



***Rapporto di verifica dei risultati  
della gestione  
2013***

# INDICE

<b>VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI</b> .....	<b>5</b>
<b>ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI</b> .....	<b>12</b>
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI.....	13
RISULTATI GESTIONALI.....	15
<b>ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI</b> .....	<b>19</b>
<b>AS1 - AREA STRATEGICA CONTROLLI</b> .....	<b>20</b>
1.1 <b>OBIETTIVO STRATEGICO: CONSOLIDARE LE ENTRATE DERIVANTI DALLA COMPLESSIVA AZIONE DI CONTROLLO</b> .....	<b>20</b>
1.1.1    Riscossioni complessive (€/mld) .....	20
1.2. <b>FCS 1: AUMENTARE L'EFFICACIA DISSUASIVA DEI CONTROLLI</b> .....	<b>24</b>
1.2.1.    Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio .....	24
1.2.2.    Numero complessivo di accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP e Imposta di Registro.....	24
1.2.3.    Numero complessivo degli accertamenti.....	26
1.2.4.    Totale controlli.....	27
1.2.5.    MID media/MID mediana (Accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP).....	28
1.2.6.    Indice di copertura della platea (n. accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni).....	28
1.2.7.    Riscossioni da accertamenti parziali automatizzati/n. accertamenti parziali automatizzati (€).....	28
1.2.8.    Riscossioni da controlli formali ex art. 36-ter/n. controlli formali ex art. 36-ter (€) .....	29
1.2.9.    Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) .....	30
1.2.10.    Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento.....	30
1.2.11.    Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini dell'imposta di Registro e dell'IVA e alle connesse agevolazioni fiscali.....	31
1.3. <b>FCS 2: RIDURRE LA CONFLITTUALITA' NEI RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI ASSICURANDO ULTERIORE IMPULSO AGLI ISTITUTI DEFLATIVI DEL CONTENZIOSO</b> .....	<b>31</b>
1.3.1.    Percentuale di istanze di mediazione esaminate nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate.....	31
1.4. <b>FCS 3: AUMENTARE LA SOSTENIBILITÀ DELLA PRETESA TRIBUTARIA</b> .....	<b>32</b>
1.4.1.    Indice di vittoria numerico.....	32
<i>Esiti dei controlli</i> .....	39
1.1 <i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)</i> .....	56
<b>AS2 – Area strategica servizi</b> .....	<b>58</b>
<b>OBIETTIVO STRATEGICO: SEMPLIFICARE GLI ADEMPIMENTI E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO</b> .....	<b>58</b>
2.1.1.    Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i> .....	58
2.1.2.    Numero di risposte fornite in forma scritta ( <i>sms, web-mail</i> ) dai CAM e dai mini <i>call center</i> .....	59
2.1.3.    Mantenimento della percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate.....	61
1.1.1 <i>I servizi telematici</i> .....	68
1.1.2 <i>La Carta dei Servizi</i> .....	70
2.2. <b>FCS 1: VALUTARE IL SERVIZIO OFFERTO</b> .....	<b>71</b>
2.2.1.    Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi fruibili via internet .....	71
2.2.2.    Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sul servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini <i>call center</i> .....	71

2.2.3.	Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle customer satisfaction previste nella Convenzione 2012-2014 .....	72
2.2.4.	Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro 8 giorni .....	72
2.3.	<b>FCS 2: MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE DICHIARAZIONI E DI EROGAZIONE DEI RIMBORSI .....</b>	<b>74</b>
2.3.1.	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel .....	74
2.3.2.	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità .....	74
2.3.3.	Istruire i rimborsi Imposte Dirette .....	76
2.3.4.	Istruire i rimborsi IVA .....	79
2.4.	<b>FCS 3: PRESIDARE E QUALIFICARE L'ATTIVITÀ DI INTERPRETAZIONE DELLE NORME TRIBUTARIE.....</b>	<b>81</b>
2.4.1.	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini .....	81
2.5.	<b>FCS4: PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DELLA LEGALITA' FISCALE.....</b>	<b>82</b>
2.5.1	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo.....	82
	<b>SEZIONE TERRITORIO.....</b>	<b>85</b>
2.6.	<b>OBIETTIVO STRATEGICO: SEMPLIFICARE GLI ADEMPIMENTI E MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO RESO .....</b>	<b>85</b>
2.6.1.	Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico .....	85
2.6.2.	Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico.....	85
2.6.3.	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare .....	85
2.7.	<b>FCS1: TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEGLI ATTI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI IMMOBILIARI.....</b>	<b>86</b>
2.7.1.	Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento catastali e cartografici .....	86
2.7.2.	Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare.....	86
2.8.	<b>FCS2: TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO DEL MERCATO IMMOBILIARE ...</b>	<b>87</b>
2.8.1.	Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione).....	87
2.8.2.	Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo .....	87
1.2	<i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....</i>	<i>89</i>
	<b>AS3 – Attività di governo e di supporto .....</b>	<b>90</b>
3.1.	<b>OBIETTIVO STRATEGICO: GARANTIRE LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E IL CONSOLIDAMENTO DEL MODELLO MANAGERIALE.....</b>	<b>90</b>
3.1.1.	Numero di edizioni di corsi a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	90
3.2.	<b>FCS 1: GARANTIRE LA CRESCITA E LO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE .....</b>	<b>91</b>
3.2.1.	Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alle verifiche nei confronti di soggetti di medie dimensioni .....	91
3.2.2.	Numero di partecipanti al percorso formativo per coordinatori di <i>front office</i> .....	91
3.2.3.	Numero di partecipanti al percorso formativo per coordinatori area gestione risorse.....	91
3.2.4.	Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di <i>line</i> . Area catastale e cartografica.....	91
3.2.5.	Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di <i>line</i> . Area pubblicità immobiliare (livello base, intermedio, avanzato) .....	91

3.2.6.	Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di <i>line</i> . Area estimativa e di osservatorio del mercato immobiliare .....	91
3.3.	FCS2: ASSICURARE LA CORRETTEZZA E LA TEMPESTIVITÀ DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO IN RAGIONE DELL'ELEVATO NUMERO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE .....	94
3.3.1.	Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate .....	94
3.4.	FCS3: IDENTIFICARE E PREVENIRE I RISCHI RELATIVI AI PROCESSI DI MISSIONE ED ALLA SICUREZZA. VERIFICARE LA VALIDITÀ DEI PRESIDI DI CONTROLLO ATTUATI .....	95
3.4.1.	Numero di interventi di <i>audit</i> e sicurezza sulle strutture periferiche.....	95
3.1.1	<i>Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche.</i> .....	98
	SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti – capacità di realizzazione).....	98
3.2	<i>I ricavi commerciali</i> .....	102
3.3	<i>Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)</i> .....	102
<b>2</b>	<b>Risorse umane e organizzazione</b> .....	<b>104</b>
Tabella 2: Percentuale di assorbimento delle risorse umane per processi al 31/12/2013, articolati a livello centrale e regionale .....		<b>109</b>
	<b>Obiettivi incentivati</b> .....	<b>114</b>

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

## **Premessa**

Dal 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate, ai sensi del D.L. n. 95/2012, ha incorporato l'Agenzia del Territorio nell'ambito del processo di riorganizzazione che ha interessato il Ministero dell'economia e delle finanze e le agenzie fiscali.

Alla luce di tale cambiamento organizzativo, finalizzato ad una maggiore razionalizzazione amministrativa e al contenimento della spesa pubblica, nel corso del 2013 sono stati emanati i provvedimenti volti a perfezionare l'accorpamento delle funzioni non di linea - cc.dd. no core - delle due Agenzie, vale a dire di quelle attività trasversali di amministrazione, gestione del personale, audit e comunicazione nonché di quelle relative a programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo (processi di supporto).

L'integrazione delle funzioni di linea, cc.dd. core, dovrà invece concludersi entro il 2015 come previsto nella Relazione che il sig. Ministro pro-tempore ha presentato in Parlamento in base all'art. 23-quater, comma 1, del citato decreto.

Il presente Rapporto di verifica relativo ai risultati raggiunti nell'esercizio 1/1/2013-31/12/2013 analizza, pertanto, l'andamento complessivo della gestione dell'Agenzia delle Entrate nella sua nuova configurazione: oltre ai compiti già definiti dall'articolo 62 del Decreto Legislativo 300 del 30 luglio 1999, nel corso del 2013 l'Agenzia ha svolto le ulteriori funzioni previste all'articolo 64 del medesimo decreto, originariamente attribuite alla ex Agenzia del Territorio (servizi relativi al catasto e alle conservatorie immobiliari, servizi geotopocartografici, osservatorio del mercato immobiliare e servizi estimativi).

La relazione è articolata in tre parti:

- la sintesi dei principali risultati conseguiti;
- la rappresentazione dei trend storici dei principali indicatori della gestione;
- il riscontro analitico dei risultati conseguiti nell'esercizio 2013, delle cause che hanno determinato i principali scostamenti nonché del livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

## ***Sintesi dei risultati***

In analogia a quanto fatto negli esercizi precedenti, l'esame dei risultati conseguiti dall'Agenzia delle Entrate nell'esercizio 2013 deve tener conto, per una corretta valutazione, dell'andamento gestionale in un arco di tempo maggiore, che va dal 2001 - anno di sua istituzione - al 2013.

I dati per questa analisi di più lungo periodo sono riportati in forma di grafici nel successivo capitolo "Andamento dei risultati economici-gestionali".

I risultati raggiunti dall'Agenzia devono essere, inoltre, rapportati al più generale andamento dell'economia italiana nel periodo oggetto di analisi. Sotto questo aspetto il "Documento di Economia e Finanza 2014", presentato dal Presidente del Consiglio dei Ministri e dal Ministro dell'Economia e delle Finanze e deliberato dal Consiglio dei Ministri l'8 Aprile 2014, con riferimento all'economia italiana precisa "...la recessione iniziata nella seconda metà del 2011, si è interrotta nel quarto trimestre 2013 dopo nove trimestri consecutivi di contrazione. Nel 2013 il PIL si è ridotto dell'1,9 per cento...".

Altro aspetto da prendere in considerazione è il rapporto tra i risultati e le risorse umane a disposizione. Dal 2001 al 2012 si è registrata una costante diminuzione del numero di unità in servizio presso l'Agenzia. Tale tendenza è stata confermata anche nel 2013: al 31 dicembre 2013, infatti, il personale in servizio - pari a 40.343 dipendenti - risulta in diminuzione rispetto ai 41.035 dipendenti al 31 dicembre 2012.

## ***Prevenzione e contrasto all'evasione***

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata) ammontano nel 2013 a 13,1 €/mld, con un incremento del 28,4% rispetto all'obiettivo prefissato di 10,2 €/mld ed in aumento del 4,8% rispetto al risultato 2012.

La maggiore imposta accertata (MIA) ai fini II. DD., IVA e IRAP (è esclusa l'Imposta di Registro) è in diminuzione del 13,20% rispetto all'anno precedente, passando da 28,2 €/mld a 24,5 €/mld. La percentuale della MIA oggetto di adesione e acquiescenza sulla MIA totale, pari al 20,32%, presenta un incremento di 1,8 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente.

Sebbene si rilevi una diminuzione della maggiore imposta definitiva per adesione ed acquiescenza (- 8,62%), nel periodo in osservazione si registra un miglioramento del rapporto tra la MID relativa agli accertamenti definiti per adesione o acquiescenza e la MIA complessiva, che si attesta al 13,56% a fronte del 12,88% del 2012.

Rispetto al precedente esercizio, l'indice di definizione generale (dato dal rapporto tra maggiori imposte definite conseguenti ad adesione e acquiescenza e relativa MIA) è in leggera flessione passando dal 69,56% dell'esercizio precedente al 66,73%.

Le risorse umane per l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione (escluso il processo Contenzioso) sono state pari al 33,09% di quelle complessive utilizzate dall'Agenzia. Il risultato è superiore all'obiettivo di Convenzione (31,93%) ed in lieve aumento rispetto al consuntivo 2012 (32,41%). Tale incremento è pari, in valore assoluto, a circa 32.000 ore in più rispetto al consuntivo 2012 a fronte di una diminuzione del personale dell'Agenzia di 692 unità, con una perdita stimata di 982.640 ore lavorabili (692 unità x 1.420 ore lavorabili pro capite).

Il confronto dei dati relativi agli esercizi 2012-2013 evidenzia pertanto un lieve incremento delle risorse utilizzate nell'area prevenzione e contrasto, a fronte di una diminuzione della Maggiore imposta accertata e di un incremento degli incassi monetari.

Nel 2013 l'Agenzia ha effettuato circa 382.000 accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione. In totale sono stati effettuati circa 1.564.000 controlli. Hanno concorso al raggiungimento di tale risultato, oltre agli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro, gli accertamenti parziali automatizzati, i controlli formali 36 ter ed i controlli formali campione unico.

Per quanto attiene il numero delle verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa), l'Agenzia ha effettuato 997.967 controlli rispetto agli 800.000 pianificati conseguendo una percentuale del 125%, giustificata dalla maggiore disponibilità di risorse e dalla presenza di un numero di unità immobiliari meritevoli di verifica. Tali circostanze hanno comportato la possibilità di effettuare un numero di controlli maggiori rispetto a quanto preventivato ma comunque in linea con i volumi storici che l'ex Agenzia del Territorio era solita effettuare.

Le verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento nel corso del 2013 sono state 187.871 rispetto alle 115.000 pianificate con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 163,4%. Lo scostamento rispetto al valore atteso deriva in parte dall'attività di verifica sui fabbricati che hanno perso il requisito di ruralità e in parte dalle verifiche relative al riconoscimento dei requisiti per permanere nelle categorie fittizie F3/F4, nonché dalla maggiore disponibilità di risorse che ha consentito di ampliare il numero di controlli.

Con riguardo all'attività di contenzioso tributario è da rilevare un aumento degli esiti favorevoli all'Agenzia in Commissione Tributaria Provinciale (36,5%<sup>1</sup> contro il 32,20% del 2012) e una leggera diminuzione in Commissione Tributaria Regionale (35,7%<sup>2</sup> contro il 36,0% del 2012).

### ***Servizi resi ai contribuenti ed alla collettività***

L'Agenzia ha destinato circa 5.456.000 ore all'attività di assistenza ai contribuenti, utilizzate principalmente per le attività di front office (9.649.808 contribuenti assistiti presso gli uffici con un tempo medio di attesa di 27 minuti) e per i servizi forniti tramite CAM (2.356.881 contribuenti assistiti), mentre il sito dell'Agenzia ha fatto registrare quasi 101.000.000 accessi.

L'Agenzia ha effettuato 1.427.809 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, in aumento rispetto all'esercizio precedente, mentre le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente sono state 711.341 pari al 17,09% del totale di quelle inviate.

Nel 2013 è stata realizzata l'indagine di customer satisfaction relativa all'assistenza tramite il canale Civis sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento congiuntamente a quella realizzata sul servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini call center.

Gli interventi effettuati dall'Agenzia per monitorare l'attività degli intermediari abilitati alla trasmissione di atti e dichiarazioni tramite il canale Entratel hanno accertato complessivamente circa 72.150 irregolarità, in relazione alle quali sono stati adottati i conseguenti provvedimenti.

---

<sup>1</sup> I dati riferiti agli esiti per l'esercizio 2013 comprendono anche le pronunce relative alla ex Agenzia del Territorio.

<sup>2</sup> I dati riferiti agli esiti per l'esercizio 2013 comprendono anche le pronunce relative alla ex Agenzia del Territorio.



In tema di rimborsi l'Agenzia ha istruito il 77,25% dei rimborsi II.DD. relativi agli anni d'imposta fino al 2011. Il risultato conseguito per i rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2011 è superiore a quello atteso, con una percentuale pari a 98,5%.

Per i rimborsi IVA anno d'imposta 2012 il risultato conseguito è in linea con quello atteso, con una percentuale pari al 31,8% rispetto al dato di piano del 30%.

L'utilizzo delle risorse finanziarie destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 91%.

Nel corso del 2013 l'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo indicato in Convenzione (100%) e ha emanato 30 circolari interpretative e 49 risoluzioni portate a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "Documentazione economica e finanziaria", consultabile sul sito internet dell'Agenzia ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)) o del Ministero dell'economia e delle finanze ([www.finanze.gov.it](http://www.finanze.gov.it)) riguardanti l'interpretazione delle norme tributarie.

Per quanto riguarda le attività dei servizi catastali e cartografici la conclusione delle attività straordinarie di attribuzione della rendita presunta, che hanno caratterizzato l'esercizio 2011 e parte del 2012, hanno consentito all'Agenzia di dare nuovo impulso alle lavorazioni progettuali direttamente finalizzate al miglioramento della qualità delle banche dati catastali e cartografiche, garantendo comunque i medesimi livelli di servizio relativamente alle attività correnti.

Per quanto riguarda le richieste di servizi da parte degli utenti è stato garantito il completo espletamento della domanda; il dato relativo alla tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento catastali e cartografici (98,9%) risulta superiore al valore atteso (95%). Analogo andamento si è riscontrato per il livello dei servizi erogati, per il quale il dato di consuntivo risulta pari al 97,6% rispetto al 90% atteso.

### ***Risultati conseguiti in materia di innovazione tecnologica***

L'innovazione tecnologica complessiva dell'Agenzia è stata sviluppata attraverso 37 iniziative progettuali, distribuite sulle tre aree strategiche di intervento (prevenzione e contrasto all'evasione, servizi resi ai contribuenti e alla collettività, attività di governo e supporto), la cui realizzazione, attestata dall'indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento degli obiettivi nella misura del 83%, ha comportato un costo di circa 73,4 €/mln.

### ***Politiche di sviluppo del personale***

Nel 2013 è proseguita la valorizzazione del personale mediante l'attribuzione a nuovi funzionari degli incarichi che si sono resi disponibili a livello centrale e regionale. Gli incarichi sono stati conferiti a seguito di una fase di valutazione delle candidature, con la consulenza, il supporto metodologico e, in taluni casi, la partecipazione ai colloqui di selezione di personale esperto dell'Agenzia.

Nel corso del 2013 sono state pubblicate le graduatorie della procedura di passaggio dalla II alla III area funzionale e sono stati inquadrati nella terza area funzionale 1.949 dipendenti.

A seguito dell'accorpamento tra l'Agenzia delle Entrate e l'Agenzia del Territorio, sono state riformulate le graduatorie delle procedure selettive di sviluppo economico del personale appartenente all'ex Agenzia del Territorio.

## **Gestione economico-finanziaria**

Le risorse trasferite all' Agenzia delle Entrate nel corso del 2013 ammontano a € 3.267.896.999 così costituite:

- 3.094.754.339 € - Stanziamento legge di Bilancio 2013;
  - - 12.038.587 € - Risorse accantonate e rese indisponibili sentenza Corte Costituzionale;
  - - 340.601 € - Taglio ex art. 16, c. 1-3 D.L. 98/2011;
- 172.991.200 € - Decreto ex art. 3, comma 165. L. 350/2003 (anno 2011);
- 17.301.029 € - Ripartizione fondi FIP e Patrimonio 1;
- 147.942 € - Estinzione debiti Ministeri per Debiti pregressi;
- 265.517 € - Clausola salvaguardia ex art. 2, c. 1 D.L. 78/2010 per sentenza Corte Costituzionale n. 223/2012:
- 57.000.000 € - Risorse ex art. 10, c. 2 D.L. 35/2013 (Versamento TARES con Modello F24);
- 250.296 € - Risorse ex art. 5, c. 3 e 4 D.L. 35/2013;
- - 53.278.900 € - Taglio ex art. 2 D.L. 120/2013;
- - 8.712.030 € - Variazione compensativa a favore del capitolo 7753 (manutentore unico);
- - 443.205 € - Accantonamento.

Complessivamente, il costo di competenza del personale registrato per l'esercizio 2013, è stato pari a €/migliaia 1.862.263, comprensivo di oneri sociali e altri costi per il personale.

A fine esercizio 2013, l'Agenzia conta su 40.343 unità di personale, alla stessa data il personale di altre amministrazioni comandato o distaccato presso l'Agenzia consisteva di 86 unità e quello dell'Agenzia in esonero, comando, fuori ruolo, distacco e altre tipologie previste per legge era di 581 unità.

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

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa svolta dall'Agenzia, in applicazione dell'articolo 59 del D.Lgs. n. 300/1999, i competenti Uffici del Dipartimento, in attuazione del programma di vigilanza 2012, hanno svolto le attività di seguito descritte.

Per i "Rimborsi IVA ex art. 38bis, D.P.R. n. 633/1972" (istanze di rimborso presentate dai contribuenti nell'anno 2011 per l'anno d'imposta 2010) l'esito dell'attività ha fatto registrare un indice sintetico di conformità complessiva pari al 72,63% con un livello di conformità non uniforme sull'intero territorio nazionale.

Per quanto riguarda il procedimento "Annotazioni ipotecarie", la rilevazione è stata effettuata su un campione di 4.541 atti ed ha riguardato tutti i 99 uffici territoriali che gestiscono tale tipologia di procedimento. L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è risultato del 75,64%. Dall'analisi delle risposte ai questionari fornite da parte degli uffici è emerso un sostanziale rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e correttezza.

## **Comunicazione istituzionale**

Gli obiettivi di comunicazione dell'Agenzia delle Entrate sono stati realizzati in coerenza con le previsioni contenute nel Programma di comunicazione per l'anno 2013.

Sono state realizzate numerose attività indirizzate a informare correttamente i cittadini, attraverso una sempre migliore qualità dei rapporti con gli organi di informazione. In particolare è stata curata la redazione e diffusione di comunicati stampa tempestivi, chiari e trasparenti nonché la collaborazione con i giornalisti impegnati ad approfondire le questioni fiscali. Sono state organizzate interviste con i vertici dell'Amministrazione ed è stato curato il coordinamento delle attività per la realizzazione di servizi radiotelevisivi, conferenze stampa e convegni. L'attività di maggior rilievo del sito web istituzionale è consistita nell'integrazione dei contenuti del sito dell'ex Agenzia del Territorio.

Sono stati pubblicati oltre 5.700 articoli e focus sulla rivista telematica Fiscooggi.it ed è stata semplificata parte della modulistica destinata ai contribuenti per assicurare chiarezza, semplicità e uniformità nel linguaggio e nella veste grafica.

Con l'iniziativa "Il fisco mette le ruote" è continuata l'azione concreta sul territorio per avvicinare i cittadini al fisco: le tappe toccate dal camper, hanno riguardato soprattutto le zone maggiormente colpite dagli eventi sismici del 2012. Sulla base del protocollo di intesa siglato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, sono proseguite le visite presso gli uffici territoriali dell'Agenzia e gli incontri con i ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado.

Le attività di comunicazione interna sono state in gran parte indirizzate per l'aggiornamento della struttura e dei contenuti del portale Intranet che riveste un'importanza strategica nel coordinamento tra le varie sedi dell'Agenzia, rappresentando il punto di riferimento per tutto il personale impegnato nei vari processi tecnici e gestionali dell'organizzazione.

## **Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati**

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di risultato pari a 147,44 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, li

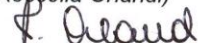
*Il Direttore Generale delle Finanze*

*(Fabrizia Lapecorella)*



*Il Direttore dell'Agenzia*

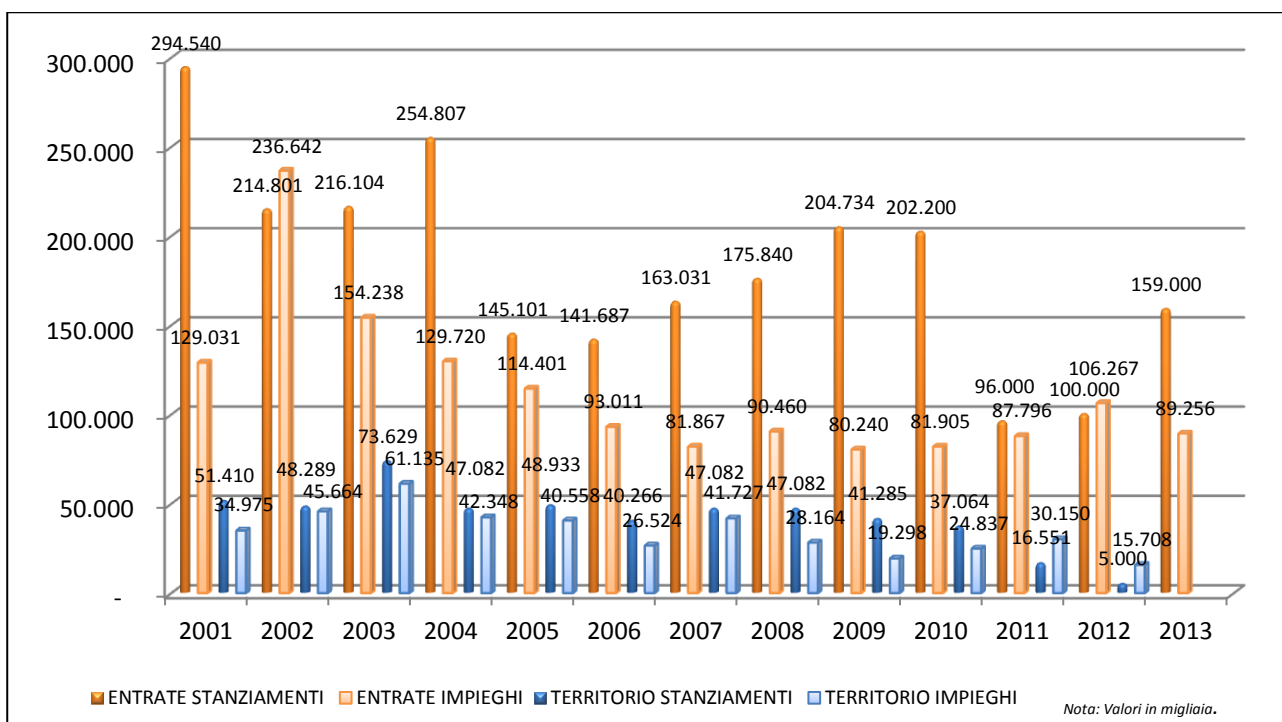
*(Rossella Orlandi)*



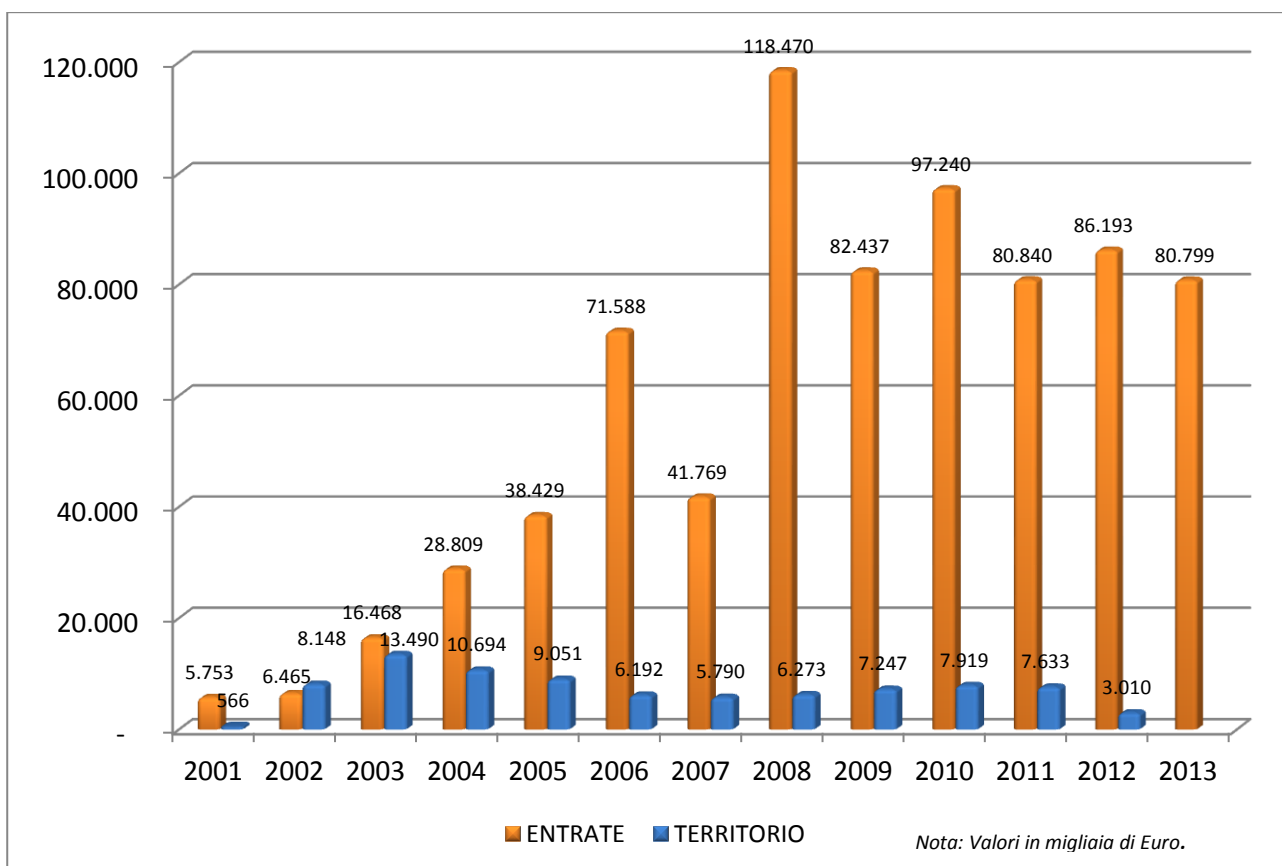
## ***ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI***

## RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

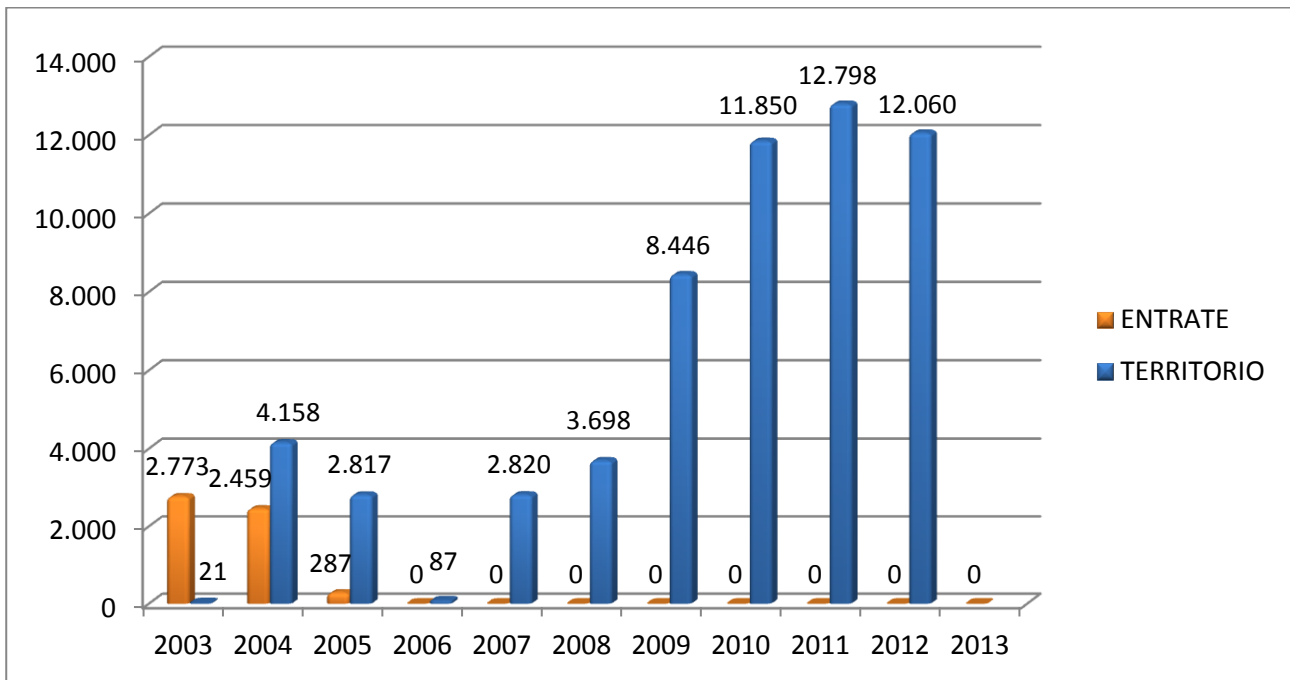
### Immobilizzazioni realizzate rispetto al Piano degli Investimenti



### Ricavi da business complementare



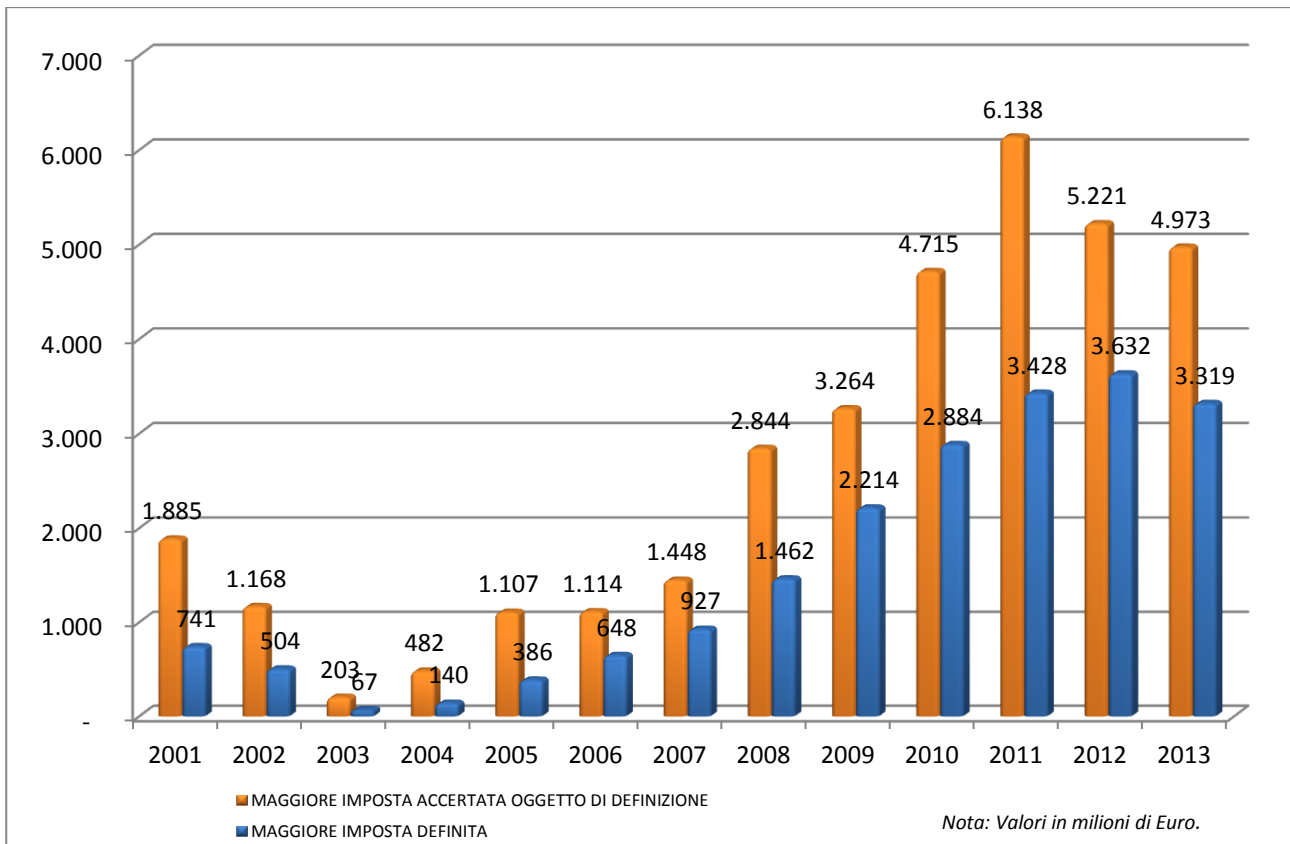
## Avanzi di gestione\*



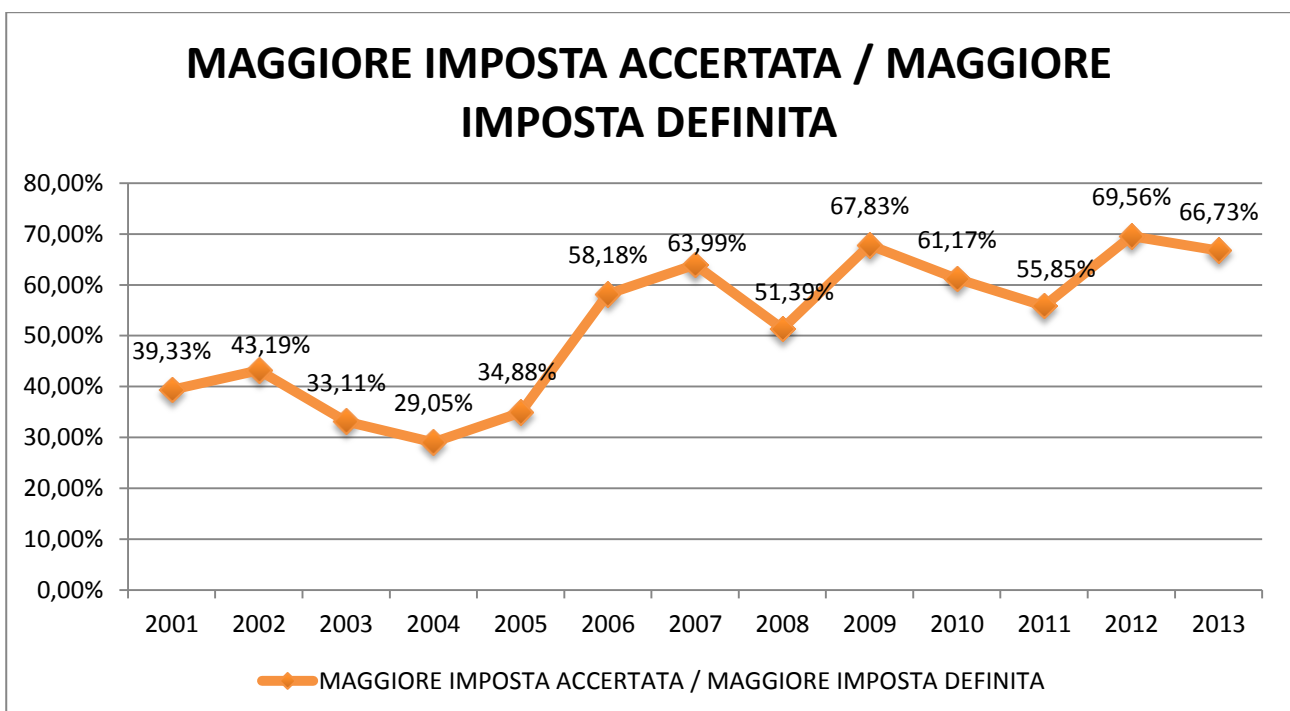
\*Per il 2012 il dato del Territorio si riferisce all'avanzo di gestione esposto nel Bilancio dell'Agenzia del Territorio chiuso al 30/11/2012 a seguito dell'incorporazione della stessa nell'Agenzia delle Entrate, disposta con l'art. 23-quater del D.L. n. 95/2012.

## RISULTATI GESTIONALI

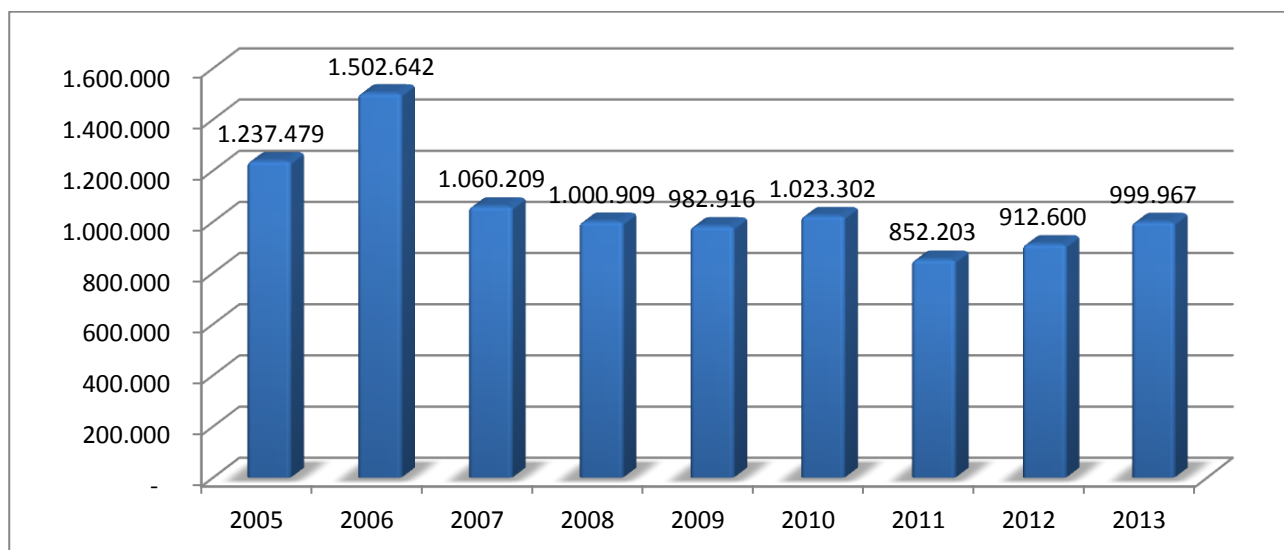
**Maggiore imposta accertata oggetto di adesione e acquiescenza e maggiore imposta definita a seguito di acquiescenza ed adesione degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP**



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

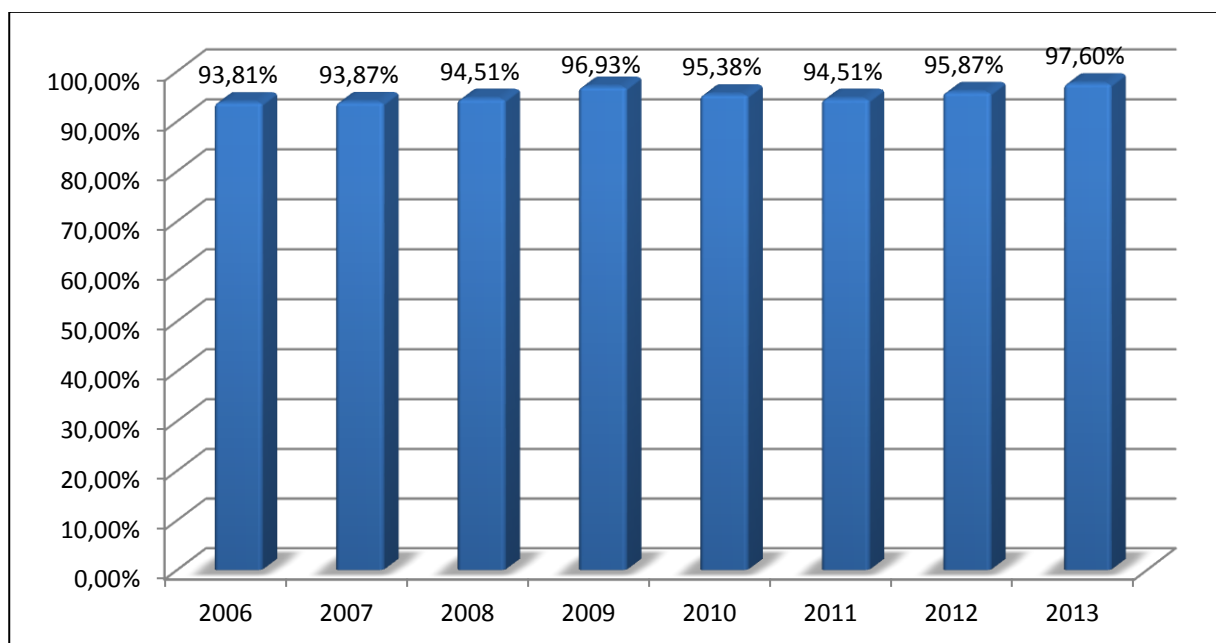


## Andamento dei classamenti delle U.I.U. presentate con DOCFA verificati nel merito\*



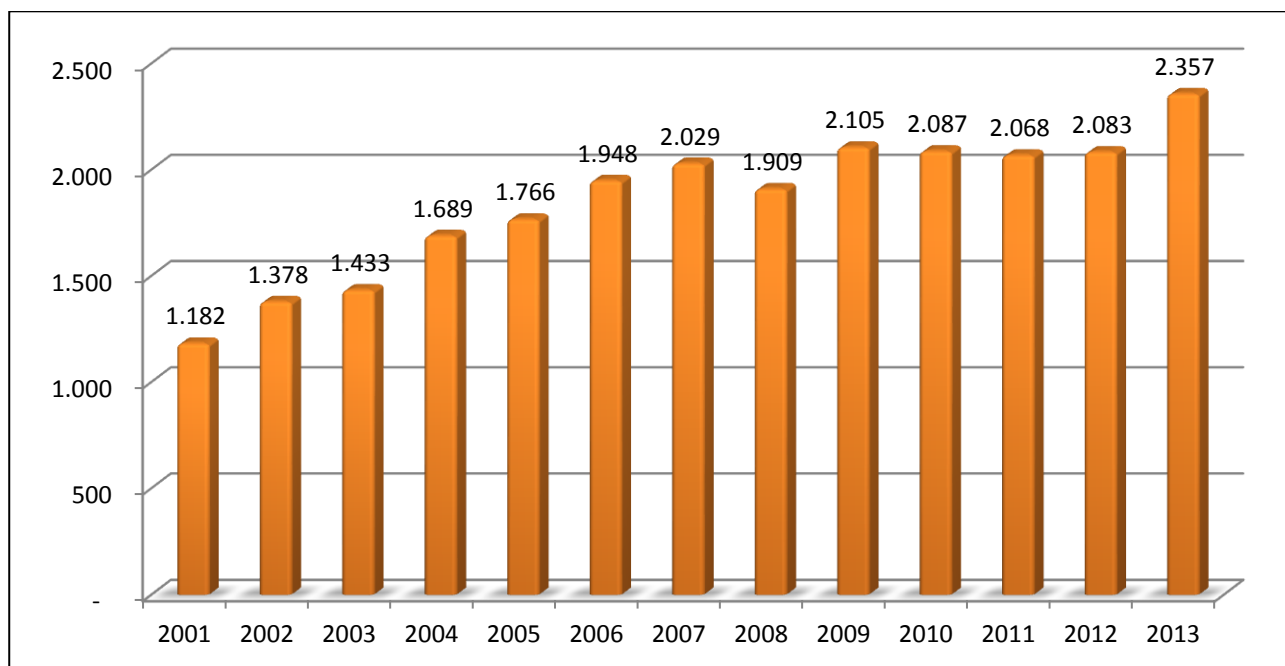
\* Nel 2011 l'Agenzia è stata particolarmente impegnata nelle attività di attribuzione della rendita presunta.

## Barometro della qualità del servizio

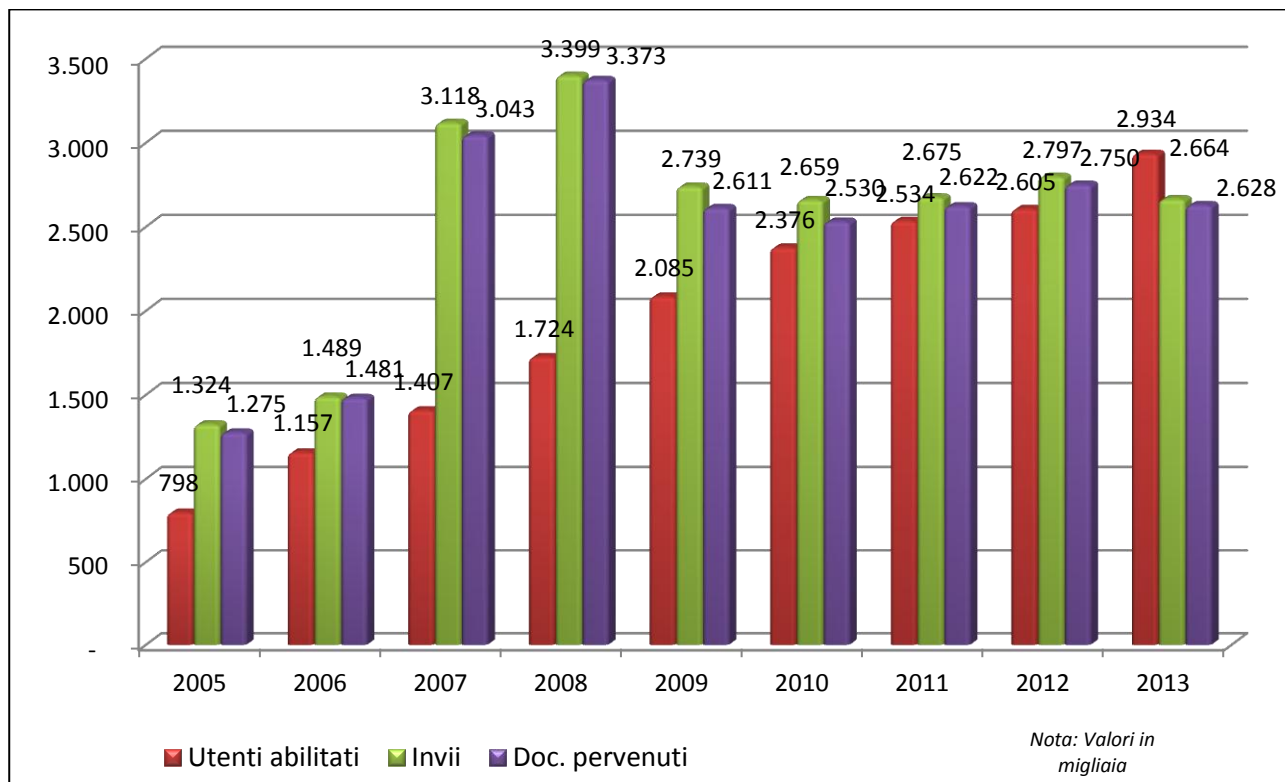




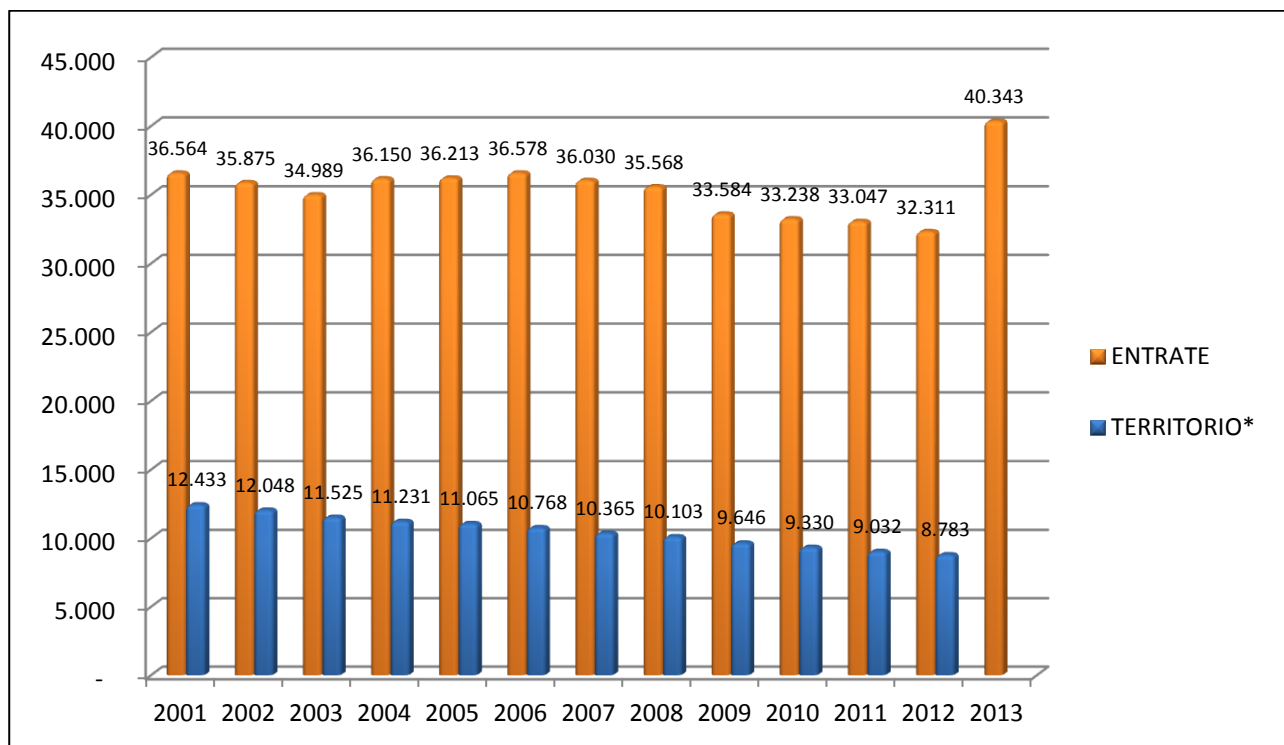
## Numero di contribuenti serviti da CAM attraverso i vari canali di contatto



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



## Consistenza del personale



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

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

## **AS1 - AREA STRATEGICA CONTROLLI**

L'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2013-2015 ha individuato i seguenti obiettivi prioritari relativi a questa Area strategica di attività dell'Agenzia:

1. Prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale, al fine della riduzione del tax gap nei settori di propria competenza;
2. incremento delle attività di controllo sulla riscossione delle entrate tributarie;
3. supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, anche con riferimento alla riforma del sistema estimativo del catasto.

\* \* \* \* \*

I risultati dell'Agenzia per l'AS 1 sono di seguito analizzati attraverso il confronto tra risultato atteso per il 2013 e quello conseguito nello stesso anno e il risultato conseguito nel 2012, qualora comparabile. Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati, in coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2013-2015, sono i seguenti:

- l'andamento delle entrate tributarie da attività di controllo, date dalla somma degli incassi da ruoli e dai versamenti eseguiti a seguito di adesione ed acquiescenza;
- l'attività svolta con riferimento alle diverse tipologie di controlli effettuati ed ai principali indicatori di produttività ed una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti e, ove possibile, il confronto con i consuntivi 2012.
- gli esiti dell'attività di accertamento ai fini II. DD., IVA e IRAP sotto i profili di:
  - positività;
  - maggiore imposta accertata e maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza per tipologia di controllo;
  - contenzioso.

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

### **1.1 OBIETTIVO STRATEGICO: CONSOLIDARE LE ENTRATE DERIVANTI DALLA COMPLESSIVA AZIONE DI CONTROLLO**

#### **1.1.1 Riscossioni complessive (€/mld)**

L'obiettivo di riscossione inserito nella Convenzione 2013-2015, segue la logica della previsione e della rilevazione delle riscossioni derivanti dall'attività di accertamento e controllo riferite anche ad altre tipologie di entrata quali, ad esempio, quelle afferenti le entrate tributarie extraerariali (IRAP e addizionali regionale e comunale) che, seppure gestite dall'Agenzia, non confluiscono nel Bilancio dello Stato nonché ad altre che, pur confluendo nel Bilancio dello Stato, non sono state oggetto di espressa previsione da parte dell'Agenzia ai fini del Bilancio.

Al lordo di tali ulteriori entrate, il totale degli incassi complessivamente registrati nel 2013 (correlati all'attività di accertamento, di controllo formale nonché di controllo da liquidazione automatizzata) ammonta a 13,1 miliardi di euro, dato che supera ampiamente l'obiettivo di Convenzione (10,2 miliardi di euro).

**ENTRATE ERARIALI E NON ERARIALI**  
**(imposte, sanzioni e interessi)**  
**Anno 2013**

<b>Riscossioni da complessiva attività di controllo</b> <i>(valori espressi in miliardi di euro)</i>		<b>13,1</b>
<b>Area Accertamento e Contenzioso</b>	Ruoli	1,7
	Versamenti diretti	5,9
	<b>Totale Area Accertamento</b>	<b>7,6</b>
<b>Area Servizi</b>	Ruoli	2,2
	Versamenti diretti	3,3
	<b>Totale Area Servizi</b>	<b>5,5</b>

Gli incassi si riferiscono alle componenti di seguito elencate:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale delle dichiarazioni dei redditi ex art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico", comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato conseguito è pari a 7,6 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 5,9 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,7 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), nonché somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato conseguito è pari a 5,5 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 3,3 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 2,2 miliardi di euro.

## Riscossione da ruoli

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

Somme riscosse rispetto al carico ruoli affidato per anno di competenza													
Anno di consegna ruolo	Carico affidato Lordo	Carico affidato Netto	Importo Carico Riscosso 2000 -2005	Importo Carico Riscosso 2006	Importo Carico Riscosso 2007	Importo Carico Riscosso 2008	Importo Carico Riscosso 2009	Importo Carico Riscosso 2010	Importo Carico Riscosso 2011	Importo Carico Riscosso 2012	Carico Riscosso	TOTALE Importo Carico RISCOSSO (2000 - 2013)	Percentuale riscosso rispetto al carico netto
											Importo		
2000-2005	206.170.173.928,28	119.161.773.443,83	<b>5.660.963.500,59</b>	<b>1.183.538.287,23</b>	<b>934.588.049,24</b>	<b>656.166.411,67</b>	<b>513.483.585,53</b>	<b>415.848.262,25</b>	<b>292.990.105,21</b>	<b>232.901.566,16</b>	<b>198.911.391,61</b>	<b>10.089.391.159</b>	8,47%
2006	68.321.166.123,00	42.724.832.783,49		<b>603.577.085,22</b>	<b>1.496.075.363,64</b>	<b>849.483.753,13</b>	<b>540.436.822,36</b>	<b>462.399.515,39</b>	<b>315.009.688,20</b>	<b>188.769.343,41</b>	<b>150.240.553,57</b>	<b>4.605.992.125</b>	10,78%
2007	58.187.923.319,92	40.367.257.747,31			<b>746.036.879,54</b>	<b>954.351.243,33</b>	<b>556.144.066,92</b>	<b>509.255.473,65</b>	<b>334.813.947,11</b>	<b>190.887.383,25</b>	<b>129.264.979,61</b>	<b>3.420.753.973</b>	8,47%
2008	44.799.711.579,97	37.646.212.621,53				<b>876.063.410,53</b>	<b>1.016.362.735,60</b>	<b>659.774.555,71</b>	<b>413.348.427,38</b>	<b>255.626.779,12</b>	<b>200.994.793,93</b>	<b>3.422.170.702</b>	9,09%
2009	58.471.293.659,26	47.916.930.838,74					<b>977.059.020,75</b>	<b>894.637.119,17</b>	<b>516.214.552,31</b>	<b>293.214.263,11</b>	<b>214.685.260,71</b>	<b>2.895.810.216</b>	6,04%
2010	63.836.845.286,21	55.973.400.917,21						<b>1.117.244.664,57</b>	<b>977.873.755,42</b>	<b>532.136.669,39</b>	<b>364.495.034,90</b>	<b>2.991.750.124</b>	5,34%
2011	71.765.036.674,55	64.849.907.862,73							<b>1.077.131.881,12</b>	<b>1.215.389.478,22</b>	<b>622.987.665,53</b>	<b>2.915.509.025</b>	4,50%
2012	71.039.012.787,91	65.902.926.898,04								<b>788.056.706,64</b>	<b>967.614.359,78</b>	<b>1.755.671.066</b>	2,66%
2013	72.591.817.742,39	66.190.564.810,53									<b>605.163.757,95</b>	<b>605.163.758</b>	0,91%
<b>TOTALE</b>	<b>715.182.981.101</b>	<b>540.733.807.923</b>	<b>5.660.963.501</b>	<b>1.787.115.372</b>	<b>3.176.700.292</b>	<b>3.336.064.819</b>	<b>3.603.486.231</b>	<b>4.059.159.591</b>	<b>3.927.382.357</b>	<b>3.696.982.189</b>	<b>3.454.357.798</b>	<b>32.702.212.150</b>	<b>6,05%</b>

L'indice di riscossione determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2013 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo si attesta al 6,05%, valore che risulta in lieve diminuzione rispetto al 6,84% dell'anno precedente, a fronte di un carico di ruoli da riscuotere pari a 540,7 miliardi di euro, al netto degli sgravi e delle inesigibilità al momento appurate.

Nella tabella di seguito esposta si evidenziano le somme riscosse negli anni di riferimento 2008-2013 rispetto al valore dei carichi affidati; nel complesso il trend rimane non proporzionale rispetto all'incremento dei carichi affidati, con una decisa flessione per l'anno 2013.

#### Crescita delle riscossioni nel quinquennio 2008-2013

Anno	Carico affidato	Riscosso*	Δ riscosso rispetto anno precedente	Variazione percentuale riscosso rispetto anno precedente
2013	66.190.564.810,53	605.163.758	-1.150.507.308	-65,53
2012	65.902.926.898,04	1.755.671.066	-1.159.837.959	-39,78
2011	64.849.907.862,73	2.915.509.025	-76.241.099	-2,55
2010	55.973.400.917,21	2.991.750.124	95.939.908	3,31
2009	47.916.930.838,74	2.895.810.216	-526.360.486	-15,38
2008	37.646.212.621,53	3.422.170.702	1.416.729	0,04

\* è compreso il riscosso ante riforma

La flessione del trend è riconducibile agli effetti della crisi economica e dei numerosi interventi normativi con i quali, dal 2011 a oggi, il legislatore ha introdotto misure di più ampio respiro per i debitori, incidendo profondamente sugli strumenti attribuiti a Equitalia e sui relativi volumi di riscossione.

L'analisi di tali interventi legislativi evidenzia come gli stessi siano decisamente orientati ad accrescere le tutele dei debitori iscritti a ruolo, sia concedendo la possibilità di disporre di maggior tempo per il pagamento di quanto dovuto (vedasi dilazioni di pagamento, rimodulazione limiti pignorabilità stipendi/salari, comunicazioni preventive di vario tipo prodromiche all'attività di esecuzione) sia incrementando la tutela dei beni considerati primari (es. beni immobili), ovvero indispensabili per l'esercizio dell'attività.

Anche nel rapporto sul coordinamento della finanza pubblica 2013, la Corte dei Conti segnala i fattori all'origine dell'indebolimento dell'attività di riscossione, tra cui il peggioramento del quadro economico e il susseguirsi di novità normative che hanno finito per indebolire oggettivamente l'azione di riscossione coattiva dei tributi.

La differenza tra carico lordo e netto è attribuibile ai provvedimenti modificativi del carico, vale a dire gli sgravi, che si concretizzano nell'annullamento parziale o totale del debito.

## **1.2. FCS 1: AUMENTARE L'EFFICACIA DISSUASIVA DEI CONTROLLI**

### **1.2.1. Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio**

Alla data del 31 dicembre sono state completate le schede di analisi del rischio relative a 3.311 imprese tutorate. Il risultato conseguito è lievemente superiore rispetto al programmato (3.166), in quanto per la definizione dell'obiettivo si è tenuto conto delle dichiarazioni che risultavano presentate al momento della formazione del budget. Nel corso del 2013, per effetto della presentazione di dichiarazioni integrative, tardive o rettificative, la platea dei grandi contribuenti ha subito delle modifiche che hanno complessivamente comportato l'incremento dei contribuenti per i quali è stata svolta l'attività di tutoraggio.

Le attività svolte nel 2013 hanno avuto ad oggetto, prevalentemente, soggetti già sottoposti a tutoraggio negli anni precedenti, ai quali, pertanto, era stato già attribuito uno specifico profilo di rischio. Con riguardo alle imprese per le quali l'attività istruttoria eseguita negli anni precedenti ha consentito di attribuire un profilo di rischio "basso" per almeno due anni di imposta consecutivi, l'attività di tutoraggio svolta nell'anno è stata improntata all'aggiornamento della scheda di rischio limitatamente ai dati relativi alle ultime dichiarazioni presentate e al bilancio di esercizio.

Per ciascuna impresa che è rientrata nel piano di attività per il 2013, ha costituito parte integrante del tutoraggio la verifica del rispetto della soluzione interpretativa indicata dall'Agenzia delle Entrate in sede di risposta alle istanze di interpello presentate dalle imprese.

In fase di determinazione del livello di rischio si è tenuto conto dei comportamenti attestanti la propensione del contribuente alla costruzione di un rapporto collaborativo con l'Amministrazione finanziaria basato sulla trasparenza e sulla fiducia (ad es. nel caso in cui il contribuente abbia comunicato il possesso della documentazione idonea a comprovare la conformità al valore normale dei prezzi di trasferimento praticati).

### **1.2.2. Numero complessivo di accertamenti ai fini I.I., IVA, IRAP e Imposta di Registro**

L'indicatore, composto dagli accertamenti eseguiti ai fini delle imposte dirette (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati ex art. 41 bis DPR 600/73), dell'imposta sul valore aggiunto e del settore registro, registra uno scostamento positivo (+3,2%) rispetto a quello atteso. Il mix dei controlli che hanno concorso al raggiungimento del risultato annuale (381.757 accertamenti) è di seguito evidenziato:



Tipologia controllo	2012	2013	Δ %
Accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP ed accertamenti da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	401.685	381.757	-5,0%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	3.011	2.981	-1,0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	15.211	14.363	-5,6%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	173.387	167.392	-3,5%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	3.820	4.777	+25,1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	111.057	118.409	+6,6%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	37.166	21.535	-42,1%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	58.033	52.300	-9,9%

Il risultato conseguito è strettamente connesso agli obiettivi numerici di *budget* fissati nel 2013 su livelli compatibili con le risorse disponibili, in costante diminuzione, ed all'esigenza di ottimizzare gli esiti dei singoli controlli indirizzandoli sulle situazioni a maggior rischio fiscale. Dal confronto con l'esercizio 2012 emerge una diminuzione del numero complessivo di accertamenti (-5,0%), dato che è peraltro espressione di una riduzione, rispetto ai risultati conseguiti nell'esercizio precedente, operata già in sede di programmazione relativamente a tipologie di controllo quali: accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, accertamenti nei confronti delle imprese di medie dimensioni, accertamenti nei confronti delle imprese di piccole dimensioni e professionisti, accertamenti con determinazione sintetica del reddito e accertamenti settore registro.

Per quanto riguarda gli accertamenti finalizzati alla determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche si fa altresì presente che il risultato annuale risente di intervenute modifiche di scenario, correlate all'operatività della nuova procedura di accertamento disciplinata dall'articolo 38, commi 4 e seguenti del D.P.R. n. 600 del 1973, come modificato dall'art. 22 del D.L. n. 78 del 2010.

In particolare, l'Agenzia delle Entrate, prima di avviare le attività di controllo finalizzate alla ricostruzione sintetica del reddito complessivo delle persone fisiche per l'anno d'imposta

2009 e seguenti, ha chiesto una “verifica preliminare” al Garante della *privacy*, ai sensi dell’art. 17 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice della *privacy*), al fine di assicurare la conformità del trattamento dei dati personali alla disciplina di settore. Il Garante ha reso il parere in data 21 novembre 2013.

Nelle more dell’operatività della nuova procedura, nella prima decade del mese di luglio 2013, l’Agenzia ha avviato un processo di rimodulazione degli obiettivi di produzione fissati per l’anno 2013; in particolare è stata rivista in diminuzione l’attività di accertamento finalizzata alla determinazione sintetica del reddito complessivo delle persone fisiche, fermo restando comunque l’obiettivo di produzione relativo al numero complessivo di accertamenti II.DD., IVA, IRAP.

La partecipazione dei contribuenti al procedimento di accertamento ai fini della definizione della pretesa tributaria, attraverso gli istituti dell’adesione (adesione ordinaria, adesione ai contenuti del verbale di constatazione e ai contenuti dell’invito al contraddittorio) e dell’acquiescenza, registra un incremento per la maggior parte delle tipologie di controllo, come si evince dalla tabella di seguito riportata.

Tipologia controllo	2012	2013	Δ %
Accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP ed accertamenti da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione definiti attraverso gli istituti dell’adesione e dell’acquiescenza	150.030	154.466	+3,0%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.671	1.740	+4,1%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	8.346	7.806	-6,5%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	49.586	49.756	+0,3%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.462	1.866	+27,6%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	48.402	51.735	+6,9%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	14.512	12.161	-16,2%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	26.050	29.402	+12,9%

### 1.2.3. Numero complessivo degli accertamenti

L’indicatore, composto dagli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore registro e dagli accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell’art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973) registra una variazione in aumento (+1,9%) rispetto al risultato atteso e un decremento rispetto all’esercizio precedente come si evince dalla seguente tabella:

Attività	N. ESEGUITI		Δ %
	2012	2013	
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP e settore registro	401.685	381.757	- 4,96%
Accertamenti parziali automatizzati	339.646	331.556	- 2,38%
<b>TOTALE</b>	<b>741.331</b>	<b>713.313</b>	<b>- 3,78%</b>

La variazione in diminuzione (-2,38%) degli accertamenti parziali automatizzati rispetto al consuntivo 2012 è in parte connessa al calo (-19,8%) rispetto al 2012 del numero di segnalazioni che sono state rese disponibili agli uffici ai fini dell'attività di controllo, in conseguenza dell'affinamento dei criteri selettivi che ha consentito di individuare posizioni caratterizzate da una maggiore proficuità.

Soddisfacenti risultati infatti si rilevano sia in termini di maggiore imposta complessivamente accertata (474 milioni a fronte dei 432 milioni del 2012) sia in termini di valore mediano della maggiore imposta accertata (1.335 euro a fronte dei 1.204 del 2012) e della maggiore imposta definita per acquiescenza (1.186 euro a fronte dei 1.038 euro del 2012), che di numerosità di accertamenti definiti per acquiescenza (poco più di 155 mila accertamenti a fronte dei 121 mila del 2012).

Sempre in relazione alla tipologia di controllo "Accertamenti parziali automatizzati" si fa presente che una parte di detti accertamenti è stata affidata al Centro Operativo di Pescara, con un metodo di gestione centralizzata, peraltro già operativa dal 2011, che prevede il dialogo a distanza con i contribuenti interessati. Da tale struttura sono stati eseguiti oltre 104.000 accertamenti a cui è collegata una maggiore imposta accertata di circa 173 milioni di euro (+44% rispetto al risultato conseguito nel 2012).

#### 1.2.4. Totale controlli

Per il raggiungimento del risultato annuale (1.564.185 controlli) hanno concorso:

- 381.757 accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro;
- 331.556 accertamenti parziali automatizzati;
- 532.335 controlli formali 36 ter;
- 318.537 controlli formali campione unico.

L'indicatore evidenzia una variazione in diminuzione (-2,2%) rispetto al risultato atteso, ascrivibile, principalmente al risultato dei "Controlli formali 36 ter", che registra un decremento (-10,7%) rispetto al consuntivo 2012 (595.878 controlli), connesso alla riduzione del numero di dichiarazioni rese disponibili agli uffici ai fini dell'attività di controllo determinata dall'adozione di criteri selettivi più puntuali che tengono altresì conto dell'incrocio di più elementi informativi.

### **1.2.5. MID media/MID mediana (Accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP)**

L'indicatore è dato dal rapporto tra il valore medio (24.523 euro) e il valore mediano (3.692 euro) della maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza degli accertamenti II.DD, IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati). Il risultato annuale conseguito 6,6 registra uno scostamento in valore assoluto di -1,4 punti rispetto al risultato atteso, pari a 8.

Il rapporto MID media/MID mediana è un indice di simmetria che rileva quanto la distribuzione della MID sia simmetrica rispetto alla sua media; più vicine sono la media e la mediana della MID, più la distribuzione della MID dei relativi accertamenti è omogenea. Mentre una MID media molto alta potrebbe essere determinata da pochi accertamenti definiti di importo rilevante, una mediana alta indica senz'altro il raggiungimento di un livello standard di definizione che interessa la maggior parte della produzione. L'obiettivo è far avvicinare quanto più possibile le due grandezze assicurando all'Agenzia risultati di medio/lungo termine. Il risultato dell'esercizio 2013 è da ricondursi a una riduzione della media (numeratore) e a un lieve incremento della mediana (denominatore). L'indicatore ha comunque una valenza pluriennale e si presta ad una valutazione in un'ottica di medio periodo; va letto, inoltre, in maniera combinata con le volumetrie della produzione e con le riscossioni, permettendo di evincere, in tal modo, una qualità più elevata dell'azione.

### **1.2.6. Indice di copertura della platea (n. accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni)**

L'indicatore, calcolato come rapporto tra il numero degli accertamenti II.DD, IVA e IRAP, esclusi gli accertamenti parziali automatizzati 41 bis (329.457 accertamenti) e la media delle dichiarazioni modello Unico presentate per i periodi d'imposta 2007/2010 (poco più di 13,7 milioni), registra un risultato annuale del 2,4% a fronte del risultato atteso del 2,3%.

### **1.2.7. Riscossioni da accertamenti parziali automatizzati/n. accertamenti parziali automatizzati (€)**

L'indicatore, calcolato come rapporto tra le somme complessivamente incassate nel 2013 da versamenti diretti (308,4 milioni di euro) connessi all'attività di controllo parziale automatizzato 41 *bis* DPR 600/73 e il numero complessivo di accertamenti parziali automatizzati eseguiti (331.556 accertamenti), fa registrare un risultato annuale pari a 930 euro.

Lo scostamento rispetto al dato pianificato (400 euro) è strettamente connesso alla modalità di calcolo adottata. In particolare:

- l'obiettivo fissato in Convenzione è stato calcolato prendendo in considerazione il valore medio delle somme riscosse da F24 relative agli accertamenti consuntivati nel triennio 2010/2012;

- il risultato conseguito prende in considerazione tutti i versamenti diretti effettuati nell'anno di riferimento prescindendo dall'anno di consuntivazione dell'attività.

Il dato di consuntivo è, dunque, ottenuto dal rapporto tra le riscossioni dell'anno 2013 (relative ad accertamenti parziali automatizzati a prescindere dall'anno di consuntivazione dell'attività) e gli accertamenti parziali automatizzati eseguiti nell'anno 2013.

Il sistema di monitoraggio non consente allo stato attuale di disporre delle somme riscosse in un determinato esercizio connesse all'attività di controllo automatizzato ai sensi dell'art. 41-*bis* del DPR n. 600/73 svolta nel medesimo anno. Per tale motivo sono state considerate le riscossioni da versamenti diretti (mod. F24) effettuate nel periodo (ma riferiti in parte anche agli accertamenti eseguiti negli esercizi precedenti) e il numero degli accertamenti eseguiti nell'anno.

Nella tabella di seguito riportata si evidenziano i dati di confronto con l'esercizio 2012.

	2012	2013	Δ % 2013/2012
Riscosso da versamenti diretti * (A)	261.168.255	308.433.964	+18,1%
Accertamenti parziali automatizzati eseguiti (B)	339.646	331.556	-2,4%
<b>Risultato conseguito A/B</b>	<b>769</b>	<b>930</b>	<b>+21,0%</b>

\* importi espressi in euro

#### 1.2.8. Riscossioni da controlli formali ex art. 36-*ter*/n. controlli formali ex art. 36-*ter* (€)

L'indicatore, calcolato come rapporto tra le somme complessivamente incassate nel 2013 da versamenti diretti e ruoli connessi all'attività di controllo formale delle dichiarazioni ai sensi dell'art. 36 *ter* DPR 600/73 e il numero controlli formali 36 *ter* complessivamente eseguiti nel 2013, fa registrare un risultato annuale pari a 431 euro a fronte dei 370 euro attesi.

Per quanto riguarda le modalità di calcolo si rinvia alle motivazioni riportate nel paragrafo precedente.

Nella tabella di seguito riportata si evidenziano i dati di confronto con l'esercizio 2012.

	2012	2013	Δ % 2013/2012
Riscosso da versamenti diretti * (A)	335.329.850	305.648.232	-8,9%
Riscosso da ruolo * (B)	81.964.126	79.177.255	-3,4%
Totale controlli formali 36 ter eseguiti (C)	949.238	892.614	-6,0%
<i>di cui con comunicazione degli esiti centralizzata CEC</i>	353.360	360.279	+2,0%
<b>Risultato conseguito (A+B)/C</b>	<b>440</b>	<b>431</b>	<b>-1,9%</b>

\* importi espressi in euro

#### **1.2.9. Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)**

L'obiettivo è stato conseguito nella misura del 125%. Infatti, a fronte di 800.000 verifiche pianificate, ne sono state effettuate 999.967. Tale risultato è da porre in relazione al fatto che l'esercizio 2013 è stato caratterizzato da una diminuzione, sia rispetto ai valori attesi per l'anno sia rispetto a dati di consuntivo storici, della richiesta dei servizi forniti dall'Agenzia. Le risorse in tal modo liberatesi sono state utilizzate nell'ambito delle attività di controllo e di quelle di miglioramento della qualità delle banche dati, anche in considerazione del numero di unità immobiliari meritevoli di verifica.

#### **1.2.10. Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento**

Nel corso del 2013 sono state effettuate 187.871 verifiche con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 163,4% (verifiche programmate 115.000).

Oltre alla maggiore disponibilità di risorse che ha consentito di ampliare il numero di controlli, lo scostamento rispetto al valore atteso deriva in parte dall'attività di verifica sui fabbricati che hanno perso il requisito di ruralità e in parte dalle verifiche relative al riconoscimento dei requisiti per permanere nelle categorie fittizie F3/F4 (immobili in corso di costruzione).

Nel primo caso si è avuto un tasso di adempimento spontaneo che ha consentito la chiusura dell'accertamento per circa 10.000 unità immobiliari in più rispetto al previsto. Nel secondo caso sono stati effettuati circa 65.000 accertamenti in più rispetto al previsto che, però, nella maggior parte dei casi hanno portato alla conferma nella destinazione d'uso in quanto gli immobili risultavano effettivamente ancora da ultimare (con impossibilità pertanto di attribuire un classamento e una rendita definitiva).

### 1.2.11. Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini dell'imposta di Registro e dell'IVA e alle connesse agevolazioni fiscali

Il risultato al 31/12/2013 è pari al 137% rispetto all'obiettivo di Convenzione.

L'indicatore si riferisce ad un servizio a domanda interna all'Agenzia e riguarda le stime immobiliari e le consulenze richieste per supportare gli accertamenti immobiliari.

La composizione dell'attività ed i dati gestionali più indicativi per l'esercizio 2013 sono riportati nella seguente tabella.

	Piano	Consuntivo	Consuntivo vs Piano	% su totale Piano	% su totale Consuntivo
<b>Consulenze</b>	2.750	5.681	207%	19%	29%
<b>Stime</b>	11.385	13.731	121%	81%	71%
<b>Totale</b>	<b>14.135</b>	<b>19.412</b>	<b>137%</b>		

Il numero delle consulenze, che hanno riguardato principalmente le agevolazioni prima casa, è più che raddoppiato rispetto a quanto programmato. A fronte di un peso relativo del 19% sul valore complessivo di Piano, il risultato fa registrare una percentuale del 29%.

Più contenuto l'incremento delle stime immobiliari che risulta pari al 121% rispetto al Piano, riducendo il suo peso relativo al 71%.

### 1.3.FCS 2: RIDURRE LA CONFLITTUALITA' NEI RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI ASSICURANDO ULTERIORE IMPULSO AGLI ISTITUTI DEFLATIVI DEL CONTENZIOSO

#### 1.3.1. Percentuale di istanze di mediazione esaminate nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate

L'indicatore esprime, in termini percentuali, il rapporto tra il numero delle istanze di mediazione trattate e quelle presentate, al netto di quelle improponibili, ovvero non rientranti nell'ambito di applicazione dell'art. 17-*bis* del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546.

Per istanze trattate si intendono quelle concluse con proposta tempestivamente comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento/diniego.

Il periodo di osservazione è relativo alle istanze presentate dal 3 ottobre 2012 al 2 ottobre 2013. Il dato percentuale al 31 dicembre 2013, riferito al settore Entrate, si attesta al 96,6%. Per quanto riguarda il settore Territorio il dato percentuale è pari al 96,3%.

Complessivamente è stata raggiunta la percentuale del 96,6% (+ 6,6% rispetto al programmato).

## 1.4. FCS 3: AUMENTARE LA SOSTENIBILITÀ DELLA PRETESA TRIBUTARIA

### 1.4.1. Indice di vittoria numerico

La Convenzione prevede una percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno (con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio), pari almeno al 59%.

La percentuale complessivamente raggiunta scaturisce dal rapporto tra la somma delle decisioni in tutto o in parte favorevoli, riferibili sia al settore Entrate sia al settore Territorio, divenute definitive nel 2013 e la somma delle decisioni divenute definitive nei confronti di entrambi i settori.

Il dato percentuale, riferito al settore Entrate, si attesta al 64,6% ed è pari al 67,7% per quanto riguarda il settore Territorio. Complessivamente è stata raggiunta la percentuale del 64,8% (+5,8% rispetto a quanto pianificato), come rappresentato nella tabella di seguito esposta.

	<b>Decisioni divenute definitive nel 2013 (*)</b>	<b>Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2013 (**)</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>RISULTATO OTTENUTO</b>
Riepilogo Entrate	110.685	71.500	59	64,6%
Riepilogo Territorio	5.787	3.919	59	67,7%
<b>Totale</b>	<b>116.472</b>	<b>75.419</b>	<b>59</b>	<b>64,8%</b>

\* Per CTP e CTR: sentenze e decreti; per Cassazione: sentenze ed ordinanze.

\*\* Tra gli esiti a favore dell'Agenzia sono incluse le sentenze di rinvio della causa alla commissione tributaria provinciale o regionale non riassunte, ex art. 63 del D.lgs. n. 546/1992, entro il termine di un anno dalla pubblicazione della sentenza, le estinzioni del giudizio in CTP intervenute a seguito di rinuncia al ricorso ex articolo 44 del D.lgs. n. 546/1992 o per inattività delle parti ex art. 45 del D.lgs. n. 546/1992 nonché gli esiti delle conciliazioni giudiziali perfezionate con provvedimento di accoglimento del 2013.

Di seguito si riportano gli esiti del contenzioso, a prescindere dal passaggio in giudicato della sentenza.

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 173.653 decisioni depositate nel 2013, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 63.075 (36,5%), quelle sfavorevoli 48.243 (27,4%), le parzialmente favorevoli 16.335 (9,4%), mentre le estinzioni ammontano a 46.000 (26,7%).

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 47.085 decisioni depositate nel 2013, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 16.900 (35,7%), quelle sfavorevoli 15.398 (32,6%), le parzialmente favorevoli 4.429 (9,4%), mentre le estinzioni ammontano a 10.358 (22,3%).



## ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE<sup>1</sup> GENNAIO – DICEMBRE 2013

Dati aggiornati al 12/06/2014

FAVOREVOLE UFFICIO* Entrate	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE Entrate	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Entrate	ESTINZIONE Entrate	TOTALE Entrate
60.747	45.509	15.573	44.390	166.219
36,5%	27,4%	9,4%	26,7%	100,0%

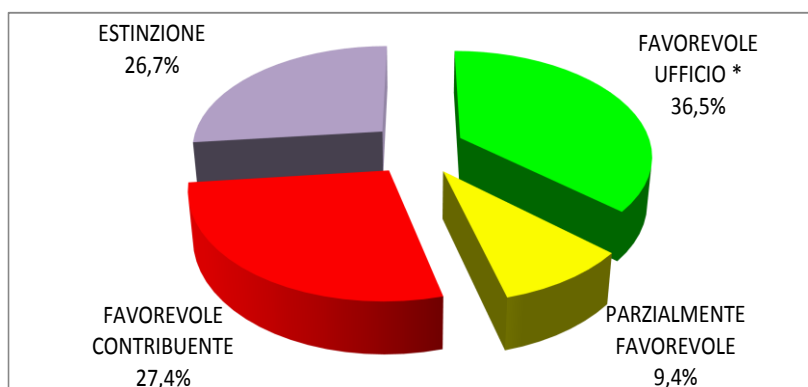
FAVOREVOLE UFFICIO* Territorio	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE Territorio	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Territorio	ESTINZIONE Territorio	TOTALE Territorio
2.328	2.734	762	1.610	7.434
31,32%	36,78%	10,25%	21,66%	100,00%

FAVOREVOLE UFFICIO* Complessivo	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE Complessivo	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Complessivo	ESTINZIONE Complessivo	TOTALE Complessivo
63.075	48.243	16.335	46.000	173.653
36,5%	27,4%	9,4%	26,7%	100,0%

*\*Inclusi ricorsi inammissibili*

## ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE<sup>1</sup> GENNAIO – DICEMBRE 2013

Dati aggiornati al 12/06/2014



*\*Inclusi ricorsi inammissibili*

<sup>1</sup> Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

ESITO	SERIE STORICA ANNI 2001 - 2013												2013 (**)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
FAVOREVOLE UFFICIO (*)	28,25%	29,08%	26,72%	24,93%	27,15%	39,31%	42,26%	37,74%	37,60%	37,90%	38,00%	32,20%	36,5%
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	30,77%	31,44%	31,50%	28,10%	24,68%	26,46%	27,70%	31,51%	33,80%	34,70%	34,10%	27,50%	27,4%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	8,85%	8,75%	4,33%	4,58%	5,92%	7,70%	8,67%	9,94%	11,00%	11,20%	11,60%	9,50%	9,4%
ESTINZIONE PROCESSO	32,13%	30,73%	37,45%	42,40%	42,24%	26,53%	21,37%	20,80%	17,60%	16,20%	16,30%	30,80%	26,7%

(\*) Include inammissibili

(\*\*) I dati riferiti agli esiti per l'esercizio 2013 comprendono anche le 7.434 pronunce relative alla ex area Territorio.

**ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE<sup>1</sup>**  
**GENNAIO – DICEMBRE 2013**

Dati aggiornati al 12/06/2014

FAVOREVOLE UFFICIO* Entrate	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE* Entrate	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Entrate	ESTINZIONE Entrate	TOTALE Entrate
16.500	15.110	4.339	10.312	46.261
35,7%	32,6%	9,4%	22,3%	100,0%

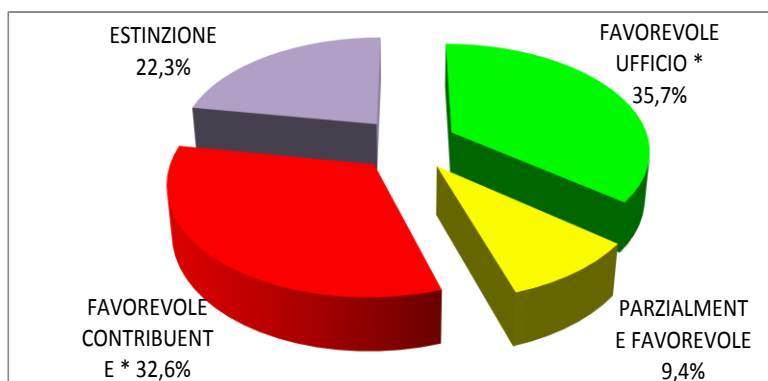
FAVOREVOLE UFFICIO* Territorio	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE* Territorio	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Territorio	ESTINZIONE Territorio	TOTALE Territorio
400	288	90	46	824
48,54%	34,95%	10,92%	5,58%	100,0%

FAVOREVOLE UFFICIO* Complessivo	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE* Complessivo	PARZIALMENTE FAVOREVOLE Complessivo	ESTINZIONE Complessivo	TOTALE Complessivo
16.900	15.398	4.429	10.358	47.085
35,7%	32,6%	9,4%	22,3%	100,0%

*\*Inclusi ricorsi inammissibili*

**ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE<sup>1</sup>**  
**GENNAIO – DICEMBRE 2013**

Dati aggiornati al 12/06/2014



*\*Inclusi ricorsi inammissibili*

<sup>1</sup> Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

ESITO	SERIE STORICA ANNI 2001 - 2013												2013 (**)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
FAVOREVOLE UFFICIO (*)	31,55%	31,30%	31,74%	22,57%	25,65%	32,11%	37,92%	40,36%	39,30%	40,70%	42,30%	36,00%	35,7%
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE (*)	46,70%	45,84%	39,29%	29,07%	32,28%	39,93%	43,25%	43,53%	45,00%	43,40%	41,90%	31,30%	32,6%
PARZIALMENTE FAVOREVOLE	7,22%	7,47%	5,78%	4,15%	4,57%	5,63%	8,38%	10,19%	10,60%	11,60%	12,00%	10,30%	9,4%
ESTINZIONE PROCESSO	14,53%	15,38%	23,19%	44,20%	37,50%	22,33%	10,46%	5,92%	5,10%	4,30%	3,90%	22,40%	22,3%

(\*) Include inammissibili

(\*\*) I dati riferiti agli esiti per l'esercizio 2013 comprendono anche le 824 pronunce relative alla ex area Territorio.

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei risultati relativi all'Area strategica "Prevenzione e contrasto all'evasione".

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
<b>Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo</b>	<b>Riscossioni complessive<sup>3</sup> (€/mld.)</b> <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	10,2	13,1	128,4%	12,5
<b>FCS 1</b> Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185 del 2008 <sup>4</sup> <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	3.200	3.311	103,5%	3.181
	Numero complessivo di accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP e Imposta di Registro <sup>5,6</sup>	370.000	381.757	103,2%	401.685
	Numero complessivo degli accertamenti <sup>4,7</sup>	700.000	713.313	101,9%	-
	Totale controlli <sup>4,8</sup>	1.600.000	1.564.185	97,8%	-
	MID media/MID mediana (Accertamenti ai fini II.DD., IVA, IRAP) <sup>9</sup>	8	6,6	-	-
<b>FCS 1</b> Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Indice di copertura della platea (n. Accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni) <sup>10</sup>	2,3%	2,4%	104,3%	-

<sup>3</sup> Si tratta dell'indicatore già presente nella precedente Convenzione (*Conseguimento delle previsioni di entrata*) che riguarda l'obiettivo di riscossione complessiva comprendente le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni).

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

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

<sup>6</sup> L'azione dell'Agenzia, anche alla luce della contrazione di risorse in atto, sarà orientata a realizzare un aumento dell'efficacia in termini di riscossione piuttosto che un incremento dei volumi di produzione.

<sup>7</sup> Accertamenti II.DD. (inclusi gli accertamenti parziali automatizzati - art. 41-bis del DPR n. 600/73 - gestiti tramite la procedura GIADA), IVA e IRAP, nonché accertamenti di atti e di dichiarazioni soggetti a registrazione. Sono esclusi gli atti di contestazione.

<sup>8</sup> Totale accertamenti e totale controlli formali (controlli ex art. 36-ter del DPR n. 600, escluse le comunicazioni esiti centralizzate – CEC – e controlli formali Registro).

<sup>9</sup> Indica il rapporto tra la media - somma dei valori diviso il numero di osservazioni - e la mediana - valore che occupa il posto centrale nella successione ordinata delle osservazioni - della maggiore imposta definita (MID) per acquiescenza e adesione (tutte le tipologie) degli accertamenti II.DD., IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati ex art. 41-bis del DPR n. 600/73).

<sup>10</sup> Accertamenti II.DD., IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati ex art. 41-bis del DPR n. 600/73). Il denominatore è costituito dalla media delle dichiarazioni, modello UNICO, presentate per i periodi d'imposta 2007/2010.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
	Riscossioni da accertamenti parziali automatizzati/n. accertamenti parziali automatizzati <sup>11</sup> (€)	400	930	232,5%	-
	Riscossioni da controlli formali ex art. 36 ter/n. controlli formali ex art. 36 ter <sup>12</sup> (€)	370	431	116,5%	-
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	800.000	999.967	125,0%	912.600
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	115.000	187.871	163,4%	-
	Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini dell'imposta di Registro e dell'IVA e alle connesse agevolazioni fiscali	14.135	19.412	137,3%	-
<b>FCS 2</b> Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso	Percentuale di istanze di mediazione esaminate nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente <sup>13</sup>	90%	96,6%	107,3%	94,5%
<b>FCS 3</b> Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Indice di vittoria numerico <sup>14</sup> <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	59%	64,8%	109,8%	-

<sup>11</sup> Indicatore a carattere sperimentale per il quale sono in fase di implementazione i relativi sistemi di monitoraggio. L'indicatore è composto al numeratore dall'ammontare delle riscossioni derivanti dagli accertamenti parziali automatizzati e al denominatore dal numero degli accertamenti di tale tipologia eseguiti.

<sup>12</sup> Indicatore a carattere sperimentale per il quale sono in fase di implementazione i relativi sistemi di monitoraggio. L'indicatore è composto al numeratore dall'ammontare delle riscossioni derivanti dai controlli formali comprensivo delle CEC (da versamenti diretti F24 e da ruolo) e al denominatore dal numero dei controlli di tale tipologia.

<sup>13</sup> L'indicatore è espresso in termini percentuali (numero delle istanze esaminate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili). Per istanze esaminate s'intendono quelle tempestivamente concluse con proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Ai fini della tempestività rileva a seconda dei casi la data di comunicazione, di sottoscrizione dell'accordo o di notifica. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-bis del D.Lgs. N. 546 del 1992.

<sup>14</sup> Percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio.

## Esiti dei controlli

Gli accertamenti II.DD. IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) eseguiti nel 2013 hanno avuto gli esiti di seguito descritti:

- il tasso di positività degli accertamenti si è stabilizzato su un valore di circa il 94%;
- la maggiore imposta accertata, relativa agli accertamenti II.DD., IVA ed IRAP compresi gli accertamenti parziali automatizzati, pari a 24.475 euro/mln è in decremento del 13,2% rispetto al 2012 (-3.722 euro/mln);
- la maggiore imposta accertata oggetto di adesione ed acquiescenza è pari a 4.973 euro/mln, con un decremento del 4,74% rispetto al 2012; si registra, inoltre, un incremento della percentuale di MIA in adesione e acquiescenza sulla MIA totale di 1,8 punti percentuali;
- un andamento incrementale si rileva per la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza rapportata alla MIA complessiva, valore che passa dal 12,88% del 2012 al 13,56% del 2013;
- relativamente all'adesione, il tasso di definizione della maggiore imposta accertata (Maggiore imposta definita per adesione/Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione) presenta per il 2013 un valore pari al 58,81%, in decremento di 4,55 punti percentuali rispetto al 2012.

### Positività dei controlli

La positività degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP e degli accertamenti parziali automatizzati nel triennio 2011-2013 è rappresentata nella tabella seguente.

**Positività degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP compresi quelli da studi di settore ed escluso atti e dichiarazioni soggetti a registrazione - Triennio 2011-2013**

Attività	N. positivi			N. negativi		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP <sup>(1)</sup>	338.328	335.318	<b>319.513</b>	9.001	8.334	9.944
Accertamenti parziali automatizzati <sup>(2)</sup>	318.581	308.464	<b>300.029</b>	31.338	31.182	31.527
<b>TOTALE <sup>(3)</sup></b>	<b>656.909</b>	<b>643.782</b>	<b>619.542</b>	<b>40.339</b>	<b>39.516</b>	<b>41.471</b>

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

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

<sup>(3)</sup> Esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Nella tabella di seguito esposta è indicato il relativo tasso di positività calcolato sulla base del numero dei controlli positivi rispetto al numero dei controlli effettuati.

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

Attività	2011	2012	2013
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	97,41%	97,57%	96,98%
Accertamenti parziali automatizzati	91,04%	90,82%	90,49%
<b>TOTALE</b>	<b>94,21%</b>	<b>94,21%</b>	<b>93,73%</b>

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

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

### Accertamenti II. DD., IVA e IRAP compresi quelli da studi di settore definiti per adesione ed acquiescenza rispetto al totale dei controlli positivi - 2012-2013

Attività	Positivi	Definiti per adesione	Definiti per adesione / Positivi		Definiti per acquiescenza	Definiti per acquiescenza / Positivi		Controlli definiti/totale controlli positivi	
	A	B	B / A		C	C / A		(B + C) / A	
	2013	2013	2013	2012	2013	2013	2012	2013	2012
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP <sup>(1)</sup>	313.505	64.308	20,51%	19,36%	60.756	19,38%	17,99%	39,89%	37,35%
Accertamenti parziali automatizzati <sup>(2)</sup>	300.029				155.973	51,99%	39,35%	51,99%	39,35%
<b>TOTALE<sup>(3)</sup></b>	<b>613.534</b>	<b>64.308</b>	<b>10,48%</b>	<b>10,04%</b>	<b>216.729</b>	<b>35,32%</b>	<b>28,28%</b>	<b>45,81%</b>	<b>38,32%</b>

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

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

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

<sup>(3)</sup> Esclusi accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Complessivamente su 613.534 controlli positivi (-4,19% rispetto ai 640.358 controlli positivi dell'esercizio 2012) il 45,81% viene definito in adesione o acquiescenza con un incremento di circa 7 punti percentuali rispetto al 2012.



## Maggiore imposta accertata

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

### Accertamenti II. DD., IVA e IRAP (esclusi gli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) - MIA e MID per adesione e acquiescenza. Andamento nel triennio 2011-2013

	2011 (*)	2012 (*)	Variazione 2012/2011 (**)	2013 (*)	Variazione 2013/2012 (**)
<b>MIA complessiva</b>	<b>30.432.800</b>	<b>28.196.919</b>	<b>-7,35%</b>	<b>24.474.507</b>	<b>-13,20%</b>
<b>MIA oggetto di adesione e acquiescenza</b>	<b>6.137.770</b>	<b>5.221.028</b>	<b>-14,94%</b>	<b>4.973.451</b>	<b>-4,74%</b>
MIA oggetto di adesione	5.395.179	4.337.554	<b>-19,60%</b>	4.017.608	<b>-7,38%</b>
MIA oggetto di acquiescenza	742.592	883.474	<b>18,97%</b>	955.843	<b>8,19%</b>
<b>Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale</b>	<b>20,17%</b>	<b>18,52%</b>	<b>-1,65%</b>	<b>20,32%</b>	<b>1,80%</b>
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	17,73%	15,38%	-2,35%	<b>16,42%</b>	1,04%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	2,44%	3,13%	0,69%	<b>3,91%</b>	0,78%
<b>Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza</b>	<b>3.428.058</b>	<b>3.631.682</b>	<b>5,94%</b>	<b>3.318.582</b>	<b>-8,62%</b>
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.685.467	2.748.208	<b>2,34%</b>	2.362.739	<b>-14,03%</b>
MIA oggetto di acquiescenza	742.592	883.474	<b>18,97%</b>	955.843	<b>8,19%</b>
<b>Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)</b>	<b>55,85%</b>	<b>69,56%</b>	<b>13,71%</b>	<b>66,73%</b>	<b>-2,83%</b>
<b>Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)</b>	<b>49,78%</b>	<b>63,36%</b>	<b>13,58%</b>	<b>58,81%</b>	<b>-4,55%</b>
<b>Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA complessiva</b>	<b>11,26%</b>	<b>12,88%</b>	<b>1,62%</b>	<b>13,56%</b>	<b>0,68%</b>

(\*) Importi espressi in migliaia di euro.

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

Per quanto concerne la MIA oggetto di adesione e acquiescenza si registra un decremento del 4,74% rispetto all'anno precedente; anche la MIA complessivamente accertata ha avuto un trend negativo del 13,20%. La percentuale di MIA in adesione e acquiescenza è pari al 20,32% rispetto alla MIA totale, in incremento rispetto al 2012 di 1,80 punti percentuali.

Per l'esercizio 2013 l'indice di definizione della maggiore imposta accertata (MID per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti) presenta un valore pari al 66,73%, mentre l'analogo indicatore riferito ai soli controlli definiti per adesione è pari al 58,81%; nel 2012 tali valori erano, rispettivamente, del 69,56% e 63,36%. Dal raffronto dei dati 2013/2012 si evince che la MID a seguito di adesione è diminuita del 14,03% rispetto ad un decremento della relativa MIA del 7,38%, mentre per l'adesione e l'acquiescenza si è registrato un decremento sia della MID (-8,62%) sia della relativa MIA (-4,74%).

In ogni caso, il rapporto tra la maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza e la MIA complessiva degli accertamenti II.DD, IVA, IRAP escluso registro, è in aumento rispetto al 2012 (cfr. ultimo rigo della tabella "Accertamenti II.DD., IVA e IRAP (esclusi gli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) MIA e MID per adesione e acquiescenza – Andamento nel triennio 2011-2013").

L'analisi di incidenza della MIA delle due tipologie di accertamento prese in considerazione nella tabella seguente evidenzia che quella relativa agli accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP costituisce la quasi totalità dell'accertato, in quanto i 300.029 accertamenti parziali automatizzati contribuiscono solo nella misura dell'1,94% al valore complessivo, mentre la MIA oggetto di definizione per adesione e acquiescenza riconducibile a ciascuna delle due tipologie di accertamenti in esame presenta una incidenza sul valore totale della relativa MIA complessiva pari rispettivamente al 94,94%, ed al 5,06%.

In altri termini, considerate separatamente le due tipologie di accertamenti (accertamenti II.DD., IVA e IRAP e accertamenti parziali automatizzati), la MIA oggetto di definizione per adesione ed acquiescenza rappresenta rispettivamente il 19,67% ed il 53,05% della maggiore imposta accertata oggetto degli accertamenti consuntivati nel 2013. La percentuale è pari al 20,32% invece se si considera il totale complessivo delle due tipologie di accertamenti.

**Accertamenti II.DD. IVA e IRAP definiti per adesione ed acquiescenza  
rispetto al totale dei controlli positivi – 2013**

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA (%)	Accertamenti Definiti*	MIA relativa ad Accertamenti definiti*	MIA Accertamenti definiti (%)	% MIA Accertamenti definiti / MIA
	A	B	E	C	D	F	G = D / B
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP <sup>(1)</sup>	313.505	24.000.278.540	98,06%	125.064	4.721.858.625	94,94%	19,67%
Accertamenti parziali automatizzati	300.029	474.228.386,83	1,94%	155.973	251.592.723	5,06%	53,05%
<b>Totale (*)</b>	<b>613.534</b>	<b>24.474.506.926</b>	<b>100,00%</b>	<b>281.037</b>	<b>4.973.451.348</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,32%</b>

\* Accertamenti definiti in adesione ed acquiescenza

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

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

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

**Accertamenti II. DD., IVA e IRAP  
MIA e MIA media oggetto di definizione per adesione e per acquiescenza – 2013**

Attività	Accertamenti Positivi	MIA	MIA media	Accertamenti definiti per adesione	MIA oggetto di adesione	MIA media oggetto di adesione	Accertamenti definiti per acquiescenza	MIA oggetto di acquiescenza	MIA media oggetto di acquiescenza
	A	B	C = B / A	D	E	F = E / D	G	H	I = H / G
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP <sup>(1)</sup>	313.505	24.000.278.540	76.555	64.308	4.017.608.232	62.474	60.756	704.250.393	11.591,45
Accertamenti parziali automatizzati <sup>(2)</sup>	300.029	474.228.386,83	1.581				155.973	251.592.723	1.613
<b>TOTALE</b>	<b>613.534</b>	<b>24.474.506.926</b>	<b>39.891</b>	<b>64.308</b>	<b>4.017.608.232</b>	<b>62.474</b>	<b>216.729</b>	<b>955.843.116</b>	<b>4.410,31</b>

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

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

Nel 2013 il valore della MIA media oggetto di adesione è stato di € 62.474, mentre la MIA media oggetto di acquiescenza è stata pari a € 4.410. Per quanto riguarda la MIA media per controllo il valore registrato nel 2013 di € 39.891 è in decremento rispetto al 2012 (- 9,4%); analogo andamento si registra per la MIA media degli accertamenti oggetto di adesione e acquiescenza.

Più in generale, ai fini della valutazione complessiva dell'indice di definizione degli accertamenti con adesione, considerato l'arco temporale che va dal 2008 al 2013 e presi a riferimento gli accertamenti II.DD., IVA, IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati) e gli accertamenti degli atti e delle dichiarazioni sottoposti a registrazione, il risultato conseguito nel 2013 risulta essere il terzo risultato degli ultimi sei anni.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>MID/MIA (adesione ordinaria)</b>	46,6%	63,6%	32,9%	34,1%	42,2%	44,5%
<b>MID/MIA (adesione totale)*</b>			51,8%	49,7%	63,0%	58,4%

\*Adesione c.d. ordinaria artt. 5 e 6, adesione ai processi verbali di constatazione art. 5 bis e adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio art. 5, comma 1 bis d.lgs 218/97

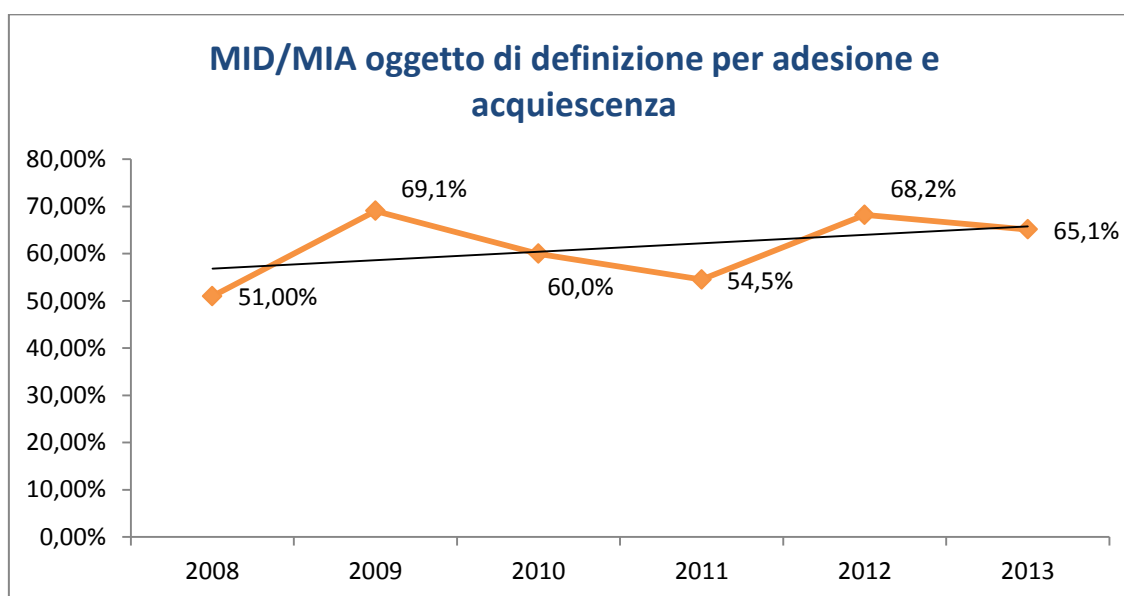
Si osserva che l'indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto di adesione (adesione c.d. ordinaria art. 5, adesione all'invito al contraddittorio art. 5 comma 1 bis ed adesione al processo verbale di constatazione art. 5 bis d.lgs. 218/97) relativo agli accertamenti II.DD, IVA, IRAP e settore registro, in diminuzione nel 2013 rispetto all'esercizio precedente (58,4% nel 2013 a fronte del 63% del 2012), è determinato dalla diminuzione della maggiore imposta complessivamente accertata-definita connessa all'adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio emesso ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis, del d.lgs. 218/97, come esposto nella tabella che segue.

	2012	2013	$\Delta$ % 2013/2012
MIA oggetto di adesione ordinaria (A)	2.847	3.089	+8,5%
MIA oggetto di definizione art 5 comma 1 bis (B) *	1.131	555	-50,9%
MIA oggetto di definizione art. 5 bis (C) *	463	481	+3,9%
MIA oggetto di adesione (totale) D = (A+B+C)	4.441	4.125	-7,1%
MID definita per adesione ordinaria (E)	1.202	1.374	+14,3%
MID definita per adesione (totale) F = (B+C+E)	2.796	2.410	-13,8%

Importi espressi in milioni di euro

\* La MID è uguale alla MIA in caso di adesione art. 5 comma 1 bis e art. 5 bis d.lgs. 218/97

Con riguardo infine alla valutazione complessiva dell'indice di definizione della maggiore imposta accertata oggetto sia di adesione che di acquiescenza<sup>15</sup> nell'arco temporale che va dal 2008 al 2013, il risultato conseguito nel 2013 (65,1%) si posiziona in modo coerente con la linea di tendenza<sup>16</sup>, così come si evince dal grafico di seguito riportato<sup>17</sup>.



<sup>15</sup> Riferito agli accertamenti II.DD, IVA, IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati 41 bis) e settore registro.

<sup>16</sup> La linea di tendenza è lineare e minimizza lo scarto dei quadrati tra i dati reali e quelli previsti dalla retta di regressione.

<sup>17</sup> Il grafico è costruito sulla base del seguente rapporto:

Maggiore imposta accertata oggetto di acquiescenza + Maggiore imposta definita oggetto di adesione  
Maggiore imposta accertata oggetto di adesione + Maggiore imposta accertata oggetto di acquiescenza

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

### **Azioni intraprese con riguardo ai soggetti non residenti e residenti ai fini fiscali da meno di cinque anni.**

Nel corso del 2013 la platea di riferimento per i soggetti "non residenti" era costituita da:

- soggetti esteri non residenti, essenzialmente persone giuridiche con sede in paesi a fiscalità privilegiata (trust, società anonime, fondi d'investimento esteri, etc.) che, interposte fittiziamente a contribuenti nazionali, hanno detenuto all'estero attività produttive di reddito o hanno prodotto in Italia o all'estero redditi di varia natura;
- soggetti non residenti che hanno prodotto in Italia reddito imponibile su base territoriale;
- soggetti che hanno trasferito fittiziamente la propria residenza all'estero o che, pur residenti in Italia da anni, non hanno mai formalizzato la propria presenza sul territorio attraverso l'iscrizione all'Anagrafe popolazione residente (APR).

Con riguardo ai controlli sui soggetti di cui al punto a) sono valorizzate le informazioni:

- a) presenti su fonti aperte (camere di commercio estere, stampa specializzata, etc.);
- b) contenute nel sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria e/o sui sistemi messi a disposizione da altri enti;
- c) acquisite nel corso di indagini penali concluse e nel corso delle attività di controllo poste in essere dall'Agenzia;
- d) trasmesse d'iniziativa e/o su richiesta degli organismi collaterali esteri nell'ambito dello scambio informativo previsto dalle vigenti convenzioni.

Con riferimento ai soggetti di cui ai punti a) e b) sono, in particolare, valorizzate le informazioni presenti in Anagrafe Tributaria con riferimento alle comunicazioni dei sostituti d'imposta.

In relazione ai soggetti di cui al punto c), sono continuati i programmi in essere negli scorsi anni e il monitoraggio dei trasferimenti verso i paesi a maggior rischio.

In particolare, nel corso del 2013 sono state svolte dall'Agenzia attività istruttorie esterne anche in tema di estero residenti fittizi o "residenti non formalizzati". Poiché l'attività istruttoria a carico degli estero residenti fittizi è estremamente dispendiosa in termini di risorse, la medesima si è concentrata sui soggetti di maggior complessità e dal profilo reddituale più elevato (artisti, sportivi).

Nel corso del 2013, sono state concluse le istruttorie su 11 soggetti e gli esiti delle stesse sono state trasmesse sotto forma di segnalazioni alle competenti Direzioni Provinciali per complessive 43 annualità ed un imponibile da assoggettare a tassazione in Italia di oltre 100 milioni di euro.

Nuovi criteri selettivi, infine, sono stati trasfusi nell'applicativo SO.NO.RE (SOggetti NOn REsidenti), che permette di individuare soggetti persone fisiche per i quali sussistono gravi indizi di residenza fittizia all'estero, ovvero soggetti residenti in Italia, a cui i sostituti d'imposta hanno applicato regimi fiscali agevolati tipici dei non residenti. L'utilizzazione di nuovi criteri selettivi, oltre a permettere alle Direzioni Provinciali di ottenere liste di rischio più mirate, consente anche di individuare, per la prima volta, le posizioni di quei soggetti stranieri che, pur vivendo e lavorando in Italia da anni, e quindi fiscalmente residenti in Italia, non hanno mai provveduto a formalizzare la propria residenza, né tantomeno hanno adempiuto agli obblighi fiscali nazionali.

## **Attività in materia di redditi esteri conseguiti da residenti**

Per quanto attiene l'attività di controllo svolta nei confronti di soggetti che hanno conseguito redditi esteri non dichiarati, la fonte privilegiata per l'elaborazione di liste di soggetti da sottoporre a controllo è rappresentata dai dati trasmessi da altri Stati tramite il cd. scambio automatico di informazioni e le segnalazioni dei movimenti di capitale trasmesse in Anagrafe Tributaria dagli intermediari finanziari ai sensi del D.L. 167/90, tenuto conto della numerosità dei soggetti coinvolti e dell'elevato ammontare degli imponibili comunicati.

A partire dal 2011 sono stati realizzati alcuni percorsi selettivi tesi a valorizzare i dati forniti dalle autorità fiscali estere relativi alle persone fisiche che, per vari motivi, ma segnatamente a causa di codici fiscali incompleti, non sono già stati resi automaticamente disponibili alle singole Direzioni Provinciali tramite l'apposita applicazione<sup>18</sup>. Dopo la fase sperimentale del primo anno, l'attività di selezione ha acquisito carattere di stabilità, visti i ritorni in termini di maggiori imposte accertate.

Nel 2013, dunque, è stata elaborata una lista di nominativi relativa a persone fisiche che risultano aver conseguito, nel 2008, redditi esteri di importo superiore a € 50.000. L'individuazione delle posizioni da segnalare è avvenuta, tra l'altro, attraverso un'analisi puntuale che ha permesso di escludere quei soggetti per i quali i redditi di lavoro dipendente dichiarati sono apparsi compatibili con i redditi di fonte estera percepiti.

E' stata effettuata una prima analisi di rischio, selezionando per l'invio alle Direzioni Provinciali solo quei percettori che apparentemente non sembravano aver incluso il reddito estero nella determinazione dell'imponibile. I nominativi segnalati sono stati 102, per un imponibile complessivo di 20 milioni di euro.

L'attività istruttoria sulle posizioni più rilevanti e complesse è stata invece direttamente condotta dalla competente struttura dell'Agenzia. A conclusione di detta attività, nel corso del 2013, sono stati trasmessi alle Direzioni Provinciali, per l'avvio dell'attività di controllo sostanziale, gli esiti di 13 istruttorie, corrispondenti a 32 annualità e a un imponibile recuperato pari a oltre 10 milioni di euro, al lordo degli scudi fiscali opposti.

## **Indagini effettuate dagli uffici antifrode**

L'attività antifrode realizzata nel corso dell'anno 2013 è stata indirizzata, da un lato, al contrasto di fenomeni di frode già individuati negli scorsi anni; dall'altro, all'avvio di nuove indagini.

Oltre 470 sono gli interventi realizzati dall'Ufficio Centrale Antifrode e dagli Uffici regionali. I risultati ottenuti in termini di rilievi sono così riepilogabili:

- oltre 1,3 miliardi di euro di imponibili evasi ai fini Imposte Dirette;
- oltre 1,2 miliardi di euro di imponibili evasi ai fini IRAP;
- oltre 780 milioni di euro di maggiore imposta constatata ai fini IVA.

L'attività operativa della struttura centrale e di quelle regionali è stata svolta sulla base degli indirizzi operativi contenuti nella Circolare n. 25/E del 31 luglio 2013, in particolare per quanto concerne:

---

<sup>18</sup> Ordinariamente, infatti, i dati ricevuti tramite lo Scambio automatico di informazioni (tra Autorità fiscali di Paesi diversi ai sensi dell'art. 26 del modello OCSE) sono messi a disposizione di ciascuna Direzione Provinciale competente in relazione al domicilio fiscale del percettore residente, tramite l'apposita applicazione informatica In.D.Ex (International Data Exchange). Esiste, tuttavia, un'ampia quota di record ricevuti dall'estero per i quali le procedure automatizzate che presiedono al caricamento degli stessi nella base dati In.D.Ex non sono in grado di identificare il collegamento al codice fiscale del percettore residente. Tale circostanza è dovuta, perlopiù, all'incompletezza o inesattezza dei dati anagrafici forniti dallo Stato estero. I record per i quali la procedura non abbia identificato il codice fiscale del percettore, definiti "non validati", sono, quindi, indisponibili per le singole Direzioni Provinciali, in quanto l'individuazione della Direzione Provinciale competente dipende dal domicilio fiscale associato al codice fiscale del percettore, che per i record in esame, come si è detto, non è identificato.

- la specifica attenzione ai settori della commercializzazione di beni individuati con il D.M. 22 dicembre 2005 e delle prestazioni di servizi a più alto valore aggiunto, ai fini dell'individuazione delle frodi in materia di IVA;
- l'impegno, nell'analisi di rischio e nei conseguenti controlli, anche nel campo delle imposte dirette sui redditi, risultando confermata la ricorrenza di rilevanti frodi attuate mediante schemi di pianificazione fiscale particolarmente aggressiva;
- la specifica considerazione dei comportamenti finalizzati alla fraudolenta sottrazione al pagamento delle imposte, con particolare riguardo alle tecniche del fittizio e repentino trasferimento della sede dell'impresa all'estero, ovvero della fusione transfrontaliera.

L'attività di controllo è stata altresì rivolta al contrasto di rilevanti fenomeni di frode realizzati, in particolare, mediante il meccanismo delle indebite compensazioni tra crediti inesistenti e debiti di natura erariale e contributiva.

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

Nel 2013, l'Ufficio Centrale per il contrasto agli illeciti fiscali internazionali ha continuato la propria attività istituzionale attraverso il consolidamento e lo sviluppo delle tradizionali linee operative di individuazione e contrasto ai fenomeni dell'illecita costituzione e detenzione all'estero di attività di natura finanziaria e/o patrimoniale e del fittizio trasferimento all'estero della residenza fiscale delle persone fisiche.

Con riferimento, in particolare, al fenomeno del fittizio trasferimento all'estero della residenza fiscale delle persone fisiche, il tradizionale presidio, esercitato mediante l'azione congiunta dei Comuni, della Guardia di Finanza e dell'Agenzia, nel corso del 2013 è stato arricchito dotando, come già rappresentato in precedenza, le Direzioni Provinciali del nuovo applicativo SO.NO.RE. mediante il quale sono state sistematizzate le informazioni rilevanti sulla permanenza fisica sul territorio nazionale delle persone che si sono cancellate dalle anagrafi della popolazione residente nonché di quelle che non hanno provveduto all'iscrizione pur essendovi obbligate.

Inoltre, è stata consolidata la linea operativa tesa ad individuare e recuperare i redditi di fonte estera, percepiti ma non dichiarati da contribuenti nazionali, attraverso la valorizzazione sistematica delle informazioni rivenienti dal cosiddetto "scambio automatico" al quale l'Italia partecipa in virtù di accordi internazionali. Maggiori elementi informativi in merito alle azioni intraprese sono riportate nel precedente paragrafo relativo alla "Azioni intraprese con riguardo ai soggetti non residenti e residenti ai fini fiscali da meno di cinque anni".

L'UCIFI ha inoltre avviato la sperimentazione operativa, sulla base della legislazione vigente, di un programma di *voluntary disclosure* da parte dei contribuenti dei capitali illecitamente detenuti all'estero.

Infine, l'UCIFI ha continuato a fornire assistenza alle unità operative periferiche per la soluzione delle problematiche relative al monitoraggio fiscale e dei redditi di fonte estera.

Di crescente rilievo, poi, il supporto alle unità operative periferiche ed anche la collaborazione con le Procure dalla Repubblica ed altre amministrazioni dello Stato per la ricerca e acquisizione di informazioni utili nella conduzione delle indagini più complesse che coinvolgono patrimoni occultati all'estero.

## **Procedure di ruling di standard internazionale**

Tale attività è connessa alla gestione delle procedure di ruling internazionale finalizzate alla conclusione di un accordo tra la parte istante (il contribuente) e l'Agenzia delle Entrate avente ad oggetto prevalentemente la materia dei prezzi di trasferimento. Nel corso dell'attività istruttoria articolata e complessa, costituita da incontri in contraddittorio con il contribuente e da accessi concordati presso la sede operativa del soggetto istante, viene individuato il metodo più idoneo a determinare il valore normale delle transazioni *intercompany* oggetto di istanza.

L'art. 7 del D.L. 23 dicembre 2013, n. 145 (c.d. piano "Destinazione Italia") convertito, con modificazioni, nella legge 21 febbraio 2014, n. 9 ha apportato ulteriori e significative modifiche all'istituto del ruling internazionale prevedendo la possibilità di adire ad un ruling di standard internazionale anche per ottenere una valutazione preventiva sulla sussistenza o meno dei requisiti che configurano una stabile organizzazione situata nel territorio dello Stato, tenuti presenti i criteri previsti dall'art. 162 del Testo Unico delle Imposte sui redditi e dalle vigenti Convenzioni contro le doppie imposizioni stipulate dall'Italia.

### *Accordi sottoscritti*

La procedura di ruling internazionale si perfeziona con la sottoscrizione di un accordo che impegna entrambe le parti, relativamente agli accordi sottoscritti sino al 23 dicembre 2013, per l'anno di imposta in corso all'atto della firma e per i due successivi.

Con riferimento alla durata dell'accordo occorre tenere presente che l'art. 7 del predetto D.L. 145/13 ha previsto inoltre l'estensione del periodo di validità dell'accordo di ruling da 3 a 5 anni incluso quello di stipula dell'accordo.

È opportuno evidenziare che tale estensione del periodo di validità giuridica dell'accordo non si applica agli accordi già stipulati alla data di entrata in vigore del decreto "Destinazione Italia". Pertanto, in merito alla durata degli accordi occorre distinguere tra gli accordi stipulati fino al 23 dicembre 2013 (della durata di tre anni) da quelli conclusi, o che verranno conclusi, successivamente a tale data (della durata di cinque anni) Allo scadere del periodo di vigenza dell'accordo, lo stesso può, su istanza del contribuente, essere rinnovato. È inoltre possibile, al mutare delle circostanze di fatto e di diritto sulle quali è basato l'accordo, procedere ad una modifica dello stesso.

Nel corso dell'anno 2013 sono stati siglati 16 accordi; l'insieme degli accordi vigenti presenta un valore complessivo delle transazioni *intercompany* controllate dall'Ufficio Ruling pari ad oltre 15 miliardi di euro (valori di bilancio 2012).

### *Istruttorie in corso*

E' inoltre possibile concludere anche in Italia accordi sui prezzi di trasferimento oltre che unilaterali anche bilaterali e multilaterali. Le istruttorie in corso al 31 dicembre 2013 sono rappresentate da 63 procedure unilaterali alle quali aggiungere 23 a carattere bilaterale.



## **Cooperazione amministrativa internazionale**

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

Il mancato recepimento nel 2013 a livello nazionale della Direttiva 2010/24/UE entrata in vigore il 1 gennaio 2012 ha causato forti difficoltà nella gestione sia delle richieste di assistenza dall'estero che di quelle da trasmettere ad altri Stati membri.

Per 108 richieste pervenute dall'estero i debitori non sono stati individuati in Anagrafe Tributaria o dalle interrogazioni delle banche dati a disposizione non si sono evidenziate condizioni economiche idonee a soddisfare il credito estero.

Di seguito si riportano i dati relativi alle richieste di informazioni ricevute da altri Stati membri e quelle inviate.

## Numero degli interventi

(statistiche fornite dall'Agenzia delle Entrate alla Commissione europea per gli anni 2010, 2011, 2012 e 2013)

Direttiva 55/2008/CE - Richieste di mutua assistenza per il recupero di crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi										
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero					
	ricevute	inviate	ricevute	inviate	Richieste ricevute da altri Stati (passive)			Richieste inviate ad altri Stati (attive)		
					numero	ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri (importi in euro)	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)	numero	ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate (importi in euro)	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)
2010	92	26	75	20	293	22.326.338,45	904.386,38	13	37.724.173,30	2.845.988,30
2011	115	8	64	3	284	24.288.155,51	1.773.903,03	18	69.324.607,77	0
2012	113	3	48	0	179	22.071.992,11	516.463,32	3	1.478.698,97	0
2013	224	8	53	6	392	28.529.801,29	576.573,13	16	64.010.957,39	45.866,40

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

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

#### **RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE**

<b>Anno</b>	<b>Richieste Italia</b>	<b>Richieste Stati esteri</b>	<b>Totale</b>
<b>2009</b>	72	135	<b>207</b>
<b>2010</b>	107	162	<b>269</b>
<b>2011</b>	161	203	<b>364</b>
<b>2012</b>	261	323	<b>584</b>
<b>2013</b>	258	315	<b>573</b>

#### **RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 7 Reg. 904/2010)**

<b>Anno</b>	<b>Richieste Italia</b>	<b>Richieste Stati esteri</b>	<b>Totale</b>
<b>2009</b>	276	600	<b>876</b>
<b>2010</b>	320	755	<b>1075</b>
<b>2011</b>	436	865	<b>1.301</b>
<b>2012</b>	412	1.113	<b>1.525</b>
<b>2013</b>	430	971	<b>1.401</b>

Il numero delle richieste di informazioni ai fini delle imposte dirette da parte dell'Italia verso l'estero e dei Paesi esteri verso l'Italia nel corso del 2013 si è mantenuto sostanzialmente stabile. Occorre, comunque, sottolineare che frequentemente una richiesta di informazioni interessa diversi soggetti; e ciò a sottolineare la complessità della trattazione in un significativo numero di casi. Si sottolinea inoltre l'opera di sensibilizzazione volta a motivare adeguatamente le richieste per puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità.

Le strutture dell'Agenzia sono state impegnate anche da attività di controllo derivante da segnalazioni ricevute e inviate in via spontanea (cosiddetto scambio spontaneo d'informazioni) principalmente da Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011 (che ha sostituito la Direttiva 77/799/CEE) e delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni.

Per quanto riguarda l'IVA è sempre invalsa la prassi, ormai consolidata, di limitare le richieste italiane inferiori a € 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato

SCAC (ovvero il Comitato Permanente per la Cooperazione Amministrativa della Commissione Europea cd. *Standing Committee for the Administrative Cooperation*).

Per quanto riguarda l'attività di notifica, la riduzione delle richieste da parte degli uffici è dovuta alla possibilità di questi ultimi di procedere in via diretta alla notifica postale all'estero di atti di accertamento, in applicazione del decreto legge 25 marzo 2010, n. 40, dell'art. 60 del DPR n. 600 del 1973 e delle relative istruzioni operative.

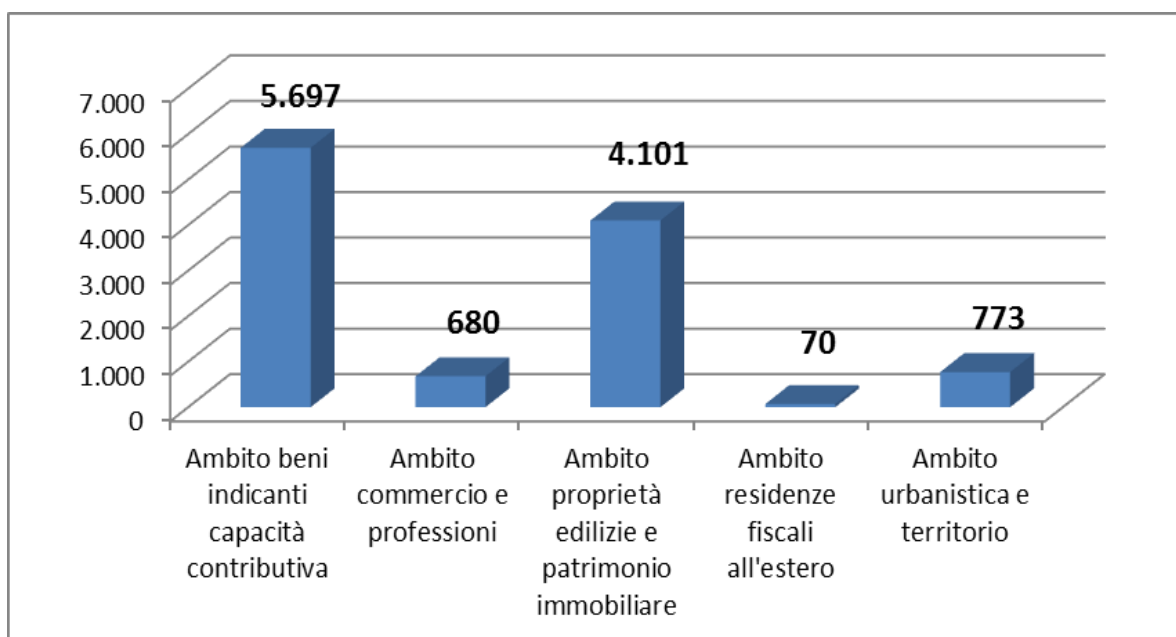
#### INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2011	189	254	443
2012	173	387	560
2013	180	157	337

#### Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

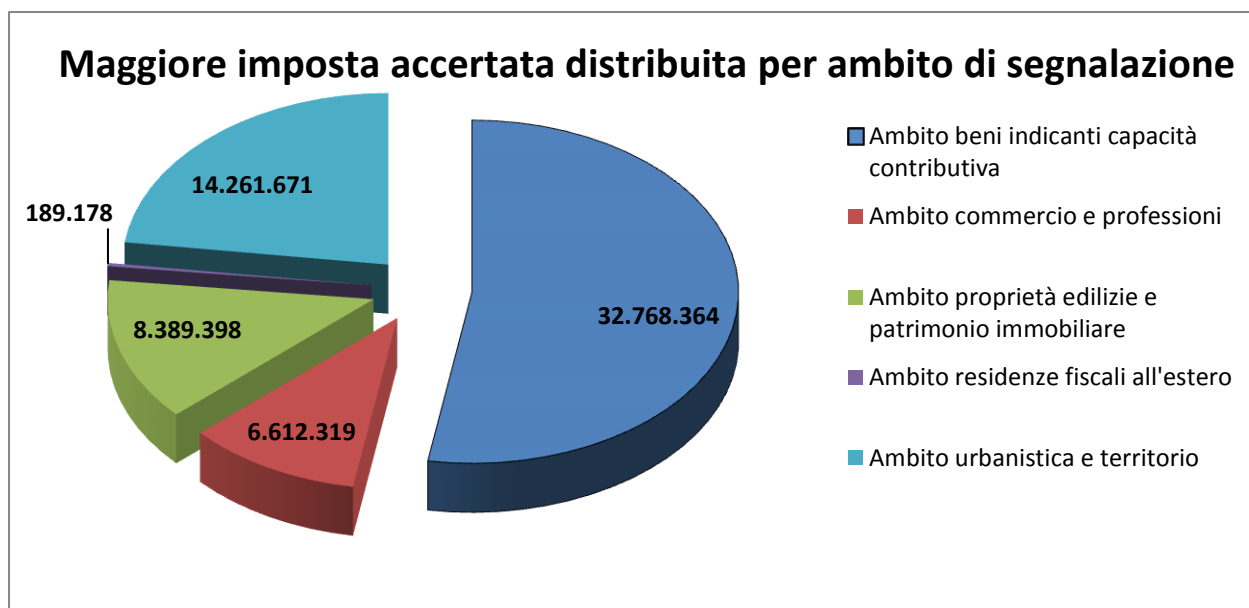
Nel corso del 2013 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle Entrate 11.321 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 70,5% delle quali proviene da Comuni del nord, il 15,6 % del centro e l'13,9% del sud e isole).

La maggior parte delle segnalazioni qualificate riguarda l'ambito dei beni indicanti capacità contributiva (50,3%) e l'ambito proprietà edilizie e patrimonio immobiliare (36,2%), come si evince dal grafico che segue.



Nel corso del 2013 sono stati eseguiti 3.003 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni. A fronte di detta attività è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 63 milioni di euro.

Dal grafico seguente si può osservare che il 52,7% circa della maggiore imposta accertata è correlabile ad accertamenti eseguiti sulla base di segnalazioni dei Comuni rientranti nell'ambito dei beni indicanti capacità contributiva.



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

Come per le annualità a partire dal 2010, anche nell’anno 2013 l’attività di collaborazione tra l’Agenzia delle Entrate e l’INPS si è sviluppata secondo tre linee di intervento:

- scambio strutturato di informazioni;
- pianificazione di alcune specifiche attività di analisi del rischio finalizzate all’effettuazione di ispezioni e verifiche;
- confronto conoscitivo e collaborativo finalizzato alla predisposizione di indirizzi operativi per le attività istruttorie esterne, ciascuno nel proprio ambito.

La prima linea di intervento si basa sull’apposita Convenzione di cooperazione informatica che detta le linee tecnico-operative per la condivisione dei rispettivi archivi informatici, in conformità con gli standard di sicurezza nonché di tutela della riservatezza dei dati personali. Lo scambio dei dati, peraltro, si è strutturato su due livelli:

- a) scambio automatico di informazioni nelle tre modalità di consultazione on-line, cooperazione applicativa e forniture massive;
- b) messa a disposizione una tantum di specifiche liste d’ausilio per la selezione di soggetti con caratteristiche di anomalia sul fronte della regolarità lavorativa.

Nell'ambito del punto a) si possono, tra gli altri, annoverare:

- lo scambio in tempo reale delle informazioni riguardanti la data di primo accesso da parte degli organi di controllo degli enti (condivisione, questa, allargata anche alla Guardia di Finanza), finalizzato alla non sovrapposizione degli stessi presso le sedi dei contribuenti ispezionati;
- l'accesso puntuale, da parte del personale ispettivo di INPS, alle informazioni reddituali presenti in Anagrafe Tributaria nonché a dati di sintesi degli studi di settore al fine di incrociarli con le informazioni di tipo contributivo in possesso dell'Istituto e intercettare, in capo a singole posizioni contributive, situazioni di anomalia in relazione alle prestazioni assistenziali e previdenziali;
- l'acquisizione massiva dei dati dichiarativi utili per attività di analisi del rischio e selezione conseguenti l'incrocio delle informazioni reddituali con quelle presenti negli archivi contributivi. A titolo di esempio, si cita l'attività con la quale l'INPS intercetta posizioni di professionisti che omettono in tutto o in parte la dichiarazione e il versamento di contributi previdenziali relativi alla c.d. "gestione separata".

Lo scambio informativo di cui al punto b), nel 2013, si è concretizzato nell'approfondimento di fenomenologie evasive – tanto a livello fiscale quanto a livello contributivo – riguardanti alcuni specifici settori economici quali, ad esempio, gli operatori del settore degli "allestimenti dei palchi spettacolo" e gli operatori del "volantinaggio non indirizzato".

Le attività di analisi come quelle appena descritte, infine, hanno consentito, tanto all'Agenzia delle Entrate quanto agli Istituti previdenziali, di predisporre, aggiornare e diramare al proprio personale ispettivo, anche nel 2013, puntuali indicazioni operative e metodologiche volte ad uniformare ed efficientare i controlli.

Più in generale, si ricorda che, nell'ambito della loro ordinaria attività istruttoria esterna, i verificatori dell'Agenzia delle Entrate sono chiamati, ove compatibile rispetto alle peculiari finalità istituzionali che caratterizzano i controlli (ambito fiscale), ad effettuare la rilevazione del personale presente al momento dell'accesso e il riscontro della loro regolarità. Dall'analisi delle risultanze dei verbali di constatazione trasmessi a sistema dai verificatori dell'Agenzia, è emerso che nel 2013 sono state rilevate 1.127 posizioni irregolari<sup>19</sup> a seguito delle quali sono state trasmesse, alla Direzione Provinciale del Lavoro competente, le segnalazioni per la successiva irrogazione delle sanzioni a carico del datore di lavoro.

Da ultimo, si ricorda che la collaborazione con l'INPS si è sviluppata nel 2013 anche in relazione ad altri ambiti di presidio della legalità fiscale e contributiva. A titolo d'esempio, grazie al confronto con l'INPS, l'Agenzia delle Entrate ha realizzato un'attività di controllo volta a

---

<sup>19</sup> Si precisa che per "posizioni irregolari" si intendono il numero di lavoratori irregolari riscontrati nel corso delle attività istruttorie esterne le quali possono riguardare più annualità: pertanto, lo stesso lavoratore individuato potrebbe essere risultato "irregolare" per più periodi d'imposta. Pertanto, il numero effettivo di lavoratori irregolari riscontrato potrebbe essere inferiore al numero di "posizioni" sopra riportate.

contrastare rilevanti fenomeni di frode realizzati, in particolare, mediante il meccanismo delle indebite compensazioni tra crediti inesistenti e debiti, di natura erariale e contributiva.

#### Attività di verifica

La tabella di seguito riportata fornisce i risultati quantitativi relativi alle verifiche e ai controlli mirati, affiancando ai risultati quantitativi i risultati qualitativi degli interventi esterni realizzati nell'esercizio 2013.

#### Interventi esterni (verifiche e controlli mirati) - Anno 2013

	Numero interventi	Maggiori imposte e rilievi constatati *			
		IVA (maggiori imposte)	II.DD. (maggiori imponibili)	IRAP (maggiori imponibili)	Ritenute (non operate)
<b>Verifiche e controlli mirati</b>	9.705	903	8.499	7.814	472
<i>di cui nei confronti di</i>					
Grandi contribuenti	361	168	3.818	3.633	423
Imprese di medie dimensioni	3.186	548	3.544	3.328	43
Imprese di piccole dimensioni	4.854	144	991	730	5
Enti non commerciali	1.304	43	146	123	1

\* Importi in milioni di euro

## 1.1 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

### Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Controlli" (ad esclusione del processo "Difendere gli atti impugnati") hanno assorbito il 33,09% di quelle complessivamente impiegate, risultato lievemente superiore al dato di piano (31,93%), con un incremento di circa 836.000 ore, rispetto ai 18.325.000 di ore previste.

Analizzando la distribuzione delle ore tra i singoli processi, si rileva che il maggiore assorbimento di risorse si è registrato per "Accertare l'imposta non dichiarata", come evidenziato nella tabella seguente.

#### Ore Macroprocesso/processo Prevenzione e contrasto all'evasione

Processi	Consuntivo al 31/12/12	Piano 2013	Consuntivo al 31/12/13	Scost. % Piano – consuntivo 2013
Accertare l'imposta non dichiarata	16.504.000	15.830.000	16.161.000	2,09%
Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.740.000	1.585.000	1.778.000	12,18%
Recuperare il credito erariale	885.000	910.000	1.222.000	34,29%
<b>Totale Prevenzione e contrasto all'evasione</b>	<b>19.129.000</b>	<b>18.325.000</b>	<b>19.161.000</b>	<b>4,56%</b>
<b>Totale Agenzia</b>	<b>59.026.566*</b>	<b>57.385.000</b>	<b>57.900.000</b>	<b>0,90%</b>
<b>Percentuale risorse prevenzione e contrasto all'evasione</b>	<b>32,41%</b>	<b>31,93%</b>	<b>33,09%</b>	

\* Il primo dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio. Il totale complessivo consuntivato al 31 dicembre 2012 è stato di 59.026.566 ore di cui 46.520.000 area Entrate e 12.506.566 area Territorio.

La tabella di seguito esposta rappresenta per il triennio 2011/2013 i volumi di risorse utilizzate nell'ambito dell'AS1 (ad esclusione del contenzioso) ed i risultati conseguiti in termini di incassi monetari e di maggiore imposta accertata.

Il confronto dei dati relativi agli esercizi 2012 - 2013 evidenzia un lieve incremento delle risorse utilizzate a fronte di una diminuzione della Maggiore imposta accertata e di un incremento degli incassi monetari.



	2011	2012	Δ 2012/2011	2013	Δ 2013/2012
Accertare l'imposta dichiarata non	15.987.000	16.504.000	3,23%	16.161.000	- 2,07%
Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.713.000	1.740.000	1,58%	1.778.000	2,18%
Recuperare il credito erariale	1.349.000	885.000	- 34,40%	1.222.000	38,08%
<b>TOTALE</b>	<b>19.049.000</b>	<b>19.129.000</b>	<b>0,42%</b>	<b>19.161.000</b>	<b>0,17%</b>
<b>Percentuale risorse prevenzione e contrasto all'evasione (ad esclusione del contenzioso)</b>	<b>39,97%</b>	<b>32,41%</b>	<b>-7,56%</b>	<b>33,09%</b>	<b>+0,68%</b>
<b>Maggiore imposta accertata</b>	<b>30.432.800.000</b>	<b>28.196.919.000</b>	<b>- 7,35</b>	<b>24.474.507.000</b>	<b>-13,20%</b>
<b>Risultati monetari (€/mld.)</b>	<b>12,7</b>	<b>12,5</b>	<b>- 1,57%</b>	<b>13,1</b>	<b>4,8%</b>

### **Investimenti**

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

DESCRIZIONE PROGETTO AS1	BUDGET 2013	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Controlli fiscali	5.740	4.125	72%	84%
Affari legali e contenzioso	2.690	2.682	100%	100%
Riscossione	850	844	99%	99%
Analisi	5.540	5.393	97%	97%
Studi di settore	4.200	4.200	100%	100%
Internazionale – Grandi contribuenti	970	882	91%	91%
Servizi di riscossione spontanea o coattiva	240	202	84%	85%
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	15.000	12.265	82%	96%
Alta valenza fiscale	980	535	55%	74%
<b>TOTALE</b>	<b>36.210</b>	<b>31.128</b>	<b>86%</b>	<b>-</b>

## **AS2 – Area strategica servizi**

L'Atto di Indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2013-2015 ha individuato come obiettivo prioritario relativo a questa Area strategica il "presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati, anche attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici".

I risultati dell'Agenzia per l'AS 2 sono di seguito analizzati attraverso il confronto tra risultato conseguito e risultato atteso per il 2013 e il confronto con i risultati conseguiti nel 2012, qualora comparabili.

Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati, in coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2013-2015, sono rappresentati in due distinte sezioni, in considerazione del processo di incorporazione della ex Agenzia del Territorio nell'Agenzia delle Entrate ancora in itinere.

L'obiettivo strategico comune, "Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso" nella Sezione Entrate è declinato attraverso il miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi, il presidio e la qualificazione dell'attività di interpretazione delle norme tributarie e la promozione della diffusione della legalità fiscale e viene valutato mediante specifiche indagini di customer satisfaction.

Il medesimo obiettivo strategico trova esplicitazione nella Sezione Territorio, attraverso la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari e la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare.

Al fine di fornire una rappresentazione esaustiva delle attività ricomprese nell'area strategica in argomento, sono stati esaminati aspetti salienti relativi alla domanda di assistenza per canale di contatto ed ai dati rilevati tramite la procedura "Profilo utente" che permette di elaborare le informazioni che riguardano il tipo di utenti, il numero e la tipologia di accessi ai servizi ed i tempi di erogazione.

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

Infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti e, ove possibile, il confronto con i consuntivi 2012.

### **Sezione entrate**

#### **OBIETTIVO STRATEGICO: SEMPLIFICARE GLI ADEMPIMENTI E MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO**

##### **2.1.1. Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini *call center***

Il risultato conseguito (2.252.235 risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini *call center* rispetto al 1.900.000 pianificato) è superiore a quello atteso (118,54%).

I risultati migliorativi rispetto a quelli pianificati conseguiti nell'esercizio 2013, trovano spiegazione nella proficuità dell'inserimento di neoassunti nei CAM. Detto personale, per

quanto riguarda la linea telefonica Servizi generali, ed il canale di risposta scritta, ha dimostrato tempi di apprendimento minori del previsto ed ha conseguentemente sviluppato livelli di servizio di particolare efficienza. A tale fattore si aggiunge il rinvio della formazione relativa all'assistenza specifica sui Servizi telematici al 2014.

La concomitanza di questi elementi ha, pertanto, comportato un incremento di telefonate pro capite nonché di *web-mail* e SMS.

Nella sottostante tabella vengono messi a confronto, per singolo centro di produzione e per tipologia di assistenza telefonica, i risultati degli esercizi 2012 – 2013.

SITO	ANNO 2012				ANNO 2013				Δ% 2013/2012
	Risposte telefoniche	Call back e richiamate	Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	Numero risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center	Risposte telefoniche	Call back e richiamate	Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center	Numero risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center	
CENTRI ASSIST. MULTICANALE	1.559.764	226.099	-	1.785.863	1.784.245	232.032	-	2.016.277	12,90%
MINI CALL CENTER	-	-	178.388	178.388	-	-	189.544	189.544	-1,52%
CENTRO OPER. PESCARA	37.356	-	-	37.356	46.414	-	-	46.414	24,25%
<b>TOTALE</b>	<b>1.597.120</b>	<b>226.099</b>	<b>178.388</b>	<b>2.001.607</b>	<b>1.830.659</b>	<b>232.032</b>	<b>189.544</b>	<b>2.252.235</b>	<b>12,52%</b>

(Fonte: B. I./Servizi ai Contribuenti/Contribuenti Assistiti/Traffico telefonico/Report "Tempi delle chiamate")

### 2.1.2. Numero di risposte fornite in forma scritta (*sms, web-mail*) dai CAM e dai mini *call center*

Il risultato conseguito (104.646 risposte fornite in forma scritta dai CAM e dai mini call center<sup>20</sup> rispetto alle 80.000 pianificate) supera quello atteso (130,8%).

Al riguardo, si segnala che l'attività di risposta in forma scritta viene realizzata dagli stessi operatori che svolgono i turni telefonici e, pertanto, le ragioni dello scostamento registrato per l'assistenza *web-mail* e sms sono le stesse già espresse al precedente punto.

La seguente tabella mette a confronto, per tipologia di canale, il risultato dell'esercizio 2013 con quello dell'anno precedente.

<sup>20</sup> Con riferimento all'indicatore "Numero di risposte fornite in forma scritta (*sms, web-mail*) dai CAM e dai mini *call center*" si segnala che queste ultime strutture non utilizzano il canale *web-mail* e *sms*.

TIPOLOGIA CANALE	ANNO 2012	ANNO 2013	Δ% 2013/2012
CANALE SMS	15.596	16.649	6,75%
CANALE WEB MAIL	64.784	87.287	34,75%
EMAIL e PEC <sup>21</sup>	1.148	710	-38,15%
<b>TOTALE RISPOSTE</b>	<b>81.528</b>	<b>104.646</b>	<b>28,36%</b>

(Fonte: B. I./Servizi ai Contribuenti/Contribuenti Assistiti/Traffico telefonico/Report "canale SMS" e "canale email")

Per quanto riguarda i Centri di Assistenza Multicanale, l'attività svolta viene riepilogata, articolata per servizi resi, nella tabella seguente con i relativi trend:

	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012
<b>Telefonate Pervenute</b>	1.605.114	-3%	1.597.120	-0,50%	1.830.659	14,62%
<b>Risposte scritte</b>	71.070	3%	81.528	14,72%	104.646	28,36%
<b>Call back e richiamate</b>	215.124	14%	226.099	5,10%	232.032	2,62%
<b>Telefonate cui è stata data risposta dai mini call center</b>	176.925	-2%	178.388	0,83%	189.544	6,25%
<b>TOTALE</b>	<b>2.068.233</b>	<b>-1%</b>	<b>2.083.135</b>	<b>0,72%</b>	<b>2.356.881</b>	<b>13,14%</b>

L'andamento del triennio mostra una generale tendenza all'incremento delle diverse forme di utilizzo. Considerato che gli operatori in servizio sono 521, il numero medio delle telefonate gestite da una persona è all'incirca pari a 4.300.

Si segnala che l'analisi delle modalità di erogazione dei servizi ha evidenziato 663.258 abbandoni di chiamate in attesa.

Il fenomeno degli abbandoni, peraltro in netto calo rispetto all'anno precedente (erano 1.167.380 nel 2012), viene gestito nel seguente modo:

- al momento dell'ingresso della telefonata nel sistema, il contribuente viene informato delle chiamate che lo precedono e del tempo di attesa stimato;
- successivamente, a cadenza regolare, viene aggiornato sulle chiamate che lo precedono, in modo che abbia cognizione della velocità di smaltimento della coda;

<sup>21</sup> Tale tipologia rileva, in maniera non automatizzata, il numero delle risposte dei CAM effettuate tramite posta elettronica (ordinaria o certificata).

- decorso un tempo prefissato (attualmente 5 minuti), al contribuente viene proposta la richiamata nel pomeriggio o il giorno successivo, così da limitare l'attesa (vi è un tetto al numero di richiamate giornaliere);
- durante l'attesa vengono proposte news fiscali.

### **2.1.3. Mantenimento della percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate**

L'indicatore è volto a monitorare le comunicazioni annullate su istanza del contribuente rispetto al totale delle comunicazioni irregolari recapitate, come indice della qualità del controllo automatizzato delle dichiarazioni. Per il calcolo dell'indicatore al 31 dicembre 2013 sono stati considerati i dati relativi alle comunicazioni prodotte nell'anno solare 2013.

Il risultato conseguito deriva dalla percentuale delle comunicazioni irregolari inviate centralmente con esito successivamente annullato, pari a 711.341, rispetto al numero complessivo di comunicazioni irregolari inviate centralmente, pari a 4.790.910.

La percentuale rilevata al 31 dicembre 2013 (14,85%) risulta inferiore rispetto al risultato dell'esercizio 2012 (17,10%). Il trend migliorativo è stato determinato dall'ulteriore affinamento dei criteri di controllo delle dichiarazioni e dalla selezione mirate delle posizioni da sottoporre a controllo preventivo al fine di intercettare la presenza di anomalie.

Al fine di completare la disamina della complessiva attività di assistenza al contribuente, si forniscono, di seguito, le seguenti informazioni.

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

### Domanda di assistenza per canale di contatto

	2010	2011	% scostamento 2011/2010	2012	% scostamento 2012/2011	2013	% scostamento 2013/2012
Accessi agli uffici locali	8.961.686	9.592.899	7%	9.468.251	-1,30%	9.649.808	1,92%
Utenti serviti dai Centri Assistenza Multicanale	2.087.414	2.068.233	-0,92%	2.083.135	0,72%	2.356.881	13,14%
Accessi al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a>	82.948.425	72.343.981	-12,7%	83.822.257	15,87%	100.800.000	20,25%
Canale telematico (CIVIS, Web-mail, SMS)	340.440	482.460	42%	525.855	8,99%	722.259	37,35%

L'analisi dei dati evidenzia un incremento del ricorso ai centri di assistenza multicanale e un elevato gradimento delle funzionalità del sito istituzionale dell'Agenzia quasi (101.000.000 accessi) con un incremento del 20,25% rispetto all'anno precedente.

Si evidenzia, inoltre, il progressivo incremento dell'assistenza resa tramite canale telematico: dal 2010, oltre ai servizi di Web-mail e SMS, si è aggiunta l'assistenza per le comunicazioni di irregolarità (canale CIVIS). Complessivamente, nel 2013, i tre servizi di assistenza erogati telematicamente hanno registrato un forte incremento pari a circa il 37% circa rispetto all'anno precedente.

Lieve incremento anche per la richiesta di assistenza diretta presso gli uffici territoriali che hanno registrato 9.649.808 accessi ed erogato tramite il front office 10.591.000 servizi di varia tipologia.

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

La prima tabella riporta il tempo medio di attesa nazionale che subisce nel triennio 2011 – 2013 una variazione in diminuzione da 31 a 27 minuti. I servizi erogati passano da 11,1 milioni a 10,6 milioni, con un'incidenza dei processi relativi alla gestione atti e dichiarazioni che varia dal 72,9% al 74,1%, una tendenza al decremento dell'utilizzo dei servizi forniti dal front office da parte delle categorie professionali (avvocati, commercialisti/ragionieri, consulenti del lavoro, iscritti ad altri albi professionali, delegati di agenzie immobiliari e di studi professionali) ed una sostanziale stabilità del numero dei servizi erogati a favore della tipologia di utente "contribuente" che rappresenta circa l'84% della domanda complessiva.

Alla luce delle evidenze rilevate tramite il profilo utente, dal confronto delle annualità 2011 - 2013, si rileva un lieve miglioramento dei tempi medi di attesa ed un lieve incremento del numero degli accessi che passa da 9.468.251 a 9.649.808, andamento influenzato dalle

politiche in materia di potenziamento dei servizi online che hanno positivamente influenzato il risultato del complessivo sistema di erogazione dei servizi dell'Agenzia (multicanalità, multifunzionalità, processi e procedure, applicazioni informatiche, organizzazione uffici).

Scheda per il monitoraggio "Profilo Utente"							
Agenzia delle Entrate							
Situazione al 31-12-2013							
Procedura "Profilo Utente"							
Dati complessivi forniti dalla procedura		Processi					
		Erogazione servizi			di cui:		
					Gestione atti e dichiarazioni		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
	Tempo medio di attesa (in minuti)	31	30	27	33	31	29
	Tempo medio di erogazione (in minuti)	9	9	9	11	10	10
Servizi erogati	11.110.064	10.422.611	10.591.056	8.098.266	7.755.436	7.849.791	
<i>di cui Servizi erogati via CUP</i>	<i>1.467.181</i>	<i>1.456.485</i>	<i>1.271.868</i>	<i>1.368.604</i>	<i>1.316.664</i>	<i>1.140.123</i>	
Servizi erogati per classe di utente		Processi					
		Erogazione servizi			di cui:		
					Gestione atti e dichiarazioni		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
	Contribuente	8.709.852	8.637.651	8.925.000	6.100.929	6.306.939	6.526.325
	Associazioni di categoria	251.142	234.178	209.379	191.641	185.978	161.935
	Avvocato	53.965	40.016	32.351	42.865	30.838	24.108
	Commercialista/Ragioniere	1.327.995	823.157	726.699	1.164.863	682.317	580.463
	Consulente del lavoro	77.217	32.546	27.646	72.179	28.259	22.994
	Iscritti ad altri albi professionali	103.871	101.033	88.645	88.396	86.814	75.312
	Notaio	40.113	40.880	38.914	31.838	35.693	34.396
	Revisore contabile	914	887	819	627	664	621
	Delegato enti pubblici	87.503	87.484	85.919	62.669	67.630	66.489
	Delegato enti privati	41.812	36.768	37.024	29.400	27.833	27.727
	Delegato di agenzie immobiliari	9.498	5.886	3.619	8.536	5.162	3.059
	Delegato di studi professionali	66.526	56.718	49.756	43.578	35.729	30.385
	Delegato di associazioni CAF	37.548	36.861	36.957	31.831	32.734	32.376
	Delegato di persona fisica	302.108	288.546	297.296	228.914	228.846	236.558
	Firmatario	-	-	23.383	-	-	21.557
Non censito	-	-	7.649	-	-	5.486	



Nella seguente tabella sono riportate le distribuzioni regionali degli accessi, del numero di servizi erogati e del tempo medio di attesa. Dall'analisi delle distribuzioni emerge che le regioni con i più elevati tempi di attesa – Lazio, Campania, Sicilia e Sardegna – non corrispondono alle regioni con il maggior numero di accessi e servizi erogati, Lombardia, Piemonte, Lazio e Veneto, con la rilevante eccezione in entrambi i casi (numero di accessi e servizi erogati) della Direzione Regionale del Lazio. In particolare la Lombardia che ha gestito il maggior numero di accessi presenta un tempo medio di attesa pari a 23 minuti, inferiore al valore della media nazionale.

Regione	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa (minuti)
Abruzzo	278.292	309.772	22
Alto Adige/Bolzano	87.190	89.114	23
Basilicata	86.666	91.880	22
Calabria	263.799	280.472	24
Campania	619.157	674.553	38
Emilia Romagna	766.462	878.596	22
Friuli V.G.	286.697	295.123	21
Lazio	913.087	988.156	42
Liguria	460.049	491.242	21
Lombardia	1.476.327	1.589.138	23
Marche	270.084	312.819	19
Molise	43.357	48.024	25
Piemonte	926.281	1.017.225	24
Puglia	339.032	372.322	28
Sardegna	277.731	290.138	29
Sicilia	767.337	834.527	37
Toscana	641.330	699.270	23
Trentino/Trento (D.P.)	117.507	151.295	18
Umbria	163.334	183.910	24
Valle d'Aosta	34.294	38.235	12
Veneto	831.795	955.245	23
<b>Nazionale</b>	<b>9.649.808</b>	<b>10.591.056</b>	<b>27</b>

	Accessi		Servizi erogati		Tempi medi
	2013	Incidenza sul totale	2013	Incidenza sul totale	2013
<b>ASSISTENZA E INFORMAZIONE</b>	<b>2.510.362</b>	<b>26,01%</b>	<b>2.732.810</b>	<b>25,80%</b>	<b>27</b>
<i>Assistenza bollo auto (regioni a statuto speciale)</i>	135.474	1,40%	139.890	1,32%	28
<i>Assistenza e informazione</i>	428.125	4,44%	505.226	4,77%	23
<i>Assistenza telefonia mobile</i>	3.357	3,48%	3.544	0,03%	20
<i>Cartelle relative alla liquidazione delle dichiarazioni</i>	203.508	2,11%	221.435	2,09%	29
<i>Compilazione e invio telematico delle dichiarazioni</i>	570.920	5,92%	589.076	5,56%	30
<i>Comunicazioni e preavvisi delle dichiarazioni irregolari</i>	1.142.310	11,84%	1.246.389	11,77%	26
<i>Informazione regime fiscale semplificato per i contribuenti minimi</i>	7.058	0,07%	7.551	0,07%	22
<i>Tutoraggio dei contribuenti assistiti</i>	19.610	0,20%	19.699	0,19%	27
<b>REGISTRAZIONE ATTI GIUDIZIARI</b>	<b>112.354</b>	<b>1,16%</b>	<b>124.321</b>	<b>1,17%</b>	<b>15</b>
<b>REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI</b>	<b>2.627.341</b>	<b>27,23%</b>	<b>2.915.994</b>	<b>27,53%</b>	<b>32</b>
<b>REGISTRAZIONE ATTI PUBBLICI</b>	<b>71.311</b>	<b>0,74%</b>	<b>80.726</b>	<b>0,76%</b>	<b>19</b>
<b>AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI</b>	<b>316.813</b>	<b>3,28%</b>	<b>390.084</b>	<b>3,68%</b>	<b>23</b>
<i>Abilitazione ai servizi telematici</i>	267.352	2,77%	318.042	3,00%	23
<i>Autorizzazioni e agevolazioni</i>	32.946	0,34%	54.994	0,52%	20
<i>Informazione sulle agevolazioni ed esenzioni per i disabili</i>	16.515	0,17%	17.048	0,16%	19
<b>BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI</b>	<b>46.105</b>	<b>0,48%</b>	<b>48.825</b>	<b>0,46%</b>	<b>15</b>
<b>CERTIFICAZIONI</b>	<b>80.908</b>	<b>0,84%</b>	<b>97.131</b>	<b>0,92%</b>	<b>26</b>
<b>CONTROLLI FORMALI</b>	<b>156.313</b>	<b>1,62%</b>	<b>160.966</b>	<b>1,52%</b>	<b>35</b>
<b>CONTROLLI SOSTANZIALI</b>	<b>66.373</b>	<b>0,69%</b>	<b>68.063</b>	<b>0,64%</b>	<b>33</b>
<b>IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE</b>	<b>1.508.083</b>	<b>15,63%</b>	<b>1.602.592</b>	<b>15,13%</b>	<b>26</b>
<i>Richiesta rilascio partita iva</i>	145.202	1,50%	151.831	1,43%	25
<i>Rilascio variazione duplicato codice fiscale e tessera sanitaria</i>	1.362.881	14,12%	1.450.761	13,70%	26
<b>RICEZIONE DOCUMENTI</b>	<b>1.326.743</b>	<b>13,75%</b>	<b>1.492.545</b>	<b>14,09%</b>	<b>21</b>
<b>RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE</b>	<b>96.441</b>	<b>1,00%</b>	<b>99.749</b>	<b>0,94%</b>	<b>18</b>
<b>RIMBORSI IVA</b>	<b>19.809</b>	<b>0,21%</b>	<b>20.396</b>	<b>0,19%</b>	<b>16</b>
<b>RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI</b>	<b>5.241</b>	<b>0,05%</b>	<b>5.754</b>	<b>0,05%</b>	<b>15</b>
<b>SUCCESSIONI</b>	<b>674.045</b>	<b>6,99%</b>	<b>717.075</b>	<b>6,77%</b>	<b>27</b>
<b>TRIBUTI MINORI</b>	<b>31.566</b>	<b>0,33%</b>	<b>34.025</b>	<b>0,32%</b>	<b>20</b>
<b>PROCESSI ATTIVI</b>	<b>9.649.808</b>	<b>100,00%</b>	<b>10.591.056</b>	<b>100,00%</b>	<b>27</b>

Il confronto tra le annualità 2012 e 2013 evidenzia a livello di dettaglio una tendenziale riduzione dei tempi di attesa a fronte di un complessivo lieve incremento del numero di accessi.

	Numero di Accessi			Numero Servizi Erogati			Tempo Medio di Attesa		
	2012	2013	Variazione %	2012	2013	Variazione %	2012	2013	Variazione %
<b>ASSISTENZA E INFORMAZIONE</b>	2.485.923	2.510.362	0,98%	2.702.502	2.732.810	1,12%	28	27	-3,57%
<b>ATTI GIUDIZIARI</b>	132.237	112.354	-15,04%	146.960	124.321	-15,40%	15	15	0,00%
<b>ATTI PRIVATI</b>	2.597.403	2.627.341	1,15%	2.920.478	2.915.994	-0,15%	37	32	-13,51%
<b>ATTI PUBBLICI</b>	89.178	71.311	-20,04%	100.197	80.726	-19,43%	22	19	-13,64%
<b>AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI</b>	302.417	316.813	4,76%	358.445	390.084	8,83%	26	23	-11,54%
<b>BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI</b>	49.433	46.105	-6,73%	51.792	48.825	-5,73%	18	15	-16,67%
<b>CERTIFICAZIONI</b>	77.098	80.908	4,94%	92.021	97.131	5,55%	31	26	-16,13%
<b>CONTROLLI FORMALI</b>	173.453	156.313	-9,88%	177.828	160.966	-9,48%	35	35	0,00%
<b>CONTROLLI SOSTANZIALI</b>	57.563	66.373	15,30%	58.942	68.063	15,47%	33	33	0,00%
<b>IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE</b>	1.442.342	1.508.083	4,56%	1.538.515	1.602.592	4,16%	30	26	-13,33%
<b>RICEZIONE DOCUMENTI</b>	1.293.666	1.326.743	2,56%	1.461.824	1.492.545	2,10%	24	21	-12,50%
<b>RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE</b>	86.237	96.441	11,83%	88.972	99.749	12,11%	18	18	0,00%
<b>RIMBORSI IVA</b>	16.408	19.809	20,73%	16.830	20.396	21,19%	16	16	0,00%
<b>RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI</b>	5.197	5.241	0,85%	5.901	5.754	-2,49%	21	15	-28,57%
<b>SUCCESSIONI</b>	626.947	674.045	7,51%	667.165	717.075	7,48%	29	27	-6,90%
<b>TRIBUTI MINORI</b>	32.749	31.566	-3,61%	34.239	34.025	-0,63%	22	20	-9,09%
<b>PROCESSI ATTIVI</b>	<b>9.468.251</b>	<b>9.649.808</b>	<b>1,92%</b>	<b>10.422.611</b>	<b>10.591.056</b>	<b>1,62%</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>-10,00%</b>

### 1.1.1 I servizi telematici

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

Tipologia di utente	Utenti abilitati						
	2010	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012
<b>Fisconline</b>	2.375.692	2.533.502	6,64%	2.605.121	2,83%	2.933.952	12,62%
<b>Entratel</b>	204.319	219.863	7,61%	238.831	8,63%	250.620	4,94%
<b>TOTALE</b>	<b>2.580.011</b>	<b>2.753.365</b>	<b>6,72%</b>	<b>2.843.952</b>	<b>3,29%</b>	<b>3.184.572</b>	<b>11,98%</b>

Tipologia di utente	Invii						
	2010	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012
<b>Fisconline</b>	2.658.989	2.674.826	0,60%	2.797.108	4,57%	2.663.687	-4,77%
<b>Entratel</b>	16.873.469	18.425.616	9,20%	21.588.191	17,16%	20.669.265	-4,26%
<b>TOTALE</b>	<b>19.532.458</b>	<b>21.100.442</b>	<b>8,03%</b>	<b>24.385.299</b>	<b>15,57%</b>	<b>23.332.952</b>	<b>-4,32%</b>

Tipologia di utente	Documenti pervenuti						
	2010	2011	% scostamento 2011-2010	2012	% scostamento 2012-2011	2013	% scostamento 2013-2012
<b>Fisconline</b>	2.530.032	2.621.566	3,62%	2.750.406	4,91%	2.628.086	-4,45%
<b>Entratel</b>	81.598.006	84.652.533	3,74%	91.631.909	8,24%	88.242.808	-3,70%
<b>TOTALE</b>	<b>84.128.038</b>	<b>87.274.099</b>	<b>3,74%</b>	<b>94.382.315</b>	<b>8,14%</b>	<b>90.870.894</b>	<b>-3,72%</b>

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

Focalizzando l'attenzione sulle trasmissioni telematiche dei modelli di dichiarazione UNICO PF, si riportano, nella tabella seguente, i dati relativi agli invii di tali documenti in relazione alla tipologia di soggetto che ha effettuato la trasmissione.

	Risultato conseguito al 31/12/2010	Risultato conseguito al 31/12/2011	Risultato conseguito al 31/12/2012	Risultato conseguito al 31/12/2013	Confronto risultato 2013 / risultato 2012
Dichiarazioni Unico PF trasmesse dal contribuente	348.337	422.192	361.421	359.271	-0,59%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite ufficio	452.319	365.057	364.856	323.231	-11,41%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da intermediari	10.379.873	10.733.013	10.871.827	10.662.146	-1,93%
<b>TOTALE</b>	<b>11.180.529</b>	<b>11.520.262</b>	<b>11.598.104</b>	<b>11.344.648</b>	<b>-2,19%</b>

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

Area	2008	2009	2010	2011	2012	2013
da contribuente	2,68%	3,05%	3,12%	3,66%	3,12%	3,17%
da ufficio	5,71%	4,55%	4,05%	3,17%	3,15%	2,85%
da intermediari	88,11%	92,40%	92,84%	93,17%	93,74%	93,98%

Per quanto riguarda la liquidazione automatizzata delle dichiarazioni, gli esiti della liquidazione sono stati comunicati ai contribuenti con le tempistiche riportate nella tabella di seguito esposta. Considerando come finalità di tali indicatori il monitoraggio dello stato di avanzamento della liquidazione su modelli di particolare impatto e diffusione come il Modello Unico, per il calcolo dell'indicatore si è fatto riferimento al rapporto tra dichiarazioni trattate (liquidate) e dichiarazioni da trattare per i modelli Unico Persone fisiche. Non tutte le dichiarazioni liquidate danno, infatti, origine all'invio di una comunicazione, per cui l'utilizzo diretto delle comunicazioni inviate non sarebbe significativo rispetto allo stato di avanzamento dei controlli automatizzati.

<b>Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2013 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2011 (Persone fisiche) pervenute</b>	Dichiarazioni da trattare:	11.457.844
	Dichiarazioni trattate:	6.724.766
	<b>Percentuale</b>	<b>58,69%</b>
<b>Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2013 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2011 (Persone fisiche) pervenute</b>	Dichiarazioni da trattare:	11.457.844
	Dichiarazioni trattate:	11.232.436
	<b>Percentuale</b>	<b>98,03%</b>
<b>Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2013 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2012</b>	Dichiarazioni da trattare:	0
	Dichiarazioni trattate:	0
	<b>Percentuale*</b>	<b>0%</b>
*Il valore è pari a 0% perché il controllo automatizzato per l'anno d'imposta 2012 ha interessato modelli diversi da unico PF		
<b>Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2013 rispetto al numero delle dichiarazioni relative ad altri modelli (Mod. 730, mod. 770 e IRAP) pervenute<sup>22</sup></b>	Dichiarazioni da trattare:	25.722.356
	Dichiarazioni trattate:	18.023.468
	<b>Percentuale</b>	<b>70,07%</b>

Con riferimento alla “Percentuale delle comunicazioni inviate entro il 31/12/2013 rispetto al numero delle dichiarazioni relative ad altri modelli”, si ritiene che le dichiarazioni IRAP devono essere computate, al pari delle dichiarazioni mod. 730 e mod. 770, nel calcolo del numeratore, in quanto riguardano un modello dichiarativo comunque trattato nel corso dell’anno. Ad ogni buon fine, si riportano nella nota a piè di pagina le dichiarazioni trattate distinte per modello.

### **1.1.2 La Carta dei Servizi**

L’Agenzia ha predisposto il testo della Nuova Carta dei Servizi ma non ha avviato le attività propedeutiche alla sua pubblicazione a causa dell’incorporazione dell’ex Agenzia del Territorio avvenuta il 1 dicembre 2012.

L’Agenzia potrà completare il documento includendo la descrizione di tutti i servizi erogati solo dopo la conclusione del processo di riorganizzazione e integrazione delle attività delle Agenzie incorporate.

<sup>22</sup> Per completezza di informazione si riportano di seguito le dichiarazioni trattate e da trattare distinte per modello:

Tipo modello anno d'imposta 2012	Dichiarazioni trattate al 31/12/2013	Dichiarazioni da trattare	% dichiarazioni trattate
Mod. 730	13.209.854	16.097.889	82,06%
Mod. 770	2.222.699	4.839.609	45,93%
IRAP	2.590.915	4.784.858	54,15%
<b>Totale</b>	<b>18.023.468</b>	<b>25.722.356</b>	<b>70,07%</b>

## **2.2. FCS 1: VALUTARE IL SERVIZIO OFFERTO**

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

L'indagine di *customer satisfaction* relativa all'assistenza tramite il canale Civis sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento è stata realizzata nei mesi di novembre e dicembre 2013 in collaborazione con la società EURISKO, congiuntamente a quella effettuata sui servizi di assistenza telefonica di cui al punto successivo.

I risultati mostrano un livello di soddisfazione dell'utenza positivo per entrambe le indagini, evidenziando al contempo alcuni aspetti su cui è possibile avviare azioni di miglioramento principalmente connessi alla chiarezza e completezza delle informazioni da fornire per avere assistenza e dell'esito del servizio. I punteggi della scala (da 1 a 6) sono stati accorpati in tre classi con grado di soddisfazione crescente: classe 1-2 "giudizio negativo", classe 3-4 "giudizio sufficiente" e classe 5-6 "giudizio positivo".

Su un totale di 3.012 utenti tra cittadini e professionisti, l'81% ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. L'indice di soddisfazione complessiva è pari a 82,7 corrispondente ad un giudizio pari a 5,135.

### **2.2.2. Realizzazione dell'indagine di *customer satisfaction* sul servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini *call center***

L'indagine di customer relativa al servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini call center, effettuata su un totale di 2.500 utenti tra cittadini e professionisti, ha evidenziato che il 78% degli intervistati ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. L'indice di soddisfazione complessiva è pari a 80,9 corrispondente ad un giudizio pari a 5,045. Gli aspetti da migliorare sono riconducibili alla capacità di risolvere il problema al primo contatto, al tempo di attesa per parlare con l'operatore, alla facilità di reperire informazioni sul call center ed alla chiarezza delle istruzioni per la scelta del servizio.

### 2.2.3. Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle customer satisfaction previste nella Convenzione 2012-2014

Le principali aree di miglioramento emerse dai risultati delle indagini di *customer satisfaction* 2011-2012 riguardavano la disponibilità di informazioni più chiare e complete sul tipo e sull'utilizzo del servizio e la facilità di reperirle sul sito.

In particolare, gli interventi di miglioramento relativi alla compilazione di dichiarazioni *on line* e al pagamento con F24 telematico hanno riguardato la semplificazione della struttura delle pagine informative e del contenuto delle medesime.

Per quanto riguarda il servizio Locazioni *web*, le procedure IRIS e SIRIA sulle quali sono state effettuate le indagini di *customer* sono state sostituite a partire dal 2014 dalla nuova e unica procedura *web* per la registrazione dei contratti di locazione (RLI) per la quale l'Agenzia valuterà l'opportunità di avviare una nuova indagine di *customer* per conoscere il gradimento rispetto a questo servizio *web* che rappresenta l'evoluzione delle precedenti procedure SIRIA e IRIS.

### 2.2.4. Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro 8 giorni

Il risultato conseguito (99,2% delle istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni rispetto al 90% pianificato) supera quello atteso (110,2%).

L'incremento registrato rispetto alla pianificazione iniziale è dovuto all'impegno profuso dagli uffici territoriali per favorire la buona riuscita dei protocolli d'intesa a livello regionale, tramite cui gli ordini professionali e le associazioni di categoria hanno assunto l'impegno ad utilizzare i servizi disponibili sul canale telematico e a ridurre l'accesso agli uffici.

Al 31 dicembre 2013 le richieste di assistenza pervenute nell'anno tramite il canale Civis sono state 617.212, di cui 612.167 lavorate entro 8 giorni. Nella sottostante tabella il calcolo dell'indicatore è distinto per tipologia di pratica.

Tipo pratica istanza Civis	NUMERATORE: istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni (a)	DENOMINATORE: istanze pervenute nel 2013 e assegnate per la lavorazione (b)	INDICATORE: percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni (f=a/b*100)
COMUNICAZIONI	560.415	564.014	99,36%
CARTELLE	51.752	53.198	97,28%
<b>Totale</b>	<b>612.167</b>	<b>617.212</b>	<b>99,18%</b>

(Fonte: B. I./Servizi ai Contribuenti/Cruscotto Fornire Servizi/Budget/Budget ed elementi di calcolo 2013)



La successiva tabella rappresenta la distribuzione delle richieste pervenute e chiuse nell'ultimo triennio e consente di apprezzare la crescita quantitativa del servizio tramite il canale Civis. Si precisa che nella tabella sono ricomprese le istanze Civis chiuse nell'anno di riferimento indipendentemente dall'anno di acquisizione.

<b>RICHIESTE DI ASSISTENZA EFFETTUATE TRAMITE IL CANALE CIVIS</b>			
	2011	2012	2013
ISTANZE PERVENUTE	411.390	444.327	617.613
ISTANZE CHIUSE	413.687	449.000	617.769

(Fonte: B. I./Servizi ai Contribuenti/Contribuenti Assistiti/Intenet-Mobile/Civis Assistenza)

La differenza tra il numero di istanze pervenute nel 2013 (617.613) e quelle assegnate per la lavorazione (617.212) è dovuta al numero delle istanze acquisite al 31 dicembre 2013 non ancora distribuite agli uffici per la lavorazione alla medesima data.

## 2.3.FCS 2: MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI PROCESSI DI GESTIONE DELLE DICHIARAZIONI E DI EROGAZIONE DEI RIMBORSI

### 2.3.1. Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel

Sono stati eseguiti complessivamente 1.835 interventi nei confronti degli intermediari Entratel (CAF e altri intermediari per la presentazione delle dichiarazioni), a fronte di un obiettivo pari a 1.750 interventi pianificati (104,9%).

Si riportano di seguito le risultanze delle attività svolte.

– Attività di vigilanza presso i CAF:

Sono stati effettuati 476 interventi, rilevando varie irregolarità quali lo svolgimento da parte dei centri di raccolta di attività eccedenti quelle di propria competenza, assetti organizzativi non in linea con il dettato normativo, omessa comunicazione delle variazioni dei dati all'albo dei CAF, irregolare apposizione del visto di conformità, mancato o intempestivo rilascio del mod. 730-2. In tale contesto sono state complessivamente rilevate 24.166 irregolarità (tardive/omesse trasmissioni e altre irregolarità) con un indice di proficuità degli interventi pari al 44,10%.

– Attività di vigilanza presso altri intermediari Entratel:

Sono stati compiuti 1.359 interventi, effettuando 307 controlli sul corretto svolgimento dell'attività di assistenza fiscale e 925 controlli sul rispetto della normativa a tutela della privacy. Le irregolarità più ricorrenti sono state l'assenza dei requisiti soggettivi necessari per essere abilitati al canale Entratel, irregolarità nell'attività di assistenza alla presentazione della dichiarazione e nell'apposizione del visto di conformità, inosservanza della normativa sulla privacy, mancato rilascio dell'impegno a trasmettere, mancata consegna al contribuente della comunicazione di ricezione della dichiarazione da parte dell'Agenzia delle Entrate e della dichiarazione trasmessa, tardiva o omessa trasmissione di dichiarazioni fiscali. In tale contesto sono state rilevate 47.984 irregolarità (tardive/omesse trasmissioni e altre irregolarità), con un indice di proficuità degli interventi pari al 96,85%.

	2011	2012	2013
<b>Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel</b>	1.809	1.870	1.835
<b>Irregolarità riscontrate</b>	65.600	84.800	72.150
<b>Irregolarità riscontrate / Numero interventi</b>	36	45	39

### 2.3.2. Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità

Il dato di consuntivo relativo ai controlli preventivi effettuati dai Centri Operativi, dai Centri di Assistenza Multicanale e dalle Direzioni Provinciali/Uffici Territoriali, ammonta complessivamente a 1.427.809 controlli a fronte di un dato di piano pari a 1.000.000 (percentuale di conseguimento del 142,8%).

La sottostante tabella mette a confronto, per tipologia di centro di produzione, il risultato dell'esercizio 2013 con quello del 2012:

<b>CENTRO DI PRODUZIONE</b>	<b>ANNO 2012</b>	<b>ANNO 2013</b>	<b>Δ% 2013/2012</b>
CENTRI OPERATIVI	535.196	876.015	63,68%
CAM	171.567	171.855	0,17%
DP/UT	482.833	379.650	-21,37%
DC SERVIZI AI CONTRIBUENTI	3.145	289	-98,81%
<b>TOTALE CONTROLLI</b>	<b>1.192.741</b>	<b>1.427.809</b>	<b>19,71%</b>

(Fonte: B. I./Pianificazione e controllo/Produzione/Report 2013)

Il risultato è superiore a quello atteso a causa dell'esigenza di dover sottoporre a controllo un numero crescente di dichiarazioni riferite a specifiche tipologie.

In particolare, con riferimento all'anno d'imposta 2010, sottoposto a controllo preventivo nel corso dell'anno solare 2013, si segnala:

- l'incremento del numero di dichiarazioni integrative presentate (in particolare modelli Unico PF integrativi di modelli 730 originariamente presentati da soggetti che, avendo cessato il rapporto di lavoro prima della data fissata per il conguaglio fiscale, erano privi di sostituto d'imposta);
- il cospicuo numero di dichiarazioni interessate dalla proroga dei termini ordinari di presentazione e di versamento delle imposte, stabilita per i soggetti residenti nei territori colpiti dallo sciame sismico del 2009 (cosiddetto sisma Abruzzo), che ha reso necessaria una specifica attività di liquidazione.

#### **Controlli preventivi e comunicazioni di irregolarità**

		<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Scostamento 2011/2010</b>	<b>2012</b>	<b>Scostamento 2012/2011</b>	<b>2013</b>	<b>Scostamento 2013/2012</b>
<b>(A)</b>	<b>Controlli preventivi di qualità</b>	1.122.994	1.123.774	0,07%	1.192.741	6,14%	1.427.809	19,71%
<b>(B)</b>	<b>Comunicazioni di irregolarità inviate</b>	4.345.973	6.394.124	47,13%	4.712.710	- 26,30%	4.790.910	1,66%
<b>(C)</b>	<b>Comunicazioni di irregolarità annullate</b>	736.527	1.059.331	43,83%	805.570	- 23,95%	711.341	-11,70%
<b>(A/B)</b>	<b>% dei Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità</b>	25,83%	17,58%	-8,26%	25,3%	7,72%	25,31%	0,01%
<b>(C/B)</b>	<b>% di Comunicazioni di irregolarità annullate</b>	16,95%	16,57%	-0,38%	17,1%	0,53%	17,09%	- 0,01%

### 2.3.3. Istruire i rimborsi Imposte Dirette

Al 31 dicembre 2013 sono state effettuate 1.481.212 lavorazioni rispetto allo *stock* pari a 1.917.323 rimborsi.

E' da precisare che la tabella riportata in calce al prospetto sintetico degli indicatori nell'Allegato 2 alla Convenzione, denominata "Stock Rimborsi Imposte Dirette al 31-12-2012" evidenzia, per singolo anno d'imposta, il numero dei rimborsi da lavorare (1.739.115), il numero di quelli lavorati ancora da pagare ed i relativi importi. La somma dei due insiemi restituisce lo "*stock*" rilevato ad inizio esercizio.

Al riguardo, è da rilevare la necessità di considerare, ai fini della consuntivazione delle lavorazioni eseguite dall'Agenzia, alcuni elementi che consentono di rappresentare in modo più puntuale le attività svolte e quelle ancora da svolgere.

In particolare, occorre tener conto dei tempi previsti normativamente per la presentazione delle istanze di rimborso e della "dinamicità" che caratterizza il processo di liquidazione/erogazione dei rimborsi.

I contribuenti possono presentare le richieste di rimborso relative ad un determinato anno d'imposta anche dopo la predisposizione della tabella allegata alla Convenzione annuale. Relativamente, poi, alla dinamicità del processo di lavorazione dei rimborsi, è da considerare che l'esito dell'istruttoria automatizzata o manuale da parte delle strutture territoriali può portare, nel tempo, alla sospensione del rimborso (per esempio in caso di attesa della presentazione di documentazione richiesta al contribuente) o all'archiviazione in conseguenza di un espresso atto di diniego o silenzio rifiuto. In tutti i casi, lo stato di lavorazione del rimborso, rilevato ad una certa data sul sistema informativo di supporto alla gestione del processo operativo, può variare nel tempo. Pertanto, un rimborso considerato già lavorato in anni precedenti può diventare nuovamente da lavorare.

In sostanza, nella tabella fornita ai fini della Convenzione 2013/2015 erano stati indicati, come posizioni da lavorare al 31 dicembre 2012, 1.739.115 rimborsi riferibili fino all'anno d'imposta 2011; lo stesso dato elaborato al 31 dicembre 2013 evidenzia che nel corso dell'anno sono state presentate, con le varie modalità previste, o sono state individuate a seguito delle attività di liquidazione ulteriori 178.208 posizioni da lavorare.

Da quanto detto ne deriva che il reale magazzino delle richieste di rimborso fino all'anno d'imposta 2011 da considerare ai fini dell'indicatore in argomento risulta essere pari a 1.917.323 come indicato nella tabella successiva.

In coerenza con quanto sopra affermato, nel conteggio delle posizioni lavorate devono essere ricomprese anche quelle relative a dichiarazioni e istanze acquisite e lavorate in corso d'anno pari a 122.018. Inoltre, occorre tener conto del numero delle richieste di rimborso, presentate tramite le dichiarazioni dei redditi, che l'Agenzia nega a seguito dell'attività di liquidazione automatizzata delle dichiarazioni ai sensi dell'art. 36 *bis*, DPR 600/73, che risultano essere pari a 79.543.

La percentuale di raggiungimento dell'obiettivo di Convenzione risulta pari al 77,25%.

Al riguardo, si forniscono alcune considerazioni:

- a) rispetto allo scorso anno l'obiettivo 2013 relativo alle Imposte Dirette è stato superiore di 10 punti percentuali (80% rispetto al 70%), tale da renderlo estremamente sfidante;

- b) anche in presenza di un obiettivo più impegnativo, nel 2013 è stato raggiunto un risultato superiore rispetto all'anno precedente: 77,25% nel 2013 rispetto al 70,29% nel 2012;
- c) la Direttiva del Direttore dell'Agenzia del 27 marzo 2013, per venire incontro alle esigenze di liquidità delle imprese, soprattutto nel delicato contesto economico-finanziario contingente, invitava tutti gli uffici dell'Agenzia delle entrate ad accelerare con decisione la lavorazione dei rimborsi IVA al fine di erogare, nel corso del 2013, ben 11 miliardi di euro, obiettivo pienamente raggiunto. Le attività di natura organizzativa, operativa ed amministrativa sottese a questo risultato, hanno evidentemente aggredito anche le capacità impiegate sulle analoghe attività ai fini dei rimborsi delle Imposte Dirette, compromettendo il pieno raggiungimento del relativo obiettivo;
- d) il risultato relativo ai due obiettivi sui rimborsi IVA, proprio alla luce di quanto descritto al punto c), è stato decisamente superiore alle aspettative (98,53% rispetto all'80% per il primo obiettivo e 31,83% rispetto al 30% per il secondo). Inoltre i risultati raggiunti sono stati di gran lunga superiori rispetto al 2012: 98,53% del 2013 rispetto all'80,74% del 2012 (primo obiettivo) e 31,83% del 2013 rispetto a 20,38% del 2012 (secondo obiettivo);
- e) infine si fa presente che, considerando cumulativamente i tre obiettivi del 2013 sui rimborsi (Imposte Dirette fino all'anno d'imposta 2011, IVA fino all'anno d'imposta 2011 e IVA dell'anno d'imposta 2012), si ottiene una percentuale media di raggiungimento pari a 108,61%  $[(96,56+123,16+106,10)/3]$ , al di sopra delle aspettative complessive in tema di rimborsi.

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 31-12-2012 (Valori espressi in euro)									
MODIFICATA SECONDO QUANTO INDICATO AL PAR. 2.3.3. ISTRUIRE I RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE									
Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
Fino al 1997	8.024	190.335.311,97	152.657.452,42	19.731	58.590.172,18	41.797.308,11	27.755	248.925.484,15	194.454.760,53
Dal 1998 al 2000	2.117	26.284.490,63	8.252.708,22	36.498	21.288.371,29	6.368.638,74	38.615	47.572.861,92	14.621.346,96
2001	1.692	8.560.357,81	1.985.795,23	43.571	16.448.268,00	3.762.541,31	45.263	25.008.625,81	5.748.336,54
2002	2.292	25.143.021,25	5.129.786,39	54.227	16.037.046,12	3.227.455,53	56.519	41.180.067,37	8.357.241,92
2003	3.193	140.289.615,90	24.428.816,60	73.052	10.156.914,18	1.764.763,84	76.245	150.446.530,08	26.193.580,44
2004	3.596	208.998.092,45	30.813.816,39	74.877	10.483.348,53	1.533.189,72	78.473	219.481.440,98	32.347.006,11
2005	5.466	240.906.826,12	28.869.227,49	72.434	9.196.367,42	1.092.068,63	77.900	250.103.193,54	29.961.296,12
2006	10.199	248.395.158,41	22.774.083,40	66.698	14.183.582,07	1.294.251,86	76.897	262.578.740,48	24.068.335,26
2007	25.061	290.394.970,83	18.693.178,17	99.533	19.223.513,21	1.225.498,97	124.594	309.618.484,04	19.918.677,14
2008	71.572	352.210.983,30	14.870.973,35	125.933	25.157.232,53	1.006.289,30	197.505	377.368.215,83	15.877.262,65
2009	171.740	349.734.158,22	7.513.552,04	142.644	23.826.123,91	476.522,48	314.384	373.560.282,13	7.990.074,52
2010	491.306	661.505.118,15	1.101.747,40	133.989	39.531.484,29	0,00	625.295	701.036.602,44	1.101.747,40
2011	1.121.065	978.501.876,00	0,00	3	93.468,00	0,00	1.121.068	978.595.344,00	0,00
<b>Totale</b>	<b>1.917.323</b>	<b>3.721.259.981,04</b>	<b>317.091.137,11</b>	<b>943.190</b>	<b>264.215.891,73</b>	<b>63.548.528,49</b>	<b>2.860.513</b>	<b>3.985.475.872,27</b>	<b>380.639.665,60</b>

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

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

## 2.3.4. Istruire i rimborsi IVA

### a) Rimborsi IVA fino all'anno d'imposta 2011

Al 31 dicembre 2013, sono state effettuate 58.821 lavorazioni rispetto allo stock di inizio anno pari a 59.699 rimborsi.

È stato, pertanto, raggiunto un risultato pari al 98,53%, superiore a quello atteso (80%).

I fattori che hanno determinato tale risultato sono stati già descritti nei punti c) e d) dell'elenco presente nel paragrafo precedente (rimborsi Imposte Dirette).

### b) Rimborsi IVA anno d'imposta 2012

Al 31 dicembre 2013, sono state effettuate 18.829 lavorazioni rispetto allo stock pari a 59.161 rimborsi, calcolato al 31 dicembre 2013.

È stato raggiunto un risultato pari al 31,83%, in linea con il risultato atteso (30%).

Si osserva, infine, che l'analisi delle giacenze dei rimborsi IVA evidenzia un modesto stock di rimborsi relativi alle annualità fino al 2003 pari a 1.247 rimborsi per un importo di 88 milioni di euro. Relativamente alle annualità più recenti (dal 2004 al 2012) lo stock dei rimborsi è pari a 58.452 rimborsi per un importo pari a 7.745 milioni di euro.

**Stock rimborsi IVA al 31-12-2011**

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

**Stock rimborsi IVA al 31-12-2012**

Anno Imposta	Rimborsi da lavorare	
	Numero Rimborsi	Importo
<b>Fino al 2003</b>	<b>1.247</b>	<b>88</b>
2004	422	21
2005	622	39
2006	981	104
2007	1.483	122
2008	2.727	303
2009	4.167	796
2010	11.329	1.792
2011	36.721	4.568
<b>TOTALE</b>	<b>59.699</b>	<b>7.833</b>

*Valori espressi in milioni di euro*

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

**RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI  
ANNO 2013**

CAPITOLI		Stanziamen- ti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziamen- ti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Invi a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3810	IVA	1.870.000.000		1.870.000.000	441.723.638	66.352.190	11.422.851		519.498.679	1.350.501.321	28%
CAP. 3811	II.DD.	3.150.000.000		3.150.000.000	608.815.007	956.224.124	86.376.253		1.651.415.384	1.498.584.616	52%
CAP. 3812	II.II.	250.000.000		250.000.000	196.716.998	389.894	1.243.053		198.349.945	51.650.055	79%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	9.265.000.000		9.265.000.000				9.265.000.000	9.265.000.000	0	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	23.555.000.000		23.555.000.000				23.555.000.000	23.555.000.000	0	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	774.685.349		774.685.349	117.725.001	31.555.257	7.273.449		156.553.707	618.131.642	20%
CAP. 4016	interessi II.II.	199.999.999		199.999.999	37.564.422	523.842	503.415		38.591.679	161.408.320	19%
<b>TOTALE CAP. RIMBORSI</b>		<b>39.064.685.348</b>	<b>0</b>	<b>39.064.685.348</b>	<b>1.402.545.066</b>	<b>1.055.045.307</b>	<b>106.819.020</b>	<b>32.820.000.000</b>	<b>35.384.409.393</b>	<b>3.680.275.955</b>	<b>91%</b>



## **2.4. FCS 3: PRESIDARE E QUALIFICARE L'ATTIVITÀ DI INTERPRETAZIONE DELLE NORME TRIBUTARIE**

### **2.4.1. Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini**

Tale indicatore si riferisce alle attività svolte dalle competenti strutture dell'Agenzia connesse alla lavorazione delle istanze di interpello ordinario, CFC, antielusivo e disapplicativo.

Le istanze di interpello presentate presso l'Agenzia nel periodo gennaio – dicembre 2013 sono pari a 20.220, di cui:

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

L'Agenzia ha fornito risposta nei termini a tutti gli interPELLI presentati con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo nella misura del 100%.

## **2.5. FCS4: PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DELLA LEGALITA' FISCALE**

### **2.5.1 Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo**

Al 31 dicembre 2013 l'Agenzia ha portato a termine 1.607 iniziative, a fronte delle 1.400 pianificate (percentuale di conseguimento pari al 115%). L'incremento rispetto all'obiettivo prestabilito è dovuto al crescente interesse per il progetto da parte delle scuole di ogni ordine e grado. Infatti, l'impegno costante del personale degli Uffici territoriali coinvolti e la consolidata capacità di gestione di questa attività da parte delle Direzioni regionali, hanno permesso di rispondere positivamente anche alle richieste di adesione pervenute dopo la formulazione della proposta di budget.

Nel 2013 l'Agenzia delle Entrate ha dato corso alle iniziative connesse al progetto "Fisco e Scuola", finalizzato alla diffusione e alla divulgazione della cultura della legalità fiscale tra gli studenti delle scuole primarie e secondarie.

In particolare, sul piano nazionale, è stato dato nuovo impulso al progetto con il rinnovo del protocollo d'intesa tra l'Agenzia delle Entrate e il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, sottoscritto il 24 ottobre 2013. Con l'accordo, le due Amministrazioni si impegnano a proseguire la loro collaborazione nella realizzazione di iniziative rivolte alle giovani generazioni per stimolare, attraverso la conoscenza del sistema fiscale, la riflessione sui temi della legalità e sulla necessità di contribuire al finanziamento dei beni e dei servizi pubblici.

Sulla base delle linee guida contenute nel protocollo d'intesa, le strutture territoriali dell'Agenzia hanno realizzato visite guidate degli studenti negli uffici territoriali, incontri presso gli istituti scolastici, concorsi a premi, seminari, mostre e altre attività orientate a sensibilizzare studenti, insegnanti e genitori sul senso civico e sociale della contribuzione. Inoltre, a seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del Territorio, sono state sviluppate molte iniziative rivolte alla diffusione della conoscenza presso gli Istituti tecnici di riferimento sui servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate in materia di catasto e pubblicità immobiliare.

Anche nel corso del 2013, in occasione degli incontri nelle scuole, sono stati distribuiti i kit "Insieme per la legalità fiscale", differenziati per le scuole primarie e secondarie.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
<b>Obiettivo:</b> Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i> <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	1.900.000	2.252.235	118,5%	2.001.607
	Numero di risposte fornite in forma scritta ( <i>sms, web-mail</i> ) dai CAM e dai mini <i>call center</i> <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	80.000	104.646	130,8%	81.528
	Mantenimento della percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate	20%	14,8%	-	17,1%
<b>FCS 1</b> Valutare il servizio offerto	Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via internet: - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	5,1	-	5,34 (compilazione di dichiarazioni on line) 5,22 (F24 online) 5,09 (Loc. web SIRIA) 4,76 (Loc. web IRIS)
	Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sul servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini <i>call center</i>	entro il 31/12/2013	5,0	-	-
	Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>customer satisfaction</i> previste nella Convenzione 2012-2014 sui seguenti servizi fruibili via internet: - compilazione di dichiarazioni <i>on line</i> ; - pagamento F24 telematico; - locazioni Web.	Relazione	Relazione	-	-
	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	90%	99,2%	110,2%	-

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
<b>FCS 2</b> Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.750	1.835	104,9%	1.870
	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36- <i>bis</i> del D.P.R. n. 600/73 e 54- <i>bis</i> del D.P.R. n. 633/72 <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	1.000.000	1.427.809	142,8%	1.192.741
	Istruire i rimborsi Imposte Dirette <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	80% fino a.i. 2011	77,3%	96,6%	70,3%
	Istruire i rimborsi IVA	80% fino a.i. 2011  30% a.i. 2012	98,5% fino a.i. 2011  31,8% a.i. 2012	123,2%  106,1%	80,7% fino a.i. 2010  20,4% a.i. 2011
<b>FCS 3</b> Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini <sup>23</sup> <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	100%	100%	100%	100%
<b>FCS 4</b> Promuovere la diffusione della legalità fiscale	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.400	1.607	114,8%	1.648

<sup>23</sup> Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

## **SEZIONE TERRITORIO**

### **2.6. OBIETTIVO STRATEGICO: SEMPLIFICARE GLI ADEMPIMENTI E MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO RESO**

#### **2.6.1. Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico**

La percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico nel corso del 2013 è stata dell'86% a fronte di un obiettivo dell'80%. Il risultato evidenzia il crescente utilizzo del canale telematico rispetto alla modalità di richiesta di visura allo sportello, modalità questa ormai quasi esclusivamente utilizzata dall'utenza "non professionale".

#### **2.6.2. Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico**

Con riferimento ai servizi di consultazione dei Registri di Pubblicità immobiliare la "Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico" consente di apprezzare lo sviluppo del livello di informatizzazione della banca dati ipotecaria e della telematizzazione del servizio stesso. Il risultato conseguito nel 2013 è stato del 90,84% rispetto all'88% pianificato. Nel 2012 il risultato conseguito era stato pari all'88,59%.

Conseguentemente, si sono ridotte le ispezioni ipotecarie erogate in ufficio, rappresentate dalla somma delle ispezioni cartacee e delle ispezioni erogate in front office, che sono passate dall'11,41% dell'anno 2012 al 9,16% del 2013. Le ispezioni cartacee, infine, sono ulteriormente diminuite passando dal 2,18% dell'anno 2012 all'1,65% del 2013, con un decremento di oltre il 24%.

#### **2.6.3. Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare**

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

Il Barometro è composto da sei indicatori, quattro relativi alle attività catastali e cartografiche e i restanti due relativi alle attività di pubblicità immobiliare (fino a marzo 2013 gli indicatori relativi alle attività catastali e cartografiche erano cinque). Per i singoli indicatori di processo, tutti gli Uffici provinciali hanno i loro obiettivi annuali (valori soglia), contenuti nella Carta della Qualità e nel budget tecnico-fisico. Il Barometro della qualità esprime in scala percentuale da 0% a 100% il livello di raggiungimento di tali valori soglia: a livello di singolo indicatore se l'obiettivo del mese è stato rispettato, il dato è 100%, in caso contrario 0%.

Il risultato complessivo è stato del 97,6% rispetto al 90% programmato con un conseguimento dell'obiettivo pari al 108,4%.

## **2.7.FCS1: TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEGLI ATTI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI IMMOBILIARI**

### **2.7.1. Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento catastali e cartografici**

Il risultato conseguito, calcolato come media ponderata di quattro indicatori di deflusso delle pratiche, è pari al 98,9%, in linea con i risultati degli esercizi precedenti; nel dettaglio, il deflusso delle “istanze”, dei “Pregeo” e delle “domande di voltura” sono pesati ciascuno al 30%, mentre quello relativo alla correzione degli esiti da procedura “Voltura Automatica” è pesato al 10%.

Occorre precisare che il mantenimento del livello di servizio comporta sempre un adeguato presidio dei relativi processi, al fine di contemperare l'esigenza di assicurare la tempestività nell'erogazione di un servizio con la qualità delle informazioni che vengono inserite nelle banche dati.

E' da evidenziare, inoltre, che valori di deflusso prossimi al 100% assicurano che ad ogni avvio d'esercizio le code di lavorazione relative ad atti dell'anno precedente da evadere siano residuali consentendo, quindi, di avviare il nuovo esercizio lavorando tempestivamente gli atti che pervengono nei primi mesi dell'anno.

### **2.7.2. Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare**

L'“Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare” è un indicatore composto da due sotto indicatori, e, più specificatamente, dall'“Indice di repertoriazione in giornata” (che concorre a determinarlo nella misura del 70%) e dall'“Indice di deflusso delle annotazioni” (che concorre per il restante 30%). Al 31 dicembre 2013 risulta essere pari al 97,64%, rispetto al 93% pianificato.

Per quanto riguarda l'“Indice di repertoriazione in giornata”, ovvero il “N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione”, nel 2013, rispetto ai 34.729 giorni complessivi in cui è avvenuta la repertoriazione delle formalità, per 33.642 giorni la stessa è stata eseguita nel medesimo giorno di presentazione; pertanto il risultato conseguito è il 96,87%, rispetto al 93% pianificato.

Per quanto riguarda l'“Indice di deflusso delle annotazioni”, ovvero il “N. delle domande di annotazione con titolo depositato nell'anno lavorate rispetto al numero di domande di annotazione depositate”, nel 2013, rispetto alle 439.182 domande di annotazione depositate, sono state lavorate 436.761 domande di annotazione con titolo depositato nell'anno; pertanto il risultato conseguito è il 99,45%, rispetto al 95% pianificato.

## 2.8. FCS2: TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO DEL MERCATO IMMOBILIARE

### 2.8.1. Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)

Il risultato (101.348 schede di rilevazione acquisite) è pari al 119% dell'obiettivo di Convenzione.

La tabella seguente illustra in dettaglio il confronto tra programmato e consuntivato per le diverse tipologie di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare.

	<i>Piano</i>	Consuntivo	Consuntivo vs <i>Piano</i>	% su totale <i>Piano</i>	% su totale Consuntivo
Schede locazione	14.550	19.009	130%	17%	19%
Schede residenziali	62.640	73.582	117%	74%	73%
Schede altre tipologie	7.660	8.757	114%	9%	8%
<b>Totale</b>	<b>84.850</b>	<b>101.348</b>	<b>119%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Il risultato ottenuto, attribuibile alla maggiore disponibilità di risorse ottenuta anche attraverso una maggiore produttività di quelle impiegate, ha permesso l'acquisizione di un maggior numero di informazioni a rilevanza statistica. L'acquisizione di un maggior numero di schede ha reso possibile, tra l'altro, l'acquisizione di dati economici per ulteriori tipologie immobiliari e di stati manutentivi.

### 2.8.2. Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo

Nel corso del 2013 sono state pubblicate 19 note territoriali che rappresenta il 100% dell'obiettivo previsto. Le Note territoriali rappresentano report statistici sul mercato immobiliare residenziale provinciale e, per il capoluogo, anche per il mercato immobiliare interno alle singole zone OMI. I report hanno riguardato, per due edizioni semestrali, le seguenti province: Bari, Bologna, Catania, Catanzaro, Crotone, Firenze, Genova, Mantova, Milano, Modena, Napoli, Padova, Pavia, Perugia, Roma, Salerno, Torino, Udine, Venezia.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
<b>Obiettivo:</b> <i>Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso</i>	Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico	80%	86,0%	107,5%	-
	Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico	88%	90,8%	103,2%	88,59%
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	97,6%	108,4%	95,87%
<b>FCS 1</b> Tempestività lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari	Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento catastali e cartografici <sup>24</sup> <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	95%	98,9%	104,1%	-
	Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare <sup>25</sup> <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	93%	97,6%	105,0%	-
<b>FCS 2</b> Trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	84.850	101.348	119,4%	-
	Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo	19	19	100,0%	19

<sup>24</sup> L'Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento catastali e cartografici comprende:

- atti di aggiornamento geometrico registrati sul totale degli atti di aggiornamento accettati (PreGeo);
- numero di istanze di correzione e/o rettifica evase sul totale delle istanze di correzione e/o rettifica accettate;
- numero di domande di voltura presentate allo sportello registrate sul totale delle domande di voltura accettate allo sportello;
- immobili recuperati o registrati senza annotazioni sul totale delle UI elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente.

<sup>25</sup> L'Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare comprende:

- numero di giorni in cui la repertoriatura è eseguita in giornata sul totale delle giornate da repertoriare;
- domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate.



## 1.2 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

### Risorse umane

Le ore persona utilizzate per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 26.497.000, con un decremento di circa 243.000 ore rispetto alla previsione (26.740.000).

### Investimenti

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

DESCRIZIONE PROGETTO AS2	BUDGET 2013	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Servizi all'utenza	2.330	1.891	81%	81%
Gestione dichiarazioni ed atti	3.430	3.206	93%	96%
Normativa	550	548	100%	100%
Rimborsi	910	584	64%	79%
Trasparenza	-	-	-	0%
Acquisizione dichiarazioni ed atti	2.750	2.614	95%	95%
Pubblicità immobiliare e contenzioso	2.950	1.957	66%	66%
Servizi telematici	2.050	2.050	100%	100%
Servizi per professionisti e imprese	2.000	1.060	53%	58%
Servizi per comuni e per altri enti	1.200	835	70%	69%
Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.420	710	50%	67%
Anagrafe degli immobili e rappresentazione sul territorio	7.520	5.380	72%	79%
Anagrafe dei titolari	560	181	32%	54%
<b>TOTALE</b>	<b>27.670</b>	<b>21.016</b>	<b>76%</b>	

## **AS3 – Attività di governo e di supporto**

L'Atto di Indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2013-2015 ha individuato il seguente obiettivo prioritario relativo a questa Area strategica dell'attività dell'Agenzia:

- Ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dell'efficienza delle rispettive attività, anche alla luce delle operazioni di riordino in corso di attuazione.

I risultati dell'Agenzia per l'AS 3 sono di seguito analizzati attraverso il confronto tra risultato conseguito e risultato atteso per il 2013 e il confronto con i risultati conseguiti nel 2012, qualora comparabili.

Al fine di fornire una rappresentazione esaustiva delle attività ricomprese nell'area strategica in argomento, sono stati esaminati aspetti salienti relativi alla qualificazione delle infrastrutture immobiliari e del patrimonio delle applicazioni informatiche.

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

Infine è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti e, ove possibile, il confronto con i consuntivi 2012.

\* \* \* \* \*

### **3.1. OBIETTIVO STRATEGICO: GARANTIRE LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO E IL CONSOLIDAMENTO DEL MODELLO MANAGERIALE**

#### **3.1.1. Numero di edizioni di corsi a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione**

Nell'anno 2013 il modello di valutazione dell'efficacia delle attività formative è stato applicato a 9 edizioni del corso in materia di semplificazione del linguaggio amministrativo - livello base, a 6 edizioni del corso sulla imposta di registro e imposte ipotecarie e catastali, a 6 edizioni del corso in materia di gestione rapporto con l'utenza – livello base, a 6 edizioni del corso in materia di attività di analisi del rischio, selezione e controllo nei confronti delle imprese di minori dimensioni e lavoratori e a 3 edizioni del corso in materia di applicazioni informatiche di ausilio all'attività di contenzioso (per un totale di 30 edizioni). I partecipanti hanno compilato, come previsto dal modello, i questionari di gradimento e i piani di azione.

A distanza di due mesi sono stati somministrati, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative, sulla base dei quali sarà redatto il report annuale.

## **3.2. FCS 1: GARANTIRE LA CRESCITA E LO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE**

### **3.2.1. Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alle verifiche nei confronti di soggetti di medie dimensioni**

Al 31 dicembre 2013 i partecipanti al percorso per addetti alle verifiche nei confronti di soggetti di medie dimensioni sono stati 196, con un conseguimento dell'obiettivo nella misura del 98%.

### **3.2.2. Numero di partecipanti al percorso formativo per coordinatori di *front office***

Le unità di personale che hanno partecipato al percorso per addetti al front office sono state 137 rispetto ad un risultato atteso di 140. Pertanto, la percentuale di conseguimento dell'obiettivo è pari al 97,9%.

### **3.2.3. Numero di partecipanti al percorso formativo per coordinatori area gestione risorse**

I partecipanti al percorso formativo per coordinatori area gestione risorse sono stati 95 con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo – 100 partecipanti – pari al 95%.

### **3.2.4. Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di *line*. Area catastale e cartografica**

Il numero di edizioni per i corsi destinati al personale delle strutture operative di *line* “Area catastale e cartografica” sono state 47 rispetto a un obiettivo di 50, con un conseguimento dell'obiettivo pari al 94%.

### **3.2.5. Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di *line*. Area pubblicità immobiliare (livello base, intermedio, avanzato)**

Le edizioni dei corsi destinati al personale delle strutture operative di *line* “Area pubblicità immobiliare” (livello base, intermedio, avanzato) sono state 59 con un conseguimento dell'obiettivo – 53 edizioni – nella misura del 111,3%.

### **3.2.6. Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di *line*. Area estimativa e di osservatorio del mercato immobiliare**

Al 31 dicembre 2013 le edizioni dei corsi destinati al personale delle strutture operativa di *line* “Area estimativa e di osservatorio del mercato immobiliare” sono state 5.

Non è stato raggiunto il risultato atteso – 15 edizioni – in quanto nel corso del 2013 è stato modificato il piano formativo destinato al personale che opera nell'area estimativa e di osservatorio del mercato immobiliare.

Più in generale, l'attività di formazione e aggiornamento professionale si è svolta per i due filoni, formazione tributaria e formazione comportamentale/comunicazionale, secondo le modalità rappresentate nelle seguenti tabelle:

<b>Scheda per il monitoraggio della FORMAZIONE del personale</b>				
<b>Agenzia delle Entrate - Sezione Entrate</b>				
<b>Situazione al 31-12-2013</b>				
<b>Formazione e aggiornamento professionale</b>				
<b>FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE*</b>				
	<b>Numero corsi</b>	<b>Inquadramento partecipanti**</b>	<b>Numero partecipanti</b>	<b>Ore erogate</b>
Con modalità: <i>AULA</i>	<b>409</b>	Dirigenti	<b>73</b>	<b>6</b>
		Personale Aree funzionali	<b>5.717</b>	<b>15</b>
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	<b>167</b>	Dirigenti	<b>55</b>	<b>4</b>
		Personale Aree funzionali	<b>4.957</b>	<b>4</b>
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	<b>-</b>	Dirigenti	<b>-</b>	<b>-</b>
		Personale Aree funzionali	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FORMAZIONE TRIBUTARIA</b>				
	<b>Numero corsi</b>	<b>Inquadramento partecipanti**</b>	<b>Numero partecipanti</b>	<b>Ore erogate</b>
Con modalità: <i>AULA</i>	<b>722</b>	Dirigenti	<b>38</b>	<b>18</b>
		Personale Aree funzionali	<b>16.110</b>	<b>33</b>
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	<b>152</b>	Dirigenti	<b>81</b>	<b>3</b>
		Personale Aree funzionali	<b>2.941</b>	<b>3</b>
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	<b>-</b>	Dirigenti	<b>-</b>	<b>-</b>
		Personale Aree funzionali	<b>-</b>	<b>-</b>

\* Per "Formazione comportamentale/comunicazionale" si intende la formazione extra-tributaria

\*\* Nel numero del "Personale Aree funzionali" sono computati anche i funzionari incaricati di funzioni dirigenziali

Scheda per il monitoraggio della FORMAZIONE del personale				
Agenzia delle Entrate – Sezione Territorio				
Situazione al 31-12-2013				
Formazione e aggiornamento professionale				
FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE*				
	Numero corsi	Inquadramento partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate*
Con modalità: <i>AULA</i>	5	Dirigenti	11	55
		Personale Aree funzionali	365	8.560
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	1	Dirigenti	-	-
		Personale Aree funzionali	138	356
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	2	Dirigenti	2	35
		Personale Aree funzionali	14	1.102
FORMAZIONE TRIBUTARIA				
	Numero corsi	Inquadramento partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	30	Dirigenti	33	844
		Personale Aree funzionali	2.141	53.395
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	3	Dirigenti	52	209
		Personale Aree funzionali	5.575	23.387
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	2	Dirigenti	14	241
		Personale Aree funzionali	1.215	63.675

\* Ore di formazione complessivamente fruite dai partecipanti

### **3.3. FCS2: ASSICURARE LA CORRETTEZZA E LA TEMPESTIVITÀ DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO IN RAGIONE DELL'ELEVATO NUMERO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE**

#### **3.3.1. Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate**

Al fine di monitorare la correttezza e la tempestività delle operazioni di pagamento, l'Agenzia ha focalizzato l'attenzione sulla gestione dei reclami e, conseguentemente, sull'individuazione delle soluzioni più idonee al miglioramento del rapporto con i fornitori.

Nel corso del 2013 sono stati effettuati complessivamente 79.881 pagamenti e sono pervenute da parte dei fornitori 126 richieste di notizie/solleciti di pagamento che sono state tutte evase senza alcune onere aggiuntivo per l'Agenzia.

Il valore dell'indicatore è pertanto pari a 0,16%  $[(\text{numero dei reclami}/\text{numero dei pagamenti}) \times 100]$ .

### **3.4. FCS3: IDENTIFICARE E PREVENIRE I RISCHI RELATIVI AI PROCESSI DI MISSIONE ED ALLA SICUREZZA. VERIFICARE LA VALIDITÀ DEI PRESIDI DI CONTROLLO ATTUATI**

#### **3.4.1. Numero di interventi di *audit* e sicurezza sulle strutture periferiche**

Nel 2013 sono stati consuntivati complessivamente 2.092 prodotti, pari al 110% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.386 interventi di audit area entrate, 490 interventi di audit area territorio e 216 verifiche di sicurezza. Di seguito, vengono descritti i risultati dell'attività svolta dai singoli comparti.

##### **– Interventi di Audit area entrate**

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

In dettaglio, i diversi tipi di interventi di audit interno sono così distribuiti: 1.095 Audit di Conformità, 236 Monitoraggi di Regolarità Amministrativa e 55 Monitoraggi dei Rischi di Corruzione per un totale di 1.386 incarichi. Tali interventi hanno consentito di intercettare 2.576 situazioni di non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli e 15.379 irregolarità amministrative.

A fronte delle suddette criticità, i team di audit hanno fornito adeguate raccomandazioni e monitorato l'adozione delle necessarie misure correttive.

##### **– Interventi di Audit area Territorio**

Gli interventi di Audit area Territorio sono stati complessivamente 490, così articolati:

- 187 audit di processo (di cui 55 relativi al processo Do.C.Fa, 48 al processo Pre.geo ed estratti di mappa, 53 al processo Autotutela Catastale) e 31 interventi di *follow-up* sul processo Do.C.Fa.;
- 303 analisi di conformità, che hanno riguardato in particolare verifiche di cassa (redazione nota valori e sviluppo nota valori) e verifiche di gestione.

##### **– Verifiche di Sicurezza**

Sono state realizzate 216 verifiche di sicurezza "sul campo", verificando l'adeguatezza e l'efficacia dei presidi adottati per la tutela delle risorse, dei dati e dei sistemi informativi dell'Agenzia da minacce sia interne che esterne. Nel caso di scostamenti, vengono impartite le opportune raccomandazioni di merito.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
<b>Obiettivo:</b> Garantire la crescita e lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	<b>Numero di edizioni di corsi in a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione</b>	30	30	100,0%	25
<b>FCS 1</b> Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane	Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alle verifiche nei confronti di soggetti di medie dimensioni <sup>26</sup> <b>OBBIETTIVO INCENTIVATO</b>	200	196	98,0%	-
	Numero di partecipanti al percorso formativo per coordinatori di <i>front office</i> <sup>27</sup>	140	137	97,9%	-
	Numero di partecipanti al percorso formativo per coordinatori area gestione risorse <sup>27</sup>	100	95	95,0%	-
	Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di <i>line</i> . Area catastale e cartografica	50	47	94,0%	-
	Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di <i>line</i> . Area pubblicità immobiliare (livello base, intermedio, avanzato)	53	59	111,3%	-
	Numero di edizioni per corsi da piano di formazione destinati al personale delle strutture operative di <i>line</i> . Area estimativa e di osservatorio del mercato immobiliare	15	5	33,3%	-

<sup>26</sup> Il percorso formativo è di durata triennale.

<sup>27</sup> Il percorso formativo è di durata biennale.



Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2013	Confronto Risultato al 31/12/2013 Vs. Risultato atteso 2013	Risultato al 31/12/2012
		(a)	(b)	(b/a)	
<b>FCS 2</b> Assicurare la correttezza e la tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell'elevato numero delle transazioni effettuate	Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	1,7%	0,16%	-	0,1%
<b>FCS 3</b> Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza. Verificare la validità dei presidi di controllo attuati	Numero di interventi di <i>audit</i> e sicurezza sulle strutture periferiche <sup>28</sup>	1.900	2.092	110,1%	2.240

<sup>28</sup> di cui: 1.350 Area *audit* Entrate, 350 Area *audit* Territorio, 200 verifiche di Sicurezza. Rispetto al 2012 sono intervenute modifiche nella valorizzazione dei prodotti della Sicurezza; le 200 verifiche di Sicurezza programmate nel 2013 equivalgono a 800 analoghi prodotti del 2012.

### **3.1.1 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche.**

Al fine di fornire ulteriori informazioni relative all'attività "no core" si rappresentano di seguito ulteriori elementi in merito alle infrastrutture immobiliari e al patrimonio delle applicazioni informatiche:

#### **SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti – capacità di realizzazione)**

Un primo elemento di valutazione è rappresentato dal SAL ponderato dell'intero portafoglio progetti che si attesta all'83%, come evidenziato nella Tabella seguente (la ponderazione è ottenuta utilizzando per ogni progetto il relativo peso economico rispetto al totale dei progetti).

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

Il progetto "Trasparenza" è stato sospeso a Giugno 2013 in fase di revisione del Piano Tecnico di Automazione in quanto esso prevedeva una nuova modalità di assistenza ai contribuenti che ha richiesto un maggiore approfondimento prima della sua implementazione.

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

		<b>Descrizione Progetto</b>	<b>SAL</b>	<b>Peso</b>
<b>Progetti ICT</b>	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Logistica	61%	18%
		Servizi all'utenza	81%	2%
		Comunicazione	100%	1%
		Controlli fiscali	84%	6%
		Affari legali e contenzioso	100%	3%
		Archivio anagrafico	96%	2%
		Governo ICT	95%	3%
		Audit	78%	1%
		Personale	94%	4%
		Servizi convenzionali per enti esterni	93%	0%
		Riscossione	99%	1%
		Contabilità	67%	3%
		Gestione dichiarazioni ed atti	96%	3%
		Archivi cartacei	93%	0%
		Dematerializzazione documentale	90%	1%
		Pianificazione e controllo	100%	1%
		Normativa	100%	1%
		Rimborsi	79%	1%
		Sicurezza	93%	1%
		Analisi	97%	5%
		Trasparenza	0%	0%
		Fatturazione elettronica PA (Sistema d'interscambio)	89%	0%
		Acquisizione dichiarazioni ed atti	95%	3%
		Studi di settore	100%	4%
		Formazione e comunicazione	97%	1%
		Internazionale – Grandi contribuenti	91%	1%
		Servizi di riscossione spontanea o coattiva	85%	0%
		Servizi telematici	100%	2%
		Pubblicità immobiliare e contenzioso	66%	3%
	Servizi per professionisti e imprese	58%	2%	
	Alta valenza fiscale	74%	1%	
	Servizi per i comuni e per altri enti	69%	1%	
	Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	67%	1%	
Anagrafe degli immobili e rappresentazione sul territorio	79%	7%		
Anagrafe dei titolari	54%	1%		
Studi di settore	Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	96%	14%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	55%	3%	
<b>Totale</b>				<b>83%</b>

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi al 31 dicembre 2013, confrontato con le previsioni di budget (come revisionate durante l'esercizio) evidenzia una percentuale di avanzamento pari al 71%.

**Progetti di investimento - Consuntivazione economica (SAC)**

		Descrizione Progetto	Budget 2013	Consuntivo aggiornato	
				€/Migliaia	SAC %
<b>Progetti ICT</b>	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Logistica	18.370	3.387	18%
		Servizi all'utenza	2.330	1.891	81%
		Comunicazione	980	980	100%
		Controlli fiscali	5.740	4.125	72%
		Affari legali e contenzioso	2.690	2.682	100%
		Archivio anagrafico	1.850	1.779	96%
		Governo ICT	2.910	2.767	95%
		Audit	850	662	78%
		Personale	3.800	3.583	94%
		Servizi convenzionali per enti esterni	270	250	93%
		Riscossione	850	844	99%
		Contabilità	2.700	1.812	67%
		Gestione dichiarazioni ed atti	3.430	3.206	93%
		Archivi cartacei	500	465	93%
		Dematerializzazione documentale	540	484	90%
		Pianificazione e controllo	1.500	1.498	100%
		Normativa	550	548	100%
		Rimborsi	910	584	64%
		Sicurezza	1.540	1.439	93%
		Analisi	5.540	5.393	97%
		Trasparenza	-	-	-
		Fatturazione elettronica PA (Sistema d'interscambio)	500	446	89%
		Acquisizione dichiarazioni ed atti	2.750	2.614	95%
		Studi di settore	4.200	4.200	100%
		Formazione e comunicazione	910	884	97%
		Internazionale – Grandi contribuenti	970	882	91%
		Servizi di riscossione spontanea o coattiva	240	202	84%
		Servizi telematici	2.050	2.050	100%
	Pubblicità immobiliare e contenzioso	2.950	1.957	66%	
	Servizi per professionisti e imprese	2.000	1.060	53%	
	Alta valenza fiscale	980	535	55%	
	Servizi per i comuni e per altri enti	1.200	835	70%	
	Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.420	710	50%	
Anagrafe degli immobili e rappresentazione sul territorio	7.520	5.380	72%		
Anagrafe dei titolari	560	181	32%		
Studi di settore	Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	15.000	12.265	82%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	3.000	850	28%	
<b>Totale</b>			<b>104.100</b>	<b>73.430</b>	<b>71%</b>

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

La gestione degli spazi, volta al miglioramento dell'efficienza ed al contenimento della spesa, si basa sulla definizione di criteri funzionali e dimensionali omogenei. Sin dal 2002 l'Agenzia ha intrapreso attività volte alla razionalizzazione degli spazi immobiliari al fine di raggiungere le dimensioni ottimali in relazione al personale dipendente allocato.

Nel corso degli anni, la definizione dei Piani di razionalizzazione dell'Agenzia si è basata soprattutto sulla riduzione dell'utilizzo di immobili in locazione passiva. In particolare, per tutti gli Uffici ubicati in immobili con rapporto mq/addetto superiore a 20-25 (parametro imposto dalla Spending Review, ma già adottato dall'Agenzia), compatibilmente con le fisiologiche inerzie del sistema (disponibilità di immobili idonei sul territorio), si è cercato di porre in essere attività di razionalizzazione chiedendo alle proprietà di acconsentire alla restituzione degli spazi eccedenti o, in alternativa, avviando ricerche di mercato per l'individuazione di una nuova sede. Tale attività di razionalizzazione ha comportato per l'Agenzia notevoli risparmi.

Si evidenzia, a riguardo, che il D.L. 95/2012 convertito con legge 135/2012 (c.d. Spending Review) oltre a prevedere vincoli stringenti alle spese per le locazioni immobiliari, ha imposto alle Pubbliche Amministrazioni (art. 3, comma 9) di porre in essere piani di razionalizzazione degli spazi rispettando specifici parametri dimensionali mq/addetto. La medesima normativa ha previsto ulteriori restrizioni in tema di articolazione territoriale delle Agenzie Fiscali per la riduzione del numero di Uffici. L'Agenzia ha pertanto predisposto un piano di razionalizzazione prevedendo la soppressione di circa 50 uffici e il mantenimento di presidi territoriali in strutture di proprietà di enti pubblici a titolo gratuito.

Nel corso del 2013 si è dato seguito al piano di razionalizzazione predisposto nel 2012, mediante la dismissione di 19 immobili in locazione passiva, sedi degli uffici e degli sportelli soppressi, e riducendo le superfici di alcuni immobili ancora in uso.

Si evidenziano i seguenti risultati raggiunti nell'anno 2013:

- riduzione delle superfici in uso: circa 19.000,00 mq
- risparmio annuo ottenuto per effetto dell'attività di razionalizzazione delle superfici in uso pari a circa € 1.800.000,00 (importo al netto IVA).

## **Elementi informativi su “Stato di avanzamento del piano triennale dei lavori varato nel 2012”**

Con delibera n. 50 del 30/11/2012 il Comitato di Gestione ha approvato, per gli immobili in uso all'area Entrate, il Programma Triennale dei Lavori 2013-2015, per una spesa complessiva pari ad € 22.672.526,25 IVA compresa. Tenuto conto che dal 1° dicembre 2012, l'Agenzia del Territorio è stata incorporata nell'Agenzia delle Entrate, si è reso necessario procedere con la massima urgenza ad elaborare il medesimo programma per gli immobili in uso all'Agenzia incorporata. L'urgenza derivava anche dalla necessità di adempiere all'obbligo di comunicazione all'Agenzia del Demanio - previsto dalle Linee Guida inviate dalla predetta Agenzia con nota n. 29199 del 25 ottobre 2012 - entro il 28 dicembre 2012. Tale necessità è correlata con le disposizioni dell'art. 12 del D.L. 6/07/2011 n. 98 che ha assegnato all'Agenzia del Demanio, a partire dal 2013, il ruolo di “Manutentore Unico”, inteso come decisore di spesa relativamente agli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione sugli immobili dello Stato e di proprietà di terzi, in uso alle Amministrazioni dello Stato. Tale programma è stato approvato dal Comitato di Gestione con delibera n. 64 del 27/12/2012, per una spesa complessiva pari ad € 30.607.010,85 IVA compresa.

E' stato comunicato alle Direzioni Regionali l'elenco degli interventi autorizzati ed è stato richiesto, per i lavori inseriti con "Priorità alta", di trasmettere la documentazione tecnica preliminare al fine di consentire un'analisi dettagliata per il successivo inserimento nel Piano Annuale dei Lavori. La priorità alta viene attribuita agli interventi necessari ad adeguare gli immobili alla vigente normativa in tema di sicurezza e a garantire il mantenimento funzionale degli ambienti di lavoro per le esigenze operative ed istituzionali.

L'Agenzia, dopo aver esaminato la documentazione trasmessa dalle Direzioni Regionali, ha stralciato ed inserito gli interventi di priorità massima nel Piano Annuale dei Lavori 2013. Successivamente ha sottoposto tali interventi all'attenzione del Comitato di Gestione che con Delibera n. 34 del 23/07/2013 ha approvato il Piano Annuale dei Lavori 2013, comprensivo anche degli interventi relativi all'area Territorio, per una spesa pari ad € 52.139.594,46 IVA inclusa.

Secondo le citate Linee Guida, l'Agenzia del Demanio, a valle dei sopralluoghi effettuati dai Provveditorati interregionali OO.PP., comunica alle Pubbliche Amministrazioni il "Piano Generale degli Interventi" di competenza del Manutentore Unico. Per l'esercizio 2013 tale Piano è stato reso noto il 18 novembre 2013. Soltanto in seguito a tale pubblicazione, è stato comunicato alle Direzioni Regionali il dettaglio degli interventi autorizzati con i relativi importi, al fine di poter stipulare le Convenzioni con i Provveditorati alle OO.PP. o gestire in autonomia i lavori - in qualità di stazione appaltante - per importi non superiori a € 100.000.

Per l'anno 2013 il consuntivo dei lavori di manutenzione straordinaria sugli immobili in uso all'Agenzia ammonta a circa € 4.200.000,00, e si riferisce a lavori inseriti nei Piani Annuali precedenti, non ancora completati.

### **3.2 I ricavi commerciali**

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dall'art. 70, comma 1, lettera b) del D.Lgs n. 300/1999, ammontano a €/migliaia 80.799, a fronte di €/migliaia 85.025 del 2012.

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

Anni	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI</b>	5.753	6.465	16.468	28.809	38.429	71.588	41.769	118.470	82.437	97.240	80.840	86.193	80.799

valori in €/migliaia

### **3.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)**

#### **Risorse Umane**

Le ore persona complessivamente utilizzate per i processi relativi al governo e supporto alle strutture aziendali, pari a 7.784.000, risultano in diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente

(8.958.000). Quest'ultimo dato comprende: 5.851.000 di ore consuntivate nel 2012 dall'Agenzia area Entrate e 3.107.000 di ore consuntivate dall'area Territorio.<sup>29</sup>

### **Investimenti**

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

DESCRIZIONE PROGETTO AS3	BUDGET 2013	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Logistica	18.370	3.387	18%	61%
Comunicazione	980	980	100%	100%
Archivio anagrafico	1.850	1.779	96%	96%
Governo ICT	2.910	2.767	95%	95%
Audit	850	662	78%	78%
Personale	3.800	3.583	94%	94%
Servizi convenzionali per enti esterni	270	250	93%	93%
Contabilità	2.700	1.812	67%	67%
Archivi cartacei	500	465	93%	93%
Dematerializzazione documentale	540	484	90%	90%
Pianificazione e controllo	1.500	1.498	100%	100%
Sicurezza	1.540	1.439	93%	93%
Fatturazione elettronica PA (Sistema d'interscambio)	500	446	89%	89%
Formazione e comunicazione	910	884	97%	97%
Acquisti diretti apparecchiature ICT	3.000	850	28%	55%
<b>TOTALE</b>	<b>40.220</b>	<b>21.286</b>	<b>53%</b>	

<sup>29</sup> Per l'area Territorio nel 2012 sono state consuntivate le ore destinate ai processi "Formazione", "Attività logistico strumentali e di supporto" e "Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità". E' da precisare che in quest'ultimo processo nel 2012 risultano consuntivate anche le ore svolte dai responsabili delle strutture; nel 2013, per omogeneizzare la consuntivazione a quella dell'area Entrate, le ore dei responsabili sono state puntualmente assegnate ai processi ai quali è ricondotta l'attività della struttura diretta.

## **2 Risorse umane e organizzazione**

Con riferimento alle risorse umane, si evidenziano di seguito le assunzioni effettuate dal 1° gennaio al 31 dicembre 2013:

- 1 idoneo della selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di 825 unità per la terza area funzionale, profilo professionale funzionario, per attività amministrativo-tributaria.
- 37 unità della terza area e 10 della seconda area (mediante utilizzo, senza necessità di autorizzazione, delle risorse finanziarie di cui all'art. 1, comma 345, della legge 244/2007) come di seguito specificato:
  - 2 funzionari nel profilo professionale di esperto nelle analisi statistico-economiche.
  - 20 vincitori e 15 idonei della procedura selettiva per l'assunzione di 20 funzionari informatici.
  - 10 idonei della selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di 220 unità per la seconda area funzionale, profilo assistente, destinate ai Centri operativi e ai Centri di Assistenza Multicanale.
- 35 unità di personale appartenente alle categorie protette.

### **Procedura di sviluppo economico**

#### *Procedure selettive di sviluppo economico del personale già appartenente all'Agenzia del Territorio*

A seguito dell'accorpamento tra l'Agenzia delle Entrate e l'Agenzia del Territorio, a far data dal 1° dicembre 2012, per effetto dell'art. 23-quater, comma 1, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, sono state riformulate le graduatorie delle procedure selettive di sviluppo economico del personale appartenente all'ex Agenzia del Territorio.

Per regolare i casi di parità di punteggio tra gli aspiranti nelle relative graduatorie per l'attribuzione delle fasce, in base all'art. 83, comma 8, del CCNL, è stata prevista una prova d'esame, consistente nella somministrazione di 40 quesiti a risposta multipla su argomenti teorico - pratici, distinti per area di appartenenza, riguardanti i seguenti ambiti di attività dell'Agenzia del Territorio: Servizi catastali e cartografici; Servizi estimativi e osservatorio del mercato immobiliare; Servizi pubblicità immobiliare; Servizi amministrativi (staff).

La prova si è svolta il 28 giugno 2013 e all'esito della stessa sono state predisposte e pubblicate le graduatorie di merito con l'indicazione dei vincitori.



## **Progressione di carriera**

Passaggi tra le aree funzionali

*Procedura di passaggio dalla II alla III area funzionale.*

In data 4 febbraio 2013 sono state pubblicate le graduatorie della procedura di passaggio dalla II alla III area funzionale e la stipula dei contratti di lavoro è stata fissata per il giorno 15 aprile 2013. A livello nazionale sono stati inquadrati nella terza area funzionale 1.949 dipendenti.

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

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

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

Sulla base delle graduatorie riformulate, nel 2013 sono stati inquadrati nella terza area F1, in esecuzione del giudicato, 26 unità che appartenevano alla seconda area.

## Impiego risorse umane per aree e macroprocessi al 31/12/2013

		Convenzione 2013		Consuntivo 2013	
Area Strategica	Processo	V.a (migliaia h/uomo)	% Macroprocesso sul totale	V.a (migliaia h/uomo)	% Macroprocesso sul totale
		15.830	27,6%	16.161	27,9%
	Riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni	1.585	2,8%	1.778	3,1%
	Recuperare il credito erariale	910	1,6%	1.222	2,1%
	Difendere gli atti impugnati <sup>1</sup>	4.500	7,8%	4.457	7,7%
<b>Gestione Tributi e Servizi</b>	Liquidare le imposte	9.710	16,9%	9.761	16,9%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi <sup>2</sup>	6.010	10,5%	5.456	9,4%
	Identificare i contribuenti	900	1,6%	951	1,6%
	Rimborsare il credito	2.110	3,7%	2.214	3,8%
<b>Servizi catastali e cartografici</b>		4.290	7,5%	3.831	6,6%
<b>Servizi di pubblicità immobiliare</b>		1.600	2,8%	1.610	2,8%
<b>Osservatorio del Mercato Immobiliare</b>		360	0,6%	382	0,7%
<b>Progetti dell'area Territorio</b>		1.760	3,1%	2.292	4,0%
<b>Governo e Supporto alle strutture aziendali<sup>3</sup></b>	Gestire le politiche del personale	1.450	2,5%	1.434	2,5%
	Amministrare il rapporto di lavoro	1.660	2,9%	1.696	2,9%
	Amministrare i beni aziendali	1.080	1,9%	1.067	1,8%
	Amministrare la contabilità	1.020	1,8%	1.035	1,8%
	Amministrare Information Technology	940	1,6%	907	1,6%
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.280	2,2%	1.318	2,3%
	Gestire le relazioni esterne	390	0,7%	327	0,6%
<b>TOTALE</b>		<b>57.385</b>	<b>100%</b>	<b>57.900</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> comprensivo dell'attività "Contenzioso" dell'area Territorio.

<sup>2</sup> comprensivo delle attività "Assistenza all'utenza - URP", "Servizi di consulenza" e "Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni" dell'area Territorio.

<sup>3</sup> le attività "Formazione" e "Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità" dell'area Territorio sono inserite nei singoli processi dell'area di Governo e Supporto.

## Consistenza del personale distinta per aree professionali – Turn over personale 2013

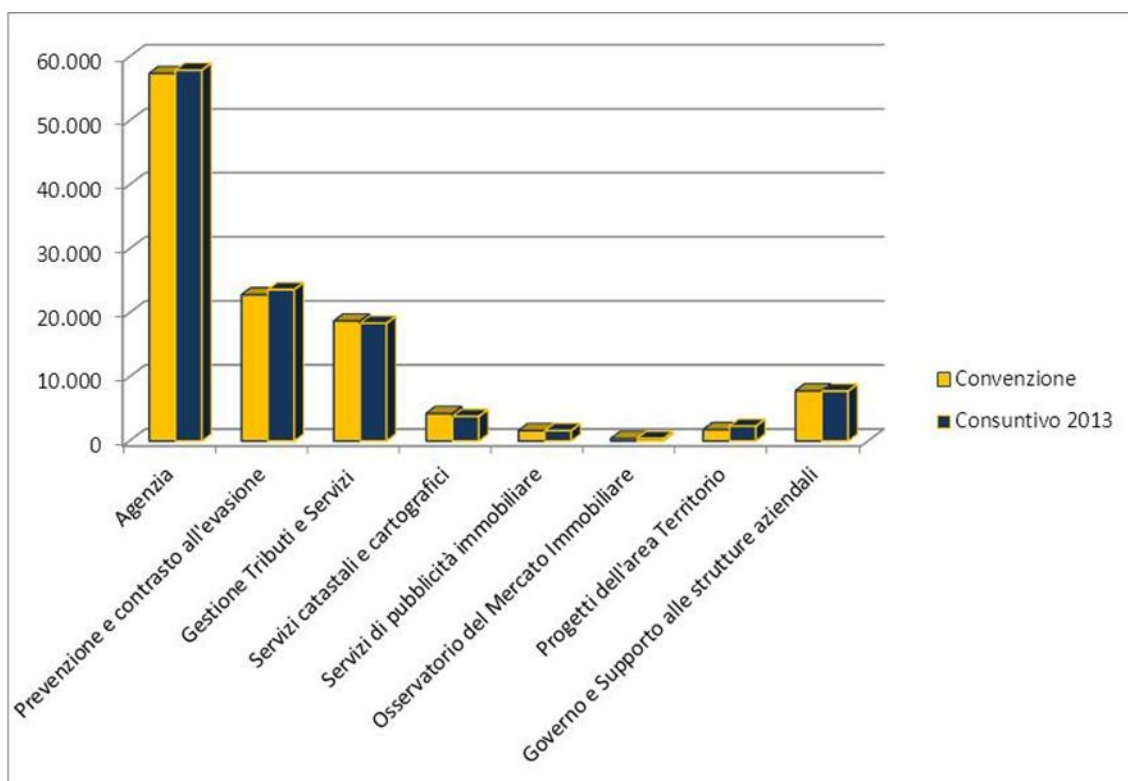
### MOVIMENTAZIONE DI PERSONALE AL 31 DICEMBRE 2013

	<i>Personale in servizio</i>							<i>Personale in servizio</i>			<i>Personale in organico</i>
	SITUAZIONE al 31.12.2012 dato consolidato	ENRATE	USCITE	PASSAGGI D'AREA		COMANDI / FUORI RUOLO / TRASFERIMENTI /DISTACCHI RIENTRI		CONSISTENZE Impiegate al 31.12.2013	COMANDI / FUORI RUOLO / DISTACCHI AL 31.12.2013		Personale in organico al 31.12.2013
	personale in servizio			entrate	uscite	entrate	uscite		personale Agenzia	personale di altre PA	
<i>Dirigenti</i>	481	0	35	0	0	0	0	446	21	0	467
<i>Area III</i>	22.442	38	486	1.949	0	108	16	24.035	371	38	24.368
<i>Area II</i>	17.977	45	369	0	1.949	50	23	15.731	187	46	15.872
<i>Area I</i>	135	0	3	0	0	2	3	131	2	2	131
<b>totali</b>	<b>41.035</b>	<b>83</b>	<b>893</b>	<b>1.949</b>	<b>1.949</b>	<b>160</b>	<b>42</b>	<b>40.343</b>	<b>581</b>	<b>86</b>	<b>40.838</b>

## Ore lavorabili pro capite 2013

ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2012	Piano 2013	Consuntivo 2013	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.814	1.814	1.814	0
Ore di assenza per ferie	224	224	224	0
<b>ORE LAVORABILI CONTRATTUALI</b>	<b>1.590</b>	<b>1.590</b>	<b>1.590</b>	<b>0</b>
Ore di assenza per malattia	60	60	62	2
Ore di assenza per altri motivi	127	125	127	0
<b>ORE LAVORABILI ORDINARIE</b>	<b>1.403</b>	<b>1.405</b>	<b>1.401</b>	<b>-2</b>
Ore di straordinario	22	25	19	-3
<b>ORE LAVORABILI PRO CAPITE</b>	<b>1.425</b>	<b>1.430</b>	<b>1.420</b>	<b>-5</b>

Il grafico seguente evidenzia la distribuzione delle risorse umane per aree strategiche:



**Tabella 2: Percentuale di assorbimento delle risorse umane per processi al 31/12/2013, articolati a livello centrale e regionale**

<i>% assorbimento ore per processo</i>	<b>AGENZIA</b>	<b>DIREZIONI E UFFICI CENTRALI</b>	<b>DIREZIONI REGIONALI</b>
Accertare l'imposta non dichiarata	27,9%	19,9%	28,4%
Riscontrare la conformita' delle dichiarazioni fiscali e degli atti	3,1%	0,2%	3,2%
Recuperare il credito erariale	2,1%	1,5%	2,1%
Difendere gli atti impugnati	7,7%	3,7%	7,9%
Liquidare le imposte	16,9%	5,2%	17,6%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	9,4%	12,3%	9,2%
Identificare i contribuenti	1,6%	1,0%	1,7%
Rimborsare il credito	3,8%	3,1%	3,9%
Servizi catastali e cartografici	6,6%	0,0%	6,8%
Servizi di pubblicità immobiliare	2,8%	0,0%	2,9%
Osservatorio del Mercato Immobiliare	0,7%	0,0%	0,7%
Progetti dell'area Territorio	4,0%	0,0%	4,1%
Gestire le politiche del personale	2,5%	13,0%	2,1%
Amministrare il rapporto di lavoro	2,9%	5,6%	2,8%
Amministrare i beni aziendali	1,8%	6,4%	1,6%
Amministrare la contabilita'	1,8%	7,1%	1,5%
Amministrare l'Information Technology	1,6%	6,9%	1,3%
Analizzare i sistemi di controllo e lo stato della sicurezza	2,3%	11,6%	1,8%
Gestire le relazioni esterne	0,6%	2,5%	0,4%
<b>TOTALE %</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## **Relazione in ordine alle attività realizzate con riguardo al processo di incorporazione previsto dall'articolo 23-quater del D.L. n. 95/2012**

In base alle disposizioni contenute nell'art. 23-quater del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, il 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio, assumendone le funzioni a decorrere dalla stessa data.

Il trasferimento delle risorse è stato disciplinato con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze emanato l'8 novembre 2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 277 del 27 novembre 2012. Il personale trasferito è stato inquadrato nel ruolo dell'Agenzia delle Entrate e ha mantenuto il trattamento economico percepito al momento dell'inquadramento.

Fino al perfezionamento del processo di riorganizzazione, l'attività dell'Agenzia del Territorio continua ad essere esercitata dalle articolazioni competenti, con i relativi titolari, presso le sedi e gli uffici già a tal fine utilizzati. La relazione che il sig. Ministro pro-tempore ha presentato in Parlamento in base al citato art. 23-quater, comma 1, del decreto-legge n. 95 del 2012, prevede che il perfezionamento avvenga entro il 2013 per i processi *no core* (come di seguito illustrato, tale scadenza è stata rispettata) ed entro il 2015 per i processi *core*.

A seguito dell'incorporazione, il Comitato di gestione dell'ex Agenzia del Territorio è stato soppresso. Quello dell'Agenzia delle Entrate è stato rinnovato, con il prescritto D.P.C.M., ad aprile 2013.

A giugno 2013 il Comitato è stato integrato con i due componenti designati dalla Conferenza Stato-città e autonomie locali, già previsti per l'Agenzia del Territorio e riconfermati per l'Agenzia delle Entrate post incorporazione. I componenti aggiuntivi deliberano solo per le materie di cui all'art. 64 del d.lgs. n. 300/1999, cioè quelle già di competenza dell'Agenzia del Territorio (si veda l'art. 9, comma 6-quater, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213).

Per disciplinare il processo di incorporazione sono stati finora emanati i seguenti provvedimenti:

1. Delibera del Comitato di gestione n. 47 del 30 novembre 2012, che ha approvato le seguenti modifiche al regolamento di amministrazione, al fine di disciplinare la fase immediatamente successiva all'incorporazione:

a) sono stati istituiti, nei limiti della dotazione organica della dirigenza di prima fascia, due posti di vicedirettore; a uno dei vicedirettori è stato affidato l'indirizzo e il coordinamento delle funzioni tecniche di missione attinenti alle materie di competenza dell'Agenzia delle Entrate prima dell'incorporazione, nonché l'indirizzo e il coordinamento delle attività di amministrazione, pianificazione e controllo; all'altro vicedirettore è stata affidata l'attività di indirizzo e coordinamento delle funzioni tecniche di missione attinenti alle materie già di competenza dell'Agenzia del Territorio;

b) sono state ricomprese nelle strutture di vertice centrali dell'Agenzia delle Entrate, conservando le precedenti attribuzioni, la Direzione Centrale Catasto e Cartografia, la Direzione Centrale Pubblicità Immobiliare e Affari Legali e la Direzione Centrale Osservatorio Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi, già operanti nell'ambito dell'Agenzia del Territorio;

c) fino al perfezionamento del processo di integrazione, le altre Direzioni Centrali già appartenenti all'Agenzia del Territorio sono confluite, nella loro preesistente configurazione organizzativa, nelle corrispondenti Direzioni Centrali dell'Agenzia delle Entrate; in particolare, la Direzione Centrale Audit è confluita nella Direzione Centrale Audit e Sicurezza, la Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione è confluita nella Direzione Centrale del Personale e la Direzione Centrale Pianificazione, Controllo e

Amministrazione e la Direzione Centrale Sistemi informativi sono confluite nella Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo. Quest'ultima ha assunto anche le funzioni in materia di approvvigionamenti e logistica già svolte dalla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione dell'Agenzia incorporata. Le quattro posizioni di direttore centrale sono state soppresse;

d) sono state previste due posizioni di Direttore centrale aggiunto, rispettivamente nell'ambito della Direzione Centrale del Personale e della Direzione Centrale Audit e Sicurezza, per assicurare il coordinamento delle attività svolte dalle corrispondenti strutture dell'incorporata Agenzia del Territorio; la posizione di Direttore centrale aggiunto del personale è stata poi soppressa con delibera del Comitato di gestione n. 4 del 30 gennaio 2014;

e) sono stati provvisoriamente confermati l'assetto organizzativo e i compiti delle Direzioni regionali e degli uffici provinciali già appartenenti all'Agenzia del Territorio, prevedendo che le predette strutture appongano dopo la loro denominazione la parola "Territorio" preceduta da un trattino;

f) la dotazione organica dell'Agenzia delle Entrate è stata provvisoriamente incrementata in misura corrispondente alle unità di personale di ruolo trasferite dall'Agenzia del Territorio, tenendo conto delle posizioni dirigenziali effettivamente coperte. La dotazione organica definitiva sarà fissata all'atto del perfezionamento del processo di riorganizzazione e dovrà essere coerente con l'applicazione dell'art. 23-quinquies, comma 1, del decreto-legge n. 95/2012.

2. Atto del Direttore dell'Agenzia n. 176133 del 30 novembre 2012: l'atto reca misure che completano il quadro organizzativo delineato dalle modifiche regolamentari e inoltre:

a) istituisce due uffici di staff che svolgono attività di segreteria e di supporto tecnico-amministrativo per l'esercizio delle funzioni attribuite ai vicedirettori;

b) sopprime l'area Coordinamento e integrazione funzionale e l'area Comunicazione e relazioni internazionali, già operanti nell'Agenzia del Territorio, redistribuendone le attribuzioni.

3. Atto del Direttore dell'Agenzia n. 51911 del 30 aprile 2013, che definisce il nuovo assetto delle strutture *no core*, rinviando a successivi provvedimenti l'operatività delle disposizioni; a tal fine:

a) è stato ridisegnato l'assetto interno della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo, della Direzione Centrale Audit e Sicurezza, della Direzione Centrale del Personale e del settore Comunicazione, eliminando le sovrapposizioni e le duplicazioni di compiti conseguenti all'accorpamento;

b) nell'ambito delle tre Direzioni Centrali *core* dell'incorporata Agenzia del Territorio (Catasto e Cartografia, Pubblicità Immobiliare e Affari Legali, Osservatorio del Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi) sono state previste nuove strutture per lo svolgimento di talune funzioni che non erano presenti nel precedente assetto;

c) sono state definite le strutture di supporto ai vicedirettori;

d) sono state soppresse le strutture preposte ad attività *no core* presso le Direzioni regionali-Territorio;

e) sono state razionalizzate le strutture preposte a funzioni *no core* nelle Direzioni regionali "Entrate"; gli interventi più significativi riguardano il riordino delle cinque funzioni di staff al direttore regionale e la riclassificazione a livello non dirigenziale delle posizioni di *audit manager*;

f) sono state soppresse le posizioni dirigenziali di staff presenti negli uffici provinciali-Territorio di maggiori dimensioni, al fine di omogeneizzare l'assetto di tali uffici con quello delle direzioni provinciali delle Entrate, la cui area di staff non è dirigenziale.

A seguito delle misure descritte, il numero delle posizioni dirigenziali si è ridotto di 33 unità al centro, di 139 unità nelle regioni e – tenuto conto di successivi aggiustamenti – di 7 unità negli uffici operativi, per un totale di 179 posizioni in meno.

E' da rilevare che, ai sensi del citato art. 23-quinquies, comma 1, del decreto legge n. 95/2012, nel nuovo assetto organizzativo la dotazione organica dei dirigenti di 2^ fascia non dovrà superare il rapporto di 1 su 40 rispetto alla dotazione organica del personale non dirigente. Poiché quest'ultima andrà rideterminata in 43.794 unità (33.770 ex Entrate e 10.024 ex Territorio), i dirigenti di 2^ fascia potranno essere al massimo 1.095 (43.794 diviso 40), e cioè 363 in meno rispetto alla situazione preesistente.

Come detto, il riassetto delle strutture *no core* comporta una riduzione di 179 posizioni: le rimanenti 184 saranno soppresse nell'ambito della revisione delle strutture preposte ai processi *core*. L'atto del 30 aprile 2013 ha altresì dato attuazione alla previsione contenuta sempre nell'art. 23-quinquies, comma 1, in base alla quale, per assicurare la funzionalità dell'assetto operativo conseguente alla riduzione dell'organico dirigenziale delle agenzie fiscali, possono essere previste fino a un massimo di 380 posizioni organizzative di livello non dirigenziale. A tali figure verrà corrisposta, nel limite massimo complessivo dell'80% del risparmio di spesa conseguente alla predetta riduzione e comunque non oltre l'importo di 13,8 milioni, un'indennità di posizione e un'indennità di risultato la cui entità complessiva non deve superare il 50% del trattamento economico attualmente corrisposto al dirigente di seconda fascia di livello retributivo più basso. Complessivamente, a fronte della soppressione di 179 posizioni dirigenziali, il riassetto ha finora previsto l'istituzione di 113 posizioni organizzative.

4. Atto del Direttore dell'Agenzia delle Entrate n. 91276 del 25 luglio 2013, che ha fissato al 29 luglio 2013 la data di operatività del riassetto sopra descritto, relativamente alle strutture centrali; dalla stessa data sono state attribuite alle Direzioni regionali le attività di gestione del personale appartenente alle strutture periferiche dell'ex Agenzia del Territorio già curate a livello centrale, nonché quelle in materia di contenzioso e disciplina.

5. Atto del Direttore dell'Agenzia delle Entrate n. 151670 del 18 dicembre 2013, che ha fissato al 13 gennaio 2014 la data di operatività del riassetto per le strutture regionali e periferiche. L'atto ha inoltre formalizzato il passaggio alle Direzioni regionali delle funzioni indirette precedentemente svolte dall'area Supporto e coordinamento operativo delle Direzioni regionali-Territorio (organizzazione, relazioni esterne, qualità dei servizi, ICT), completando così il trasferimento alle Direzioni regionali di tutte le attività *no-core*: dal 13 gennaio 2014 le Direzioni regionali-Territorio curano esclusivamente compiti di coordinamento tecnico-operativo dei propri uffici periferici.

Il riassetto delle strutture *core* avverrà, come detto, entro il 31 dicembre 2015. Al momento è in corso lo studio comparato dei rispettivi processi operativi, per individuare gli spazi di razionalizzazione.

### **Chiusura degli uffici**

L'art. 23-quinquies, comma 5, del decreto-legge n. 95/2012 prevede la riorganizzazione delle strutture territoriali, con la chiusura degli uffici di minori dimensioni. A tal fine la norma indica tre criteri, non esclusivi e non necessariamente concorrenti tra loro: 1) il numero di abitanti della provincia in cui è ubicato l'ufficio; 2)



il numero di dipendenti; 3) la situazione di locazione passiva.

L'Agenzia ha predisposto un piano che prevede la chiusura, entro il 2014, di 58 uffici territoriali di minori dimensioni. Al 31 dicembre 2013 ne erano stati chiusi 26, altri 3 sono stati chiusi nel frattempo e i residui 29 saranno chiusi nel corrente anno.

Tutti gli uffici di cui è già stata disposta o è stata programmata la chiusura sono ubicati in località diverse dal capoluogo di provincia e sono di livello non dirigenziale.

In tale scenario si è inteso ottimizzare l'utilizzo degli immobili detenuti a titolo di proprietà o utilizzati con la formula del comodato d'uso, nonché di quelli demaniali; si è altresì tenuto conto del fatto che, sulla base dei vincoli contrattuali, l'Agenzia è in linea di massima tenuta a utilizzare a titolo oneroso fino al 2022 gli edifici di proprietà del Fondo Immobili Pubblici (cosiddetti immobili FIP). Gli uffici ubicati in questi immobili non sono stati perciò inseriti tra quelli da chiudere, anche quando la chiusura sarebbe stata giustificata da altri parametri.

## Obiettivi incentivati

### AS1: AREA STRATEGICA CONTROLLI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Riscossioni complessive	10,2	13,1	128,43%	24	26,40
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	3.200	3.311	103,47%	20	20,69
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	800.000	999.967	125,00%	12	13,20
Indice di vittoria numerico	59,00%	64,8%	109,83%	16	17,57
<b>TOTALE AS1</b>				<b>72</b>	<b>77,86</b>

## AS2: AREA STRATEGICA SERVIZI

### Sezione Entrate

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center	1.900.000	2.252.235	118,54%	8	8,80
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM e dai mini call center	80.000	104.646	130,81%	6	6,60
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni	90,00%	99,18%	110,20%	8	8,80
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	1.427.809	142,78%	6	6,60
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	80,00%	77,25%	96,56%	8	7,73
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100,00%	100,00%	100,00%	6	6,00
<b>TOTALE AS2</b>				<b>42</b>	<b>44,53</b>

### Sezione Territorio

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento catastali e cartografici	95,00%	98,9%	104,1%	8	8,33
Indice di tempestività nella lavorazione degli atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare	93,00%	97,6%	105,0%	8	8,40
<b>TOTALE AS2</b>				<b>16</b>	<b>16,73</b>

### AS3: AREA STRATEGICA SUPPORTO

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alle verifiche nei confronti di soggetti di medie dimensioni	200	196	98%	4	3,92
Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	1,70%	0,16%	190,72%	4	4,40
				<b>8</b>	<b>8,32</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>				<b>138</b>	<b>147,44</b>