



Dipartimento  
delle Finanze



**AGENZIA DELLE DOGANE  
E DEI MONOPOLI**

***Agenzia delle dogane e dei monopoli***  
***Rapporto di verifica dei risultati della gestione***

***Anno 2013***

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI</b>	<b>6</b>
BREVI CENNI SUL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO	6
ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI RIGUARDANTI L'AGENZIA	8
BREVI CENNI SUL SISTEMA DI RELAZIONI TRA IL MINISTERO E L'AGENZIA	13
Delibere sottoposte al controllo ministeriale	13
Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia	14
Comunicazione istituzionale	15
SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI	17
AREA DOGANE	18
Asi1. Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari	18
Asi2. Servizi agli utenti	25
Asi3. Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale	27
AREA MONOPOLI	29
I progetti di investimento	32
Area Dogane	32
LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI</b>	<b>37</b>
AREA DOGANE	37
ASI 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI	38
Controlli allo sdoganamento	39
Controlli successivi	41
Verifiche accise	42
ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI	43
Attività di verifica e controllo	43
Attività antifrode	51
Attività svolta in materia di contenzioso e autotutela	54
Tutela dell'Erario dell'Unione Europea	57
Cooperazione a livello nazionale, UE ed internazionale	59
Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 1	64

ASI 2 - SERVIZI AGLI UTENTI _____	69
Sviluppo del sistema informativo _____	70
Qualità dei servizi, collaborazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria _	75
Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 2 _____	79
ASI 3 - ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO _____	83
Assetto Organizzativo _____	83
Personale dell'Agenzia _____	84
Politiche della formazione _____	86
Sistemi di governo e gestione _____	89
Sicurezza nei luoghi di lavoro _____	93
Attività dei laboratori chimici _____	94
Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 3 _____	96
OBIETTIVI INCENTIVATI _____	100
AREA MONOPOLI _____	103
STRATEGIA E INTERVENTI ATTUATIVI _____	103
OBIETTIVI INCENTIVATI _____	120

## **PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO \_\_\_\_\_ 123**

AREA DOGANE _____	123
PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2013-2015 _____	124
Macro Area "Progetti di evoluzione del sistema informativo" _____	125
Macro Area "Progetti per la qualificazione del patrimonio" _____	131
TABELLA RIEPILOGATIVA DEI PROGETTI 2013 _____	133
PIANO PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI _____	135
Macro Area "Potenziamento delle attività di controllo" _____	136
Macro Area "Messa in qualità dei laboratori chimici" _____	142
TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INTERVENTI 2013 _____	144
AREA MONOPOLI _____	147
Macroarea "Progetti di evoluzione del sistema informativo" _____	150
Macroarea "Progetti per la qualificazione del patrimonio" _____	160

**PREMESSA**

Il presente rapporto, facendo riferimento agli obiettivi indicati nell'Atto triennale di indirizzo del Sig. Ministro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 300/1999, evidenzia i risultati conseguiti dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli in relazione ai *target* definiti nella Convenzione 2013-2015 ed ha come oggetto l'analisi dei output gestionali relativa ai fattori critici di successo ed ai progetti individuati nel Piano delle attività, nonché il calcolo del punteggio sintetico di risultato ai fini dell'attribuzione della quota incentivante spettante all'Agenzia per l'anno 2013. Al riguardo occorre segnalare che nell'anno 2013, tenuto della fase di *start up* della nuova Agenzia e della complessità del processo di incorporazione disposto dal D.L. 95/2012, si è ritenuto opportuno predisporre, pur in presenza di un unico strumento negoziale, due distinti piani delle attività nei quali sono stati declinati gli obiettivi strategici, gli indicatori e i risultati attesi dell'area Dogane e dell'area Monopoli.

Il presente rapporto – che costituisce, dunque, il primo documento di verifica dei risultati gestionali della nuova Agenzia - è articolato in tre parti e, distintamente per le due aree di attività (Dogane e Monopoli), fornisce:

- ✓ una valutazione sintetica dei risultati conseguiti dall'Agenzia;
- ✓ per ciascuna area strategica di intervento, un'analisi dei risultati conseguiti rispetto ai valori attesi e delle cause che hanno determinato i principali scostamenti, evidenziando altresì il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati;
- ✓ una rappresentazione dei progetti di investimento e del loro stato di avanzamento.

*Parte  
prima*

**Valutazione sintetica**

**dei risultati conseguiti**

**Area Dogane**

**e**

**Area Monopoli**

**PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI**

Prima di evidenziare in forma sintetica i risultati conseguiti dall’Agenzia rispetto ai Piani delle attività previsti dalla Convenzione 2013-2015, si forniscono preliminarmente alcune informazioni sul quadro macroeconomico di riferimento, nonché sugli aspetti economico-finanziari riguardanti l’Agenzia ovvero concernenti il sistema di relazioni tra questa e il Ministero vigilante.

**BREVI CENNI SUL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO**

Nel 2013 il prodotto mondiale ha registrato un’ulteriore decelerazione, attestandosi al 3% (a livello mondiale sono stati essenzialmente le economie degli Stati Uniti e del Giappone a sostenere la ripresa). Nei principali paesi avanzati la crescita economica è stata nel complesso modesta, sebbene abbia mostrato segnali di rafforzamento; nelle economie emergenti, invece, la crescita è stata contenuta rispetto al quinquennio precedente la crisi globale. La contrazione del PIL dell’Italia, iniziata nell’estate del 2011, si è gradualmente attenuata nel corso del 2013, attestandosi all’1,9% (le previsioni indicano una moderata crescita già nel biennio 2014-2015).

Il rafforzamento delle economie avanzate nella seconda parte del 2013 si è riflesso nell’andamento del commercio internazionale. Dopo una sostanziale stagnazione, gli scambi commerciali di beni in volume, hanno mostrato una ripresa verso la fine del 2013, sia pur con tassi di espansione inferiori ai valori di lungo periodo. In media d’anno, l’incremento dell’interscambio mondiale in volume è stato pari al 2,7 %, dall’1,9 % del 2012.

Nel 2013 sono diminuiti i prezzi delle materie prime, soprattutto per effetto del rallentamento delle economie emergenti. Le quotazioni del greggio sono calate, in media d’anno, del 2% circa (passando da 112,2 a 109,9 dollari al barile). Anche l’inflazione è notevolmente diminuita nell’anno. Nella media del 2013 l’inflazione, misurata dalla variazione sul periodo corrispondente dell’indice armonizzato dei prezzi al consumo (IPCA), in Italia è scesa all’1,3%. L’indebolimento del quadro inflazionistico risente della dinamica dei prezzi dei prodotti energetici che, dal secondo trimestre dello scorso anno, si è portata su valori

negativi nel confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente, frenata dal calo delle quotazioni in dollari del petrolio e dall'apprezzamento dell'euro.

Nel 2013 le esportazioni italiane di beni e servizi hanno ristagnato. La loro crescita è stata inferiore a quella del commercio mondiale. Sulla performance delle esportazioni italiane ha pesato – probabilmente in maniera decisiva - la perdita di competitività dovuta prevalentemente all'apprezzamento dell'euro. Nel 2013 gli acquisti di beni e servizi dall'estero hanno subito una nuova flessione (-2,8%), che è stata tuttavia sensibilmente inferiore rispetto a quella del 2012. Le esportazioni verso i paesi extra EU hanno contribuito maggiormente all'avanzo commerciale dell'Italia. Più in dettaglio, la bilancia commerciale è risultata fortemente in attivo nei confronti di Stati Uniti, paesi Eda (Singapore, Corea del Sud, Taiwan, Hong Kong, Malaysia e Thailandia), Regno Unito, Svizzera e Francia. I principali saldi negativi hanno invece riguardato Russia, Paesi Bassi, Cina, Germania e Belgio.

Nel 2013 si registra, infine, una leggera diminuzione della pressione tributaria e di quella fiscale, la quale si attesta al 43,8%.

DATI MACROECONOMICI			
DESCRIZIONE	2011	2012	2013
PIL mondiale (variazioni percentuali)*	3,9	3,2	3,0
PIL area euro (variazioni percentuali)*	1,6	-0,7	-0,4
Pil Italia (variazioni percentuali)*	0,4	-2,4	-1,9
Importazioni (variazioni percentuali) *	0,8	-7,0	-2,8
Esportazioni (variazioni percentuali)*	6,2	2,1	0,1
Commercio mondiale (variazioni percentuali)**	6,9	2,3	2,7
Prezzo del greggio (dollari USA)***	111,1	112,2	109,9
Rapporto euro/dollari USA***	0,719	0,778	0,753
Prezzi al consumo (variazioni percentuali)*	2,9	3,3	1,3
Entrate tributarie erariali (€/mln)****	423.385	423.903	411.790
Pressione tributaria Italia (variazioni percentuali)*	28,8	30,2	30
Pressione fiscale Italia (variazioni percentuali)*	42,5	44	43,8
Totale entrate amministrazioni pubbliche (variazioni percentuali)*	46,5	48,1	48,2

\*Fonte: Banca d'Italia - Relazione annuale 2013.

\*\*Fonte: Istat - Rapporto annuale 2013.

\*\*\* Ministero dello sviluppo economico.

\*\*\*\*Accertate in base al criterio della competenza giuridica. Fonte: MEF -bollettino delle entrate tributarie .

**ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI RIGUARDANTI L'AGENZIA**

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli, nella sua veste di autorità doganale, esercita attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali. Verifica e controlla, altresì, la produzione, gli scambi e il consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa. Svolge, inoltre, attività di prevenzione e contrasto degli illeciti di natura extratributaria, quali i traffici illegali di prodotti contraffatti o non rispondenti alle normative in materia sanitaria o di sicurezza, armi, droga, beni del patrimonio culturale, traffico illecito di rifiuti, nonché commercio internazionale di esemplari di specie animali e vegetali minacciate di estinzione, protette dalla Convenzione di Washington.

A seguito dell'incorporazione dell'AAMS prevista dal DL 95/2012, l'Agenzia regola anche il comparto del gioco pubblico in Italia, verificando, in particolare, gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e tutti gli operatori del comparto del gioco ed esercitando attività di contrasto al gioco praticato illegalmente. Svolge, infine, attività di controllo sulla produzione, distribuzione e vendita dei tabacchi lavorati ed assicura il regolare afflusso delle imposte che gravano sui tabacchi.

Attraverso la sua attività, nell'anno 2013 l'Agenzia ha assicurato la gestione delle seguenti entrate:

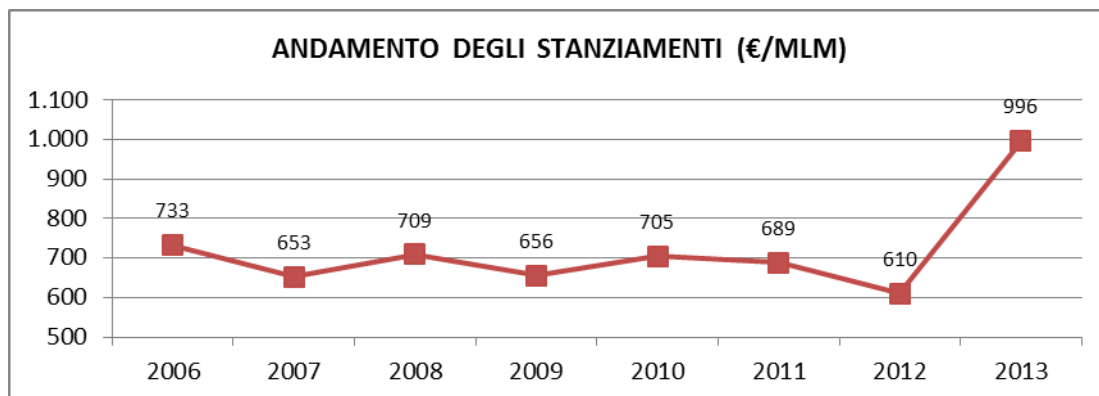
ENTRATE GESTITE DALL'AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI		Anno 2011	ANNO 2012	ANNO 2013
DESCRIZIONE INCASSI DA ADEMPIMENTO SPONTANEO				
Area Dogane	IVA importazioni*	17.132	16.089	13.341
	imposta di fabbricazione sugli oli minerali*	20.703	25.657	24.314
	imposta di consumo sul gas metano*	4.762	4.120	3.700
	Risorse proprie U.E.**	4004	6620	3.784
	<b>totale area Dogane</b>	<b>46.601</b>	<b>52.486</b>	<b>45.139</b>
Area Monopoli	entrate totali relative ai giochi*	13.734	12.939	13.013
	imposta sul consumo dei tabacchi*	10.934	10.944	10.476
	<b>totale area Monopoli</b>	<b>24.668</b>	<b>23.883</b>	<b>23.489</b>
<b>TOTALE (IN €/MLN)</b>		<b>71.269</b>	<b>76.369</b>	<b>68.628</b>

\* Fonte: MEF -bollettino delle entrate tributarie.

\*\*Fonte: Documento di economia e finanza 2014.



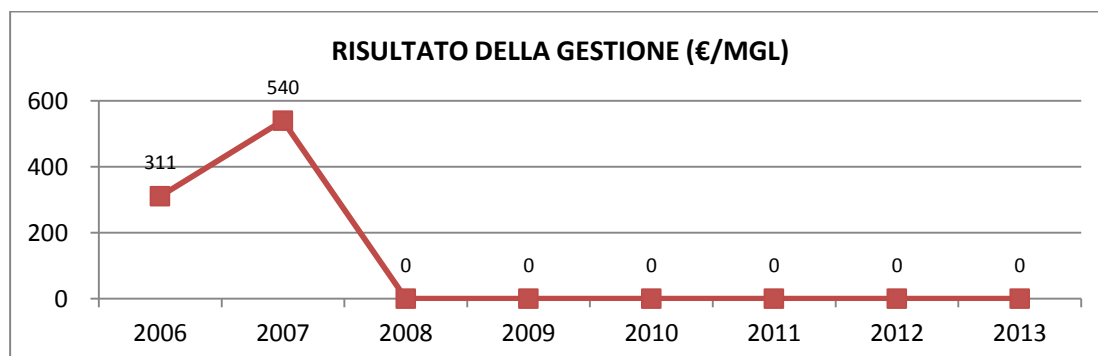
L'andamento degli stanziamenti assegnati all'Agenzia nel periodo 2006-2013 è rappresentato nella tabella seguente.



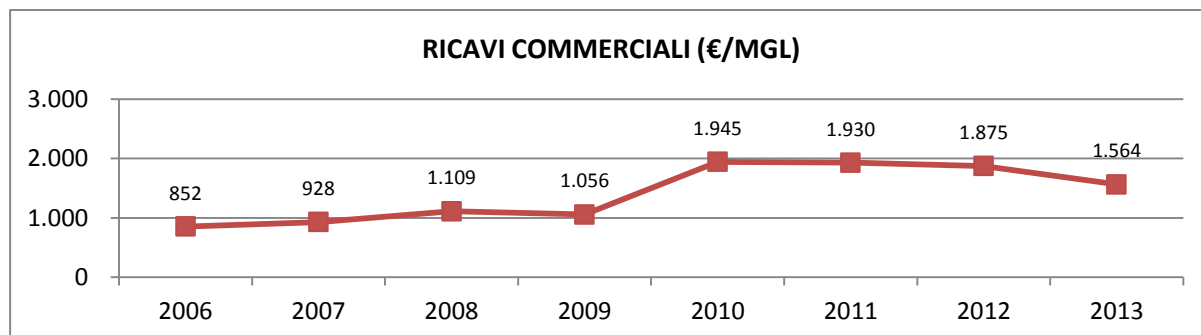
Lo stanziamento assegnato, in conto competenza, all'Agenzia per l'esercizio finanziario 2013 (in aumento di €/mln 386 rispetto al 2012) comprende l'integrazione di risorse conseguente al riconoscimento degli effetti contabili dell'incorporazione dell'ex AAMS, decorrenti dal 1 gennaio 2013 ai sensi dell'art. 4 del decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 8 novembre 2012.

L'Agenzia ha rispettato tutte le vigenti disposizioni in tema di contenimento della spesa ad essa applicabili e, per quanto concerne il riversamento a favore dell'entrata del bilancio dello Stato di un importo pari all'1% delle dotazioni previste sui capitoli relativi ai costi di funzionamento di cui all'art. 6, comma 21-sexies del D.L. 78/2010, provvederà a riversare la somma di €/mln 2 circa entro il 31 ottobre 2014.

Nell'anno 2013 l'Agenzia, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica, ha chiuso l'esercizio con un risultato di bilancio in pareggio.



Nei documenti contabili sono indicati ricavi commerciali per €/mgl 1.564, in diminuzione di €/mgl 311 rispetto all'anno precedente (€/mgl 1.875).



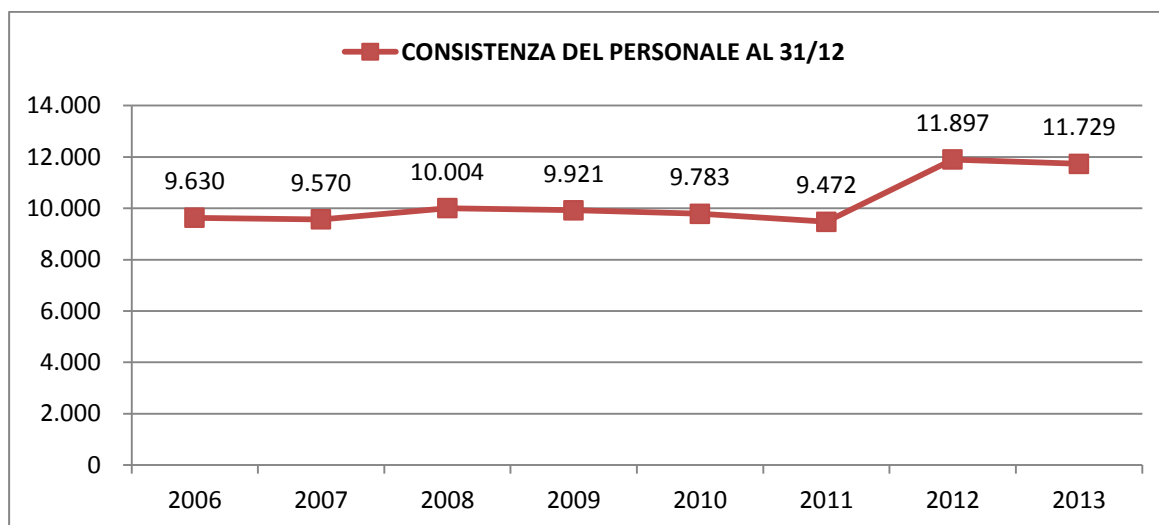
L'utile che ne è derivato è stato di €/mgl 598 circa (il corrispondente valore dell'esercizio precedente era di €/mgl 577).

Alla fine dell'esercizio 2013 sono presenti risorse umane pari a 11.729 unità, con un decremento di circa 168 unità rispetto al 2012, quando alla fine dell'anno erano presenti 11.897 unità (tale dato comprendeva già il personale dell'AAMS).

Nel dettaglio:

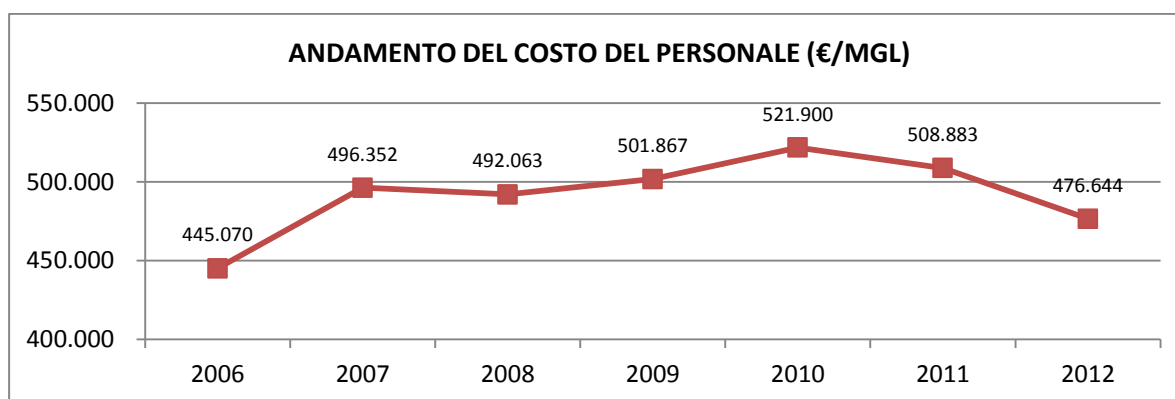
consistenza del personale distinta per qualifica e aree professionali												
descrizione	area dogane				area monopoli				dogane e monopoli			
	situazione al 31/12/2012	situazione al 31/12/2013	variazione		situazione al 31/12/2012	situazione al 31/12/2013	variazione		situazione al 31/12/2012	situazione al 31/12/2013	variazione	
			assoluta	%			assoluta	%			assoluta	%
<b>DIRIGENTI</b>	226	223	-3	-1,3%	37	33	-4	-0,8%	263	256	-7	-2,7%
<b>PERSONALE NON DIRIGENTE di cui:</b>	9.210	9.082	-128	-1,4%	2.424	2.391	-33	-1,4%	11.634	11.473	-161	-1,4%
III area	5.050	4.967	-83	-1,6%	738	731	-7	-0,9%	5.788	5.698	-90	-1,6%
II area	4.118	4.069	-49	-1,2%	1.533	1.508	-25	-1,6%	5.651	5.577	-74	-1,3%
I area	42	46	4	9,5%	153	152	-1	-0,7%	195	198	3	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>9.436</b>	<b>9.305</b>	<b>-131</b>	<b>-1,4%</b>	<b>2.461</b>	<b>2.424</b>	<b>-37</b>	<b>-1,5%</b>	<b>11.897</b>	<b>11.729</b>	<b>-168</b>	<b>-1,4%</b>

Nel grafico seguente viene, invece, rappresentato l'andamento della consistenza del personale dell'Agenzia, a partire dal 31/12/2006 e fino alla chiusura dell'esercizio 2013.



Il dato del 2012, in aumento di 2.425 unità rispetto al 2011, registra la consistenza del personale dell’Agenzia a seguito dell’incorporazione disposta dal DL 95/2012.

I costi del personale dipendente della nuova Agenzia delle dogane e dei monopoli, relativi all’anno 2013, ammontano a €/mln 623. Rispetto al 2012 (i cui dati si riferiscono alla sola Agenzia delle dogane) si registra pertanto un aumento di €/mln 146 dovuto all’operazione di incorporazione dell’ex AAMS.



Nella tabella seguente si evidenzia l’allocazione delle risorse umane (in ore/uomo) sulle principali aree di attività dell’Agenzia - area Dogane, mettendo a confronto i dati consuntivo al 31/12/2013 con quelli del Piano 2013 e del consuntivo 2012. Le ore/uomo totali consuntivate nel 2013 sono inferiori del 2,45% rispetto ai dati del Piano 2013 e in leggera diminuzione (dell’ 0,68%) rispetto al 2012.

DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE AREA DOGANE (IN ORE/UOMO)								
AREA DI ATTIVITA'	Consuntivo al 31/12/2013	Peso %	Piano anno 2013	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2012	Peso %	Scostamento anno 2013/2012
	(a)		(b)		(a-b)/b			(c)
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI	5.227.743	36,41%	5.278.520	35,87%	-0,96%	5.193.917	35,90%	0,65%
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI	5.360.083	37,34%	5.505.414	37,41%	-2,64%	5.449.099	37,70%	-1,63%
GOVERNO E SUPPORTO	3.325.397	23,16%	3.475.973	23,62%	-4,33%	3.372.772	23,33%	-1,40%
INVESTIMENTO	443.283	3,09%	456.647	3,10%	-2,93%	438.428	3,03%	1,11%
<b>TOTALE AGENZIA</b>	<b>14.356.506</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.716.554</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,45%</b>	<b>14.454.216</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,68%</b>

Nella tabella seguente si rappresenta, invece, la distribuzione delle risorse umane sulle principali aree di attività dell'area Monopoli, confrontando i dati di consuntivo al 31/12/2013 con quelli del Piano 2013.

DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE AREA MONOPOLI (IN ORE/UOMO)				
Area di servizio	Piano 2013	Consuntivo 2013	Differenze	Differenze %
Gestione tributi e servizi	1.128.245	1.000.000	-128.245	-11,4
Prevenzione e contrasto all'evasione e alle frodi	1.172.198	1.600.000	427.802	36,5
Governo	394.270	400.000	5.730	1,5
Supporto	1.055.319	744.000	-311.319	-29,5
Investimento	45.617	45.400	-217	-0,5
<b>Totali</b>	<b>3.795.649</b>	<b>3.789.400</b>	<b>-6.249</b>	<b>-0,2</b>

Nel corso del 2013 sono continuate le varie procedure di acquisizione del personale non dirigenziale (concorsi, procedure di mobilità e acquisizioni in posizione di comando). Per quanto riguarda il personale dirigenziale i piani di reclutamento prevedevano lo svolgimento

di due concorsi per 69 e per 49 posti (di cui il primo già avviato nel 2012) e l'acquisizione di ulteriori 17 unità dirigenziali provenienti dal corso-concorso della Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA); sicché si profila la copertura pressoché completa delle posizioni dirigenziali attive con dirigenti di qualifica.

## **BREVI CENNI SUL SISTEMA DI RELAZIONI TRA IL MINISTERO E L'AGENZIA**

Al riguardo sono di seguito riportate alcune informazioni in merito ai controlli ministeriali esercitati sull'Agenzia ai sensi dell'art. 60 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, nonché brevi cenni in tema di comunicazione istituzionale e sull'attività di vigilanza svolta dal Dipartimento delle finanze per quanto riguarda la trasparenza, l'imparzialità e la correttezza dell'azione dell'Agenzia.

### **Delibere sottoposte al controllo ministeriale**

Nel corso del 2013, il Comitato di gestione dell'Agenzia ha approvato 38 delibere, delle quali 19 rientranti tra quelle soggette al controllo ministeriale di cui all'articolo 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999.

Oltre alle delibere riguardanti l'ordinaria attività sottoposta all'approvazione del Comitato di gestione (es. documenti programmatici e piani strategici), sono altresì intervenute deliberazioni che hanno comportato rilevanti modifiche organizzative, per lo più conseguenti all'incorporazione disposta dal D.L. 95/2012.

A tale riguardo, di particolare rilievo sono le delibere 196 e 197 del 20 marzo 2013.

Con la prima delibera, in attuazione di quanto previsto dall'art. 23-quinquies del D.L. 95/2012, sono state ridefinite le dotazioni organiche dell'Agenzia (così determinate: dirigenti 334; non dirigenti 12.529) ed è stata disposta l'approvazione di un piano di riforma degli assetti organizzativi dell'Agenzia comportante, tra l'altro, la riduzione di 7 posizioni dirigenziali di livello generale, da attuarsi entro 31 dicembre 2015 (termine successivamente spostato al 30 giugno 2016 con la delibera 210 del 21 maggio 2013).

Con la delibera 197, invece, il Comitato di gestione ha deliberato in ordine al riassetto della struttura organizzativa riconducibile all'area Monopoli, tenuto conto del piano di riorganizzazione dell'Agenzia delineato con la precedente delibera 196.

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

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia, in attuazione dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999 e del programma di vigilanza anno 2013, il competente Ufficio del Dipartimento ha esaminato il procedimento " Rimborsio delle accise agli autotrasportatori". Gli uffici coinvolti dalla rilevazione sono stati 79, vale a dire tutti gli uffici territoriali dell'Agenzia che hanno gestito tale tipologia di procedimento amministrativo.

L'indagine ha riguardato le attività relative alle domande di rimborso accise sul gasolio presentate dagli autotrasportatori negli anni 2009 e 2010 (34.433 rimborsi). Il numero complessivo di atti campionati è 4.632, le dichiarazioni presentate in compensazione sono state 4.030 ed in 3.875 casi è stato confermato l'importo richiesto. L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dagli uffici, è del 74,8%. Il valore del principio di imparzialità (68,8%), che è quello che maggiormente si discosta dalla conformità complessiva, è stato determinato dal comportamento degli uffici in ordine all'attività di controllo della dichiarazione ed ai tempi di emissione del provvedimento di riconoscimento parziale del credito. Al riguardo, si segnala che le criticità riscontrate, nel periodo preso in esame, nelle attività di controllo della dichiarazione annuale, certamente si sono accentuate in conseguenza delle novità normative introdotte dall'anno 2011 (previsione di dichiarazioni trimestrali, in luogo di un'unica dichiarazione annuale) che, se hanno indubbiamente apportato consistenti vantaggi per alcune categorie di utenti (quelli maggiormente strutturati), hanno certamente determinato, per la quadruplicazione delle attività amministrative connesse, consistenti aggravii di lavoro per gli uffici.

Al fine di superare tali criticità, in mancanza di un incremento delle risorse umane dedicate, si rende necessario prevedere appositi sviluppi delle applicazioni informatiche attualmente in uso, nonché, ove possibile, l'adozione di opportune misure organizzative.

## Comunicazione istituzionale

Nel corso dell'anno 2013 particolare attenzione è stata dedicata alla gestione dei rapporti con i cittadini, gli organi di informazione, gli enti esterni e gli operatori potenzialmente interessati ai servizi erogati o alle attività svolte dall'Agenzia, in modo da rendere la comunicazione tempestiva, chiara, efficace e coerente con le linee strategiche e gli indirizzi previamente definiti.

Per l'assistenza agli utenti, sono state fornite risposte alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate dagli utenti, cittadini ovvero operatori o associazioni di categoria. È stata assicurata, inoltre, una costante consulenza agli utenti, sia attraverso il riscontro di richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica, sia attraverso una ricorrente assistenza telefonica. In particolare, il servizio comunicazione e relazioni esterne ha curato e coordinato:

- URP telematico - servizio tramite il quale l'Agenzia fornisce risposte chiare e veloci alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate telematicamente dagli utenti, siano essi privati cittadini, operatori o associazioni di categoria;
- altri quesiti: il servizio ha prontamente fornito informazioni o chiarimenti su attività di propria competenza a fronte di richieste formulate da operatori e cittadini che non sono state veicolate per il sistema dell'URP Telematico, ma inviate direttamente alla casella di posta elettronica del Servizio Comunicazione e relazioni esterne;
- la Banca dati della qualità, con l'acquisizione e il conseguente inserimento a sistema delle schede di monitoraggio dei servizi di informazione e assistenza al contribuente di tutte le strutture centrali e periferiche dell'Agenzia, relative all'anno 2012.

L'Agenzia, anche per il 2013, ha continuato a privilegiare l'utilizzo del sito [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it) per assicurare una corretta ed aggiornata rappresentazione ed illustrazione delle varie fasi del riassetto organizzativo a livello centrale e territoriale, nonché per implementare la sezione denominata "Amministrazione trasparente" secondo le indicazioni impartite con il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33. Oltre

all'aggiornamento del canale YouTube , per diffondere le attività istituzionali più conosciute, l'Agenzia ha curato, inoltre, la riorganizzazione e la messa in linea delle sezioni:

- "Sportello unico doganale";
- "Eventi e Convegni" con l'inserimento e la gestione di 47 eventi;
- "Laboratori e attività chimiche";
- "Bandi di concorso".

Essa ha, inoltre, curato la pubblicazione dei video:

- "Audizione del Direttore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli - Commissione Finanze - Camera dei Deputati";
- "Roma 20 marzo 2013 - Database ILIADE - Laboratori chimici delle Dogane";
- "Rassegna fotografica delle attività del I, II e III trimestre 2013";
- "DG TAXUD della Commissione Europea sull'evasione fiscale";

L'attività di informazione e comunicazione si è concretizzata, altresì, nell'organizzazione e/o nella partecipazione ad incontri pubblici, manifestazioni fieristiche, convegni ed eventi, nonché nella produzione editoriale, in formato elettronico, del "Libro Blu" – Organizzazione, attività e statistica dell'Agenzia delle dogane – Anno 2012. Ha provveduto, inoltre, soddisfacendo le richieste pervenute, alla distribuzione delle pubblicazioni precedentemente realizzate: stampe varie ed istituzionali, brochure, volte ad offrire ai cittadini-utenti una informazione completa sui servizi offerti dall'Agenzia.

Le attività di comunicazione interna sono state in gran parte indirizzate all'aggiornamento della struttura e dei contenuti del portale Intranet con la divulgazione di comunicati, messaggi, avvisi provvedimenti amministrativi, la gestione del forum e del Mercatino e la realizzazione delle nuove strutture centrali e periferiche nonché l'avviamento delle attività necessarie per la messa in linea della nuova struttura.



## SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI

Gli interventi realizzati dall’Agenzia per dare attuazione ai Piani delle attività 2013 – area Dogane ed area Monopoli – hanno riguardato in particolare:

- ✓ il presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale, attraverso lo sviluppo delle attività di raccolta, analisi ed elaborazione delle informazioni sui traffici commerciali, la programmazione delle funzioni di controllo, l’impulso alle procedure di accreditamento e certificazione dei soggetti affidabili;
- ✓ l’ottimizzazione degli interventi per la prevenzione e il contrasto all’evasione tributaria nel settore dei dazi, dell’IVA intracomunitaria e delle accise, nonché il potenziamento dell’azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria;
- ✓ la tutela degli interessi economici nazionali e la salvaguardia delle risorse proprie dell’Unione Europea mediante l’ulteriore qualificazione del dispositivo di prevenzione e contrasto delle frodi e la completa attuazione della normativa UE;
- ✓ l’attuazione di politiche rigorose nell’ambito delle concessioni in materia di giochi, il rafforzamento dell’azione di contrasto del gioco illecito ed irregolare e, inoltre, il consolidamento delle relative entrate erariali;
- ✓ il potenziamento degli interventi in materia di controlli sui depositi fiscali di distribuzione dei tabacchi lavorati e sulla rete distributiva al dettaglio, assicurando la conformità dei prodotti da fumo alla normativa di settore;
- ✓ lo sviluppo della digitalizzazione e la semplificazione degli adempimenti doganali e in materia di accise, al fine di contribuire alla competitività delle imprese nazionali;
- ✓ la progressiva attuazione della integrazione tra le due strutture – Dogane e Monopoli – confluite nell’Agenzia ai sensi del D.L. n. 95/2012;
- ✓ la valorizzazione del personale attraverso processi formativi finalizzati ad accrescerne le competenze e la professionalità.

Di seguito si riporta, per ogni area strategica di intervento, distintamente per area Dogane e per area Monopoli, una sintesi delle attività svolte, dei risultati conseguiti rispetto a quanto programmato e delle ragioni che hanno determinato i principali scostamenti.

## AREA DOGANE

### Asi1. Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari

Nell'anno 2013 il programma dei controlli è stato focalizzato su indicatori idonei ad evidenziare gli aspetti qualitativi connessi all'espletamento dei controlli stessi (essenzialmente costituiti dai tassi di positività degli interventi e dalla capacità di far emergere materia imponibile sottratta all'accertamento - MDA) non mancando comunque di rappresentare anche la dimensione quantitativa degli interventi.

In linea generale, i risultati gestionali registrati a fine esercizio si attestano su valori superiori rispetto a quelli programmati e, nel complesso, confermano un miglioramento qualitativo delle attività di controllo anche rispetto all'anno precedente.

In particolare, sotto il profilo quantitativo, nell'anno 2013 l'Agenzia ha realizzato nel settore dogane ed accise un *numero complessivo di controlli* pari a 1.429.970, a fronte di un risultato atteso di 1.300.000, con uno scostamento positivo di circa il 10%. Rispetto all'anno precedente il numero dei controlli è sostanzialmente invariato (nel 2012 erano stati effettuati 1.431.876 controlli). A tal proposito va tuttavia sottolineato che il dimensionamento e l'effettiva realizzazione dei controlli sono condizionati, oltre che dalle risorse interne disponibili, anche dall'andamento del commercio internazionale (in leggero aumento rispetto all'anno precedente, passando dal 2,3 del 2012 al 2,7 del 2013) che può contrarsi o aumentare a seconda della congiuntura economica, interna e internazionale (nel 2013 il PIL mondiale è sceso di 0,2 punti rispetto all'anno precedente, attestandosi al 3%).

Sotto l'aspetto qualitativo, l'attività di controllo mostra un lieve arretramento rispetto all'anno precedente per quanto riguarda gli aggregati monetari e un buon miglioramento per quanto riguarda i tassi di positività.

I *Maggiori Diritti Accertati* (MDA) ammontano ad €/mgl 1.641.073, con uno scostamento di quasi il 50% rispetto al risultato atteso (di €/mgl 1.100.000) e in diminuzione di poco più del 4% rispetto all'anno 2012 (quando erano stati consuntivati €/mgl 1.710.332).

Sempre con riguardo all'attività di accertamento occorre segnalare che le *verifiche nel settore IVA, Intracomunitaria e Plafond*, hanno contribuito per il 55% circa alla *performance* complessiva in termini di maggiori diritti accertati (nell'anno 2012 avevano contribuito per il 68% circa). Per tali verifiche vi è stata, nel complesso, una contrazione media del numero dei controlli di circa il 9% (nel 2012 la contrazione era stata del 14%), ripartita per il 9,4% circa sulle verifiche Intracomunitaria e per il 6,2% circa su quelle Plafond. Il processo di riduzione del numero delle verifiche si è reso possibile grazie alla sempre più accurata analisi per l'individuazione delle situazioni di rischio quale precisa linea strategica dell'Agenzia mirata ad un progressivo innalzamento del livello di *compliance* attraverso l'incremento della qualità e dell'efficacia dei controlli, come confermato dall'indicatore relativo al tasso di positività di dette verifiche, il quale mostra un deciso aumento rispetto al 2012, passando dal 33,4% al 41,5%.

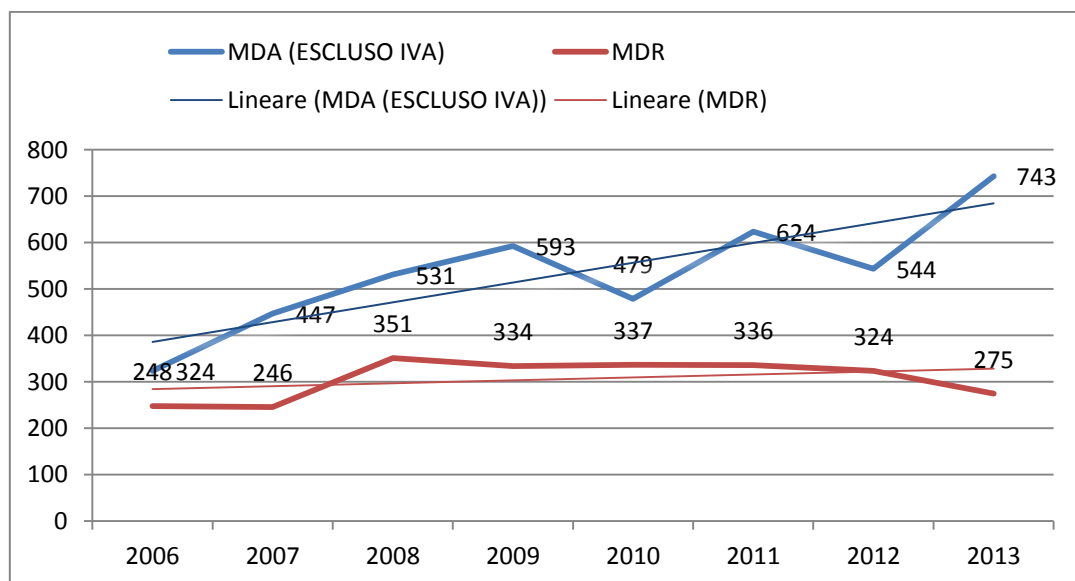
Il radicamento dell'effetto deterrenza ha comportato una diminuzione dell'ammontare dei MDA da esse generato pari a quasi il 23% rispetto all'anno 2012: per le verifiche Intra è stato di quasi il 18%; per quelle Plafond di oltre il 50%. In diminuzione anche l'indicatore relativo alla loro *remuneratività media*, passato da €/mgl 571 del 2012 a €/mgl 391 del 2013, con un decremento di circa €/mgl 182, ossia di quasi il 32%. Complessivamente i dati indicano un maggior livello di compliance degli operatori con tendenza alla diminuzione delle irregolarità accertate in termini di minore gravità delle violazioni con conseguente riduzione del valore monetario delle stesse.

L'importo dei *Maggiori Diritti Riscossi* (MDR) nell'anno 2013 è stato pari a €/mgl 275.044, al netto delle riscossioni riguardanti l'IVA (Intra e Plafond) di competenza dell'Agenzia delle entrate. Il dato del 2013 fa registrare un decremento rispetto all'esercizio precedente di quasi 50 milioni di euro, pari al 15% circa (nel 2012 è stato infatti consuntivato un importo pari a €/mgl 324.169).

Nella tabella seguente è rappresentato l'andamento degli accertamenti e della riscossione da lotta all'evasione relativamente ai tributi gestiti dall'Agenzia – area Dogane.

ACCERTAMENTI E RISCOSSIONE DA LOTTA ALL'EVASIONE (DAL 2006 AL 2013) IN €/MLN									
DESCRIZIONE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTALE 2006-2013
<b>MDA</b>	889	1.011	1.178	1.185	1.137	1.274	1.710	1.641	<b>10.025</b>
<b>MDA Dogane e Accise (ESCLUSO IVA)</b>	324	447	531	593	479	624	544	743	<b>4.285</b>
<b>MDR</b>	248	246	351	334	337	336	324	275	<b>2.451</b>
<b>MDA Dogane e Accise (ESCLUSO IVA) non riscossi</b>	76	201	180	259	142	288	220	468	<b>1.834</b>

Dalla tabella emerge che, negli otto anni considerati, a fronte di maggiori diritti accertati per 4.285 €/mln (escluso i MDA relativi all'IVA), l'Agenzia ha riscosso complessivamente 2.451 €/mln, pari al 57% circa. Il grafico seguente mostra l'andamento delle riscossioni rispetto a quello degli accertamenti, il cui trend è mediamente crescente ma in misura meno che proporzionale rispetto agli accertamenti. In proposito va tuttavia sottolineato che la differenza tra MDR e MDA risulta essere un elemento fisiologico e ordinario nell'attuale sistema tributario di ripartizione di competenze. Infatti, di norma vengono riscossi diritti relativi a più annualità non riconducibili ad attività poste in essere nell'esercizio di riferimento. Inoltre, l'indicatore relativo ai MDR risulta, in certa misura, fuori dal dominio dell'Agenzia, in quanto il momento del pagamento deriva da fattori esogeni (solvibilità dell'operatore/contribuente, intervento del concessionario della riscossione, esito di procedure contenziose, ecc.) che possono esulare dalla responsabilità diretta dell'Agenzia. Ad ogni modo, allo scopo di analizzare più approfonditamente detta attività di riscossione, il Dipartimento e l'Agenzia si impegnano ad effettuare sull'argomento un approfondimento tematico.



Nel settore delle *accise* sono stati effettuati 44.378 controlli, a fronte di un *target* di 39.000 (lo scostamento è stato di quasi il 14%, pari a 5.378 controlli). Tali controlli hanno generato MDA per €/mln 457 circa ed hanno contribuito per il 28% circa al loro volume complessivo. Il tasso di positività di tali controlli è stato del 52,4%, superiore rispetto al risultato atteso (del 45,0%) e in miglioramento di 3,7 punti anche rispetto all'anno precedente.

I risultati ottenuti nell'ambito dell'azione di presidio della legalità del sistema economico-finanziario sul territorio sono stati superiori rispetto ai risultati attesi.

Relativamente ai *passenger* sono stati effettuati 42.720 controlli. Tale risultato, superiore al valore programmato di circa il 12,4% (il *target* era di 38.000 controlli), è stato determinato da una ripresa del flusso dei viaggiatori al di sopra delle aspettative. Il tasso di positività di tali controlli è stato del 40,6%, superiore di 3,6 punti rispetto al risultato atteso (pari al 37%) e di 1,1 punti rispetto all'anno precedente (quando era stato del 39,5%).

Con riguardo alle *violazioni in materia valutaria*, nell'anno 2013 sono stati elevati 5.084 verbali - con uno scostamento del 69,5% rispetto al risultato atteso (3.000) - dei quali il 96% circa è stato definito con il ricorso all'istituto dell'oblazione. Rispetto al 2012, quando i verbali elevati erano stati 3.447, vi è stato un aumento del 47,5%. Gli importi riscossi a tale titolo

ammontano a €/mln 2,8 ( + 20% rispetto al 2012) mentre le violazioni oggetto di sequestro hanno registrato un importo di €/mln 45,8.

Per quanto concerne la *materia sanitaria* sono stati effettuati – in linea ovvero a posteriori – 67.151 controlli, con uno scostamento positivo di quasi il 12% rispetto al valore programmato (pari a 60.000). Su tale risultato complessivo, anche nell'anno 2013, hanno influito le richieste, da parte del Ministero competente, di sottoporre a specifica vigilanza particolari prodotti e/o settori.

In merito all'*attività antifrode*, anche nel corso dell'anno 2013 sono proseguite le attività d'*intelligence* concernenti il monitoraggio dei settori merceologici a rischio di frode, con l'analisi dei flussi commerciali e dei loro spostamenti nel territorio nazionale e degli Stati membri UE, proseguendo anche la collaborazione con le altre autorità deputate al contrasto della criminalità. Sotto il profilo operativo l'Agenzia ha proseguito nelle attività di contrasto ai fenomeni della contraffazione e della sottofatturazione nonché in quelle volte a tutelare la salute e la sicurezza della collettività.

Con riguardo al fenomeno della *contraffazione* sono stati effettuati 35.873 controlli, leggermente al di sotto (- 0,4%) di quanto programmato (36.000) ed in diminuzione del 38% circa sull'anno precedente (nel 2012 sono stati consuntivati 57.967 controlli). La diminuzione del numero dei controlli è da ricondurre al fatto che tale fenomeno fraudolento sta virando verso nuove destinazioni: infatti, a causa dell'accresciuta attenzione dedicata nella fase di presidio e di controllo dalle dogane italiane, l'importazione di merci contraffatte avviene oramai in grande misura tramite altri Paesi della UE. L'efficacia dei controlli delle dogane italiane trova, d'altronde, conferma anche nel tasso di positività che è passato dall'8% del 2012 al 13,4% del 2013 (il valore atteso del 2013 era l'8%).

Gli interventi in materia di *sottofatturazione* sono stati 7.840, ossia 1.340 in più rispetto al risultato atteso (6.500), ma quasi tremila in meno rispetto all'anno 2012 quando ne sono stati effettuati 10.821. Il tasso di positività di detti controlli è stato, invece, di oltre 19 punti superiore rispetto al pianificato (25%) ed in aumento di quasi 10 punti rispetto all'anno precedente (nel 2012 tale valore era stato del 34,2%). Rispetto al 2013 si registra, dunque,

una sensibile diminuzione del numero dei controlli (di circa il 27%) e, viceversa, un sensibile incremento del tasso di positività (di circa 10 punti); ciò a riprova del continuo miglioramento e affinamento dei profili di rischio che hanno portato ad una selezione mirata di spedizioni a più alto rischio di sottofatturazione.

In materia di salvaguardia della salute dei cittadini-consumatori, l'Agenzia ha dedicato particolare attenzione al settore degli stupefacenti e dei tabacchi, alle violazioni riguardanti la normativa dei rifiuti e quella concernente le agevolazioni fiscali sui carburanti impiegati nella navigazione marittima.

Con riferimento alla *tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale* - e, in particolare, allo scopo di garantire gli autotrasportatori nazionali dalla concorrenza sleale di operatori stranieri che utilizzano permessi scaduti o svolgono illegalmente attività di cabotaggio - nell'anno 2013 sono stati realizzati 186.122 controlli, ossia 11.122 in più rispetto al risultato programmato (175.000) con uno scostamento positivo del 6,4% (rispetto all'anno 2012 sono stati effettuati 1.616 in meno, con uno scostamento negativo dell'1% circa).

Nel corso del 2013 è, inoltre, proseguita l'attività di organizzazione e monitoraggio della *gestione del contenzioso tributario* che si è concretizzata nella definizione di strategie processuali uniformi attraverso l'analisi dell'andamento del contenzioso (centrale e regionale) e nella tempestiva costituzione in giudizio nelle cause e nella partecipazione alle udienze di trattazione. Gli esiti favorevoli delle controversie decise dalle Commissioni Tributarie Provinciali (CTP), passate in giudicato, sono stati il 94,72%, a fronte di un risultato atteso superiore all'85%; gli esiti favorevoli di quelle decise dalle Commissioni Tributarie Regionali (CTR), passate in giudicato, sono stati l'81,63%, a fronte di un risultato programmato superiore al 75%. Inoltre, per entrambe le tipologie di controversie si registra anche un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente: dell'1,7% per le controversie decise dalle CTP; del 3% per quelle decise dalle CTR. Con riguardo a tali indicatori va specificato che essi riguardano sia le decisioni totalmente favorevoli sia quelle parzialmente favorevoli all'Agenzia e si riferiscono esclusivamente alle sentenze emanate dalle CTP o dalle CTR passate in giudicato (ossia non impugnate dalle parti).

Con riguardo all'autotutela, dai dati emerge un limitato ricorso a tale istituto da parte dell'Agenzia (nel settore dogane e accise sono stati annullati in autotutela 1.017 atti a fronte di 126.040 provvedimenti emessi, pari allo 0,8%). Tuttavia nel settore accise – dove peraltro sono emanati meno atti diretti ai contribuenti (quasi il 40% in meno) – l'autotutela è molto più frequente (l'1,2% contro lo 0,6% del settore dogane).

Per quanto riguarda la *tutela dell'erario dell'Unione Europea*, nell'ambito delle attività di monitoraggio dell'azione di accertamento e di recupero delle risorse proprie tradizionali, nell'esercizio 2013 sono state svolte, tra l'altro, n. 20 visite presso Uffici territoriali (pari al 25% del totale degli Uffici delle Dogane), contemplate dal piano di attività, intese a prevenire l'insorgenza di criticità relative alla gestione delle entrate al bilancio U.E. relativamente alle risorse proprie tradizionali e ad apportare e condividere con le strutture periferiche le migliori pratiche nella trattazione delle RPT e nell'azione di contrasto alle frodi.

Secondo le consuete forme di cooperazione con altri organismi nazionali, dell'Unione Europea ed internazionali, nel 2013 l'Agenzia ha partecipato a diverse iniziative: sul piano interno, si segnalano gli sforzi per la realizzazione dello sportello unico di cui alla legge 24 dicembre 2003, n. 350; sul versante europeo, meritano attenzione la partecipazione a diverse operazioni doganali congiunte e la cooperazione in materia di IVA intracomunitaria; in ambito internazionale, è stata assicurata la partecipazione a molteplici progetti di gemellaggio e di assistenza tecnica.

Infine, con riguardo all'attività progettuale dell'ASI1, sono state svolte le attività previste dal progetto "Accertamento e controlli" : nuova funzionalità del circuito automatizzato di controllo (canale blu). In particolare, sono state realizzate nuove funzionalità che hanno consentito di selezionare, attraverso l'analisi dei rischi centralizzata, un numero di interventi superiore a 3.500. Sicché, la rimodulazione dei profili esistenti - ottenuta attraverso alcune modifiche di quelli a bassa performance e l'introduzione di nuovi profili 58 maggiormente rispondenti all'esigenza di fronteggiare più efficacemente talune irregolarità, sia di import sia di export, rilevate a livello locale - ha consentito un incremento della selettività del Circuito Doganale di Controllo (CDC).



## Asi2. Servizi agli utenti

Al fine di migliorare la *performance* istituzionale, nel 2013 l’Agenzia ha posto particolare attenzione sul potenziamento dei servizi telematici, sul miglioramento della qualità dei servizi ai contribuenti-utenti e sulla semplificazione degli adempimenti, nonché sulla comunicazione/collaborazione con gli utenti.

In particolare, è stata garantita una elevata disponibilità dei servizi telematici, assicurando interventi immediati e prioritari ad ogni segnalazione di indisponibilità pervenuta dagli utenti del servizio. Il *tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici* è stato pari a circa il 98%, a fronte di un risultato atteso del 97%. Le richieste pervenute al sito di assistenza online sono state in totale 109.035 di cui 108.199 risolte, ovvero oltre il 99,23% (a fronte di un risultato atteso del 98%). Alla medesima logica di potenziamento dei servizi telematici risponde anche la conversione dell’anagrafica accise che è stata completata al 100% entro il termine del 30 giugno 2013, come previsto nel Piano delle attività.

Il miglioramento della qualità dei servizi ai contribuenti-utenti e la semplificazione degli adempimenti sono stati perseguiti anche attraverso il rafforzamento e il consolidamento della collaborazione con gli operatori economici.

A tal proposito, nell’anno 2013 è stato ulteriormente promosso l’istituto dell’Operatore Economico Autorizzato (AEO) e sono state rilasciate 176 certificazioni attestanti lo status, il quale, com’è noto, consente agli operatori economici di avvalersi di vantaggi ed agevolazioni di natura diretta ed indiretta relativamente alle operazioni a rilevanza doganale poste in essere (a partire dal 2009, l’Agenzia ha rilasciato 855 certificati AEO a fronte di 1015 istanze presentate). La valutazione complessivamente positiva dell’istituto è stata, infine, confermata anche dal tasso di conformità degli interventi post-audit nei confronti degli operatori certificati AEO: infatti, il tasso di conformità è stato del 97%, a fronte di un risultato atteso del 90%. Tale risultato testimonia l’elevato livello di *compliance* dei soggetti cui viene rilasciata tale certificazione.

In materia di *tariffa doganale*, l’Agenzia, come da Piano delle attività, ha provveduto alla integrazione nel database TARIC di ulteriori misure nazionali, concordate con altri Ministeri

(Politiche Agricole, Salute, ecc.) per il completo ed efficiente espletamento delle formalità doganali di importazione/esportazione.

Nel 2013 anche l'istituto delle *Informazioni Tariffarie Vincolanti* (ITV) ha registrato sviluppi interessanti: su istanza degli operatori interessati ne sono state rilasciate 623 (a fronte delle 480 ITV rilasciate nel 2012), la quali rappresentano un importante strumento giuridico per assicurare uniformità di classificazione doganale in ambito UE, garantendo agli operatori economici la certezza della classifica delle merci importate e del relativo trattamento daziario.

Relativamente alle Informazioni Vincolanti in materia di Origine (IVO), l'obiettivo programmato concernente la percentuale di informazioni rilasciate entro 90 giorni (invece dei 150 giorni previsti dalle norme UE) è stato raggiunto (24% a fronte del 15% del risultato atteso).

Per quanto concerne, poi, il potenziamento dei canali di ascolto e di interazione con i cittadini e gli operatori economici, nell'ambito del servizio URP telematico, nel 2013 sono stati evasi 3.499 quesiti. Tra questi, il 93,% è stato lavorato entro 8 giorni (il risultato atteso era del 75%).

Per quanto concerne, poi, l'ambito dei *laboratori chimici*, è stato previsto nel Piano delle attività per l'anno 2013 un obiettivo relativo ai tempi di svolgimento delle analisi. A consuntivo, il valore nazionale medio dei tempi di giacenza dei campioni nei laboratori ha fatto registrare una riduzione, rispetto ai tempi consuntivati nel 2012 del 22,5% (a fronte di un risultato pianificato >7%).

L'Agenzia, per rafforzare l'immagine di un'amministrazione attenta alle esigenze dei contribuenti, nel corso dell'anno 2013 ha assicurato, inoltre, il proprio contributo a numerose iniziative realizzate in occasione di convegni, conferenze e fiere (245 eventi).

Le attività afferenti all'iniziativa progettuale dell'ASI2 "Il Trovatore" – il cui scopo principale è quello di assicurare la tracciabilità e la rintracciabilità dei *container* per un monitoraggio in tempo reale della rete logistica – hanno garantito, in linea col Piano delle attività, il coinvolgimento di 7 uffici doganali in prossimità di porti e *dryport* (Genova, Rivalta Scrivia, Bologna, La Spezia, Ravenna, Venezia e Melzo). Di notevole supporto alla semplificazione

introdotta ed alla logistica portuale, è anche l'uso delle procedure telematiche per la gestione della Temporanea Custodia (cosiddetto Colloquio Gestori Terminal Container) da parte dei terminal che curano le operazioni di sbarco e la movimentazione dei container.

### **Asi3. Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale**

Gli interventi del piano relativi a tale area strategica hanno riguardato, in particolare, le politiche di formazione, la qualità dei processi e gli assetti gestionali, il consolidamento dei sistemi di governo e di gestione, nonché il proseguimento delle politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa.

La strategia della formazione nel 2013 ha costituito una prosecuzione delle linee di sviluppo già avviate negli anni precedenti. In particolare:

- è proseguito l'impegno per il decentramento delle attività formative - che è stato del 90%, a fronte di un risultato programmato  $\geq 87\%$ ), in modo da minimizzare gli spostamenti del personale, così contenendo i costi delle missioni per formazione e sottraendo il minor tempo possibile all'ordinaria attività lavorativa;
- per misurare l'efficacia della formazione, sono stati eliminati gli obiettivi meramente quantitativi, esprimendo l'obiettivo sintetico della formazione in termini di ore *pro-capite* all'interno di un intervallo di valori, compreso, nel 2012, tra 20 e 24 ore. Anche tale obiettivo è stato conseguito. Infatti, tenuto conto della consistenza media del personale nel corso dell'anno (9.345 unità) e delle ore di formazione complessivamente erogate nell'anno 2013 (205.694), il numero delle ore di formazione pro-capite consuntivato è stato leggermente al di sopra delle 22 ore.

Circa la valutazione dell'impatto della formazione sui processi lavorativi, rientrante tra gli impegni istituzionali dell'Agenzia ex art. 3 della Convenzione, l'Agenzia ha effettuato apposite rilevazioni mediante l'analisi di questionari somministrati sia al termine del corso che a distanza di circa 3-4 mesi ai fini della valutazione della rispondenza con le attività istituzionali. Al riguardo si ritiene opportuno che tale valutazione si evolva progressivamente dalla

valutazione dei singoli corsi di formazione alla valutazione dell'impatto della formazione sulla performance complessiva dell'Agenzia. Da qui la necessità di individuare appositi indicatori in grado di misurare l'impatto della formazione, ad esempio, sul funzionamento dell'organizzazione, sulla qualità dei prodotti e dei servizi, sulle strutture, sul raggiungimento degli obiettivi.

Per assicurare un miglioramento della qualità dei processi e degli assetti gestionali, nell'anno 2013, come da Piano delle attività, sono stati attuati interventi gestionali finalizzati a promuovere e sviluppare le attività e la qualità dei servizi offerti dai *laboratori chimici*. In particolare, nell'ambito del programma di estensione delle procedure accreditate, nel corso dell'esercizio sono state accreditate dai laboratori 28 nuove prove analitiche, con un incremento del 5,25%, a fronte di un risultato atteso del 3% (il totale delle prove analitiche accreditate al 31/12/2013 è di 561).

Per migliorare la qualità dei processi e degli assetti gestionali, nel corso del 2013 è stato, inoltre, completato il processo di sperimentazione della prima versione del manuale "Sistema Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (SGSSL)", presso due uffici centrali e due direzioni regionali; è stata inoltre svolta un'indagine di *customer satisfaction* volta ad appurare il grado di soddisfazione dei fornitori con riferimento alla correttezza e tempestività dei pagamenti. Da tale indagine è emerso che Il giudizio sintetico attribuito dai fornitori all'Agenzia, data una scala di valori da 1 a 10, si attesta su una valutazione di 8 punti che riflette la buona soddisfazione per i singoli aspetti del rapporto presi in considerazione (chiarezza della modulistica, consulenza/supporto informativo, correttezza dei pagamenti, ecc.).

Allo scopo di verificare l'efficacia dell'azione degli uffici e per migliorare la capacità di governo dell'Agenzia, nel corso del 2013, oltre alle attività di monitoraggio, controllo e vigilanza sulle attività amministrative delle varie strutture, sono state svolte attività di *internal auditing*, selezionando nuovi processi da analizzare ed effettuando le attività successive e conseguenti (*follow-up*, conformità e monitoraggi) agli audit di processo precedentemente espletati, in relazione alla rilevanza dei rischi riscontrati e dei controlli previsti a loro copertura. La percentuale di audit di processo sul totale degli interventi audit, a livello

nazionale, è stata pari al 97% a fronte di un risultato atteso dell'80%. In particolare, il totale degli interventi svolti da gennaio a dicembre 2013, è stato di 517, dei quali 326 hanno riguardato audit di processo.

Con riguardo al proseguimento delle politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa, nel corso del 2013 sono stati, tra l'altro, realizzati gli adeguamenti organizzativi previsti per la prima fase del Piano triennale di riorganizzazione dell'Agenzia, adottato dal Comitato di Gestione in attuazione di quanto previsto dal DL 95/2012. Ampiamento raggiunto anche il risultato atteso in termini di percentuale delle risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto ai sensi della legge 6 agosto 2008, n.133 (è stato infatti consuntivato il 12,65% a fronte di un risultato atteso inferiore al 15%).

In merito all'attività progettuale dell'ASI3 "Evoluzione laboratori chimici - Attività finalizzate alla realizzazione di laboratori chimici mobili", nel corso del 2013 sono state redatte le specifiche tecniche relative alla fornitura di un laboratorio chimico mobile, con riguardo alle caratteristiche del veicolo, agli allestimenti interni ed arredi, agli impianti a servizio, nonché alle strumentazioni scientifiche previste ed è stato predisposto il capitolato per l'affidamento della fornitura ad una tra le aziende operanti sul mercato nazionale, nello specifico settore di allestimento di mezzi mobili dedicati alle attività scientifiche (in campo medico, ambientale, chimico, ecc.).

## **AREA MONOPOLI**

### ***Asi1. Prevenzione e contrasto degli illeciti tributari ed extratributari***

Nell'anno 2013 i risultati conseguiti sui processi relativi all'ottimizzazione delle attività di controllo sono, in generale, di molto superiori alle attese. Tale fenomeno è da attribuire ad una pianificazione prudenziale dei risultati attesi, riferibili ad attività *core* dell'Ente, motivata dalla considerazione di un rilevante impatto del processo di incorporazione sulle attività operative.

Riguardo al numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi, si registra un risultato

pari a 37.737, a fronte di un obiettivo di 20.000, con uno scostamento dell'88,7%. Si precisa che talune attività ispettive hanno trovato collocazione in più di una delle categorie di controllo pianificate nell'area, comprendendone, contemporaneamente, più tipologie.

Con riferimento ai controlli finalizzati al contrasto del gioco minorile, a fronte di un obiettivo pari a 5.000, ne sono stati realizzati 14.706, con uno scostamento del 194,1%. Le suddette operazioni "scontano la difficoltà di eseguire controlli nelle fasce orarie serali e nelle giornate festive, nelle quali è più probabile, peraltro, rilevare la presenza dei minori."

Nel settore degli apparecchi da divertimento e intrattenimento, sono stati effettuati 18.445 controlli, con uno scostamento del 53,7% rispetto all'obiettivo pianificato, pari a 12.000. Sono state ampliate e affinate le modalità di verifica, anche attraverso un esteso controllo dei dispositivi di sicurezza della scheda di gioco.

Tutti i versamenti effettuati dai concessionari sono stati oggetto di controllo in termini di regolarità e tempestività, ed inoltre è stato realizzato il risultato pianificato relativo al monitoraggio delle scommesse anomale. In tale ultimo caso, sono stati analizzati sia i dati di gioco relativi ai segnali di allarme automatizzati prodotti dal sistema sia i dati di gioco degli eventi che presentavano potenziali anomalie.

Relativamente alle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative, si è registrato uno scostamento pari al 184% di quanto pianificato (€/mln 25). In merito, l'Agenzia segnala che tale valore scaturisce dall'esito dei controlli effettuati e che l'andamento altalenante del risultato si è riscontrato anche negli anni passati, soprattutto con riferimento agli apparecchi da intrattenimento, nei confronti dei quali si sono maggiormente concentrate le attività di controllo. Si rappresenta altresì che nel 2014 è previsto un incremento del 60% rispetto al dato di programma 2013 in considerazione della predisposizione di un piano di interventi selezionati sulla base di un'analisi dei rischi di settore che si focalizza sull'efficacia di controlli selettivi e mirati.

Nell'ambito dei controlli si segnala anche il risultato, pari al 100%, conseguito in termini di siti internet per i quali è stata eseguita, entro 30 giorni dall'accertamento dell'irregolarità, la procedura di inibizione in quanto offrivano giochi con vincite in denaro in difetto di titolo

autorizzatorio o abilitativo.

Da ultimo, il volume della raccolta dei giochi e delle scommesse è stato pari a €/mld 84,728, di cui circa €/mld 48 proveniente dagli apparecchi da intrattenimento.

Nell'ambito del settore dei tabacchi, sono stati effettuati 646 controlli (+61,5% sul pianificato, pari a 400) sui depositi fiscali di distribuzione dei tabacchi lavorati, volti ad accertare la tempestività dei versamenti delle accise e la regolarità della tenuta dei registri prescritti. Inoltre, sono stati eseguiti 7.972 controlli (+99,3% rispetto all'obiettivo di piano, pari a 4.000) sulla rete distributiva al dettaglio dei tabacchi, anche nei giorni festivi, volti a verificare il rispetto delle prescrizioni contenute nel capitolato d'oneri dei generi di monopolio.

Infine, le 1.316 analisi di laboratorio sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa, eseguite di iniziativa (+64,5% rispetto al pianificato, pari a 800), sono state effettuate per controllare i contenuti massimali ammissibili e dichiarati del contenuto di nicotina, catrame e monossido di carbonio nel fumo.

In merito alla tutela degli interessi pubblici in sede di contenzioso, si sono perseguiti risultati superiori a quelli attesi.

## **Asi2. "Servizi agli utenti"**

Nell'ambito di tale area è stata perseguita l'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi e delle attività di liquidazione dei tributi e delle altre entrate erariali.

Riguardo all'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi, si è registrata una percentuale di riduzione dei tempi medi di rilascio dei relativi provvedimenti in materia di Lotto pari al 6,5% e per quelli relativi a Rivendite Speciali e Patentini pari al 6%, con uno scostamento rispettivamente pari al 30% e al 20% di quanto pianificato (5% per entrambi).

E' stato conseguito l'obiettivo (100%) relativo alla percentuale delle analisi sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa, rispetto a quelle richieste per l'iscrizione in tariffa.

E' stata altresì attivata e messa a regime l'applicazione della liquidazione automatizzata dell'imposta unica sulle scommesse e sui giochi on line, consentendo di gestire in modo

automatizzato sia l'acquisizione dei dati e i relativi controlli, sia l'elaborazione di documenti funzionali alle diverse fasi del processo di liquidazione.

Da ultimo, è pari al 98,21% la percentuale di avvisi bonari emessi (2.995) a seguito di irregolarità dei versamenti in materia di ISI e di PREU, a fronte di 3.009 irregolarità riscontrate, con uno scostamento di circa il 23% rispetto al dato di piano (80%).

### **Asi3. "Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale"**

In tale ambito si è proceduto all'ottimizzazione delle attività formative; alla razionalizzazione dell'organizzazione dell'area Monopoli; al consolidamento dei sistemi di governo e gestione; alla razionalizzazione del quadro delle disposizioni normative e amministrative.

In dettaglio, al fine di consolidare i sistemi di governo e gestione, sono stati mappati i processi e analizzati i rischi di disfunzioni e anomalie. Sono stati conclusi tutti gli audit di processo programmati ed effettuati 13 audit ispettivi.

E' stato attivato a regime il sistema informatico di analisi dei conti di gioco per l'individuazione di anomalie e/o di illeciti.

Da ultimo, si è contribuito a razionalizzare il quadro delle disposizioni normative e amministrative sia nel settore del gioco sia in quello delle rivendite di generi di monopolio.

### **I progetti di investimento**

Nell'esercizio 2013 l'Agenzia ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti evolvendo la formulazione delle politiche di investimento definite nel 2012 con riferimento a nuove linee di sviluppo, specie nel settore ICT.

### **Area Dogane**

Anche nel 2013 i progetti d'investimento sono stati articolati in due diversi Piani:



- il *Piano triennale degli Investimenti 2013-2015*, in cui sono ricompresi i progetti volti ad assicurare la funzionalità e l'efficacia dei servizi di supporto dell'Agenzia. Esso è stato articolato in due macroaree:
  - progetti di evoluzione del sistema informativo (9 progetti);
  - progetti per la qualificazione del patrimonio (2 progetti);
- il *Piano pluriennale degli Interventi*, nel quale sono previsti i progetti rivolti al potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi da finanziare con le risorse di cui all'art. 3, comma 1, lett. i), punto 3), della legge 10 ottobre 1989, n. 349. Anche tale piano è stato articolato in due macroaree:
  - potenziamento delle attività di controllo (9 progetti);
  - messa in qualità dei laboratori chimici (3 progetti)

I progetti previsti nel piano degli investimenti hanno comportato una spesa di €/mln 14,1 circa, pari all'81% dell'importo assegnato per il 2013, ossia 17,3 €/mln. Al riguardo occorre tuttavia segnalare che il piano degli investimenti 2013, approvato con delibera 208/2013, destinava a detti progetti una somma maggiore, pari a 20,8 €/mln, successivamente diminuita dall'Agenzia a seguito della rimodulazione del Piano. L'indicatore, relativo allo stato di avanzamento lavori (SAL), calcolato sul budget rimodulato dall'Agenzia, si è attestato al 94%.

Gli interventi previsti nel piano pluriennale hanno comportato, invece, una spesa di €/mln 11,6, ossia l'80% circa dell'importo assegnato dall'Agenzia pari a 14,6 €/mln. L'indicatore relativo allo stato di avanzamento lavori (SAL) si è attestato all'86%.

Riepilogando, nel corso del 2013 gli investimenti e gli interventi dell'Agenzia- Area Dogane (esclusi quelli di competenza del manutentore unico, pari a 0,9 €/mln) si sono sviluppati attraverso iniziative progettuali che hanno comportato una spesa di 25,7 €/mln, pari a circa l'81% degli importi programmati nell'anno (€/mln 31,9).

### **Area Monopoli**

Il piano degli investimenti dell'area Monopoli è fortemente connesso alla sua *mission* che, nonostante l'incorporazione dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato

nell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, è confermata, anche nell'attuale *status* giuridico.

Nello specifico, il **Piano degli Investimenti per il triennio 2013-2015** è articolato nelle seguenti due macroaree:

- *“Progetti di evoluzione del sistema informativo”*: comprendono in via prevalente le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi.
- *“Progetti per la qualificazione del patrimonio”*: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Nel corso del 2013 è stato avviato un numero molto limitato degli interventi previsti per la mancanza di un quadro di soluzioni logistiche definitive per l'area Monopoli.

I progetti previsti nel Piano degli Investimenti hanno comportato una spesa di €/mln 31,6 circa pari al 72,1% dell'importo pianificato per il 2013 (€/mln 43,8). L'indicatore relativo allo stato di avanzamento lavori (SAL) si è attestato al 76%.

## LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

Tenuto conto dei risultati conseguiti dall’Agenzia nell’anno 2013, si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati individuati – distintamente per l’area Dogane e per l’area Monopoli – nella Convenzione 2013-2015 (Cfr. Parte Terza “OBIETTIVI INCENTIVATI”). Dal calcolo è emerso che:

- ✓ l’area Dogane ha conseguito un punteggio sintetico di 152,5 punti, a fronte dei 138,0 prefissati;
- ✓ l’area Monopoli ha conseguito un punteggio sintetico di 152,0 punti, a fronte dei 138,0 prefissati.

Il raggiungimento di tale punteggio determina, per entrambe le aree, l’erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, \_\_\_\_\_

6 OTT. 2014

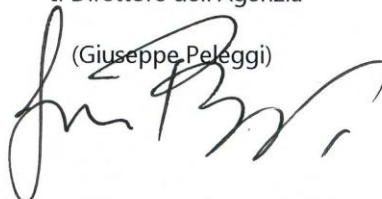
Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)



Il Direttore dell’Agenzia

(Giuseppe Peleggi)



*Parte  
seconda*

## **Analisi dei risultati conseguiti**

### **Area Dogane**

## PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI

### AREA DOGANE

Nel corso del 2013 l'Agenzia - tenuto conto degli indirizzi ed obiettivi in materia di politica fiscale e di gestione dell'attività tributaria dettati dall'Autorità politica, delle linee strategiche di politica doganale definite in ambito U.E., della configurazione del contesto di riferimento economico nazionale ed internazionale – ha orientato la propria attività verso i seguenti obiettivi:

- ✓ potenziamento del presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale e della corretta applicazione delle regole di mercato al fine di contribuire al rilancio dell'economia e alla crescita del Paese;
- ✓ promozione di iniziative finalizzate alla tutela degli interessi economici nazionali e alla salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
- ✓ ottimizzazione degli interventi per la prevenzione e il contrasto all'evasione tributaria nel settore dei dazi, dell'IVA intracomunitaria e delle accise mediante lo sviluppo delle attività di raccolta e di valutazione di dati e informazioni e di analisi dei flussi di traffico e dei rischi connessi;
- ✓ potenziamento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria, al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e dell'ambiente, anche in collaborazione con le altre autorità istituzionalmente preposte agli specifici ambiti operativi;
- ✓ contributo alla competitività economica dell'Unione Europea e alla stabilità dei mercati anche mediante l'efficace sorveglianza dei movimenti di denaro contante in entrata e/o in uscita nel/dal territorio della UE finalizzata al contrasto degli illeciti tributari e dell'evasione fiscale;
- ✓ potenziamento del sistema informatico doganale e del dialogo telematico con le altre Amministrazioni ed Enti pubblici, nonché con gli Organi della Comunità Europea;
- ✓ semplificazione degli adempimenti e miglioramento della qualità delle prestazioni, soprattutto mediante un'estesa adozione della telematica e ulteriore impulso agli istituti per l'accreditamento degli operatori affidabili.

## ASI 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Per quanto concerne l'attività di prevenzione e contrasto delle violazioni tributarie e degli illeciti extratributari, settore Dogane, l'Agenzia ha ulteriormente qualificato l'azione di controllo, programmando interventi specifici delineati sulla base degli esiti delle attività di raccolta, analisi e valutazione dei dati relativi ai flussi di traffico commerciale.

L'utilizzo delle risorse complessivamente allocate dall'Agenzia in tale area strategica di intervento è leggermente al di sotto delle previsioni iniziali, con un piccolo scostamento negativo del 2,64% (5.505.414 ore previste per l'esercizio a fronte di un consuntivo di ore pari a 5.360.083), sostanzialmente in linea con lo scostamento totale delle ore/uomo (del -2,45%). Rispetto a quanto consuntivato nell'anno precedente, si registra, invece, uno scostamento negativo più leggero, pari all'1,66% (sull'area vigilanza e controlli si registra la contrazione negativa più marcata, pari al 3,34%).

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2013	Peso %	Consuntivo al 31/12/2013	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2012	Peso %	Scostamento anno 2013/2012
	(a)		(b)					(b-a)/a
<b>PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI</b>								
Vigilanza e controlli	4.148.880	28,19%	3.977.146	27,70%	-4,14%	4.109.986	28,43%	-3,34%
Antifrode	1.082.991	7,36%	1.101.499	7,67%	1,71%	1.068.752	7,39%	2,97%
Contenzioso tributario	273.543	1,86%	281.438	1,96%	2,89%	270.361	1,87%	3,94%
<b>Totale</b>	<b>5.505.414</b>	<b>37,41%</b>	<b>5.360.083</b>	<b>37,34%</b>	<b>-2,64%</b>	<b>5.449.099</b>	<b>37,70%</b>	<b>-1,66%</b>

La tabella seguente riporta il numero complessivo delle verifiche e dei controlli eseguiti nell'anno 2013 nei settori dogane e accise per le principali tipologie di controlli e le relative variazioni rispetto all'anno precedente.

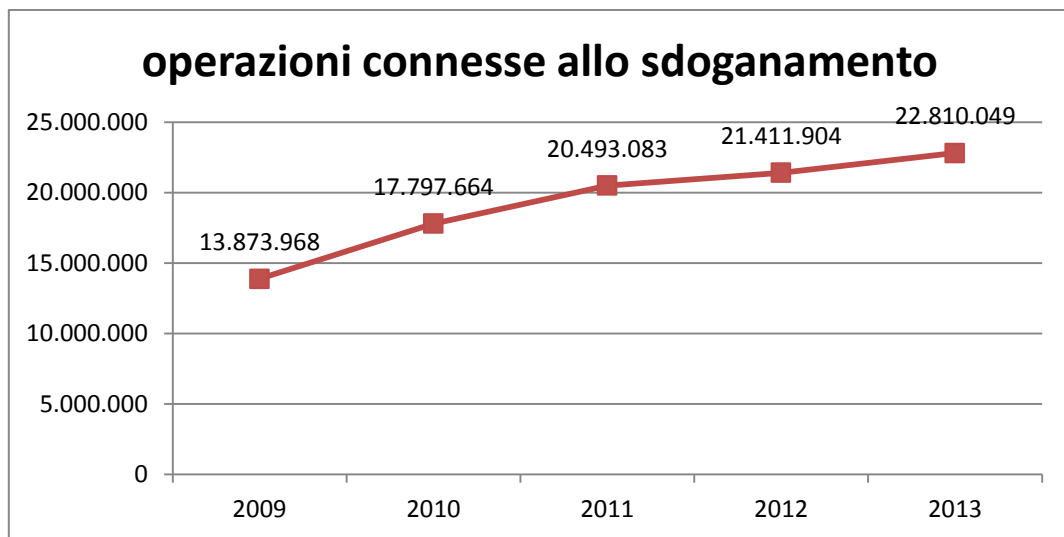
Principali tipologie di controlli	2012	2013	variazione	%
Verifiche Intra	5.333	4831	-502	-9,41%
Verifiche Plafond	762	715	-47	-6,17%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.018	2916	-102	-3,38%
CDC - Controlli fisici allo sdoganamento	246.366	202.726	-43.640	-17,71%
CDC - Controlli documentali allo sdoganamento	405.073	305.286	-99.787	-24,63%
Controlli scanner	40.310	42.799	2.489	6,17%
Verifiche ordinarie	16.326	26.129	9.803	60,05%
Revisioni di accertamento in ufficio	224.150	234.773	10.623	4,74%
Controlli FEAGA	25	25	0	0,00%
Controlli AEO (inclusi <i>post-audit</i> )	547	778	231	42,23%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	38.919	44.378	5.459	14,03%
Controlli su dichiarazioni sommarie pre-arrivo	344.485	413.770	69.285	20,11%
<b>TOTALE</b>	<b>1.325.314</b>	<b>1.279.126</b>	<b>-46.188</b>	<b>-0,03</b>

### Controlli allo sdoganamento

Nella seguente tabella sono rappresentati il numero di operazioni connesse alle attività di sdoganamento per il quinquennio 2009-2013 e le variazioni 2013 sul 2012:

Operazioni connesse allo sdoganamento	2009	2010	2011	2012	2013	Scostamento 2013/2012
Dichiarazioni doganali (DAU)	9.494.459	13.121.724	14.790.640	15.560.780	16.484.856	5,94%
Manifesti merci in arrivo	96.964	100.028	151.767	148.950	148.185	-0,51%
Manifesti merci in partenza	94.036	100.950	135.618	139.146	142.373	2,32%
Partite di merce in temporanea custodia	4.188.509	4.474.962	5.415.058	5.563.028	6.034.635	8,48%
<b>Totale operazioni</b>	<b>13.873.968</b>	<b>17.797.664</b>	<b>20.493.083</b>	<b>21.411.904</b>	<b>22.810.049</b>	<b>6,53%</b>

Nel grafico che segue si evidenzia l'andamento di tali operazioni, le quali, nonostante la crisi economica, sono in continua crescita:



Nelle tabelle successive sono riportati i controlli allo sdoganamento, evidenziando distintamente quelli derivanti dal circuito doganale di controllo da quelli di iniziativa.

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2012	2013	variazione	%
CONTROLLI DERIVANTI DAL CIRCUITO DOGANALE DI CONTROLLO (CDC)	controlli fisici	246.366	202.726	-43.640	-17,71%
	controlli documentali	405.073	305.286	-99.787	-24,63%
	controlli scanner	13.882	13.738	-144	-1,04%
<b>TOTALE CONTROLLI DERIVANTI DAL CDC</b>		<b>665.321</b>	<b>521.750</b>	<b>-143.571</b>	<b>-21,58%</b>
CONTROLLI DI INIZIATIVA	controlli fisici	11.652	43787	32.135	275,79%
	controlli documentali	30.304	42677	12.373	40,83%
	controlli scanner	26.428	29.061	2.633	9,96%
<b>TOTALE CONTROLLI DI INIZIATIVA</b>		<b>68.384</b>	<b>115.525</b>	<b>47.141</b>	<b>68,94%</b>
<b>TOTALE CONTROLLI SU DISCHIARAZIONI SOMMARIE DI PREARRIVO</b>		<b>344.485</b>	<b>413.770</b>	<b>69.285</b>	<b>20,11%</b>
<b>TOTALE CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO</b>		<b>1.078.190</b>	<b>1.051.045</b>	<b>-27.145</b>	<b>-2,52%</b>



Come si evince dalla tabella, nel 2013 si è verificata una diminuzione del numero dei controlli rispetto al 2012, pari al 2,5%. Ciò denota una particolare attenzione dell’Agenzia verso una maggiore qualità dei controlli a dispetto del fattore quantitativo, tenuto anche conto delle tendenze operative delle altre dogane degli Stati Membri della UE che registrano un minor tasso di effettuazione dei controlli in linea rispetto al volume delle operazioni. L’aumento del numero dei controlli scanner ha contribuito in modo decisivo al raggiungimento dei risultati ottenuti nell’ambito delle verifiche fisiche consentendo interventi mirati, come si evince, tra l’altro, dalla tabella sottostante relativa alla positività dei controlli allo sdoganamento.

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2012	2013	variazione
TASSO DI POSITIVITA' DEI CONTROLLI	controlli fisici	7,7%	8,5%	0,8%
	controlli documentali	2,9%	3,7%	0,8%
	controlli scanner	1,9%	1,9%	0,0%
<b>TASSO DI POSITIVITA' (MEDIA PONDERATA)</b>		<b>4,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>0,9%</b>

La tendenza alla diminuzione dei controlli è da attribuire anche alla diffusione della certificazione AEO tra gli operatori economici: infatti, nel 65% delle dichiarazioni di importazione ed esportazione effettuate nel 2013 è intervenuto almeno un soggetto certificato. Tale percentuale registra un ulteriore aumento del 5% rispetto al 2012, allorquando è stata del 60%.

### Controlli successivi

Nella tabella seguente sono riportati il numero dei controlli *a posteriori* svolti dall’Agenzia nell’anno 2013, confrontati con i dati dell’anno precedente.

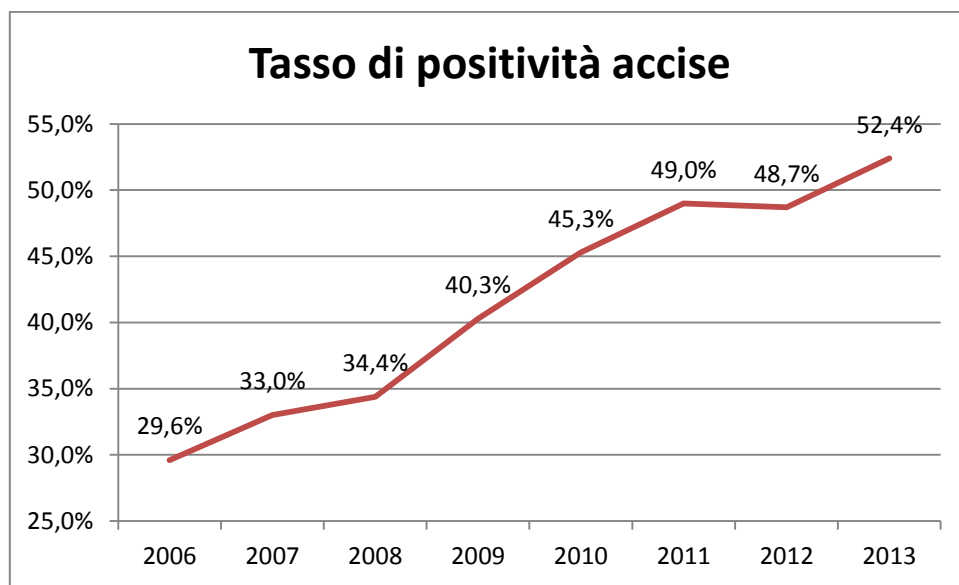
Tipologie controlli successivi	2012	2013	Scostamento 2013/2012
Verifiche Intra	5.333	4.831	-9,41%
Verifiche Plafond	762	715	-6,17%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.018	2.916	-3,38%
Verifiche ordinarie	16.326	26.129	60,05%
Revisioni di accertamento in ufficio	224.150	234.773	4,74%
Controlli FEAGA	25	25	0,00%
Controlli AEO	547	778	42,23%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	38.919	44.378	14,03%
<b>Totale controlli</b>	<b>289.080</b>	<b>314.545</b>	

Le caratteristiche della platea di operatori nei settori Intra e Plafond e la sempre più accurata analisi per l'individuazione delle situazioni di rischio hanno consentito la prosecuzione del processo di riduzione delle verifiche *a posteriori* - specialmente quelle con accesso, molto impegnative in termini di risorse umane e finanziarie - mantenendo peraltro una certa efficacia, dimostrata dai tassi di positività che registrano un incremento in entrambi i settori. Tuttavia, come si evince dalla tabella allegata, alla diminuzione del numero dei controlli si associa anche una forte diminuzione della maggiore imposta accertata, scesa di circa 268 milioni rispetto all'anno 2012. Si conferma, peraltro, l'alta remuneratività media delle verifiche IVA (di €/mgl 421 quella Intra e di €/mgl 234 quella Plafond) che comprova la selettività degli interventi.

Tipologia	Numero di controlli			Tasso positività			MDA (€/1.000)		
	Anno 2012	Anno 2013	variazione	Anno 2012	Anno 2013	Variazione assoluta	Anno 2012	Anno 2013	variazione
Verifiche INTRA	5.333	4831	-502	31,80%	39,80%	8,00%	987.513	810.264	-177.249
Verifiche PLAFOND	762	715	-47	44,80%	52,60%	7,80%	178.442	88.135	-90.307
TOTALE	6.095	5.546	-549	33,4%	41,5%	8,0%	1.165.955	898.399	-267.556

### Verifiche accise

Come emerge dal grafico seguente, anche il tasso di positività delle verifiche in materia di accise - che include violazioni di tipo sia formale sia sostanziale - ha registrato nel 2013 un andamento crescente.



## ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI

Il programma dei controlli è stato focalizzato su indicatori idonei ad evidenziare gli aspetti qualitativi connessi all'espletamento dei controlli stessi (essenzialmente costituiti dai tassi di positività degli interventi e dalla capacità di far emergere materia imponibile sottratta all'accertamento - MDA) non mancando comunque di rappresentare anche la dimensione quantitativa degli interventi.

Nelle pagine seguenti viene esaminata la *performance* dell'Agenzia nelle varie attività di prevenzione e contrasto dell'evasione e delle frodi e, per ogni tipologia di indicatore previsto dal Piano delle attività 2013, sono esaminati i risultati raggiunti nell'anno (risultato atteso, risultato conseguito, scostamento), confrontati con quelli dell'anno precedente.

### Attività di verifica e controllo

Il primo indicatore preso in considerazione è quello riguardante il *volume complessivo dei controlli*, il cui dimensionamento è correlato all'esigenza di garantire un presidio adeguato al volume e alla pericolosità dei flussi commerciali. Nel 2013 ne sono stati realizzati 1.429.970, con uno scostamento positivo del 10% rispetto a quanto programmato (1.300.000) e sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente.

NUMERO COMPLESSIVO DEI CONTROLLI							
2013				2013 vs. 2012			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	Scostamento		Consuntivato al 31/12/2013	Consuntivato al 31/12/2012	Scostamento	
		numerico	in %			numerico	%
1.300.000	1.429.970	129.970	10,00%	1.429.970	1.431.876	-1.906	-0,13%

Entrando nello specifico delle tipologie di interventi, sono stati effettuati 42.720 controlli ai passeggeri con un tasso di positività pari al 40,6%: tali risultati, superiori al programmato, sono stati determinati da una ripresa del flusso dei viaggiatori al di sopra delle aspettative. Si evidenzia, peraltro, che il tasso di positività dei controlli in parola risente della molteplicità delle possibili violazioni rilevabili in tale ambito di intervento, che spaziano, ad esempio, dal valutario alla elusione delle disposizioni della Convenzione di Washington-Cites, alla violazione delle norme sanitarie, al contrabbando.

CONTROLLI AI PASSEGGERI								
2013					2013 vs. 2012			
Tipologia indicatore	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
			assoluto	%	consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	numerico	%
Numero dei controlli	38.000	42.720	4.720	<b>12,4%</b>	39.684	42.720	3.036	<b>7,7%</b>
Tasso di positività	37,0	40,6	3,6	<b>9,7%</b>	39,5	40,6	1,1	<b>2,8%</b>

Per quanto concerne i controlli in *materia sanitaria*, sia in linea che *a posteriori*, sul risultato conseguito, pari a 67.151, hanno influito le richieste, da parte del Ministero competente, di sottoporre a specifica vigilanza particolari prodotti e/o settori. Si tratta di interventi non valutabili in fase di programmazione, nella quale si tiene conto del *trend* storico delle verifiche riconducibili ai soli profili di rischio di natura doganale.

NUMERO DEI CONTROLLI IN MATERIA SANITARIA							
2013				2013 VS. 2012			
Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
		numerico	%	consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	numerico	%
60.000	67.151	7.151	<b>11,9%</b>	66.356	67.151	795	<b>1,2%</b>

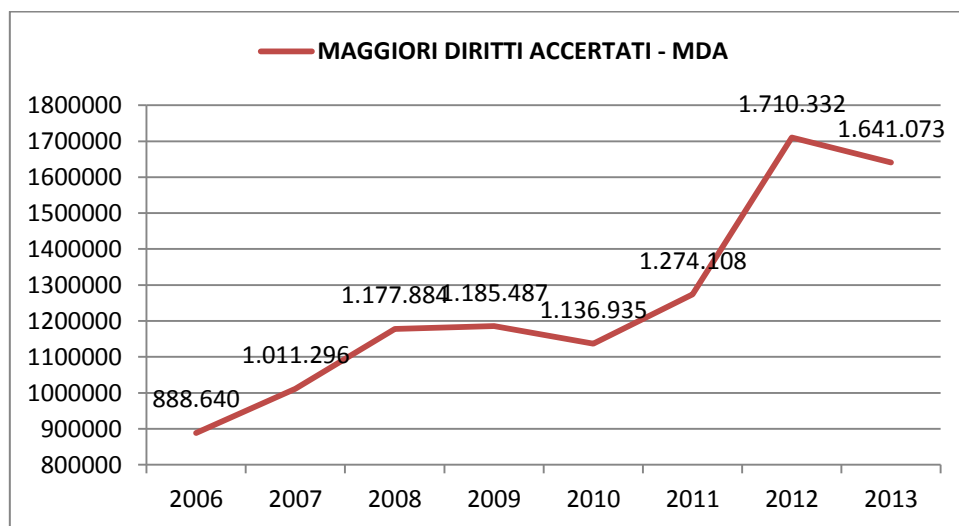
Nel settore delle accise sono stati effettuati 44.378 controlli, con un tasso di positività medio pari al 52,4%. I risultati superiori al programmato sono da attribuire sia all'intensificazione dell'uso di strumenti telematici sia alla incisività dei controlli riconducibile ad una migliore selezione degli operatori economici da sottoporre a controllo, basata anche sull'analisi dei rischi locale, privilegiando interventi sostanziali rispetto a quelli riconducibili ad irregolarità formali.

CONTROLLI NEL SETTORE DELLE ACCISE								
2013					2013 vs. 2012			
Tipologia indicatore	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
			numerico	%	consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	numerico	%
<b>Numero dei controlli</b>	39.000	44.378	5.378	<b>13,8%</b>	42.675	44.378	1.703	<b>4,0%</b>
<b>Tasso di positività</b>	45,0%	52,4%	7,4%	<b>16,4%</b>	48,7%	52,4%	3,7%	<b>7,6%</b>
<b>MDA (€/mgl)</b>	*****	456.934	*****	*****	144.331	456.934	312.603	<b>216,6%</b>
<b>Remuneratività media (€/mgl)</b>	*****	19,6	*****	*****	6,9	19,6	12,7	<b>184,8%</b>

Passando agli indicatori monetari, di rilievo è il risultato conseguito in tema di *Maggiori Diritti Accertati*, pari a 1.641.073 migliaia di euro (a fronte di un obiettivo programmato pari a 1.100.000 migliaia di euro), ottenuto anche grazie al contributo apportato in termini monetari dalle verifiche Intra che hanno contribuito alla performance per circa 810.264 migliaia di euro. Al riguardo, occorre peraltro ribadire che, in fase di pianificazione, l'indicatore viene calibrato sulla base dei valori medi registrati negli anni precedenti dalle strutture territoriali, depurato dei risultati eccezionali che, pur ripetendosi ogni anno, non sono preventivamente individuabili in termini di localizzazione sul territorio e di consistenza del fenomeno evasivo. Cosicché, nella fase di articolazione territoriale degli obiettivi, l'Agenzia non attribuisce a nessun ufficio un *target* nettamente superiore ai valori medi registrati negli anni precedenti, ma si limita solo a registrare a consuntivo l'eventuale risultato eccezionale.

MAGGIORI DIRITTI ACCERTATI (€/MGL)							
2013				2013 vs. 2012			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	Scostamento		Consuntivato al 31/12/2013	Consuntivato al 31/12/2012	Scostamento	
		numerico	%			numerico	%
1.100.000	1.641.073	541.073	49,19%	1.641.073	1.710.332	-69.259	-4,05%

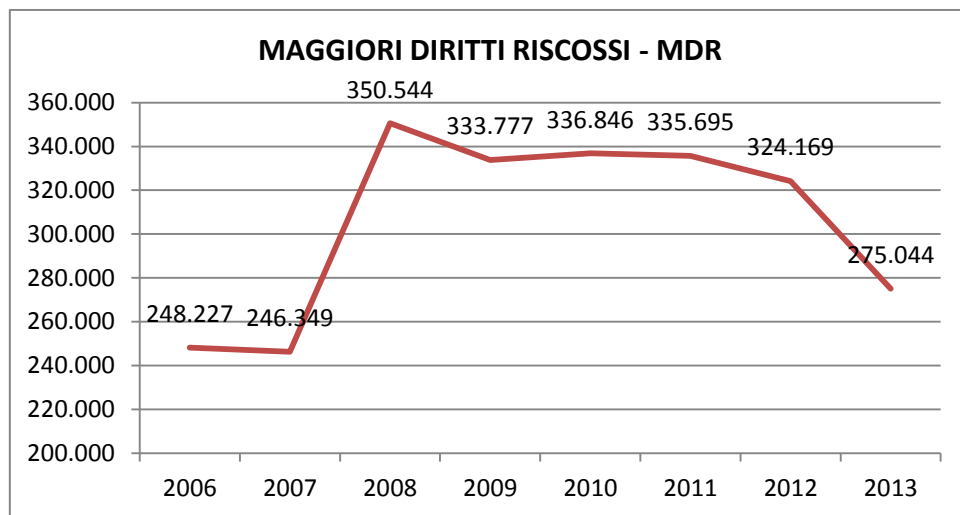
Nel grafico seguente viene rappresentato il trend dei maggiori diritti accertati (MDA) dal 2006 al 2013 (valori in €/mgl).



L'importo dei *Maggiori Diritti Riscossi* (MDR), pari a €/mgl 275.044, fa registrare un decremento di circa il 15% rispetto all'anno precedente quando era stato pari a 324.169 migliaia di euro.

MAGGIORI DIRITTI RISCOSSI (€/MGL)							
2013				2013 vs. 2012			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	Scostamento		Consuntivato al 31/12/2013	Consuntivato al 31/12/2012	Scostamento	
		numerico	%			numerico	%
*****	275.044	*****	*****	275.044	324.169	-49.125	-15,15%

Nel grafico seguente viene rappresentato il trend dei maggiori diritti riscossi (MDR) dal 2006 al 2013 (valori in €/mgl).



Nella tabella seguente sono rappresentate distintamente per verifiche Intra e Plafond i dati riguardanti il numero dei controlli, il tasso di positività, i maggiori diritti accertati e la remuneratività media, confrontando i dati di consuntivo 2013 con quelli del 2012.

VERIFICHE IVA - INTRA E PLAFOND 2013 vs. 2012					
Tipologia verifica	Tipologia indicatore	2012	2013	scostamento	
		consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	numerico	%
<b>Verifiche intra</b>	Numero dei controlli	5.333	4.831	-502	-9,4%
	Tasso di positività	31,8%	39,80%	8,0%	25,2%
	MDA (€/mgl)	987.513	810.264	-177.249	-17,9%
	Remuneratività media (€/mgl)	582	421	-161	-27,6%
<b>Verifiche Plafond</b>	Numero dei controlli	762	715	-47	-6,2%
	Tasso di positività	44,80%	52,60%	7,8%	17,4%
	MDA (€/mgl)	178.442	88.135	-90.307	-50,6%
	Remuneratività media (€/mgl)	523	234	-288,4	-55,2%
<b>Totale Intra + Plafond</b>	Numero dei controlli	6.095	5.546	-549	-9,0%
	Tasso di positività (media ponderata)	33,4%	41,5%	8,0%	24,0%
	MDA (€/mgl)	1.165.955	898.399	-267.556	-22,9%
	Remuneratività media €/mgl)	572	391	-182	-31,7%

Dall'analisi della tabella, per entrambe le tipologie di verifica, emerge rispetto all'esercizio precedente:

- a) una diminuzione del numero dei controlli. Le verifiche Intra, ad esempio, in diminuzione di quasi il 10%, sono state 4.831, a fronte di una platea di 509.544, con una copertura dello 0,95%;
- b) un aumento della positività che denota un'accurata selezione dei soggetti a rischio;
- c) una notevole diminuzione (pari al 22,9%) dei maggiori diritti accertati - passati da €/mgl 1.1165.955 a €/mgl 898.399) - e, quindi, anche della remuneratività media delle verifiche (pari al 31,7%), passata da €/mgl 572 a €/mgl 391.

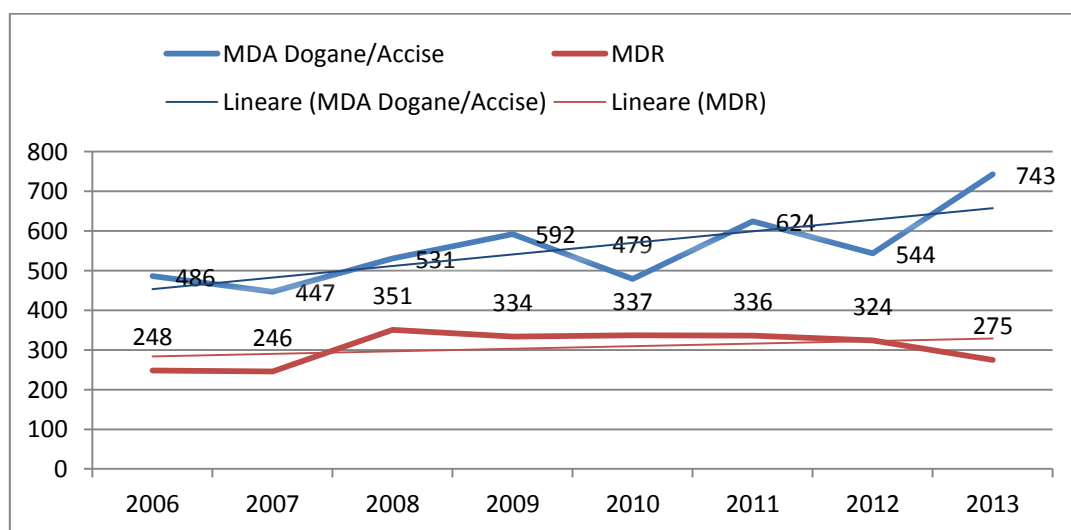
Nella tabella seguente sono evidenziati i risultati della lotta all'evasione condotta dall'Agenzia- area Dogane negli anni 2006-2013. I MDR si riferiscono unicamente ai MDA Dogane ed accise, considerato che la riscossione dei maggiori diritti IVA (Intra e Plafond) compete all'Agenzia delle entrate.

ACCERTAMENTI E RISCOSSIONE DA LOTTA ALL'EVASIONE (DAL 2006 AL 2013) IN €/MLN									
DESCRIZIONE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTALE 2013-2006
Totale MDA	889	1.011	1.178	1.185	1.137	1.274	1.710	1.641	<b>10.025</b>
MDA Intra e Plafond	403	564	647	593	658	650	1.166	898	<b>5.579</b>
MDA Dogane e Accise	486	447	531	592	479	624	544	743	<b>4.446</b>
MDR	248	246	351	334	337	336	324	275	<b>2.451</b>
MDA Dogane e Accise non riscossi	238	201	180	258	142	288	220	468	<b>1.995</b>
MDR/MDA Dogane e Accise	51,0%	55,0%	66,1%	56,4%	70,4%	53,8%	59,6%	37,0%	<b>55,1%</b>



Orbene, dalla tabella emerge che nel periodo considerato l’Agenzia ha accertato maggiori diritti per oltre 10 miliardi di euro, dei quali oltre la metà sono state affidati all’attività di riscossione dell’Agenzia delle entrate. Dei restanti 4.446 €/mln di propria competenza, l’Agenzia ha riscosso 2.451 €/mln, pari al 55% circa mentre 1.995 €/mln risultano non riscossi (45% circa).

Il grafico seguente mostra l’andamento dell’attività di accertamento e riscossione dei tributi di competenza dell’Agenzia – Area dogane. Il trend è, mediamente, in crescita per entrambi gli indicatori, anche se la crescita della riscossione (peraltro rallentata negli ultimi quattro anni) è molto più contenuta. In proposito va tuttavia sottolineato che la differenza tra MDR e MDA risulta essere un elemento fisiologico nell’attuale sistema tributario di ripartizione di competenze. Infatti, di norma vengono riscossi diritti relativi a più annualità non riconducibili ad attività poste in essere nell’esercizio di riferimento. Inoltre, l’indicatore relativo ai MDR risulta, in certa misura, fuori dal dominio dell’Agenzia, in quanto il momento del pagamento deriva da fattori esogeni (solvibilità dell’operatore/contribuyente, efficacia dell’attività del concessionario della riscossione, esito di procedure contenziose, ecc.) che possono esulare dalla responsabilità diretta dell’Agenzia. Ad ogni modo, allo scopo di analizzare più approfonditamente la questione, il Dipartimento e l’Agenzia si impegnano ad effettuare sull’argomento un approfondimento tematico.



Relativamente, poi, al delicato settore dei *controlli in materia valutaria*, l'Agenzia ha ulteriormente migliorato la capacità di contrasto alle frontiere degli illeciti valutari, connessi al trasporto al seguito dei passeggeri internazionali di denaro contante, in attuazione del D.lgs. n.195/2008. In particolare, a fronte di n. 32.888 dichiarazioni valutarie (+ 0,8% rispetto al 2012), le violazioni accertate sono state 5.084 (+ 47% rispetto al 2012) di cui il 96% definite con il ricorso all'istituto dell'oblazione (95% nel 2012). Gli importi riscossi a tale titolo ammontano a €/mgl 2.808 (+ 20% rispetto al 2012) mentre le violazioni per le quali è stato disposto il sequestro hanno registrato un importo di € 45.773.162. Si evidenzia l'importanza dell'impegno in tale settore in quanto al mancato obbligo dichiarativo disposto dalla norma nazionale per la movimentazione di somme di denaro contante in entrata nello Stato o in uscita dallo stesso, spesso corrisponde la violazione di altre norme inserite nel dispositivo normativo antiriciclaggio ed in quello di contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale.

NUMERO DEI CONTROLLI IN MATERIA VALUTARIA							
2013				2013 VS. 2012			
Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012 consuntivato al 31/12	2013 consuntivato al 31/12	scostamento	
		numerico	%			numerico	in %
3.000	5.084	2.084	<b>69,5%</b>	3.447	5.084	1.637	<b>47,5%</b>

I *controlli delle autorizzazioni per l'autotrasporto internazionale*, pari a 186.122, sono in leggera flessione rispetto all'anno precedente e costituiscono una costante azione di presidio a tutela degli autotrasportatori nazionali dalla concorrenza sleale di operatori stranieri che utilizzano permessi scaduti o svolgono illegalmente attività di cabotaggio.

NUMERO CONTROLLI IN TEMA DI AUTOTRASPORTO INTERNAZIONALE							
2013				2013 vs. 2012			
Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
		numerico	in %			numerico	in %
175.000	186.122	11.122	<b>6,4%</b>	187.738	186.122	-1.616	<b>-0,9%</b>

## Attività antifrode

Nel corso del 2013, coerentemente con gli indirizzi oramai consolidati a livello U.E. in materia di analisi dei rischi sono stati previsti controlli più incisivi con l'obiettivo di contrastare efficacemente i traffici illeciti quali la sottofatturazione delle merci, il contrabbando di tabacchi lavorati esteri, il traffico di sostanze stupefacenti, il traffico di armi, quello dei beni a duplice uso e di prodotti contraffatti. Ciò ha permesso sia di ridurre ulteriormente i controlli fisici sia di indirizzare le verifiche verso ipotesi mirate, attraverso un'analisi effettuata a livello centrale ed integrata con le indicazioni fornite dalle strutture territoriali.

Sotto il profilo operativo hanno continuato a costituire una priorità assoluta le iniziative finalizzate a contrastare i fenomeni della contraffazione e della sottofatturazione nonché a tutelare la salute e la sicurezza della collettività.

Il target relativo ai controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione, pari a 35.873, è leggermente al di sotto delle attese dell'anno (-0,4%) ed in calo di oltre il 38% rispetto all'anno precedente. La diminuzione del numero dei controlli è da ricollegare anche allo spostamento dei flussi di prodotti contraffatti verso altri Paesi della U.E. che pongono in essere politiche di prevenzione e contrasto meno rigorose. Il tasso di positività, pari al 13,4%, è, invece, superiore di oltre il 5% rispetto all'obiettivo programmato per il 2013 e al corrispondente valore dell'anno 2012.

Tipologia indicatore	CONTROLLI IN TEMA DI CONTRAFFAZIONE							
	Risultato atteso	2013			2013 vs. 2012			
		consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
			in termini assoluti	in %			in termini assoluti	in %
Numero dei controlli	36.000	35.873	-127	-0,4%	57.967	35.873	-22.094	38,1%
Tasso di positività	8,0	13,4	5,4	67,5%	8,0	13,4	5,4	67,5%

La quantità di merce complessivamente sequestrata è stata pari a circa 4,3 milioni di pezzi (a fronte di 6,1 milioni dell'anno precedente), con una diminuzione di circa il 29% rispetto all'anno precedente. Il valore complessivo accertato della merce sequestrata ammonta a circa

€ 29,5 milioni e l'importo complessivo delle sanzioni comminate è stato pari a circa € 98,5 milioni.

I maggiori quantitativi di pezzi sequestrati sono stati: giocattoli/articoli sportivi circa 632 mila pezzi (che rappresentano il 14,6% del totale dei sequestri), mentre i principali Paesi di origine per contraffazione sono risultati soprattutto la Cina (54,8% del totale) e la Grecia (22,1%).

L'Agenzia, anche nel 2013, ha mantenuto alto il livello di attenzione sulla prevenzione e la repressione del fenomeno della *sottofatturazione*, ossia del contrabbando attuato con dichiarazione, al momento dell'importazione, del valore imponibile non veritiero.

Detto fenomeno si concretizza nell'evasione dei diritti doganali dovuti, in particolare IVA e dazi, preconstituendo la base per ulteriori violazioni di tipo tributario (quali quelle proprie delle attività commerciali in "nero") e di natura valutaria-finanziaria, che derivano dal riciclaggio dei proventi del contrabbando e da altri reati, spesso riconducibili agli stessi flussi a rischio quali il reato di contraffazione. Tale attività fraudolenta, dunque, oltre a causare mancati introiti per l'erario, contribuisce alla distorsione del mercato, sia nazionale sia intracomunitario, con l'immissione in vendita di prodotti che, per effetto del meccanismo sopra descritto, possono invadere il mercato realizzando una forma grave di concorrenza sleale nei confronti della produzione e della commercializzazione legale.

Per quanto concerne gli interventi in materia di sottofatturazione il numero dei controlli è stato pari a 7.840, con uno scostamento positivo rispetto al risultato atteso (6.500 controlli) di oltre il 20%, ma in diminuzione di oltre il 27% rispetto all'anno 2012. La diminuzione del numero degli interventi rispetto al 2012 è da porre in relazione all'aumento dei valori medi imponibili dichiarati in dogana che, essendo in linea con gli standard, non "attivano" il circuito automatizzato di controllo. Il tasso di positività è stato, invece, del 44,1%, con uno scostamento positivo di circa 19 punti rispetto al risultato atteso (25%) e di quasi 10 punti rispetto al 2012 (34,2%). Tale *performance*, particolarmente positiva, va attribuita principalmente al continuo miglioramento e affinamento dei profili di rischio che hanno portato ad una selezione mirata di spedizioni a più alto rischio di sottofatturazione.

Tipologia indicatore	CONTROLLI IN TEMA DI SOTTOFATTURAZIONE							
	2013				2013 vs. 2012			
	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
numerico			in %	numerico			in %	
<b>Numero dei controlli</b>	6.500	7.840	1.340	<b>20,6%</b>	10.821	7.840	-2.981	<b>-27,5%</b>
<b>Tasso di positività</b>	25,0	44,1	19,1	<b>76,4%</b>	34,2	44,1	9,9	<b>28,9%</b>

Da ultimo, va segnalato che le difformità hanno riguardato principalmente la violazione dell'art. 303 del TULD (80,4% del totale delle irregolarità) seguita dalle violazioni relative al contrabbando penale (19,2%) mentre quelle relative al contrabbando amministrativo sono state pari allo 0,4%.

In materia di *tutela della salute dei cittadini-consumatori* una particolare attenzione è stata dedicata al settore degli stupefacenti registrando sequestri per circa 9,1 tonnellate (+ 8,1% rispetto al 2012) e 6.034 pezzi (pasticche o similari che nel 2012 erano state 4.838). Considerando le quantità in kg il 51,2% ha riguardato la marijuana, il 26% la cocaina, il 19% il kat, l'2,2% l'eroina e l'1,4% l'hashish.

Una diminuzione significativa si registra per le *violazioni inerenti la normativa dei rifiuti*: nel 2013, infatti, sono state sequestrate circa 4.379 tonnellate di rifiuti (-68% rispetto al 2012, quando erano state sequestrate circa 14.050 tonnellate di merce) per un valore di 3,5 milioni di euro circa.

In ordine all'attività di prevenzione e repressione del fenomeno del *contrabbando*, relativamente al contrabbando di tabacchi lavorati esteri sono stati accertati oltre 1.600 casi e le quantità sequestrate in relazione alla tipologia delle merci hanno riguardato circa 1,6 tonnellate di tabacco sfuso e più di 2,9 milioni di pezzi (pacchetti di sigarette), di cui circa 708.000 contraffatti. Il valore complessivo accertato della merce sequestrata ammonta a circa € 7,5 milioni.

### Attività svolta in materia di contenzioso e autotutela

Al fine di contribuire al potenziamento della prevenzione e contrasto all'evasione tributaria, nel corso del 2013 è proseguita l'attività di organizzazione e monitoraggio della gestione del contenzioso tributario. L'attività si è concretizzata in primo luogo nella definizione di strategie processuali uniformi attraverso l'analisi dell'andamento del contenzioso, centrale e regionale.

Gli esiti favorevoli delle controversie decise nelle Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali – al di sopra dei risultati attesi nell'anno - sono rispettivamente del 94,7% (con un rapporto di 646 sentenze favorevoli su 682) e dell'81,6% (con un rapporto di 240 sentenze favorevoli su 294). Pertanto, i rispettivi incrementi delle percentuali di esiti favorevoli delle controversie, rispetto all'anno 2012, sono di 1,7 punti per le CTP e di 3,0 per le CTR.

GESTIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO esiti favorevoli controversie decise nelle CTP e nelle CTR								
Tipologia indicatore	2013				2013 vs. 2012			
	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2012	2013	scostamento	
			numerico	%			numerico	in %
esiti favorevoli CTP	>85,0%	94,7%	in linea	in linea	93,1%	94,7%	1,6%	1,7%
esiti favorevoli CTR	>75,0%	81,6%	in linea	in linea	79,2%	81,6%	2,4%	3,0%

Con riguardo a tali indicatori va specificato che essi riguardano sia le decisioni totalmente favorevoli sia quelle parzialmente favorevoli all'Agenzia e si riferiscono esclusivamente alle sentenze emanate dalle CTP o dalle CTR passate in giudicato (ossia non impugnate dalle parti). Per fornire un quadro più generale degli esiti in materia di contenzioso riguardante l'Agenzia si riportano gli esiti dei ricorsi in materia doganale definiti in CTP, CTR e Cassazione nel 2013, suddivise in favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli all'Agenzia, sia per quanto riguarda il numero delle cause sia per quanto riguarda il valore in contestazione.

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI - AREA DOGANE							
MONITORAGGIO SULL'ATTIVITA' DEL CONTENZIOSO NEL 2013							
Descrizione		I grado (CTP)		II grado (CTR)		Corte di cassazione	
<b>Ricorsi pervenuti nel 2013</b>		1.664		703		410	
<b>Ricorsi in carico al 31/12/2013</b>		5.789		3.279		1.217	
<b>Sentenze pronunciate nel 2013</b>		<b>1.332</b>		<b>559</b>		<b>294</b>	
<i>di cui:</i>	<i>numero vittorie</i>	978	73,4%	313	56,0%	239	81,3%
	<i>vittorie parziali</i>	107	8,0%	36	6,4%	8	2,7%
	<i>numero soccombente</i>	247	18,5%	210	37,6%	47	16,0%
Numero sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		26	10,5%	63	30,0%	10	21,3%
<b>Valore in contestazione nelle sentenze pronunciate nel 2013</b>		<b>€ 295.295.118,99</b>		<b>€ 201.090.290,48</b>		<b>€ 186.782.613,50</b>	
<i>di cui:</i>	<i>vittorie</i>	€ 196.346.960,95	66,5%	€ 112.774.181,22	56,1%	€ 166.595.236,58	89,2%
	<i>vittorie parziali</i>	€ 26.391.104,61	8,9%	€ 4.169.810,02	2,1%	€ 4.575.816,01	2,4%
	<i>soccombente</i>	€ 72.557.053,43	24,6%	€ 84.146.299,24	41,8%	€ 15.611.560,91	8,4%
Valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		€ 2.298.448,67	3,2%	€ 5.807.739,04	6,9%	€ 2.603.264,43	16,7%

Dalla tabella, in particolare, emergono i seguenti indici:

- in primo grado l'Agente ha un indice di vittoria numerico pari al 73,4%; l'indice di vittoria per valore è, invece, del 66,5%;
- in secondo grado l'indice di vittoria numerico scende al 56,0% ed è in linea con quello di vittoria per valore (56,1%);
- nei giudizi di legittimità davanti alla Corte di cassazione tali indici sono piuttosto alti: quello numerico è dell'81,3% mentre quello per valore è dell'89,2%.

Con riguardo all'*autotutela*, relativamente al *settore dogane*, come si evince dalla tabella seguente, a fronte di 78.334 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 436 sono stati annullati in autotutela, ossia lo 0,6%. Tra questi, 133 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 202 istanze di annullamento presentate dai contribuenti (con una percentuale di accoglimento del 65,84%);

ATTI ANNULLATI UN AUTOTUTELA								
SETTORE DOGANE : anno 2013								
DIREZIONI REGIONALI - INTERREGIONALI- PROVINCIALI	Totale atti diretti al contribuente emanati dall'ufficio	n. istanze di annullamenti o presentate dai contribuenti	tipologia di annullamenti			totale atti annullati in autotutela	Percentuale di atti annullati in autotutela	
			atti annullati su istanza di parte e percentuale di accoglimento	atti annullati d'ufficio	atti annullati in pendenza di giudizio			
CAMPANIA E CALABRIA	11.002	24	15	63%	4	1	19	0,2%
EMILIA ROMAGNA E MARCHE	1.973	11	7	64%	12	4	19	1,0%
LAZIO E ABRUZZO	5.362	20	6	30%	5	1	11	0,2%
LIGURIA PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	15.221	35	35	100%	192	26	227	1,5%
LOMBARDIA	30.320	38	28	100%	63	5	91	0,3%
PUGLIA MOLISE E BASILICATA	1.121	2	2	100%	0	2	2	0,2%
SICILIA	791	1	1	100%	1	0	2	0,3%
TOSCANA SARDEGNA E UMBRIA	2.158	14	5	36%	1	0	6	0,3%
VENETO FRIULI VENEZIA GIULIA	9.762	22	14	64%	25	6	39	0,4%
DIREZIONE INTERPR. - BOLZANO	119	0	0	0%	0	0	0	0,0%
DIREZIONE INTERPR. - BOLZANO	505	35	20	57%	0	0	20	4,0%
<b>Totale</b>	<b>78.334</b>	<b>202</b>	<b>133</b>	<b>65,84%</b>	<b>303</b>	<b>45</b>	<b>436</b>	<b>0,6%</b>

Nel settore *Accise*, come si evince dalla tabella seguente, a fronte di 47.706 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 581 sono stati annullati in autotutela, ossia lo 1,2% (praticamente il doppio di quelli annullati nel settore dogane). Tra questi, 362 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 574 istanze di annullamento presentate dai contribuenti (con una percentuale di accoglimento del 64,18%).



ATTI ANNULLATI UN AUTOTUTELA								
SETTORE ACCISE : anno 2013								
DIREZIONI REGIONALI – INTERREGIONALI- PROVINCIALI	Totale atti diretti al contribuente emanati dall'ufficio	n. istanze di annullamento presentate dai contribuenti	tipologia di annullamenti			totale atti annullati in autotutela	Percentuale di atti annullati in autotutela	
			atti annullati su istanza di parte e percentuale di accoglimento	atti annullati d'ufficio	atti annullati in pendenza di giudizio			
CAMPANIA E CALABRIA	7.582	149	99	66%	23	5	122	1,6%
EMILIA ROMAGNA E MARCHE	3.237	46	32	70%	27	10	59	1,8%
LAZIO E ABRUZZO	4.413	82	72	88%	18	5	90	2,0%
LIGURIA PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	9.037	27	15	56%	37	3	55	0,6%
LOMBARDIA	4.814	65	24	37%	13	4	52	1,1%
PUGLIA MOLISE E BASILICATA	4.251	42	32	76%	22	8	54	1,3%
SICILIA	4.866	73	45	62%	20	7	65	1,3%
TOSCANA SARDEGNA E UMBRIA	3.176	8	6	75%	1	0	7	0,2%
VENETO FRIULI VENEZIA GIULIA	4.958	46	16	35%	25	7	41	0,8%
DIREZIONE INTERPR. - BOLZANO	521	0	0	0%	14	0	14	2,7%
DIREZIONE INTERPR. - BOLZANO	851	36	21	58%	1	0	22	2,6%
<b>Totale</b>	<b>47.706</b>	<b>574</b>	<b>362</b>	<b>64,18%</b>	<b>201</b>	<b>49</b>	<b>581</b>	<b>1,2%</b>

Riepilogando, dai dati emerge un limitato ricorso a tale istituto da parte dell'Agenzia. In particolare, nel 2013, nel settore dogane e accise, sono stati complessivamente annullati in autotutela 1.017 atti a fronte di 126.040 provvedimenti emessi, pari allo 0,8%. Tuttavia nel settore accise – dove peraltro sono emanati meno atti diretti al contribuente (quasi il 40% in meno) – l'autotutela è molto più frequente (l'1,2% contro lo 0,6% del settore dogane).

### Tutela dell'Erario dell'Unione Europea

Nell'ambito dei controlli *a posteriori* sulle restituzioni all'esportazione, è stato effettuato un costante monitoraggio dell'attività delle strutture territoriali attraverso l'attento esame dei verbali di verifica, l'analisi delle comunicazioni periodiche degli Uffici nonché attraverso la stretta osservanza delle procedure contenute nell'apposito Manuale predisposto e pubblicato

nel 2010 e del protocollo procedurale allegato alla circolare 13/D/2012 e successive modifiche.

Al fine di realizzare uniformità di azione sul territorio nazionale sono stati ulteriormente perfezionati gli strumenti metodologici di supporto alle attività di verifica e controllo. In particolare, nel 2013 è stata realizzata un'implementazione della procedura "controlli FEAGA" per l'integrazione con la banca dati "SUV", che ha consentito la condivisione di informazioni tra le due banche dati e controlli di coerenza dei dati stessi.

Nell'ambito delle spese e delle entrate a carico del bilancio della UE è poi continuata l'attività di collaborazione con le altre Strutture nazionali interessate (RGS-IGRUE, EQUITALIA, AGEA, MIPAF) nonché in ambito COLAF per definire modalità comuni di individuazione delle frodi ed irregolarità e per realizzare una sinergia che permetta un più valido coordinamento sia per l'efficacia dei controlli sia per l'efficienza dei recuperi.

In particolare, in seno al COLAF è proseguita la discussione sulle attività strategiche di interesse nazionale necessarie per dotare l'Italia di un forte presidio, anche sanzionatorio, a tutela delle risorse U.E. e nazionali, nonché l'azione volta a proseguire e rafforzare l'impegno, in ogni pertinente sede istituzionale, per ottenere strumenti che rendano effettivo, comparabile e riscontrabile a livello UE l'impegno profuso dagli Stati membri nel contrasto alle frodi (sia viste dal lato entrate, sottrazione al bilancio UE di tributi propri, sia dal lato spese, indebite erogazioni di finanziamenti a carico dei Fondi strutturali e del FEAGA).

Anche con riguardo al settore delle "risorse proprie tradizionali" si è provveduto ad un costante monitoraggio della corretta gestione degli importi iscritti in contabilità separata al fine di migliorare l'attività di analisi e valutazione degli stessi per l'applicazione dell'art.17.2 del Regolamento CE n. 1150/2000.

In particolare, è stata effettuata una costante attività volta ad appurare l'adozione da parte delle strutture territoriali - secondo criteri di efficienza ed uniformità - delle migliori pratiche per la corretta riscossione e contabilizzazione delle Risorse Proprie Tradizionali, in conformità agli indirizzi normativi e giurisprudenziali dell'Unione Europea, nonché una complessa attività istruttoria e di monitoraggio sulle richieste alla U.E. di dispensa dalla messa a disposizione

delle RPT (avanzate dalle Direzioni territoriali ai sensi dell'art. 17 del Reg. n. 1150/2000, aventi ad oggetto importi iscritti in contabilità separata), nell'ambito della quale vengono, tra l'altro, valutati ed accertati eventuali profili di responsabilità dello Stato per il mancato versamento delle RPT al bilancio dell'UE nei termini prescritti. Rilevante è stata anche l'attività di esame e validazione delle schede frodi inerenti le RPT anche attraverso una preventiva analisi dei dati già presenti nella banca dati OWNRES incrociandoli con quelli relativi alle partite della contabilità B in carico agli stessi Uffici territoriali.

Nel contesto dell'attività di monitoraggio dell'azione di accertamento e di recupero delle risorse proprie tradizionali, sono state anche svolte, nell'ambito della competenza di coordinamento e monitoraggio per la tutela delle RPT, 20 visite presso Uffici territoriali (pari al 25% del totale degli Uffici delle Dogane), contemplate dal piano di attività dell'Agenzia volte a prevenire l'insorgenza di criticità relative alla gestione delle entrate al bilancio U.E. relativamente alle risorse proprie tradizionali e ad apportare e condividere con le strutture periferiche le migliori pratiche nella trattazione delle RPT e nell'azione di contrasto alle frodi (garantendo così il massimo livello di uniformità e di sinergia del sistema gestionale nel suo complesso). Gli interventi hanno portato spesso ad indicare alle strutture sul territorio azioni per il perfezionamento delle procedure ed hanno determinato interventi migliorativi in termini di proficuità dell'azione di recupero e di capacità di rappresentare alla UE le attività compiute per il recupero, al fine di ottenere la dispensa dalla messa a disposizione.

### **Cooperazione a livello nazionale, UE ed internazionale**

Nel quadro delle ormai consolidate forme di cooperazione con gli altri organismi nazionali, dell'Unione Europea ed internazionali, anche nel 2013 sono state promosse e realizzate molteplici iniziative. Di seguito ne vengono evidenziate alcune tra le più significative.

#### ***Cooperazione con altri organismi nazionali***

E' proseguita la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate e con il Comando Generale della Guardia di Finanza nell'ambito della cosiddetta "Cabina di regia" che mira a dare concreta attuazione al dispositivo normativo dell'art. 83, commi 5, 6 e 7 del decreto-legge 25 giugno

2008, n. 112, finalizzato a contrastare le frodi in materia di IVA nazionale e intracomunitaria. In particolare, sono continuate le attività del progetto "SPONSIO PLUS", la cui gestione sul territorio è affidata a ciascun organo partecipante in ragione delle specifiche competenze.

Tale progetto, come già avvenuto per le precedenti azioni di verifica, si pone come obiettivo la repressione di fenomeni di frode mediante l'acquisizione di beni senza il pagamento dell'IVA, per il tramite di fittizie dichiarazioni d'intento, indebitamente emesse da falsi esportatori abituali, con successiva immissione sul mercato nazionale dei beni così acquisiti in "nero" e/o a costi inferiori a quelli di produzione dei medesimi. Le attività di verifica sul territorio sono state avviate e, contestualmente, si stanno monitorando gli esiti delle complesse attività istruttorie che includono la disamina dei complicati meccanismi fraudolenti utilizzati.

Di significativo rilievo è stata anche l'azione volta al consolidamento dei rapporti di collaborazione con le altre Autorità nazionali che concorrono nei processi di sdoganamento o con le quali l'Agenzia s'interfaccia nello svolgimento delle procedure doganali. In particolare, si segnala che nel corso del 2013 l'Agenzia ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno per la realizzazione dello "Sportello unico" di cui all'art. 4, comma 57, della legge 24 dicembre 2003, n. 350, in armonia con i principi stabiliti in ambito U.E. che prevedono l'effettuazione nel medesimo luogo e nel medesimo momento dei controlli operati dalle diverse autorità che intervengono all'atto della introduzione delle merci nel territorio nazionale.

### ***Cooperazione nell'ambito dell'Unione Europea e internazionale***

Ai fini della partecipazione al processo legislativo in ambito U.E., l'Agenzia è intervenuta con propri rappresentanti ai lavori di molteplici Comitati tecnici in cui sono stati trattati temi e argomenti relativi alle materie di competenza, fornendo un rilevante contributo per lo sviluppo delle politiche finalizzate al miglioramento dei traffici commerciali ed alla semplificazione delle procedure doganali.

In particolare l'attività negoziale in seno al Consiglio UE nel 2013 è stata caratterizzata da provvedimenti di particolare complessità e di grande rilievo strategico. Un esempio

significativo è dato dal lavoro svolto al Gruppo Unione Doganale presso il Consiglio della UE. In tale contesto è stato gestito e concluso il coordinamento dei seguenti provvedimenti legislativi:

- adozione della proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio volto ad istituire il Codice Doganale dell'Unione Europea – (Reg. UE 952/2013). Il nuovo Codice introduce, tra l'altro, le misure necessarie per completare il passaggio ad un ambiente informatizzato e privo di supporto cartaceo e rafforza, codificandole, le procedure a favore degli operatori economici affidabili (Authorized Economic Operators);
- adozione del Regolamento UE n. 608/2013 relativo alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale. Il Regolamento mira a rafforzare la capacità delle autorità doganali di applicare la normativa sui diritti di proprietà intellettuale alle frontiere;
- revisione dei Regolamenti riguardanti precursori di droghe (Reg. n. 111/2005 e Reg. n. 273/2004).
- proposta che istituisce un programma d'azione per la dogana nell'UE per il periodo 2014-2020 (Dogana 2020);
- protocollo per eliminare il traffico illecito dei prodotti del Tabacco, nel quadro della Convenzione sul controllo del Tabacco della Organizzazione Mondiale della Sanità.

Per quanto riguarda i lavori coordinati dalla Commissione europea è stata assicurata la partecipazione a: 1) riunioni internazionali di vertice nell'ambito del Gruppo di Politica Doganale (GPD), nel quale i Direttori Generali degli Stati membri concertano, unitamente ai rappresentanti della Commissione europea, gli indirizzi programmatici da adottare; 2) incontri dell'High Level Steering Group for the Governance of the Implementation of the Modernised Customs Code, presieduto dal DG TAXUD; 3) riunioni dei Direttori delle Amministrazioni doganali degli Stati membri e della Turchia.

Sempre in ambito U.E. l'Agenzia ha partecipato, come negli anni passati, a numerose "operazioni doganali congiunte": si tratta di uno strumento operativo che consente a tutti gli Stati membri di agire contemporaneamente ed in modo coordinato su settori

particolarmente “a rischio” e meritevoli di attenzione e sui quali occorre concentrare l’attività di contrasto agli illeciti. Tali operazioni, seppur limitate nel tempo, permettono di affinare l’analisi dei rischi, le relative metodologie di contrasto e le conseguenti attività operative.

Un altro significativo settore di intervento è stato rappresentato dalla cooperazione in materia di IVA intracomunitaria (SCAC 383) nell’ambito del quale sono state effettuate verifiche fiscali per controllare la correttezza degli adempimenti dei contribuenti connessi con gli scambi intracomunitari e con la costituzione e l’esatto utilizzo del plafond IVA (strumento del tutto assimilabile ad un titolo di credito che consente, al relativo titolare, di non corrispondere l’IVA al momento della importazione/acquisto dei beni e dei servizi impiegati nella sua attività fino a concorrenza dell’ammontare di tale plafond). Per l’anno 2013 sono state effettuate circa 6000 verifiche, di cui 4831 per il controllo dell’IVA Intracomunitaria e 715 per il controllo della regolare costituzione e utilizzo del Plafond IVA (v. *infra*).

Nella seguente tabella è invece riportato l’andamento dei Maggiori Diritti Accertati dal 2008 al 2013 per attività di Mutua Assistenza Amministrativa con l’OLAF. L’importo è stato acquisito dalla banca dati OWNRES della Commissione UE ed in particolare dalle schede di irregolarità/frode del 2013 nelle quali sono stati inseriti gli estremi di comunicazioni AM diramate dall’OLAF. Nella medesima tabella sono altresì compresi gli importi della maggiore imposta constatata nel 2013 tramite verifiche presso operatori oggetto di richieste attive e/o passive di cooperazione amministrativa in materia di IVA (formulari SCAC 383 – missing trader) di cui al Reg. CE n. 904/2010.

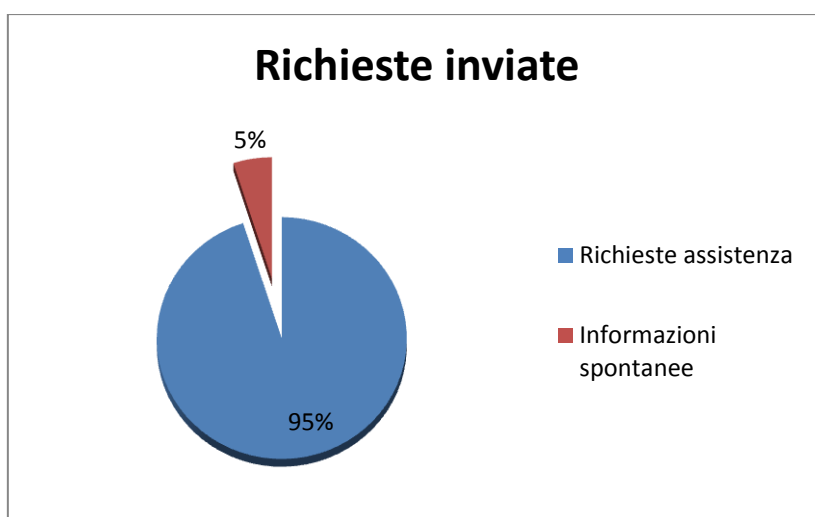
Maggiori Diritti (solo risorse proprie) Accertati per attività di mutua assistenza amministrativa con l’OLAF (importi in €/mgl)							
2008	2009	2010	2011	2012	2013	Variazioni 2013 vs. 2012	
						in termini assoluti	in %
6.232	148.849	92.073	154.169	108.031	226.938	118.907	110%

Di importante rilievo sono anche gli Interventi realizzati in attuazione della Convenzione Napoli II - 2013, avente ad oggetto la mutua assistenza e la cooperazione tra le amministrazioni doganali, che nasce sulla base dell'Art. K3 (poi Art. 34) del Trattato dell'Unione Europea, ed è ora inquadrabile nell'ambito delle disposizioni del Titolo V, del Trattato di Lisbona sullo "Spazio di libertà, sicurezza e giustizia" nell'Unione.

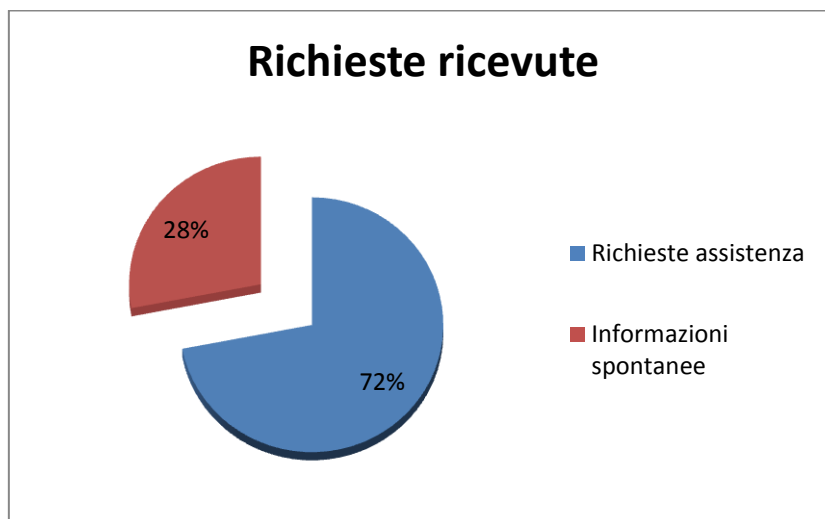
La Convenzione di Napoli II rappresenta un significativo strumento legale nella lotta alla frode ed alle forme di contrabbando transnazionale in violazione della legislazione doganale nazionale e dell'Unione Europea.

Le richieste sulla base della Convenzione, attive e passive, sono notevolmente aumentate nell'anno 2013, anche in considerazione del ruolo attivo e della presenza costante dell'Agenzia, sia a livello nazionale sia in sede europea, nei contesti di natura tecnica e normativa riguardanti la Convenzione.

La tipologia delle richieste, attive e passive, è stata per la maggior parte di assistenza per l'acquisizione di informazioni e/o documentazione; in casi sporadici sono state richieste azioni coercitive, mentre le rimanenti riguardano trasmissione di informazioni spontanee:



Le attività innescate sulla base della Convenzione o nelle quali l'uso di tale strumento si è rivelato di grande importanza, hanno riguardato per la maggior parte il settore delle frodi accise sui prodotti alcolici e sui tabacchi lavorati.



I principali filoni di indagine hanno riguardato numerose aziende sparse sul territorio nazionale, spesso titolari di depositi fiscali fittizi, oltre che analoghe società operanti nell'Unione, con chiari elementi di collegamento che portano a ritenere operanti organizzazioni criminali a livello transnazionale dedite al contrabbando di prodotti alcolici.

Sempre sul piano internazionale, si segnala, infine, la partecipazione dell'Agenzia a molteplici progetti di gemellaggio e di assistenza tecnica.

#### **Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 1**

Progetto "Accertamento e controlli": nuova funzionalità del circuito automatizzato di controllo (canale blu).

Nell'ambito della digitalizzazione dei processi doganali, si colloca un nuovo intervento progettuale denominato "Nuova funzionalità del circuito automatizzato di controllo: canale blu" per l'applicazione dell'analisi dei rischi centralizzata ad una percentuale dei controlli a posteriori su dichiarazioni già esitate.



La selezione delle dichiarazioni da sottoporre a revisione dell'accertamento, effettuata direttamente da sistema, oltre a migliorare il rapporto quali/quantitativo dell'attività di verifica a posteriori - quale ausilio agli Uffici anche attraverso un costante monitoraggio degli esiti - ha permesso di implementare, nell'ambito dell'efficacia complessiva del sistema dei controlli, un adeguato presidio dinamico, attraverso la costante taratura dei profili.

Le nuove funzionalità realizzate hanno consentito di selezionare, attraverso l'analisi dei rischi centralizzata, un numero di interventi superiore a 3.500. In particolare, la rimodulazione dei profili esistenti, ottenuta attraverso alcune modifiche di quelli a bassa performance e l'introduzione di nuovi profili maggiormente rispondenti all'esigenza di fronteggiare più efficacemente talune irregolarità - in import ed export - rilevate a livello locale, ha consentito un incremento della selettività del Circuito Doganale di Controllo (CDC).

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1							
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI							
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e	Indicatori	Risultati 2013			
		relativi FCS		Risultato atteso	consuntivato	scostamento assoluto	Scostamento %
E	Cittadini	<b>Obiettivo1</b>					
	UE	<b>Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti</b>					
		<b>FCS 1.1.</b>  Ottimizzare le attività di controllo e antifrode	Numero dei controlli [1] <a href="#">obiettivo incentivato</a>	1.300.000	1.429.970	129.970	10,0%
			Numero dei controlli ai passeggeri	38.000	42.720	4.720	12,4%
			Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	36.000	35.873	- 127	-0,4%
			Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006. (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	6.500	7.840	1.340	20,6%
			Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria	60.000	67.151	7.151	11,9%
			Numero controlli nel settore delle accise <a href="#">Obiettivo Incentivato</a>	39.000	44.378	5.378	13,8%
			<b>FCS 1.2</b>	Maggiori diritti accertati (€/000) <a href="#">obiettivo incentivato</a>	1.100.000	1.641.073	541.073

			Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond) <a href="#">obiettivo incentivato</a>	35,00%	41,5%	6,5%	18,6%
			Tasso di positività delle verifiche in materia di accise <a href="#">obiettivo incentivato</a>	45,00%	52,4%	7,4%	16,4%
		Efficacia delle attività di controllo e antifrode	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione <a href="#">obiettivo incentivato</a>	8%	13,4%	5,4%	67,5%
			Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <a href="#">obiettivo incentivato</a>	25%	44,1%	19,1%	76,4%
			Tasso positività dei controlli ai passeggeri	37,00%	40,6%	3,6%	9,7%
			Violazioni alla normativa valutaria [2]	3.000	5.084	2.084	69,5%
		<b>FCS 1.3</b> Tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale	Numero dei controlli delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT per l'autotrasporto internazionale	175.000	186.122	11.122	6,4%
		<b>FCS 1.4</b> Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato	>85%	94,7%	in linea	in linea
			Percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale passate in giudicato	> 75%	81,6%	in linea	in linea
		<b>FCS 1.5</b> Garantire la tutela dell'erario della U.E.	Controlli di conformità dell'attività di accertamento, riscossione e messa a disposizione della U.E. delle risorse proprie tradizionali	25%	25,0%	0,0%	0,0%

# Rapporto di verifica | 2013

		Progetto: Accertamenti e controlli	Nuova funzionalità del Circuito automatizzato di controllo: canale blu	Applicazione dell'analisi dei rischi centralizzata ad una percentuale dei controlli a posteriori ai fini della revisione di accertamento	Le nuove funzionalità realizzate hanno consentito di selezionare, attraverso l'analisi dei rischi centralizzata, un numero di controlli a posteriori ai fini della revisione di accertamento superiore a 3.500.	in linea	in linea
<a href="#">[1] Il numero dei controlli non include quelli sui pacchi postali e corrieri espressi.</a>							-
<a href="#">[2] Numero dei verbali elevati</a>							-

## ASI 2 - SERVIZI AGLI UTENTI

Anche nel 2013 l’Agenzia si è avvalsa delle potenzialità offerte dagli strumenti informatici per individuare nuove soluzioni organizzative e gestionali idonee ad assicurare un ulteriore efficientamento dei servizi e delle prestazioni rese ai contribuenti.

Lo sforzo è stato concentrato sulla reingegnerizzazione dei processi preesistenti e sullo studio di nuovi modelli procedurali in grado di agevolare ed accelerare la semplificazione amministrativa.

L’impegno a produrre innovazione tecnologica nell’espletamento delle attività istituzionali e nella fornitura di servizi si è tradotto in una progressiva e sistematica telematizzazione delle procedure e degli adempimenti, nella sempre maggiore disponibilità on-line dei servizi nonché nell’accreditamento digitale degli utenti.

Il processo di innovazione è stato orientato non solo a potenziare l’offerta dei servizi on-line, ma anche ad incrementare l’efficienza interna migliorando i propri standard operativi.

L’ottimizzazione del rapporto con gli operatori è stata, infine, perseguita anche attraverso l’intensificazione ed il miglioramento dei canali di informazione e comunicazione.

Con riguardo all’allocazione delle risorse nell’area strategica, si registra uno scostamento negativo dello 0,96% rispetto a quanto pianificato nel 2013; rispetto al consuntivo 2012 si registra, invece, un aumento dello 0,65% (5.227.743 ore a fronte di 5.193.917 del 2012).

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2013	Peso %	Consuntivo al 31/12/2013	Peso %	Scostamento (b-a)/a	Consuntivo 2012	Peso %	Scostamento anno 2013/2012
	(a)		(b)			(c)		(b-c)/b
<b>GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI</b>								
Gestione Tributi	4.518.188	30,70%	4.474.893	31,17%	-0,96%	4.471.351	30,93%	0,08%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	609.546	4,14%	595.295	4,15%	-2,34%	573.217	3,97%	3,71%
Servizi di mercato	150.786	1,02%	157.555	1,10%	4,49%	149.349	1,03%	5,21%
<b>Totale</b>	<b>5.278.520</b>	<b>35,87%</b>	<b>5.227.743</b>	<b>36,41%</b>	<b>-0,96%</b>	<b>5.193.917</b>	<b>35,9%</b>	<b>0,65%</b>

## Sviluppo del sistema informativo

Per quanto riguarda le azioni intraprese nel 2013 in campo informatico, le direttrici sono state le seguenti:

- ✓ attività di governo del sistema;
- ✓ azioni progettuali di investimento;
- ✓ iniziative per il potenziamento infrastrutturale;
- ✓ servizi web oriented per l'utenza interna ed esterna;
- ✓ sviluppo dell'e-learning;
- ✓ attività inerenti il Disaster recovery;
- ✓ progressiva estensione della tecnologia VOIP;
- ✓ politiche gestionali di sicurezza informatica.

Di particolare rilievo, anche ai fini del miglioramento dei servizi resi agli utenti, sono le iniziative "web oriented". In proposito, l'Agenzia ha rafforzato l'impegno per consentire agli operatori economici di colloquiare con il proprio sistema informativo e di effettuare operazioni di rilievo doganale: in questo senso, il Servizio Telematico Doganale rappresenta uno strumento essenziale volto, da un lato, ad agevolare l'attività degli operatori e, dall'altro, ad ottimizzare e velocizzare le procedure dell'amministrazione soprattutto nelle attività di controllo.

In particolare, le strategie per lo sviluppo e l'innovazione dei sistemi di ICT sono state definite pianificando e coordinando l'evoluzione del sistema informativo, in linea con i compiti istituzionali dell'Agenzia ed in funzione dei servizi interni di supporto e dei servizi resi agli utenti esterni. I risultati raggiunti sono stati conseguiti attraverso un approccio olistico (tecnologie, procedure, organizzazione, formazione/informazione verso utenti interni ed esterni) per attuare una strategia ICT in linea con il programma e-Customs con l'obiettivo di semplificare le procedure doganali e di fornire servizi di qualità agli operatori economici in modo da affrontare al meglio le sfide imposte dal mercato globale e dall'internazionalizzazione.

La linea strategica seguita, orientata anche dalle politiche in ambito U.E., è stata quella di realizzare un programma di semplificazione delle procedure degli operatori incentrato sull'analisi e sulla reingegnerizzazione dei processi con particolare attenzione al riuso dell'esistente e delle infrastrutture immateriali, tenendo conto delle possibilità offerte dalla cooperazione applicativa.

La reingegnerizzazione dei processi ha, quindi, costituito lo strumento per individuare nuovi modelli organizzativi/procedurali capaci di catalizzare l'attuazione dei piani di e-government e di cooperazione applicativa sanciti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Questa strategia si è dimostrata efficace ed i risultati ottenuti sono importanti, come ad esempio in tema di graduale estensione dell'attivazione dello Sportello Unico Doganale nel corso del 2013. Per questo motivo la stessa metodologia è stata seguita anche per le iniziative EXPO 2015 e per dare seguito alla collaborazione con il Comando Generale delle Capitanerie di Porto. I suddetti risultati non solo hanno consentito di ampliare le potenzialità delle semplificazioni procedurali (si pensi alla sperimentazione con UIRNet per il corridoio controllato su gomma a La Spezia) ma soprattutto hanno permesso di far guadagnare all'Italia 4 posizioni per l'indicatore Trading across Borders dello studio "Doing Business in Italy 2013", oltre ad essere elemento per cui la dogana è stata invitata a partecipare a progetti di respiro europeo in ambito PON, TEN-T, FP7.

Di seguito si riportano le attività più rilevanti, finalizzate a fornire un efficace supporto alle attività di verifica degli uffici preposti e ad implementare soluzioni informatiche efficienti per gli operatori economici.

### **Expo**

L'Esposizione universale di Milano costituisce un'opportunità per attrarre nuovi traffici, agire da volano per il made in Italy e l'economia nel suo complesso.

Gli aspetti doganali hanno sempre costituito un nodo critico per le esposizioni universali. Pertanto, in vista dell'EXPO 2015, sono state analizzate le esperienze dei precedenti eventi, le criticità nazionali e predisposti piani strategici e operativi che pongono al centro la positiva

esperienza dello Sportello Unico Doganale. La società EXPO 2015 è stata inserita nel comitato di coordinamento dello Sportello unico Doganale.

### ***Sportello Unico doganale***

Lo sportello è già operativo dal 2008 con il MISE per il trattamento dei titoli AGRIM ed AGREX e dal 2011 con il MAE per il trattamento delle licenze per l'importazione/esportazione dei materiali di armamento.

A partire da febbraio 2013 è stata attivata l'interoperabilità con il Ministero della Salute ed estesa progressivamente su tutto il territorio nazionale. Quest'ultimo rilascia circa l'80% dei certificati contestuali presentati a sostegno delle dichiarazioni doganali; pertanto il modello ha consentito di risolvere le inefficienze derivanti dal mancato coordinamento della esecuzione dei controlli.

Per il completamento dello Sportello Unico sono stati attivati i tavoli funzionali – procedurali con tutte le amministrazioni competenti per i procedimenti amministrativi previsti nelle tabelle A e B allegate al DPCM 242/2010. L'Agenzia ha inoltre realizzato la piattaforma "AIDA - Servizi per l'interoperabilità" per la fruizione dei servizi via via disponibili secondo il grado di attivazione della cooperazione applicativa. I servizi sono fruibili da portale *web* e in modalità *web service* per le altre Amministrazioni e per gli operatori economici: le Amministrazioni fruiscono dei servizi stabiliti nei modelli di interoperabilità definiti nell'ambito dei tavoli previsti nella struttura organizzativa; gli operatori economici possono consultare le dichiarazioni doganali, il loro ciclo di vita e lo stato dei certificati contestuali "a sostegno" della dichiarazione per i quali è attiva l'interoperabilità tra l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e l'Amministrazione competente per il rilascio.

### ***Sdoganamento in mare***

Alla luce delle semplificazioni introdotte con lo Sportello Unico Doganale, riguardanti la presentazione della dichiarazione prima del rilascio delle certificazioni/nulla-osta di competenza di altre Amministrazioni e considerata la possibilità di avvalersi del sistema di monitoraggio del traffico navale attuato dalle Capitanerie di Porto, l'Agenzia, in stretta collaborazione con il Comando Generale delle Capitanerie di Porto, ha disegnato una nuova



procedura sperimentale per anticipare la presentazione/accettazione della dichiarazione doganale anche per le merci che richiedono certificazioni di competenza di Amministrazioni per le quali è attiva l'interoperabilità nell'ambito dello Sportello Unico Doganale.

Con lo sdoganamento in mare è possibile anticipare il momento della convalida del eMMA (electronic MMA) non appena la nave su cui viaggia la merce è monitorata dall'Autorità Marittima: a seguito della convalida del eMMA le partite delle merci non soggette a controlli Safety&Security possono essere dichiarate e si può procedere con l'invio della dichiarazione doganale. Ne consegue che i container, all'atto dello sbarco, possono essere direttamente indirizzati alle aree di verifica, se necessario, o immediatamente sdoganati liberando lo spazio portuale.

Il contributo dell'eMMA alla riduzione "dwell time" è di tutta evidenza se consideriamo che la convalida dell'eMMA vale come notifica di arrivo per la Dichiarazione Sommaria di Entrata (ENS) e da innesco per anticipare la presentazione/accettazione della dichiarazione doganale. I benefici di queste semplificazioni saranno apprezzabili nell'ambito dell'EXPO 2015 garantendo allo stesso tempo l'efficacia dell'analisi dei rischi anche quando le merci si trovano ancora a bordo della nave.

Di notevole supporto alla semplificazione introdotta ed alla logistica portuale, è anche l'uso delle procedure telematiche per la gestione della Temporanea Custodia (cosiddetto Colloquio Gestori TC attivato da tempo dalla dogana) da parte dei terminal che curano le operazioni di sbarco e la movimentazione dei container.

#### ***Interoperabilità Comando Generale Capitanerie – Direttiva n. 65/2010***

La Direttiva UE 65/2010 recepita con Legge n. 221/2012 ha sancito l'invio telematico delle formalità marittime ad un'interfaccia unica marittima nazionale definita come "National Maritime Single Window - NMSW" ribadendo il concetto di unicità nella trasmissione dei dati trasmessi da parte del settore privato alle pubbliche amministrazioni.

A tale scopo le informazioni già inviate all'Agenzia, per il tramite dei manifesti (progetto CARGO) saranno disponibili, grazie al sistema di interoperabilità tra amministrazioni, per gli attori coinvolti in tale processo (sistema PMIS del Comando Generale delle Capitanerie di

Porto *in primis*) senza duplicare gli adempimenti connessi a tali attività, con notevole risparmio in termini di tempo e costi.

### **Accise**

Lo sviluppo del dialogo telematico con i sistemi informativi delle Amministrazioni nazionali e dell'Unione Europea proseguono nell'anno di riferimento nell'ambito del progetto di digitalizzazione dei processi accise.

Gli interventi migliorativi realizzati perseguono un duplice obiettivo: fornire efficace supporto alle attività di verifica degli uffici preposti al controllo delle accise; implementare le soluzioni informatiche tese ad agevolare le attività degli operatori economici. Diversi sono stati gli incontri realizzati nel 2013 per valutare le modalità di implementazione/gestione del processo nonché le eventuali integrazioni con il progetto di telematizzazione dei registri (RE.TE).

Il progetto Re.Te. è un progetto informatico che consentirà agli operatori economici del settore delle accise una notevole semplificazione dei processi gestionali dei loro reparti "spedizioni".

L'obiettivo di tale progetto è quello di consentire agli operatori che aderiranno di non compilare più i registri cartacei giornalieri di carico e scarico delle merci, eliminando l'obbligo di detenerli in formato cartaceo, demandando pertanto la tenuta al sistema Informatizzato dell'Agenzia.

A tale logica risponde anche la conversione dell'anagrafica accise che è stata completata al 100% entro il termine del 30 giugno 2013, come previsto in Convenzione.

Per promuovere il dialogo telematico con gli operatori ed ottenere un elevato grado di adesione alle procedure telematiche doganali è, peraltro, di fondamentale importanza garantire la qualità del servizio offerto ed un elevato livello di assistenza.

L'Agenzia ha ritenuto imprescindibile tale approccio che ha corrisposto alle aspettative degli utenti come risulta comprovato dai positivi risultati conseguiti relativamente agli indicatori di settore presenti nel Piano delle attività per il 2013. In particolare, è stata garantita una elevata

disponibilità dei servizi telematici, assicurando interventi immediati e prioritari ad ogni segnalazione di indisponibilità pervenuta dagli utenti del servizio. Il tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici è stato pari a circa il 98,2%.

L'adeguata qualità del servizio erogato è stata assicurata anche tramite il sito assistenza online: le richieste di assistenza pervenute sono state in totale 109.035 di cui 108.199 risolte, ovvero il 99,23%. Il canale telefonico ha continuato ad essere il preferito con 93.022 richieste.

## **Qualità dei servizi, collaborazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria**

L'attività dell'Agenzia è orientata a consolidare e rafforzare la collaborazione con gli operatori e le associazioni di categoria al fine di individuare soluzioni ottimali tendenti alla semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico degli stessi operatori commerciali.

Con il preminente fine di rendere un servizio sempre più efficiente, è stato profuso un costante impegno all'attività di informazione ed assistenza nei confronti dell'utenza, promuovendo incontri con operatori e associazioni economiche di categoria nonché con altre Amministrazioni per l'esame congiunto delle problematiche più rilevanti, al fine di predisporre azioni comuni per il miglioramento del commercio internazionale.

In particolare è stata svolta attività di informazione, promozione e diffusione delle nuove procedure adottate dall'Agenzia al fine di agevolare la fluidità delle operazioni doganali e di semplificare gli adempimenti.

In materia di tariffa doganale l'attività di assistenza e di cooperazione con gli operatori si è concretizzata nelle seguenti attività:

- ✓ contatti con associazioni di categoria ed operatori (di concerto con il MISE) volti a individuare possibili azioni, in sede U.E. per l'ottenimento di facilitazioni daziarie (sospensioni/contingenti tariffari) per materie prime o semilavorate non disponibili all'interno del mercato UE, ma necessarie al ciclo produttivo delle imprese al fine della loro competitività nei confronti delle industrie dei Paesi terzi;

- ✓ assidua partecipazione al "Tavolo agroalimentare" coordinato dal MISE con lo scopo di tutelare e agevolare l'accesso del settore agroalimentare italiano fuori dall'Unione. A detto gruppo di lavoro, oltre all'Agenzia e al MISE, apportano con continuità i loro contributi, anche il Ministero della Salute, le Politiche agricole alimentari forestali, l'ICE;
- ✓ tavolo di confronto permanente con il Ministero Politiche Agricole, Alimentari e Forestali ed il Ministero dello Sviluppo Economico per l'esame delle condizioni economiche di istanze sia di trasformazione sotto controllo doganale sia, in alcuni casi, di perfezionamento attivo, presentate da operatori nazionali e di altri Stati membri ed in discussione nel Comitato codice doganale della Commissione europea;
- ✓ adozione del sistema di tipo centralizzato per il rilascio delle ITV che ha assicurato una più snella comunicazione con gli operatori economici, favorendo così la riduzione dei tempi occorrenti per il rilascio;
- ✓ contributo alla tutela della produzione nazionale dalle importazioni oggetto di *dumping*, fornito mediante la corretta applicazione delle misure di difesa commerciale (dazi *antidumping* e compensativi) e le tempestive informazioni agli operatori ;
- ✓ integrazione nel database TARIC di ulteriori misure nazionali, concordate con altri Ministeri (Politiche Agricole, Salute, ecc.) per il completo ed efficiente espletamento delle formalità doganali di importazione/esportazione;
- ✓ pubblicazione nel sito dell'Agenzia delle informazioni utili per il corretto utilizzo e gestione dell'immissione in libera pratica con destinazione particolare (End Use);
- ✓ pubblicazione sul sito Internet dell'Agenzia dell'elenco dei regolamenti di classificazione doganale, curandone l'aggiornamento e delle sentenze della Corte di Giustizia dell'Unione Europea.

In materia di valore sono proseguiti incontri e contatti con operatori per pervenire alle corrette definizioni, redazioni e forniture degli atti preliminari necessari allo studio dei relativi APA (Advanced Price Agreement), nonché alla preparazione dei necessari "rulings" previsti con gli uffici operativi sul territorio mentre relativamente alle tematiche sull'origine è proseguita l'attività volta a fornire chiarimenti in merito alle problematiche relative ai

contenuti dell'Accordo di Libero Scambio (ALS) tra Unione Europea e Repubblica di Corea del Sud, dell'Accordo di Prossimità con la Moldavia e degli Accordi di libero scambio con la Tunisia e l'Egitto.

Si aggiunge che, quale forma di collaborazione con gli operatori nel settore AEO, prosegue a carattere giornaliero l'utilizzo della casella di posta elettronica messa a disposizione degli operatori economici "dogane.legislazione.aeo@agenziadogane.it". Si tratta di una specifica casella di posta elettronica destinata agli operatori economici che desiderano avere informazioni sull'istituto AEO o che desiderano segnalare disfunzioni o particolari necessità sulla materia. L'indirizzo di posta in questione è pubblicato sul sito web Taxud quale punto di contatto italiano per il commercio nazionale ed internazionale. Tale casella è altresì utilizzata per il coordinamento tra gli AEO e la Commissione Europea in caso di richieste di informazioni specifiche per l'applicazione dell'Accordo di mutuo riconoscimento dei programmi AEO/C\_TPAT tra UE e USA.

A margine, si segnala che nell'anno 2013 sono state presentate 158 istanze finalizzate al rilascio dei certificati attestanti lo status di Operatore Economico Autorizzato (AEO) e sono state complessivamente rilasciate 176 certificazioni, dando esito anche ad istanze presentate alla fine dell'anno precedente.

Complessivamente, a partire dal 2009 l'Agenzia ha rilasciato 855 certificati AEO a fronte di 1015 istanze presentate. Il riconoscimento dello status di AEO ha consentito agli operatori economici di avvalersi di vantaggi ed agevolazioni di natura diretta ed indiretta relativamente alle operazioni a rilevanza doganale poste in essere.

Anche l'istituto delle Informazioni Tariffarie Vincolanti ha registrato sviluppi notevoli: su istanza degli operatori interessati nel 2013 sono state rilasciate 623 ITV (a fronte delle 480 ITV rilasciate nel 2012), le quali rappresentano un importante strumento giuridico per assicurare uniformità di classificazione doganale in ambito U.E. Tale procedura, infatti, garantisce agli operatori economici la certezza della classifica delle merci importate e del relativo trattamento daziario e, pertanto, comporta anche una semplificazione dell'operatività doganale.

Relativamente alle Informazioni Vincolanti in materia di Origine (IVO), l'obiettivo programmato concernente la percentuale di informazioni rilasciate entro 90 giorni invece dei 150 giorni previsti dalle norme U.E. risulta ampiamente raggiunto (24% a fronte del 15% del risultato atteso), confermando l'impegno dei competenti uffici in funzione del massimo efficientamento nelle procedure di rilascio.

Per quanto concerne, poi, il potenziamento dei canali di ascolto e di interazione con i cittadini e gli operatori economici, nell'ambito del servizio URP telematico, nel 2013 sono pervenuti n. 3457 quesiti, molti dei quali riconducibili a problematiche di non semplice soluzione interpretativa. Nello specifico nel periodo in questione sono stati evasi n. 3499 quesiti (numero comprensivo di quesiti pervenuti anche nel periodo antecedente a quello di riferimento), la risoluzione dei quali è avvenuta con la seguente tempistica:

- circa il 93,% del totale entro 8 giorni;
- circa il 2% del totale entro 10 giorni;
- circa il 4,5% del totale entro 15 giorni;
- circa il 0,5% del totale oltre i 15 giorni.

Inoltre, è stata assicurata una costante assistenza/consulenza agli utenti, resa non solo riscontrando le n. 470 richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica al di fuori del predetto servizio di URP telematico ma anche fornendo una ricorrente assistenza telefonica quantificabile con almeno 8 richieste giornaliere.

Particolare attenzione è stata riservata all'attività di aggiornamento dei siti internet e intranet tramite la pubblicazione di documenti, comunicati, *update software*, predisposizione di nuove sezioni ecc. Complessivamente nel 2013 erano presenti 13.320 pubblicazioni sul sito internet e 25.688 sul sito intranet. Nell'anno 2013 il sito internet ha registrato circa 6,8 milioni di visite con una durata media di collegamento di poco più di 7 minuti.

La promozione dell'immagine dell'Agenzia è stata, infine, curata attraverso numerose iniziative realizzate in occasione di convegni, conferenze e fiere (oltre 245 eventi).

## Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 2

### Progetto: Digitalizzazione processi dogane: "Il Trovatore"

Le attività afferenti all'iniziativa progettuale "Il Trovatore" mirano al potenziamento dell'offerta portuale favorendo la capacità del sistema porto di "essere in rete". I modesti spazi a disposizione dei porti per lo stoccaggio e la necessità di tempi di sdoganamento più veloci rappresentano le maggiori difficoltà per cui si è reso necessario considerare soluzioni che consentano alla realtà portuale di integrarsi con una rete logistica più ampia ed efficiente, garantendo la tracciabilità e la rintracciabilità dei container per un monitoraggio in tempo reale della rete logistica.

Il progetto "Il Trovatore" si inserisce, quindi, a pieno titolo in queste iniziative per il rilancio del sistema portuale ed aeroportuale nazionale, con l'obiettivo di definire un modello procedurale, logistico, organizzativo e tecnologico in grado di poter essere attuato in ogni analoga realtà, anche comunitaria, con la semplice valorizzazione dei parametri individuati come leve del modello medesimo.

Dal punto di vista tecnologico, la caratteristica più innovativa del progetto è l'adozione delle nuove tecnologie (RFID, GPS, OCR). Il particolare, la soluzione con tecnologia a radio frequenza (RFID), risultato della collaborazione con il Centro Comune di Ricerca della Commissione Europea e l'Università "Sapienza", presenta caratteristica di versatilità che ne consente applicazioni sia nella verifica di integrità dei container, attraverso l'apposizione di particolari sigilli anti-effrazione, sia nella tracciabilità dei container, attraverso appositi varchi automatizzati, in modo da favorire la movimentazione degli stessi fra porto ed interporto e superare le difficoltà orografiche e strutturali di quasi tutti i porti nazionali.

Il ricorso alle recenti innovazioni tecnologiche in materia di "varchi intelligenti" e sigilli elettronici consente di rendere più certe le tempistiche legate allo sdoganamento della merce con importanti ripercussioni in termini di costi ed efficacia sulle attività connesse alla procedura in parola.

Grazie alla collaborazione avviata con la piattaforma UIRNET è stata, inoltre, introdotta in via sperimentale una semplificazione per i soggetti AEO che operano in procedura domiciliata affinché possano trasferire i container da sottoporre a verifica fisica presso luoghi autorizzati esterni all'area portuale, attraverso un corridoio controllato dai veicoli monitorati dalla Piattaforma Logistica Nazionale.

Il corridoio UIRNet è, inoltre, il primo prototipo di corridoio immaginato per EXPO 2015. Attraverso questo corridoio è possibile individuare esattamente le merci destinate ad EXPO grazie all'immediata identificazione delle stesse sul sistema AIDA e procedere attraverso i corridoi controllati. Il progetto ha, peraltro, ottenuto lusinghiere attestazioni di apprezzamento dal mondo economico e dalle istituzioni politiche ed universitarie. In tale panorama assai variegato, l'Agenzia è stata chiamata a partecipare, a vario titolo, a molteplici progetti incentrati sulla logistica portuale sia a livello europeo (ad es. Contain, Tiger) sia nazionale, collegando le partecipazioni ai progetti con le attività svolte per "Il Trovatore".

In particolare, presso gli Uffici di Genova, Rivalta Scrivia, Bologna, La Spezia, Ravenna, Venezia e Melzo sono in corso collaborazioni nell'ambito di alcuni progetti comunitari (ANNA, WIDERMOS, TIGER, CONTAIN) relativamente alle semplificazioni procedurali individuate.



AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2							
SERVIZI AGLI UTENTI							
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e  relativi FCS	Indicatori	Risultati 2013			
				Risultato atteso	consuntivato	scostamento assoluto	Scostamento %
Q	<b>Operatori economici</b>	<b>Obiettivo 1 Migliorare la qualità dell'Amministrazione</b>					
		<b>FCS 1.1</b>  Potenziare i servizi telematici	Tasso di disponibilità tecnica nell'utilizzo del sistema telematico <i>Obiettivo Incentivato</i>	>97%	98%	in linea	in linea
			Completamento della conversione dell'anagrafica accise	Entro 30 giugno 2013	Completato entro il 30 giugno	in linea	in linea
			Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line <i>Obiettivo Incentivato</i>	98%	99%	1,0%	1,0%
		<b>FCS 1.2</b>  Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti e semplificare gli adempimenti	Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO	90%	97%	7,0%	7,8%
			Riduzione dei tempi medi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni sottoposti ad analisi (con riferimento ai tempi medi del 2012)	>7%	22,50%	in linea	in linea
			Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 150 giorni previsti dalle norme dell'U.E.	15% delle istanze presentate	24%	9,0%	60,0%

			Sistematico aggiornamento della tariffa doganale integrata comune on-line con le misure di controllo nazionali e le relative certificazioni, in relazione al coordinamento con le altre Amministrazioni nazionali interessate, ai fini dell'attuazione dello Sportello unico doganale	Implementazione in TARIC del 60% dei certificati di cui alle tabelle A e B allegata al DPCM 242/2010	100%	40,0%	66,7%
			Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi <i>Obiettivo Incentivato</i>	75%	93%	18,0%	24,0%
		<b>FCS 1.3</b> Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore sensibilizzazione dell'utenza	Iniziativa divulgativa degli istituti doganali previsti dalla normativa comunitaria e nazionale e delle semplificazioni procedurali	>200	245	in linea	in linea
		<b>Progetto:</b> "Il Trovatore"	Tracciabilità dei container mediante strumenti elettronici ed integrazione con il sistema di sdoganamento: monitoraggio delle semplificazioni procedurali introdotte	Numero degli uffici pilota da coinvolgere > 4	7	in linea	in linea

### ASI 3 - ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO

Sull'attività di governo e supporto nel 2013 sono state allocate complessivamente 3.325.397 ore/uomo, con uno scostamento negativo del 4,33% rispetto a quanto pianificato (e in diminuzione dell'1,42% rispetto al consuntivo 2012).

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2013	Peso %	Consuntivo al 31/12/2013	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2012	Peso %	Scostamento anno 2013/2012
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/b
<b>GOVERNO E SUPPORTO</b>								
Governo	1.556.394	10,58%	1.508.995	10,51%	-3,05%	1.508.535	10,44%	0,03%
Supporto	1.919.579	13,04%	1.816.402	12,65%	-5,37%	1.864.237	12,90%	-2,63%
<b>Totale</b>	<b>3.475.973</b>	<b>23,62%</b>	<b>3.325.397</b>	<b>23,16%</b>	<b>-4,33%</b>	<b>3.372.772</b>	<b>23,33%</b>	<b>-1,42%</b>

### Assetto Organizzativo

A seguito dell'incorporazione, a far data dal 1° dicembre 2012, dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle Dogane, la nuova Agenzia delle Dogane e dei Monopoli ha programmato un piano di riforma degli assetti organizzativi, approvato dal Comitato di gestione con la delibera n. 196 del 20 marzo 2013 e rimodulato, per la tempistica di realizzazione, con la delibera n. 210 del 21 maggio 2013.

Tale processo di riorganizzazione, di durata triennale, riguarda tanto le aree centrali quanto le strutture territoriali dell'Agenzia e si concluderà il 30 giugno 2016.

La tabella seguente illustra l'assetto organizzativo dell'Area Dogane per come vigente al 31 dicembre 2013:

Assetto organizzativo Area Dogane al 31/12/2013		
Struttura centrale	Uffici centrali di staff	3
	Direzioni Centrali	9
	Servizio Autonomo Interventi Settore Agricolo	1
Struttura Regionale/Provinciale	Direzioni interregionali	7
	Direzioni regionali	3
	Direzioni provinciali	2
Struttura territoriale	Uffici delle dogane (UD)	81
	Sezioni Operative Territoriali (SOT)	171
	Sezioni laboratori chimici	15

La tabella seguente illustra, invece, l'assetto organizzativo dell'Area Monopoli alla medesima data:

Assetto organizzativo Area Monopoli al 31/12/2013		
Struttura Centrale	Direzioni Centrali	6
	Uffici centrali di III livello	4
Struttura Regionale/Provinciale	Direzioni territoriali	14
	Sezioni staccate	71

### Personale dell'Agenzia

La dotazione organica definitiva dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli è stata approvata dal Comitato di gestione con la Delibera n. 196 del 20 marzo 2013, sottoposta al controllo di legittimità e di merito del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi dell'art. 60, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 ed esitata con parere favorevole dall'Ufficio del Coordinamento Legislativo-Finanze in data 26 marzo 2013.

La dotazione organica è stata ridefinita in 12.529 unità per il personale non dirigenziale (come somma di 10.020 per le Dogane, 2.499 per i Monopoli e 10 per l'ASSI). In base al parametro fissato dall'art. 23-quinquies, comma 1, lettera a) , sub 2), del D.L. 95/2012, tale dotazione giustifica un numero di dirigenti di seconda fascia non superiore alla 313 unità. Dal confronto tra le posizioni dirigenziali esistenti (non superiori a 254 per l'Area Dogane e a 41 per l'Area Monopoli) e la dotazione organica (313) non sono state rilevate posizioni soprannumerarie.

Nel dettaglio, con successiva Determinazione n. 15423 del 30 luglio 2013 del Direttore dell'Agenzia, le complessive dotazioni organiche del personale non dirigenziale e del personale dirigente sono state ripartite tra le Aree Dogane e Monopoli e all'interno delle fasce dirigenziali (21 dirigenti di prima fascia e 313 di seconda fascia) e delle aree funzionali.

La tabella seguente mostra, con riferimento all'area Dogane, la consistenza del personale al 31/12/2013, distinguendo la consistenza dalle risorse effettivamente utilizzate ed evidenziando le variazioni intervenute nell'anno.

Consistenza del personale distinta per aree professionali													
Consistenza del personale	Risorse al 31/12/2012	Entrate (b)		Uscite (c)		Passaggi da/ verso l'area monopoli		Passaggi di livello		Consuntivo consistenze personale al 31/12/2013	Comandi e distacchi		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2013
	(a)	Assunzioni	mobilità e altro	Mobilità	Collocamento riposo/dimissioni/licenziamento	Ingressi (d)	Uscite (e)	Ingressi (f)	Uscite (g)	h=(a+b-c+d-e+f-g)	Ingressi (i)	Uscite (l)	m= (h+i-l)
<b>A) TOTALE DIRIGENTI, di cui</b>	226	0	1	0	9	0	0	16	12	<b>222</b>	0	4	<b>218</b>
Dirigenti 1^ f	18	0	1	0	2	0	0	0	0	17	0	0	17
Dirigenti 1^ f t.d.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Dirigenti 2^ f	78	0	0	0	3	2	1	0	0	76	0	4	72
Dirigenti 2^ f t.d.	127	0	0	0	4	0	0	16	12	127	0	0	127
<b>B) TOTALE PERSONALE NON DIRIGENZIALE, di cui</b>	9.210	37	28	3	186	0	0	28	32	<b>9.083</b>	11	205	<b>8878</b>
Area 3	5.050	0	9	2	86	0	0	17	21	<b>4.968</b>	6	129	4839
Area 2	4.118	33	18	1	99	0	0	11	11	<b>4069</b>	4	73	3996
Area 1	42	4	1	0	1	0	0	0	0	<b>46</b>	1	3	43
di cui: Tempo det. (CFL)	1									0			
Part-time	542									542			
<b>C) TOTALE PERSONALE (A+B)</b>	<b>9.436</b>									<b>9305</b>			<b>9096</b>

Nella tabella seguente viene, invece, riportata la consistenza del personale al 31 dicembre degli anni 2006-2013. Il dato relativo alla consistenza del personale, dal 2012, è comprensivo delle risorse umane dell'ex Aams a seguito dell'incorporazione disposta dal DL 95/2012.

CONSISTENZA DEL PERSONALE AL 31 DICEMBRE								
ANNO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Consistenza del personale	9.630	9.570	10.004	9.921	9.783	9.472	11.897	11.729

La tabella seguente mostra, invece, l'andamento del costo del personale del personale al 31 dicembre degli anni 2006-2013.

ANDAMENTO COSTO DEL PERSONALE								
ANNO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Costi del personale	445.070	496.352	492.063	501.867	521.900	508.883	476.644	622.898

I costi del 2013 – in aumento di €/mln 146 circa rispetto all'esercizio precedente – registrano gli effetti dell'operazione di incorporazione disposta dal DL 95/2012.

### Politiche della formazione

Sul piano della strategia formativa, sono state ancora privilegiate le iniziative relative all'area "specialistica" rispetto a quelle inerenti la formazione di base. Per quest'ultima linea formativa sono stati attivati comunque diversi corsi in piattaforma *e-learning*.

Ulteriori interventi sono stati effettuati al fine di contenere i costi della formazione e delle missioni per formazione. Pur non avendo vincoli specifici di spesa sulla voce formazione, nel quinquennio 2009-2013, l'Agenzia è riuscita a ridurre progressivamente (del 60%) le spese per "docenza", proseguendo il percorso di contenimento dei costi e razionalizzazione dei processi già intrapreso dal 2008. Il costo orario della formazione tradizionale - pari a euro 3,40 nel 2009 - a partire dal 2011 si è attestato sotto i 2,5 euro.

Riguardo ai costi di missione per formazione, i risparmi derivanti dalle politiche di decentramento attuate dal 2008 sono risultati al di sotto delle aspettative. È stato allora

avviato dal 2011 un processo di analisi e monitoraggio della spesa al fine di individuare le leve gestionali su cui agire per abbattere in modo più incisivo tali spese. Tale processo di analisi e monitoraggio della spesa ha iniziato a dare buoni risultati già dal 2011. Nell'anno 2013 rispetto all'anno 2009 le spese complessive si sono ridotte del 35 per cento. Ulteriori risultati potranno cogliersi con l'adozione di costi standard in corso di definizione nel 2014.

Nel Piano della formazione l'intervallo atteso di ore medie pro-capite da erogare era 20-24. Le ore erogate sono state pari a 22 pro-capite. L'indicatore è stato calcolato considerando la consistenza organica media di 9.345 unità di personale (media consistenza organica gennaio 2013-dicembre 2013) e il numero di ore totali di formazione fruita consuntivata nel 2013, pari a 205.694 ore.

Il tasso di decentramento dell'attività formativa è stato pari al 90%, a fronte di un risultato atteso pari o superiore all'87%. Il numero di ore fruito in modalità decentrata è stato di 184.315 a fronte di 205.694 ore totali di formazione.

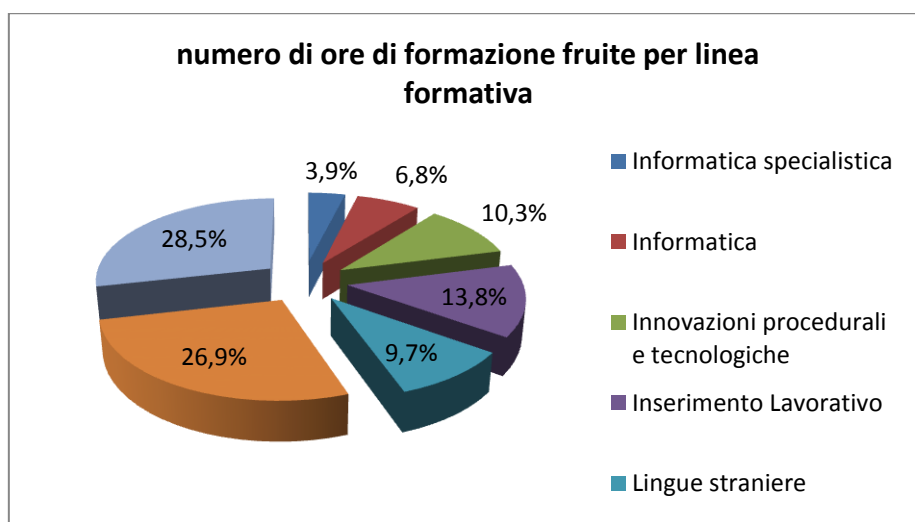
Indicatore	Risultato atteso	Consuntivato al 31/12
Numero di ore di formazione pro-capite	20-24 ore	22 ore
Tasso di decentramento dell'attività formativa	≥ 87%	90%

Le attività formative sono state organizzate sulla base di quattro linee d'intervento consolidate e precisamente:

- la formazione di base per il personale neo inserito finalizzata a fornire un orientamento iniziale riguardo alle funzioni assegnate e alle attività istituzionali dell'Agenzia per un immediato utilizzo delle nuove risorse;
- la formazione specialistica e l'alta formazione indirizzate all'aggiornamento del personale, attraverso percorsi formativi altamente tecnici resi necessari dalla continua evoluzione della normativa doganale;

- l'attività formativa rivolta alle innovazioni procedurali e tecnologiche che, modificando i processi, l'organizzazione e i contenuti del lavoro, richiedono una formazione ad hoc che garantisca, per gli addetti ai lavori, il pieno utilizzo dei sistemi informativi in uso all'Agenzia;
- lo studio delle lingue straniere rivolto rigorosamente al personale che opera a stretto contatto con gli organismi comunitari e internazionali.

Nella tabella seguente sono riportate, in percentuale, le ore di formazione fruite per linea formativa:



Per l'attività di docenza è stato privilegiato il personale con qualifica dirigenziale o con incarico di funzioni dirigenziali; ciò al fine di contenere i costi delle docenze, garantire il livello di competenza specialistica e mantenere lo standard qualitativo della didattica.

Con riguardo all'attività di formazione, richiamato l'art. 3 della Convenzione 2013-2015, è stato chiesto all'Agenzia di rappresentare in che modo ha valutato l'impatto della formazione sui processi lavorativi.

In proposito l'Agenzia ha riferito che la rilevazione dell'efficacia dell'attività formativa viene effettuata mediante l'analisi di appositi questionari somministrati sia al termine del corso sia a distanza di circa 3-4 mesi ai fini della valutazione della rispondenza con le attività istituzionali. Sono inoltre stati predisposti appositi strumenti informatici sulla piattaforma *e-learning academy* per la valutazione sotto il profilo dei contenuti formativi (rispondenza del



corso alle aspettative del discente, utilità di quanto appreso ai fini dell'attività lavorativa, adeguatezza delle esercitazioni, esaustività e funzionalità del materiale didattico) e quello dell'organizzazione (livello di organizzazione riscontrato, chiarezza delle informazioni fornite, adeguatezza dell'aula e delle attrezzature didattiche).

Al riguardo si ritiene opportuno che tale valutazione si evolva progressivamente dalla valutazione dei singoli corsi di formazione alla valutazione dell'impatto della formazione sulla performance complessiva dell'Agenzia. Da qui la necessità di individuare appositi indicatori in grado di misurare l'impatto della formazione, ad esempio, sul funzionamento dell'organizzazione, sulla qualità dei prodotti e dei servizi, sulle strutture, sul raggiungimento degli obiettivi.

### **Sistemi di governo e gestione**

Nel 2013 l'attività dell'Agenzia ha fortemente risentito degli interventi normativi messi a punto dal Governo nel 2012 per la razionalizzazione, il contenimento e il controllo della spesa pubblica ("*spending review*", trasparenza, anticorruzione, tempestività dei pagamenti) che hanno comportato un incremento dei carichi di lavoro, soprattutto con riguardo all'integrazione nel sistema contabile dei fatti gestionali dell'Area Monopoli.

L'incorporazione ha, infatti, reso necessario in primo luogo l'introduzione di misure idonee ad assicurare la completezza, l'unicità e la coerenza delle rilevazioni contabili. A tal fine sono state concentrate presso la Direzione Centrale Amministrazione e Finanza le competenze inerenti alla rilevazione contabile dei fatti gestionali posti in essere dalle competenti articolazioni dell'ex Amministrazione autonoma dei Monopoli di Stato e ai relativi pagamenti.

In attuazione delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (Trasparenza amministrativa), sono stati attivati interventi di adeguamento delle procedure e dei sistemi automatizzati di supporto, finalizzati ad assicurarne un efficace e tempestivo recepimento. In tale ambito, rientrano le attività poste in essere per la pubblicazione, sul portale Internet, dei dati relativi all'attività contrattuale dell'Agenzia.

Inoltre, indicazioni operative sono state diramate anche per l'attuazione delle misure in materia di pagamento dei debiti della Pubblica Amministrazione e, in particolare, per la certificazione dei crediti, alla luce delle disposizioni di cui al decreto-legge n. 35/2013.

In materia di tempestività dei pagamenti ai fornitori – anche con riferimento alle disposizioni di cui all'art. 33 del D.Lgs. 33/2013 in tema di obblighi di pubblicazione concernenti i tempi di pagamento dell'amministrazione – si è provveduto ad effettuare un'analisi di dettaglio dei pagamenti effettuati nel 2012, calcolando un tempo medio di 31,5 giorni.

Notevole impegno ha, altresì, comportato l'attuazione delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 31 maggio 2011, n. 91, che disciplina l'armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle amministrazioni pubbliche.

A seguito dell'incorporazione, è stato inoltre avviato un piano di razionalizzazione logistica degli uffici territoriali delle due Aree (Dogane e Monopoli), che ha coinvolto 15 sedi; gli interventi programmati sono orientati a ridurre gli oneri di locazione passiva, mantenendo invariato il livello di servizio nei confronti degli operatori e rispettando i parametri imposti dal novellato articolo 2, comma 222-bis, della legge n. 191/2009 (20 – 25 mq per addetto). Il risparmio conseguibile a seguito dell'unificazione delle sedi è stimato in circa € 780.000,00.

Per quanto concerne poi le procedure di approvvigionamento, ai fini del contenimento delle spese per l'acquisto di beni e servizi, tenuto conto delle disposizioni recate dalla recente normativa in materia di *spending review*, sono state fornite istruzioni aggiornate alle Strutture territoriali, richiamando l'obbligo di ricorrere agli strumenti di approvvigionamento e di negoziazione messi a disposizione da CONSIP SpA (Convenzioni Consip/MEPA). Per i contratti da stipulare al di fuori del "sistema CONSIP" è stata altresì sottolineata l'obbligatorietà della preventiva verifica quali-quantitativa dei beni e dei servizi da acquisire rispetto a quelli disponibili nel MEPA/Consip come riferimento.

Si evidenzia, inoltre, che tra gli obiettivi previsti nel Piano dell'Agenzia per il triennio 2013-2015, volti a garantire l'ottimizzazione della funzione organizzativa ed il supporto alla missione istituzionale, si colloca l'indagine di *customer satisfaction* sul grado di soddisfazione dei fornitori relativamente alla correttezza e alla tempestività dei pagamenti da parte

dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli. L’indagine è stata articolata in due fasi: la prima (fase qualitativa), rivolta ad un numero limitato di fornitori dell’Agenzia, finalizzata a identificare gli aspetti più rilevanti del processo di pagamento dal punto di vista dei fornitori, nonché eventuali ragioni di insoddisfazione e/o proposte di miglioramento; la seconda (fase quantitativa), rivolta ad un’ampia platea di fornitori, destinata a rilevare i punti di forza e di debolezza del servizio e, soprattutto, l’opinione dei fornitori stessi su concrete ipotesi di miglioramento individuate sulla base delle risultanze della prima fase dell’indagine.

I risultati dell’indagine mostrano che l’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli è considerata sostanzialmente allineata al comportamento medio delle Pubbliche Amministrazioni con riferimento a rilevanza e continuità delle commesse, ma particolarmente virtuosa in termini di puntualità dei pagamenti, rispetto alla media. L’Agenzia si distingue in positivo anche rispetto alla trasparenza nei rapporti e alla competenza del personale.

Il giudizio sintetico attribuito all’Agenzia in qualità di cliente è stato di 8,0 punti (punteggio da 1 a 10); ciò riflette la buona soddisfazione per i singoli aspetti del rapporto considerati analiticamente, che ottengono punteggi medi compresi tra 7,8 (chiarezza della modulistica e consulenza/supporto informativo) e 8,2 (correttezza dei pagamenti), con quote generalmente trascurabili di fornitori insoddisfatti.

Dall’analisi congiunta dei giudizi analitici e della valutazione sintetica, si evidenziano:

- la correttezza dei pagamenti e la trasparenza delle procedure, quali principali punti di forza dell’Agenzia;
- la tempestività dei pagamenti e la chiarezza nell’identificazione del referente preposto ai vari adempimenti, quali aree di miglioramento.

Generalmente non sono stati riscontrati errori nei pagamenti. Gli intervistati hanno sottolineato come i numerosi controlli previsti dalla vigente normativa, incidano sui tempi di pagamento. A conferma della buona gestione delle procedure di pagamento da parte dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, otto intervistati su dieci non ritengono necessaria alcuna raccomandazione; i principali suggerimenti riguardano una più dinamica interazione con gli addetti per la soluzione di eventuali problematiche.

Al fine di verificare l'efficacia dell'azione degli uffici e per migliorare la capacità di governo dell'Agenzia, sono state potenziate le attività di audit di processo gestionali ed operativi. Nel periodo considerato, oltre alle attività di monitoraggio, controllo e vigilanza sulle attività amministrative delle varie strutture, sono state svolte attività di internal auditing selezionando nuovi processi da analizzare ed effettuando le attività successive e conseguenti (*follow-up*, conformità e monitoraggi) agli audit di processo precedentemente espletati, in relazione alla rilevanza dei rischi riscontrati e dei controlli previsti a loro copertura. La percentuale di audit di processo sul totale degli interventi audit a livello nazionale è stata pari al 97% rispetto al risultato atteso del 80%. In particolare, il totale degli interventi svolti da gennaio a dicembre 2013, è stato di n. 517 di cui n.326 ha riguardato audit di processo.

Un cenno particolare meritano le misure adottate per prevenire la corruzione e le altre forme di illecito, secondo le disposizioni della legge n. 190 del 2012 e dei decreti legislativi attuativi.

A tale proposito si segnala che l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, con Determinazione del 31 gennaio 2013, ha provveduto ad individuare il Responsabile della corruzione nella persona del Direttore dell'Ufficio centrale Audit interno. Nel corso del 2013, l'Agenzia ha iniziato ad elaborare un dettagliato Piano triennale della prevenzione della corruzione. Esso, in ottemperanza alla legge n. 190 contiene partizioni dedicate a declinare - coordinandosi con il Piano della formazione dell' Agenzia - i parametri e le linee per una efficace erogazione della formazione strumentale alla prevenzione dei fenomeni illeciti.

L'Agenzia ha poi predisposto - in linea con quanto disposto dall'art.1, comma 44, della L. 190/2012 - un proprio Codice di comportamento che tiene conto dei criteri e delle linee guida adottati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, coniugandone i principi con le peculiarità dell' attività di istituto raccordando, altresì, le disposizioni in parola con quelle di natura contrattuale che regolano il rapporto di lavoro dei dipendenti.

Pari attenzione è stata poi riservata a tutta l'attività di reportistica e monitoraggio delle attività poste a presidio di una corretta azione amministrativa.

In ultimo, un cenno più specifico meritano anche le misure adottate per ottemperare a quanto previsto dal D.lgs. n. 33/2013 in materia di "trasparenza".

Considerato che lo strumento principale mediante il quale realizzare la trasparenza è la pubblicazione dei dati, delle informazioni e dei provvedimenti sul sito istituzionale di ciascuna Pubblica Amministrazione, l'Agenzia ha innanzi tutto provveduto, con Determinazione Direttoriale dell'11 giugno 2013, a individuare il Responsabile per la trasparenza nella persona del Direttore dell'Ufficio centrale Audit interno, già Responsabile per la prevenzione della corruzione secondo quanto previsto dall'art. 43 del citato D.Lgs. 33/2013 con il quale si dispone che "all'interno di ogni amministrazione il responsabile per la prevenzione della corruzione, di cui all'articolo 1, comma 7, della legge 6 novembre 2012, n. 190, svolge, di norma, le funzioni di Responsabile per la trasparenza".

Riguardo poi agli obblighi di pubblicazione, in aderenza alle disposizioni impartite dalle deliberazioni dell'ANAC, è stata istituita un'apposita sezione sul sito web dedicata agli obblighi in questione e intitolata "Amministrazione trasparente".

### **Sicurezza nei luoghi di lavoro**

Al fine di promuovere l'uniforme interpretazione e applicazione della normativa specifica, diffondendo una nuova e più consapevole cultura della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nel corso del 2013 sono stati effettuati interventi formativi per dirigenti e datori di lavoro improntati oltre che sui temi standard previsti come formazione per le figure suddette, anche sulla rilevazione delle problematiche più significative la cui presentazione ha innescato dibattiti e chiarimenti su questioni di uniforme interpretazione e applicazione della normativa.

Il piano di formazione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro per l'anno 2013, oltre a contenere le linee di azione, ha indicato gli obiettivi e le risorse finanziarie necessarie nonché le metodologie formative da adottare in riferimento ai diversi destinatari.

L'offerta formativa in materia di sicurezza sul lavoro per l'anno 2013 si è caratterizzata per la presenza di 22 tipologie di corsi per un totale di circa 65 edizioni, di cui 12 svolte presso la sede centrale.

Sempre al fine di garantire uniformità di gestione e interpretazione della norma e degli adempimenti connessi è stata prevista la progettazione e la realizzazione del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul lavoro (SGSL). A tale riguardo ha operato un Gruppo di lavoro per la definizione del modello, che dovrà successivamente supportare la realizzazione del sistema presso tutti gli uffici.

Per la creazione di un modello di SGSL si è provveduto:

- al costante aggiornamento sulla evoluzione normativa correlata al decreto legislativo n. 81/2008;
- alla ricognizione sulla situazione inerente il numero e la distribuzione nel compendio degli addetti al servizio di prevenzione e protezione e degli incaricati alle emergenze e al primo soccorso;
- all'elaborazione e revisione costante dei piani per i lavori di adeguamento da realizzare nel 2014 e al monitoraggio della concreta implementazione per i lavoro previsti nel 2013;
- alla ricerca della normativa essenziale di riferimento ed alla relativa pubblicazione sul portale ITA.C.A.

Quanto agli aspetti operativi, nel corso del 2013 è stato completato il processo di sperimentazione della prima versione del manuale SGSL presso gli uffici centrali e due Direzioni interregionali: sulla base degli elementi acquisiti si procederà entro il 2014 alla redazione di un modello di manuale SGSL valido per qualsiasi ufficio dell'Agenzia (Strutture centrali, Direzioni interregionali/regionali, Uffici delle dogane).

### **Attività dei laboratori chimici**

Per assicurare un efficace ed efficiente governo delle attività dei Laboratori chimici sono stati sviluppati interventi gestionali riconducibili alle seguenti finalità:

- sviluppare la qualità delle prestazioni dei laboratori chimici;
- promuovere l'accreditamento e la specializzazione dei laboratori chimici;
- assicurare la conformità alle procedure di qualità e lo svolgimento dei servizi chimici;

- incrementare le attività di marketing;
- promuovere le attività di indirizzo metodologico e di coordinamento per l'analisi merceologica;
- potenziare il coordinamento con gli organismi comunitari e internazionali di settore.

Per quanto concerne lo sviluppo della qualità dei servizi dei laboratori si è posta la massima attenzione per assicurare la regolare e continua manutenzione del Sistema di Qualità. Allo scopo sono state effettuate attività e programmi volti a garantire i requisiti qualitativi dei servizi erogati.

In particolare, sono state predisposte metodiche e procedure, a supporto dei laboratori, per estensione dell'accreditamento dei metodi di analisi; in tale contesto, è stato curato sia l'aggiornamento delle procedure gestionali generali che la stesura di procedure tecniche per il necessario adeguamento ai rilievi formulati durante le visite di sorveglianza dell'Ente ACCREDIA.

A parametri di elevata qualità risponde anche la riduzione dei tempi medi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni sottoposti ad analisi, che conferma l'attenzione rivolta alle esigenze degli utenti.

Nell'ambito del programma di estensione delle procedure accreditate dei laboratori chimici nel corso del 2013 sono state accreditate dai laboratori 28 nuove prove analitiche per un totale complessivo, al 31.12.2013, di 561, con un incremento del 5,25% rispetto all'anno precedente.

Con riguardo alle attività di marketing dei laboratori chimici, sono state poste in essere azioni ed iniziative volte a garantire la corretta gestione della disciplina economico-finanziaria delle attività commerciali offerte a pagamento ai soggetti pubblici e privati presenti sul mercato nonché a favorire la promozione dei servizi chimici dell'Agenzia

In tale ambito si è provveduto alla corretta gestione del Tariffario delle prestazioni professionali dei laboratori chimici al fine assicurarne una crescente competitività sul mercato dei servizi offerti; è stato aggiornato il Tariffario medesimo attraverso l'inserimento di nuove

determinazioni con i relativi prezzi – basati sulla corretta definizione degli elementi di costo delle stesse.

Sono, inoltre, proseguite le iniziative atte ad approfondire le potenzialità degli strumenti operativi di natura giuridico - amministrativa, per l'implementazione dell'offerta dei servizi a pagamento da parte dei Laboratori Chimici. Detta azione, ha consentito l'approfondimento delle modalità di utilizzo degli strumenti operativi finalizzati all'analisi dei mercati di riferimento e all'adozione di una efficace strategia di marketing per la promozione dei servizi chimici a pagamento, al fine di acquisire nuovi clienti e di fidelizzare quelli già esistenti, nel particolare contesto operativo dell'Agenzia.

### **Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 3**

In linea con l'importanza attribuita da sempre alla innovazione, nell'ambito delle iniziative per la "Messa in qualità dei laboratori chimici" è stato previsto un progetto triennale concernente l'acquisizione di laboratori chimici mobili da collocare sul territorio a supporto delle attività di accertamento mediante l'esecuzione, in tempo reale, di test analitici.

Nel corso del 2013 sono state redatte le specifiche tecniche relative alla fornitura di un laboratorio chimico mobile, con riguardo alle caratteristiche del veicolo, agli allestimenti interni ed arredi, agli impianti a servizio, nonché alle strumentazioni scientifiche previste. E' stato predisposto il capitolato per l'affidamento della fornitura ad una tra le aziende operanti sul mercato nazionale, nello specifico settore di allestimento di mezzi mobili dedicati alle attività scientifiche (in campo medico, ambientale, chimico, ecc.).



AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 3							
OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE							
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2013			
				Risultato atteso	consuntivato	scostamento assoluto	Scostamento %
O	Cittadini Operatori economici Personale	<b>Obiettivo 1</b> <b>Garantire il funzionamento dell'assetto organizzativo ed il governo delle risorse chiave</b>					
		<b>FCS 1.1</b>	Numero di ore di formazione pro-capite	20 ≤ x ≤ 24	22	in linea	in linea
		Ottimizzare le attività formative	Tasso di decentramento dell'attività formativa	87%	90%	3,0%	3,4%
		<b>FCS 1.2</b>	Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	3,0%	5,2%	2,2%	73,3%
		Migliorare la qualità dei processi e gli assetti gestionali	<u>Obiettivo Incentivato</u>				
			Progettazione e realizzazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (S.G.S.S.L.)	Fase di sperimentazione presso gli uffici centrali e le due Direzioni regionali (Uffici pilota)	Nel corso del 2013 è stato completato il processo di sperimentazione della prima versione del manuale SGSL presso gli uffici centrali e due Direzioni Interregionali	in linea	in linea

		Indagine di customer satisfaction:  Grado di soddisfazione dei fornitori con riferimento alla correttezza e tempestività dei pagamenti	Grado di soddisfazione dei fornitori con riferimento alla correttezza e tempestività dei pagamenti	Il giudizio sintetico attribuito all'Agenzia in qualità di cliente si attesta su 8,0, valutazione che riflette la buona soddisfazione per i singoli aspetti del rapporto considerati	in linea	in linea
	<b>FCS 1.3</b>  Consolidare i sistemi di governo e gestione	Percentuale degli audit di processo conclusi rispetto agli audit di processo programmati nell'anno  <i>Obiettivo Incentivato</i>	80,0%	97,7%	17,7%	22,1%
		Spesa per investimenti/valore degli investimenti pianificati (capacità di spesa) SAC	85%	<b>81%</b>	<b>-4%</b>	<b>-4,7%</b>
		Indice sintetico del grado di raggiungimento dei risultati attesi del Piano degli investimenti (capacità di realizzazione) SAL	90%	94%	4%	4,4%
	<b>FCS 1.4</b>	Percentuale di risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto (ex legge 6 agosto 2008, n. 133)	<15	12,70%	in linea	in linea

# Rapporto di verifica | 2013

		Perseguimento di politiche di razionalizzazione e di contenimento della spesa	Attuazione del Piano di ristrutturazione organizzativa ai sensi dell'articolo 23 – <i>quater</i> del decreto-legge 95/2012	Razionalizzazione delle strutture centrali di indirizzo e coordinamento. Avvio della razionalizzazione logistica	Nel 2013 sono stati realizzati tutti gli adeguamenti organizzativi previsti per la prima fase del Piano triennale di riorganizzazione dell'Agenzia.	in linea	in linea
		<b>Progetto:</b>  Messa in qualità dei laboratori chimici	Attività finalizzate alla realizzazione di laboratori chimici mobili	Attività prodromiche alla procedura di gara con redazione della connessa documentazione (specifiche tecniche e capitolato di gara)	Nel 2013 è stato redatto il capitolato tecnico riportante le specifiche tecniche sia del veicolo adibito a laboratorio mobile sia delle apparecchiature scientifiche da installare a bordo.	in linea	in linea

### **OBIETTIVI INCENTIVATI**

Sulla base di quanto rappresentato dall'Agencia nella predetta relazione e dei chiarimenti richiesti dal Dipartimento delle finanze, si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Come si evince dalla tabella seguente, l'Agencia – area Dogane ha conseguito un punteggio sintetico di **152,5** punti, a fronte dei 138 prefissati.

Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

# Rapporto di verifica | 2013

OBIETTIVI INCENTIVATI E CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO								
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato (P)	Soglia Minima	Soglia Massima	Risultato conseguito	Risultato conseguito / Risultato atteso	Valore Indicatore (I) tenuto conto della soglia massima	Punteggio Indicatore (I*P) - (PSR)
<b>PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI</b>								
Numero dei controlli	1.300.000	14	95%	115%	1.429.970	110,00%	110,00%	15,40
Numero controlli nel settore delle accise	39.000	14	95%	115%	44.378	113,79%	113,79%	15,93
Maggiore diritti accertati (€/000)	1.100.000	10	90%	115%	1.641.073	149,19%	115,00%	11,50
Tasso di positività verifiche VA (intra e Plafond)	35,0%	10	90%	110%	41,50%	118,57%	110,00%	11,00
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	45,0%	10	90%	110%	52,4%	116,44%	110,00%	11,00
Tasso di positività dei controlli in materia di contraffazione	8,0%	10	90%	110%	13,40%	167,50%	110,00%	11,00
Tasso positività dei controlli in materia di sottofatturazione	25,00%	10	90%	110%	44,10%	176,40%	110,00%	11,00
<b>SERVIZI AGLI UTENTI</b>								
Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico	97,0%	12	90%	103%	98,00%	101,03%	101,03%	12,12
Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line	98,0%	12	90%	102%	99,00%	101,02%	101,02%	12,12
Percentuale di quesiti in materia tributaria pervenuti all'URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi	75,00%	12	95%	115%	99,30%	132,40%	115,00%	13,80
<b>OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE</b>								
Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	3,00%	12	95%	115%	5,20%	173,33%	115,00%	13,80
Percentuale di audit di processo conclusi rispetto agli audit di processo programmati nell'anno	80,00%	12	95%	115%	97,70%	122,13%	115,00%	13,80
	<b>PSR PREFISSATO</b>	<b>138,00</b>					<b>PSR CONSEGUITO</b>	<b>152,48</b>

*Parte  
seconda*

## **Analisi dei risultati conseguiti**

### **Area Monopoli**

## AREA MONOPOLI

### STRATEGIA E INTERVENTI ATTUATIVI

Per il triennio 2013-2015 l'area Monopoli ha delineato, attraverso il Piano delle attività, una strategia d'azione coerente con l'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2013-2015, così declinati:

- Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e degli illeciti;
- Miglioramento della gestione del comparto del gioco legale e dei tabacchi;
- Miglioramento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave.

Il Piano strategico dell'area Monopoli, in coerenza con tali indirizzi programmatici, è articolato nelle seguenti tre aree strategiche di intervento (ASI): ASI 1: Prevenzione e contrasto degli illeciti tributari ed extratributari; ASI 2: Servizi agli utenti; ASI 3: Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale.

#### **ASI 1 "Prevenzione e contrasto degli illeciti tributari ed extratributari"**

La prima Area risponde all'obiettivo di "*Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e degli illeciti*", da perseguire attraverso le azioni di ottimizzazione ed efficacia delle attività di controllo sia nel settore dei giochi sia in quello dei tabacchi, nonché di tutela degli interessi pubblici in sede di contenzioso. Al riguardo, in relazione alla varietà e trasversalità di alcuni obiettivi, come quello relativo alla tutela dei minori, talune attività ispettive hanno trovato collocazione in più di una delle categorie di controllo indicate nell'area, comprendendone, contemporaneamente, più tipologie. Le risorse umane impiegate, pari a 1.599.127 ore/persona, risultano in linea con quanto pianificato.

Di seguito, si riportano i risultati conseguiti, articolati per fattore critico di successo (azione), e una descrizione dei relativi indicatori.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.1 Ottimizzazione delle attività di controllo</b>	Nr complessivo controlli nel settore dei giochi <u>obiettivo incentivato</u>	20.000	37.737	17.737	88,7
	Nr controlli destinati al contrasto del gioco minorile nell'ambito di quelli previsti dall'art. 7, comma 9, del D.L. 158/2012 <u>obiettivo incentivato</u>	5.000	14.706	9.706	194,1
	Nr controlli in materia di apparecchi da divertimento e intrattenimento	12.000	18.445	6.445	53,7
	Nr controlli su esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse	3.000	4.072	1.072	35,7
	Definizione metodologia controllo su produttori apparecchi da divertimento e intrattenimento e su produttori relative schede di gioco (manuale per i controlli) ed esecuzione di controlli basati sulla predetta metodologia (percentuale rispetto alla platea di riferimento)	10%	11%	1%	10
	Nr controlli sui depositi fiscali di distribuzione dei tabacchi lavorati	400	646	246	61,5
	Nr controlli sulla rete distributiva al dettaglio dei tabacchi <u>obiettivo incentivato</u>	4.000	7.972	3.972	99,3
	% controlli su regolarità e tempestività dei versamenti effettuati dai concessionari, diversi da quelli soggetti a liquidazione automatica, nel periodo dicembre(dell'anno precedente a quello di riferimento) – novembre (dell'anno di riferimento) <u>obiettivo incentivato</u>	100%	100%	0	0
	% controlli sulle autocertificazioni richieste per l'iscrizione nel registro degli operatori di gioco degli apparecchi da divertimento e intrattenimento	10%	35,7%	25,7%	257



## Rapporto di verifica | 2013

	% verifiche sulle segnalazioni di anomalie del flusso di scommesse inviato dal sistema di elaborazione GASS	100%	100%	0	0
	Nr analisi di laboratorio sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa eseguite di iniziativa <u>obiettivo incentivato</u>	800	1.316	516	64,5

I risultati conseguiti sui processi relativi all'ottimizzazione delle attività di controllo sono, in generale, di molto superiori alle attese. Come già detto nella parte prima del rapporto, tale fenomeno è da attribuire ad una pianificazione prudenziale dei risultati attesi, riferibili ad attività *core* dell'Ente, motivata dalla considerazione di un rilevante impatto del processo di incorporazione sulle attività operative.

Riguardo al numero complessivo dei controlli sugli esercizi commerciali nel settore dei giochi, si registra uno scostamento positivo dell'88,7%. Nelle tabelle che seguono, si rappresentano la composizione delle attività di controllo e la relativa ripartizione territoriale:

Tipologia controllo	N. controlli effettuati nel 2013
Controlli su divieto di gioco ai minori	14.604
Controlli su apparecchi	18.445
Controlli su produttori apparecchi	62
Controlli su produttori schede	0
Controlli su scommesse	4.072
Controlli sul Bingo	462
Controlli sul gioco on line	153
Illeciti contestati ai sensi dell'art. 7, comma 9, D.L. n. 158/2012	68

Regione	N. controlli effettuati nel settore giochi
Piemonte e Valle d'Aosta	3.504
Liguria	3.764
Lombardia	5.661
Veneto e Trentino Alto Adige	2.483
Friuli Venezia Giulia	2.575
Emilia Romagna	1.709
Toscana e Umbria	2.543
Marche, Abruzzo e Molise	3.109
Lazio	2.886
Campania	2.988
Calabria e Basilicata	1.099
Puglia	1.877
Sicilia	2.070
Sardegna	1.469
<b>Totale controlli effettuati nel settore giochi</b>	<b>37.737</b>

In particolare, con riferimento ai controlli finalizzati al contrasto del gioco minorile, il dato

comprende anche attività di controllo sui minori svolti nell'ambito delle ordinarie attività di verifica. Al riguardo, occorre rilevare che le suddette operazioni scontano la difficoltà di eseguire controlli nelle fasce orarie serali e nelle giornate festive, nelle quali è più probabile, peraltro, rilevare la presenza dei minori. L'Ente ha altresì fornito ulteriori informazioni sull'attuazione del c.d. "Decreto Balduzzi" . A tale proposito sono state avviate una serie di iniziative di cui si riassumono di seguito le principali.

- Divieto di pubblicità in materia di giochi: è stato effettuato un continuo monitoraggio delle attività di comunicazione pubblicitaria poste in essere dai concessionari e sono state divulgate istruzioni agli uffici periferici relative al sistema sanzionatorio.
- Probabilità di vincita per tipologia di gioco: sono state pubblicate sul sito Internet dell'Agenzia apposite note informative in materia.
- Ricollocazione dei punti di rete fisica di raccolta del gioco: l'Agenzia ha dichiarato che in tale ambito "gli enti locali avrebbero dovuto svolgere un ruolo essenzialmente propositivo. Diversamente, i singoli enti locali, ciascuno per la sfera territoriale di rispettiva competenza, hanno provveduto ad entrare direttamente nel merito della questione, dettando ognuno regole proprie anche relativamente alla dislocazione ed eventuale riallocazione dei punti di rete fisica di raccolta del gioco praticato mediante apparecchi di cui all'art. 110, comma 6, lettera a), del R.D. 773 del 1931. Di qui l'attuale situazione di fatto caratterizzata da una generale frammentarietà regolatoria imputabile ai singoli enti locali che, con la loro azione, hanno impedito un organico intervento di livello generale ed unitario."
- Osservatorio G.A.P. (Gioco d'azzardo patologico): è stato costituito presso l'Agenzia. L'Osservatorio ha approvato all'unanimità una strategia d'intervento tradotta in un Piano d'azione nazionale, che contiene indirizzi utili a sviluppare progetti coordinati tra i diversi soggetti coinvolti nel settore e coerenti con la strategia condivisa. Tale Piano è stato trasmesso al Ministero dell'Economia e delle Finanze per l'ulteriore *iter*.

Nel settore dei controlli in materia di apparecchi da divertimento e intrattenimento sono state ampliate e affinate le modalità di verifica, anche attraverso un esteso controllo dei dispositivi di sicurezza della scheda di gioco. In proposito, l'Agenzia ha definito nel corso del

2013 una metodologia di controllo da applicare ai produttori di apparecchi e delle relative schede di gioco. Tuttavia, poiché nel medesimo anno sono state emanate le nuove regole tecniche di produzione degli apparecchi AWP, che ne hanno modificato in modo significativo l'architettura, nonché delle relative schede, la successiva fase del controllo sui produttori di schede non è stata attivata.

Nell'area del gioco a distanza, le attività di controllo hanno riguardato principalmente:

- le piattaforme di gioco attraverso la verifica sia della loro infrastruttura e sicurezza fisica e logica, sia della documentazione presentata dal concessionario;
- le concessioni tramite la verifica degli adempimenti a carico del concessionario, quali ad esempio il versamento dell'imposta dichiarata, la presenza di imponibili negativi, i periodi per i quali non risultano giocate per un concessionario, la presenza di anomalie nei dati di gioco, le incongruenze tra i messaggi inviati dal concessionario al sistema di controllo;
- i giochi dal punto di vista documentale, tecnico e funzionale. Le attività si articolano in:
  - Linee guida: test relativi al riscontro sul gioco in esercizio e certificato dall'ente di verifica abilitato (EVA) nel rispetto dei requisiti fissati nelle Linee guida e certificati dall'EVA stesso, con particolare riferimento all'azione di vigilanza attraverso l'accesso ai dati di gioco, nonché dei requisiti stabiliti dalla normativa di riferimento.
  - Integrità del *software* della Piattaforma: controllo dell'invio, da parte del concessionario, di un messaggio di protocollo di comunicazione relativo al codice software installato nell'ambiente di esercizio e nella verifica di congruenza rispetto a quanto trasmesso dall'ente che ha rilasciato il certificato di conformità.
  - Dati di gioco: selezione di alcuni conti di gioco, per i quali si procede ad effettuare il controllo tra le singole giocate e i dati di riepilogo trasmessi dal concessionario mediante il protocollo di comunicazione.
  - Rispetto della normativa: verifica del rispetto dei parametri di gioco previsti dalla normativa vigente alla data di rilascio della certificazione. La verifica utilizza i dati

di gioco trasmessi dal concessionario tramite il protocollo di comunicazione.

Tutti i versamenti effettuati dai concessionari sono stati oggetto di controllo in termini di regolarità e tempestività, ed inoltre è stato realizzato il risultato pianificato relativo al monitoraggio delle scommesse anomale. In tale ultimo caso, sono stati analizzati sia i dati di gioco relativi ai segnali di allarme automatizzati prodotti dal sistema sia i dati di gioco degli eventi che presentavano potenziali anomalie.

Nell'ambito del settore dei tabacchi, sono stati effettuati 646 controlli (+61,5% sul pianificato) sui depositi fiscali di distribuzione dei tabacchi lavorati, volti ad accertare la tempestività dei versamenti delle accise e la regolarità della tenuta dei registri prescritti; sono state anche eseguite le ordinarie attività di autorizzazione e gestione dei depositi fiscali di produzione e distribuzione; sono state fornite le indicazioni necessarie per consentire agli operatori che effettuano spedizioni di tabacchi lavorati, immessi in libera pratica, di svolgere la propria attività nel rispetto della normativa di settore; sono stati eseguiti i relativi controlli sulla rete.

Inoltre, sono stati eseguiti 7.972 controlli (+99,3% rispetto all'obiettivo di piano) sulla rete distributiva al dettaglio dei tabacchi, anche nei giorni festivi, volti a verificare il rispetto delle prescrizioni contenute nel capitolato d'onere dei generi di monopolio. In tale ambito, sono stati controllati anche i c.d. distributori automatici di sigarette, al fine di verificarne il corretto funzionamento.

Infine, le analisi di laboratorio sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa, eseguite di iniziativa (+64,5% rispetto al pianificato), sono state effettuate per controllare i contenuti massimali ammissibili e dichiarati del contenuto di nicotina, catrame e monossido di carbonio nei prodotti da fumo.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.2</b> <b>Efficacia delle attività di controllo</b>	Valore delle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative <u>obiettivo incentivato</u>	€/mln 25	€/mln 71	€/mln 46	184
	% dei siti internet per i quali è stata eseguita, entro 30 giorni dall'accertamento dell'irregolarità, la procedura di inibizione rispetto a quelli individuati a seguito di segnalazione <u>obiettivo incentivato</u>	90%	100%	10%	11,1

Relativamente alle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative, si è registrato uno scostamento pari al 184% di quanto pianificato (€/mln 25). In merito, l'Agenzia segnala che tale valore scaturisce dall'esito dei controlli effettuati e che l'andamento altalenante del risultato si è riscontrato anche negli anni passati, soprattutto con riferimento agli apparecchi da intrattenimento, nei confronti dei quali si sono maggiormente concentrate le attività di controllo. Si rappresenta altresì che nel 2014 è previsto un incremento del 60% rispetto al dato di programma 2013 in considerazione della predisposizione di un piano di interventi selezionati sulla base di un'analisi dei rischi di settore che si focalizza sull'efficacia di controlli selettivi e mirati.

In relazione ai siti internet inibiti in quanto offrivano giochi con vincite in denaro in difetto di titolo autorizzatorio o abilitativo, si registra un risultato pari al 100% in quanto il procedimento inibitorio è stato completato in tutti i 463 casi segnalati, entro i 30 giorni dall'accertamento della irregolarità.

Riguardo ai volumi di raccolta dei giochi e delle scommesse, si riporta di seguito una tabella riepilogativa del contributo dei singoli giochi al risultato complessivo.

Tipologia di gioco	Raccolta (valori in €)
Lotterie	9.612.205.232
Lotto	6.332.736.606
Giochi numerici a totalizzatore nazionale	1.376.186.503
Scommesse ippiche	812.807.714
Scommesse sportive a quota fissa	3.796.131.204
Scommesse a totalizzatore	2.356.324
Concorsi pronostici	40.185.908
Apparecchi da intrattenimento	47.810.445.226
Giochi di abilità a distanza	13.280.631.931
Bingo	1.663.983.583
<b>Totale</b>	<b>84.727.670.231</b>

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.3 Tutela degli interessi pubblici in sede di contenzioso</b>	Contenzioso tributario - % di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti dall'1.11.2012 al 31.10.2013	85%	99,56%	14,56%	17,1
	Contenzioso tributario - % di costituzioni in giudizio in CTR sui ricorsi notificati dai contribuenti dall'1.11.2012 al 31.10.2013	90%	98,56%	8,56%	9,5
	Contenzioso civile - Nr costituzioni in giudizio/Nr atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31.12	85%	98,61%	13,61%	16
	Contenzioso amministrativo - Nr relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi amministrativi per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31.12/Nr processi amministrativi per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31.12 obiettivo incentivato	90%	99,58%	9,58%	10,6

Riguardo agli indicatori che misurano il fattore critico di successo indicato nella tabella che precede, i relativi valori sono dati dal cumulo dei risultati conseguiti dalle Direzioni territoriali e dalla competente Direzione centrale.

In merito al contenzioso tributario in CTP, il risultato conseguito è composto da quello realizzato dalle Direzioni territoriali, pari al 99,13%, e dal contributo dato dalla competente Direzione centrale, pari al 100%.

Relativamente al contenzioso tributario in CTR, le Direzioni territoriali si sono costituite in giudizio nel 97,13% dei casi, mentre la competente Direzione centrale ha realizzato il 100%.

Con riferimento al contenzioso civile, le Direzioni territoriali hanno conseguito il 97,23% del *target* assegnato, mentre la competente Direzione centrale ha realizzato il 100%.

Riguardo infine al contenzioso amministrativo, le Direzioni territoriali hanno inviato relazioni alle Avvocature distrettuali nel 99,17% dei casi, mentre la competente Direzione centrale ha realizzato il 100%.

## ASI 2 "Servizi agli utenti"

La seconda Area risponde all'obiettivo di "*Miglioramento della gestione del comparto del gioco legale e dei tabacchi*", da conseguire tramite l'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi e delle attività di liquidazione dei tributi e delle altre entrate erariali, e della funzione di comunicazione. Le risorse umane impiegate, pari a 996.612 ore/persona, risultano sostanzialmente in linea con quanto pianificato. Di seguito, si riportano i risultati conseguiti, articolati per fattore critico di successo (azione), e una descrizione dei relativi indicatori.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.1</b> <b>Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi e delle attività di liquidazione dei tributi e delle altre entrate</b>	% riduzione tempi medi di rilascio delle concessioni e autorizzazioni in materia di Lotto	5%	6,5%	1,5%	30
	% riduzione tempi medi di rilascio delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e Patentini	5%	6%	1%	20



<b>erariali</b>	% analisi sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa rispetto a quelle richieste per l'iscrizione in tariffa nel periodo gennaio-novembre <u>obiettivo incentivato</u>	100%	100%	0	0
	Liquidazione automatizzata dell'imposta unica sulle scommesse e sui giochi on-line <u>obiettivo incentivato</u>	Attivazione e messa a regime dell'applicazione	In linea	n.c.	n.c.
	% di avvisi bonari emessi a seguito di irregolarità dei versamenti in materia di ISI e di PREU rilevate in base alla liquidazione automatizzata	80%	98,21%	18,21%	22,8

Riguardo all'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi, si registra una percentuale di riduzione dei tempi medi di rilascio delle concessioni e autorizzazioni in materia di Lotto pari al 6,5% e per quelle relative a Rivendite Speciali e Patentini pari al 6%.

E' stato conseguito l'obiettivo (100%) relativo alla percentuale delle analisi sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa, rispetto a quelle richieste per l'iscrizione in tariffa.

E' stata attivata e messa a regime l'applicazione che consente la liquidazione automatizzata dell'imposta unica sulle scommesse e sui giochi on line. Pertanto, sono svolte mediante procedure automatizzate sia l'acquisizione dei dati e i relativi controlli sia l'elaborazione di documenti funzionali alle diverse fasi del processo di liquidazione.

Da ultimo, è pari al 98,21% la percentuale di avvisi bonari emessi (2.995) a seguito di irregolarità dei versamenti in materia di ISI e di PREU, a fronte di 3.009 irregolarità riscontrate.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.2 Ottimizzazione della funzione di comunicazione</b>	Integrazione del sito Internet della ex AAMS in quello dell'Agenzia - Area monopoli, anche in lingua inglese	Integrazione e miglioramenti ottenuti	In linea	n.c.	n.c.

La struttura del sito internet è stata revisionata in seguito all'avvenuta incorporazione e integrata con quella della ex Agenzia delle dogane e si è provveduto alla traduzione, anche in lingua inglese, delle sezioni descrittive presenti nel sito.

### ASI 3 "Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale"

La terza Area è riferita all'obiettivo di "Garantire il miglioramento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave", da realizzare con: l'ottimizzazione delle attività formative; la razionalizzazione dell'organizzazione dell'area Monopoli; il consolidamento dei sistemi di governo e gestione; la razionalizzazione del quadro delle disposizioni normative e amministrative. Le risorse umane impiegate, pari a 397.887 ore/persona, risultano sostanzialmente in linea con quanto pianificato.

Di seguito, si riportano i risultati conseguiti, articolati per fattore critico di successo (azione), e una descrizione dei relativi indicatori.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.1</b> <b>Ottimizzare le attività formative</b>	Nr ore di formazione specialistica pro-capite	Come da Piano della formazione 2013	Ore erogate: 4.370; Ore pro capite rispetto al totale dipendenti: 1,8; Ore pro capite rispetto ai partecipanti ai corsi svolti: 18,4	<b>Non in linea</b>	

In merito al Piano di formazione per l'anno 2013 particolare attenzione è stata dedicata alla formazione specialistica del personale, al fine di migliorarne le competenze specifiche e lo *standard* di prestazione. Il Piano prevedeva l'erogazione di complessive 53.780 ore, di cui 13.300 per attività dirette, assicurando una media di 21,92 ore pro capite.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.2</b> <b>Razionalizzare l'organizzazione dell'Area monopoli</b>	Riorganizzazione delle strutture centrali idonea a potenziare le funzioni di <i>governance</i> in materia di controlli, contenzioso e coordinamento delle strutture periferiche	Completamento della riorganizzazione	In linea	n.c.	n.c.
	Riorganizzazione strutture periferiche idonea a migliorare gestione a livello territoriale del monopolio in materia di tabacchi e di Gioco legale e a potenziare attività di controllo e tutela degli interessi erariali in giudizio per entrambi i comparti	Piano di riorganizzazione	In linea	n.c.	n.c.

Nel mese di novembre è stata deliberata la soppressione della Direzione centrale Risorse area Monopoli, nonché un ulteriore trasferimento di funzioni e competenze alla Direzione centrale Personale e Organizzazione e alla Direzione centrale coordinamento direzioni territoriali.

Nel mese di dicembre è stata deliberata l'organizzazione degli uffici territoriali riconducibili all'Area monopoli. Tali uffici, articolati in uffici di livello dirigenziale o in sezioni, che possono avere alle proprie dipendenze anche sezioni operative territoriali o sedi distaccate, sono stati strutturati in quattro aree di distinta competenza: gestione dei tributi e del monopolio in materia di giochi; gestione delle accise e del monopolio in materia di tabacchi; controlli e riscossione; contenzioso.

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.3 Consolidare i sistemi di governo e gestione</b>	Mappatura dei processi e analisi dei rischi di disfunzioni ed anomalie	30,0%	30%	0	0
	Realizzazione di un sistema informatico di analisi dei conti di gioco, per l'individuazione di anomalie e/o di illeciti	Elaborazione del progetto e sperimentazione	Attivazione a regime del sistema	0	0
	% degli audit di processo conclusi rispetto a quelli programmati <u>obiettivo incentivato</u>	80%	100%	20%	25
	Spesa per investimenti/valore degli investimenti pianificati (capacità di spesa) SAC	80%	72%	-8%	-10
	Indice sintetico del grado di raggiungimento dei risultati attesi del Piano degli investimenti (capacità di realizzazione) SAL	85%	76%	-9%	-10,6

Con riferimento al consolidamento dei sistemi di governo e gestione l'Agenda ha mappato i processi e analizzato i rischi di disfunzioni e anomalie raggiungendo l'obiettivo pianificato.

E' stato attivato a regime il sistema informatico di analisi dei conti di gioco per l'individuazione di anomalie e/o di illeciti.

Sono stati conclusi tutti gli *audit* di processo programmati. Sono stati inoltre effettuati 10 *audit* ispettivi.

In ordine all'avanzamento dei costi e dei lavori progettuali, si rimanda alla sezione "Piano degli investimenti".

FCS	Indicatori	Risultato atteso al 31/12	Risultato effettivo al 31/12	Scostamento in termini assoluti	Scostamento in termini percentuali
<b>FCS 1.4</b> <b>Razionalizzare il quadro delle disposizioni normative e amministrative</b>	Valutazione della disciplina normativa generale e di settore, in materia di Gioco legale, e proposizione di interventi di razionalizzazione nonché di adeguamento ai più recenti principi, anche di fonte giurisprudenziale, stabiliti a livello di Unione Europea	Proposta organica di interventi di razionalizzazione e adeguamento	100%	0	0
	Revisione della prassi amministrativa in materia di concessioni ed autorizzazioni concernenti le rivendite di generi di monopolio	Emanazione di direttive sull'ambito applicativo della normativa in materia	In linea	0	0

L'Agenzia ha contribuito a razionalizzare il quadro delle disposizioni normative e amministrative sia nel settore del gioco sia in quello delle rivendite di generi di monopolio.

#### **RISORSE UMANE E FINANZIARIE**

Si riporta la tabella relativa alle ore lavorabili pro capite.

Ore lavorabili pro capite	Piano 2013 (*)	Consuntivo 2013	Differenze	Differenze %
Ore lavorabili lorde	1.861	1.814		
Ore di assenza per ferie	243	228		
<b>Ore lavorabili</b>	<b>1.618</b>	<b>1.586</b>		
Ore di assenza per malattia	75	56		
Ore di assenza per altri motivi	89	110		
<b>Ore lavorabili ordinarie</b>	<b>1.454</b>	<b>1.420</b>		

Ore di straordinario	119	165		
<b>Ore lavorate pro capite</b>	<b>1.573</b>	<b>1.585</b>		

(\*) Con nota n. 69758 del 18.6.2014 l'Agenzia ha rappresentato che i dati riportati risultano viziati da un errore di valutazione, da imputare alla novità dell'approccio.

Si illustrano le variazioni del personale in servizio intercorse nell'anno.

Categorie	Situazione al 31.12.2012	Situazione al 31.12.2013	Differenze	Differenze %
Dirigenti	37	33	-4	-10,8
Terza area	738	731	-7	-0,9
Seconda area	1.533	1.508	-25	-1,6
Prima area	153	152	-1	-0,7
<b>Totali</b>	<b>2.461</b>	<b>2.424</b>	<b>-37</b>	<b>-1,5</b>

Si rappresenta la distribuzione delle risorse umane, misurata in ore/persona, per area di servizio avvenuta nell'anno.

Area di servizio	Piano 2013	Consuntivo 2013	Differenze	Differenze %
Gestione tributi e servizi	1.128.245	1.000.000	-128.245	-11,4
Prevenzione e contrasto all'evasione e alle frodi	1.172.198	1.600.000	427.802	36,5
Governo	394.270	400.000	5.730	1,5
Supporto	1.055.319	744.000	-311.319	-29,5
Investimento	45.617	45.400	-217	-0,5
<b>Totali</b>	<b>3.795.649</b>	<b>3.789.400</b>	<b>-6.249</b>	<b>-0,2</b>

Si riporta di seguito la ripartizione dei costi correnti, espressi in €/mln.

Tipologie di costo	Piano 2013	Consuntivo 2013	Differenze	Differenze %
Costi della produzione	123	46		
Costi del personale	145,5	113		
Costi generali	37,5	16		
<b>Totali</b>	<b>306</b>	<b>175</b>		

Riguardo a tali dati, considerata la significatività degli scostamenti rilevati, si precisa che i valori di consuntivo esposti nella tabella "costi correnti" sono desunti dal consuntivo presente sul sistema di budget al 31/12/2013, che non ha incluso i costi sostenuti nell'ultima parte dell'anno, ma non ancora contabilizzati. Detti importi sono stati puntualmente rilevati in sede di chiusura del bilancio. Si evidenzia altresì che solo dopo l'attribuzione del budget definitivo all'unico centro di costo centrale "Monopoli", intervenuta nel mese di giugno, le risorse sono state distribuite alle strutture di II livello e agli uffici territoriali che hanno iniziato ad operare a pieno regime nella seconda metà dell'anno. Tale circostanza spiega lo slittamento dei costi nell'ultima parte dell'anno con conseguente pagamento effettivo delle spese agli inizi del 2014.

Si evidenziano nella tabella seguente i costi del personale (circoscritti alle competenze fisse), espressi in euro, ripartiti per qualifica.

Qualifica	Piano 2013	Consuntivo 2013	Differenze	Differenze %
Dirigenti	6.029.341	5.070.925	-958.416	-15,9
Incarichi provvisori				
<b>Totale dirigenti</b>	<b>6.029.341</b>	<b>5.070.925</b>	<b>-958.416</b>	<b>-15,9</b>
Area terza	40.885.048	32.813.459	-8.071.589	-19,7
Area seconda	32.841.831	54.009.388	21.167.557	64,5
Area prima	27.732.828	4.557.672	-23.175.156	-83,6
<b>Totale personale non dirigente a tempo indeterminato</b>	<b>101.459.707</b>	<b>91.380.519</b>	<b>-10.079.188</b>	<b>-9,9</b>
Dirigenti con contratti a tempo determinato (già compreso nella voce "dirigenti")	971.686	1.114.990	143.304	14,7

Personale con contratti a tempo determinato				
<b>Totale dirigenti e personale a tempo determinato</b>	<b>971.686</b>	<b>1.114.990</b>	<b>143.304</b>	<b>14,7</b>
Personale CFL				
<b>Totale</b>	<b>107.489.048</b>	<b>96.451.444</b>	<b>-11.037.604</b>	<b>-10,3</b>
Tirocinanti				
<b>Totale complessivo</b>	<b>107.489.048</b>	<b>96.451.444</b>	<b>-11.037.604</b>	<b>-10,3</b>

### OBIETTIVI INCENTIVATI

Sulla base di quanto rappresentato dall'Agencia nella predetta relazione e dei chiarimenti richiesti dal Dipartimento delle finanze, si è condiviso il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Come si evince dalla tabella seguente, l'Agencia-Area monopoli ha conseguito un punteggio sintetico di **152** punti, a fronte dei 138 prefissati.

Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.



OBIETTIVI INCENTIVATI E CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO								
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato (P)	Soglia Minima	Soglia Massima	Risultato conseguito	Risultato conseguito / Risultato atteso	Valore Indicatore (I) tenuto conto della soglia massima	Punteggio Indicatore (I*P) - (PSR)
<b>PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI</b>								
Numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi	20.000	14	90%	115%	37.737	188,7%	115%	16,10
Numero controlli destinati al contrasto del gioco minorile nell'ambito di quelli previsti dall'art. 7, comma 9, del D.l. 158/2012	5.000	14	85%	115%	14.706	294,1%	115%	16,10
Numero dei controlli sulla rete distributiva al dettaglio dei tabacchi	4.000	14	90%	115%	7.972	199,3%	115%	16,10
% dei controlli sulla regolarità e tempestività dei versamenti effettuati dai concessionari	100%	10	85%	100%	100%	100%	100%	10
Numero analisi di laboratorio sulla conformità dei prodotti da fumo Alla normativa eseguite di iniziativa	800	12	85%	115%	1.316	164,5%	115%	13,80
Valore delle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative (imposta accertata e sanzioni amministrative e tributarie)	€/mln 25	12	85%	115%	€/mln 71	284%	115%	13,80
% dei siti internet, che offrono giochi con vincite in denaro in difetto di titolo autorizzatorio o abilitativo, per i quali è stata eseguita, entro 30 giorni dall'accertamento della irregolarità, la procedura di inibizione rispetto a quelli individuati a seguito di segnalazione	90%	10	85%	110%	100%	111,1%	110%	11
Contenzioso amministrativo – Nr relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi amministrativi	90%	10	85%	110%	99,6%	110,6%	110%	11
<b>SERVIZI AGLI UTENTI</b>								
% analisi sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa rispetto a quelle richieste per l'iscrizione in tariffa nel periodo gennaio-novembre	100%	14	90%	100%	100%	100%	100%	14
Liquidazione automatizzata dell'imposta unica sulle scommesse e sui giochi on line	Attivazione e messa a regime dell'applicazione	14	90%	100%	Applicazione completata e messa a regime	100%	100%	14
<b>OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE</b>								
Percentuale <i>audit</i> di processo conclusi rispetto a quelli programmati	80%	14	90%	115%	100%	125%	115%	16,10
<b>PSR PREFISSATO</b>		<b>138</b>					<b>PSR TOTALE</b>	<b>152</b>

# **I progetti di investimento**

**Area Dogane**

## PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO

### AREA DOGANE

Nell'esercizio 2013 l'Agenzia ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti dell'area Dogane evolvendo la formulazione delle politiche di investimento definite negli anni precedenti.

In particolare, i progetti d'Investimento sono stati articolati in due diversi Piani:

- **il Piano triennale degli Investimenti 2013-2015**, in cui sono ricompresi i progetti prioritari per assicurare la funzionalità e l'efficacia dei servizi di "supporto" dell'Agenzia;
- **il Piano pluriennale degli Interventi** per i progetti che presentano specifici contenuti rivolti al " potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi" da finanziare con le risorse previste dalla legge 349/1989.

**PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2013-2015**

Il Piano degli Investimenti per il triennio 2013-2015, definito dall’Agenzia con la delibera 208 del 23 aprile 2013 approvata dal Sig. Ministro ai sensi dell’art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, è stato articolato nelle seguenti due macroaree:

- ✓ **“Progetti di evoluzione del sistema informativo”**: comprendono le attività inerenti l’innovazione del patrimonio informativo dell’Agenzia, finalizzate ad arricchire e potenziare l’offerta dei servizi *on-line*, ad incrementare l’efficienza interna e ad ottimizzare i costi di gestione del personale. Sono, altresì, inclusi gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso. Tale unificazione rispecchia la logica secondo cui all’interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.
- ✓ **“Progetti per la qualificazione del patrimonio”**: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l’attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT.

Nella tabella successiva si riporta il fabbisogno complessivo stimato per il triennio 2013-2015, definito con la delibera sopra citata.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (IMPORTI IN €/MLN IVA INCLUSA)			
	2013	2014	2015	TOTALE
Progetti di evoluzione del sistema informativo	12	22,9	24,1	59,9
Progetti per la qualificazione del patrimonio	8,8	17,1	17,9	43,9
<b>TOTALE</b>	<b>20,8</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>102,8</b>

Di seguito si fornisce una sintesi delle attività progettuali svolte nell’anno.

**Macro Area "Progetti di evoluzione del sistema informativo"**

Nell'ambito di tale macroarea rientrano 11 progetti di investimento ICT.

<b>Progetto n. 1</b>				
<b>DENOMINAZIONE DEL PROGETTO</b>				
<b>Auditing di processo</b>				
<b>FINALITÀ DEL PROGETTO</b>				
Il progetto si pone l'obiettivo di gestire in modo razionale, sistematico e omogeneo le diverse fasi degli interventi di <i>audit</i> di processo attraverso la realizzazione di un sistema di gestione e di archiviazione delle carte di lavoro nonché di analisi multidimensionale per l'elaborazione di statistiche relative alla mappa dei rischi sul territorio nazionale.				
<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013</b>				
Per il 2013 sono state realizzate le seguenti funzionalità: verifica della integrità funzionale della manutenzione evolutiva relativa all'applicazione Just SAI; trasferimento in esercizio dell'applicativo "Evoluzione Just SAI, KB (Knowledge Base); realizzazione di un modulo di aggiornamento <i>e-learning</i> ; completamento dell'analisi dei requisiti relativa alla realizzazione di funzionalità di "Evoluzione del sistema di supporto dell'audit – ADC (Audit di conformità); avvio delle attività di progettazione e sviluppo delle nuove funzionalità per la semplificazione dell'iter e delle carte di lavoro connessi alle attività di <i>follow-up</i> e di conformità.				
<b>STATO DI AVANZAMENTO</b>				
Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
<b>127.300</b>	<b>€ 128.328,14</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>	<b>€ 99.375</b>

<b>Progetto n. 2</b>				
<b>DENOMINAZIONE DEL PROGETTO</b>				
<b>Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria</b>				
<b>FINALITÀ DEL PROGETTO</b>				
L'obiettivo del progetto è quello di migliorare le modalità di funzionamento del sistema contabile, attraverso la semplificazione e la normalizzazione dei processi, in modo da assicurare una sempre più efficace e razionale azione di controllo e di governo delle connesse attività.				
<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013</b>				

Gli interventi realizzati nel 2013, hanno riguardato precisamente: l'attivazione di nuove funzionalità per il monitoraggio dei contratti, dapprima in attuazione delle disposizioni di cui al D.L. n. 83/2012, convertito dalla legge n. 134/2012, (art. 18 "Amministrazione aperta") e successivamente delle disposizioni in materia di "Trasparenza amministrativa" di cui al D.lgs n. 33/2013 (articolo 23 "Obblighi di pubblicazione concernenti i provvedimenti amministrativi") inerenti l'obbligo di pubblicare la documentazione contrattuale, semestralmente (ex art. 23, D.lgs n. 3/2013) e annualmente (ex art. 1, c. 32, Legge n. 190/2012); la predisposizione del sistema alla gestione delle fatture elettroniche, il cui utilizzo diventerà vincolante, a partire dal 6 giugno 2014, per gli appalti delle P.A., ai sensi dell'art. 1, commi da 209 a 213, Legge n. 244/2007; l'adeguamento delle procedure di "contabilità e acquisti" in vista della revisione organizzativa attivata il 1° gennaio 2014

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 516.550	€ 521.060,54	86%	100%	€ 447,657

**Progetto n. 3**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Gestione del contenzioso**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Scopo del progetto è di automatizzare la fase processuale del contenzioso attraverso l'introduzione di una specifica applicazione ("Contenzioso Tributario") che permetterà un'integrazione con la procedura esistente ed una gestione snella ed efficace delle pratiche. Grazie a tale applicazione sarà possibile ottenere in tempo reale un monitoraggio nazionale sullo stato dei ricorsi.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013 sono stati realizzate le seguenti funzionalità:

- ✓ informatizzazione dell'iter del contenzioso a livello nazionale;
- ✓ informatizzazione della Banca Dati Team Legali;
- ✓ Collegamento con la Banca Dati Extranet dell'Avvocatura Generale dello Stato;
- ✓ Programma contenzioso "Sanzioni" in ambiente AIDA.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 96.000	€ 96.514,20	43%	86%	€ 41.090

**Progetto n. 4**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Gestione risorse umane**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Il progetto si pone l'obiettivo di sviluppare e completare nel triennio 2013-2015 il sistema integrato di gestione delle risorse umane, con particolare riferimento alle componenti di rilevazione presenze/assenze, gestione economica, gestione della formazione e gestione anagrafico-giuridica.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Gli interventi di sviluppo hanno riguardato i seguenti ambiti:

- ✓ *rilevazione presenze/assenze*: è proseguita la reingegnerizzazione del sistema nell'ottica di semplificare i processi. E' stato, tra l'altro, adeguato il sistema per la gestione delle timbrature al personale dell'ex AAMS;
- ✓ *trattamento economico*: per consentire l'avvio dell'applicazione self-service missioni è stata messa a punto un'estrazione dati dal sistema HR al fine di garantire l'allineamento delle basi dati;
- ✓ *gestione anagrafico-giuridica*: gli interventi effettuati sul sistema HR hanno consentito la registrazione delle progressioni orizzontali relative agli anni 2007 e 2008 per circa 2.500 dipendenti dell'Agenzia;
- ✓ *formazione*: sulla piattaforma e-learning Academy sono state apportate modifiche in merito alla gestione della figura del docente (questionario e reportistica), ai processi di rilevazione del fabbisogno e alla procedura di estrazione dei dati consuntivati relativi alle attività formative svolte in aula e in modalità e-learning;
- ✓ *pianificazione interventi 2013*: oltre alle attività dell'area Dogane, è stato pianificato il caricamento dei dati del personale proveniente dall'ex-AAMS, con la modifica dei sistemi gestionali coinvolti.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 625.250	€ 637.340,20	65%	100%	€ 411.700

**Progetto n. 5**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Il progetto riguarda tutti i servizi di supporto all'attività di comunicazione istituzionale.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013 sono stati realizzati interventi per migliorare la fruibilità dei siti Intranet e Internet da parte degli utenti interni ed esterni. Inoltre, è stato realizzato lo sviluppo della nuova piattaforma WEB 2.0 nonché del nuovo motore di ricerca Omnifind.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 624.500	€ 629.421,18	76%	100%	€ 476.467

**Progetto n. 6**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Mappa dei Processi**

**FINALITÀ' DEL PROGETTO**

L'esigenza di avere a disposizione una mappatura dei processi propri della struttura e di un sistema di governo degli stessi che, ne permetta la misurazione delle prestazioni al fine di confrontare il proprio sistema con i sistemi degli altri Stati membri. L'obiettivo è quello di procedere all'analisi di tutti i processi di core business e di supporto, con l'individuazione dei più significativi e rilevanti Key Performance Indicators per ogni processo.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013, è stata sviluppata la mappatura relativa ai processi inerenti:

- l'analisi merceologica;
- l'audit interno;
- processi di supporto.

Al fine di creare una cultura standard e condivisa sulla metodologia dei processi (BPMN), sono state realizzate attività di formazione.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 600.500	€ 568.441,92	15%	100%	€ 85.599



Progetto n. 7

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Pianificazione e controllo di gestione**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Il progetto di pone come obiettivo il supporti alla predisposizione del Piano delle attività dell’Agenzia, all’articolazione del budget tecnico-fisico ed al controllo di gestione dei dati relativi alla produzione.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013 è stato completato lo studio per la migrazione alla nuova versione Oracle-Hyperion EPM del sistema di budget e consuntivazione. Quest’ultimo è stato oggetto di interventi che hanno previsto l’introduzione di nuove funzionalità che consentiranno all’Agenzia di eseguire in autonomia i controlli preventivi sui dati automatici estratti dai sistemi alimentari. Ulteriori controllo sono stati effettuati per la verifica degli aggiornamenti nel sistema di consuntivazione. Alcuni prodotti manuali sono stati sostituiti con prodotti automatici, nonché le modalità di estrazione dei dati ed il calcoli di alcuni indicatori.

- *processo do formulazione del budget tecnico fisico*
- *reporting strategico direzionale*: sono stati alimentati i primi datamart con i dati relativi alle presenze/assenze alla consuntivazione e alla gestione economica del personale.

Infine, sono stati apportate modifiche alla reportistica del conto consuntivo in linea con le indicazioni presenti nella circolare della Ragioneria Generale dello Stato pubblicata nell’anno 2013.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 335.000	€ 337.480,06	88%	100%	€ 296.249

Progetto n. 8

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Servizi di back office**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Nel progetto rientrano tutti i processi volti al miglioramento dell’azione amministrativa degli uffici.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

In particolare le linee di azione si sono sviluppate attraverso le seguenti direttrici:

- ✓ gestione del contratto esecutivo;
- ✓ creazione di una base dati contenente informazioni sull'asset immobiliare e di supporto al governo del patrimonio immobiliare dell'Agenzia e alla gestione coerente degli spazi e degli apparati installati;
- ✓ sistemi di sicurezza;
- ✓ sistemi di gestione documentale;
- ✓ sviluppo dell'e-learning relativo alle specifiche applicazioni

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 5.005.000	€ 5.234.349	100%	90%	€ 5.234.349

**Progetto n. 9**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Potenziamento tecnologico (beni e servizi per l'acquisto a rimborso)**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Il progetto prevede l'acquisizione di apparecchiature *hardware* per il potenziamento infrastrutturale delle sedi.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso dell'anno 2013 si è completato il piano previsto per il 2012 e si è proceduto all'acquisto di diverse tipologie di attrezzature.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
4.050.000	€ 4.076.406,74	55%	100%	€ 2.258.522

**Macro Area "Progetti per la qualificazione del patrimonio"**

Nell'ambito di tale macroarea rientrano 2 progetti di investimento non ICT.

<b>Progetto n. 1</b>				
<b>DENOMINAZIONE DEL PROGETTO</b>				
<b>Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale</b>				
<b>FINALITÀ DEL PROGETTO</b>				
<p>Il progetto "Potenziamento della Struttura" è finalizzato a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ il rispetto delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;</li> <li>○ il miglioramento del livello di adeguatezza e funzionalità degli immobili in uso all'Agenzia;</li> <li>○ l'adeguamento logistico delle strutture;</li> <li>○ un'efficace gestione delle spese di approvvigionamento;</li> <li>○ un'ampia autonomia energetica con evidente risparmio sul conto elettrico ed eventuale attivazione conto-energia;</li> <li>○ il rispetto dell'ambiente tramite capillare raccolta differenziata.</li> </ul>				
<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013</b>				
<p>Sulla base dell'analisi dei fabbisogni, rilevati a livello territoriale, è stato definito, a livello centrale, un piano degli interventi da attuare sul territorio nazionale in relazione alle relative priorità individuate. Gli interventi così pianificati, in coerenza con le disposizioni inerenti il contenimento delle spese di acquisto di arredi e lavori, sono ripartiti nelle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ interventi di natura strutturale connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. 81/2008;</li> <li>✓ acquisizione di beni/servizi e strumentazione, di natura non informatica, necessari a supportare le attività di servizio.</li> </ul> <p>Nello specifico, le risorse assegnate sono state destinate per il 60% alle attività connesse agli interventi di cui al D.Lgs. n.81/2008 e per il rimanente 40% al potenziamento logistico degli Uffici, attraverso l'acquisto di beni mobili e servizi non informatici.</p>				
<b>STATO DI AVANZAMENTO</b>				
<b>Budget da Piano 2013</b>	<b>Budget assegnato</b>	<b>Avanzamento costi (SAC)</b>	<b>Avanzamento lavori (SAL)</b>	<b>Speso</b>
<b>8.750.000</b>	<b>€ 5.000.000</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>€ 4.700.000</b>

Progetto n. 2

**Denominazione del progetto**

**Scanner**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Il progetto è finalizzato al mantenimento del perfetto stato d'uso delle apparecchiature di proprietà dell'Agenzia con interventi di natura logistica per l'efficienza e l'efficacia dei controlli tramite *scanner*.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Le attività svolte hanno consentito di effettuare il monitoraggio continuo della situazione logistica presso i siti in cui operano gli *scanner* e di indirizzare e supportare le strutture territorialmente competenti per la risoluzione di eventuali criticità.

E' stato, inoltre, effettuato il piano di allocazione delle nuove apparecchiature e di riallocazione di quelle già in uso, in coordinamento con le Direzioni regionali/interregionali interessate. Sono stati curati tutti gli aspetti procedurali e tecnici per consentire l'installazione dei 6 nuovi scanner da parte della società aggiudicatrice.

Infine, sono state emanate le linee guida per l'attuazione delle procedure operative da espletare per la manutenzione delle apparecchiature, nonché le operazioni da porre in essere in caso di incidenti accorsi alle medesime.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 100.000	€ 100.000	7%	100%	7.000

**TABELLA RIEPILOGATIVA DEI PROGETTI 2013**

Nella seguente tabella sono riepilogati i singoli progetti ed evidenziati i valori di SAC e SAL comunicati dall'Agenzia.

PROGETTI 2013					
PROGETTO	BUDGET DA PIANO 2013 (€)	BUDGET ASSEGNATO (€)	Avanzamento costi (SAC) rispetto al budget assegnato	Avanzamento lavori (SAL)	SPESO (€)
<b>PROGETTI ICT</b>					
AUDITING DI PROCESSO	127.300,00	128.328	77%	100,00%	99.375,00
GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI, CONTABILITA E TESORERIA	516.550,00	521.060	86%	100,00%	447.657,00
GESTIONE DEL CONTENZIOSO	96.000,00	96.514	43%	86%	41.090,00
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	625.250,00	637.340	65%	100%	411.700,00
GESTIONE E SVILUPPO DEI SISTEMI DI SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE	624.500,00	629.421	76%	100%	476.467,00
MAPPA DEI PROCESSI	600.500,00	568.441	15%	100 %	85.599,00
PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	335.000,00	337.480	88%	100%	296.249,00
SERVIZI DI BACK OFFICE	5.005.000,00	5.234.349	100%	90%	5.234.349,00
BENI E SERVIZI PER ACQUISTO A RIMBORSO	4.050.000,00	4.076.406	55%	100%	2.258.522,00
<b>TOTALE PROGETTI ICT</b>	<b>11.980.100,00</b>	<b>12.229.341</b>	<b>76%</b>	<b>88%</b>	<b>9.351.008,00</b>
<b>PROGETTI NON ICT</b>					
POTENZIAMENTO LOGISTICO ED ADEGUAMENTO STRUTTURALE	8.750.000,00	5.000.000,00	94%	100%	4.700.000
SCANNER	100.000,00	100.00,00	7%	100%	7.000
<b>TOTALE PROGETTI NON ICT</b>	<b>8.850.000,00</b>	<b>5.100.000,00</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>	<b>4.707.000</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>20.830.100,00</b>	<b>17.329.341</b>	<b>81%</b>	<b>94%</b>	<b>14.058.008</b>

Relativamente al Piano in esame e ai valori comunicati dall'Agazia, il Dipartimento ha chiesto di conoscere il motivo per cui la spesa prevista nel piano degli investimenti 2013 (approvata con delibera 208/2013), pari a € 20.778.128,00, non coincide col budget assegnato nel 2013, pari a € 17.329.341.

In proposito l'Agazia ha precisato che la residua differenza tra l'ammontare complessivo del budget previsto nel Piano degli investimenti con la delibera 208 e quello indicato nei dati della verifica è da attribuire essenzialmente alla riduzione del budget assegnato al progetto "Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale" il cui importo iniziale, originariamente pari a € 8.700.000, è stato rideterminato in € 5.000.000 a seguito dell'accentramento in capo all'Agazia del Demanio, in qualità di "Manutentore unico", del processo decisionale e delle correlate risorse relative ad interventi manutentivi inseriti a inizio anno nel progetto dell'Agazia.

## PIANO PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI

Il Piano pluriennale degli interventi, definito con la delibera 209 del 23 aprile 2013 approvata dal Sig. Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, è stato articolato nelle seguenti macro-aree:

**Potenziamento delle attività di controllo:** i progetti rientranti in tale macro-area hanno l'obiettivo di rafforzare le attività di controllo e di contrastare in modo efficace le frodi ed i traffici illeciti. Essi si sviluppano lungo due direttrici principali:

- a. *Potenziamento logistico-strumentale:* in particolare, nel corso del 2013 è stata acquisita strumentazione tecnica per i sistemi antiintrusione/telesorveglianza varchi rilevatori mobili di radioattività ambientale, apparecchi "sniffer" (*naso elettronico*) per la rilevazione di sostanze stupefacenti ed esplosive, lettori RFid portatili, sistemi rilevatori GPS per il tracciamento dei container e altre apparecchiature per i controlli nel sistema delle accise;
- b. *Potenziamento del sistema telematico doganale*", mediante la realizzazione, a supporto delle attività di controllo, di strumenti informatici avanzati e di procedure efficaci e semplificate, caratterizzate da un elevato livello di telematizzazione.

**Messa in qualità dei laboratori chimici:** i progetti di tale macro-area si articolano in tre linee di azione:

1. *Evoluzione dei laboratori chimici:* nel 2013 sono aumentate le prove accreditate dell'Ente Nazionale ACCREDIA nei diversi settori merceologici, per accrescere il livello delle prestazioni, sia in ambito istituzionale che nel settore privato. Sono state accreditate dai laboratori 28 nuove prove analitiche, per un totale complessivo di 561 prove al 31/12/2013;
2. *Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori:* attraverso l'acquisizione di apparecchiature scientifiche di ultima generazione;
3. *Acquisizione di laboratori mobili:* da collocare sul territorio a supporto delle attività di accertamento mediante l'esecuzione, in tempo reale, di test analitici.

Nella tabella successiva si riporta il fabbisogno complessivo stimato per il triennio 2013-2015, come deliberato dal Comitato di gestione dell’Agenzia nella seduta del 23 aprile 2013.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (IMPORTI IN €/MLN IVA INCLUSA)
Potenziamento delle attività di controllo	25,4
Messa in qualità dei Laboratori chimici	4,6
<b>TOTALE</b>	<b>30,0</b>

Nel corso del 2013, nell’ambito della macro-area *Potenziamento delle attività di controllo*, è stata ritenuta prioritaria la realizzazione degli interventi contenuti nella linea progettuale *“Potenziamento del sistema telematico doganale”*; nella macro-area *Messa in qualità dei Laboratori chimici*, la priorità è stata accordata alle linee di azione *“Evoluzione dei laboratori chimici”* e *“Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori”*. Di seguito si fornisce una sintesi degli interventi svolti nell’anno.

#### Macro Area “Potenziamento delle attività di controllo”

Nell’ambito di tale macro-area rientrano 9 interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture ICT.

Intervento n. 1
<b>DENOMINAZIONE DELL’INTERVENTO</b>
<b>Accertamenti e controlli</b>
<b>FINALITÀ</b>
L’obiettivo del progetto è quello di rendere ancor più efficace la gestione dei tributi di competenza dell’Agenzia procedendo alla telematizzazione dei processi a supporto delle attività di accertamento, riscossione e contenzioso per i diritti doganali, nonché dei processi inerenti la fiscalità interna negli scambi internazionali e le accise, con esclusione di quelle relative ai tabacchi lavorati.
<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013</b>



In particolare, sono stati effettuati interventi sulle seguenti applicazioni:

- E-MVS: adeguamento dell'applicazione ed integrazione con l'area Monopoli mediante la predisposizione di un idoneo profilo per l'utilizzo dell'applicazione da parte del personale ex AAMS;
- SEED: aggiornamento dell'applicazione alle specifiche comunitarie. E' stata, altresì, realizzata la funzionalità che consente la consultazione in AIDA, con la distinzione per tipo di operatore;
- PROCEDURA ARMAMENTI: è stata effettuata l'analisi delle modifiche da apportare alla procedura esistente;
- SUV: è stata realizzata una nuova tipologia di scheda SUV per i controlli nel settore accise. E' stato, inoltre, completato in collaborazione con le Amministrazioni interessate, un documento per l'aggiornamento dell'interoperabilità tra Dogane, Entrate e Guardia di Finanza.

Inoltre sono state apportate modifiche alla linea di lavoro "Licenze Globali" ed è stato inserito un collegamento con A.T. per la verifica delle partite IVA.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 447.000	€ 437.387	70%	90%	€ 305.484

**Intervento n. 2**

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Applicazione dei regimi doganali e fiscali**

**FINALITÀ**

Il progetto ha come obiettivo lo sviluppo dei processi informatici di supporto per l'applicazione dei tributi.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel 2013 sono state realizzate le funzionalità di seguito descritte.

- Completamento gestione dei credibility checks;
- Creazione/estensione di interrogazione dati TARIC per uffici/operatori economici;
- Interventi Applicazione Quota;
- Ampliamento consultazione della banca dati perfezionamento attivo/Perfezionamento passivo;
- Autorizzazioni uniche di perfezionamento attivo/Perfezionamento passivo in procedura domiciliata;
- Gestione delle autorizzazioni uniche e fornitura quota parte dei dazi riscossi.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 621.000	€ 626.004	39%	100%	€ 241.861

## Intervento n. 3

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO****Contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra tributari****FINALITÀ**

Con questo progetto si intende realizzare una piattaforma informativa a supporto delle attività di analisi antifrode e di monitoraggio dei traffici di merci e persone, incrociando i dati disponibili.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013 sono state realizzate manutenzioni evolutive su tutti gli applicativi sviluppati e, inoltre, sono state introdotte le seguenti innovazioni:

- Integrazione con Analyst's Notebook ;
- Analisi sui manifesti merci in arrivo;
- Analisi sulle dichiarazioni sommarie in uscita;
- Reportistica con gli indicatori di performance dello sportello unico.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 1.863.000	€ 1.878.118	97%	95%	€ 1.822.920

## Intervento n. 4

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO****Digitalizzazione accise****FINALITÀ**

La principale finalità del progetto è la completa digitalizzazione degli adempimenti previsti nel settore della circolazione dei prodotti soggetti ad accisa, garantendo l'applicazione della normativa comunitaria e nazionale, in particolare per il monitoraggio del gettito fiscale.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Gli interventi hanno riguardato:

- la semplificazione della tenuta dei dati contabili;
- l'aggiornamento delle dichiarazioni per energia elettrica e gas naturali;
- l'implementazione di funzionalità per la revisione delle dichiarazioni;
- le comunicazioni di movimentazione dei contrassegni di Stato trasmesse telematicamente;
- il calcolo dei cali di giacenza;

- la digitalizzazione della nota di esportazione.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 1.100.000	€ 1.100.000	73%	99%	€ 811.437

**Intervento n. 5**

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Digitalizzazione dogane**

**FINALITÀ**

L'obiettivo del progetto è la gestione per via elettronica di ogni tipo di operazione doganale, mettendo a disposizione dei cittadini e delle imprese uno sportello unico disponibile *on-line*.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Gli interventi hanno riguardato:

- lo sviluppo delle funzionalità per l'identificazione e il tracciamento dei container dallo sbarco sino ai luoghi autorizzati esterni all'area portuale;
- la valutazione dell'integrazione del sistema doganale con la security portuale;
- l'interoperabilità, nell'ambito dello sportello unico, diretta allo scambio di dati tra più organi dello Stato;
- l'ulteriore sviluppo, nell'ambito del regime di transito, delle iniziative connesse alla gestione delle partite in transito e all'informatizzazione del colloquio tra il destinatario autorizzato e l'ufficio di destinazione per la conclusione delle operazioni.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 2.550.000	€ 2.583.220	79%	85%	€ 2.044.594

**Intervento n. 6**

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Gestione dei laboratori chimici**

**FINALITÀ**

L'obiettivo del progetto è lo sviluppo di nuove funzionalità ICT ed il potenziamento di alcune già esistenti al fine di migliorare i processi per la gestione dei laboratori.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel 2013 gli interventi hanno riguardato:

- il potenziamento delle funzionalità idonee a garantire la migliore fruibilità della applicazione informatica ASI-SISLAB;
- la realizzazione di due applicazioni riguardanti l'algoritmo di assegnazione dei campioni ai laboratori chimici in base ai carichi di lavoro e alla capacità operativa.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 271.000	€ 270.277	99%	98%	€ 268.957

**Intervento n. 7**

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Gestione delle restituzioni**

**FINALITÀ**

Il progetto si propone la reingegnerizzazione dei processi di competenza dell'organismo pagatore (SAISA) per conto del Fondo Europeo Agricolo di Garanzia (FEAGA).

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nell'anno 2013 è proseguita l'azione di reingegnerizzazione del sistema informativo del SAISA per l'integrazione del sistema AIDA.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 435.500	€ 419.602	73%	80%	€ 307.724

**Intervento n. 8**

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Servizi cooperativi (colloquio con operatori ed enti esterni)**

**FINALITÀ**

Il progetto, in linea con quanto auspicato dall'art. 12 del Codice dell'Amministrazione Digitale ("le Pubbliche Amministrazioni adottano le ICT nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati"), si propone di ottimizzare gli scambi di dati e informazioni e l'interoperabilità con altre Amministrazioni, enti ed operatori economici.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

I principali interventi hanno riguardato:

- il Servizio Telematico Doganale con lo sviluppo delle soluzioni più idonee per favorire la diffusione e la fruibilità dei servizi telematici;
- il completamento dell'integrazione del sistema Geopoi nel portale dei servizi per la georeferenziazione dei punti di interesse (uffici doganali e depositi alcolici, energetici e carburanti);
- l'uniformazione del servizio telematico doganale alle indicazioni del codice dell'Amministrazione Digitale;
- la disponibilità per gli operatori di un STD che notifica agli utenti, titolari di un'autorizzazione alla domiciliazione, l'aggiornamento dello stato di elaborazione della dichiarazione doganale;
- la definizione, in collaborazione con la SEA (Società di gestione aeroportuale di Malpensa e Linate), della struttura del tracciato dei messaggi da scambiare con gli operatori economici nell'ambito del progetto il TROVATORE.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 1.75.000	€ 1.729.633	85%	96%	€ 1.470.287

**Intervento n. 9**

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Servizi ed infrastruttura per il potenziamento delle attività di controllo ed antifrode**

**FINALITÀ**

Il progetto si pone l'obiettivo di dotare gli uffici dell'Agenzia di una piattaforma infrastrutturale idonea a supportare le attività di controllo ed antifrode.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

I processi inseriti nel progetto hanno riguardato principalmente il potenziamento dell'infrastruttura di rete e di sicurezza dell'Agenzia.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 206.000	€ 206.000	100%	100%	€ 206.000

**Intervento n. 10****DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**

**Potenziamento logistico strumentale**

**FINALITÀ**

Il progetto ha l'obiettivo di potenziare le attività di controllo e contrastare in modo sempre più efficace le frodi ed i traffici illeciti, mediante interventi di natura logistica e strumentale.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013 si è proceduto all'acquisizione di strumentazione tecnica quale sistemi anti-intrusione/telesorveglianza varchi, rilevatori mobili di radioattività ambientale, apparecchi "sniffer" (naso elettronico) per la rilevazione di sostanze stupefacenti e esplosive, lettori RFid portatili per il personale interessato dell'Agenzia, sistemi rilevatori GPS al fine del tracciamento dei container e del relativo monitoraggio, nonché strumentazione tecnica per i controlli nel settore delle accise.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 4.400.000	€ 4.400.000	68%	70%	€ 2.984.000

**Macro Area "Messa in qualità dei laboratori chimici"**

Nell'ambito di tale macroarea rientrano 2 interventi non ICT riguardanti la messa in qualità dei laboratori chimici.

## Intervento n. 1

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO****Evoluzione dei laboratori chimici****FINALITÀ**

Con questo progetto l'Agenzia si pone la finalità di migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei laboratori chimici per accrescerne le potenzialità d'indagine analitica a supporto degli Uffici accertatori, delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria e a tutela dell'erario, dei cittadini e dei consumatori.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Nel corso del 2013 sono state ulteriormente aumentate le prove accreditate dall'Ente nazionale ACCREDIA nei diversi settori merceologici, al fine di offrire prestazioni tecniche altamente qualificate, sia in ambito istituzionale sia sul mercato privato. Tale attività ha prodotto l'accreditamento di 28 nuove prove analitiche per un totale complessivo di 561 prove accreditate.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 200.000	€ 200.000	100%	100%	€ 200.000

## Intervento n. 2

**DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO****Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori****FINALITÀ**

Al fine di potenziare e rendere più proficue le attività di controllo analitico è stato predisposto un piano di potenziamento della strumentazione in dotazione ai laboratori chimici, finalizzato alla corretta applicazione di metodi ufficiali ed interni nei settori merceologici interessati.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Le attività sono state finalizzate all'acquisizione di apparecchiature scientifiche di ultima generazione quali, ad esempio risonanza magnetica nucleare e microscopio elettronico a scansione spettrometrica.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget da Piano 2013	Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 700.000	€ 750.000	100%	100%	€ 750.000

**TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INTERVENTI 2013**

Nella seguente tabella sono riepilogati i singoli progetti ed evidenziati i valori di SAC e SAL comunicati dall'Agenzia.

PROGETTO	BUDGET DA PIANO DEGLI INVESTIMENTI	BUDGET ASSEGNATO	AVANZAMENTO COSTI (SAC)	AVANZAMENTO LAVORI (SAL)	SPESO
<b>MACROAREA POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO</b>					
<b>PROGETTI ICT</b>					
ACCERTAMENTI E CONTROLLI	€ 447.000	€ 437.387	70%	90%	€ 305.484
APPLICAZIONE DEI REGIMI DOGANALI E FISCALI	€ 621.000	€ 626.004	39%	100%	€ 241.861
CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRA TRIBUTARI	€ 1.863.000	€ 1.878.118	97%	95%	€ 1.822.920
DIGITALIZZAZIONE ACCISE	€ 1.100.000	€ 1.100.000	73%	99%	€ 811.437
DIGITALIZZAZIONE DOGANE	€ 2.550.000	€ 2.583.220	79%	85%	€ 2.044.594
GESTIONE DEI LABORATORI CHIMICI	€ 271.000	€ 270.277	99%	98%	€ 268.957
GESTIONE DELLE RESTITUZIONI	€ 435.500	€ 419.602	73%	80%	€ 307.724
SERVIZI COOPERATIVI (COLLOQUIO CON OPERATORI ED ENTI ESTERNI)	€ 1.715.000	€ 1.729.633	85%	96%	€ 1.470.287
STRUMENTI MULTIMEDIALI DI COMUNICAZIONE A SUPPORTO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO ED ANTIFRODE	€ 206.000	€ 206.000	100%	100%	€ 206.000
<b>PROGETTI NON ICT</b>					
POTENZIAMENTO LOGISTICO STRUMENTALE	€ 4.400.000	€ 4.400.000	68%	70%	€ 2.984.000
<b>MACROAREA MESSA IN QUALITA' DEI LABORATORI CHIMICI</b>					
EVOLUZIONE DEI LABORATORI CHIMICI	€ 200.000	€ 200.000	100%	100%	€ 200.000
POTENZIAMENTO DELLA DOTAZIONE STRUMENTALE	€ 750.000	€ 750.000	100%	100%	€ 750.000
LABORATORI MOBILI	€0	€0	0	100%	€0
<b>TOTALE INTERVENTI 2013</b>					
	€ 14.558.500	€ 14.600.241	80%	86%	€ 11.619.264



Per quanto riguarda il piano degli interventi è stato chiesto di conoscere i motivi che hanno determinato la rimodulazione del progetto non ICT "Messa in qualità dei laboratori chimici" rispetto al piano approvato nel 2013.

In proposito l'Agenzia ha precisato che nel corso dell'anno è emersa la necessità di disporre di ulteriori € 50.000, rispetto al budget originario di € 900.000, per interventi di sostituzione di apparecchiature utilizzate per l'esecuzione delle analisi istituzionali. Inoltre, ha sottolineato che non sussistono problemi di copertura finanziaria in quanto per il finanziamento complessivo del progetto pluriennale nel Piano degli interventi è previsto un importo pari a € 4,6 milioni.

*Parte  
Terza*

**I progetti  
di investimento**

**Area Monopoli**

## AREA MONOPOLI

### PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2013-2015

Nell'esercizio 2013, l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (area Monopoli) ha definito il piano operativo dei progetti in continuità e in conformità con le linee di sviluppo fissate nel 2012, seppure sotto altra veste giuridica.

Nello specifico, il Piano degli Investimenti per il triennio 2013-2015 è articolato nelle seguenti due macroaree:

- *"Progetti di evoluzione del sistema informativo"*: comprendono le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico dei Monopoli di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi; quelle finalizzate a potenziare i servizi on line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e ad ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Sono, altresì, inclusi gli interventi di evoluzione dei progetti esistenti e di acquisizione della strumentazione e delle apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico.
- *"Progetti per la qualificazione del patrimonio"*: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 81/2008; di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché di azioni per la realizzazione di opere volte all'efficientamento energetico con contestuale riduzione dell'impatto ambientale.

Nella seguente tabella, sono illustrati lo stato di avanzamento dei lavori di ciascun Progetto previsto nel Piano. A tal proposito, l'Agenzia ha fatto presente che per molti progetti ICT il budget è stato rimodulato in corso d'anno a fronte dell'esigenza dello svolgimento di ulteriori attività indispensabili per la realizzazione del progetto stesso. Di fatto, nel settore dei giochi gli sviluppi dei progetti sono condizionati dalla situazione del mercato che determina il maggiore o minore successo di un gioco rispetto ad un altro con conseguente riprogrammazione delle attività di sviluppo (in aumento o in diminuzione a seconda del favore del pubblico).

Riguardo alla seconda macroarea, l'Agenzia fa presente che "la mancanza di un quadro di soluzioni logistiche definitive per l'Area monopoli ha determinato l'avvio di un numero molto limitato degli interventi previsti per il 2013. La principale ragione è riconducibile alla circostanza che nel 2013 l'Agenzia del demanio non aveva ancora assegnato in uso governativo gratuito i beni immobili dell'ex AAMS rientrati dal 1° gennaio nella sua disponibilità".

PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2013-2015 (ANNO 2013)				
PROGETTO	IMPORTO PROGETTO (valori in €)	AVANZ.TO COSTI (valori in €)	SAC %	SAL.%
Apparecchi da divertimento e intrattenimento	5.740.000	€ 6.101.152		100
Sistema accise tabacchi	270.000	€ 267.247		100
Sito Internet e intranet – Monopoli	890.000	€ 890.877		100
Sistemi gestionali a supporto dei processi interni – Monopoli	130.000	€ 339.872		100
Contrasto all'illegalità	2.080.000	€ 2.092.050		100
Enterprise Architecture (EA) – Monopoli	120.000	€ 121.095		100
Business Intelligence per giochi, accise, tabacchi, tributi e analisi strategica	5.370.000	€ 4.715.670		90
Sistema amministrativo e tributario	4.250.000	€ 4.253.960		100
Sistema di assistenza centrale, knowledge base e formazione	670.000	€ 675.010		100
Sistema per i giochi di abilità a distanza	1.530.000	€ 1.589.142		100
Sistema per il gioco del bingo	690.000	€ 1.284.213		100
Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale	440.000	€ 509.162		100
Giochi ippici e sportivi	3.090.000	€ 2.484.058		90
Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi	1.850.000	€ 1.865.702		100
Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura – Monopoli	7.180.000	€ 2.943.986		60
Gestione progetti informatici – Monopoli	250.136	€ 252.203		100
<b>Totale Progetti ICT</b>	<b>34.550.136</b>	<b>€ 30.385.399</b>		<b>89</b>
Potenziamento logistico ed adeguamento della struttura	9.200.000	€ 1.173.384		30
<b>Totale</b>	<b>43.750.136</b>	<b>€ 31.558.783</b>	<b>72%</b>	<b>76%</b>

**Macroarea “Progetti di evoluzione del sistema informativo”**

Nell’ambito di tale macroarea rientrano 16 progetti di investimento ICT.

<b>Progetto n. 1</b>			
<b>DENOMINAZIONE DEL PROGETTO</b>			
<b>Apparecchi da divertimento e intrattenimento</b>			
<b>FINALITÀ DEL PROGETTO</b>			
Sviluppare il gioco per consentire al settore condizioni economico-finanziarie sostenibili e, conseguentemente, per sostenere il livello del gettito erariale			
<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013</b>			
Effettuati interventi evolutivi su <u>quattro macroaree</u> .			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Verifica di conformità, gestione e controllo dei sistemi di gioco VLT</u>: evoluzione del sistema di controllo VLT, completamento verifica di conformità per adeguamento dei sistemi di gioco in esercizio a quanto previsto in materia di introduzione dell'addizionale sulle vincite.</li> <li>• <u>Verifica di conformità dei giochi di sistemi di gioco VLT</u>: esecuzione verifiche di conformità di nuovi giochi per ciascun sistema di gioco VLT.</li> <li>• <u>Securizzazione delle “New Slot 2”, controllabilità a distanza degli apparecchi ex art. 110, comma 7, T.U.L.P.S.</u>: personalizzazione e distribuzione dei dispositivi di securizzazione.</li> <li>• <u>Accertamenti tecnici su schede di gioco</u>: introdotta nuova metodologia di verifica delle schede di gioco di apparecchi con vincita in denaro per individuare anomalie nella memorizzazione dei contatori di gioco.</li> </ul>			
<b>STATO DI AVANZAMENTO</b>			
<b>Budget assegnato</b>	<b>Avanzamento costi (SAC)</b>	<b>Avanzamento lavori (SAL)</b>	<b>Speso</b>
<b>€ 5.740.000</b>		<b>100%</b>	<b>€ 6.101.152</b>

Progetto n. 2

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sistema accise tabacchi**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Estendere ed evolvere gli strumenti di automazione a supporto degli uffici nello svolgimento delle funzioni istituzionali, al fine di migliorare la performance e innovare i servizi.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Effettuati interventi evolutivi su tre macroaree.

- Sistema di controllo dei depositi fiscali: migliorato il controllo delle rendicontazioni periodiche trasmesse dai depositari autorizzati tramite il sito istituzionale; migliorate le procedure di gestione delle basi dati prodotti e tariffe di riferimento per i controlli. Effettuati interventi per gestire l'accisa ridotta sui prodotti con fascia di prezzo pari o inferiore a quella del prodotto più venduto.
- Sistema di gestione delle rivendite e dei patentini: realizzate nuove funzionalità per supportare l'attività ispettiva svolta dagli uffici presso gli esercizi commerciali. Realizzati interventi sulla gestione dei procedimenti e sulla procedura di abbinamento dei versamenti effettuati con F24 a titolo di una tantum e diritti di scritturazione.
- Sistema per la lotta al contrabbando: rese disponibili agli uffici periferici funzionalità per la gestione della contabilità (risorse proprie) dei dazi doganali derivanti da tabacco consumato in frode, introdotta la gestione delle rettifiche all'elenco dei lotti sottoposti a ispezione dai produttori di tabacco presso i depositi reperti di contrabbando.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 270.000		100%	€ 267.247

Progetto n. 3

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sito Internet e Intranet Monopoli**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fornire gli strumenti ICT per comunicare con cittadini e operatori del settore

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Effettuati interventi su due macroaree.

- Portale Internet: sviluppati e integrati nuovi servizi telematici accessibili a cittadini e operatori del settore per semplificare gli adempimenti amministrativi, aggiornati i contenuti, migliorata la grafica in termini di accessibilità ed usabilità.
- Portale Intranet: aggiornati e integrati i servizi, realizzate specifiche funzionalità, quali l'audit interno, la gestione documentale, la progettazione e lo sviluppo di un *repository* documentale per l'area giochi.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 890.000		100%	€ 890.877

## Progetto n. 4

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO****Sistemi gestionali a supporto dei processi interni di Monopoli****FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fare evolvere il sistema di gestione del personale e i sistemi per la gestione della contabilità e per il controllo di gestione.

La finalità del progetto è cambiata a seguito dell'incorporazione di AAMS nell'Agenzia. La conseguente riorganizzazione comporta una trasformazione dei citati sistemi. Inoltre, dal 1° gennaio 2013 le competenze in materia di liquidazione degli emolumenti e di gestione previdenziale del personale sono state trasferite al DAG.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Sistema per la gestione del personale: effettuata l'incorporazione del sistema AAMS in quello dell'Agenzia delle dogane.
- Sistemi per la gestione della contabilità e per il controllo di gestione: non sono state svolte attività.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 130.000		100%	€ 339.872

## Progetto n. 5

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO****Contrasto all'illegalità****FINALITÀ DEL PROGETTO**

Realizzare e sviluppare strumenti tecnologici avanzati di supporto all'area Monopoli e alla Guardia di Finanza per migliorare l'efficacia del contrasto alle illegalità, compreso il riciclaggio di denaro, per tutte le tipologie di gioco, compreso il gioco on line.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Introdotti nuovi indicatori per ampliare le funzionalità presenti nell'area controllo per gli apparecchi di cui all'art. 110, comma 6, T.U.L.P.S..
- Inseriti e trattati nuovi dati a supporto delle attività di contrasto al riciclaggio.
- Aggiornati i modelli di Fraud Detection per l'individuazione di situazioni anomale nell'ambito del gioco on line; introdotti nuovi parametri di rischio per l'addestramento di nuovi modelli.
- Proseguita l'attività di ricerca dei siti illegali su Internet, che ha permesso di individuare e oscurare dal 2007 (anno di attivazione della procedura) a fine 2013 oltre 4.700 siti illegali; aggiornato l'elenco di tali siti ai fini dell'inibizione, monitorati i tentativi di accesso.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 2.080.000		100%	€ 2.092.050



## Progetto n. 6

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO****Enterprise Architecture (EA) Monopoli****FINALITÀ DEL PROGETTO**

Disegnare il modello rappresentativo di Monopoli, individuando l'insieme delle entità costituenti l'organizzazione. Tale modello rappresenta il punto di partenza condiviso da tutte le strutture del Dipartimento delle Finanze per l'attuazione del processo di federazione delle mappe ICT.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Completato il modello EA in termini di diagrammazione e di analisi dei processi.
- Effettuate ulteriori implementazioni per tenere conto di nuovi concetti da rappresentare (ad es. quello di Soluzione operativa).

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 120.000		100%	€ 121.095

## Progetto n. 7

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO****Business intelligence per giochi, accise tabacchi, tributi e analisi strategica****FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fornire supporto agli uffici di Direzione nelle attività di controllo e guida attraverso la predisposizione e l'evoluzione di strumenti di *data warehouse* e *business intelligence*

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Effettuati interventi su quattro macroaree.

- Governance e monitoraggio del portafoglio giochi: integrate le informazioni relative a nuovi giochi; nell'ambito del gioco on line, acquisite informazioni statistiche per confrontare il dato di gioco con il dato reddituale territoriale per evidenziare situazioni anomale.
- Governance e monitoraggio del settore tabacchi: introdotti nuovi indicatori relativi alla redditività delle rivendite.
- Tributi: ampliate le informazioni a supporto del processo di gestione dei tributi.
- Analisi strategica: aggiornati i cruscotti direzionali relativi al portafoglio giochi e al gioco on line

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 5.370.000		90%	€ 4.715.670

**Progetto n. 8**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sistema amministrativo e tributario**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fornire supporto all'area Monopoli per la pianificazione e gestione di fasi del contenzioso amministrativo e tributario, attraverso la predisposizione ed evoluzione di strumenti informatici

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012**

- Effettuati interventi evolutivi sul *software* per attività di accertamento, riscossione e irrogazione delle sanzioni amministrative e tributarie.
- Effettuati interventi evolutivi sul *software* per l'automazione del processo di gestione dei versamenti effettuati tramite modello F24.
- Effettuati interventi evolutivi sulla banca dati integrata giochi-tabacchi.
- Effettuati interventi evolutivi per implementare le informazioni provenienti dalle banche dati di Bureau van Dijk.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 4.250.000		100%	€ 4.253.960

**Progetto n. 9**

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sistema di assistenza centrale, knowledge base e formazione**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

- Mettere a disposizione degli utenti interni ed esterni all'area Monopoli un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza.
- Predisporre particolari applicazioni destinate all'erogazione di assistenza (Knowledge base).
- Predisporre moduli formativi e di aggiornamento per la formazione.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Evoluto il sistema di assistenza centrale agli utenti in linea con la crescita della complessità del sistema informativo dell'area Monopoli.
- Realizzate knowledge base per fornire agli utenti strumenti di self-help per la soluzione di problemi e supportare gli operatori del contact center nella risoluzione di problemi.
- Predisposti moduli formativi e di aggiornamento del personale.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 670.000		100%	€ 675.010

Progetto n. 10

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sistema per i giochi di abilità a distanza**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fornire strumenti informatici per:

- Sistema di controllo e supporto dei giochi di abilità a distanza e del sistema amministrativo per i giochi di abilità a distanza con vincita in denaro.
- Anagrafe dei conti di gioco.
- Supporto all'esecuzione delle verifiche di conformità per i progetti di piattaforma di gioco a distanza.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Effettuati interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva sulla gestione del flusso amministrativo del gioco a distanza, sulla gestione dei flussi finanziari e della contabilità, sulla fornitura di dati relativi ai conti di gioco alle strutture predisposte per la formazione di banche dati centralizzate, sulle soluzioni tecnologiche e applicative per lo scambio di informazioni tra i sistemi informativi.
- Apportate integrazioni/innovazioni, nell'ambito del gioco del Bingo a distanza, al sistema di controllo e a quello amministrativo, per adottare una nuova versione del protocollo di comunicazione tra il sistema di elaborazione dei concessionari e il sistema centrale, al fine di soddisfare i requisiti minimi definiti dalla bozza del nuovo regolamento per la disciplina del gioco del Bingo a distanza, notificata ai sensi della Direttiva 98/34/CE.
- Predisposti ed alimentati specifici archivi, da integrare nel processo di liquidazione ed accertamento dell'imposta unica e nei *data warehouse*, per l'analisi dell'evoluzione nel tempo del gioco, la distribuzione a livello territoriale e temporale, la distribuzione della raccolta e delle vincite e l'andamento dei dati erariali.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 1.530.000		100%	€ 1.589.142

Progetto n. 11

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sistema per il gioco del Bingo**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Sviluppare il gioco per consentire al settore condizioni economico-finanziarie sostenibili e, conseguentemente, per sostenere il livello del gettito erariale.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Migliorato il sistema informatico che controlla tutte le fasi del "Bingo di sala". In particolare:

- Riguardo al sistema di controllo del gioco, aggiornato/integrato il sistema in funzione del nuovo protocollo di comunicazione tra concessionario e sistema centrale; adeguato il sistema a versioni evolute del prodotto Axway, per ottimizzare il sistema.
- Relativamente al sistema amministrativo, effettuate manutenzioni integrative nell'intranet di sala dei concessionari e nella banca dati del concessionario per introdurre nuovi dati e funzionalità quali chiusura delle sale, giornate non trasmesse e motivazioni, gestione della soglia del Bingo One, percentuale opzionale per i fondi relativi ai premi speciali. Introdotte nuove funzionalità per il monitoraggio del Bingo di sala, riviste le modalità di trattamento delle autorizzazioni al gioco.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 690.000		100%	€ 1.284.213

Progetto n. 12

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Realizzare e fare evolvere strumenti informatici per il supporto alla gestione del sistema di controllo del gioco e del sistema amministrativo nel settore dei giochi numerici a totalizzatore nazionale.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

Effettuati interventi evolutivi sul sistema di controllo del gioco a seguito di nuovi adempimenti e/o al fine di recepire nuove formule di gioco definite dalla normativa e individuare il c.d. gioco anomalo. In particolare:

- Sistemi di controllo e amministrativo integrati per la gestione delle informazioni di gioco e dei dati tributari del gioco denominato Playsix (6x36); nuova procedura di archiviazione dei dati.
- Effettuato intervento evolutivo sulla banca dati per la gestione dei punti vendita, per permettere una più precisa referenziazione dell'ubicazione dei punti vendita e per poter associare più concessionari ad uno stesso punto vendita.
- Predisposti e alimentati specifici archivi, da integrare nel *data warehouse*, per l'analisi dell'evoluzione nel tempo del gioco, la distribuzione a livello territoriale e temporale, la distribuzione della raccolta e delle vincite per tipologia e importi dei premi erogati e l'andamento dei dati erariali.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 440.000		100%	€ 509.162

## Progetto n. 13

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO****Giochi ippici e sportivi****FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fornire applicazioni e servizi all'area Monopoli per la corretta gestione degli aspetti inerenti alla raccolta del gioco, quali progettazione, realizzazione e gestione dei sistemi di gioco delle scommesse ippiche e sportive, dei concorsi pronostici, della creazione e gestione dei palinsesti ippici e sportivi. Fornire strumenti informatizzati per il supporto decisionale, il monitoraggio dell'andamento della raccolta, l'analisi di tipo statistico e la valutazione di eventuali anomalie riscontrate.

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Area 1 "Totalizzatore delle scommesse sportive a quota fissa: realizzate nuove funzionalità per la gestione degli avvenimenti sportivi a quota fissa; modificato il sistema di accettazione delle scommesse al fine di consentire la gestione personalizzata e complementare dei palinsesti.
- Area 4 "Totalizzatore delle scommesse su eventi simulati: rilasciato il sistema per la raccolta di scommesse a quota fissa relative a simulazioni di eventi; verificata la conformità delle piattaforme di gioco delle scommesse su eventi virtuali.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 3.090.000		90%	€ 2.484.058

Progetto n. 14

**DENOMINAZIONE DEL PROGETTO**

**Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi**

**FINALITÀ DEL PROGETTO**

Fornire gli strumenti informatici per supportare i processi amministrativi finalizzati alla gestione delle concessioni per i giochi (dalle attività per l'espletamento delle gare pubbliche per l'assegnazione delle concessioni fino alle attività di gestione e controllo degli adempimenti a carico dei concessionari).

Fornire strumenti di supporto decisionale (tramite il monitoraggio dell'andamento della raccolta, le informazioni statistiche dettagliate, l'indicazione di potenziali anomalie).

**SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013**

- Area 1 "Intranet giochi pubblici/Servizi telematici di trasmissione dati: implementate funzionalità software per
  - ✓ gestire le nuove concessioni per i giochi ippici e sportivi ex D.L. n. 16/2012, sia per quanto riguarda l'attivazione e la movimentazione della rete di vendita, le verifiche tecnico-funzionali, il cambio dei provider, sia riguardo alla determinazione dei flussi finanziari generati dai concorsi pronostici, scommesse "Big" e ippica nazionale e del canone di concessione e della garanzia da adeguare, nonché l'assegnazione delle penali da notificare automaticamente;
  - ✓ rappresentare, a seguito della nascita dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli, le entrate e le uscite relative ai nuovi conti di contabilità speciale dedicati ai giochi, in applicazione del principio di bilancio di rappresentazione dell'entrata a lordo e, a tal fine, calcolare gli importi relativi all'Imposta unica e il residuo ex art. 16 della L. n. 133/1999 e le spettanze dell'Istituto di credito sportivo facendo riferimento ai concorsi chiusi nelle settimane contabili del mese di riferimento in luogo dei concorsi chiusi nel mese contabile di riferimento, tenendo conto dell'abrogazione del Fondo speciale di riserva ex art. 1, co 478, L. n. 228/2012;
  - ✓ disporre di una banca dati con i movimenti in entrata e in uscita dei conti correnti di contabilità speciale, trasmessi dai sistemi di RGS al sistema dell'Agenzia, secondo il protocollo d'intesa 2013 tra Agenzia e RGS;
  - ✓ visualizzare i rendiconti annuali unitamente all'informazione dello stato di lavorazione dei rendiconti giudiziari inviati dai Concessionari per la raccolta fisica e a distanza, per concorsi pronostici, scommesse Big e ippica nazionale;
  - ✓ controllare la documentazione antimafia prevista dal D.lgs. n. 158/2011 attraverso un sistema costituito dal nuovo servizio telematico "Documentazione antimafia" con cui i Concessionari trasmettono in tempo reale le informazioni e dalla nuova sezione "Antimafia" della Intranet Giochi pubblici con cui il personale dell'area Monopoli effettua il monitoraggio dei dati pervenuti, unitamente alla casella PEC dedicata all'antimafia;
  - ✓ consentire ai Concessionari ex D.L. n. 16/2012 l'utilizzo dei servizi telematici disponibili nell'area riservata del sito Internet, tra cui il servizio "antiriciclaggio" implementato con nuove funzionalità;
  - ✓ disporre della banca dati "Anagrafica degli Uffici territoriali", alimentata direttamente dal personale degli uffici territoriali attraverso una sezione dedicata della Intranet giochi pubblici che ne consente anche la consultazione al personale interessato abilitato.
- Area 2 "Web scommesse": implementate funzionalità *software* per consentire la liquidazione dell'imposta unica per i concessionari delle scommesse; la visualizzazione dei dati relativi al palinsesto complementare, dall'accettazione delle proposte al controllo della refertazione degli avvenimenti, sino ai dati contabili e statistici; l'utilizzo di funzionalità finalizzate alle attività di controllo effettuate dagli uffici periferici riguardanti i dati di gioco dei singoli punti vendita; la visualizzazione dei dati contabili e statistici relativi al *betting exchange* in previsione del suo avvio nel 2014.
- Area 3 "Sito Internet dell'area Monopoli/Servizi di consultazione": implementate funzionalità *software* per consentire presentazione e gestione delle diverse fasi di verifica, asseverazione o rifiuto dell'istanza di palinsesto complementare inoltrata dai Concessionari; consultazione sul sito Internet delle informazioni di dettaglio relative alle nuove tipologie di giochi e scommesse e la verifica delle singole giocate effettuate.

**STATO DI AVANZAMENTO**

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 1.850.000		100%	€ 1.865.702

Progetto n. 15

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO			
<b>Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura di monopoli</b>			
FINALITÀ DEL PROGETTO			
Fornire strumenti informatici per la gestione e l'evoluzione dell'infrastruttura dell'area Monopoli			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuati interventi relativi all'evoluzione della rete.</li> <li>• Eseguite attività necessarie per garantire gli aggiornamenti delle licenze esistenti e la manutenzione di <i>hardware</i>.</li> <li>• Aggiornato il documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali.</li> <li>• Realizzate attività relative ad adempimenti istituzionali e di supporto al gioco, quelle necessarie nell'attuazione delle varie fasi dei processi di programmazione annuale e di controllo e di monitoraggio e governo del Contratto esecutivo.</li> <li>• Acquisite e installate le apparecchiature <i>hardware</i> richieste</li> </ul>			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 7.180.000		60%	€ 2.943.986

Progetto n. 16

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO			
<b>Gestione progetti informatici di Monopoli</b>			
FINALITÀ DEL PROGETTO			
Fornire strumenti per il coordinamento, la conduzione e il monitoraggio dei progetti informatici.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogate attività di coordinamento per l'individuazione di soluzioni informatiche e di tecnologie innovative per migliorare l'efficienza nello svolgimento dei compiti istituzionali.</li> <li>• Garantita la partecipazione a riunioni, gruppi di lavoro e tavoli tecnici con il personale dell'Agenzia, i concessionari e i produttori.</li> <li>• Fornito supporto per la predisposizione della normativa tecnica di competenza.</li> </ul>			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 250.136		100%	€ 252.203

**Macroarea "Progetti per la qualificazione del patrimonio"**

Nell'ambito di tale macro area rientra un progetto di investimento non ICT.

<b>Progetto n. 1</b>			
<b>DENOMINAZIONE DEL PROGETTO</b>			
<b>Potenziamento logistico ed adeguamento della struttura</b>			
<b>FINALITÀ DEL PROGETTO</b>			
Qualificazione logistica e infrastrutturale			
<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Struttura centrale</u>: realizzati interventi connessi all'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori ex D.Lgs. n. 81/2008, all'adeguamento degli immobili ad altre normative e all'acquisizione di beni e servizi (non informatici) necessari a supportare le attività di servizio. A seguito di richieste di chiarimento da parte del Dipartimento, l'Agenzia ha precisato che per lo stabile di Piazza Mastai, nel corso del 2013 non sono stati effettuati interventi di manutenzione. Tale stabile è stato formalmente assegnato all'Agenzia nell'aprile 2014 con apposito verbale di consegna.</li> <li>• <u>Strutture periferiche</u>: realizzati interventi per l'attuazione della normativa ex D.Lgs. n. 81/2008, per il recupero funzionale e l'efficientamento energetico di alcuni immobili, per l'adeguamento di alcuni impianti alle normative vigenti, per l'acquisizione di nuove macchine per la climatizzazione, per l'acquisto di nuovi arredi e di pareti attrezzate per la classificazione di documenti.</li> </ul>			
<b>STATO DI AVANZAMENTO</b>			
<b>Budget assegnato</b>	<b>Avanzamento costi (SAC)</b>	<b>Avanzamento lavori (SAL)</b>	<b>Speso</b>
<b>€ 9.200.000</b>		<b>30%</b>	<b>€ 1.173.384</b>