostamento 2012/2011
Accessi agli uffici locali	8.961.686	9.592.899	7%	9.468.251	-1,30%
Utenti serviti dai Centri Assistenza Multicanale	2.087.414	2.068.233	-0,92%	2.083.135	0,72%
Accessi al sito www.agenziaentrate.gov.it	82.948.425	72.343.981	-12,7%	83.822.257	15,87%
Canale telematico (CIVIS, Web-mail, SMS)	340.440	482.460	42%	525.855	8,99%

L'analisi dei dati evidenzia un lieve incremento del ricorso ai centri di assistenza multicanale e un elevato gradimento delle funzionalità del sito istituzionale dell'Agenzia (circa 84.000.000 accessi) con un incremento del 15,87% rispetto all'anno precedente.

Si evidenzia, inoltre, il progressivo incremento dell'assistenza resa tramite canale telematico: dal 2010, oltre ai servizi di Web-mail e SMS, si è aggiunta l'assistenza per le comunicazioni di irregolarità (canale CIVIS). Complessivamente, nel 2012, i tre servizi di assistenza erogati telematicamente hanno registrato un incremento pari a circa il 9% rispetto all'anno precedente.

Inversione di tendenza per la richiesta di assistenza diretta presso gli uffici territoriali che hanno registrato 9.468.251 accessi ed erogato tramite il front office 10.422.611 servizi di varia tipologia, dato in decremento di circa il 6% rispetto a quello dell'anno 2011 (11.110.064 servizi resi).

Al fine di analizzare la realtà operativa degli uffici periferici, grazie ai dati rilevati tramite la procedura "Profilo utente" e convogliati all'interno del sistema di datawarehouse "ELICA-cognos" – che permette di elaborare le informazioni incrociando elementi che riguardano il territorio, i periodi dell'anno, le fasce orarie, il tipo di utenti, il numero e la tipologia di accessi e servizi, i tempi di erogazione – sono stati elaborati i prospetti riepilogativi di seguito esposti, che forniscono interessanti dettagli sulle attività volte alla fornitura di servizi all'utenza.

La prima tabella riporta il tempo medio di attesa nazionale che subisce nel triennio 2010 – 2012 una variazione in aumento da 26 a 30 minuti. I servizi erogati passano da 10,3 milioni a 10,4 milioni, con un'incidenza dei processi relativi alla gestione atti e dichiarazioni che varia dal 71,8% al 74,4% ed una tendenza al decremento dell'utilizzo dei servizi forniti dal front office da parte delle categorie professionali (avvocati, commercialisti/ragionieri, consulenti del lavoro, delegati di agenzie immobiliari e di studi professionali) ed una sostanziale stabilità del numero dei servizi erogati a favore della tipologia di utente "contribuente" che rappresenta circa l'83% della domanda complessiva.

Alla luce delle evidenze rilevate tramite il profilo utente, dal confronto delle annualità 2011 - 2012 , si rileva un lieve miglioramento dei tempi medi di attesa ed una lieve diminuzione del numero degli accessi che passa da 9.592.899 a 9.468.251, andamento influenzato dalle politiche in materia di potenziamento dei servizi online che hanno positivamente influenzato il risultato del complessivo sistema di erogazione dei servizi dell'Agenzia (multicanalità, multifunzionalità, processi e procedure, applicazioni informatiche, organizzazione uffici).

Scheda per il monitoraggio "Profilo Utente"

Agenzia delle Entrate

Situazione al 31-12-2012

Procedura "Profilo Utente"

Dati complessivi forniti dalla procedura	Processi									
	Erogazione servizi				di cui:					
					Gestione atti e dichiarazioni					
	2010	2011	2012	Variazione 2011/2012	2010	2011	2012	Variazione 2011/2012		
Tempo medio di attesa (in minuti)	26	31	30	-3,23%	28	33	31	-6,06%		
Tempo medio di erogazione (in minuti)	9	9	9	0,00%	10	11	10	-9,09%		
Servizi erogati	10.289.304	11.110.064	10.422.611	-6,19%	7.383.243	8.098.266	7.755.436	-4,23%		
di cui Servizi erogati via CUP	1.262.468	1.467.181	1.456.485	-0,73%	1.147.770	1.368.604	1.316.664	-3,80%		
Servizi erogati per classe di utente	Processi									
	Erogazione servizi				di cui:					
					Gestione atti e dichiarazioni					
	2010	2011	2012	Variazione 2011/2012	2010	2011	2012	Variazione 2011/2012		
	Contribuente	8.077.491	8.709.852	8.637.651	-0,83%	5.584.820	6.100.929	6.306.939	3,38%	
	Associazioni di categoria	230.845	251.142	234.178	-6,75%	170.659	191.641	185.978	-2,96%	
	Avvocato	59.680	53.965	40.016	-25,85%	46.701	42.865	30.838	-28,06%	
	Commercialista/Ragioniere	895.003	1.327.995	823.157	-38,02%	737.639	1.164.863	682.317	-41,43%	
	Consulente del lavoro	38.239	77.217	32.546	-57,85%	32.920	72.179	28.259	-60,85%	
	Iscritti ad altri albi professionali	101.827	103.871	101.033	-2,73%	85.395	88.396	86.814	-1,79%	
	Notaio	36.203	40.113	40.880	1,91%	27.539	31.838	35.693	12,11%	
	Revisore contabile	1.030	914	887	-2,95%	691	627	664	5,90%	
	Delegato enti pubblici	88.754	87.503	87.484	-0,02%	64.163	62.669	67.630	7,92%	
	Delegato enti privati	48.390	41.812	36.768	-12,06%	34.202	29.400	27.833	-5,33%	
Delegato di agenzie immobiliari	13.221	9.498	5.886	-38,03%	11.964	8.536	5.162	-39,53%		
Delegato di studi professionali	87.601	66.526	56.718	-14,74%	58.485	43.578	35.729	-18,01%		
Delegato di associazioni CAF	37.347	37.548	36.861	-1,83%	31.332	31.831	32.734	2,84%		
Delegato di persona fisica	307.991	302.108	288.546	-4,49%	231.051	228.914	228.846	-0,03%		

Analizzando la distribuzione regionale della domanda si evince che le Regioni che hanno i più elevati tempi di attesa sono Sicilia, Lazio, e Campania. La classifica delle Regioni con maggiori tempi di attesa corrisponde solo parzialmente con quella delle Regioni che, così come registrato in "profilo utente", hanno maggiori accessi ed erogano i servizi più numerosi. Infatti, la Lombardia, l'Emilia Romagna, il Veneto, il

Piemonte e la Toscana, pur registrando elevati livelli di servizi erogati e di accessi, riscontrano tempi di attesa inferiori alla media nazionale.

	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa (minuti)
D.R. Abruzzo	253.209	276.691	20
D.R. Alto Adige/Bolzano (D.P.)	80.791	81.974	25
D.R. Basilicata	81.013	86.543	23
D.R. Calabria	237.288	251.196	26
D.R. Campania	594.805	655.695	45
D.R. Emilia Romagna	749.148	873.595	27
D.R. Friuli V.G.	277.425	286.804	24
D.R. Lazio	884.120	968.096	47
D.R. Liguria	459.478	500.625	23
D.R. Lombardia	1.511.545	1.625.882	26
D.R. Marche	263.191	294.999	21
D.R. Molise	44.269	48.157	26
D.R. Piemonte	932.678	1.033.889	26
D.R. Puglia	302.292	332.306	30
D.R. Sardegna	276.483	289.165	28
D.R. Sicilia	697.320	756.527	37
D.R. Toscana	644.177	701.917	26
D.R. Trentino/Trento (D.P.)	123.952	158.543	24
D.R. Umbria	157.623	176.236	27
D.R. Valle d'Aosta	37.337	41.796	14
D.R. Veneto	860.107	981.975	26
Nazionale	9.468.251	10.422.611	30

Dall'osservazione del dettaglio per singolo servizio erogato si rileva che, nell'anno 2012, l'attività che ha maggiormente impegnato gli uffici è stata quella relativa alla registrazione atti privati, che rappresenta circa il 28% del totale, con un tempo di attesa medio di 37 minuti. Un picco di richieste si evidenzia anche relativamente alle attività relative alle richieste di assistenza ed informazione (25,93% del totale servizi erogati), con un tempo medio di erogazione servizi di 28 minuti.

	Accessi		Servizi erogati		Tempi medi
	2012	Incidenza sul totale	2012	Incidenza sul totale	2012
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	2.485.923	26,26%	2.702.502	25,93%	28
<i>Assistenza bollo auto (regioni a statuto speciale)</i>	141.037	1,49%	144.508	1,39%	29
<i>Assistenza e informazione</i>	419.959	4,44%	492.654	4,73%	24
<i>Assistenza telefonia mobile</i>	4.141	0,04%	4.249	0,04%	26
<i>Cartelle relative alla liquidazione delle dichiarazioni</i>	227.085	2,40%	242.605	2,33%	32
<i>Compilazione e invio telematico delle dichiarazioni</i>	525.455	5,55%	543.452	5,21%	31
<i>Comunicazioni e preavvisi delle dichiarazioni irregolari</i>	1.143.118	12,07%	1.249.573	11,99%	27
<i>Informazione regime fiscale semplificato per i contribuenti minimi</i>	8.254	0,09%	8.549	0,08%	23
<i>Tutoraggio dei contribuenti assistiti</i>	16.874	0,18%	16.912	0,16%	34
REGISTRAZIONE ATTI GIUDIZIARI	132.237	1,40%	146.960	1,41%	15
REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI	2.597.403	27,43%	2.920.478	28,02%	37
REGISTRAZIONE ATTI PUBBLICI	89.178	0,94%	100.197	0,96%	22
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	302.417	3,19%	358.445	3,44%	26
<i>Abilitazione ai servizi telematici</i>	250.687	2,65%	291.310	2,79%	26
<i>Autorizzazioni e agevolazioni</i>	35.317	0,37%	50.472	0,48%	25
<i>Informazione sulle agevolazioni ed esenzioni per i disabili</i>	16.413	0,17%	16.663	0,16%	21
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	49.433	0,52%	51.792	0,50%	18
CERTIFICAZIONI	77.098	0,81%	92.021	0,88%	31
CONTROLLI FORMALI	173.453	1,83%	177.828	1,71%	35
CONTROLLI SOSTANZIALI	57.563	0,61%	58.942	0,57%	33
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.442.342	15,23%	1.538.515	14,76%	30
<i>Richiesta rilascio partita iva</i>	154.653	1,63%	163.848	1,57%	29
<i>Rilascio variazione duplicato codice fiscale e tessera sanitaria</i>	1.287.689	13,60%	1.374.667	13,19%	30
RICEZIONE DOCUMENTI	1.293.666	13,66%	1.461.824	14,03%	24
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	86.237	0,91%	88.972	0,85%	18
RIMBORSI IVA	16.408	0,17%	16.830	0,16%	16
RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI	5.197	0,05%	5.901	0,06%	21
SUCCESSIONI	626.947	6,62%	667.165	6,40%	29
TRIBUTI MINORI	32.749	0,35%	34.239	0,33%	22
PROCESSI ATTIVI	9.468.251	100%	10.422.611	100,00%	30

Il confronto tra le annualità 2011 e 2012 evidenzia a livello di dettaglio una tendenziale riduzione dei tempi di attesa a fronte di un complessivo decremento del numero di accessi.

	Numero di Accessi			Numero Servizi Erogati			Tempo Medio di Attesa		
	2011	2012	Variazione %	2011	2012	Variazione %	2011	2012	Variazione %
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	2.761.174	2.485.923	-9,97%	3.449.772	2.702.502	-21,66%	32	28	-12,50%
ATTI GIUDIZIARI	144.627	132.237	-8,57%	161.352	146.960	-8,92%	15	15	0,00%
ATTI PRIVATI	2.290.227	2.597.403	13,41%	2.606.720	2.920.478	12,04%	37	37	0,00%
ATTI PUBBLICI	93.124	89.178	-4,24%	105.423	100.197	-4,96%	24	22	-8,33%
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	300.531	302.417	0,63%	362.730	358.445	-1,18%	28	26	-7,14%
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	61.832	49.433	-20,05%	66.854	51.792	-22,53%	22	18	-18,18%
CERTIFICAZIONI	93.323	77.098	-17,39%	111.803	92.021	-17,69%	33	31	-6,06%
CONTROLLI FORMALI	134.362	173.453	29,09%	138.705	177.828	28,21%	33	35	6,06%
CONTROLLI SOSTANZIALI	49.264	57.563	16,85%	50.983	58.942	15,61%	32	33	3,13%
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.477.355	1.442.342	-2,37%	1.602.673	1.538.515	-4,00%	31	30	-3,23%
RICEZIONE DOCUMENTI	1.457.527	1.293.666	-11,24%	1.677.262	1.461.824	-12,84%	27	24	-11,11%
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	79.472	86.237	8,51%	82.979	88.972	7,22%	18	18	0,00%
RIMBORSI IVA	12.101	16.408	35,59%	12.541	16.830	34,20%	17	16	-5,88%
RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI	11.441	5.197	-54,58%	12.190	5.901	-51,59%	32	21	-34,38%
SUCCESSIONI	589.586	626.947	6,34%	629782	667.165	5,94%	30	29	-3,33%
TRIBUTI MINORI	36.953	32.749	-11,38%	38.295	34.239	-10,59%	21	22	4,76%
PROCESSI ATTIVI	9.592.899	9.468.251	-1,30%	11.110.064	10.422.611	-6,19%	31	30	-3,23%

Per quanto riguarda i Centri di Assistenza Multicanale l'attività svolta si è articolata nei servizi rappresentati nella tabella seguente con i relativi trend:

Contribuenti serviti dai CAM attraverso i vari canali di contatto

	2008	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011
Telefonate pervenute	1.201.956	1.405.397	17%						
Telefonate Pervenute (1)				1.648.877		1.605.114	-3%	1.597.120	-0,50%
Risposte scritte (2)	246.220	294.450	20%						
Risposte scritte (3)				68.909		71.070	3%	81.528	14,72%
Call back e richiamate	196.036	148.044	-24%	188.236	27%	215.124	14%	226.099	5,10%
Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	199.293	173.023	-13%	181.392	5%	176.925	-2%	178.388	0,83%
Risposte telefoniche numero verde rimborsi (1)	65.929	84.068	28%						
TOTALE	1.909.434	2.104.982	10%	2.087.414	--	2.068.233	-1%	2.083.135	0,72%

(1) Il numero verde dedicato ai rimborsi non è più attivo dal 2010; pertanto le telefonate pervenute al Centro Operativo di Pescara, che precedentemente erano riportate nel canale di contatto "Risposte telefoniche numero verde rimborsi", sono state aggregate al canale "Telefonate pervenute".

(2) Le risposte in forma scritta (tramite e-mail, sms) venivano considerate fino al 2009, ai fini della ponderazione del risultato conseguito, come cinque risposte telefoniche.

(3) Viene riportato l'esatto numero delle risposte fornite dai CAM, tramite email ed sms, senza il moltiplicatore pari a cinque applicato fino al 2009.

L'andamento del quinquennio mostra una tendenza alla costanza nell'utilizzo del contatto telefonico ed un aumento delle risposte scritte e delle richiamate e call back . Considerato che gli operatori in servizio sono 520, il numero medio delle telefonate gestite da una persona è all'incirca pari a 4.000.

Si segnala che l'analisi delle modalità di erogazione dei servizi ha evidenziato 1.167.380 abbandoni di chiamate in attesa. Le cause di tale fenomeno, sono riconducibili all'impostazione del messaggio iniziale che informa solo sul numero di utenti in attesa e non sul tempo di attesa stimato, inducendo chi chiama a riagganciare. Peraltro, il singolo utente effettua più tentativi nel corso della giornata alla ricerca di un momento più favorevole, e ciò contribuisce a far crescere il numero degli abbandoni.

L'Agenzia ha dunque avviato un progetto di miglioramento delle informazioni telefoniche fornite all'utente in attesa, che consentirà di far conoscere gli "effettivi" tempi di attesa in coda, di ottimizzare il tempo di attesa prevedendo l'acquisizione automatizzata del codice fiscale del contribuente e di ascoltare news fiscali.

2.1.2 I servizi telematici

Dall'analisi delle statistiche presenti sul sito dell'Agenzia alla pagina "Servizi telematici" risulta la seguente serie storica di invii effettuati e documenti pervenuti mediante i due canali Fisconline ed Entratel.

Tipologia di utente	Utenti abilitati							
	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011
Fisconline	2.085.475	20,96%	2.375.692	13,92%	2.533.502	6,64%	2.605.121	2,83%
Entratel	187.807	-8,27%	204.319	8,79%	219.863	7,61%	238.831	8,63%
TOTALE	2.273.282	17,86%	2.580.011	13,49%	2.753.365	6,72%	2.843.952	3,29%

Tipologia di utente	Invii							
	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011
Fisconline	2.738.563	-19,44%	2.658.989	-2,91%	2.674.826	0,60%	2.797.108	4,57%
Entratel	16.506.890	5,71%	16.873.469	2,22%	18.425.616	9,20%	21.588.191	17,16%
TOTALE	19.245.453	1,21%	19.532.458	1,49%	21.100.442	8,03%	24.385.299	15,57%

Tipologia di utente	Documenti pervenuti							
	2009	% scostamento 2009-2008	2010	% scostamento 2010-2009	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011
Fisconline	2.610.656	-22,61%	2.530.032	-3,09%	2.621.566	3,62%	2.750.406	4,91%
Entratel	80.399.142	5,47%	81.598.006	1,49%	84.652.533	3,74%	91.631.909	8,24%
TOTALE	83.009.798	4,28%	84.128.038	1,35%	87.274.099	3,74%	94.382.315	8,14%

I dati esposti nelle tabelle evidenziano un incremento del numero di utenti abilitati a riprova della diffusione dell'impiego del canale telematico. Il numero degli invii effettuati e dei documenti pervenuti evidenzia un esteso ricorso agli intermediari che utilizzando il canale Entratel rappresentano il punto di "contatto virtuale" tra Amministrazione e contribuente.

Focalizzando l'analisi sui dati relativi al canale di trasmissione delle dichiarazioni UNICO PF, si evidenzia:

- una consolidata propensione da parte dei contribuenti a servirsi degli intermediari abilitati;
- un incremento delle dichiarazioni inviate direttamente dai contribuenti via internet (361.421 dichiarazioni pari a +6,99% rispetto alle 337.795 del 2009);
- un decremento dei contribuenti che inviano la propria dichiarazione avvalendosi dell'assistenza degli uffici dell'Agenzia (364.856 dichiarazioni, con una diminuzione del 27,52% rispetto alle 503.415 del 2009).

	Risultato conseguito al 31/12/2009	Risultato conseguito al 31/12/2010	Risultato conseguito al 31/12/2011	Risultato conseguito al 31/12/2012	Confronto risultato 2012 / risultato 2011	Confronto risultato 2012/ risultato 2009
Dichiarazioni Unico PF trasmesse dal contribuente	337.795	348.337	422.192	361.421	-14,39%	6,99%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite ufficio	503.415	452.319	365.057	364.856	-0,06%	-27,52%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da intermediari	10.221.111	10.379.873	10.733.013	10.871.827	-1,29%	6,37%
TOTALE	11.062.321	11.604.443	11.520.262	11.598.104	0,68%	4,84%

Nel corso degli anni si osservano le seguenti incidenze in ordine alle diverse modalità di presentazione delle dichiarazioni UNICO PF (direttamente dal contribuente, tramite ufficio, tramite intermediario)

Area	2008	2009	2010	2011	2012
da contribuente	2,68%	3,05%	3,12%	3,66%	3,21%
da ufficio	5,71%	4,55%	4,05%	3,17%	3,24%
da intermediari	88,11%	92,40%	92,84%	93,17%	93,55%

L'obiettivo di Convenzione che prevedeva per l'anno 2012 il mantenimento dello standard del processo di controllo automatizzato delle dichiarazioni (60% anno d'imposta 2010, 40% anno d'imposta 2011), è stato sostanzialmente conseguito.

Per l'anno di imposta 2010, a fronte di 39.530.261³⁶ di dichiarazioni presentate ne sono state complessivamente sottoposte a controllo automatizzato 38.026.000, pari al 96,19%, dato da cui è stato sottratto, per la determinazione dell'obiettivo, il 40% corrispondente all'obiettivo programmato e conseguito nell'esercizio 2011, pervenendo in tal modo ad un risultato utile del 56,19%

La differenza tra l'obiettivo previsto (60%) ed il risultato conseguito (56,19) è riconducibile a due fattispecie: 1) la presentazione delle dichiarazioni integrative entro il mese di settembre 2012, il cui termine non consente il completamento della liquidazione automatizzata nel corso del medesimo esercizio; 2) le dichiarazioni presentate dai soggetti residenti o aventi la sede legale o operativa nei Comuni colpiti dal sisma del 20 e 29 maggio 2012³⁷, il cui trattamento è stato rinviato all'anno 2013, essendo stata disposta la sospensione dei termini dei versamenti e degli adempimenti tributari al 30 novembre 2012.

Per l'anno di imposta 2011 sono state sottoposte a controllo automatizzato 17.284.308 dichiarazioni su un totale di 35.298.599, con una percentuale del 48,97%.

Gli esiti della liquidazione sono stati comunicati ai contribuenti con le tempistiche riportate nella tabella di seguito esposta. Considerando come finalità di tali indicatori il monitoraggio dello stato di avanzamento della liquidazione su modelli di particolare impatto e diffusione come il Modello Unico, per il calcolo dell'indicatore

³⁶ Il numero delle dichiarazioni anno d'imposta 2010 da liquidare è maggiore rispetto a quello comunicato con riferimento al 31 dicembre 2011 (39.044.006) perché i contribuenti possono presentare le dichiarazioni integrative entro i termini di presentazione della dichiarazione relativa all'anno d'imposta successivo.

³⁷ Si tratta dei comuni delle province di Bologna, Ferrara, Modena, Reggio Emilia, Mantova e Rovigo riportati nell'allegato 1) del D.M. del 1° giugno 2012.

si è fatto riferimento al rapporto tra dichiarazioni trattate (liquidate) e dichiarazioni da trattare per i modelli Unico Persone fisiche. Non tutte le dichiarazioni liquidate danno, infatti, origine all'invio di una comunicazione, per cui l'utilizzo diretto delle comunicazioni inviate non sarebbe significativo rispetto allo stato di avanzamento dei controlli automatizzati.

Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2012 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2010 (Persone fisiche) pervenute	Dichiarazioni da trattare:	11.136.456
	Dichiarazioni trattate:	5.327.995
	Percentuale	47,84%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2012 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2010 (Persone fisiche) pervenute	Dichiarazioni da trattare:	11.201.007
	Dichiarazioni trattate:	11.084.242
	Percentuale	98,96%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2012 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2011	Dichiarazioni da trattare:	0
	Dichiarazioni trattate:	0
	Percentuale*	0%
*Il valore è pari a 0% perché il controllo automatizzato per l'anno d'imposta 2011 ha interessato modelli diversi da unico PF		
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2012 rispetto al numero delle dichiarazioni relative ad altri modelli (Mod. 730 e mod. 770) pervenute	Dichiarazioni da trattare:	24.117.601
	Dichiarazioni trattate:	17.284.308
	Percentuale	71,67%

Nel 2012 sono stati effettuati 1.192.741 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, a fronte di 1.000.000 di controlli previsti, con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo di convenzione del 119,3%. L'incremento del numero dei controlli rispetto al 2011 è del 6,14% (1.192.741 controlli nel 2012 rispetto a 1.123.774 del 2011).

Controlli preventivi e comunicazioni di irregolarità

		2009	2010	Scostamento 2010/2009	2011	Scostamento 2011/2010	2012	Scostamento 2012/2011
(A)	Controlli preventivi di qualità	1.118.230	1.122.994	0,43%	1.123.774	0,07%	1.192.741	6,14%
(B)	Comunicazioni di irregolarità inviate	4.070.383	4.345.973	6,77%	6.394.124	47,13%	4.712.710	- 26,30%
(C)	Comunicazioni di irregolarità annullate	674.389	736.527	9,21%	1.059.331	43,83%	805.570	- 23,95%
(A/B)	% dei Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	27,47%	25,83%	-1,64%	17,58%	-8,25%	25,3%	7,72%
(C/B)	% di Comunicazioni di irregolarità annullate	16,57%	16,95%	0,38%	16,57%	-0,38%	17,1%	0,53%

N.B.: I dati sulle comunicazioni di irregolarità per gli anni solari 2009 e 2010, forniti al fine di calcolare la percentuale di comunicazioni irregolari annullate, fanno riferimento a singoli anni di imposta, onde avere numeratore e denominatore omogenei. A partire dal 2011, a causa del processo di accelerazione dei controlli automatizzati, tale criterio non appariva più idoneo a rappresentare il fenomeno, per cui i dati relativi al 2011 e 2012 fanno riferimento alle comunicazioni inviate nell'anno solare, contenenti più anni di imposta. I dati dei diversi anni solari non sono, pertanto, pienamente confrontabili.

La percentuale dei controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità al 31 dicembre 2012 è stata del 25,3%, in incremento di circa 8 punti percentuali rispetto al periodo precedente, a fronte di un volume di comunicazioni di irregolarità inviate per l'anno 2012 pari a 4.712.710 in decremento del 26,3%.

La diminuzione delle comunicazioni di irregolarità inviate va ricondotta agli esiti del processo di accelerazione dei controlli automatizzati di seguito descritto. A partire dall'anno 2009 è stato avviato un processo di accelerazione dei controlli delle dichiarazioni effettuati ai sensi degli articoli 36-bis del d.P.R. n. 600 del 1973 e 54-bis del d.P.R. n. 633 del 1972 che ha consentito di sottoporre a controllo automatizzato le dichiarazioni relative a più anni d'imposta nello stesso anno solare. Ciò ha portato ad un aumento del numero delle dichiarazioni controllate e conseguentemente ad un maggior numero di comunicazioni di irregolarità prodotte in uno stesso anno. Nell'anno 2011 tale processo di accelerazione si è concluso, pertanto nell'anno 2012 sono state sottoposte a controllo automatizzato un numero minore di dichiarazioni, con la conseguente riduzione del numero di comunicazioni di irregolarità prodotte. Inoltre, il costante affinamento dei criteri di controllo automatizzato e il presidio del processo, attraverso controlli sulle dichiarazioni liquidate prima dell'invio delle comunicazioni al contribuente, hanno contribuito a ridurre la percentuale di dichiarazioni che danno luogo a comunicazioni di irregolarità.

Le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente rispetto al totale delle comunicazioni irregolari notificate sono state 805.570, pari al 17,1% del totale delle comunicazioni di irregolarità inviate centralmente a seguito di controllo esclusivamente automatizzato pari a 4.712.710.

Gli interventi effettuati nei confronti degli intermediari abilitati alla trasmissione di atti e dichiarazioni tramite l'applicazione Entratel sono stati complessivamente 1.870, suddivisi tra CAF (463) ed altri intermediari Entratel (1.407), consentendo in tal modo di raggiungere un livello di conseguimento del risultato del 107% rispetto all'obiettivo prefissato (1.750 interventi) .

Per quanto concerne i controlli svolti nei confronti dei CAF sono state evidenziate le seguenti tipologie di irregolarità:

- irregolare apposizione del visto di conformità;
- svolgimento da parte dei centri di raccolta di attività eccedenti quelle di propria competenza;
- assetti organizzativi della struttura non in linea col dettato normativo;
- mancato o intempestivo rilascio del mod. 730-2;
- mancato aggiornamento dei dati contenuti nell'Albo dei CAF.

Con riferimento alla vigilanza sull'attività degli altri intermediari Entratel, le irregolarità più ricorrenti sono state l'omessa e/o tardiva trasmissione di dichiarazioni fiscali, il mancato rilascio dell'impegno a trasmettere, l'inosservanza della normativa sulla privacy, l'assenza dei requisiti soggettivi, la mancata consegna al contribuente della comunicazione di ricezione della dichiarazione da parte dell'Agenzia delle Entrate, irregolarità nell'apposizione del visto di conformità e nell'attività di assistenza alla presentazione delle dichiarazioni.

Interventi nei confronti degli intermediari Entratel

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.671	1.745	1.711	1.809	1.809	1.870
Irregolarità riscontrate	32.000	46.000	61.800	115.000	65.600	62.000
Irregolarità riscontrate / Numero interventi	19	26	36	64	36	33

Numero di lavorazioni CIVIS effettuate

Il canale telematico CIVIS consente agli utenti abilitati ai servizi telematici, Entratel e Fisconline, di richiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità che scaturiscono dal controllo formale ex art. 36 bis del DPR n. 600 del 1973 ed ex art. 54 bis del DPR n. 633 del 1972, ottenendo on line lo stesso servizio fruibile allo sportello di un ufficio.

Il servizio CIVIS, attivato in via sperimentale da ottobre 2009 in poche regioni, è stato esteso a livello nazionale a partire dal 2010 riportando un buon indice di gradimento tra gli utenti, come evidenziato dal crescente numero di istanze presentate.

A partire da luglio 2012, CIVIS è stato potenziato includendo anche il servizio di assistenza sulle cartelle di pagamento che scaturiscono dal controllo automatizzato.

Richieste di assistenza effettuate tramite il canale CIVIS				
	2009	2010	2011	2012
Istanze Pervenute	13.450	271.531	411.390	444.327
Istanze Chiuse	10.989	266.262	413.687	449.000

Il risultato conseguito è superiore a quello atteso, la percentuale di realizzazione è pari al 124,72%. Nel corso dell'anno 2012 sono pervenute 444.327 richieste di assistenza tramite il canale CIVIS; le lavorazioni chiuse nel medesimo periodo sono pari a 449.000 (comprehensive di 5.350 istanze acquisite nel 2011 e chiuse nel 2012).

In termini assoluti l'incremento di istanze CIVIS chiuse rispetto all'esercizio 2011 è pari all'8,54%, determinato dalla crescita delle istanze lavorate dagli Uffici territoriali (2,65%) e soprattutto dai CAM (722,55%); quest'ultimi, dopo un avvio sperimentale nel corso del 2011, sono inseriti a pieno regime nel canale CIVIS a decorrere dal 2012. Tale risultato è riconducibile al potenziamento del canale CIVIS, alla sensibilizzazione degli ordini professionali e delle associazioni di categoria a utilizzare in via prevalente i servizi telematici ed alla crescente fiducia degli utenti riguardo alla capacità dell'Agenzia di fornire un servizio web efficace e tempestivo.

2.1.3 La qualità percepita

Risultati dell'indagine di *customer satisfaction* sui servizi fruibili via internet

L'indagine di *customer satisfaction* è stata realizzata, in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma tre, sui seguenti servizi internet, riportando punteggi superiori all'obiettivo fissato in Convenzione:

Servizio erogato		Punteggio previsto	Punteggio conseguito
Unico web		3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	5,34
Pagamento F24 telematico		3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	5,22
Locazioni web (applicazioni)	SIRIA	3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	5,09
	IRIS	3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	4,76

Per una migliore interpretazione dei risultati, si premette che i punteggi della scala (da 1 a 6) sono stati accorpati in tre classi con grado di soddisfazione crescente: classe 1-2 "giudizio negativo", classe 3-4 "giudizio sufficiente" e classe 5-6 "giudizio positivo".

- **Unico web** - Su un totale di 728 utenti, l'88,46% ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. La media degli item di soddisfazione complessiva finale è pari a 5,335. Gli aspetti da migliorare sono riconducibili alla chiarezza delle istruzioni fornite all'utente per l'utilizzo del servizio, alla facilità di localizzare tutte le informazioni sul sito nonché di accedervi.
- **Pagamento F24 telematico** - Su un totale di 671 utenti, l'82,71% ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. La media degli item di soddisfazione complessiva finale è pari a 5,22. Gli aspetti che presentano margini di miglioramento sono principalmente connessi alla chiarezza e completezza delle istruzioni fornite all'utente per l'utilizzo del servizio, alla completezza delle informazioni per utilizzare il servizio stesso e alla facilità di localizzare le informazioni sul sito nonché di accedervi.
- **Locazioni web (applicazioni SIRIA e IRIS)**
 - SIRIA: su un totale di 935 utenti, il 79,25% ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. La media degli item di soddisfazione complessiva finale è pari a 5,09.
 - IRIS: su un totale di 125 utenti, il 73,60% ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. La media degli item di soddisfazione complessiva finale è pari a 4,76.

In entrambi i casi, gli aspetti da migliorare riguardano principalmente la chiarezza e completezza delle istruzioni fornite all'utente per l'utilizzo del servizio e la facilità di localizzare le informazioni sul sito. La leggera flessione del grado di soddisfazione 2012 rispetto a quello 2011, pari a uno 0,15 per SIRIA e a uno 0,34 per IRIS, è in parte riconducibile al numero di utenti che hanno compilato il questionario. Infatti, nel 2012 siamo passati da 56 a 125 intervistati per la procedura IRIS e da 627 a 935 intervistati per la procedura SIRIA. Sono in corso le analisi per individuare le azioni di miglioramento da realizzare nel 2013.

2.1.4 Le Carte dei Servizi

Nel corso del 2012 è stata completata l'attività di revisione della Carta dei servizi, versione del 2006, alla luce delle novità legislative e delle numerose delibere CIVIT volte a definire in modo puntuale le dimensioni e gli indicatori della qualità dei servizi pubblici erogati, nonché i livelli di servizio, generali e specifici, da garantire agli utenti. Tuttavia, a seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del territorio dal 1° dicembre 2012, si è ritenuto opportuno rinviare la pubblicazione del documento già predisposto, allo scopo di integrarlo con i servizi resi dalle strutture dell'Agenzia incorporata.

Nel 2013 verranno pertanto avviate le attività propedeutiche alla revisione del documento predisposto nel 2012, per la realizzazione di un'unica Carta dei servizi che rappresenti in modo integrato e coerente (ad esempio nella classificazione e rappresentazione dei servizi, nella definizione delle caratteristiche di qualità, nel glossario, ecc.) i servizi resi dagli uffici dell'Agenzia nel suo complesso.

2.1.5 La responsabilità sociale

Anche nel 2012 è proseguita l'attività legata al progetto "Fisco e Scuola", finalizzato alla diffusione e alla divulgazione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni.

L'attività ha ricevuto particolare impulso grazie all'utilizzo del materiale didattico prodotto a livello centrale, i kit "Insieme per la legalità fiscale", da distribuire nel corso degli incontri con gli istituti scolastici.

Complessivamente nell'anno sono state realizzate 1.648 iniziative, caratterizzate da incontri presso gli istituti scolastici tenuti da funzionari dell'Agenzia, da visite guidate di studenti presso gli uffici e da altre attività volte a sensibilizzare allievi, insegnanti e genitori sul senso civico della contribuzione (concorsi, mostre, ecc.).

2.1.6 Predisposizione della normativa tributaria e sua interpretazione

Le istanze di interpello presentate sono state 17.225 di cui:

- 8.160 interPELLI ordinari presentati ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 212 del 2000;
- 187 interPELLI CFC presentati ai sensi degli articoli 167 e 168 del TUIR;
- 159 interPELLI antielusivi presentati ai sensi dell'articolo 21 della legge n. 413 del 1991;
- 8.719 interPELLI disapplicativi presentati ai sensi dell'articolo 37bis, comma 8, del D.P.R. n. 600 del 1973.

L'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interPELLI in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo previsto in Convenzione (100%).

L'Agenzia nel 2012 ha emanato 22 circolari interpretative e 23 risoluzioni entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse portate a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "Documentazione economica e finanziaria", consultabile sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate o del Ministero dell'economia e delle finanze.

E' stata fornita risposta scritta a tutte le richieste di parere pervenute nel 2012 relative a proposte di legge, interrogazioni parlamentari, ad emendamenti a disegni di legge sulle materie di competenza dell'Agenzia avanzate dagli uffici alle dirette dipendenze del Ministro e dalle altre istituzioni pubbliche.

Le richieste di consulenza giuridica pervenute nel 2012 sulle materie di competenza dell'Agenzia da parte delle Associazioni di categoria, dagli Ordini professionali e dagli Uffici dell'Amministrazione finanziaria sono state 717, di cui 679 risultano evase.

2.2 Eliminazione dello stock arretrato dei rimborsi e tempestiva erogazione delle nuove istanze

Il risultato conseguito per i rimborsi imposte dirette è in linea con quello atteso, con una percentuale pari al 70,29% data dal rapporto tra le 1.198.994 lavorazioni effettuate al 31 dicembre 2012, rispetto allo stock di inizio anno pari a 1.705.895 rimborsi.

L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso, fino all'avvio della parte più prettamente amministrativa o meramente finanziaria. E' da precisare che il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'Irap dalle imposte dirette e l'Irap professionisti.

Per facilitare la comprensione del fenomeno, si riporta di seguito la tabella degli stock rilevati al 31-12-2011:

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 31-12-2011 (Valori espressi in euro)

Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
Fino al 1997	866	114.608.132,55	64.914.859,39	19.349	58.505.547,52	37.259.514,66	20.215	173.113.680,07	102.174.374,05
Dal 1998 al 2000	708	3.858.885,35	1.129.623,87	36.519	19.434.047,41	6.273.815,24	37.227	23.292.932,76	7.403.439,11
2001	480	6.976.710,48	1.456.388,31	43.849	9.393.888,44	1.960.974,21	44.329	16.370.598,92	3.417.362,52
2002	815	17.439.429,25	3.160.896,55	54.634	79.815.875,49	14.466.627,43	55.449	97.255.304,74	17.627.523,98
2003	1.285	133.967.397,64	20.597.487,39	73.918	39.036.010,35	6.001.786,59	75.203	173.003.407,99	26.599.273,98
2004	2.036	177.554.439,67	22.416.248,01	75.819	14.551.143,24	1.837.081,83	77.855	192.105.582,91	24.253.329,84
2005	5.312	204.693.173,58	20.213.450,89	74.065	14.625.027,21	1.444.221,44	79.377	219.318.200,79	21.657.672,33
2006	12.742	243.217.446,33	17.329.243,05	71.173	31.084.360,70	2.214.760,70	83.915	274.301.807,03	19.544.003,75
2007	68.894	160.308.456,99	7.167.632,13	102.243	35.578.198,27	1.556.546,17	171.137	195.886.655,26	8.724.178,30
2008	138.782	332.118.262,53	8.574.285,95	130.504	42.876.574,80	€ 857.531,50	269.286	374.994.837,33	9.431.817,45
2009	437.801	535.166.316,20	3.239.903,40	100.638	19.210.085,87	0,00	538.439	554.376.402,07	3.239.903,40
2010	1.036.174	717.291.54,10	0,00	0	0,00	0,00	1.036.174	717.292.428,10	0,00
Totale	1.705.895	2.647.201.078,67	170.200.018,94	782.711	364.110.759,30	73.872.859,77	2.488.606	3.011.311.837,97	244.072.878,71

Nota 1: i rimborsi da lavorare contengono la somma di: a) rimborsi presenti a sistema da lavorare al 31-12-2011; b) rimborsi presenti nei quadri RX delle dichiarazioni, liquidati con un importo a rimborso maggiore di zero (per l'anno d'imposta 2010 sono stati considerati i dati relativi ai rimborsi dichiarati)

Nota 2: lo stock (sia da lavorare sia da pagare) non tiene conto dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità del 10% dall'Irap, caricati nel corso del 2010 (2,42 milioni di posizioni per un importo totale di circa € 1.65 miliardi di euro) e dei rimborsi IRAP dei professionisti (sia da lavorare sia da pagare).

Il dato relativo ai rimborsi II.DD. lavorati nel 2012 (1.198.994) rappresenta il numero dei rimborsi per i quali l'Agenzia ha ultimato nell'anno l'attività istruttoria di propria competenza. Il numero dei rimborsi lavorati da pagare al 31/12/2012 (943.190) rappresenta lo stock di rimborsi la cui istruttoria è stata svolta anche in anni precedenti e che sono in attesa di pagamento. Tra le due grandezze, pertanto, non vi è una diretta confrontabilità in quanto il dato relativo alla percentuale di conseguimento dell'obiettivo convenzionale attiene ai rimborsi lavorati nell'esercizio 2012, mentre quello presente nella tabella nella colonna "Rimborsi lavorati da pagare" fa riferimento anche a rimborsi lavorati in anni precedenti che sono ancora in attesa di pagamento e non contiene, inoltre, quelle posizioni (presenti invece nel primo dato) lavorate nel 2012 e che sono state effettivamente erogate.

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 31-12-2012 (Valori espressi in euro)

Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
Fino al 1997	1.783	112.649.654,67	79.849.674,14	19.731	58.590.172,18	41.797.308,11	21.514	171.239.826,85	121.646.982,25
Dal 1998 al 2000	1.607	6.265.610,24	2.051.673,22	36.498	21.288.371,29	6.368.638,74	38.105	27.553.981,53	8.420.311,96
2001	1.355	5.799.019,54	1.326.525,72	43.571	16.448.268,00	3.762.541,31	44.926	22.247.287,54	5.089.067,03
2002	1.790	18.167.685,69	3.656.246,75	54.227	16.037.046,12	3.227.455,53	56.017	34.204.731,81	6.883.702,28
2003	2.453	134.940.032,24	23.445.830,60	73.052	10.156.914,18	1.764.763,84	75.505	145.096.946,42	25.210.594,44
2004	2.647	184.213.555,46	26.941.232,49	74.877	10.483.348,53	1.533.189,72	77.524	194.696.903,99	28.474.422,21
2005	4.197	214.752.637,14	25.501.875,66	72.434	9.196.367,42	1.092.068,63	76.631	223.949.004,56	26.593.944,29
2006	8.134	237.592.638,47	21.680.328,26	66.698	14.183.582,07	1.294.251,86	74.832	251.776.220,54	22.974.580,12
2007	20.407	272.345.092,40	17.361.999,64	99.533	19.223.513,21	1.225.498,97	119.940	291.568.605,61	18.587.498,61
2008	59.663	273.957.581,95	10.958.303,28	125.933	25.157.232,53	1.006.289,30	185.596	299.114.814,48	11.964.592,58
2009	145.637	297.847.270,47	5.956.945,41	142.644	23.826.123,91	476.522,48	288.281	321.673.394,38	6.433.467,89
2010	435.021	551.330.377,96	0,00	133.989	39.531.484,29	0,00	569.010	590.861.862,25	0,00
2011	1.054.421	770.273.569,78	0,00	3	93.468,00	0,00	1.054.424	770.367.037,78	0,00
Totale	1.739.115	3.080.134.726,01	218.730.635,17	943.190	264.215.891,73	63.548.528,49	2.682.305	3.344.350.617,74	282.279.163,66

Nota 1: i rimborsi da lavorare contengono la somma di: a) rimborsi presenti a sistema da lavorare al 31-12-2012; b) rimborsi presenti nei quadri RX delle dichiarazioni, liquidati con un importo a rimborso maggiore di zero (per l'anno d'imposta 2011 sono stati considerati i dati relativi ai rimborsi dichiarati)

Nota 2: lo stock (sia da lavorare sia da pagare) non tiene conto dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi IRAP dei professionisti (sia da lavorare sia da pagare).

Il risultato conseguito per i rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2010 è in linea con quello atteso, con una percentuale pari a 80,74%. Al 31 dicembre 2012, sono state effettuate 46.376 lavorazioni rispetto allo stock di inizio anno pari a 57.438 rimborsi.

È da evidenziare che il risultato finale, superiore alla stima di preconsuntivo effettuata nella relazione infrannuale al 30 settembre 2012, risulta in linea con il trend in crescita delle lavorazioni del secondo semestre 2012, periodo durante il quale il lavoro degli uffici è stato supportato da una più efficace assistenza operativa e dalla disponibilità di nuovi strumenti di monitoraggio delle posizioni da lavorare.

Per i rimborsi IVA anno d'imposta 2011 il risultato conseguito è inferiore a quello atteso, con una percentuale pari al 20,38% rispetto al dato di piano del 25%. Al 31 dicembre 2012, sono state effettuate 10.663 lavorazioni rispetto allo stock di 52.314 rimborsi, calcolato al 31 dicembre 2011.

Tale andamento è principalmente dovuto alla necessità di recuperare l'arretrato ed alla conseguente concentrazione delle risorse da parte degli uffici territoriali sui rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2010 (cosiddetti "pregressi"). Inoltre si segnala che molti rimborsi pregressi (che risultavano archiviati ad inizio anno e pertanto non ricompresi nello stock iniziale) sono stati "riaperti" nel corso del 2012 per effetto di eventi non programmabili e per lo più dipendenti dal comportamento del contribuente (per esempio, tardiva presentazione di documenti necessari al completamento delle lavorazioni). I rimborsi "pregressi" hanno determinato un incremento delle lavorazioni rispetto all'esercizio precedente di circa il 75% (46.376 domande lavorate contro le 26.538 dell'anno precedente).

Pertanto, sebbene la lavorazione dei rimborsi "correnti" (anno d'imposta 2011) si sia attestata al 20,38%, la valutazione complessiva sull'intero obiettivo "Istruire i rimborsi IVA" registra, nel rispetto dell'ordine cronologico, un apprezzabile aumento (circa il 9%) in confronto al precedente esercizio (57.039 rimborsi lavorati nel 2012 contro i 52.443 del 2011).

Si osserva, infine, che l'analisi delle giacenze dei rimborsi IVA evidenzia un modesto stock di rimborsi relativi alle annualità fino al 2003 pari a 1.247 rimborsi per un importo di 88 milioni di euro. Relativamente alle

annualità più recenti (dal 2004 al 2012) lo stock dei rimborsi è pari a 58.452 rimborsi per un importo pari a 7.745 milioni di euro.

Stock rimborsi IVA al 31-12-2011

Anno Imposta	Rimborsi da lavorare	
	Numero Rimborsi	Importo
Fino al 2003	3.019	302
2004	914	66
2005	1.038	107
2006	1.759	209
2007	2.535	424
2008	4.712	695
2009	10.152	2.016
2010	33.309	4.351
-	-	-
TOTALE	57.438	8.170

Stock rimborsi IVA al 31-12-2011

Anno Imposta	Rimborsi da lavorare	
	Numero Rimborsi	Importo
Fino al 2003	1.247	88
2004	422	21
2005	622	39
2006	981	104
2007	1.483	122
2008	2.727	303
2009	4.167	796
2010	11.329	1.792
2012	36.721	4.568
TOTALE	59.699	7.833

Valori espressi in milioni di euro

Con riferimento alle somme stanziare sui capitoli del Bilancio dello Stato destinati all'effettuazione dei rimborsi, nella tabella di seguito esposta viene indicato l'importo dei rimborsi erogati e la relativa percentuale di utilizzo.

RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI (Valori espressi in euro)

ANNO 2012

CAPITOLI		Stanziamen- ti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziamen- ti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Invi a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3810	IVA	1.900.000.000		1.900.000.000	451.955.078				451.955.078	1.448.044.922	24%
CAP. 3811	II.DD.	3.150.000.000		3.150.000.000	359.288.449	982.818.624	87.024.646		1.429.131.719	1.720.868.281	45%
CAP. 3812	II.II.	250.000.000		250.000.000	246.900.207	1.522.237	1.527.252		249.949.696	50.304	100%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	9.265.000.000		9.265.000.000				9.265.000.000	9.265.000.000	0	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	27.635.000.000	-2.749.000.000	24.886.000.000				24.305.000.000	24.305.000.000	581.000.000	98%
CAP. 4015	interessi II.DD.	774.685.349		774.685.349	86.554.009	68.270.320	8.484.353		163.308.682	611.376.667	21%
CAP. 4016	interessi II.II.	200.000.000		200.000.000	47.515.763	498.375	629.945		48.644.083	151.355.917	24%
TOTALE CAP. RIMBORSI		43.174.685.349	-2.749.000.000	40.425.685.349	1.192.213.506	1.053.109.556	97.666.196	33.570.000.000	35.912.989.258	4.512.696.091	89%

Dati riferiti al 11/03/2013

Valori espressi in euro

2.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse Umane

Le ore persona utilizzate per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 17.358.000, con un incremento di circa 438.000 ore rispetto alla previsione (16.920.000).

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Valori espressi in €/000

DESCRIZIONE PROGETTO AS2	BUDGET 2012	CONSUNTIVO		
		€migliaia	SAC %	SAL
Servizi all'utenza	4.200	3.654	87%	93%
Gestione dichiarazioni ed atti	4.200	3.145	75%	86%
Normativa	650	423	65%	100%
Rimborsi	1.000	680	68%	88%
Acquisizione dichiarazioni ed atti	2.500	1.886	75%	83%
Trasparenza	1.300	1.092	84%	100%
TOTALE	13.850	10.880	79%	

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012	Risultato al 31 /12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
	Contribuente	Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	Numero di risposte telefoniche fornite OBIETTIVO INCENTIVATO	1.900.000	2.001.607	105,3%	1.997.163
			Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) OBIETTIVO INCENTIVATO	75.000	81.528	108,7%	71.070
			Mantenimento della percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate	20%	17,1%	-	16,6%
Q		FCS 1 Differenziare ed innovare i servizi ai contribuenti	Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via internet: - compilazione di dichiarazioni on line; - pagamento F24 telematico; - locazioni Web.	3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	5,34 (compilazione di dichiarazioni on line) 5,22 (F24 online) 5,09 (Loc. web SIRIA) 4,76 (Loc. web IRIS)	-	5,37 (Bollo auto) 5,11 (F24 online) 5,24 (Loc. web SIRIA) 5,11 (Loc. web IRIS)
			Numero di lavorazioni CIVIS effettuate OBIETTIVO INCENTIVATO	360.000	449.000	124,7%	413.687
			Pubblicazione della nuova Carta dei servizi	entro il 31/12/2012	Vedi Relazione	-	Vedi relazione
O		FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.750	1.870	106,9%	1.809
			Mantenere lo standard del processo di liquidazione automatizzata	60% a.i. 2010 40% a.i. 2011	56,2% a.i. 2010 48,97% a.i. 2011	93,7% a.i. 2010 122,4% a.i. 2011	78,1% a.i. 2009 45,9% a.i. 2010
			Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità OBIETTIVO INCENTIVATO	1.000.000	1.192.741	119,3%	1.123.774

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012	Risultato al 31 /12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
O		FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Istruire i rimborsi Imposte Dirette ³⁸ OBIETTIVO INCENTIVATO	70% fino a.i. 2010	70,3%	100,4%	85,7% fino a.i. 2008
			Istruire i rimborsi IVA	80% fino a.i. 2010 25% dell'a.i. 2011	80,7% fino a.i. 2010 20,4% dell'a.i. 2011	100,9% fino a.i. 2010 81,5% dell'a.i. 2011	55,8% fino a.i. 2009
Q		FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale di documenti interpretativi emanati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse ³⁹	100%	100%	100,0%	100,0%
			Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini ¹⁵ OBIETTIVO INCENTIVATO	100%	100%	100,0%	100%

³⁸ Il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'IRAP dalle imposte dirette e l'IRAP professionisti. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso. I volumi di produzione rimborsi imposte dirette sono determinati sulla base delle risultanze evidenziate nella tabella seguente:

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 31-12-2011 (*) (Valori espressi in euro)									
Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
Fino al 1997	866	€ 114.608.132,55	€ 64.914.859,39	19.349	€ 58.505.547,52	€ 37.259.514,66	20.215	€ 173.113.680,07	€ 102.174.374,05
Dal 1998 al 2000	708	€ 3.858.885,35	€ 1.129.623,87	36.519	€ 19.434.047,41	€ 6.273.815,24	37.227	€ 23.292.932,76	€ 7.403.439,11
2001	480	€ 6.976.710,48	€ 1.456.388,31	43.849	€ 9.393.888,44	€ 1.960.974,21	44.329	€ 16.370.598,92	€ 3.417.362,52
2002	815	€ 17.439.429,25	€ 3.160.896,55	54.634	€ 79.815.875,49	€ 14.466.627,43	55.449	€ 97.255.304,74	€ 17.627.523,98
2003	1.285	€ 133.967.397,64	€ 20.597.487,39	73.918	€ 39.036.010,35	€ 6.001.786,59	75.203	€ 173.003.407,99	€ 26.599.273,98
2004	2.036	€ 177.554.439,67	€ 22.416.248,01	75.819	€ 14.551.143,24	€ 1.837.081,83	77.855	€ 192.105.582,91	€ 24.253.329,84
2005	5.312	€ 204.693.173,58	€ 20.213.450,89	74.065	€ 14.625.027,21	€ 1.444.221,44	79.377	€ 219.318.200,79	€ 21.657.672,33
2006	12.742	€ 243.217.446,33	€ 17.329.243,05	71.173	€ 31.084.360,70	€ 2.214.760,70	83.915	€ 274.301.807,03	€ 19.544.003,75
2007	68.894	€ 160.308.456,99	€ 7.167.632,13	102.243	€ 35.578.198,27	€ 1.556.546,17	171.137	€ 195.886.655,26	€ 8.724.178,30
2008	138.782	€ 332.118.262,53	€ 8.574.285,95	130.504	€ 42.876.574,80	€ 857.531,50	269.286	€ 374.994.837,33	€ 9.431.817,45
2009	437.801	€ 535.166.316,20	€ 3.239.903,40	100.638	€ 19.210.085,87	€ 0,00	538.439	€ 554.376.402,07	€ 3.239.903,40
2010	1.036.174	€ 717.292.428,10	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	1.036.174	€ 717.292.428,10	€ 0,00
Totale	1.705.895	€ 2.647.201.078,67	€ 170.200.018,94	782.711	€ 364.110.759,30	€ 73.872.859,77	2.488.606	€ 3.011.311.837,97	€ 244.072.878,71

(*) Il numero dei rimborsi da lavorare contiene la somma di: a) rimborsi presenti a sistema da lavorare al 31-12-2011; b) rimborsi presenti nei quadri RX delle dichiarazioni, liquidati con un importo a rimborso maggiore di zero (per l'anno d'imposta 2010 sono stati considerati i dati relativi ai rimborsi dichiarati). Nella tabella soprastante non sono stati inseriti i rimborsi IRAP dei professionisti (sia da lavorare che da pagare) né i rimborsi IRPEF e IRES derivanti dalla deducibilità del 10% dall'IRAP, caricati nel corso del 2010, che sono in fase di analisi istruttoria da parte degli uffici per verificarne l'effettiva debenza. Si precisa che in tale ultima fattispecie rientrano 2,4 milioni di posizioni per un importo totale richiesto pari a circa 1,65 miliardi di euro.

³⁹ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso 2012	Risultato al 31 /12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
			Percentuale dei pareri resi in relazione a richieste di consulenza pervenute da Associazioni di categoria, Ordini professionali e Uffici dell'Amministrazione finanziaria ¹⁵	90%	94,7%	105,2%	93,4%
		FCS 4 Promuovere l'immagine, l'autorevolezza ed il ruolo dell'Agenzia	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.400	1.648	117,7%	1.645

3 AS3 – Attività di governo e di supporto

In tale ambito rientrano gli obiettivi a carattere strutturale e organizzativo volti a supportare la missione istituzionale dell'Agenzia e precisamente:

1. sviluppo delle competenze professionali nell'ambito dei processi strategici;
2. potenziamento del sistema di governo degli investimenti;
3. valorizzazione delle istanze di trasparenza, imparzialità e buon andamento, in modo da rendere comunque sostenibile l'azione amministrativa.

Relativamente al punto 1, le attività formative svolte dall'Agenzia nel corso del 2012 hanno riguardato interventi e programmi di formazione per un totale di 26.682 ore, delle quali 17.621 dedicate al personale addetto all'area prevenzione e contrasto all'evasione. È inoltre proseguita l'applicazione del modello di valutazione dell'efficacia della formazione a 25 edizioni individuate tra i corsi in materia di semplificazione del linguaggio amministrativo, concentrazione della riscossione dell'accertamento, gestione del rapporto con l'utenza, reddito e IRAP.

In merito all'obiettivo convenzionale di definizione del nuovo indicatore di performance sugli investimenti informatici, l'Agenzia ha precisato che tutti gli aspetti legati al monitoraggio degli investimenti informatici sono oggetto di riesame. Non è stato possibile, pertanto, definire un nuovo indicatore di performance sugli investimenti informatici. La percentuale ponderata di realizzazione degli investimenti è pari all'88% con uno stato avanzamento costi del 72%.

È proseguita anche nel 2012 l'attività a presidio dei rischi di disfunzioni interne e di verifica della regolarità della gestione, anche sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza, con l'esecuzione di 1.365 audit interni (suddivisi in n. 958 Audit di Conformità e n. 407 Monitoraggi di Regolarità Amministrativa) e 875 verifiche di sicurezza. È stata, inoltre, prestata la consueta collaborazione all'Ufficio di Vigilanza del Dipartimento delle Finanze per l'attuazione del programma annuale di vigilanza, le cui risultanze sono state condivise con le strutture competenti, al fine di adottare eventuali azioni correttive.

In accordo con le disposizioni contenute nelle manovre di finanza pubblica, l'Agenzia delle Entrate, anche nel corso dell'esercizio 2012, ha proceduto alla razionalizzazione della spesa attuando iniziative volte al suo contenimento, impegnandosi, altresì, al monitoraggio della correttezza e tempestività delle operazioni di pagamento ed al consolidamento dei risultati conseguiti, in termini economici, attraverso l'applicazione di logiche di cost saving.

* * * * *

Sono di seguito analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi nell'area, con particolare riferimento alle risorse umane ed agli investimenti.

Infine è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto con i consuntivi 2011.

3.1 Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale

3.1.1 Valutazione degli effetti della formazione sui processi chiave

Al 31 dicembre 2012 il modello di valutazione dell'efficacia delle attività formative è stato applicato a 25 edizioni, individuate tra i corsi in materia di semplificazione del linguaggio amministrativo, concentrazione della riscossione dell'accertamento, gestione del rapporto con l'utenza, reddito e IRAP, in linea con quanto previsto dall'obiettivo convenzionale.

I partecipanti hanno compilato, come previsto nel modello, i piani di azione e i questionari di gradimento. A distanza di due mesi sono stati somministrati sia ai partecipanti sia ai loro dirigenti i questionari di valutazione.

3.1.2 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane

Per il personale addetto all'area prevenzione e contrasto all'evasione sono state erogate 17.621 ore di formazione rispetto al totale complessivo di Agenzia di 26.682 ore, con una percentuale pari al 66,04%.

L'attività di formazione e aggiornamento professionale si è svolta per i due filoni, formazione tributaria e formazione comportamentale/comunicazionale, secondo le seguenti modalità:

FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE*				
	Numero corsi **	Livello partecipanti ***	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: AULA	404	Dirigenti	79	8
		Livellati	5.870	16
Con modalità: E-LEARNING	176	Dirigenti	408	6
		Livellati	31.948	6
FORMAZIONE TRIBUTARIA				
	Numero corsi	Livello partecipanti ***	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: AULA	1.165	Dirigenti	414	25
		Livellati	17.639	38
Con modalità: E-LEARNING	106	Dirigenti	78	4
		Livellati	3.917	4

* Per "Formazione Comportamentale/comunicazionale" si intende la formazione extra-tributaria.

** Per "numero corsi" si intende numero di edizione corso.

*** Nel numero dei "Livellati" sono computati anche i funzionari incaricati di funzioni dirigenziali.

Il numero dei partecipanti agli specifici percorsi formativi per addetti alle attività di riscossione, contenzioso e rimborsi IVA è stato, rispettivamente, di 240, 325 e 232 unità, dati che presentano scostamenti non significativi rispetto ai risultati attesi che sono riconducibili all'attribuzione di incarichi di responsabilità o all'assegnazione a nuove attività del personale iscritto ai percorsi.

Attribuzione di posizioni organizzative e di incarichi di responsabilità

Nel 2011 l'Agenzia ha dato attuazione agli articoli 17 e 18 del CCNI che prevedono l'istituzione di specifiche figure di coordinamento non dirigenziali che ricoprono funzioni direttive di elevata responsabilità organizzativa e che si distinguono per particolari competenze professionali.

Previa selezione dei candidati sono state attribuite a livello nazionale 273 posizioni organizzative, mentre dei 3.064 incarichi di responsabilità previsti sono stati assegnati 3.047 di cui 39 ad interim.

Nel 2012 è proseguita la valorizzazione del personale mediante l'attribuzione a nuovi funzionari degli incarichi che si sono resi disponibili a livello centrale e regionale. Gli incarichi sono stati conferiti a seguito di una fase di valutazione delle candidature, con la consulenza, il supporto metodologico e, in taluni casi, la partecipazione ai colloqui di selezione di personale esperto dell'Agenzia.

Procedura di sviluppo economico

Nel corso del 2012 è stata espletata la procedura di sviluppo economico all'interno delle aree, avviata il 30 dicembre 2010, che ha portato al riconoscimento di 12.112 nuovi inquadramenti nelle fasce economiche, di cui 877 riguardano le Strutture Centrali.

In particolare, la Direzione centrale competente, oltre alle indicazioni operative in relazione alla valutazione dei titoli, ha svolto una costante azione di supporto nei confronti delle Direzioni regionali al fine di assicurare una valutazione omogenea dei titoli dichiarati dai candidati a livello nazionale.

Per l'espletamento dello sviluppo economico, è stata utilizzata una procedura informatizzata, appositamente realizzata con il supporto del team informatico della Lombardia, che ha consentito l'invio on-line della scheda relativa all'esperienza di servizio e ai titoli posseduti dal dipendente, il calcolo automatico dei punteggi dei titoli, l'analisi e l'elaborazione dei dati riportati nella suddetta scheda e la predisposizione automatica della graduatoria.

All'esito della fase di verifica dei titoli sono state fornite indicazioni in relazione alla formazione, approvazione e pubblicazione delle graduatorie.

Costante è stato il supporto ai Centri di Responsabilità nella valutazione della professionalità degli impiegati particolarmente meritevoli per il conseguimento del numero di promozioni previste dall'atto di avvio della procedura (10% delle promozioni previste per ciascun livello retributivo).

Progressione di carriera.

Passaggi tra le aree funzionali

Procedura di passaggio dalla II alla III area funzionale.

Nel mese di marzo 2012 si sono svolte a livello regionale le prove scritte della procedura per il passaggio di personale dalla seconda alla terza area funzionale – fascia retributiva F1, profili funzionario, funzionario informatico, funzionario tecnico per complessivi 2.000 posti.

Procedura di passaggio dall'area B1, B2 e B3 all'area C1.

A seguito di ricorsi prodotti innanzi ai diversi TAR di volta in volta competenti avverso la procedura per il passaggio dall'area B1-B2-B3 all'area C1 bandita nel 2001, in esecuzione delle relative sentenze sono state riformulate alcune graduatorie regionali.

In particolare, i giudici amministrativi hanno ritenuto illegittimo l'accordo sindacale del 2003 in base al quale venivano ammessi a partecipare in soprannumero al percorso formativo tutti i dipendenti con qualifica B3, stabilendo di conseguenza che le graduatorie dovessero essere riformulate per punteggio di merito secondo le regole del bando senza anteporre i B3.

Sulla base delle graduatorie riformulate nell'anno in esame sono stati inquadrati nella terza area F1, in esecuzione del giudicato, 8 unità che appartenevano alla seconda area.

3.1.3 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche.

In relazione all'obiettivo convenzionale di definizione del nuovo indicatore di performance sugli investimenti informatici, l'Agenzia ha precisato che tutti gli aspetti legati al monitoraggio degli investimenti informatici sono oggetto di riesame. Non è stato possibile, pertanto, definire un nuovo indicatore di performance sugli investimenti informatici.

Di seguito si riportano i dati relativi al livello di conseguimento dei risultati in termini di Stato Avanzamento Lavori e in termini di Stato Avanzamento Costi per progetto.

Un primo elemento di valutazione è rappresentato dal SAL ponderato dell'intero portafoglio progetti che si attesta al 88%; la ponderazione è ottenuta utilizzando per ogni progetto il relativo peso economico rispetto al totale dei progetti.

Come di consueto, la percentuale di avanzamento funzionale è calcolata rapportando l'entità delle attività realizzate nel corso dell'anno per ciascun progetto rispetto a quanto previsto, per ciascuno di essi, in sede di pianificazione.

Progetti di investimento - Stato di Avanzamento Lavori Ponderato (SAL)

Descrizione Progetto		SAL	Peso	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Logistica	44%	11%
		Servizi all'utenza	93%	5%
		Comunicazione	87%	1%
		Controlli fiscali	100%	4%
		Affari legali e contenzioso	100%	4%
		Archivio anagrafico	96%	2%
		Governo ICT	98%	6%
		Audit	73%	1%
		Personale	99%	3%
		Servizi convenzionali per enti esterni	88%	1%
		Riscossione	91%	1%
		Contabilità	86%	2%
		Gestione dichiarazioni ed atti	86%	5%
		Conservazione documenti	100%	1%
		Dematerializzazione documentale	89%	1%
		Pianificazione e controllo	98%	2%
		Normativa	100%	1%
		Rimborsi	88%	1%
		Sicurezza	85%	2%
		Analisi	89%	8%
		Trasparenza	100%	2%
		Fatturazione elettronica PA (Sistema d'interscambio)	94%	1%
		Acquisizione dichiarazioni ed atti	83%	3%
		Studi di settore	92%	3%
		Formazione e comunicazione	91%	1%
		Internazionale – Grandi contribuenti	97%	2%
		Servizi di riscossione spontanea o coattiva	70%	1%
			Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	100%
		Acquisti diretti apparecchiature ICT	80%	3%
	Totale		88%	100%

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi al 31 dicembre 2012, confrontato con le previsioni di budget (come revisionate durante l'esercizio) evidenzia una percentuale di avanzamento rispetto al budget pari al 72%.

Progetti di investimento - Consuntivazione economica (SAC) - valori in €000

Descrizione Progetto		Budget 2012	Consuntivo aggiornato		
			€Migliaia	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Logistica	9.000	1.862	21%
		Servizi all'utenza	4.200	3.654	87%
		Comunicazione	1.000	577	58%
		Controlli fiscali	2.900	2.565	88%
		Affari legali e contenzioso	2.700	2.712	100%
		Archivio anagrafico	1.500	1.390	93%
		Governo ICT	4.500	3.719	83%
		Audit	1.000	567	57%
		Personale	2.500	1.689	68%
		Servizi convenzionali per enti esterni	400	187	47%
		Riscossione	1.000	898	90%
		Contabilità	1.300	884	68%
		Gestione dichiarazioni ed atti	4.200	3.145	75%
		Conservazione documenti	600	408	68%
		Dematerializzazione documentale	700	553	79%
		Pianificazione e controllo	1.850	1.336	72%
		Normativa	650	423	65%
		Rimborsi	1.000	680	68%
		Sicurezza	1.500	1.203	80%
		Analisi	6.000	5.022	84%
		Trasparenza	1.300	1.092	84%
		Fatturazione elettronica PA (Sistema d'interscambio)	900	762	85%
		Acquisizione dichiarazioni ed atti	2.500	1.886	75%
		Studi di settore	2.000	1.512	76%
	Formazione e comunicazione	800	584	73%	
	Internazionale – Grandi contribuenti	1.200	978	82%	
	Servizi di riscossione spontanea o coattiva	500	292	58%	
	Studi di settore	Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	17.000	13.200	78%
	Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	2.600	1.845	71%
	Totale		77.300	55.625	72%

Elementi informativi su “Stato di attuazione del piano di razionalizzazione degli spazi”

Sin dal 2002 l’Agenzia realizza il progetto “Acquisizione e qualificazione immobiliare” che prevede, tra l’altro, la razionalizzazione degli spazi immobiliari al fine di raggiungere le dimensioni ottimali in relazione al personale dipendente allocato.

A tal fine è stata realizzata una Procedura che definisce in modo omogeneo le attività connesse con la gestione e il rinnovo e la stipula dei contratti di locazione immobiliare. Questa procedura ha subito importanti modifiche negli anni, al fine di recepire le novità normative nel frattempo intervenute.

Si evidenzia, a riguardo, che il D.L. n. 95 del 2012 convertito con legge 135/2012 (c.d. Spending Review) oltre a prevedere vincoli stringenti alle spese per le locazioni immobiliari attraverso riduzioni obbligatorie dei canoni di locazione da corrispondere ai privati, ha imposto alle Pubbliche Amministrazioni (art. 3, comma 9) di porre in essere piani di razionalizzazione degli spazi rispettando specifici parametri dimensionali mq/addetto.

L’Agenzia ha elaborato tale piano di razionalizzazione utilizzando un software appositamente predisposto dall’Agenzia del Demanio.

Per la definizione del suddetto piano, è stato costituito, ad ottobre 2012, un apposito Gruppo di Lavoro che ha operato tenendo presenti due esigenze:

- ridurre l’utilizzo di immobili in locazione passiva, come prescritto dalle norme di spending review;
- ottimizzare, di conseguenza, l’utilizzo degli immobili detenuti ad altro titolo, e cioè quelli di proprietà dell’Agenzia o da questa utilizzati con la formula del comodato d’uso, nonché di quelli demaniali e di proprietà dei Fondi immobiliari pubblici.

Per tutti gli Uffici ubicati in immobili con rapporto mq/addetto superiore agli standard previsti dalla spending review l’Agenzia, compatibilmente con le fisiologiche inerzie del sistema (disponibilità di immobili idonei sul territorio), porrà in essere le attività di razionalizzazione spazi chiedendo ai soggetti proprietari l’accettazione delle nuove condizioni o, in subordine, eseguendo ricerche di mercato per l’individuazione di nuove sedi.

Si evidenzia, tuttavia, che, nell’elaborazione del suddetto piano, non sono state considerate le ulteriori importanti problematiche connesse con l’incorporazione dell’Agenzia del Territorio prevista dalle recenti disposizioni normative e che, pertanto, al fine di contemperare le esigenze funzionali di tale fusione, il piano di razionalizzazione in oggetto dovrà essere integrato successivamente alla definizione del nuovo assetto organizzativo dell’Agenzia.

Si evidenziano infine i seguenti risultati raggiunti nell’anno 2012:

- riduzione delle superfici in uso: circa 10.000,00 mq;
- risparmio annuo ottenuto per effetto dell’attività di razionalizzazione delle superfici in uso pari a circa € 425.000,00 (importo al netto IVA).

Elementi informativi su “Stato di avanzamento del piano triennale dei lavori varato nel 2011”

Con delibera n. 53/2011 del 29/12/2011 il Comitato di Gestione ha approvato il Programma Triennale dei Lavori 2012-2014, per una spesa complessiva pari ad € 16.945.203,00 (IVA compresa).

L’Agenzia ha comunicato alle Direzioni Regionali l’elenco degli interventi autorizzati e di quelli esclusi e ha richiesto, per i lavori inseriti con “Priorità ALTA”, di trasmettere la documentazione tecnica preliminare al fine di consentire un’analisi dettagliata per il successivo inserimento nel Piano Annuale dei Lavori. La priorità “ALTA” viene attribuita agli interventi necessari ad adeguare gli immobili alla vigente normativa in tema di

sicurezza e a garantire il mantenimento funzionale degli ambienti di lavoro per le esigenze operative ed istituzionali.

L'Agenzia, dopo aver esaminato la documentazione trasmessa dalle Direzioni Regionali, ha stralciato ed inserito gli interventi di priorità massima nel Piano Annuale dei Lavori 2012. Successivamente ha sottoposto tali interventi all'attenzione del Comitato di Gestione che con Delibera n. 31/2012 del 14/06/2012 ha approvato il Piano Annuale dei Lavori 2012 per una spesa complessiva pari ad € 16.044.600,00 (IVA compresa).

In seguito all'approvazione del Piano Annuale 2012, è stato comunicato alle Direzioni Regionali il dettaglio degli interventi autorizzati con i relativi importi e le stesse Direzioni sono state invitate a procedere alla stipula delle convenzioni con il Ministero Infrastrutture e Trasporti o alla gestione in autonomia dei lavori - in qualità di stazione appaltante – per importi non superiori a € 100.000.

3.1.4 Correttezza e tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell'elevato numero delle transazioni effettuate

Al fine di monitorare la correttezza e la tempestività delle operazioni di pagamento, l'Agenzia ha focalizzato l'attenzione sulle gestione dei reclami e, conseguentemente, sull'individuazione delle soluzioni più idonee al miglioramento del rapporto con i fornitori. Tale attività di monitoraggio può consentire di osservare sistematicamente il processo operativo dei pagamenti ai fornitori nonché di misurarne il grado di soddisfazione contribuendo a diffondere l'immagine di una Pubblica Amministrazione attenta alle esigenze dei suoi stakeholders.

Rispetto all'obiettivo convenzionale che prevedeva per l'esercizio 2012 una percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero di operazioni di pagamento effettuate del 2%, l'Agenzia ha conseguito un risultato pari circa allo 0,1% (70 reclami rispetto a 133.301 pagamenti). Tutti i reclami sono stati risolti senza oneri aggiuntivi per l'Agenzia.

3.1.5 Consolidare i risultati conseguiti, in termini economici, attraverso l'applicazione di logiche di cost saving, definendo sulla base dell'esperienza già consolidata i criteri nell'applicazione delle strategie di approvvigionamento

L'Agenzia si è impegnata a mantenere lo standard sugli oneri di gestione ad invarianza di scenario e a prezzi costanti, fornendo una relazione sull'andamento negli anni delle dinamiche di cost saving al suo interno.

Nell'ambito delle politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa l'Agenzia ha basato la propria azione su due principi-chiave: lotta agli sprechi e definizione di strategie di acquisto omogenee e razionali.

Dal lato dei consumi sono state attuate azioni tese, da una parte, allo sviluppo di un'attenta definizione del fabbisogno delle proprie strutture che tiene conto delle peculiarità locali, dall'altra, alla sensibilizzazione del personale verso comportamenti corretti mediante la diffusione delle buone pratiche gestionali.

Nell'attuazione delle strategie di approvvigionamento l'Agenzia ha sempre tenuto in considerazione i parametri prezzo-qualità delle Convenzioni Consip con riferimento sia alla redazione dei capitolati di gara che alla definizione dei prezzi a base d'asta. Peraltro è divenuta prassi consolidata l'inserimento nei contratti della clausola che prevede per l'Agenzia la possibilità di recedere nel caso in cui, durante la vigenza contrattuale, fossero stipulate Convenzioni Consip economicamente più vantaggiose.

In esito alle strategie di contenimento dei consumi e di razionalizzazione dei costi, la spesa ha subito dapprima una costante riduzione assestandosi successivamente su livelli congrui e corrispondenti a standard di servizio idonei a garantire la normale attività dell'Agenzia.

Nell'attuale fase, stante l'individuazione di un livello qualitativo dei servizi omogeneo per tutte le Strutture tale da garantire la piena operatività degli uffici, l'Agenzia, si è posta come obiettivo il mantenimento dello standard sugli oneri di gestione, salvo eventuali effetti dovuti alle dinamiche inflazionistiche e di mercato.

3.1.6 *Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza. Verificare la validità dei presidi di controllo attuati.*

Nel corso del 2012, sono stati svolti complessivamente n. 2.240 interventi in materia di Audit e Sicurezza sulle strutture periferiche (di cui 1.365 interventi di audit interno e 875 verifiche di sicurezza). Gli obiettivi formulati in sede di programmazione (2.100 interventi totali) sono stati, pertanto, pienamente raggiunti.

Di seguito, si dà conto di quanto svolto nei diversi ambiti di competenza.

Interventi di audit

Gli interventi di audit conclusi nel 2012 sono stati n. 1.365 suddivisi in n. 958 Audit di Conformità e n. 407 Monitoraggi di Regolarità Amministrativa.

Conformemente alle indicazioni fornite dalla Direzione Centrale competente, la maggior parte degli interventi svolti ha riguardato audit di conformità sui processi ritenuti a maggior rischio, per i quali erano disponibili le schede di analisi del rischio, o che avevano evidenziato particolari e significative criticità. Gli interventi di Monitoraggio di Regolarità Amministrativa sono svolti, in via residuale, sui processi per i quali non sono disponibili le schede di autovalutazione del rischio, con l'obiettivo principale di effettuare riscontri di regolarità amministrative sui fascicoli esaminati, facendone comunque derivare una valutazione del sistema di controllo in essere. Tali iniziative sono state finalizzate alla verifica dell'efficacia dei presidi volti a minimizzare i rischi gravanti sulle attività istituzionali dell'Agenzia ed al controllo di regolarità amministrativo contabile, inteso come riscontro della conformità dell'azione amministrativa alle regole stabilite dalle norme primarie e secondarie.

Le attività di audit hanno consentito di intercettare 2.544 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli e 15.605 irregolarità amministrative. Il notevole incremento di queste ultime rispetto agli esiti delle attività del 2011 (3.705 irregolarità intercettate) è dipeso dalla diversa modalità di rilevazione delle irregolarità per numero di fascicoli anziché per tipologia. Conseguentemente, i team di audit hanno fornito specifiche raccomandazioni e monitorato l'adozione delle necessarie misure correttive.

Verifiche di Sicurezza

Gli obiettivi in Convenzione riguardanti la Sicurezza consistono in attività di verifica nelle aree di pertinenza del comparto: Sicurezza Informatica, Sicurezza del patrimonio aziendale e Normative Speciali (Protezione dei dati personali e Sicurezza sui luoghi di lavoro).

Le strutture di Sicurezza hanno realizzato nel 2012 n. 875 verifiche. Tale attività viene svolta accertando direttamente presso la struttura territoriale interessata che lo stato della sicurezza sia coerente con quanto determinato nella precedente attività di autorilevazione a cura della struttura stessa. Nel caso di scostamenti, vengono impartite le opportune raccomandazioni di merito.

3.2 I ricavi commerciali

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dall'art. 70, comma 1, lettera b) del D.Lgs n. 300/1999, ammontano a €/migliaia 85.025, a fronte di €/migliaia 80.086 del 2011.

L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno di avvio dell'Agenzia è indicato nella tabella seguente:

Anni	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI	5.753	6.465	16.468	28.809	38.429	71.588	41.769	118.470	82.437	97.240	80.840	86.193

valori in €/migliaia

3.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse Umane

Le ore persona complessivamente utilizzate per i macroprocessi relativi al governo e supporto alle strutture aziendali, in sensibile diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente (circa 8,2 milioni) sono state circa 5,8 milioni, pari al 12,58% delle complessive risorse aziendali.

Investimenti

La tabella di seguito esposta elenca i progetti relativi all'area strategica Attività di governo e di supporto con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

Valori espressi in €/000

DESCRIZIONE PROGETTO AS3	BUDGET 2012	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Logistica	9.000	1.862	21%	44%
Comunicazione	1.000	577	58%	87%
Archivio anagrafico	1.500	1.390	93%	96%
Governo ICT	4.500	3.719	83%	98%
Audit	1.000	567	57%	73%
Personale	2.500	1.689	68%	99%
Servizi convenzionali per enti esterni	400	187	47%	88%
Contabilità	1.300	884	68%	86%
Conservazione documenti	600	408	68%	100%
Dematerializzazione documentale	700	553	79%	89%
Pianificazione e controllo	1.850	1.336	72%	98%
Sicurezza	1.500	1.203	80%	85%
Fatturazione elettronica PA (Sistema d'interscambio)	900	762	85%	94%
Formazione e comunicazione	800	584	73%	91%
Acquisti diretti apparecchiature ICT	2.600	1.845	71%	80%
TOTALE	30.150	17.566	58%	

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso	Risultato al 31/12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
	Contribuente	Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Numero di edizioni di corsi in a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	25	25	100,0%	25
C		FCS 1 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane	Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	260	240	92,3%	260
			Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti all'attività di contenzioso descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	337	325	96,4%	337
			Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti ai rimborsi IVA descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	250	232	92,8%	250
C		FCS 2 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche	Indicatore di <i>performance</i> sugli investimenti informatici	Definizione del nuovo indicatore	Vedi Relazione	-	-
E		FCS 3 Correttezza e tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell'elevato numero delle transazioni effettuate	Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	2%	0,1%	-	Definizione della metodologia

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2012	Risultato al 31/12/2012	Confronto Risultato al 31/12/2012 Vs. Risultato atteso	Risultato al 31/12/2011
				(a)	(b)	(b/a)	
E		FCS 4 Consolidare i risultati conseguiti, in termini economici, attraverso l'applicazione di logiche di <i>cost saving</i> , definendo sulla base dell'esperienza già consolidata i criteri nell'applicazione delle strategie di approvvigionamento	Mantenimento dello standard sugli oneri di gestione ⁴⁰	Definizione dei criteri di mantenimento	Vedi Relazione	-	Vedi relazione
Q		FCS 5 Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza. Verificare la validità dei presidi di controllo attuati	Numero di interventi di <i>audit</i> e sicurezza sulle strutture periferiche	2.100	2.240	106,7%	2.063

⁴⁰ Ad invarianza di scenario e a prezzi costanti.

4 Risorse umane

Impiego risorse umane per aree e macroprocessi al 31/12/2012

CONSUNTIVO RISORSE UMANE		Convenzione al 2012			Consuntivo 2012					
AREA STRATEGICA	Processo	Ore/migliaia	% Macroprocesso sul totale	% area strategica sul totale	Ore/migliaia	% Macroprocesso sul totale	% area strategica sul totale			
Prevenzione e contrasto all'evasione	Accertare l'imposta non dichiarata	16.200	34,93%	48,89%	39,88%	16.504	35,48%	50,11%	41,12%	
	Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.380	2,98%			Prevenzione e contrasto escluso il processo "Difendere gli atti impugnati"	1.740			3,74%
	Recuperare il credito erariale	915	1,97%				885			1,90%
	Difendere gli atti impugnati	4.180	9,01%				4.182			8,99%
	TOTALE	22.675	48,89%	23.311	50,11%					
Gestione tributi e servizi	Liquidare le imposte	9.400	20,27%	36,49%		9.319	20,03%	37,31%		
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	4.370	9,42%			4.791	10,30%			
	Identificare i contribuenti	900	1,94%			1.055	2,27%			
	Rimborsare il credito	2.250	4,85%			2.193	4,71%			
	TOTALE	16.920	36,49%	17.358	37,31%					
Governare e supporto alle strutture aziendali	Gestire le politiche del personale	1.200	2,59%	14,62%		624	1,34%	12,58%		
	Amministrare il rapporto di lavoro	1.660	3,58%			1.737	3,73%			
	Amministrare i beni aziendali	770	1,66%			881	1,89%			
	Amministrare la contabilità	560	1,21%			365	0,78%			
	Amministrare Information Technology	670	1,44%			676	1,45%			
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.260	2,72%			1.177	2,53%			
	Gestire le relazioni esterne	660	1,42%			391	0,84%			
TOTALE	6.780	14,62%	5.851	12,58%						
TOTALE GENERALE	46.375	100%	100%	46.520	100%	100%				

Consistenza del personale distinta per aree professionali – Turn over personale 2012

	Personale in servizio							Personale in servizio		Personale in organico	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	$h = a + (b-c) + (d-e) + (f-g)$	(i)	(l)	$m = h + i - l$
Area	Risorse al 31/12/2011	Entrate	Uscite	Passaggi tra aree		Comandi, fuori ruolo, trasferimenti, distacchi e rientri avvenuti nell'anno		Risorse al 31/12/2012 consistenze impiegate	Comandi, fuori ruolo e distacchi al 31/12/2012		Personale in organico al 31/12/2012
inquadramento				Entrate	Uscite	Entrate	Uscite		Personale dell'Agenzia	Personale di altre PA	
Dirigenti	401	1	39			6	5	364	21	2	383
Area 3	20.271	4	505	8		68	132	19.714	370	27	20.057
Area 2	12.314	255	387		8	38	47	12.165	156	23	12.298
Area 1	61	10	4			1	0	68	1	1	68
TOTALE PERSONALE	33.047	270	935	8	8	113	184	32.311	548	53	32.806

Ore lavorabili pro capite 2012

ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2011	Piano 2012	Consuntivo 2012	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.814	1.814	1.814	0
Ore di assenza per ferie	222	224	224	2
ORE LAVORABILI CONTRATTUALI	1.592	1.590	1.590	-2
Ore di assenza per malattia	60	55	60	0
Ore di assenza per altri motivi	126	125	127	1
ORE LAVORABILI ORDINARIE	1.406	1.410	1.403	-3
Ore di straordinario	23	26	22	-1
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	1.429	1.436	1.425	-4

5 Obiettivi incentivati

AS1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti	2.000	3.011	150,6%	20	22
Accertamenti assistiti da indagini finanziarie	11.000	13.246	120,4%	20	22
Accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva)	35.000	37.166	106,2%	30	31,9
Costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente	96%	98,3%	102,4%	8	8,2
Partecipazioni a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse	96%	99,5%	103,6%	4	4,1
TOTALE AS1				82	88,2

AS2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITA'

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di risposte telefoniche fornite	1.900.000	2.001.607	105,3%	8	8,4
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail)	75.000	81.528	108,7%	8	8,7
Numero di lavorazioni CIVIS effettuate	360.000	449.000	124,7%	8	8,8
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	1.000.000	1.192.741	119,3%	8	8,8
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	70% fino all'anno d'imposta 2010	70,3%	100,4%	8	8
Percentuale delle risposte rese a istanze di interpello nei termini	100%	100%	100,0%	8	8
TOTALE AS2				48	50,7

AS3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti al contenzioso descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	337	325	96,4%	4	3,9
Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	2%	0,1%	197,4%	4	4,4
TOTALE AS3				8	8,3
TOTALE GENERALE				138	147,2

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI
Area Territorio

1. AS1 – Servizi a istituzioni, professionisti e cittadini

In coerenza con quanto statuito dall'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2012-2014, nell'Area Strategica 1 sono stati individuati i seguenti obiettivi:

- miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi;
- sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare;
- governance dei processi catastali nell'ottica della cooperazione con i Comuni.

Inoltre, sono stati analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, con particolare riferimento allo sviluppo delle risorse umane ed agli investimenti.

Infine sono stati rappresentati i dati territoriali relativamente ad alcuni indicatori strategici.

1.1 Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi

L'obiettivo *Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi* è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

1. interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici;
2. garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti;
3. incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali;
4. ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini;
5. supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico;
6. interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare attraverso rapporti periodici;
7. interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici.

“L'indice di soddisfazione del contribuente” per i servizi catastali e quelli di pubblicità immobiliare è stato misurato in tutti gli Uffici provinciali dal 23/10/2012 al 23/11/2012 mediante interviste dirette somministrate agli utenti dopo la fruizione dei Servizi di Sportello (Catasto e/o Servizi di Pubblicità Immobiliare).

La soddisfazione dei clienti/utenti, è la risultante dei seguenti 4 fattori latenti:

1. Aspetti Tangibili;
2. Aspetti Funzionali: tempestività, efficienza, chiarezza;
3. Aspetti Funzionali: semplicità delle procedure;
4. Aspetti Relazionali.

Al 31 dicembre il valore dell'indice di soddisfazione del contribuente è risultato pari al 70,3/100, valore sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente (71/100).

Nel corso del 2012, su un totale di 1.860.688 utenti serviti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello, 1.098.591 utenti sono stati serviti entro 30 minuti, di conseguenza il risultato conseguito dall'indicatore *“Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale Utenti serviti”* risulta essere pari a 59,04%, inferiore al valore pianificato (70,00%).

L'Agenzia ha precisato che il risultato raggiunto ha risentito negativamente del forte incremento nell'afflusso del pubblico avvenuto nei mesi di maggio e giugno, in concomitanza con le scadenze relative all'IMU.

Nel corso dei primi mesi dell'anno l'Agenzia ha sensibilizzato le strutture con la distribuzione di report specifici e dettagliati. Subito dopo l'estate, è stata riavviata la campagna di sensibilizzazione sul *Front Office*.

A fine anno nuove difficoltà sono poi derivate dalla scadenza relativa alla dichiarazione dei fabbricati rurali.

Inoltre, l'Agenzia continua a monitorare l'afflusso del pubblico agli sportelli ed i tempi di attesa in coda. I picchi di afflusso sono generalmente legati a scadenze dei termini previsti da norme (es. accatastamento dei fabbricati rurali) o ad altre norme che pongono adempimenti a carico dei cittadini, ai quali vengono richiesti i dati catastali (es. legge sul condominio), nonché ad altri eventi non facilmente prevedibili, almeno nell'entità dell'impatto, che non sempre è possibile fronteggiare, pur adottando specifiche misure organizzative, come l'ampliamento degli orari di sportello e l'aumento delle postazioni.

Nei prossimi anni, si prevede un progressivo incremento dell'utilizzo del canale telematico, sia per la presentazione degli atti di aggiornamento che per la consultazione delle banche dati catastali, che in diverse circostanze ha già rappresentato un'efficace risposta nei momenti di picco ed ha comunque consentito di ridurre l'impatto sugli uffici.

Infine, su questioni particolari verranno promosse iniziative di comunicazione che possano contribuire a regolare la domanda di servizi. Ciò è stato già attuato in occasione del primo pagamento dell'IMU, allorquando gli utenti sono stati informati sul fatto che le rendite catastali non erano state modificate.

A partire dal 2006 la qualità dei servizi erogati dagli uffici viene misurata attraverso l'indicatore *“Barometro della qualità del servizio”*, il quale esprime, in sintesi, la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali dell'Agenzia; esso è composto da alcuni sottoindicatori che rilevano i tempi di evasione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali del Catasto e della Pubblicità immobiliare.

Il metodo di rilevazione del Barometro prevede che il valore dei singoli indicatori di dettaglio sia misurato a livello di ufficio, rispetto agli obiettivi delle Carte della qualità. In ambito regionale e nazionale il Barometro è poi calcolato come media del valore del Barometro di ciascuna struttura dipendente.

Gli indicatori componenti rappresentano una parte degli elementi contenuti nelle Carte della qualità dei singoli Uffici Provinciali il cui andamento misura il rispetto da parte dell'Agenzia dell'impegno a garantire un determinato livello di servizio.

L'indice è, infatti, calcolato rilevando il rispetto degli obiettivi di qualità attribuiti a ciascun Ufficio Provinciale, in ciascun mese dal momento dell'assegnazione degli obiettivi medesimi, per ognuno dei seguenti indicatori:

- % Atti PREGEO approvati in giornata (inclusi telematici);
- tempi di rilascio degli estratti di mappa digitali;
- tempi di registrazione del DOGFA telematico;

- tempi di evasione delle volture;
- % istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 giorni;
- tempi di esecuzione delle annotazioni.

Il valore definitivo dell'indicatore è risultato essere pari a 95,87%, a fronte dell'90,00% pianificato.

Per quanto riguarda il "N. di giorni in cui la repertoriatura delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriatura" al 31 dicembre, rispetto ai 34.677 giorni complessivi in cui è avvenuta la repertoriatura delle formalità, per 34.073 giorni la stessa è stata eseguita nel medesimo giorno di presentazione; pertanto l'indicatore risulta essere pari al 98,26%, rispetto al 90,00% pianificato.

Anche nel 2012 presso gli Uffici Provinciali – Territorio è stato effettuato il monitoraggio del grado di aderenza al modello di front office. Gli obiettivi della rilevazione sono stati:

1. mantenere alta l'attenzione sul tema della qualità dei servizi all'utenza e del buon funzionamento delle attività di front office;
2. diffondere la cultura della valutazione e dell'autovalutazione;
3. innescare azioni di miglioramento, nell'ottica di un continuo progresso nei servizi e nell'organizzazione.

Ai fini della rilevazione del "Grado di aderenza degli uffici al modello di front office", svolta nel mese di novembre u.s., sono stati visitati 101 Uffici Provinciali - Territorio, per un totale di 162 sedi di front office (con esclusione delle sole sezioni staccate); 42 sono stati gli uffici visitati dall'Ufficio Qualità centrale e 59 quelli verificati dalle Direzioni Regionali – Territorio.

La rilevazione avviene mediante la compilazione di una check list che consente di verificare tutti i requisiti del modello. La check list tocca i 5 ambiti del modello di front office (accoglienza, erogazione, post servizio, trasparenza, miglioramento), per un totale di 57 punti di verifica.

Ad ogni punto della check list viene assegnato un valore (sì, no, parziale, non applicabile), sulla base di criteri prestabiliti, poi tradotto in punteggio in scala centesimale. I punteggi vengono mediati (media ponderata) per ottenere il risultato complessivo di Ufficio. Con successive medie si ottiene il risultato a livello di Direzione Regionale e di Agenzia.

Il punteggio complessivo nazionale raggiunto è stato pari all'82,7%.

Nella procedura operativa n. 137/2010, annullata e sostituita dalla procedura operativa n. 146 del 30 novembre 2012, è stabilito che venga condotta ogni tre anni, a cura della Direzione Centrale OMISE, un'analisi diretta a campione delle stime immobiliari redatte dalle strutture periferiche dell'Agenzia.

Obiettivo di tale controllo è verificare il livello qualitativo raggiunto dagli Uffici Provinciali - Territorio dell'Agenzia nell'elaborazione delle perizie di stima ed esaminarne l'andamento nel tempo.

A tal fine, nell'esercizio 2012 l'Agenzia ha definito l'"Indice di qualità delle stime immobiliari", fissando la metodologia da seguire per effettuare il controllo di qualità degli elaborati estimativi. Tale indice è il risultato

ponderato di alcuni indicatori opportunamente individuati e che sintetizzano gli aspetti che più significativamente influenzano la qualità dell'elaborato stesso.

In particolare, è stata definita una scheda di controllo, redatta secondo le linee guida fornite nel Manuale Operativo delle Stime Immobiliari (MOSI), nella quale sono riportati puntualmente gli aspetti dell'elaborato oggetto di controllo ai quali attribuire un punteggio.

La scheda definita riguarda il controllo delle stime particolareggiate e, secondo la struttura prevista dal MOSI, è stata così articolata:

1. Verifica degli aspetti formali e sostanziali della relazione di stima.
2. Verifica della completezza della relazione di stima.
3. Verifica del procedimento adottato (con riferimento a tutti i procedimenti di stima diretti ed indiretti che è possibile applicare in funzione dell'informazione economica disponibile ed illustrati nel MOSI).

L'indicatore generale di qualità dell'elaborato estimativo (IG), come già detto, risulta dalla composizione, opportunamente pesata, di un insieme di indicatori parziali riferiti rispettivamente a:

It = tempo di produzione (lasso temporale che va dalla data di richiesta alla data di completamento dell'elaborato), incidente sul valore complessivo dell'indicatore generale per il 5%;

If = rispondenza al format (conformità allo standard formale dell'Agenzia), incidente sul valore complessivo dell'indicatore generale per il 5%;

Isd = rispondenza allo standard descrittivo atteso (completezza della relazione dal punto di vista descrittivo) incidente sul valore complessivo dell'indicatore generale per il 20%;

Ip = rispondenza al procedimento logico-metodologico atteso (completezza e correttezza del procedimento estimativo adottato) incidente sul valore complessivo dell'indicatore generale per il 70%.

L'Agenzia ha verificato che i punteggi complessivi risultanti per ciascun elaborato riflettono in modo soddisfacente l'effettiva "qualità" di ciascuno, intendendo per "qualità" la conformità alle linee guida logico-metodologiche fornite dalla Direzione Centrale OMISE nel MOSI.

Creato tale strumento di controllo, nell'arco del prossimo anno 2013 sarà possibile per l'Agenzia effettuare un controllo a campione sulla qualità degli elaborati estimativi redatti dalle strutture periferiche dell'Agenzia.

Infine la "% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center" è stata pari al 68,56%, registrando un risultato al di sotto di quanto pianificato (95,00%); in particolare, su un totale di 258.849 istanze evase, 177.463 sono state completate entro 10 giorni.

L'Agenzia ha precisato che, il risultato ha risentito del forte incremento dell'afflusso nel periodo maggio-luglio, in concomitanza con le scadenze relative all'IMU, determinando ritardi.

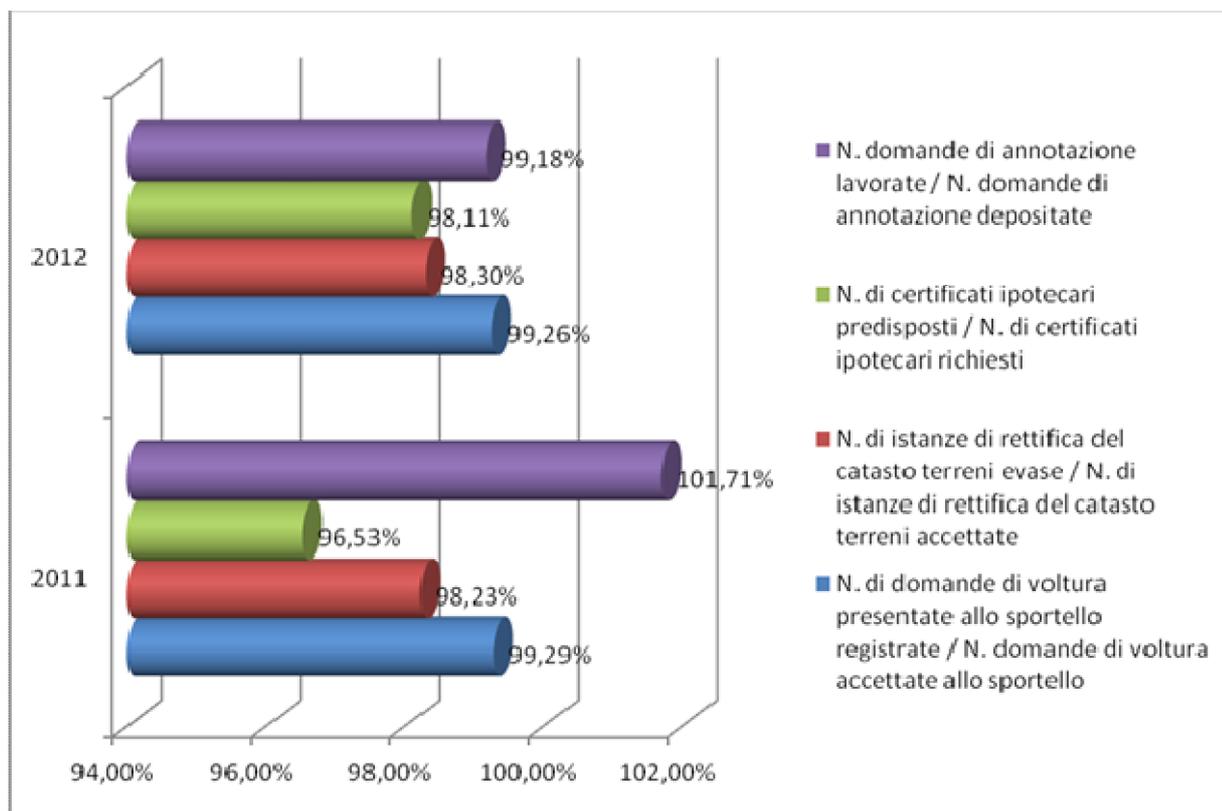
L'Agenzia, per far fronte alla maggiore richiesta, laddove possibile, ha provveduto ad incrementare il numero degli operatori, modificando inoltre le competenze territoriali dei Poli, in modo da bilanciare meglio la capacità produttiva.

Nell'ultima parte dell'anno, il risultato raggiunto dall'Agenzia ha risentito ulteriormente del forte incremento degli afflussi connesso con la scadenza al 30 novembre 2012 della dichiarazione in catasto dei fabbricati rurali, determinando un ulteriore aggravio.

Garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti.

Al fine di evitare la creazione di arretrato, in passato sono stati concordati tra l'Agenzia e il Dipartimento alcuni indici di deflusso, volti a monitorare la percentuale di atti catastali e di pubblicità immobiliare evasi rispetto a quelli accettati nell'anno. Tali indicatori mostrano che il processo di lavorazione degli atti ha ormai raggiunto un andamento a regime.

Nel grafico che segue sono riportati i risultati ottenuti dagli indicatori in questione nelle annualità 2011 e 2012.



Nella tabella che segue viene inoltre rappresentata la consistenza dei volumi affluiti e lavorati dall'Agenzia nel corso dell'esercizio rapportati agli stessi volumi relativi al 2011.

Descrizione	2012		2011	
	Volumi affluiti	Volumi lavorati	Volumi affluiti	Volumi lavorati
U.I. recuperate e U.I. registrate	3.568.031	3.490.730	3.734.343	3.671.882
Tipi mappali e frazionamento	1.050.435	1.047.038	1.023.607	1.019.106
Istanze di correzione e/o rettifica delle banche dati catastali	972.615	930.706	778.244	756.492
Domande di voltura	922.691	915.888	881.295	875.076
Istanze di rettifica del catasto terreni	348.227	342.223	332.086	326.213
N. di certificati ipotecari	127.760	125.351	142.529	137.581
N. domande di annotazione	422.229	418.781	480.878	489.101

Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali.

Al 31 dicembre il servizio di trasmissione del titolo telematico è stato attivato presso tutte le 138 conservatorie d'Italia. Infatti, a partire dal 19 settembre 2012, i notai italiani possono trasmettere anche per via telematica gli atti notarili a tutti gli uffici provinciali dell'Agenzia.

Si porta così a compimento il processo di informatizzazione delle procedure di pubblicità immobiliare, avviato nel dicembre 2010, risultato della collaborazione tra Ministero della Giustizia, Agenzia e Consiglio Nazionale del Notariato.

L'estensione della procedura a tutto il territorio nazionale (escluse le province di Trento, Bolzano, Trieste e Gorizia ove vige il sistema tavolare) è stata prevista dal Provvedimento interdirigenziale del 20 luglio 2012, emanato dal Direttore dell'Agenzia del Territorio di concerto con il Direttore generale della Giustizia civile del Dipartimento per gli affari di giustizia del Ministero della Giustizia.

La trasmissione telematica riguarda la copia autenticata di un atto notarile, predisposta per intero con strumenti informatici e con l'uso della firma digitale. Per ogni nota trasmessa, l'Agenzia restituisce, sempre in via telematica, un certificato di eseguita formalità, provvisto anch'esso di firma digitale.

Al 31 dicembre, considerando le strutture presso cui era possibile inviare le formalità con titolo trasmesso per via telematica già dal 01 gennaio 2012 (17 Servizi di Pubblicità Immobiliare), le formalità trascritte con titolo telematico sono pari a 290.194, mentre il totale delle formalità trascritte è pari a 592.578; pertanto l'indicatore "N. di formalità trascritte con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità trascritte" ha conseguito un risultato pari al 48,97%, in netto miglioramento rispetto al 20,08% dell'anno precedente.

Al 31 dicembre rispetto ai 769.977 tipi mappali e frazionamento registrati, sono stati approvati in automatico 291.175, ottenendo una percentuale dell'indicatore "N. di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati" pari al 37,82%, sostanzialmente in linea con quanto pianificato (35,00%).

L'indicatore "N. di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa" risulta essere pari al 60,32% (contro un risultato atteso del 55,00%). Infatti, rispetto alle 2.134.051 U.I.U. classate ed inserite in atti con Docfa, le U.I.U. classate ed inserite in atti da docfa telematico sono pari a 1.287.265.

Con riferimento all'indicatore "N. atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) esclusi gli atti pervenuti inidonei" si segnala che lo stesso ha fatto registrare una percentuale del 68,96% (534.446 atti cartografici pervenuti per via telematica su un totale di 775.051 atti cartografici pervenuti).

L'indicatore "N. estratti di mappa digitali telematici rilasciati/ N. totale estratti di mappa digitali rilasciati" ha raggiunto una percentuale del 68,12% a fronte di un risultato atteso del 62% (a fronte di 708.106 estratti di mappa digitali rilasciati, sono stati rilasciati 482.346 estratti di mappa digitali telematici).

Per quanto riguarda infine l'indicatore "Tipologia di atti di pubblicità immobiliare e catastali per i quali diventa obbligatoria la trasmissione telematica", si rileva la condivisione di alcune delle categorie professionali interessate all'adozione dei provvedimenti definitivi ritenuti necessari. Nel corso del 2012 è stata messa a disposizione dei professionisti anche la possibilità di trasmettere per via telematica gli allegati utili alla richiesta di ruralità ed alla autocertificazione dei requisiti necessari. Detta operazione potrà in futuro estendersi anche ad ogni altro documento rientrante nel procedimento di validazione delle dichiarazioni e dei relativi contenuti: si fa riferimento in primo luogo all'accertamento delle modalità di deposito del tipo di frazionamento ed alla eventuale documentazione finalizzata alla corretta identificazione della categoria e della classe per le dichiarazioni degli immobili urbani.

Nel corso del 2013, proseguiranno le attività propedeutiche all'estensione dell'obbligatorietà delle procedure di trasmissione telematica delle dichiarazioni Docfa e degli atti cartografici Pregeo, nell'ambito di un proficuo confronto con i rappresentanti dei Consigli Nazionali delle categorie professionali per la sensibilizzazione di tutti gli operatori di settore.

Ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini.

L'introduzione del modello unico delle successioni, in un'ottica di semplificazione e di potenziamento dei servizi fruiti attraverso il canale telematico, consentirà la gestione delle dichiarazioni di successione tramite procedure informatiche, attraverso le quali i dati presenti nel modello verranno rielaborati e trasformati in una struttura fruibile ai fini dell'aggiornamento dei registri immobiliari e della banca dati catastale.

In sede di sviluppo del progetto, i tracciati sono stati implementati con una serie di informazioni (presenza di titolo, identificativo univoco del modello trasmesso, richiesta di volture e informazioni aggiuntive per le volture).

E' stata altresì prevista la possibilità di trasmettere in via telematica il certificato di denunciata successione – Mod. 240 - in formato digitale, rispondente alle caratteristiche tecniche necessarie per la conservazione sostitutiva (in formato "pdf/a" o "tiff" con firma digitale).

L'invio in formato digitale di tale certificato, che costituisce il titolo per la trascrizione nei registri immobiliari, agli effetti dell'art. 5 del D. Lgs. n. 347/1990, consentirà agli uffici di gestire integralmente per via telematica i previsti adempimenti di pubblicità immobiliare, superando l'attuale fase di trasmissione del Mod. 240 in formato cartaceo, contribuendo così ad attuare i principi del Codice dell'amministrazione digitale.

Inoltre, a valle della trascrizione e in assenza di incongruenze nella situazione dichiarata nel modello unico di successione e quella risultante negli atti catastali, viene eseguita in automatico anche la voltura, nell'ambito del normale flusso di interscambio tra banca dati ipotecaria e catastale.

Gli esiti della trascrizione e della voltura saranno resi parimenti disponibili in un file di interscambio trasmesso sul sistema centrale.

Sotto il profilo amministrativo, nell'ultimo trimestre del 2012 è poi proseguito l'esame della nuova modulistica e delle relative istruzioni, al fine di contemperare le esigenze di chiarezza e semplificazione dei modelli con quelle di completezza e precisione dei dati ivi indicati, necessari anche al fine di consentire il puntuale e corretto aggiornamento della banca dati catastale.

Per quanto concerne la "Trasmissione telematica di atti di aggiornamento catastale da parte di privati (Docte e Voltura)" il Direttore dell'Agenzia, di intesa con il Direttore generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico, ha emanato, in data 08 agosto 2012, il provvedimento con il quale sono state definite le modalità di presentazione delle domande di voltura catastale per gli atti soggetti ad iscrizione nel registro delle imprese.

Con la realizzazione del servizio è quindi possibile, per gli atti che comportano mutamento nell'intestazione catastale dei beni immobili di cui sono titolari persone giuridiche, eseguire la voltura con modalità telematiche: per la trasmissione alle banche dati catastali, i notai e gli altri pubblici ufficiali abilitati utilizzeranno il modello unico informatico per la registrazione, la trascrizione e la voltura catastale.

Pertanto, al 31 dicembre, il servizio, in esecuzione al dettato legislativo, è stata reso disponibile ai notai ed agli altri pubblici ufficiali abilitati con il Modello Unico Informatico per le volture relative alle persone giuridiche.

Per quanto riguarda la "Realizzazione di uno studio di modello prototipale del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia)" le modifiche normative introdotte dall'art. 19, comma 6, lettera d) del decreto legge 31 maggio 2010 n. 78, che affida all'Agenzia la "gestione unitaria dell'infrastruttura tecnologica di riferimento per il Modello unico digitale per l'edilizia sulla base di regole tecniche uniformi stabilite con provvedimento del direttore dell'Agenzia del territorio d'intesa con la conferenza Stato-città ed autonomie locali" e soprattutto la riforma che ha introdotto il federalismo fiscale municipale, determinano nuove condizioni in cui si potrà meglio sviluppare la collaborazione tra Agenzia ed Enti Locali volta alla realizzazione del MUDE, che dovrà essere definito, unitamente alle caratteristiche dell'infrastruttura per l'erogazione dei servizi connessi, dalla Commissione appositamente costituita alla quale partecipa anche l'Agenzia.

In tale contesto l'Agenzia ha precisato di aver messo a punto ipotesi progettuali basate su un sistema unitario per la gestione del processo che, operando su una banca dati unitaria, potrà consentire lo sviluppo di servizi innovativi da offrire attraverso un portale nazionale e garantire la standardizzazione degli adempimenti, delle informazioni a livello nazionale nonché la fruibilità del sistema e dei servizi su tutto il territorio, con rilevanti economie di scala.

Al 31 dicembre 2012, non ci sono state evoluzioni in merito, in quanto le attività della Commissione Mude non sono proseguite.

Supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico.

All'interno del suddetto fattore critico di successo è stato inserito l'indicatore "N. unità immobiliari valutate dall'AdT per gli istituti previdenziali pubblici / N. unità immobiliari da valutare richieste dagli istituti previdenziali pubblici" che ha raggiunto un risultato al 31 dicembre pari al 45,50% (rispetto al 96,00% pianificato).

Al riguardo, l'Agenzia precisa che l'attività richiesta nel 2012 (il cui inizio effettivo è stato concordato per gli inizi di luglio) riguarda la stima particolareggiata delle unità immobiliari da porre in vendita, per ciascuna delle quali è quindi necessario effettuare sopralluoghi puntuali propedeutici alla valutazione. Poiché l'ente proprietario ha incontrato notevoli difficoltà, peraltro non ancora risolte, a rendere individuabili ed accessibili in fase di sopralluogo le U.I.U. oggetto di stima, evidentemente tutte le altre conseguenti attività hanno subito forti rallentamenti. Diversamente, lo scorso anno, le attività richieste riguardavano la stima desk (cioè fatta a tavolino senza sopralluoghi) dell'intero portafoglio immobiliare residuo e pertanto le attività si sono svolte regolarmente.

Le attività previste, pertanto, sono slittate e quindi riprogrammate, in accordo con l'ente di previdenza, per il primo semestre del 2013. Si precisa, comunque, che tutte le unità immobiliari da valutare prive di ogni genere di criticità sono state valutate.

Al 31 dicembre, pertanto, rispetto alle 367 unità immobiliari da valutare richieste dagli istituti previdenziali pubblici, ne sono state valutate dall'Agenzia 167.

Interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare.

Per quanto concerne l'indicatore "N. di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi / N. Comuni con cartografia" il risultato al 31 dicembre è stato pari al 97,52%, in linea con quanto pianificato (97,00%). Infatti, rispetto ai 7.731 Comuni con cartografia, il numero di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi risulta pari a 7.539 (di cui 94 capoluoghi di provincia).

Il "N. schede di rilevazione per canoni di locazione" è stato pari a 17.843 rispetto alle 14.000 schede pianificate.

Infine, la "Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo" ha registrato 19 note pubblicate rispetto alle 18 pianificate.

La pubblicazione, riferita al I semestre 2012, ha riguardato le seguenti province: Bari, Bologna, Catania, Catanzaro, Crotone, Firenze, Genova, Mantova, Milano, Modena, Napoli, Padova, Pavia, Perugia, Roma, Salerno, Torino, Udine e Venezia.

Interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti, volti a colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività.

Il programma di comunicazione 2012 ha avuto la finalità di proseguire il percorso di riposizionamento dell'immagine dell'Agenzia attraverso la promozione dei propri servizi e delle attività. Tale obiettivo è stato perseguito nel rispetto delle direttive impartite dal Signor Ministro dell'Economia e delle Finanze con lettera circolare dell'8 febbraio 2012; le attività previste, pertanto, hanno subito un notevole ridimensionamento, con particolare riferimento all'organizzazione di eventi e convegni.

Il sito istituzionale dell'Agenzia, nel corso del 2012, è stato ulteriormente migliorato e aggiornato al fine di renderlo ancora più conforme ai criteri di fruibilità e accessibilità prescritti dalle norme vigenti in materia di siti istituzionali della P.A.. Questo processo di rinnovamento prevede per ogni argomento una cosiddetta "home page di sezione". Da ognuna di queste pagine sono disponibili dei link che conducono l'utente a pagine di sottolivello o direttamente ai servizi offerti dall'Agenzia. In tal modo la navigazione è più intuitiva e allo stesso tempo consente all'utente di seguire il livello di approfondimento di argomenti di suo interesse. In questo ambito, si è proceduto alla riscrittura di taluni testi, al fine di ottenere una maggiore chiarezza e sinteticità, pur nel rispetto della natura tecnico-giuridica degli argomenti trattati.

Nelle stesse pagine, sono stati anche eliminati quegli elementi grafici che avrebbero potuto recare disturbo ai soggetti ipovedenti.

A seguito dell'avviamento del nuovo portale intranet, in linea dal 15 dicembre 2011, e alla ridefinizione del processo redazionale, sono state realizzate attività riconducibili alla sua evoluzione, anche in collaborazione con il partner tecnologico Sogei. E' da segnalare l'implementazione delle utilità accessibili dalla home page, come la rubrica telefonica o la sezione "Fuori orario". Sono proseguite le consuete attività di aggiornamento, anche in collaborazione con i referenti regionali.

Nel corso del 2012 è continuata, ora con cadenza semestrale, la pubblicazione della testata "Territorio Italia", la Rivista scientifica dell'Agenzia rivolta a professionisti italiani e stranieri: la sua distribuzione avviene ora anche all'estero e si sta studiando un piano di abbonamenti per i soggetti interessati.

Per la Rivista "Territorio Informa", quadrimestrale di comunicazione interna dell'Agenzia, si è conclusa la procedura, presso il Tribunale di Roma, per il cambio di modalità di diffusione che è passata da cartacea a telematica, ed è stato predisposto il nuovo progetto grafico della rivista.

È stata inoltre realizzata in collaborazione con il Dipartimento delle Finanze e con il partner tecnologico Sogei, la pubblicazione, in 500 copie, della quarta edizione del volume "Gli immobili in Italia" che, ogni anno, mette in relazione i dati catastali con quelli desunti dalle dichiarazioni dei redditi. Quest'anno il volume è particolarmente significativo, in quanto analizza la fiscalità immobiliare alla luce delle modifiche normative intervenute nel regime di tassazione di questo settore.

Sono, inoltre, proseguite le pubblicazioni della Newsletter telematica "Territorio informa online" che raggiunge periodicamente via e-mail gli oltre 16.000 iscritti per aggiornarli sulle principali novità pubblicate sul sito internet dell'Agenzia e quella del trimestrale telematico AtNews, per il quale è stato ideato il nuovo progetto grafico. Il Trimestrale, per il quale si è conclusa l'iniziale esperienza di collaborazione con Il Sole24Ore diffonde agli oltre 3.000 iscritti alla mailing list le principali notizie congiunturali, economiche e statistiche dell'Osservatorio del mercato immobiliare.

È stato pubblicato con una nuova veste grafica anche il semestrale telematico “Quaderni dell’Osservatorio – Appunti di Economia immobiliare”, dedicato all’analisi del mercato immobiliare a cura dell’Osservatorio del Mercato immobiliare, che raggiunge via e-mail più di 3.000 iscritti.

Come già premesso, l’Agenzia, seguendo le indicazioni del Presidente del Consiglio dei Ministri finalizzate al contenimento della spesa, nel 2012 ha fortemente ridotto l’organizzazione e la sua partecipazione ad eventi e fiere. Si segnalano nel seguito le principali manifestazioni che hanno visto la partecipazione dell’Agenzia.

- SMAU 2012 (Milano, 17–19 ottobre) – All’importante fiera italiana dedicata all’Information & Communication Technology l’Agenzia è stata ospite dello stand del Consorzio CBI, con una postazione telematica finalizzata a divulgare i propri servizi on-line. Nel corso della manifestazione, l’Agenzia si è aggiudicata la 39ma edizione del premio “Innovazione per l’ICT nella Pubblica Amministrazione”. Il riconoscimento ha premiato il progetto che ha realizzato il servizio dei pagamenti telematici effettuati tramite il portale dell’Agenzia, realizzato in collaborazione con ABI, Consorzio CBI e Sogei.
- SAIE 2012 (Bologna, 18–21 ottobre) - Al Salone Internazionale dell’Edilizia, che richiama ogni anno migliaia di operatori e professionisti del settore, l’Agenzia è stata ospitata nello stand del Collegio Nazionale dei Geometri con una postazione telematica finalizzata a divulgare i propri servizi on-line.
- URBANPROMO 2012 (Bologna, 7–10 novembre) – La manifestazione rappresenta una delle più importanti occasioni di confronto tra gli operatori del settore finanziario, le società d’ingegneria e varie Istituzioni pubbliche, sui temi del marketing urbano e territoriale. L’Agenzia vi ha preso parte sia attraverso un proprio spazio espositivo, all’interno del quale è stato possibile mostrare ai visitatori i propri servizi telematici, che con l’organizzazione di un convegno dal titolo “La riforma degli estimi catastali: modalità e ricadute”.

L’attività dell’Ufficio Stampa ha avuto come obiettivo primario la gestione di un considerevole flusso di informazioni verso i media nazionali e locali, al fine di promuovere le attività e i servizi dell’Agenzia. I principali strumenti utilizzati sono stati la stesura e la pubblicazione dei comunicati stampa, inviati alle redazioni delle testate di carta stampata, radiotelevisive e dei siti web, nonché l’organizzazione di conferenze stampa su temi specifici da divulgare.

Inoltre, sono state gestite le molteplici richieste di informazioni, dati e interviste provenienti dai giornalisti, nonché il coordinamento dei referenti territoriali per le attività di comunicazione esterna a supporto dei media locali.

Quotidianamente, l’Ufficio ha provveduto alla selezione degli articoli per la pubblicazione, sulla intranet, della rassegna stampa dell’Agenzia.

Per il monitoraggio costante delle notizie legate alle attività istituzionali, l’Ufficio Stampa continuerà a gestire la rassegna quotidiana degli articoli pubblicati e la rilevazione dei lanci delle agenzie di stampa, informando tempestivamente tutti gli organismi interni, sia centrali che territoriali.

L’Ufficio Stampa ha eseguito costantemente il monitoraggio delle agenzie di stampa e dei siti internet di informazione, al fine di segnalare alle strutture interne interessate le notizie riguardanti le attività dell’Agenzia o dei propri stakeholder.

Anche nel corso del 2012 l’Agenzia ha garantito il proprio sostegno alla campagna raccolta fondi a favore dell’“AIL”, Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma.

1.2 Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare.

L'obiettivo *Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare* è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

1. sviluppo del grado di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni;
2. introduzione della attestazione integrata ipotecaria-catastale, assicurando la progressiva implementazione dei nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, a soggetti pubblici e privati;
3. cooperazione con altri enti per l'acquisizione delle informazioni esterne al proprio dominio, al fine di accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, nell'ambito dell'infrastruttura tecnologica unitaria gestita dall'Agenzia del Territorio.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

Sviluppo del grado di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni.

Nell'ottica di garantire l'affidabilità delle informazioni utili ai fini fiscali ed il livello dei servizi erogati, il "Valore dell'Indice sintetico del livello di qualità delle banche dati" ha fatto registrare un risultato pari al 87,21%; considerato che nella costruzione dell'indice sono stati introdotti nuovi elementi a partire dal 2012, per favorire la confrontabilità dei risultati raggiunti il valore al 31/12/2011 è stato ricalcolato per tener conto della nuova struttura dell'indicatore. Tale valore ricalcolato, pari all'85,58%, risulta al 31/12/2012 in incremento dell'1,63%.

Nella tabella seguente sono riportati i dati di dettaglio relativi al suddetto indice sintetico.

INDICE SINTETICO DELLA QUALITA' DELLE BANCHE DATI					87,21%		85,58% ⁴¹	
Classe di dati (livello 1)	Peso	Indicatori (livello 2)	Descrizione	Peso	Valore 2012		Valore 2011	
1. Identificativo catastale	25%	1.1 % immobili con identificativo definitivo	1- (immobili con id. provvisorio P, V, S/ totale immobili)	20%	99,95%	77,71%	99,93%	94,67%
		1.2 % fogli di mappa unificati	Fogli unificati e/o correlati sul totale dei fogli di mappa	20%	79,72%		96,72%	
		1.3 <i>Allineamento archivi cartografico e censuario terreni</i>	Corrispondenza delle particelle fra i due archivi	20%	23,73%		95,36%	
		1.4 <i>Correlazione identificativi Catasto Urbano-Catasto Terreni</i>	Corrispondenza delle particelle fra i due archivi	20%	96,51%		86,66%	
		1.5 <i>Correlazione identificativi Catasto Urbano-Catasto Terreni</i>	Corrispondenza delle particelle fra i due archivi	20%	88,63%			
2. Intestazioni	20%	2.1 % soggetti formalmente corretti e completi	Soggetti validati in Anagrafe Tributaria/ Totale soggetti	33%	77,35%	85,98%	76,31% ⁴²	85,23%
		2.2 % titolarità codificate	Titolarità codificate/ totale titolarità	33%	97,61%		97,42%	
		2.3 <i>Unità immobiliari con intestazione che quadra per l'intera proprietà</i>	Unità immobiliari quadrate per diritti e quote / Totale Unità immobiliari	33%	82,98%		81,97%	
3. Dati di classamento	25%	3.1 % UIU con rendita	1-(UIU da accertare/ totale UIU)	50%	99,86%	89,59%	99,84%	88,98%
		3.2 % UIU in categoria con lavori in corso da oltre 5 anni (presumibilmente variate ma non denunciate)	1- (UIU in categoria F3 e F4 da oltre 5 anni /totale UIU in categoria F3 e F4)	50%	79,32%		78,12%	
4. Indirizzo/ ubicazione	10%	4.1 % strade codificate (solo CEU)	N. strade codificate / totale strade	10%	70,66%	85,94%	68,17%	85,45%
		4.2 % UIU con strada codificata	UIU con strada codificata / totale UIU	40%	96,22%		95,91%	
		4.3 % di UIU con indicazione del civico/km/località o altra dizione	UIU con civico/km/località o altra dizione/ totale UIU	25%	71,39%		70,86%	
		4.4 % di UIU con indicazione del piano	UIU con indicazione del piano / totale UIU	25%	90,15%		90,23%	
5. Dati grafici fabbricati	20%	5.1 % di UIU abbinate con il planimetrico	UIU abbinate nel planimetrico / totale UIU	17%	98,42%	98,04%	98,29%	97,90%
		5.2 % di UIU con raster presente	UIU con raster/ UIU abbinate nel planimetrico	17%	95,40%		95,20%	
		5.3 % di UIU con superficie calcolata	UIU con superficie/ totale UIU per le quali è previsto il calcolo della superficie	17%	94,43%		93,91%	
		5.4 % fogli di mappa in formato vettoriale	fogli di mappa in formato vettoriale/ totale fogli di mappa	50%	100,00%		100,00%	

⁴¹ Valore ricalcolato sulla base dei nuovi elementi introdotti nel 2012.

⁴² Il valore dell'indicatore è aggiornato a marzo 2012

L'indicatore che misura la "Digitalizzazione e caricamento in banca dati di immagini di note di trascrizione (del ventennio preautomazione, eccettuate quelle già acquisite con precedenti interventi) e dei repertori delle trascrizioni dal 1957 (114,4 milioni di pagine totali; valore del magazzino rideterminato sulla base dei consuntivi reali 2011)" ha registrato un risultato del 62,11% leggermente inferiore a quello atteso (64,00%). In dettaglio, risultano caricati in banca dati 71,05 milioni di immagini (di cui 32,9 relative a circa 8,3 milioni di note di trascrizione, e 38,15 relative ai repertori delle trascrizioni) conseguenti al completamento delle attività su 92 sezioni di Pubblicità Immobiliare che ricadono nei piani operativi della originaria gara Sogei "E911" e della relativa ripetizione del servizio.

La necessità di intensificare le verifiche ed i controlli dei dati acquisiti dall'Agenzia, al fine di incrementare la qualità generale delle banche dati, ha determinato l'inserimento, anche nel Piano 2012-2014, dell'indicatore riguardante il "N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo". Al 31 dicembre, sono stati controllati in sopralluogo 8.853 tipi mappali e tipi frazionamento rispetto ai 7.000 pianificati, ottenendo una percentuale di conseguimento pari al 126,47%.

Introduzione della attestazione integrata ipotecaria-catastale, assicurando la progressiva implementazione dei nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, a soggetti pubblici e privati.

L'anagrafe immobiliare integrata (All) è stata definita come l'infrastruttura informativa che utilizza ed integra i dati gestiti dall'Agenzia (catastali e di pubblicità immobiliare) nati e storicamente gestiti in forma separata.

Nell'articolo 19, comma 1, del D.L. 78/2010, viene specificato che l'Anagrafe Immobiliare Integrata "attesta, ai fini fiscali, lo stato di integrazione delle banche dati disponibili presso l'Agenzia del Territorio per ciascun immobile, individuandone il soggetto titolare di diritti reali".

Obiettivo primario dell'All è quindi quello di fornire un efficace supporto alla fiscalità immobiliare generale e locale, per individuare correttamente oggetto e soggetto di imposta, e la Banca Dati Integrata (BDI), quale componente dell'All, si propone di individuare correttamente i soggetti titolari di diritti reali sugli immobili censiti in Catasto, in via preferenziale attraverso l'integrazione dei dati catastali con quelli della pubblicità immobiliare, ottenuta mediante il confronto ed il riscontro, nelle due banche dati, dei titoli da cui hanno origine le intestazioni.

Le prime considerazioni sull'All sono state fatte fin dal 2004, in sede di progettazione del nuovo sistema di pubblicità immobiliare, nell'ambito del quale è stato possibile creare il primo nucleo della BDI, intesa come una banca dati centralizzata contenente, oltre i dati afferenti la pubblicità immobiliare, anche i dati del catasto censuario a livello nazionale.

Più in particolare, per il Catasto, è stata effettuata una prima fase di impianto dei dati censuari presenti nei reparti catastali periferici comprendenti tutta la storia degli immobili; inoltre, quotidianamente, i dati catastali presenti nella BDI vengono alimentati dalle movimentazioni operate nei reparti periferici, in modo tale che la BDI contiene le informazioni censuarie a livello nazionale aggiornate costantemente.

Nel biennio successivo è stata definita e realizzata la cosiddetta "marcatura delle titolarità" che ha consentito di completare, nel 2010, una prima fase di misurazione del livello di integrazione dei dati, primo passo per poter affrontare correttamente il problema della correttezza e dell'affidabilità degli stessi.

A partire dal 26 luglio 2012, è stato attivato, in via sperimentale, il servizio di consultazione integrata delle banche dati catastali e ipotecaria a favore di 117 Comuni, individuati sulla base dell'attuale livello di integrazione delle banche dati.

L'innovativo servizio di consultazione integrata, oggetto di sperimentazione, rende disponibili, in modo unitario, le informazioni desumibili dagli archivi catastali ed ipotecari. È una nuova procedura, progettata dall'Agenzia, al fine di supportare gli Enti locali nei propri compiti istituzionali e, in particolare, nell'attività di accertamento nel settore immobiliare.

Su tale infrastruttura è possibile sviluppare nuovi servizi, finalizzati alla creazione di un moderno sistema inventariale a supporto del governo del territorio.

L'estensione ai Comuni del servizio di consultazione integrata, rappresenta non solo un importante passo avanti nell'efficienza dei servizi offerti dall'Agenzia, ma anche un forte contributo al dialogo fra le diverse Amministrazioni pubbliche, a vantaggio di tutti i cittadini, dei professionisti e delle imprese.

Cooperazione con altri enti per accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata.

L'aggiornamento delle informazioni dei Data Base del Catasto terreni con i dati del flusso informativo proveniente dalla collaborazione con AGEA, ha riguardato 369.259 particelle.

Si ricorda brevemente che il flusso informativo dei dati trasmessi all'Agenzia, regolamentato dal Provvedimento dell'Agenzia del Territorio 29.12.2006, in attuazione dell'art.2, comma 33, del D.L. 262/2006, prevede l'invio da parte di Agea delle proposte di variazione culturale delle particelle interessate dalle dichiarazioni relative all'uso del suolo.

Le proposte vengono rese disponibili ogni anno su un'area dedicata all'Agenzia del Territorio presente nel portale internet SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale). Tali proposte vengono elaborate dal partner tecnologico Sogei il quale provvede, laddove è previsto, ad aggiornare nella banca-dati catastale le relative particelle.

La pubblicazione delle variazioni effettuate e dell'elenco dei Comuni interessati, è stata effettuata all'Albo Pretorio e in Gazzetta Ufficiale il 29/12/2012.

L'indicatore "Completamento dell'impianto degli stradari dei comuni con popolazione maggiore di 20.000 abitanti o capoluogo di provincia (508 Comuni). Toponimi certificati / Toponimi presenti nello stradario" ha registrato un risultato pari al 64,16% rispetto al 60,00% pianificato. Nel corso dell'anno 2012, l'Agenzia, dopo aver acquisito dall'Istat gli stradari dei 509 Comuni capoluogo di provincia o con popolazione superiore ai 20.000 abitanti, forniti direttamente dai Comuni interessati all'Istat nell'ambito del progetto RNC, ha proceduto all'incrocio di tali dati con quelli preesistenti nell'ANSC e, al fine di non appesantire l'attività di certificazione che i Comuni dovevano effettuare, ha provveduto ad inserire a sistema un *flag* di certificazione per tutti i toponimi che, in fase di incrocio tra i due archivi, sono risultati esattamente uguali.

Pur in mancanza di una comunicazione formale, da parte dell'Istat ai 509 Comuni, nel corso del 2012, gli enti che hanno ritenuto di voler procedere alla certificazione del proprio stradario, ed all'invio dei modelli CP5, hanno avuto la possibilità di inviare le segnalazioni tramite il "Portale per i Comuni". Tale facoltà è stata lasciata anche ai Comuni di minori dimensioni che hanno ritenuto di dover aggiornare l'archivio delle strade certificato nel 2011.

Alla data del 21 dicembre 2012, per i Comuni capoluogo di provincia o con popolazione superiore ai 20.000 abitanti, con l'esclusione dei 5 Comuni che appartengono alle Province Autonome di Trento e Bolzano, che

non sono state gestite tramite il Portale, risultano presenti nell'ANSC 349.198 strade, di cui 224.048 risultano certificate.

Infine, l'indicatore che misura la "Manutenzione degli stradari dei comuni con popolazione inferiore ai 20.000 abitanti e non capoluogo di provincia (7585 comuni). Segnalazioni trattate / Segnalazioni pervenute" ha registrato un risultato pari al 99,91%; infatti, sono state trattate 6.909 segnalazioni rispetto alle 6.915 pervenute.

1.3 Governance dei processi catastali nell'ottica della cooperazione con i Comuni.

L'obiettivo Governance dei processi catastali nell'ottica della cooperazione con i Comuni è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

1. razionalizzazione e potenziamento dell'interscambio dei dati e dell'interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati;
2. supporto all'Autorità politica per l'emanazione dei provvedimenti attuativi del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

Razionalizzazione e potenziamento dell'interscambio dei dati e dell'interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati.

Nell'ottica di una definizione e prima misurazione del Barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il portale dei comuni l'Agenzia ha strutturato l'articolazione del Portale in due famiglie di servizi:

- forniture a pubblicazione, cioè i set di dati messi a disposizione degli utenti del Portale con cadenze predefinite;
- forniture a richiesta, cioè quelle che devono essere espressamente richieste dagli utenti.

A ciascuna di esse è dedicata una sezione del Barometro; ad esse va aggiunta quella dedicata all'accesso al Portale.

Al 31 dicembre il barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il portale dei comuni risulta pari a 73,59 punti percentuali, a fronte di un valore atteso del 78%. Considerato che tale indicatore sintetico è stato introdotto in via sperimentale proprio nel 2012, lo scostamento indicato può comunque essere considerato accettabile.

Supporto all'Autorità politica per l'emanazione dei provvedimenti attuativi del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni.

L'attuale quadro normativo prevede che all'Agenzia sia attribuita la responsabilità della gestione unitaria e certificata della base dati catastale, dei flussi di aggiornamento delle informazioni e delle attività di coordinamento.

Nel corso dell'anno 2012, l'Agenzia ha assicurato all'Autorità politica, per il tramite dell'Ufficio Legislativo – Finanze e del Dipartimento delle Finanze, il necessario supporto per la definizione della governance dei processi catastali, nell'ottica del federalismo fiscale.

L'impianto normativo del processo di "decentramento di funzioni catastali" dovrà necessariamente salvaguardare il principio dell'unitarietà del sistema catastale nazionale, quale principio fondamentale dell'ordinamento, per un sistema tributario più equo e di contrasto all'evasione ed elusione fiscale, come previsto anche negli atti di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale del Ministro dell'Economia e delle Finanze e nei recenti disegni di legge delega per la revisione del sistema fiscale (A.C. 5291 e A.S. 3519).

Sotto altro profilo, si rappresenta che l'articolo 19, comma 1, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha apportato modificazioni di rilievo all'articolo 14, comma 27, lettera c), del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, con l'inserimento del Catasto tra le funzioni fondamentali dei Comuni, ad eccezione delle funzioni mantenute allo Stato dalla normativa vigente.

Al riguardo, sono state rappresentate all'Autorità Politica e all'Ufficio Legislativo - Finanze le criticità conseguenti, in quanto dette previsioni risulterebbero di difficile coordinamento con le altre disposizioni sulla materia contenute nello stesso decreto legge n. 78 del 2010, tese a salvaguardare il principio dell'unitarietà del sistema catastale nazionale (art. 19, comma 5 e seguenti).

L'Agenzia, anche in assenza delle disposizioni attuative in materia, al fine di consentire ai Comuni la fruizione dei dati catastali, rende comunque disponibili tramite il "Sistema di interscambio" e il "Portale per i Comuni", le informazioni contenute nelle banche dati catastali.

Si rappresenta, infine, che l'erogazione del servizio di visura catastale da parte dei Comuni, previa sottoscrizione di un apposito Protocollo d'intesa con l'Agenzia, rappresenta un'esperienza consolidata ormai da diversi anni, e consente, ai Comuni che ne fanno richiesta, di offrire un utile servizio ai propri cittadini, che non sono costretti a recarsi presso la sede dell'Ufficio Provinciale – Territorio per il rilascio delle visure catastali.

1.4 Investimenti

PROGETTO	SAL
Integrazione scambio e interoperabilità con enti esterni	35%

Il progetto “**Integrazione scambio dati ed interoperabilità con enti esterni**” è finalizzato allo sviluppo di sinergie tra diversi settori amministrativi, comprese le autonomie locali e si prefigge di adeguare l'infrastruttura informatica al fine di ampliare gli strumenti di colloquio tra i sistemi dell'Agazia e quelli degli altri enti ed in particolare dei Comuni, per realizzare, nell'ambito del decentramento delle informazioni catastali agli enti locali, la piena accessibilità di tutte le informazioni a disposizione della pubblica amministrazione, nonché l'integrazione procedurale tra le amministrazioni centrali e locali, con il fine ultimo di rendere agli utenti istituzionali ed ai cittadini servizi efficaci ed efficienti.

Il Portale dei Comuni, nato come soluzione provvisoria all'esigenza di colloquio con le amministrazioni comunali, sta via via diventando il principale mezzo di comunicazione verso queste ultime. L'obiettivo è quindi ora il consolidamento del Portale. Gli interventi previsti saranno finalizzati alla creazione di un catalogo dei servizi, alla realizzazione degli strumenti per la amministrazione degli utenti, alla gestione di dati ed informazioni di ritorno forniti dei Comuni.

Il Portale per la Pubblica Amministrazione Centrale è uno strumento analogo al Portale dei Comuni ma con servizi a disposizione dei soli enti della PAC. Anche nell'ambito di questa realizzazione è necessario definire i “servizi di ritorno” per i quali dovranno essere definiti il canale e le modalità di colloquio.

La prospettiva del federalismo fiscale comporta necessariamente il potenziamento dell'interscambio dei dati e dell'interoperabilità con i Comuni e gli altri soggetti interessati, al fine di migliorare la qualità dei dati, semplificare le procedure ed offrire servizi evoluti che consentano di integrare gli ambiti della fiscalità locale con le politiche di gestione del territorio.

La possibilità di integrare i processi interamministrativi comporta la necessità di rivisitare tutta l'organizzazione a supporto degli stessi.

PROGETTO	SAL
Sistema Informativo Territoriale integrato del patrimonio immobiliare	63%

Lo scopo di questo intervento è quello di trasformare l'attuale sistema informativo catastale in un Sistema Informativo Territoriale (SIT) integrando fra loro i dati catastali (censuari, grafici e cartografici), garantendo il corretto colloquio con la componente Banca Dati Integrata e permettendo così la realizzazione dell'**Anagrafe Immobiliare Integrata e dei relativi servizi**. La mappa catastale verrà ad essere assunta quale base cartografica del SIT e ad essa verranno riferiti tutti gli oggetti gestiti in Catasto, ivi compresi i dati grafici relativi a fabbricati ed unità immobiliari.

La cartografia catastale, fino ad oggi utilizzata esclusivamente per l'assolvimento degli ordinari compiti istituzionali che fanno capo all'Agazia, presenta alcuni aspetti critici in tema di integrazione dei dati. Fra

questi, quello senz'altro più rilevante è l'assenza di un unico sistema di riferimento nazionale, fatto questo che condiziona pesantemente la possibilità di realizzare le funzioni necessarie alla corretta gestione della componente topologica e alla storicizzazione del dato cartografico.

La cartografia catastale rappresenta quindi la base su cui appoggiare le rappresentazioni degli oggetti immobiliari anche attraverso la sovrapposizione con grafi stradali e ortofoto, al fine di consentire una "navigazione visuale" sul territorio per reperire le informazioni di interesse.

A tale scopo nell'intervento sono incluse anche le attività che stanno portando alla costituzione dello stradario nazionale in collaborazione con l'ISTAT e con i comuni, nonché le attività per migliorare l'integrazione tra le informazioni censuarie e la loro rappresentazione cartografica.

Nell'intervento sono, altresì, incluse, dal 2012, le attività relative all'intervento "MUDE" (Modello Unico dell'Edilizia) e tutte le attività relative all'intervento "Qualità della rappresentazione degli oggetti immobiliari".

PROGETTO	SAL
Anagrafe dei titolari degli immobili	37%

L'Anagrafe Immobiliare Integrata (All), prevista da ultimo nell'art 19, comma 1 del D. Lgs. 78/2010, "attesta ai fini fiscali lo stato di integrazione delle banche dati disponibili presso l'Agenzia del Territorio per ciascun immobile, individuandone il soggetto titolare di diritti reali".

L'All ha quindi l'obiettivo di individuare correttamente oggetto e soggetto di imposta basandosi sull'integrazione dei dati di Catasto e Pubblicità Immobiliare e, pertanto, può diventare uno strumento fondamentale a supporto dell'intero sistema tributario.

Il progetto ha l'obiettivo di costituire l'anagrafe dei titolari di diritti reali sugli immobili, mediante la ricerca degli atti da cui hanno origine le intestazioni in catasto ed il loro confronto con i registri di riferimento, in prima istanza con quelli della pubblicità immobiliare e l'archivio anagrafico, in futuro anche con altri registri quali il registro imprese o il registro di stato civile.

L'intervento è finalizzato alla:

- realizzazione ed erogazione dei servizi di consultazione integrata per soggetto e per immobile;
- razionalizzazione dei processi di aggiornamento delle informazioni e recupero delle situazioni non integrate;
- realizzazione dell'attestazione dell'All ai fini fiscali;
- individuazione di nuove metodologie di accesso alle informazioni.

PROGETTO	SAL
Dematerializzazione degli archivi	91%

Negli ultimi anni sono state realizzate le infrastrutture tecniche e le applicazioni che consentono di conservare esclusivamente in formato elettronico tutti i documenti presentati su supporto informatico o trasmessi per via telematica.

A partire dagli anni '80, l'Agenzia del territorio ha avviato una serie di progetti per il recupero dei documenti cartacei e delle informazioni in essi contenute finalizzata alla costituzione di banche dati informatizzate ed aggiornate a supporto dell'obiettivo generale di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Per conseguire l'obiettivo sono state effettuate, fra le altre, le attività di acquisizione che hanno riguardato:

- la documentazione catastale (microfilm dei modelli 55 del CEU e dei registri partite del CT);
- la documentazione di pubblicità immobiliare (acquisizione ottica delle formalità ipotecarie presentate presso le conservatorie dei RR.II, ora reparti di Pubblicità Immobiliare dell'ufficio del territorio, relative a periodi pre-automazione). Il periodo di recupero varia secondo l'ufficio.

Nonostante il notevole quantitativo di documenti accessibili in via automatica, è emersa la necessità di ampliare ulteriormente sia la tipologia che il periodo dei documenti pre-automazione da acquisire in formato digitale.

Nell'ottica di aumentare la telematizzazione dei servizi, riducendo al minimo il ricorso alla visualizzazione dei documenti cartacei conservandoli così anche dall'usura, nel lungo periodo si potrà ipotizzare la costituzione di archivi comuni a più uffici (regionali, per area geografica) per la conservazione dei documenti cartacei che si avvalga di un sistema automatico per la ricezione delle richieste da parte degli utenti e la successiva risposta differita per via telematica di copia del documento.

Lo scopo dell'intervento è quello di completare il processo di dematerializzazione della documentazione di pubblicità immobiliare e catastale per fermare il degrado della documentazione cartacea e favorire l'erogazione in via telematica dei servizi dell'Agenzia. Le linee di azione individuate nell'ambito di questo intervento sono tre: l'acquisizione in formato digitale della documentazione preesistente, la conservazione a norma della documentazione in formato elettronico e la delocalizzazione degli archivi.

Oltre alla documentazione ipotecaria e catastale, si ritiene opportuna anche la dematerializzazione dei volumi di interesse storico facenti parte del patrimonio bibliografico dell'Agenzia.

PROGETTO	SAL
Evoluzione dei sistemi a supporto dell'erogazione dei servizi	85%

Fanno parte di questo intervento tutte le azioni necessaria a garantire un adeguato livello di performance delle applicazioni a supporto dei processi operativi dell'Agenzia.

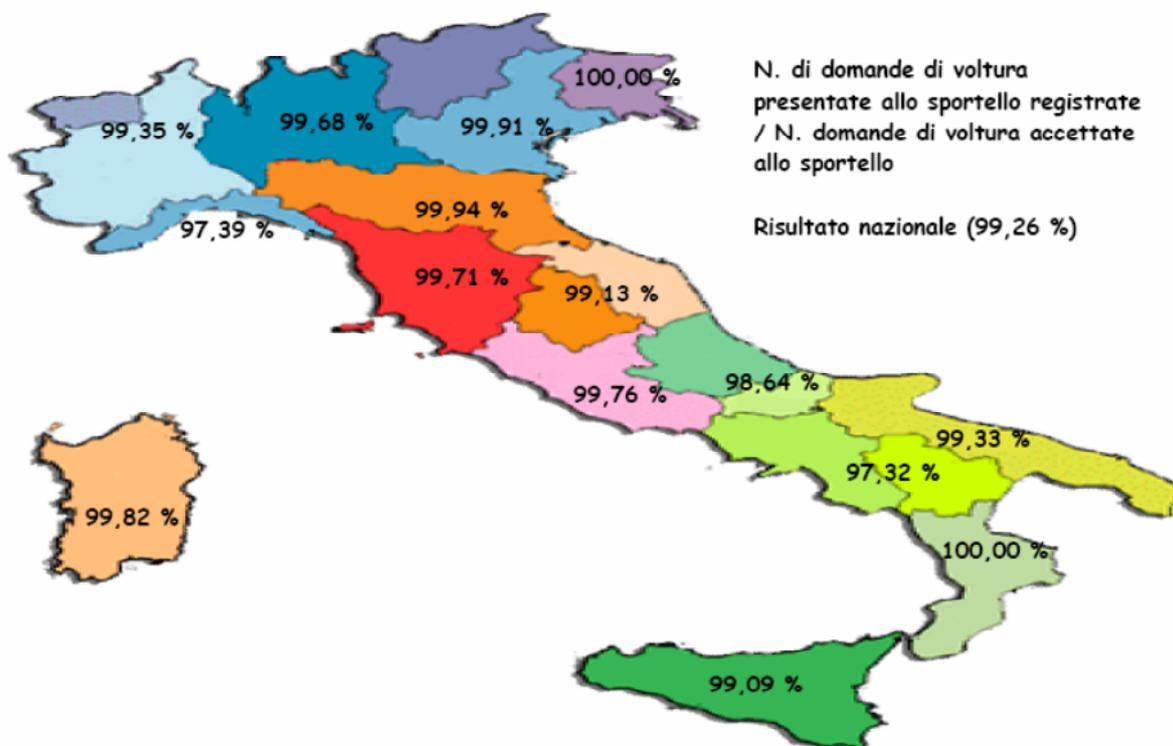
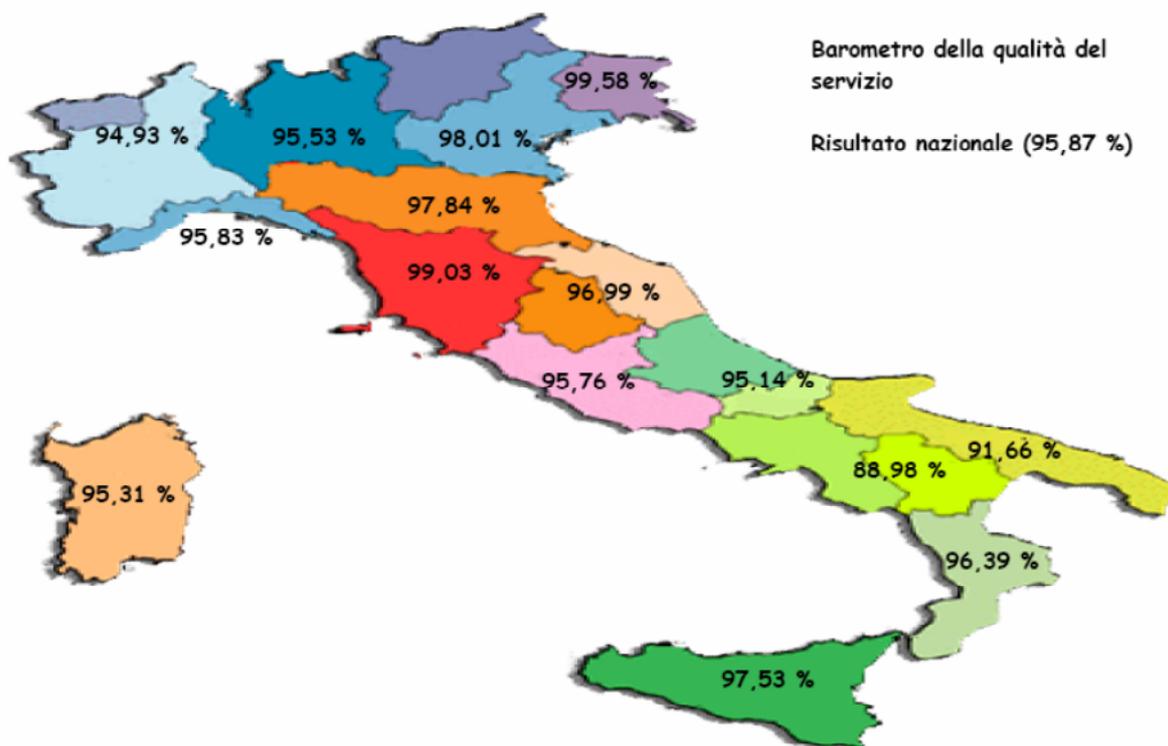
L'Agenzia eroga servizi catastali, ipotecari, estimativi e traccia l'andamento del mercato immobiliare. I servizi vengono erogati sia presso le sedi degli uffici periferici, in front-office, sia on-line mediante accesso telematico. I servizi possono essere di tipo puntuale o massivo. La molteplicità di servizi erogati richiede una costante manutenzione dei sistemi di supporto. Lo scopo di questo intervento è proprio quello di mantenere in efficienza il parco applicativo esistente garantendo il costante adeguamento alle nuove esigenze poste dagli utenti dei servizi da un lato e dalle norme che l'autorità politica emana dall'altro.

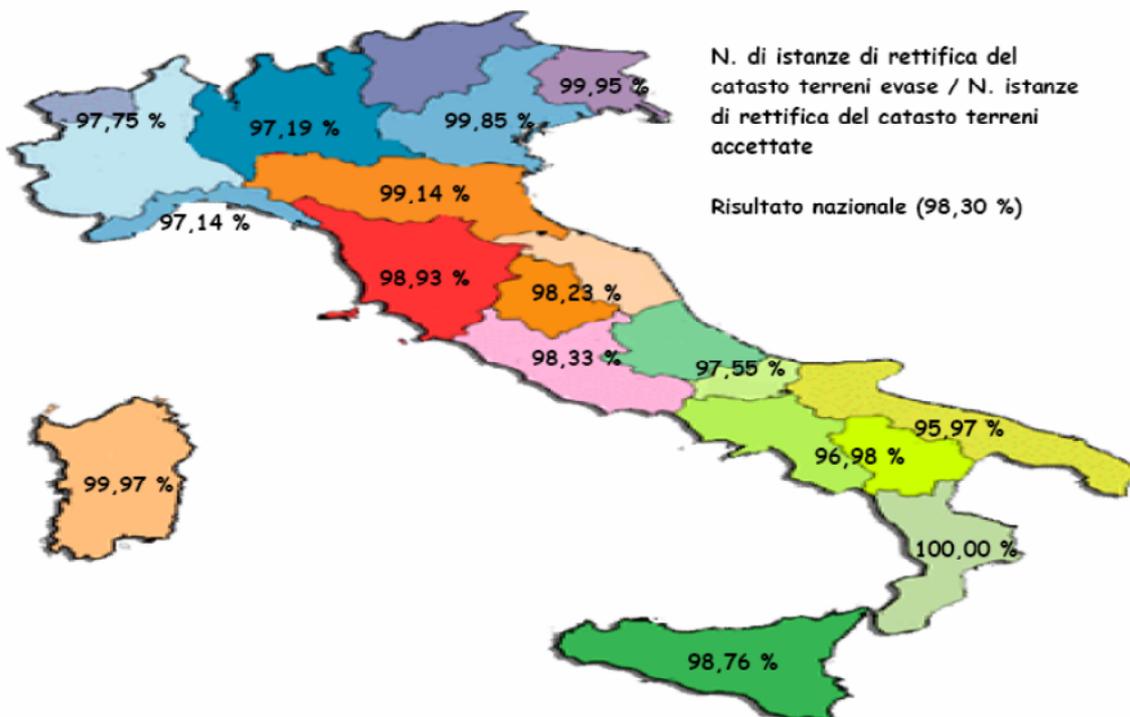
APPENDICE
ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI

Gli indicatori incentivati a livello territoriale

In questa appendice sono stati analizzati anche i dati relativi ad alcuni indicatori incentivati per verificare se, nonostante il buon risultato raggiunto e ormai consolidato a livello nazionale, sono presenti delle criticità a livello territoriale.







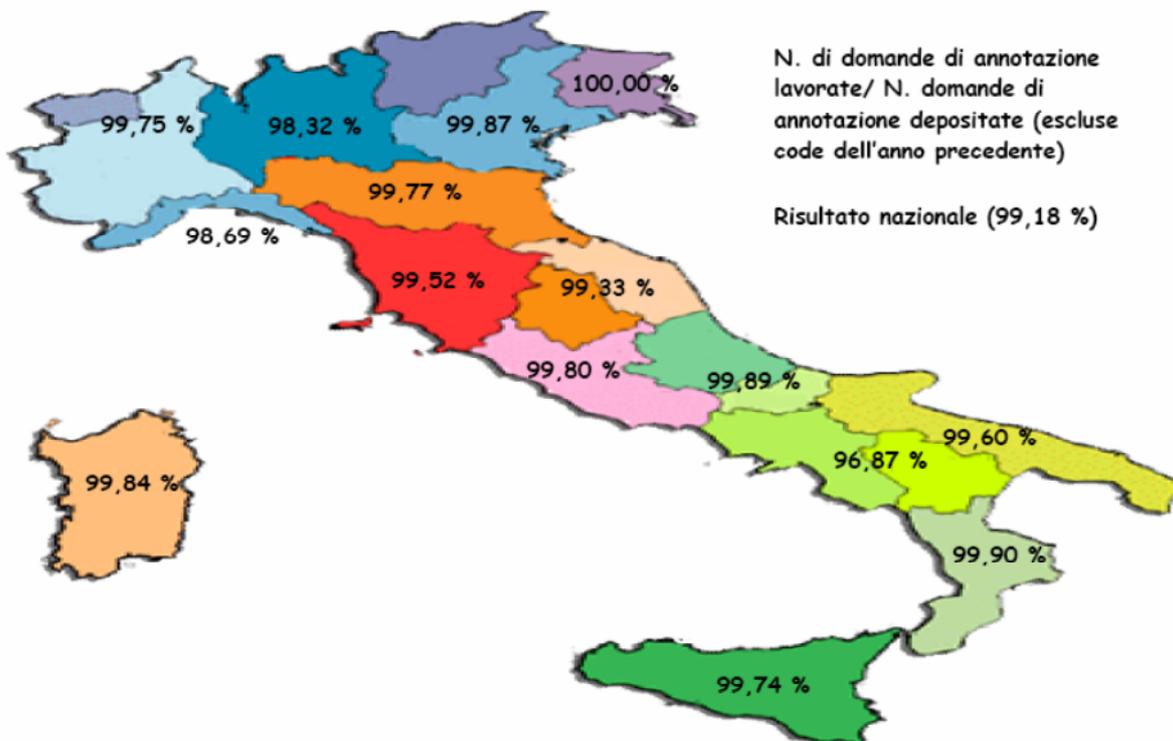
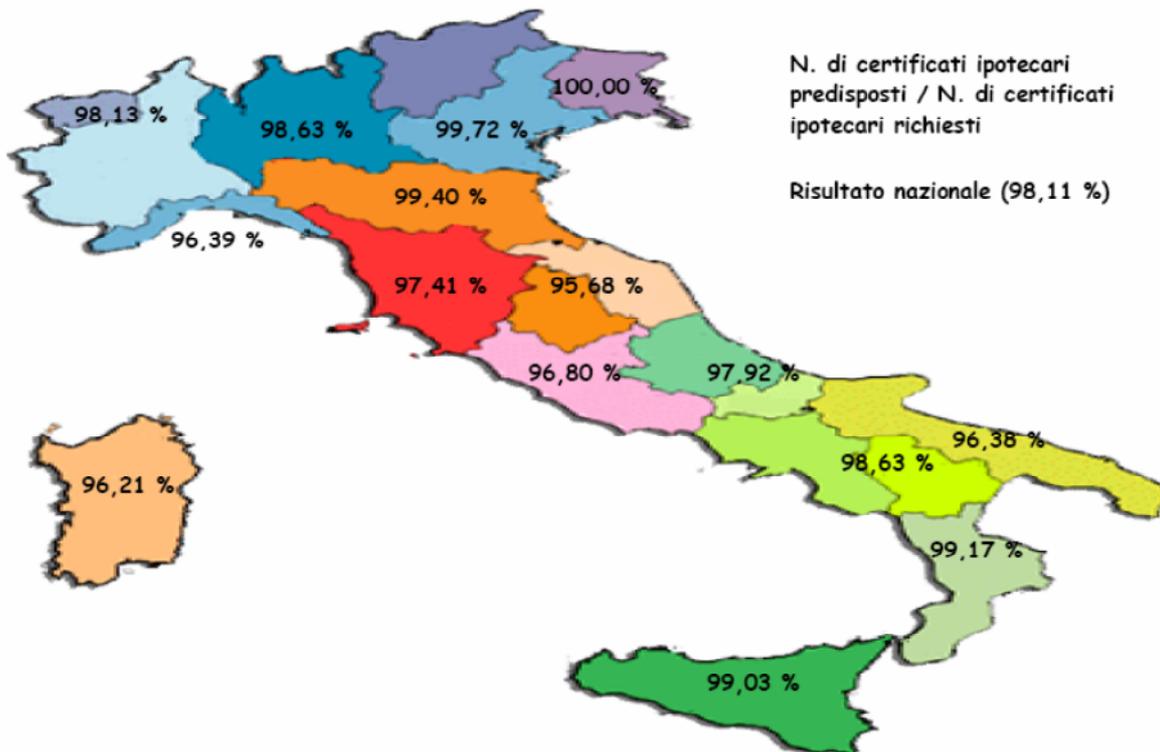




Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici	Indice di soddisfazione del contribuente (Catasto e Pubblicità immobiliare)	70/100	70,3/100	0,43%	71/100
		Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale utenti serviti	70,00%	59,04%	-15,66%	65,59%
		Barometro della qualità del servizio <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	90,00%	95,87%	6,52%	94,51%
		N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione (Avvio Marzo 2011) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	91,00%	98,26%	7,98%	97,08%
		Aderenza degli uffici al modello di <i>front office</i> (Misurato sugli UUPP che partecipano al progetto)	80,00%	82,70%	3,37%	87,74%
		Indice di qualità delle stime immobiliari	Definizione delle linee guida controllo qualità con individuazione indicatori di qualità per l'avvio di analisi a campione	Definite linee guida	-	-
		% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center	95,00%	68,56%	-27,83%	94,44%
	Garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti	N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	99,26%	4,48%	99,29%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011		
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato		
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi		N. di tipi mappali e frazionamento registrati / N. totale tipi mappali e frazionamento accettati	95,00%	99,69%	4,94%	99,56%		
		N. di istanze di correzione e/o rettifica delle banche dati catastali evase / N. istanze di correzione e/o rettifica accettate	95,00%	95,69%	0,73%	97,20%		
		N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	98,30%	3,47%	98,23%		
		U.I. recuperate e U.I. registrate senza annotazioni / U.I. elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente	95,00%	97,83%	2,98%	98,33%		
	Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali		N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	91,00%	98,11%	7,81%	96,53%	
			N. domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	99,18%	4,4%	101,71%	
			Percentuale di circoscrizioni di pubblicità immobiliare presso cui è avviata la trasmissione del titolo telematico	100,00%	100,00	0%	12,32%	
		Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali		N. di formalità trascritte con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità trascritte	Consuntivo	48,97%	-	20,08%
				N. di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento	35,00%	37,82%	8,06%	34,00%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi		registrati				
		N. di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa	55,00%	60,32%	9,67%	52,29%
		N. atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) (Sono esclusi gli atti pervenuti inidonei)	64,00%	68,96%	7,75%	60,73%
		N. estratti di mappa digitali telematici rilasciati/ N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	62,00%	68,12%	9,87%	61,50%
		Tipologia di atti di pubblicità immobiliare e catastali per i quali diventa obbligatoria la trasmissione telematica	Studio predisposto	Studio predisposto	-	Attività in corso
		Modello unico delle successioni	Progettazione e realizzazione del servizio	Attività in corso	-	Relazione
	Ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini	Trasmissione telematica di atti di aggiornamento catastale da parte di privati (Docte e Voltura)	Progettazione e realizzazione del servizio	Studio realizzato	-	Studio predisposto
		Realizzazione di uno studio di modello prototipale del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia)	Relazione	Dettagli in relazione	-	Relazione
		Supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico	N. unità immobiliari valutate dall'AdT (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)/ N. unità immobiliari da valutare richieste dagli enti previdenziali (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)	96,00%	45,50%	-52,60%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
		N. di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi / N. Comuni con cartografia	97,00%	97,52%	0,54%	95,77%
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	N. schede di rilevazione per canoni di locazione <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	14.000	17.843	27,45%	16.355
		Publicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo	18 note pubblicate	19 note pubblicate	5,56%	16 note pubblicate
	Interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti, volti a colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività	Attuazione del Piano di Comunicazione	Relazione	Relazione	-	Relazione
		Valore dell'Indice sintetico del livello di qualità delle banche dati	86,32%	87,21%	1,03%	85,58%
Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare	Sviluppo del livello di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni	Digitalizzazione e caricamento in banca dati di immagini di note di trascrizione (del ventennio preautomazione, eccettuate quelle già acquisite con precedenti interventi) e dei repertori delle trascrizioni dal 1957. (114,4 milioni di pagine totali; valore del magazzino rideterminato sulla base dei consuntivi reali 2011)	64,00% (73/114,4)	62,11% (71,05/114,4)	-2,95%	29,81% (34,1/114,4)

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
		N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo <u>Obiettivo incentivato</u>	7.000	8.853	26,47%	8.863
	Introduzione della attestazione integrata ipotecaria-catastale, assicurando la progressiva implementazione dei nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, a soggetti pubblici e privati.	Sviluppo dei nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata - Servizio di consultazione ipotecaria-catastale per i comuni	Avvio sperimentale su Comuni	Avvio sperimentale per 117 comuni	-	Dettagli in relazione
		Attestazione ipotecario - catastale	Progettazione esecutiva	Progettazione esecutiva		Attività in corso
		Aggiornamento delle informazioni dei DDBB del Catasto terreni con i dati del flusso informativo proveniente dalla collaborazione con AGEA	Aggiornamento effettuato	369.259	-	993.620
	Cooperazione con altri enti per l'acquisizione delle informazioni esterne al proprio dominio, al fine di accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, nell'ambito dell'infrastruttura tecnologica unitaria gestita dall'Agenzia del Territorio.	Completamento dell'impianto degli stradari dei comuni con popolazione maggiore di 20.000 abitanti o capoluogo di provincia (508 Comuni) Toponimi certificati / Toponimi presenti nello stradario	60,00%	64,16%	6,93%	-
		Manutenzione degli stradari dei comuni con popolazione inferiore ai 20.000 abitanti e non capoluogo di provincia (7585 comuni) Segnalazioni trattate / Segnalazioni pervenute	95,00%	99,91%	5,17%	-

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Governance del sistema catastale nell'ottica della cooperazione con i Comuni	Razionalizzazione e potenziamento dei servizi di interscambio dei dati e dell'interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati	Barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il portale dei comuni (Cfr Carta della Qualità)	78,00%	73,59%	-5,65%	Relazione
	Supporto all'Autorità politica per l'emanazione dei provvedimenti attuativi del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni	Relazione sulle attività di supporto all'Autorità politica nella definizione dei provvedimenti attuativi previsti dal Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni	Relazione	Relazione	-	Relazione

2. AS2 – Interventi volti a garantire l'equità fiscale

Per quanto riguarda la seconda area strategica, l'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2012 -2014 ha stabilito che l'Agenzia deve massimizzare il proprio impegno nelle azioni di contrasto dei fenomeni di evasione ed elusione fiscale nel settore immobiliare connessi a valorizzazioni catastali non aggiornate, anche in collaborazione con i Comuni.

In coerenza con gli obiettivi fissati nell'Atto di indirizzo nell'Area Strategica 2 è stato individuato il seguente obiettivo:

- Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.

Inoltre, sono stati analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, in particolare lo sviluppo delle risorse umane e gli investimenti.

Infine sono stati rappresentati i dati territoriali relativamente ad alcuni indicatori strategici.

2.1 Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.

Nell'ambito delle attività a cosiddetta "alta valenza fiscale", si collocano diverse linee di intervento eterogenee che attuano gli interventi previsti da norme che coinvolgono l'Agenzia negli accertamenti finalizzati al recupero di fenomeni di evasione ed elusione fiscale in ambito immobiliare.

In particolare, in questi ultimi anni, l'Agenzia è stata interessata dall'applicazione delle misure introdotte dapprima con la legge 30 dicembre 2004, n. 311 (Legge Finanziaria per l'anno 2005) e, successivamente, con la "manovra finanziaria 2007" (decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262 – convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, ed ulteriormente modificato dalla legge 27 dicembre 2006, n. 296), le quali hanno comportato e comportano tutt'ora significative operazioni, per la regolarizzazione di situazioni catastalmente irregolari, a causa della mancata presentazione, da parte dei soggetti interessati, degli atti di aggiornamento della banca dati.

L'obiettivo *Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale* è stato declinato nei seguenti fattori critici:

1. Presidio della funzione accertativa.
2. Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con i Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate.
3. Supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, con particolare riferimento al settore immobiliare e alla riforma del sistema estimativo del catasto.
4. Sostenibilità dell'accertamento.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

Presidio della funzione accertativa.

Al 31 dicembre, si è conclusa la trattazione per ulteriori 235.579 U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in G.U. al 31/12/2010, relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati.

Nel dettaglio:

- 827.699 accertamenti conclusi al 31/12/2010.
- 1.508.536 accertamenti conclusi al 31/12/2011.
- 1.744.115 accertamenti conclusi al 31/12/2012.
- 2.228.143 unità immobiliari pubblicate in Gazzetta Ufficiale al 31/12/2010.

Conseguentemente, l'indicatore "Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2010 relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati per le quali si è conclusa la trattazione" ha registrato un risultato pari al 10,57%.

Come noto, le attività di l'attribuzione della "rendita presunta" agli immobili individuati, per i quali i soggetti interessati non hanno provveduto spontaneamente ad effettuare i previsti aggiornamenti catastali, hanno coinvolto l'Agenzia in modo significativo nel corso del 2011, e si sono concluse nel 2012.

Attraverso un processo basato sulla sovrapposizione delle ortofoto aeree ad alta risoluzione alla cartografia catastale, è stato possibile individuare oltre 2.200.000 particelle del Catasto terreni (2.228.143), nelle quali si è constatata la presenza di potenziali fabbricati non presenti nelle banche dati catastali.

Al 31 dicembre 2012 le attività di trattazione delle U.I. di 1.162.672 particelle da trattare ai fini dell'attribuzione della rendita presunta si sono concluse; conseguentemente l'obiettivo "Completamento della trattazione delle U.I. (particelle) ai fini della rendita presunta (incluse nel calcolo le U.I. non visualizzabili)" è stato raggiunto.

L'"Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in G.U. al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione" risulta al 31 dicembre essere pari a 4,39%, a fronte del 3,10% pianificato.

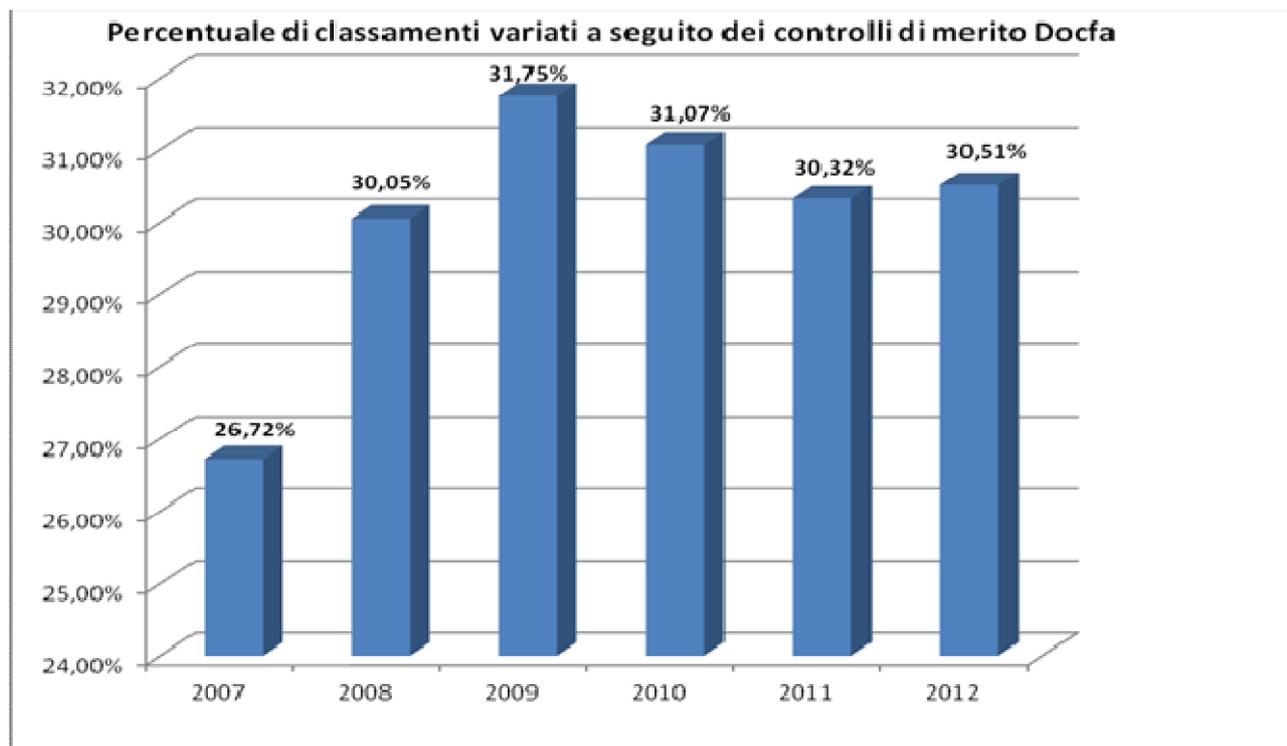
Infatti si è conclusa la trattazione per ulteriori 38.325 Unità Immobiliari (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in Gazzetta Ufficiale al 31/12/2009, relative ai suddetti fabbricati. Nel dettaglio:

- 449.818 accertamenti conclusi al 31/12/2010.
- 502.587 accertamenti conclusi al 31/12/2011.
- 540.912 accertamenti conclusi al 31/12/2012.
- 872.431 unità immobiliari pubblicate in GU al 31/12/2009.

Con riferimento agli accertamenti ai sensi dell'art. 1, comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, il "N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)" è pari a 205.151, di gran lunga superiore al valore atteso (110.000).

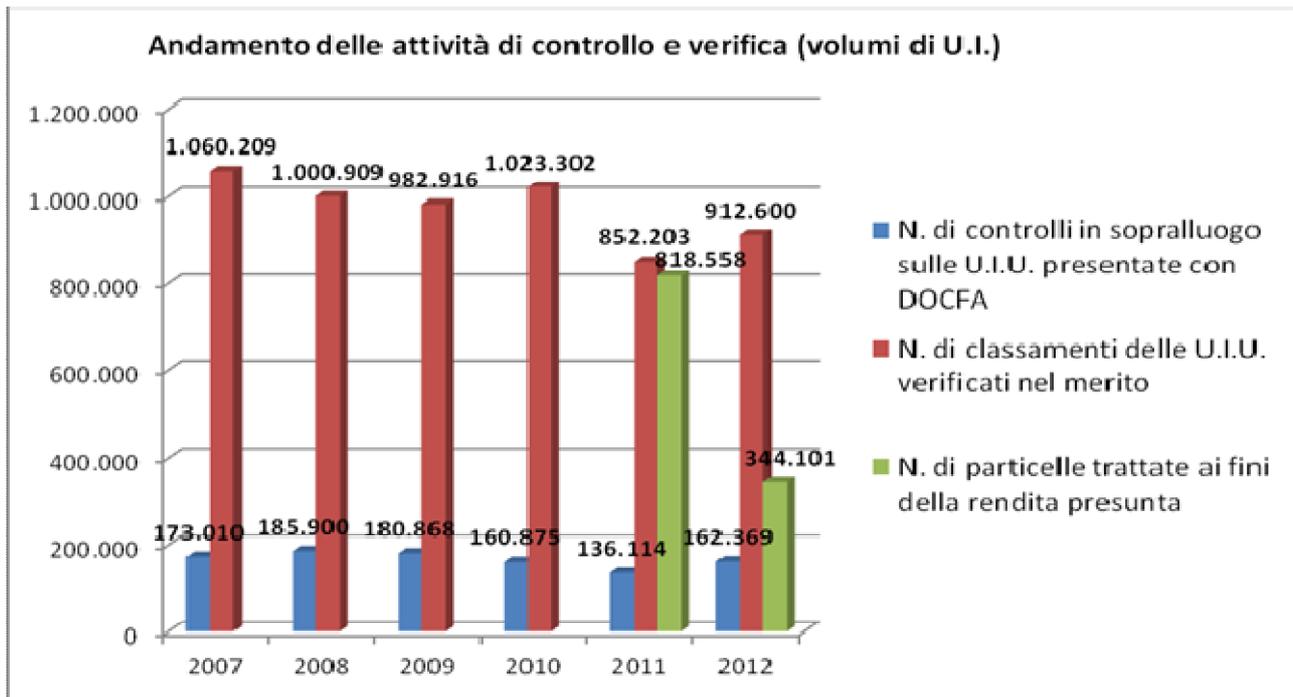
Il "N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito" è pari a 912.600 rispetto ai 730.000 pianificati.

Inoltre, l'indicatore "N. di classamenti variati a seguito di controlli nel merito DOCFA / N. di controlli nel merito DOCFA effettuati" ha fatto registrare un risultato pari al 30,51%, in quanto il controllo nel merito DOCFA ha dato luogo a 278.420 variazioni di classamento, rispetto a 912.600 Unità Immobiliari Urbane controllate. Di seguito si riporta il grafico con l'andamento dell'indicatore dal 2007 al 2012.



Il "N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA" è pari a 162.369 rispetto a un risultato atteso di 110.000.

Il grafico seguente delinea l'andamento, negli ultimi sei esercizi, delle principali attività di controllo e verifica.



L'indicatore "N. di U.I.U. con rendita variata a seguito di controlli in sopralluogo / N. totale U.I.U. verificate in sopralluogo" ha conseguito un risultato pari al 31,39% in quanto i 162.369 controlli in sopralluogo effettuati hanno dato luogo a 50.971 variazioni di rendita.

Infine, per quanto riguarda l'indicatore "N. di U.I.U. variate e notificate nell'esercizio corrente / N. di U.I.U. variate nell'esercizio corrente", al 31 dicembre rispetto alle 278.420 U.I.U. variate nell'esercizio corrente, ne sono state variate e notificate 231.334, con un risultato pari al 83,09%, leggermente inferiore a quello atteso (95,00%).

A tal proposito, l'Agenzia ha precisato che, a seguito dell'operazione di incorporazione dell'Agenzia del Territorio nell'Agenzia delle Entrate disposta dall'art. 23-*quater* della legge n. 135 del 2012, a partire dal 1° dicembre 2012, sono state sospese tutte le attività di produzione di avvisi di accertamento, comprese le notifiche per variazione di rendita catastale, al fine di uniformare le procedure con quelle dell'Agenzia delle Entrate.

Al 30 novembre, il valore dell'indicatore risultava pari a 88,64% (225.440 u.i.u. variate e notificate su 254.330 u.i.u. variate nell'esercizio), con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari ad oltre il 93%. Le attività di notifica sono state riavviate nel corso del 2013.

Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate.

Tale fattore critico di successo è significativo per affrontare il tema delle attività dell'interscambio informativo tra l'Agenzia e gli Enti territoriali e dall'efficacia dello stesso dipende, in gran parte, il successo nel contrasto all'evasione ed elusione fiscale in campo immobiliare.

Per quanto riguarda l'indicatore "Interventi per garantire il costante monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione, in collaborazione con i Comuni, di ulteriori fabbricati che non risultano dichiarati in catasto (art. 19, comma 12 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)" al 31 dicembre 2012 gli interventi non sono stati avviati in quanto nel corso dell'esercizio non è stato possibile definire le modalità di affidamento dell'attività.

Al riguardo, si fa presente che nel 2012, sono state definite, da parte della ex Agenzia del Territorio, le specifiche tecniche per l'esecuzione di tale monitoraggio; tuttavia, in virtù dell'avvenuta incorporazione, dal 1° dicembre l'attività in questione è stata rinviata, anche in relazione alle verifiche, tutt'ora in corso, delle modalità di acquisizione delle informazioni necessarie per l'esecuzione delle attività.

Al 31 dicembre, rispetto alle 11.084 Unità Immobiliari Urbane notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336, della Legge Finanziaria 2005, quelle per le quali si è conclusa la trattazione è pari 15.995; pertanto il relativo indicatore ("N. U.I.U. per le quali si è conclusa la trattazione ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 / N. di U.I.U. notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12 dell'esercizio precedente)") ha ottenuto un risultato pari al 144,31%, a fronte di un valore atteso del 95,00%.

Per quanto riguarda l'indicatore "N. di microzone revisionate ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 / N. di microzone per le quali i comuni hanno richiesto la revisione ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12/2010)", al 31 dicembre è avvenuta la conclusione delle operazioni relative alle microzone di Lecce e Bari. Per il Comune di Bari è stato altresì emanato il Provvedimento Direttoriale di integrazione del quadro tariffario.

Il "N. di segnalazioni effettuate dai Comuni sui DOCFA ai sensi della L. 80/06, art. 34 quinquies" ha raggiunto la quota di 13.121. Tali segnalazioni, effettuate da 104 Comuni, risultano così ripartite:

- 3.093 U.I.U. incoerenti;
- 8.323 U.I.U. coerenti;
- 1.705 U.I.U. assenza di informazione.

Per quanto riguarda il "N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno", si rileva che rispetto ai 13.145 servizi estimativi richiesti dall'Agenzia delle Entrate (al netto di 59 stime fiscali ineseguibili), ne risultano evasi i 13.993, con un risultato che dunque si attesta al 106,45% rispetto al 95,00% pianificato.

Supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, con particolare riferimento al settore immobiliare e alla riforma del sistema estimativo del catasto.

Con riferimento a tale fattore critico di successo, si precisa che nel corso del 2012, l'Agenzia del Territorio, ora Agenzia delle Entrate, ha assicurato il necessario e costante supporto all'Autorità politica ed alle Commissioni parlamentari in merito alla "Riforma del sistema estimativo catastale", in particolare in occasione della predisposizione e dell'esame dei disegni di legge A.C. 5291 e A.S. 3519, peraltro non approvati, recanti delega al Governo a introdurre disposizioni per un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita.

A tal fine, sono stati forniti tutti i pareri richiesti sugli emendamenti presentati in sede di esame dei disegni di legge sopraindicati.

L'Agenzia, inoltre, ha avviato una serie di attività finalizzate anche alla predisposizione di un primo schema di provvedimento attuativo.

Sostenibilità dell'accertamento.

Relativamente agli indicatori "N. di ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) riferiti ad atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U. / N. di atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U." e "N. di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela / N. di U.I.U. con rendita rettificata", si segnala che non è stato possibile correlarli in forma percentuale in quanto si riferiscono ad insiemi diversi.

In ogni caso, di seguito vengono riportati i dati di dettaglio rappresentativi dell'ordine di grandezza dei diversi fenomeni:

- gli atti di accertamento catastale notificati sono stati 534.914;
- i ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) relativi a rettifica di rendita U.I.U sono stati 6.126.
- il numero di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela è stato pari a 12.533.
- le U.I.U. con rendita rettificata sono state 328.775.

L'indice di soccombenza misurato dal "N. di sentenze totalmente sfavorevoli (ivi compresi i ricorsi seriali) all'Agenzia innanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali / N. di sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti)" è pari al 26,35% a fronte di un valore atteso del 37,00%. In particolare, rispetto alle 8.122 sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti), il numero di sentenze totalmente sfavorevoli all'Agenzia, ivi compresi i ricorsi seriali, risulta pari a 2.140.

2.2 Investimenti

PROGETTO	SAL
Qualità base reddituale dei beni immobili	80,00%

Fin dalla sua nascita, l'Agenzia ha concentrato la sua azione lungo due direttrici: la qualità e l'equità. In questi anni è sempre più cresciuta la consapevolezza che per poter agire in termini di perequazione fiscale, è necessario recuperare la distanza esistente fra la realtà e la sua rappresentazione catastale. Questo assioma è valido anche per la componente reddituale: le azioni derivate dalla normativa recentemente emanata in tema di accertamento, ha determinato importanti risultati sia sul fronte del recupero di qualità dell'informazione catastale che su quello del recupero di gettito legato agli immobili. Dalla fase di accertamento puntuale (sulle singole posizioni fiscalmente rilevanti), è ora necessario - e sono anche maturi i tempi sul fronte tecnologico - individuare ed analizzare i fenomeni che interessano porzioni più ampie di territorio allo scopo di garantire un controllo sui vari segmenti operativi, di indirizzare ed efficientare sia le ordinarie attività di definizione della base reddituale (attribuzione del classamento) che le attività di accertamento.

Inoltre, l'attività di accertamento sui fabbricati che hanno perso i requisiti di ruralità ha rappresentato di fatto la fase preparatoria all'impianto del Catasto Fabbricati previsto dal D.M. 28 del 28 gennaio 1998, la cui costituzione è stata di anno in anno rinviata.

La finalità principale di questo intervento è quella di migliorare complessivamente la qualità del dato reddituale degli immobili. Tale obiettivo è conseguibile innanzitutto grazie alla conoscenza del territorio che deve necessariamente partire dal censimento dell'intero patrimonio edificato.

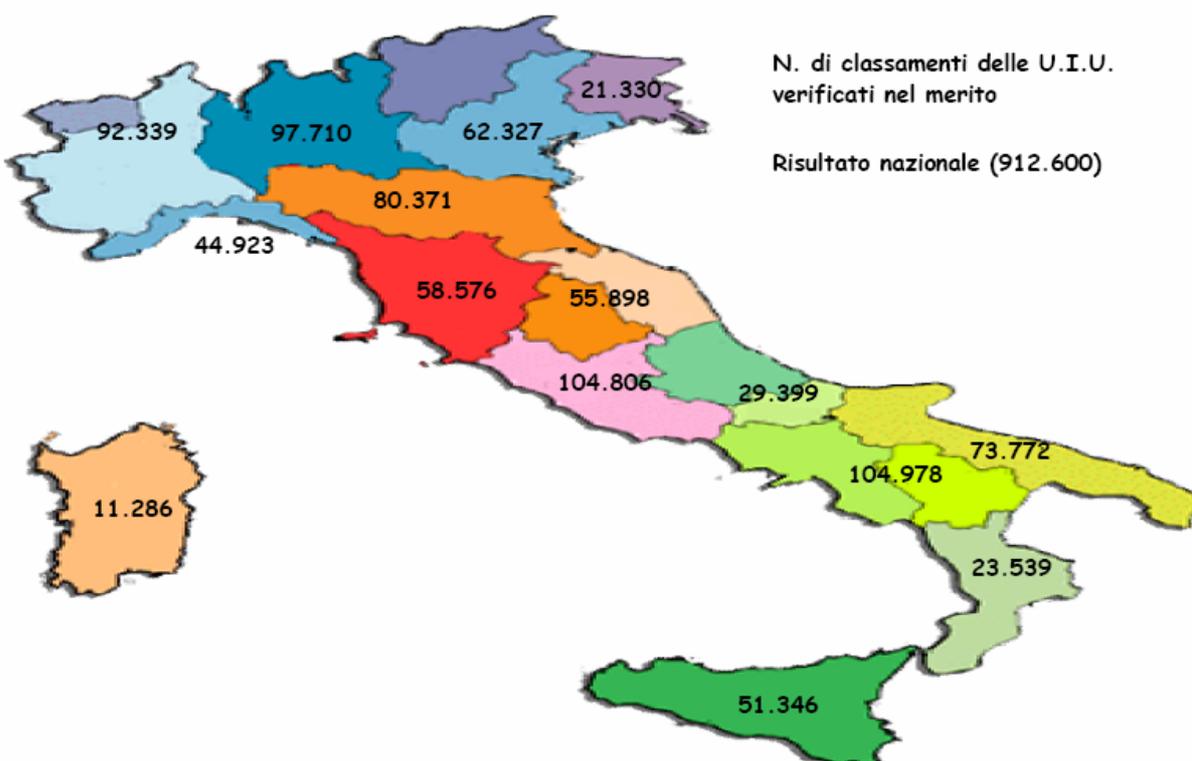
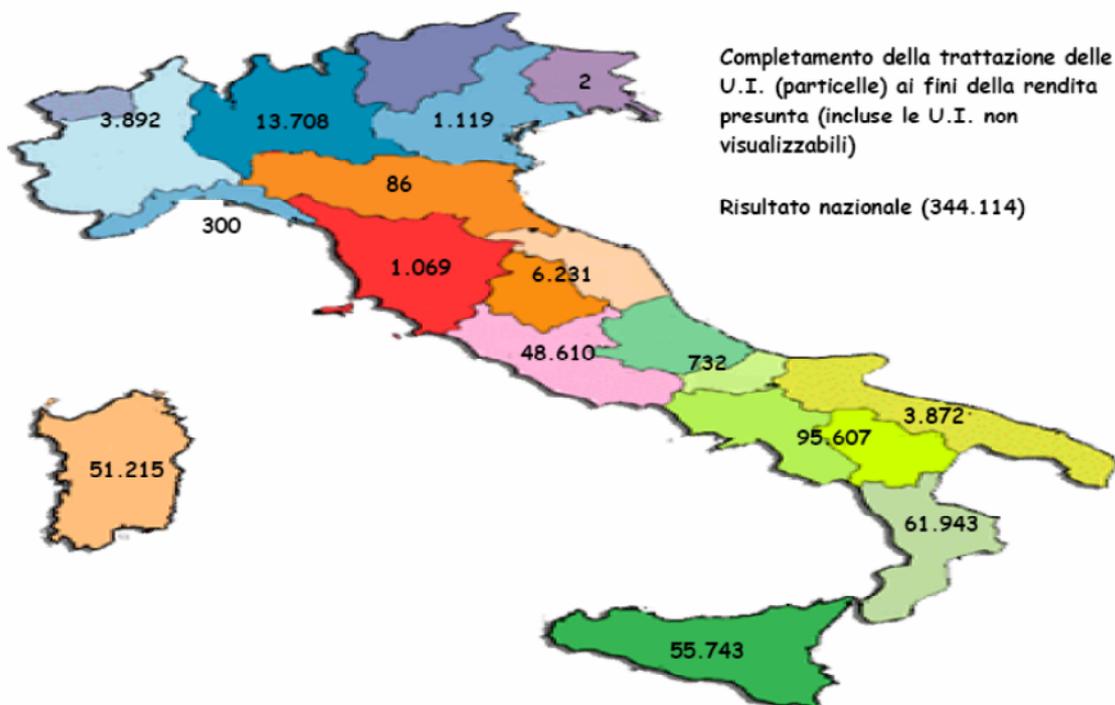
Con l'introduzione di strumenti che permettono di effettuare analisi di fenomeni caratterizzati dalla loro distribuzione spaziale (componente geografica), sarà possibile migliorare la conoscenza dei fenomeni territoriali, primi fra tutti quelli che sono decisivi per la valorizzazione degli immobili, e migliorare le attività di accertamento.

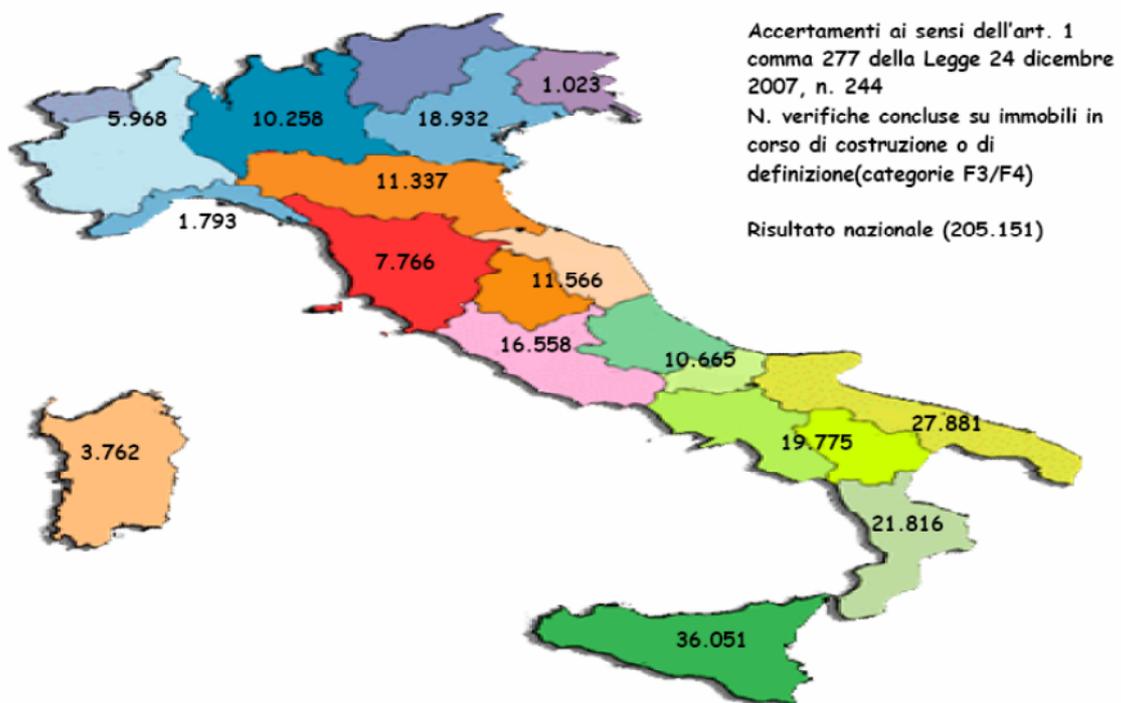
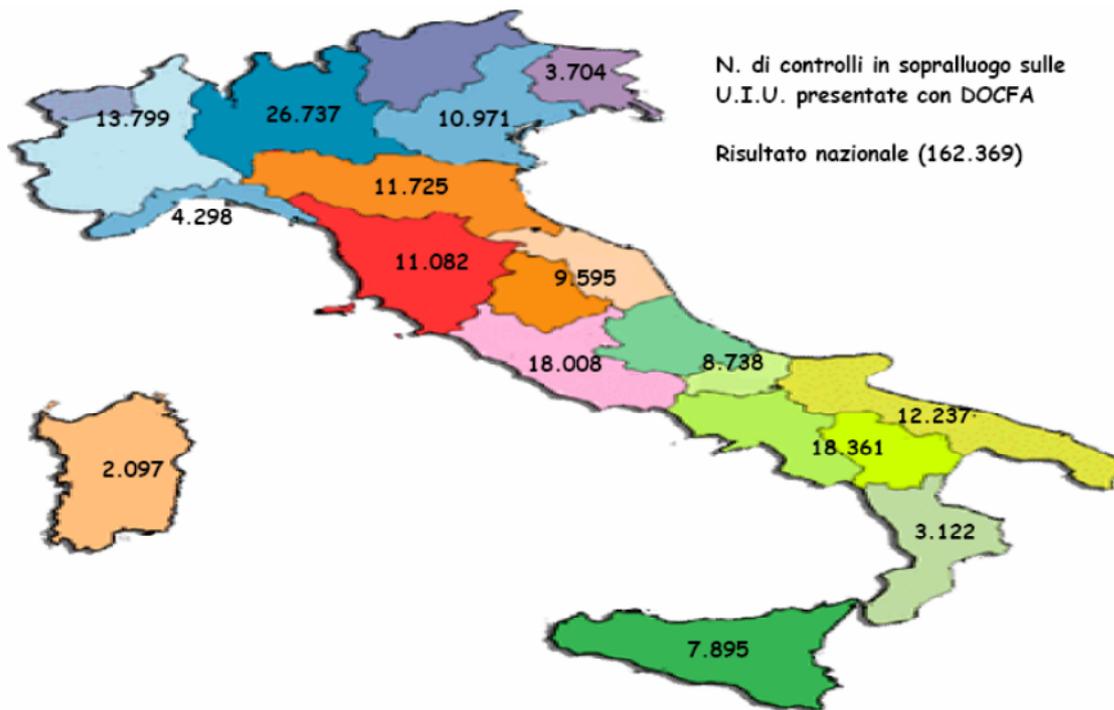
Entrambe le azioni indicate possono essere realizzate in stretta collaborazione con altri soggetti istituzionalmente preposti alle attività di accertamento fiscale e, più in generale, alla gestione del territorio.

APPENDICE
ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI

Gli indicatori incentivati a livello territoriale

In questa appendice sono stati analizzati anche i dati relativi ad alcuni indicatori incentivati per verificare se, nonostante il buon risultato raggiunto e ormai consolidato a livello nazionale, sono presenti delle criticità a livello territoriale.





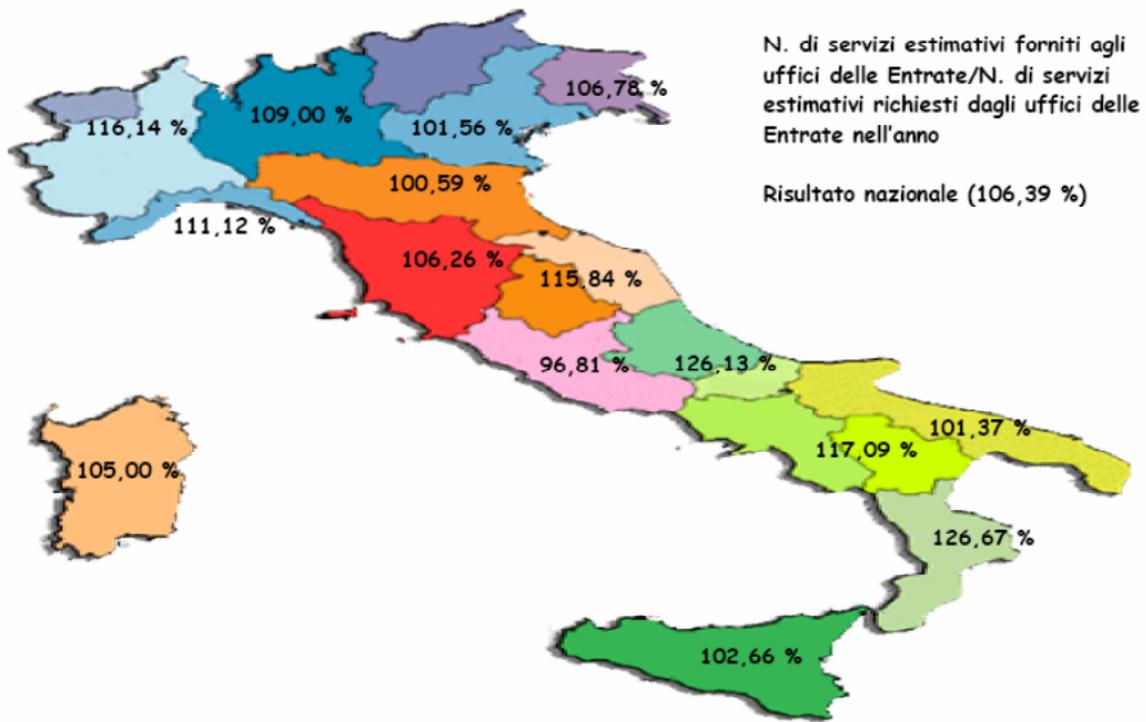


Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale	Presidio della funzione accertativa	Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2010 relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati per le quali si è conclusa la trattazione	9,00%	10,57%	17,44%	30,56%
		Completamento della trattazione di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	100,00% (Riferito a 1.162.659 particelle da trattare al 02/05/2011)	100,00%	-	818.558
		Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione	3,10%	4,39%	41,61%	6,05%
		Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	110.000	205.151	86,50%	96.348
		N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	730.000	912.600	25,01%	852.203

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale		N. di classamenti variati a seguito di controlli nel merito DOCFA / N. di controlli nel merito DOCFA effettuati	A consuntivo	30,51%	-	30,32%
		N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA OBIETTIVO INCENTIVATO	110.000	162.369	47,61%	136.114
		N. di U.I.U. con rendita variata a seguito di controlli in sopralluogo / N. totale U.I.U. verificate in sopralluogo	A consuntivo	31,39%	-	27,64%
		N. di U.I.U. variate e notificate nell'esercizio corrente / N. di U.I.U. variate nell'esercizio corrente	95,00%	83,09%	-12,54%	-
	Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con i Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate	Interventi per garantire il costante monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione, in collaborazione con i Comuni, di ulteriori fabbricati che non risultano dichiarati in catasto (art. 19, comma 12 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)	Avvio delle attività	Dettagli in nota	-	Studio e pianificazione delle attività
		N. U.I.U. per le quali si è conclusa la trattazione ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 / N. di U.I.U. notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12 dell'esercizio precedente)	95,00%	144,31%	51,91%	98,26%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale		N. di microzone revisionate ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 / N. di microzone per le quali i comuni hanno richiesto la revisione ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12/2010)	3/20	3/20	-	Attività in corso
		N. di segnalazioni effettuate dai Comuni sui DOCFA ai sensi della L. 80/06, art. 34 quinquies	A consuntivo	13.121	-	14.239
		N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	106,45%	12,05%	101,99%
	Supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, con particolare riferimento al settore immobiliare e alla riforma del sistema estimativo del catasto	Supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, con particolare riferimento al settore immobiliare e alla riforma del sistema estimativo del catasto	Relazione	Relazione	-	-
	Sostenibilità dell'accertamento	N. di ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) riferiti ad atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U. / N. di atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U.	A consuntivo	6.126 i ricorsi relativi a rettifica di rendita U.I.U. 534.914 atti di accertamento catastale notificati	-	5.511 i ricorsi relativi a rettifica di rendita U.I.U. 581.003 atti di accertamento catastale notificati
		N. di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela / N. di U.I.U. con rendita rettificata	A consuntivo	12.533 U.I.U. con rendita rettificata in autotutela 338.775 U.I.U. con rendita rettificata	-	5.638 U.I.U. con rendita rettificata in autotutela 332.876 U.I.U. con rendita rettificata

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
		N. di sentenze totalmente sfavorevoli ivi compresi i ricorsi seriali all'Agenzia innanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali / N. di sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti)	37,00%	26,35%	28,78%	35,43%

3. AS3 – Attività di governo e supporto

La terza area strategica recepisce gli ulteriori obiettivi individuati nell'Atto di indirizzo per il Sistema della fiscalità nel suo complesso.

Nell'ambito di tale area strategica sono comprese tutte le azioni finalizzate a garantire il consolidamento del modello manageriale e lo sviluppo organizzativo dell'Agenzia in coerenza con l'evoluzione dei processi lavorativi che sempre più sono influenzati dalla componente tecnologica, tanto nelle fasi di lavorazione interna che nella fase di interazione con i soggetti fruitori dei servizi.

In coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2012 - 2014 nell'A.S. 3 è stato individuato il seguente obiettivo:

- Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale.

Inoltre, sono stati analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, in particolare lo sviluppo delle risorse umane e gli investimenti.

3.1 *Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale.*

L'obiettivo in questione è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

- presidio dei processi operativi;
- utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali;
- crescita e sviluppo delle risorse umane;
- perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa;
- adeguamento delle strutture logistiche.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

Presidio dei processi operativi.

L'indicatore "*N. di audit di conformità sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di conformità sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati*" ha conseguito un risultato pari al 98,69%, rispetto al 95% pianificato. Infatti, al 31 dicembre sono state effettuate 378 analisi di conformità su un totale di 383 analisi programmate per il 2011. L'Agenzia precisa, che alla stessa data, le 372 verifiche ex lege 662/96 attivate per il 2012 sono state concluse.

Inoltre, l'indicatore "*N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati*" ha registrato un risultato pari al 94,83% a fronte del 95% pianificato, essendo state effettuate 55 analisi di processo rispetto ai 58 interventi

programmati. Di queste, 12 sono state eseguite in applicazione della vecchia metodologia audit, al fine di perfezionare il quadro complessivo delle analisi di processo sugli annotamenti elaborati nello scorso anno. I restanti 43 interventi effettuati sono relativi all'applicazione della nuova metodologia audit di cui più specificatamente si dirà al punto successivo.

Infine, per quanto riguarda l'indicatore sul Progetto *“Evoluzione degli strumenti di ausilio alle attività istituzionali della Direzione Audit”* al 31 dicembre sono stati effettuati 43 interventi di sperimentazione delle analisi di processo con metodologia CRSA, a fronte di un totale di 46 interventi programmati. Al riguardo, l'Agenzia segnala che tali interventi hanno fatto seguito all'analisi delle schede di autovalutazione compilate dai Direttori di tutti gli uffici provinciali (per un totale di 101 autovalutazioni) ed hanno riguardato quegli uffici per i quali le autovalutazioni espresse dai responsabili hanno evidenziato rischi di processo alti.

Utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali.

Riguardo alla *“Relazione sugli esiti complessivi della valutazione dei risultati ottenuti dei dirigenti nel precedente periodo”* come previsto dalla Procedura operativa n. 39 dell'8 maggio 2003, le schede di valutazione dei dirigenti sono state oggetto di un esame volto all'individuazione di eventuali anomalie, in considerazione delle regole del sistema e in un'ottica di coerenza generale rispetto al modello gaussiano applicato. Nel primo semestre del 2013, tali elementi saranno segnalati alle strutture regionali e centrali.

Ad esito di tale verifica, si procederà alla chiusura del ciclo di valutazione, tramite l'avvio dei colloqui con gli interessati e la raccolta delle schede definitive firmate da valutatore e valutato, nonché a dar corso agli ulteriori adempimenti finalizzati all'erogazione del premio di risultato.

Per quanto concerne la *“Relazione sul sistema premiale adottato e sulle modalità di attribuzione delle risorse incentivanti”* nel mese di gennaio 2012 sono stati sottoscritti:

- l'accordo di ripartizione delle risorse trasferite all'Agenzia, ai sensi dell'art. 3 comma 165 della Legge n. 350/2003 e successive modifiche e integrazioni, con D.M del 9 novembre 2011, delle risorse individuate ai sensi dell'art. 43, commi 3 e 5 della Legge n. 449/1997, e quota incentivante relativa all'anno 2010, tra i dirigenti di I e II fascia;
- l'ipotesi di accordo sull'utilizzo del fondo per la retribuzione di posizione e di risultato dei dirigenti di II fascia relativo all'anno 2010, sottoscritto poi in via definitiva il 04 aprile 2012.

Nel mese di marzo 2012 stati sottoscritti, in via definitiva, gli accordi sindacali relativi a:

- ripartizione del F.P.S.R.U.P. (anno 2010) con la corresponsione del Premio di Professionalità (performance organizzativa) connessa al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia per l'anno 2010;
- ripartizione e relativa corresponsione del premio di Produttività (performance di gruppo) correlato allo specifico contributo dei singoli uffici al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia per l'anno 2010.
- finanziamento degli istituti di cui all'art. 85 CCNL Agenzie Fiscali, per remunerare significativi miglioramenti dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi istituzionali attraverso l'esercizio di compiti che comportano specifiche responsabilità.

Sono stati inoltre sottoscritti con le OO.SS. del personale non dirigente sia il Protocollo d'Intesa in merito all'attuazione dell'accordo di sviluppo professionale del personale dell'Agenzia (aprile 2012) sia l'accordo di interpretazione autentica del punto 4 dell'intesa sull'attuazione degli sviluppi economici all'interno delle aree con decorrenza 1° gennaio 2010 (giugno 2012).

Nel mese di ottobre 2012 è stato infine firmato l'accordo di ripartizione delle risorse destinate al finanziamento del "budget d'ufficio" per l'anno 2010. Successivamente è stata attivata la fase relativa alle trattative locali, nell'ambito delle varie strutture territoriali.

Inoltre, tenuto conto delle risorse destinate alla contrattazione integrativa per l'anno 2011, quantificate in via provvisoria, nelle more della definitiva assegnazione dei fondi variabili ex articolo 3, comma 165, della legge n. 350/2003 e s.m.i., le parti hanno sottoscritto un accordo per la corresponsione di un acconto da erogare sul compenso accessorio dell'Indennità di Produttività di Agenzia.

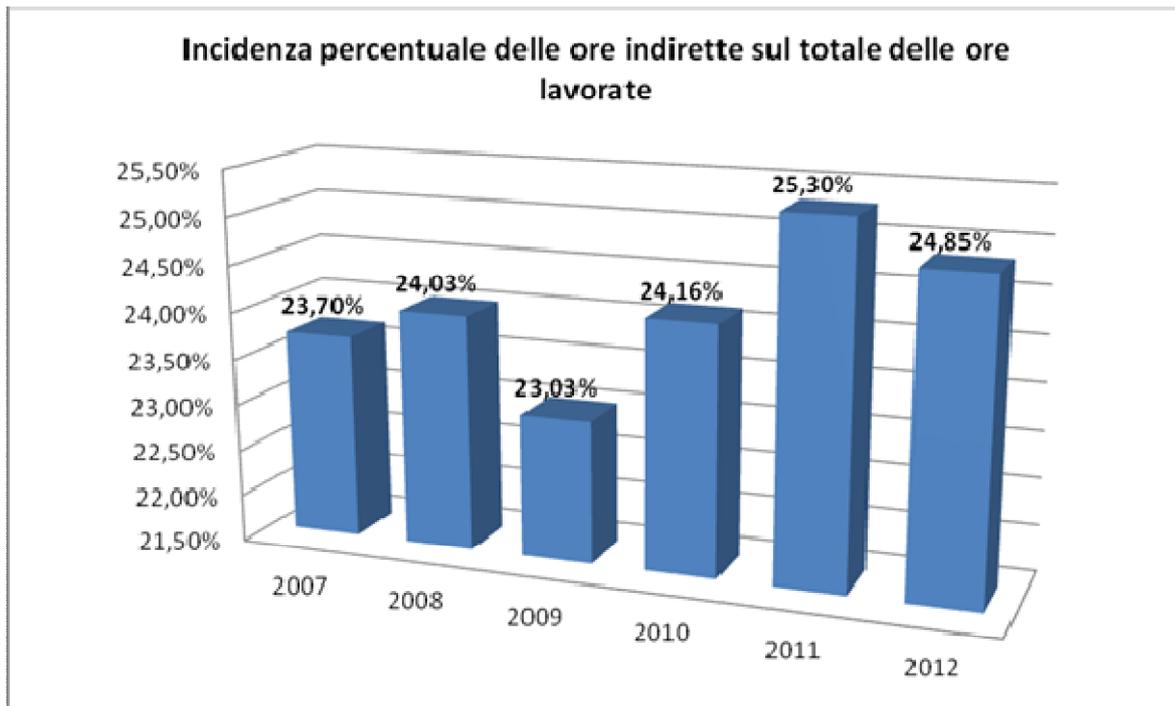
Con riferimento, invece, alle procedure relative alle progressioni economiche del personale, da attribuire con decorrenza 1° gennaio 2010, in data 29 novembre 2012, a conclusione della procedura in argomento, sono state pubblicate le graduatorie del personale che ha acquisito lo sviluppo economico, unitamente agli elenchi del personale non utilmente collocato in graduatoria, approvati con determina del Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione.

Perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa.

Nel corso dell'esercizio 2012, le risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto ammontano a 1.726.879 ore su un totale di 12.506.566 di ore, pertanto l'indicatore "percentuale di risorse impiegate nelle attività logistiche, strumentali e di supporto" raggiunge un risultato pari al 13,81% in linea con quello pianificato 14,00%.

La quantità di ore per attività indirette ("attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità", "attività logistico strumentale e di supporto" e "formazione") ammonta a 3.107.567; le ore complessivamente lavorate dal personale dell'Agenzia, come detto, sono 12.506.566; di conseguenza l'"*Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate*" si è attestata al 24,85%, valore superiore a quanto pianificato (23%).

Nel grafico che segue viene rappresentato l'andamento di tale indicatore negli ultimi sei esercizi.



Per quanto riguarda l'“Indicatore di *performance* sugli investimenti informatici” l'Agenzia riferisce che nel corso del 2012 si è attivata per definire un nuovo indicatore per la misurazione delle performance relative agli investimenti di carattere informatico.

L'idea alla base della definizione del nuovo indicatore, che tra l'altro doveva rappresentare l'evoluzione di quello presente nella Convenzione 2011 – 2013 “SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti – capacità di realizzazione)”, era quella di enfatizzare il collegamento del corrispettivo dovuto ai risultati attesi, abbandonando la strada del rimborso per i servizi informatici erogati. L'ipotesi di lavoro era collegata all'impostazione del Contratto di Servizi Quadro 2012-2017 con Sogei, che comprende la maggior parte degli investimenti dell'Agenzia, e il cui iter di stipula, come noto, non si è ancora concluso. In attesa della definizione del nuovo Contratto e a seguito dell'operazione di incorporazione disposta dall'art. 23-*quater* della Legge n. 135/2012, le attività relative all'indicatore in argomento hanno subito un arresto, al fine di uniformare le procedure dell'Agenzia del Territorio con quelle dell'Agenzia delle Entrate.

Adeguamento delle strutture logistiche.

In merito alla "razionalizzazione delle strutture logistiche", sono proseguite le attività volte al miglioramento della qualità degli ambienti di lavoro, alla riconoscibilità degli uffici, all'adeguamento normativo degli immobili ed all'accorpamento di tutti i servizi in un'unica sede.

Gli interventi più significativi, nel 2012, hanno riguardato:

- la manutenzione straordinaria per l'adeguamento alle esigenze funzionali degli uffici ed alla normativa in materia di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro;
- la progettazione e la realizzazione di interventi volti a consentire la concentrazione dei servizi in un'unica sede;
- la manutenzione ordinaria, l'avvio del monitoraggio dello stato manutentivo e la gestione degli interventi al fine di prevenire il rischio di impreviste cadute di prestazioni tecniche del patrimonio edilizio in uso all'Agenzia;
- la manutenzione, la progettazione e realizzazione di nuovi impianti di condizionamento;
- le forniture di archivi compatibili e la sistemazione degli stessi;
- la progettazione e realizzazione delle opere per il rilascio del certificato prevenzione incendi (CPI);
- la progettazione di sistemi di controllo accessi e videosorveglianza;
- la rilevazione delle caratteristiche strutturali degli immobili in uso, ai fini della compilazione delle schede sismiche di sintesi e dell'elaborazione del data base da inviare al Servizio Sismico Nazionale del Dipartimento della protezione civile;
- l'acquisizione delle planimetrie dello stato di fatto in formato digitale di tutti gli uffici, per la realizzazione di un data base informatizzato con informazioni tecniche utili sugli immobili.

Dal punto di vista operativo le principali iniziative hanno riguardato:

- il completamento degli interventi di ristrutturazione del front office, con il conseguente trasferimento dei servizi di pubblicità immobiliare di Bari presso la sede dei servizi catastali; il proseguimento degli altri interventi nella sede potrà permettere l'ulteriore trasferimento della Direzione Regionale con il conseguente rilascio della vecchia sede;
- il completamento dei lavori di adeguamento nella sede dell'Ufficio Provinciale di Firenze e delle opere di trasferimento della Direzione Regionale della Toscana nella medesima sede;
- il completamento della nuova sede della Sezione staccata dei servizi di pubblicità immobiliare di Lucera (FG);
- il completamento delle opere per il trasferimento dei servizi di pubblicità immobiliare di Isernia presso la sede dei servizi catastali con il conseguente rilascio di altro immobile;
- il trasferimento del nuovo Ufficio Provinciale di Ragusa, con il conseguente rilascio dei vecchi immobili;
- il completamento delle opere per il trasferimento della sezione staccata di Pescia presso la sede dei servizi di pubblicità immobiliare di Pistoia, con il conseguente rilascio del vecchio immobile;
- il completamento degli interventi finalizzati all'adeguamento alla normativa e all'ottenimento del CPI dell'Ufficio Provinciale de L'Aquila;
- i lavori che consentiranno la razionalizzazione degli archivi dell'Ufficio Provinciale di Catanzaro e l'istallazione di archivi compattati;

- la realizzazione di lavori urgenti di adeguamento normativo, per migliorare le condizioni igienico sanitarie e di sicurezza dell'immobile sede dell'Ufficio Provinciale di Udine e l'avvio dello studio di fattibilità per la razionalizzazione e la riduzione degli spazi, con cessione, a fine intervento, di un intero piano a favore di altra amministrazione;
- l'avvio delle opere per il trasferimento della sezione staccata di Castiglione delle Stiviere presso la sede demaniale dell'Ufficio Provinciale di Mantova, con il conseguente rilascio della sede;
- l'avvio dell'adeguamento funzionale dell'Ufficio Provinciale di Lecce, che consentirà il trasferimento dei servizi di pubblicità immobiliare dalla sede staccata e conseguente rilascio del relativo immobile;
- l'avvio dei lavori di manutenzione straordinaria e di miglioramento energetico dell'Ufficio di Bolzano;
- il proseguimento degli interventi presso la sede dei servizi catastali di Sassari, che consentiranno l'accorpamento dei servizi di pubblicità immobiliare ed il conseguente rilascio di una sede;
- l'avvio dei lavori e la fornitura di arredi per il front-office dell'Ufficio Provinciale di Novara;
- l'avvio dei lavori per l'adeguamento alla normativa antincendio dell'Ufficio Provinciale di Torino, in convenzione con il Provveditorato delle OO.PP.;
- la stipula della convenzione con il Provveditorato delle OO.PP., per la realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria e di restauro conservativo delle facciate esterne dell'Ufficio Provinciale di Trieste;
- la progettazione degli interventi di adeguamento funzionale dell'Ufficio Provinciale di Vicenza, in vista dell'accorpamento in un'unica sede di Catasto e Conservatoria con il rilascio della vecchia sede;
- la progettazione degli interventi da realizzarsi presso la sede dell'Ufficio Provinciale di Caserta, che consentirà il trasferimento dei servizi di pubblicità immobiliare di Caserta ubicati a Santa Maria Capua Vetere ed il conseguente rilascio della sede;
- la progettazione degli interventi di adeguamento alla normativa antincendio dell'Ufficio Provinciale di Fermo; i lavori saranno effettuati in convenzione con il Provveditorato delle OO.PP.;
- l'avvio della progettazione per i lavori di riorganizzazione del layout della sede dell'Ufficio Provinciale di Perugia, che consentirà di rilasciare alcuni spazi;
- l'avvio della progettazione esecutiva per la realizzazione dei lavori di adeguamento sulla sede dei servizi catastali di Imperia, che consentiranno, a lavori ultimati, l'accorpamento dei servizi di pubblicità immobiliare ed il conseguente rilascio di una sede.

Contemporaneamente, con la collaborazione del Dipartimento della protezione civile è proseguita l'operazione di verifica degli adempimenti in materia di normativa antisismica su tutti gli immobili in uso all'Agenzia, i quali risultano, alla data del 31 dicembre 2012, censiti per circa il 96%.

Infine, è stato completato un nuovo monitoraggio di circa il 93% degli immobili dell'Agenzia per la rilevazione delle condizioni di igiene e sicurezza del lavoro, le cui risultanze, in relazione al miglioramento delle condizioni di sicurezza, sono oggetto di studio attraverso la valutazione dei questionari analitici e dei verbali di sopralluogo redatti.

Nel 2012 sono state condotte alcune iniziative volte al contenimento dei consumi energetici e dei costi ad essi associati con focus particolare sul nuovo processo di virtualizzazione dei server catastali, in corso di realizzazione.

E' stata inoltre prodotta una linea guida sugli acquisti verdi nella pubblica amministrazione ed è stata condotta una campagna specifica di formazione e comunicazione in tema di rendicontazione e risparmio energetico rivolta al personale della Direzione Regionale Lombardia, con la realizzazione di una newsletter tematica e l'istituzione di un concorso di idee sul risparmio energetico.

Infine, per quanto riguarda l'indicatore "Immagini di documenti caricate in banca dati (158,4 milioni di immagini)", al 31 dicembre risultano caricati in banca dati 101 milioni di immagini (pari al 63,76% del totale), così suddivise:

- 71,05 milioni di immagini di note e repertori delle trascrizioni;
- 28,23 milioni di immagini contenute in bobine;
- 1,72 milioni di immagini di documenti cartacei di impianto del catasto terreni e fabbricati.

Sviluppo delle risorse umane e Investimenti

Il piano di formazione per il 2012 è stato definito sulla base dell'analisi dei fabbisogni emersi nel corso della pianificazione triennale 2010–2012, che ha recepito le linee strategiche di indirizzo relative al sistema della fiscalità, in coerenza con le evoluzioni tecnologiche operate sui processi di *line* e di *staff* e a supporto dell'evoluzione degli assetti organizzativi centrali e territoriali.

Il piano, nato con un "respiro" triennale, e in coerenza con i piani di miglioramento e adeguamento professionale di tutto il personale, nonché con le politiche generali di sviluppo delle risorse umane ha previsto, in particolare, per l'anno di riferimento, iniziative orientate sulle seguenti direttrici di intervento:

- sviluppo delle competenze gestionali della dirigenza;
- rafforzamento delle competenze tecnico-specialistiche, con un particolare orientamento al ruolo dell'Agenzia nel sistema della fiscalità;
- consolidamento delle competenze tecniche catastali/estimiali;
- qualificazione diffusa delle competenze giuridico-iptecarie;
- maggiore qualificazione delle professionalità nelle funzioni di staff;
- allineamento complessivo sulle prospettive dell'Agenzia, i valori ed i comportamenti di riferimento.

Le attività formative sono state gestite sia in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, sia attraverso l'utilizzo delle professionalità tecniche interne o con modalità *e-learning*, per un totale di 130.648 ore di formazione erogata (percentuale rispetto alle ore lavorabili nell'anno: 1,04%).

Il minore volume di ore di formazione erogata rispetto a quanto pianificato (2% del totale delle ore lavorate) è riconducibile agli effetti dell'operazione di incorporazione disposta dall'art. 23-*quater* del decreto legge n. 95/2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 135/2012, a seguito del quale sono state sospese le attività di formazione non relative ai processi di *line*.

Di particolare rilievo, rispetto ai compiti istituzionali ed alle prospettive di evoluzione dei "mestieri tipici" e delle figure professionali dell'Agenzia, deve considerarsi la formazione sugli argomenti riportati di seguito.

- *Gestione di obiettivi e del clima di lavoro (per i manager intermedi)*. Con tale attività si è inteso rafforzare l'efficacia nella gestione degli obiettivi istituzionali e del personale assegnato, con l'ausilio di tecniche formative che aiutassero il confronto e la risoluzione concreta dei problemi (analisi di casi organizzativi).
- *Metodologie estimiali*. È proseguito l'intervento formativo articolato su tre annualità.

- *Pubblicità immobiliare.* Sono proseguiti gli interventi formativi, secondo un percorso articolato su tre livelli di complessità/approfondimento crescente, ampliando il coinvolgimento alla totalità del personale impegnato sui processi di pubblicità immobiliare.
- *Pari opportunità.* E' stato predisposto un corso approfondito, in aula, per Direttori Regionali, Provinciali e Dirigenti delle strutture centrali e per i componenti del "Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni". Sempre in materia di pari opportunità e, in particolare, con riguardo all'evoluzione della legislazione europea ed italiana in materia, è a disposizione di tutto il personale dell'Agenzia, dal sito intranet, un corso in modalità *e-learning*.
- *Progetto stage neo-assunti.* A distanza di circa un anno dall'effettivo inserimento nelle strutture centrali e territoriali dell'Agenzia, è stata fornita ai neo-assunti l'occasione di finalizzare le conoscenze fin qui acquisite, focalizzare l'apprendimento e definire il "modello delle competenze attese" nella fase di formazione e primo inserimento, attraverso attività progettuali sul campo. Il progetto ha previsto un percorso di stage presso le strutture territoriali.
- *Archivistica.* Sono state formate figure di riferimento presso ciascuna delle strutture dell'Agenzia, con specifica attenzione ai responsabili del sistema di gestione documentale ed agli operatori di protocollo. Obiettivo principale è stato la trasmissione delle conoscenze archivistiche di base, coerenti con i sistemi informatici in essere presso l'Agenzia. Il corso, sviluppato in più edizioni, ha previsto lezioni in videoconferenza, in aula e attività di laboratorio.
- *Gestione dei ruoli informatizzati.* L'iniziativa formativa ha avuto l'obiettivo di illustrare le fasi operative del nuovo processo. Oltre ad una parte teorica, nella quale sono state illustrate le nuove funzioni per la gestione della prenotazione a ruolo e l'interfaccia con il programma "Esiti contabili" dell'Agenzia delle Entrate, si sono svolte esercitazioni sul sistema di prova.
- *Global Navigation Satellite System (GNSS) per le attività catastali.* Nel mese di ottobre 2011, si è tenuto, con la collaborazione di Sogei, un corso di alta formazione professionale sull'uso delle reti GNSS, rivolto a 15 tecnici dell'Agenzia, uno per ciascuna Direzione regionale. Detta attività formativa, programmata inizialmente nel periodo giugno-ottobre 2012 presso ciascuna Direzione regionale, con l'obiettivo di formare tutti i tecnici degli uffici che a vario titolo si occupano di rilevamenti topografici sull'uso della più moderna tecnologia satellitare, è stata traslata all'anno 2013 per esigenze connesse alla disponibilità della Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze.

Inoltre l'Agenzia, coerentemente con l'obiettivo di offrire a giovani laureandi e laureati l'opportunità di effettuare un'esperienza formativa in un contesto lavorativo dinamico, ha proseguito nel 2012 la collaborazione con altre istituzioni per l'attivazione di *stage* e tirocini nelle proprie strutture.

In particolare, sulla base di un'apposita convenzione stipulata con l'Università LUISS di Roma, sono stati attivati *stage* per laureandi e laureati con profilo giuridico-economico, selezionati dall'Agenzia in relazione al proprio percorso studi. Gli stagisti sono stati inseriti prevalentemente nelle strutture centrali, generalmente per un periodo di sei mesi, portando a termine un progetto formativo individuale concordato con l'Università.

Inoltre, a seguito dell'adesione al protocollo SOUL (Sistema di Orientamento Università e Lavoro), sono stati selezionati, tra i numerosi curriculum di autocandidatura, giovani con lauree attinenti ai profili professionali

tipici dell'Agenzia, attivando *stage* che hanno consentito l'elaborazione di progetti di ricerca di interesse per l'organizzazione.

Per quanto riguarda la "Costruzione di un indicatore percentuale del grado di adeguatezza/efficacia delle iniziative formative" l'Agenzia ha continuato, in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, a monitorare l'efficacia degli interventi formativi realizzati, attraverso la somministrazione ai discenti di questionari di valutazione delle iniziative formative frequentate. Inoltre, sono in fase di sperimentazione specifici processi di verifica dell'apprendimento, attraverso esami finali sulle tematiche affrontate durante i corsi o mediante questionari "ex-ante" ed "ex-post", su alcuni significativi interventi formativi relativi ai processi di *line* dell'Agenzia. Il livello di apprendimento è così rilevato attraverso la misurazione del delta di conoscenza del discente (profondità ed ampiezza) della materia trattata rispetto agli obiettivi di conoscenza attesi dall'Agenzia. In tal modo, sarà possibile ottenere un indicatore numerico di adeguatezza/efficacia delle iniziative formative realizzate. Si intende proseguire e completare tale processo di rilevazione, nel corso del prossimo anno, mettendo a confronto il delta di apprendimento rilevato, con un indicatore di performance del discente (aggregato per famiglia professionale). Per far ciò si coinvolgeranno i responsabili dei processi di *line* sui quali verrà effettuata una specifica formazione, con l'ausilio di interviste/questionari o focus group. Le attività di verifica dell'apprendimento, attraverso esami finali sulle tematiche relative ai corsi, sono attualmente in essere sui corsi di natura tecnica rivolti al personale preposto alle funzioni relative all'osservatorio del mercato immobiliare e ai servizi estimativi.

Risultati conseguiti per l'attuazione dei programmi relativi allo sviluppo delle risorse umane

L'andamento delle attività formative viene evidenziato nel prospetto che segue.

Indicatori	Risultato atteso	Risultato conseguito	% di conseguimento
Percentuale di ore di formazione erogate	2,00%	1,04%	52,00%

Nel dettaglio, rispetto ai 12.506.566 di ore lavorate, al 31 dicembre le ore di formazione erogata ammontano a 130.648. Come detto, il minore volume di ore di formazione erogata rispetto a quanto pianificato è riconducibile agli effetti del decreto legge n.95/2012, per cui sono state sospese le attività di formazione non relative ai processi *di line*.

Per quanto concerne l'indicatore "Interventi di carattere sociale tesi a migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza" l'Agenzia, nel corso dell'anno ha proseguito le iniziative formative sul tema pari opportunità, in modalità d'aula, per i componenti del CUG (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni) e, in modalità *e-learning*.

Quest'ultimo corso, rivolto a tutto il personale, è stato avviato a fine settembre, è proseguito fino alla fine dell'anno ed ha registrato un numero di partecipanti pari a 1.980. Tale attività formativa resterà disponibile sulla piattaforma *e-learning* per tutto il 2013.

3.2 *Investimenti*

PROGETTO	SAL
Evoluzione dei sistemi di supporto ai processi interni	59,00%

Questo intervento nasce dall'esigenza di:

- fornire gli strumenti di supporto alle attività ed ai processi operativi necessari al funzionamento dell'Agenzia;
- garantire e migliorare la sicurezza dei sistemi informativi;
- realizzare gli strumenti utili per la conoscenza del patrimonio di dati ed applicazioni dell'Agenzia.

L'intervento ha la finalità di garantire adeguati livelli di efficienza ed economicità dei sistemi di gestione dell'Agenzia.

PROGETTO	SAL
Servizi di monitoraggio dei processi dell'Agenzia	73%

Questo intervento nasce dall'esigenza di:

- fornire gli strumenti di supporto alle attività ed ai processi operativi necessari al funzionamento dell'Agenzia;
- garantire e migliorare la sicurezza dei sistemi informativi;
- realizzare gli strumenti utili per la conoscenza del patrimonio di dati ed applicazioni dell'Agenzia.

L'intervento ha la finalità di garantire adeguati livelli di efficienza ed economicità dei sistemi di gestione dell'Agenzia anche attraverso la realizzazione di servizi di monitoraggio dei processi amministrativi.

In tale contesto assumono un ruolo centrale le funzioni di internal auditing che saranno dotate di strumenti metodologici ed informatici in grado di supportare l'intero ciclo delle attività ispettive, la valutazione e la protezione dai rischi, la predisposizione dei rapporti periodici sulle criticità rilevate.

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Presidio dei processi operativi	N. di audit di conformità sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali conclusi / N. di audit di conformità sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali programmati	95,00%	98,69%	3,88%	96,69%
		N. di audit di processo sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali programmati <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	94,83%	-0,18%	100,00%
		Progetto "Evoluzione degli strumenti di ausilio alle attività istituzionali della Direzione Audit"	Sperimentazione delle analisi di processo con metodologia "CRSA"	Dettagli in nota	-	-
	Utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali	Relazione sugli esiti complessivi della valutazione dei risultati ottenuti dai dirigenti nel precedente esercizio	Relazione	Dettagli in nota	-	Relazione
		Relazione sul sistema premiale adottato e sulle modalità di attribuzione delle risorse incentivanti	Relazione	Relazione	-	Relazione
	Crescita e sviluppo delle risorse umane	Costruzione di un indicatore percentuale del grado di adeguatezza/efficacia delle iniziative formative	Relazione	Dettagli in nota	-	-
		Percentuale di ore di formazione erogate rispetto al totale delle ore lavorate	2,00%	1,04%	-48,00%	1,85%
		Interventi di carattere sociale tesi a migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza	Relazione	Dettagli in nota	-	Relazione
	Perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa	Percentuale di risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto (ex	14,00 %	13,81%	-1,36%	13,79%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2012			Anno 2011
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
		lege 6 agosto 2008, n. 133)				
		Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate	23,00 %	24,85%	8,04%	25,30%
		Indicatore di performance sugli investimenti informatici	Definizione del nuovo indicatore	Attività in corso	-	-
	Adeguamento delle strutture logistiche	SAL complessivo del programma di razionalizzazione delle strutture logistiche	Relazione	Relazione	-	-
		Immagini di documenti caricate in banca dati (158,4 milioni di immagini)	67,00%	63,76%	-4,84%	21,72%

4. Risorse umane e Organizzazione.

Le questioni relative al personale e all'organizzazione costituiscono oggetto di particolare attenzione, sia ai fini del contenimento della spesa e di razionalizzazione della struttura, che quale strumento di attuazione delle strategie dell'Agenzia.

Di conseguenza, ha assunto prioritaria importanza la predisposizione di un piano strategico di gestione e sviluppo del personale che, accompagnandosi ad un processo di innovazione organizzativa, attuata in coerenza con l'evoluzione tecnologica, possa potenziare le attività dell'Agenzia consentendo al contempo una riduzione dei costi di gestione.

Gli obiettivi strategici dell'Agenzia nella gestione e nello sviluppo del personale possono essere sintetizzati in relazione a due fondamentali ambiti gestionali:

- 1) valorizzazione delle risorse volta al miglioramento della prestazione individuale mediante:
 - a) l'attuazione di un piano di formazione volto a favorire la crescita delle competenze tecnico-professionali del personale e la diffusione di comportamenti organizzativi in linea con i principi e gli obiettivi dell'organizzazione;
 - b) l'introduzione di un sistema di valutazione della prestazione del personale non dirigente che supporti un migliore orientamento dei comportamenti organizzativi;
- 2) acquisizione di nuove risorse mediante l'attuazione di un piano triennale di reclutamento basato su due differenti fonti:
 - a) procedure concorsuali finalizzate all'assunzione di personale appartenente alla terza area funzionale, per lo svolgimento di attività ad elevata complessità;
 - b) procedure di mobilità mirate all'acquisizione di professionalità specifiche.

Sotto il profilo delle criticità gestionali, occorre rilevare che permane la problematica del forte sbilanciamento nella composizione del personale tra le professionalità amministrative e tecniche, con carenze diffuse.

Ai fini della copertura delle posizioni dirigenziali, si evidenzia che l'Agenzia ha provveduto al conferimento di incarichi dirigenziali in linea con quanto previsto in materia dal CCNL Dirigenza Area VI, dal proprio Regolamento di Amministrazione e sulla base di criteri che hanno costituito oggetto di concertazione sindacale.

In particolare, si precisa che il processo di conferimento degli incarichi attuato dall'Agenzia è stato ispirato dall'obiettivo di incrociare al più alto livello possibile le caratteristiche della posizione da ricoprire con le competenze professionali, in funzione, prioritariamente, dell'efficacia e dell'efficienza del funzionamento delle strutture, nonché della valorizzazione e della gratificazione professionale delle persone.

Nel conferimento degli incarichi dirigenziali, l'Agenzia si è avvalsa anche delle disposizioni regolamentari che consentono di conferire temporaneamente incarichi provvisori a funzionari di III area. Tale facoltà è stata confermata dall'art. 8, comma 24, del decreto legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla legge 26 aprile 2012, n. 44, laddove è previsto che, in relazione all'esigenza urgente e inderogabile di assicurare la funzionalità operativa delle proprie strutture, le Agenzie fiscali, nelle more dell'espletamento delle procedure concorsuali, possono attribuire incarichi dirigenziali a propri funzionari con la stipula di contratti di lavoro a tempo determinato, la cui durata è fissata in relazione al tempo necessario per la copertura del posto vacante tramite concorso. Tale norma ha previsto che gli incarichi siano attribuiti con

apposita procedura selettiva applicando l'articolo 19, comma 1-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

4.1 Il personale in forza

Da parte dell'Agenzia è stata realizzata, negli anni, una riduzione costante dell'organico, dovuta ad elevati flussi in uscita ed al contenimento della mobilità in ingresso, in relazione al quadro normativo di riferimento. Complessivamente la riduzione dei dipendenti in servizio, pari a oltre il 29% dal 2001 al 2012, è ben superiore a quanto previsto dalle norme di contenimento della spesa pubblica.

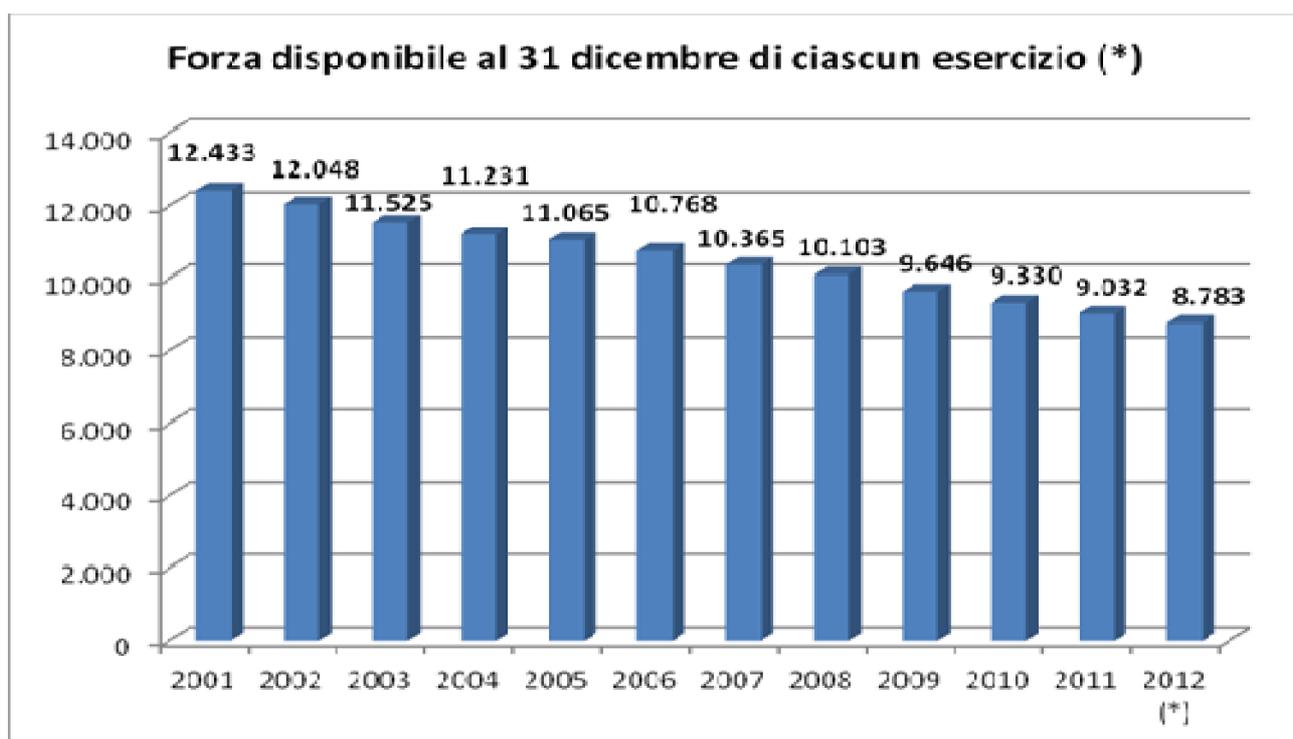
Le seguenti tabelle rappresentano la consistenza media del personale e le ore lavorabili pro capite nel 2012. In particolare le stesse mettono a confronto i valori programmati con quelli effettivi a fine esercizio.

Consistenza media del personale 2012

Consistenza media del personale in anni persona	Programmata 2012 (A)	Effettiva (B)	Variazione (B-A)
Dirigenti	281	277	-4
Totale area terza	2.669	2.626	-43
Totale area seconda	5.966	5.918	-48
Totale area prima	72	67	-5
Totale	8.707	8.611	-96
Totale personale	8.988	8.888	-100

Ore lavorabili pro capite 2012

Ore lavorabili pro capite	Programmata 2012 (A)	Effettiva (B)	Variazione (B-A)
Ore lavorabili lorde	1.814,40	1.814,40	0,00
Ore part time	35,56	42,56	7,00
Ore assenza per ferie	230,40	227,84	-2,56
Ore lavorabili contrattuali	1.548,44	1.544,00	-4,44
Ore assenza per malattia	66,04	66,18	0,14
Ore assenza per altri motivi	84,01	91,38	7,37
Ore lavorabili ordinarie	1.398,39	1.386,44	-11,95
Ore di straordinario		9,91	9,91
Ore lavorabili pro capite	1.398,39	1.396,35	-2,04



(*)Per il 2012 il dato si riferisce al 30 novembre.

La forza disponibile, che a fine 2011 era pari a 9.032 unità, al 30 novembre 2012 risulta pari a 8.783 unità, con una riduzione del 2,76%.

Nella tabella seguente vengono riportati i dati di dettaglio della forza disponibile al 30/11/2012, confrontati con quelli del 2011.

Agenzia del Territorio	2011	2012	2012-2011
Dirigenti	103	96	-7
Incarichi provvisori	157	152	-5
Reggenti	0	0	0
Tempo determinato	23	23	0
Totale dirigenti	283	271	-12
Area terza F6	5	1	-4
Area terza F5	67	50	-17
Area terza F4	647	641	-6
Area terza F3	182	172	-10
Area terza F2	794	771	-23
Area terza F1	985	968	-17
Totale Area terza	2.680	2.603	-77
Area seconda F5	29	29	0
Area seconda F4	1.086	1.050	-36
Area seconda F3	3.904	3.793	-111
Area seconda F2	504	498	-6
Area seconda F1	480	472	-8
Totale Area seconda	6.003	5.842	-161
Area prima F2	5	5	0
Area prima F1	61	62	-1
Totale Area prima	66	67	1
Totale aree	8.749	8.512	237
Totale dipendenti	9.032	8.783	-249

4.2 L'Organizzazione

Nel corso del 2012 sono proseguite le analisi del riassetto organizzativo per far fronte ai nuovi compiti di accertamento in materia di evasione fiscale immobiliare e per valutare le ricadute dell'introduzione della nuova figura del responsabile del Reparto Servizi di pubblicità immobiliare nell'ambito degli Uffici provinciali. L'art. 23-quinquies del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, nella legge 7 agosto 2012, n. 135 ha previsto, al comma 1, lettera a), numero 2) la necessità di apportare, entro il 31 ottobre 2012, un'ulteriore riduzione degli uffici dirigenziali di livello generale e di livello non generale, e delle dotazioni organiche, in misura tale che il rapporto tra personale dirigenziale di livello non generale e personale non dirigente sia non superiore ad 1 su 40; inoltre, la medesima norma ha previsto che il rapporto tra personale dirigenziale di livello generale e personale dirigenziale di livello non generale sia non superiore ad 1 su 20 per l'Agenzia delle Entrate.

Con riguardo a tale ultima misura, si precisa che l'Agenzia ha provveduto alla rideterminazione delle dotazioni organiche del personale dirigente sulla base del rapporto previsto per l'Agenzia incorporante.

Per quanto concerne il personale non dirigenziale, l'art. 23-quinquies, comma 1, lettera b), ha previsto la necessità di procedere alla rideterminazione delle dotazioni organiche, apportando una ulteriore riduzione non inferiore al 10 per cento della spesa complessiva relativa al numero dei posti di organico di tale personale.

Sulla base della citata previsione normativa, si rappresenta che le dotazioni organiche del personale dirigente e non sono state così rideterminate:

- Personale dirigente: n. 264
- Personale non dirigente: n. 10.024

La nuova consistenza dell'organico dell'Agenzia è stata approvata con Delibera del Comitato di Gestione n. 53 del 30 ottobre 2012.

Benessere organizzativo

Le attività dell'Agenzia rivolte al consolidamento e allo sviluppo del benessere organizzativo, hanno registrato un ulteriore avanzamento negli ambiti formativi dedicati al miglioramento del clima di ufficio.

Nel dettaglio, si sono tenute iniziative rivolte ai capi reparto degli Uffici provinciali e ai Dirigenti dell'Area Supporto e Coordinamento Operativo delle Direzioni regionali, con l'intento di sviluppare una maggiore consapevolezza organizzativa ed una maggiore attenzione alla gestione dei collaboratori, per una migliore sostenibilità della vita e del clima organizzativo, in un'ottica di continuità con i risultati ottenuti dall'effettuazione delle attività formative rivolte al personale di front-office e back-office, effettuate negli scorsi anni. E' stato, inoltre, predisposto un corso di formazione in modalità *e-learning* rivolto a tutto il personale, per sensibilizzare ed informare rispetto alle tematiche relative alle pari opportunità sul luogo di lavoro, oltre che un corso approfondito, in aula, per Direttori Regionali, Provinciali e Dirigenti delle strutture centrali e per i componenti del "Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere dei lavoratori e contro le discriminazioni" (CUG).

Dette attività si presentano strettamente correlate all'attuazione delle buone prassi per il personale dirigente e non, e rappresentano lo sviluppo degli elementi di raccordo tra l'Agenzia e il CUG. Nel delicato e composito quadro normativo di riferimento in materia di tutela della persona, il consolidamento delle proposte del CUG ha rappresentato per tutti i dipendenti dell'Agenzia, dirigenti e non, un'utile spinta nella non facile lotta contro le discriminazioni sui luoghi di lavoro nonché nell'affermazione, ancora più complessa, della cultura delle pari opportunità, oltre che del benessere di chi lavora.

4.3 Stato di avanzamento dell'impiego delle risorse umane sui macroprocessi

Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Totale Agenzia del Territorio

	Convenzione 2012 - 2014	Consuntivo al 31/12/2012	Avanzamento %
Servizi catastali e cartografici	3.935.934	4.144.021	105,29%
Servizi di pubblicità immobiliare	1.614.012	1.528.835	94,72%
Contenzioso	308.045	321.559	104,39%
Assistenza all'utenza - URP	563.962	634.943	112,59%
Osservatorio del mercato immobiliare	325.573	333.762	102,52%
Servizi di consulenza	507.950	494.218	97,30%
Progetti	1.932.368	1.906.837	98,68%
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	563.722	670.747	118,99%
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	430.474	438.546	101,88%
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	563.780	576.993	102,34%
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	148.566	101.405	68,26%
<i>Altro</i>	225.826	119.146	52,76%
Formazione	252.013	130.648	51,84%
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	1.175.962	1.250.040	106,30%
Attività logistico strumentali e di supporto	1.637.693	1.726.879	105,45%
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	30.572	34.824	113,91%
TOTALE	12.284.084	12.506.566	101,81%

Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Dettaglio II livello

	Totale Agenzia	Direzioni Centrali	Direzioni Regionali
Servizi catastali e cartografici	4.144.021	0	4.144.021
Servizi di pubblicità immobiliare	1.528.835	0	1.528.835
Contenzioso	321.559	0	321.559
Assistenza all'utenza - URP	634.943	0	634.943
Osservatorio del mercato immobiliare	333.762	0	333.762
Servizi di consulenza	494.218	4.950	489.268
Progetti	1.906.837	0	1.906.837
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	<i>670.747</i>	<i>0</i>	<i>670.747</i>
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	<i>438.546</i>	<i>0</i>	<i>438.546</i>
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	<i>576.993</i>	<i>0</i>	<i>576.993</i>
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	<i>101.405</i>	<i>0</i>	<i>101.405</i>
<i>Altro</i>	<i>119.146</i>	<i>0</i>	<i>119.146</i>
Formazione	130.648	7.417	123.231
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	1.250.040	462.149	787.891
Attività logistico strumentali e di supporto	1.726.879	284.953	1.441.926
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	34.824	665	34.159
TOTALE	12.506.566	760.134	11.746.432

Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Dettaglio Direzioni Regionali (I)

	DR PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	DR PER LA LIGURIA	DR PER LA LOMBARDIA	DR PER IL FRIULI VENEZIA GIULIA	DR PER IL VENETO	DR MARCHE E UMBRIA	DR PER L' EMILIA ROMAGNA
Servizi catastali e cartografici	343.097	139.094	419.642	154.622	288.827	214.344	298.756
Servizi di pubblicità immobiliare	163.270	52.734	197.570	25.244	101.541	90.481	96.317
Contenzioso	17.617	14.618	18.577	2.817	13.776	10.027	19.352
Assistenza all'utenza - URP	63.998	22.960	62.620	16.685	31.236	30.404	31.744
Osservatorio del mercato immobiliare	23.713	14.314	32.578	8.067	26.132	21.043	26.052
Servizi di consulenza	33.484	44.359	46.385	13.707	35.937	26.159	29.959
Progetti	135.719	76.843	140.634	31.804	149.977	79.997	87.732
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	21.273	12.104	32.459	1.090	26.175	15.401	10.209
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	48.005	24.702	50.267	6.255	44.592	15.898	24.870
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	47.280	30.244	42.978	16.825	65.151	33.849	38.517
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	10.275	1.887	6.539	2.619	9.309	5.310	3.693
<i>Altro</i>	8.886	7.906	8.391	5.015	4.750	9.539	10.443
Formazione	12.339	4.725	13.042	6.420	10.324	4.984	14.467
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	64.413	28.708	79.239	24.576	49.026	37.577	55.683
Attività logistico strumentali e di supporto	128.057	53.552	123.756	35.863	81.622	68.739	90.780
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	908	0	10.407	575	182	3.720	1.974
TOTALE	986.615	451.907	1.144.450	320.380	788.580	587.475	752.816

Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Dettaglio Direzioni Regionali (II)

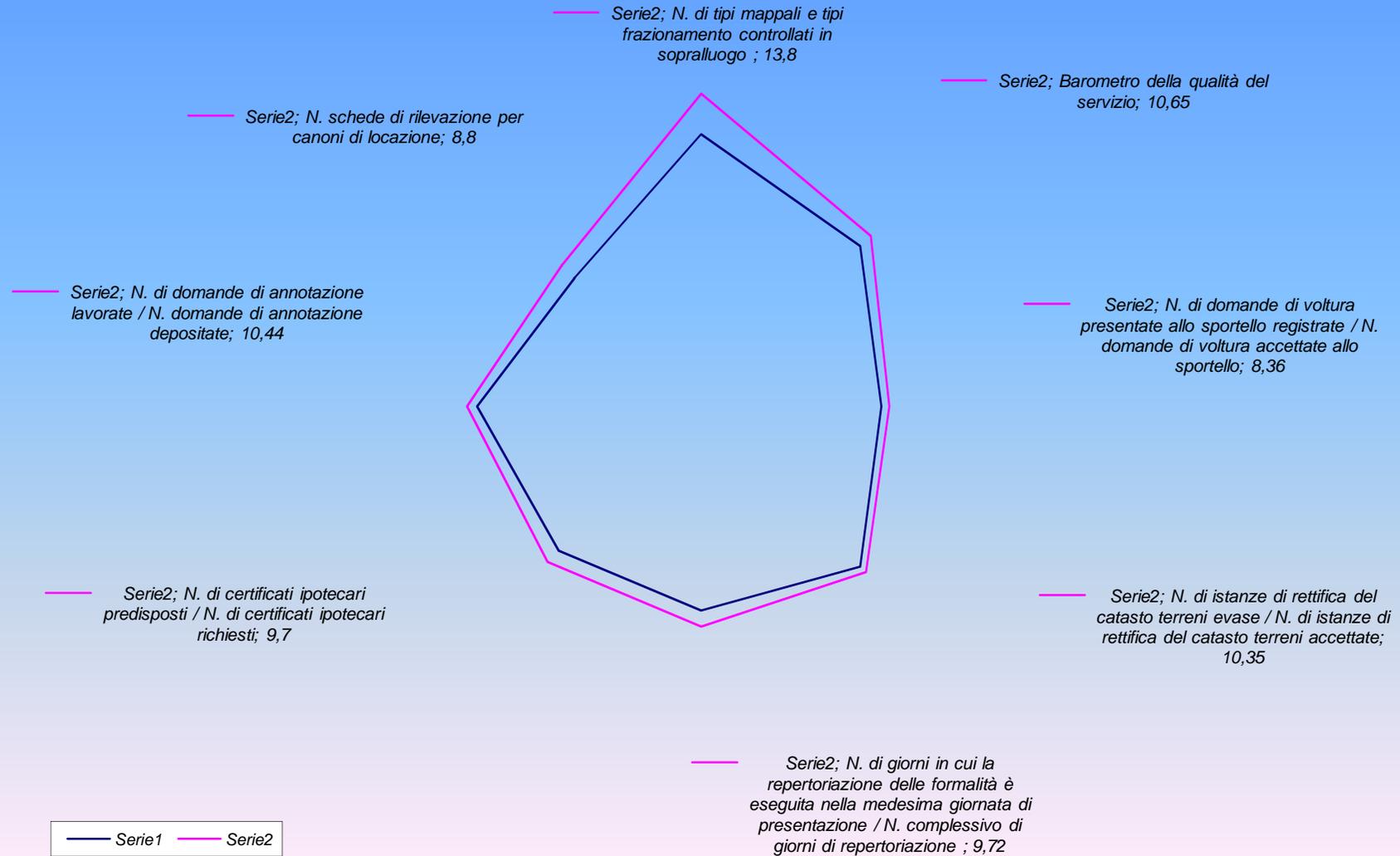
	DR PER LA TOSCANA	DR PER IL LAZIO	DR CAMPANIA E BASILICATA	DR ABRUZZO E MOLISE	DR PER LA CALABRIA	DR PER LA PUGLIA	DR PER LA SICILIA	DR PER LA SARDEGNA
Servizi catastali e cartografici	282.478	348.567	477.522	211.843	154.314	293.434	357.106	160.375
Servizi di pubblicità immobiliare	121.960	163.725	141.124	62.235	39.917	96.125	124.638	51.954
Contenzioso	18.208	30.339	106.324	6.966	10.616	32.614	16.082	3.626
Assistenza all'utenza - urp	37.529	66.125	41.130	27.306	43.697	59.046	75.708	24.755
Osservatorio del mercato immobiliare	32.664	27.098	29.679	12.679	8.881	26.662	33.568	10.632
Servizi di consulenza	56.516	62.724	37.819	39.049	3.219	19.621	36.255	4.075
Progetti	103.593	156.062	176.555	81.526	142.194	211.087	233.635	99.479
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	<i>16.723</i>	<i>100.228</i>	<i>109.740</i>	<i>23.493</i>	<i>104.655</i>	<i>61.859</i>	<i>84.595</i>	<i>50.743</i>
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	<i>30.971</i>	<i>31.917</i>	<i>20.174</i>	<i>19.726</i>	<i>4.664</i>	<i>56.076</i>	<i>36.629</i>	<i>23.800</i>
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	<i>41.345</i>	<i>12.648</i>	<i>23.953</i>	<i>30.836</i>	<i>24.176</i>	<i>75.657</i>	<i>81.546</i>	<i>11.988</i>
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	<i>8.398</i>	<i>7.618</i>	<i>9.835</i>	<i>3.250</i>	<i>2.155</i>	<i>6.523</i>	<i>17.257</i>	<i>6.737</i>
<i>Altro</i>	<i>6.156</i>	<i>3.651</i>	<i>12.853</i>	<i>4.221</i>	<i>6.544</i>	<i>10.972</i>	<i>13.608</i>	<i>6.211</i>
Formazione	9.468	21.858	3.424	4.432	2.236	3.485	7.598	4.429
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	59.705	77.754	66.017	42.478	35.057	56.304	76.318	35.036
Attività logistico strumentali e di supporto	98.448	125.327	165.285	69.206	61.819	133.951	151.710	53.811
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	3.056	0	183	3.004	0	6.528	3.170	452
TOTALE	823.625	1.079.579	1.245.062	560.724	501.950	938.857	1.115.788	448.624

5. Obiettivi incentivati

AS 1 SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Fonte documentale	Rintracciabilità del dato	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
						prefissato	raggiunto
N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo	7.000	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	8.853	126,47%	12	13,80
Barometro della qualità del servizio	90,00%	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	95,87%	106,52%	10	10,65
N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello	95,00%	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	99,26%	104,49%	8	8,36
N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate	95,00%	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	98,30%	103,48%	10	10,35
N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione (Avvio Marzo 2011)	91,00%	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	97,08%	107,98%	9	9,72
N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti	91,00%	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	98,11%	107,82%	9	9,70
N. di domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate	95,00%	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	99,18%	107,06%	10	10,44
N. schede di rilevazione per canoni di locazione	14.000	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	17.843	121,15%	8	8,80
TOTALE AS 1						76	81,82

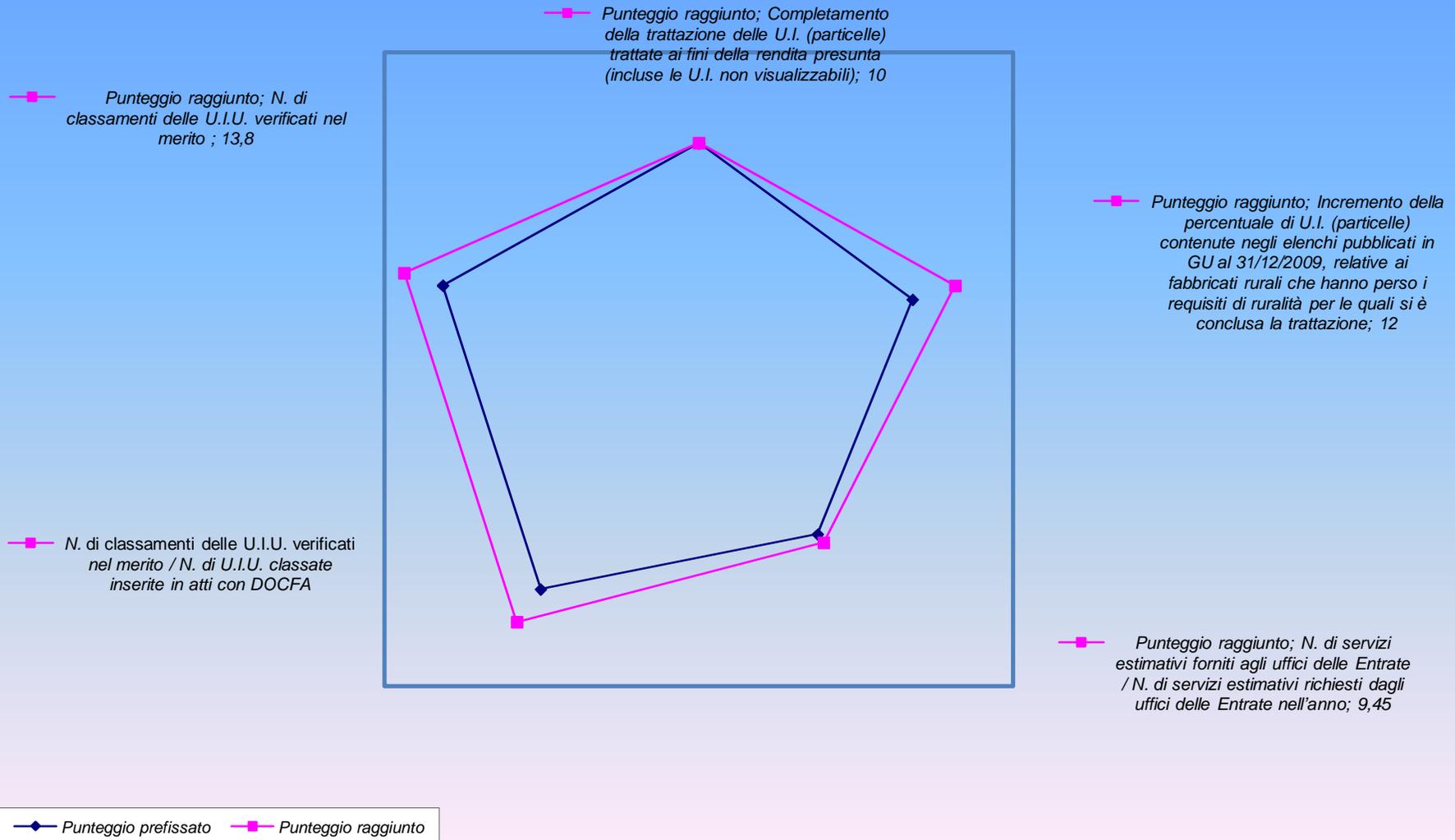
AS1 - Servizi a istituzioni, professionisti e cittadini



AS 2
INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Fonte documentale	Rintracciabilità del dato	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
						prefissato	raggiunto
Completamento della trattazione delle U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili)	100,00%	Report OFA (T.04b T.04g)	Sistema gestionale dell'Agenzia	100,00%	100,00%	10	10
N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno	95,00%	Report OFA (T.04b T.04e)	Sistema gestionale dell'Agenzia	106,45%	112,05%	9	9,45
N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito	730.000	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	912.600	125,01%	12	13,80
N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA	110.000	Report OFA (T.04b)	Sistema gestionale dell'Agenzia	162.369	147,61%	12	13,80
Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)	110.000	Report OFA (T.04g)	Sistema gestionale dell'Agenzia	205.151	186,50%	9	10,80
TOTALE AS 2						52	57,85

AS2 - Interventi volti a garantire l'equità fiscale



AS 3
ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Fonte documentale	Rintracciabilità del dato	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
						prefissato	raggiunto
N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati	95,00%	Report OFA (T.04b extra sistema)	Sistema gestionale dell'Agenzia	94,83%	99,82%	10	9,98
TOTALE AS 3						10	9,98
TOTALE GENERALE						138	149,65