



---

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

## ***Esercizio 2022***

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>PARTE PRIMA.....</b>	<b>5</b>
<b>SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI .....</b>	<b>5</b>
<i>SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE.....</i>	<i>9</i>
1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI.....	9
1.1 Area Strategica Servizi .....	9
1.2 Area Strategica Prevenzione.....	12
1.3 Area Strategica Contrasto.....	15
1.4 Area Strategica Risorse .....	17
2. PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2022.....	18
3. INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE.....	19
4. AUTOTUTELA.....	19
5. VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA.....	20
6. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE .....	20
7. RISORSE UMANE.....	23
8. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	23
9. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI .....	24
<i>SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE.....</i>	<i>26</i>
1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI.....	26
1.1 Area Strategica Servizi .....	26
1.2 Area Strategica Riscossione.....	27
1.3. Area Strategica Efficienza.....	31
2. ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO.....	33
3. SINERGIE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE.....	33
4. ATTIVITÀ DI AUDIT E DI VIGILANZA INTERNA .....	35
5. RISORSE UMANE.....	35
6. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI .....	36
<b>VALUTAZIONE CONCLUSIVA .....</b>	<b>37</b>
<b>PARTE SECONDA .....</b>	<b>38</b>
<b>ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE .....</b>	<b>38</b>
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI.....	39
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE.....	76
AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO.....	92

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE.....	141
INTERVENTI DI AUDIT.....	151
PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO.....	168
VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA ....	169
RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO.....	170
INVESTIMENTI IMMOBILIARI.....	183
RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE.....	185
<b>PARTE TERZA.....</b>	<b>191</b>
<b>ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE.....</b>	<b>191</b>
AREA STRATEGICA SERVIZI .....	192
AREA STRATEGICA RISCOSSIONE.....	201
AREA STRATEGICA EFFICIENZA.....	222
ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI.....	246
1. Il nuovo sistema di remunerazione della riscossione.....	246
2. Gestione della sicurezza ICT.....	248
3. Attività di investimento.....	250
4. Sinergie con l'Agenzia delle entrate.....	251
ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT.....	255
ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF.....	256
PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA.....	256

## **PREMESSA**

Il presente Rapporto di verifica evidenzia, con riferimento all'anno 2022, i risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate e dall'Agenzia delle entrate-Riscossione rispetto agli obiettivi programmati con la Convenzione 2022-2024, attuativa degli indirizzi programmatici contenuti nell'Atto triennale di indirizzo del Signor Ministro di cui all'art. 59 del D. Lgs. n. 300/1999 adottato il 7 febbraio 2022.

Ai sensi dell'Allegato 5 "MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI RISULTATI" della citata Convenzione, il Rapporto è stato elaborato dal Dipartimento delle finanze (da ora "Dipartimento") e condiviso con l'Agenzia delle entrate, ai fini del successivo invio al Signor Ministro e della pubblicazione sul sito istituzionale del Dipartimento.

Il documento – che dà, inoltre, evidenza del punteggio sintetico del risultato ai fini dell'attribuzione della quota incentivante spettante all'Agenzia delle entrate per l'anno 2022 – è articolato in tre parti:

- I. la valutazione sintetica dei risultati conseguiti dalle due Agenzie;
- II. analisi dei risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate, attraverso il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra gli avanzamenti realizzati e i valori attesi, nonché la valutazione dei principali scostamenti;
- III. l'analisi dei risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate-Riscossione, attraverso il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra gli avanzamenti realizzati e i valori attesi, nonché la valutazione dei principali scostamenti.

L'attività di analisi ha riguardato anche i progetti di investimento e il loro stato di avanzamento, nonché i c.d. fattori abilitanti (risorse umane e finanziarie) e le ulteriori informazioni sui fatti gestionali interni.

## ***PARTE PRIMA***

### **SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI**

## INFORMAZIONI DI CONTESTO

L'esercizio 2022 è stato influenzato, oltre che dagli sviluppi attesi della pandemia da Covid-19, dagli effetti conseguenti alle tensioni internazionali determinate dallo scoppio del conflitto in Ucraina, dall'incertezza sulla durata di tale conflitto, dalle limitazioni agli scambi commerciali (sia in termini di esportazioni che di importazioni), nonché – e soprattutto – dall'aumento delle quotazioni dell'energia e dalla crescita generalizzata dei prezzi. Tali fattori hanno avuto un impatto sociale significativo con ricadute sul costo della vita e, in particolare, sui beni di prima necessità. Il Governo è, quindi, intervenuto prevedendo misure urgenti per contrastare gli effetti economici di tale crisi, sia in termini di contenimento dell'aumento dei prezzi dell'energia e dei carburanti, sia di misure a sostegno e tutela delle imprese nazionali.

Nonostante il suddetto quadro economico internazionale, nell'anno 2022 il nostro Paese ha fatto registrare un aumento del PIL reale del 3,7 per cento. La tendenza alla crescita economica, sebbene in misura più modesta, dovrebbe continuare nell'anno in corso, anche grazie all'impulso degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che ha dotato il Paese di ingenti risorse per promuovere la transizione ecologica e digitale, rilanciare la crescita e migliorare l'inclusione sociale, territoriale, generazionale e di genere. Tra le riforme funzionali a garantire l'attuazione del PNRR e a migliorare la competitività (cd. riforme abilitanti) vi sono anche le misure correlate alla "Riforma dell'Amministrazione fiscale", il cui obiettivo fondamentale di medio-lungo periodo è la riduzione strutturale del *tax gap*.

Alla luce di questo scenario operativo, l'**Agenzia delle entrate** – anche sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2022-2024 e in coerenza con la strategia delineata nella Convenzione – ha proseguito nel rafforzamento del dialogo con i contribuenti, potenziando l'assistenza e la gamma di servizi offerti, per agevolare al massimo l'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali e, al contempo, continuare nello sforzo di promuovere la *tax compliance* e diminuire il *tax gap*. Inoltre, l'anno 2022 è stato caratterizzato dalla ripresa delle attività di prevenzione e contrasto all'evasione, interessata anche da diverse previsioni normative introdotte nel corso degli ultimi due anni per fronteggiare la crisi economica provocata dalla emergenza epidemiologica da Covid-19. Sotto il profilo della prevenzione, è stato significativamente incrementato il numero delle comunicazioni di promozione

dell'adempimento spontaneo inviate. Nella prospettiva del contrasto dei fenomeni evasivi, si è puntato principalmente sull'attività di analisi del rischio e sull'efficacia dei controlli.

Nell'esercizio 2022, l'Agenzia delle entrate ha, inoltre, fornito il proprio contributo per il raggiungimento di diversi obiettivi previsti nell'ambito della predetta Riforma 1.12 - Riforma dell'Amministrazione Finanziaria, realizzando i seguenti target:

- M1C1-105: incrementare, rispetto all'anno 2019, del 20% il numero di comunicazioni "cambia-verso", per un totale pari almeno a 2.581.090. In relazione al *target*, nel periodo novembre 2021-ottobre 2022 sono state trasmesse ai contribuenti n. 2.637.383 lettere di *compliance* (rispetto al target, l'avanzamento è stato quindi del 102,2%);
- M1C1-106: ridurre, rispetto all'anno 2019, del 5% il numero di "falsi positivi", senza superare la soglia di 120.175 unità. Rispetto alle comunicazioni di *compliance* trasmesse, il numero dei falsi positivi consuntivati nel periodo novembre 2021-ottobre 2022 è risultato pari a 20.332 (rispetto al target, la riduzione è stata quindi del -83,9%);
- M1C1-107: incrementare, rispetto all'anno 2019, del 15% gli incassi derivanti dalle comunicazioni cambia-verso, per un totale di almeno 2.449.500.000 euro. Il totale degli incassi derivanti dalle comunicazioni di stimolo della *compliance* è risultato pari a euro 2.945.556.829, sempre con riferimento al periodo novembre 2021-ottobre 2022 (rispetto al target, l'avanzamento è stato quindi del 120,3%).

Con riferimento alla **Agenzia delle entrate-Riscossione (AdeR)** occorre segnalare la rilevante modifica organizzativa apportata dalla Legge di Bilancio 2022 (legge 30 dicembre 2021, n. 234). All'interno di un disegno volto alla razionalizzazione e semplificazione del sistema fiscale, tale provvedimento ha previsto, con decorrenza dal 1° gennaio 2022, il cambiamento nella *governance* del citato Ente, attribuendo le funzioni di indirizzo operativo e di controllo all'Agenzia delle entrate, con lo scopo di incrementare l'efficienza dell'azione di recupero e favorire un più stretto ed efficace coordinamento dei processi operativi dei due Enti. In coerenza con le modifiche apportate, la pianificazione delle attività e i relativi obiettivi gestionali di AdeR sono stati, pertanto, disciplinati nella Convenzione 2022-2024 stipulata tra l'Agenzia delle entrate e il Ministero dell'economia e delle finanze, il quale continua così a mantenere una piena visibilità anche sull'operatività dell'agente della riscossione e sulla coerenza con gli indirizzi di politica fiscale vigenti.

La richiamata "Legge di Bilancio 2022" ha modificato anche l'articolo 17 del decreto legislativo n. 112/1999 riguardante il sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione, prevedendo in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione una dotazione a carico del bilancio dello Stato per assicurare la copertura dei relativi costi di funzionamento e la conseguente eliminazione dalla cartella di pagamento del cd. "aggio" a partire dai ruoli affidati dopo il 1° gennaio 2022.

Di seguito sono sinteticamente descritte, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione delle due Agenzie nell'esercizio 2022, come individuati nella Convenzione triennale per gli anni 2022-2024 di cui all'articolo 59 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 300.

## SEZIONE A – AGENZIA DELLE ENTRATE

### 1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI

Analogamente allo scorso esercizio, anche il Piano 2022-2024 dell'Agenzia delle entrate si compone di **quattro Aree Strategiche**:

1. Servizi;
2. Prevenzione;
3. Contrasto;
4. Risorse.

Le quattro Aree Strategiche individuano le priorità politiche perseguite dall'Agenzia e, in esse, sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in atto con i relativi indicatori istituzionali volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi medesimi in funzione degli specifici risultati attesi. Anche quest'anno sono presenti alcuni indicatori di impatto, volti a monitorare, nel medio periodo, gli effetti delle attività svolte dall'Agenzia, sul comportamento dei contribuenti e, più in generale, sul benessere economico-sociale.

Di seguito sono sinteticamente descritti, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione dell'Agenzia nell'esercizio 2022, come individuati nella predetta Convenzione.

#### 1.1 AREA STRATEGICA SERVIZI

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi – che comprende **tre obiettivi**: *“Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari”*, *“Migliorare i servizi erogati ai contribuenti”* e *“Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare”* – i risultati hanno quasi sempre superato quelli prefissati, confermando l'efficacia dell'azione posta in essere dall'Agenzia in termini di semplificazione amministrativa, potenziamento dei servizi telematici, misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati e miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di lavorazione dei rimborsi.

Il primo obiettivo, ***“Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari”***, prevede, quale azione significativa, la diffusione della dichiarazione precompilata, cui sono dedicati quattro indicatori, due istituzionali e due di impatto. Con riferimento al *“Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto*

a quelli complessivamente dichiarati” sono stati considerati gli oneri per interessi passivi connessi ai mutui per acquisto abitazione principale, i contributi per lavoratori domestici e le spese funebri. Il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall’Agenzia (in cui l’onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti. Il risultato conseguito dall’indicatore è in linea rispetto alle previsioni: 85,80% rilevato a fine esercizio. A tale indicatore istituzionale è collegato l’indicatore di impatto *“Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall’Agenzia”* – il cui risultato atteso era fissato al 17% – che ha raggiunto, in sede di consuntivo, la percentuale del 17,48%. Nel medesimo obiettivo è presente un nuovo indicatore istituzionale *“Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA”*, correlato al quale il PNRR prevede la predisposizione delle prime dichiarazioni IVA precompilate per almeno 2.300.000 contribuenti nel 2023; quest’ultimo indicatore – come vedremo in dettaglio nel Rapporto di verifica anno 2023 – è stato conseguito dall’Agenzia con la possibilità di visualizzare e scaricare, a partire dal mese di febbraio 2023, 2.372.896 dichiarazioni precompilate. In merito all’indicatore di impatto *“Numero dei soggetti che hanno effettuato l’accesso alle bozze dei registri IVA precompilati”*, è stata fornita la relazione illustrativa sull’utilizzo da parte degli operatori IVA dei nuovi strumenti messi a disposizione.

Risulta raggiunto anche il secondo obiettivo ***“Migliorare i servizi erogati ai contribuenti”***, dato che la quasi totalità degli indicatori previsti per monitorarne l’andamento hanno ottenuto dei risultati superiori rispetto ai target attesi in sede di programmazione. Infatti, la *“Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse”* è pari al 96%, sostanzialmente in linea rispetto alle attese (90%).

Per valutare i servizi forniti in maniera digitale e il modello di assistenza “a distanza” sono presenti tre indicatori, uno istituzionale e due di impatto. Il primo, finalizzato a misurare l’incremento dei servizi telematici disponibili, risulta ampiamente conseguito, in quanto sono stati resi disponibili 14 servizi rispetto ai 5 programmati. L’indicatore di impatto corrispondente è rilevato con la *“Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall’Agenzia”*, che ha conseguito un risultato pari a 87,45%, quasi in linea con quello atteso (88%). Si ritiene che su tale risultato, in lieve calo rispetto al 2021, abbia inciso l’elevato numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel corso del 2022 (oltre 10 milioni) rispetto a quelle inviate nel 2021 (circa 6 milioni). Tuttavia, tale fattore, pur inducendo un maggior numero di contribuenti a

richiedere assistenza in ufficio rispetto allo scorso anno, non ha impedito che la maggior parte dell'utenza, pari all'84,53%, abbia continuato a privilegiare il canale telematico CIVIS per l'invio di istanze di assistenza all'Agenzia.

Le attività volte ad assicurare un efficace sistema di relazioni "a distanza" sono state misurate anche con la "Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti" che ha registrato un consuntivo del 91,50% a fronte di un obiettivo assegnato pari a 85%.

Risultati superiori alle attese si sono registrati in tema di erogazione dei rimborsi IVA: la "Percentuale di rimborsi ordinari lavorati/magazzino" nel 2022 è stata pari al 96,40%, superando la soglia assegnata in sede di programmazione dell'89%. Analogo risultato positivo è stato ottenuto nella *lavorazione dei rimborsi IVA prioritari/magazzino*, che registra un consuntivo di 98,07% a fronte di un obiettivo fissato al 92%. Per il collegato indicatore di impatto, "Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni", sono stati consuntivati 75 giorni, migliorando i tempi previsti in fase di programmazione (77 gg.).

Medesimo impegno è stato profuso dall'Agenzia per garantire una rapida lavorazione dei rimborsi relativi alle imposte dirette: anche in questo caso l'obiettivo è stato ampiamente conseguito (consuntivato 95,72%, a fronte di un 90% preventivato). Sempre in materia di rimborsi è stato inserito un nuovo indicatore di impatto relativo al "Volume dei rimborsi e crediti di imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza", per il quale è stato realizzato un report a consuntivo di fine esercizio (il risultato ottenuto è stato di 843 €/mln).

Relativamente al terzo obiettivo "**Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare**", sono state previste due azioni e nove indicatori. Il livello di raggiungimento rispetto al risultato atteso dei tre indicatori istituzionali, che rilevano le attività in tema di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali, di congruenza geometrica tra mappe contigue e di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare, è sostanzialmente in linea rispetto a quanto programmato. Analogo risultato si registra nei due correlati indicatori di impatto: in particolare, l'indicatore relativo alla media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica. Il risultato conseguito è in linea con le attese (100%); la richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria fa registrare il 40,18%, un risultato migliore di oltre 4 punti percentuali rispetto alle previsioni (36%). Sono state ottenute buone prestazioni per entrambi gli indicatori relativi alle attività

di presidio efficace del territorio: il *"Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine"*, pari all'87,19%, risulta ampiamente superiore al valore atteso del 76% e il *"Tasso di copertura degli immobili da controllare"* è stato pari al 30,02%, a fronte di un dato atteso del 25%.

Presentano, invece, un andamento opposto i correlati indicatori di impatto, che registrano entrambi un risultato inferiore alle aspettative: il primo *"Indice di efficacia dell'accertamento catastale"* consegue un 14,85% a fronte di un preventivo di 25% e anche per l'*"Incremento percentuale annuo della base imponibile"* il dato è inferiore al valore atteso (0,27% consuntivato rispetto a 0,35% preventivato). Lo scostamento registrato rispetto agli accertamenti catastali può essere dipeso dall'alta incidenza che ancora hanno, sul processo, alcune tipologie di accertamenti (come case fantasma ed ex rurali) che, nelle code delle posizioni ancora aperte, presentano immobili che hanno basso – se non nullo – livello di redditività. Allo stesso modo, il risultato conseguito con riferimento alla base imponibile lascia presumere una maggiore *compliance* da parte del dichiarante, in parte legata all'ormai ampia diffusione dei listini dei costi per le unità a destinazione speciale e in parte alle tipologie di dichiarazioni indotte dai bonus fiscali su immobili che avevano comunque livelli di rendita già congrui.

## 1.2 AREA STRATEGICA PREVENZIONE

La difficile situazione creatasi a seguito della diffusione dell'emergenza sanitaria – che ha determinato profonde ricadute economiche su un notevole numero di operatori – ha richiesto un sempre maggiore impegno nelle attività finalizzate a favorire la competitività delle imprese italiane, quali la *cooperative compliance*, l'esame delle istanze di *patent box* connesse alle richieste di agevolazione per l'utilizzo di beni immateriali, nonché l'esame delle istanze di *ruling* internazionale.

Relativamente all'Area Prevenzione – che comprende **due obiettivi**, ovvero: *"Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti"* e *"Rafforzare la tax compliance"* – i risultati del 2022 confermano l'efficacia dell'azione di promozione della *tax compliance* realizzata dall'Agenzia. Quest'area accoglie tutti gli istituti di recente introduzione che mirano a semplificare il sistema e a creare un nuovo clima di fiducia e collaborazione con i cittadini contribuenti, prevedendo anche la possibilità di correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sui livelli di *compliance* e sul recupero del *tax gap*.

Nell'ambito del primo obiettivo "**Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti**", significativo, rispetto alla pianificazione iniziale, è il consuntivo dell'indicatore che misura la "*Percentuale di istanze di adesione al regime di cooperative compliance lavorate nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t*", che è stato pari all'88% rispetto al 60% atteso. Il collegato indicatore di impatto, che calcola il *rapporto tra il numero di grandi contribuenti che accedono al regime opzionale della cooperative compliance rispetto alla platea potenziale*, registra un risultato del 17%, al di sopra del 10% assegnato in via previsionale. Positivo anche il risultato in termini di "*Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti*" che consuntiva 21 €/mld a fronte di una previsione di 18 €/mld.

Riguardo alla conclusione delle *procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali)*, si registra un aumento sia del *numero delle procedure concluse* sia dei correlati tempi di conclusione rispetto all'anno di riferimento 2020. In particolare, sono state concluse 154 procedure di accordi preventivi unilaterali e bilaterali (di cui 112 unilaterali) rispetto alle 35 concluse nel 2020 (di cui 30 unilaterali), con una percentuale di incremento pari al 340% (risultato atteso 8%). L'indicatore che monitora la percentuale di *riduzione dei tempi di conclusione delle citate procedure* segnala, invece, un peggioramento. I due risultati sono dovuti alla scelta di procedere a un drastico recupero della lavorazione di istanze di accordo pendenti presso gli Uffici, talora risalenti anche a periodi d'imposta molto anteriori al 2022, per rispondere alle numerose richieste dei contribuenti di chiusura delle istanze presentate, al fine di prevenire il rischio di controlli e conseguenti contenziosi, posto che l'istituto degli accordi preventivi risponde, infatti, all'esigenza di conferire certezza alle imprese multinazionali, mediante un accertamento preventivo dei criteri e metodi per la definizione delle componenti di reddito previste dall'art. 31-ter del D.P.R. n. 600/1973 (il caso più ricorrente, come noto, è quello del *transfer pricing*). Questo sforzo si è tradotto, da un lato, in un enorme incremento del numero degli accordi conclusi, ma ha comportato, dall'altro, un aumento dei tempi di conclusione degli accordi.

In merito al *patent box* (cioè le *istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali*) l'Agenzia si è impegnata a esaminare nell'arco del 2022 la totalità delle istanze presentate nel 2017 e il 70% di quelle presentate nel 2018. Il risultato conseguito è stato pari al 98,4% per il 2017 e al 91,7% per il 2018; il tempo medio di conclusione, che è l'indicatore di impatto corrispondente, ottiene il risultato di 33 mesi, con un target assegnato pari a 35 mesi.

Le attività di risposta alle istanze relative agli *interpelli nuovi investimenti* in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 147/2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza fanno registrare – a fronte di un obiettivo assegnato del 72% – un consuntivo pari al 93%; analogamente l'impatto finanziario, misurato dal maggior gettito atteso a fronte di quest'attività, è risultato di 362 milioni di euro, superiore alla stima iniziale di 334 milioni di euro.

Particolarmente positive le prestazioni registrate in merito agli interpelli ordinari ex art. 11, comma 1, lettera a) della legge n. 212 del 2000. L'indicatore previsto rendiconta le attività delle Direzioni regionali esprimendo la *percentuale di risposte alle istanze di interpello ordinario rese nel termine di 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza*, anziché nel termine massimo di 90 giorni previsto dalla citata disposizione, prendendo in considerazione le sole istanze per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2022. La percentuale realizzata è stata pari al 95%, a fronte di un target del 76%.

Risultati superiori alle attese si sono registrati in tema di percentuale di *procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure – MAP) definite entro 3 anni dalla presentazione* (consuntivo 32% a fronte di un valore atteso del 30%). Anche per tale attività è stato previsto un indicatore di impatto che misura il *"Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1"*: a fronte di un risultato atteso pari a 15 mesi, il risultato conseguito a fine anno è stato pari a 14,5 mesi.

Nell'ambito del secondo obiettivo **"Rafforzare la tax compliance"**, sono previsti innanzi tutto tre indicatori relativi alle lettere di *compliance*, contemplati anche dal PNRR. Al riguardo va tuttavia precisato che, ai fini del PNRR, il periodo di riferimento per il calcolo degli indicatori è novembre 2021-ottobre 2022 mentre, ai fini della rendicontazione della Convenzione 2022-2024, il periodo di riferimento è l'anno solare (ossia gennaio-dicembre 2022).

Il primo indicatore è quello relativo al *numero delle comunicazioni inviate ai contribuenti* per favorire il versamento spontaneo, l'emersione degli imponibili ai fini IVA e l'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto. Nel 2022 sono state trasmesse n. 2.521.909 lettere a fronte di un

risultato atteso di 2.581.100; l'avanzamento è stato, quindi, del 97,7%, leggermente inferiore alle attese<sup>1</sup>.

A tale attività sono correlati due indicatori di impatto.

Il primo misura la *"Riduzione dei falsi positivi rispetto al 2019"*. Le comunicazioni inviate nell'anno solare 2022, riconosciute come "falsi positivi" – ovvero quelle le cui anomalie risultano totalmente giustificate dal contribuente poiché l'errore/omissione è imputabile esclusivamente all'attività di selezione dell'Agenzia o ad attività non complete – sono state 30.616 (rispetto ai 126.500 falsi positivi riscontrati nel 2019). In termini percentuali, tale indicatore fa registrare un valore pari a - 75,8% rispetto al -5% preventivato<sup>2</sup>.

Il secondo indicatore *"Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione"*, ha registrato un risultato di 3,20 miliardi di euro, superiore alle aspettative che prevedevano 2,45 €/miliardi; l'avanzamento è pertanto del 130,6%<sup>3</sup>.

È stato pienamente conseguito il risultato relativo al *"Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento"* (87 indici) e al correlato indicatore di impatto, volto a misurare la copertura delle attività economiche servite, ottenuto calcolando la *"Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007"*, per il quale a fine anno si rileva il consuntivo di 92%, a fronte di una percentuale programmata pari a 90%.

### 1.3 AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nel corso del 2022, dopo il rallentamento conseguente la fase pandemica, è stato dato maggior impulso all'azione di contrasto dei fenomeni evasivi. A tal fine, nel Piano sono stati previsti **due obiettivi**, ovvero *"Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia delle attività di riscossione"* e *"Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale"*.

Per quanto riguarda il primo obiettivo **"Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia delle attività di riscossione"**, i risultati conseguiti dall'Agenzia nell'esercizio in termini di riscossioni

<sup>1</sup>A fini del PNRR è stato consuntivato – relativamente al periodo novembre 2021-ottobre 2022 – l'invio di n. 2.637.383 lettere di *compliance*, con un avanzamento del *target* pari al 102,2% di quanto preventivato.

<sup>2</sup> Ai fini del PNRR – relativamente al periodo novembre 2021-ottobre 2022 – il numero dei falsi positivi consuntivati è risultato di 20.332, con una riduzione del -83,9% (rispetto al -5% atteso).

<sup>3</sup> Ai fini del PNRR – nel periodo novembre 2021-ottobre 2022 – il totale degli incassi derivanti delle comunicazioni di stimolo della *compliance* è risultato pari a euro 2.945.556.829, con un avanzamento del 120,2% del pianificato.

da attività di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata) hanno dato luogo a *incassi complessivi* per lo Stato pari a 17 miliardi di euro, di cui 11,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 5,8 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione, a fronte dei 14,4 miliardi attesi. Ai fini del raggiungimento del risultato complessivo hanno concorso le riscossioni derivanti dalle attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi ai sensi dell'articolo 36-ter decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso e ai ruoli. Il risultato annuale conseguito è pari a 5,8 miliardi di euro, di cui la componente dei versamenti diretti ammonta a 4,2 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro.

Le riscossioni a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36-bis decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e articolo 54-bis decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633), nonché le somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, e quelle derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto, sono state pari a 11,2 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 7 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 4,2 miliardi di euro.

Al risultato hanno concorso diversi indicatori istituzionali. In particolare, *7 indicatori di rischio* sono stati *individuati e resi operativi* nella procedura di sospensione delle deleghe F24 rispetto ai 5 previsti mentre nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi sono stati individuati e resi operativi 5 indicatori di rischio rispetto ai 2 previsti.

Inoltre, è stato *analizzato e verificato preventivamente dall'Agenzia* il 65% (a fronte di un risultato atteso del 60%) del *valore delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura* trasmesse nell'anno dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni.

Nell'ambito delle iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata, sono stati sottoposti ad *analisi congiunta*, ai fini della rispettiva attività di controllo, 72.685 soggetti (risultato atteso 60.000 soggetti).

Con riferimento all'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting*,

sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, 3.461 posizioni raggiungendo quindi il risultato dell'89% (risultato atteso 90%).

Per il secondo obiettivo "**Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale**", nell'anno 2022 è stato inserito un nuovo indicatore istituzionale in materia di contenzioso, denominato "*Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti*", che ha conseguito un risultato del 99,4%, di molto superiore al *target* prefissato del 70%.

In tema di *costituzioni in giudizio in CTP e CTR* (ora Corti di giustizia tributaria rispettivamente di primo grado e secondo grado) sui ricorsi il cui termine di costituzione scadeva nell'esercizio, si registra il 99,3% superando il *target* prefissato in Convenzione (96%).

Se si considerano gli indicatori di impatto, la *percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia* - si attesta al 76,6% superando il *target* prefissato del 72% mentre la "*Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia*" è pari al 73,3%, maggiore rispetto al *target* prestabilito (69%).

Quanto all'indicatore istituzionale che misura la *percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze relative a controversie con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro*, il risultato dell'Agenzia, a fine esercizio, si attesta al 98,6% a fronte del 96% previsto.

In relazione, infine, all'indicatore d'impatto relativo alla *percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia*, nei vari gradi di giudizio, il risultato conseguito a fine esercizio è dell'86,8%, superiore rispetto al *target* prefissato del 74%.

## 1.4 AREA STRATEGICA RISORSE

Per l'Area Risorse sono previsti due obiettivi che mirano a valorizzare le risorse a disposizione dell'Agenzia.

Al primo obiettivo "**Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali**" sono associate tre azioni, che riguardano il potenziamento delle risorse umane, l'attuazione del lavoro agile e il rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia.

In merito alla prima azione al 31 dicembre 2022 sono state assunte 801 unità di personale a tempo indeterminato a fronte delle 700 previste in sede di programmazione, mentre non si è perfezionata l'assunzione di 50 *Data scientists* prevista.

Nell'ambito della seconda azione, i due indicatori istituzionali relativi al lavoro agile che misurano le "Postazioni lavorative virtualizzate" e la "Percentuale di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile", hanno registrato rispettivamente: il 13% (dato superiore al 10% previsto) e il 70% (in linea con il valore stimato).

L'azione volta al rafforzamento delle conoscenze e delle competenze del personale viene valutata misurando le iniziative formative e di sviluppo rivolte al personale che assiste i contribuenti realizzate nell'anno: a fronte di una previsione di 10.000 ore di formazione da fruirsi da parte del personale dei servizi fiscali sono state consuntivate 14.578 ore, mentre l'efficacia della formazione, misurato dall'indicatore relativo all'impatto delle iniziative di formazione sulle attività lavorative, ha registrato un risultato di 15,8%, superiore al 10% atteso e relativo alle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale.

È inoltre presente il secondo obiettivo "**Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili**" con la corrispondente azione rivolta all'attuazione del Piano Pluriennale degli Investimenti.

Dei due indicatori istituzionali relativi all'ambito ICT – "Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2022-2024, compresi gli impegni progressi" e "Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello "standard" e "avanzato" implementate (valore cumulato negli anni)" – il primo a fine anno registra un consuntivo molto superiore alle previsioni (64% rispetto al 30%), mentre il secondo è in linea con l'assegnato (20 standard e 8 avanzato). L'indicatore di impatto "Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva" misurati in €/mln, registra un valore di 3,01milioni di euro rispetto alla previsione di 4 milioni.

## **2. PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2022**

Nel corso dell'esercizio e in continuità con gli ultimi anni, le attività ICT (*Information and Communication Technologies*) sono state orientate all'evoluzione delle procedure esistenti, in considerazione delle necessità operative e organizzative dell'Agenzia, delle modifiche normative intervenute e dello sviluppo di nuove procedure.

È stata data priorità al prosieguo delle attività di automazione inerenti la gestione dei contributi a fondo perduto. Lo svolgimento di tali attività è avvenuto nell'ambito del contratto

stipulato con Sogei S.p.A., per quel che riguarda lo sviluppo/evoluzione dei progetti di investimento afferenti il Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia e utilizzando il Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) e il sistema delle convenzioni Consip, per quanto riguarda gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di *hardware* e *software*.

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta al 66,9%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 63,6% (circa 60 milioni di euro a fronte dei 94,4 milioni di euro pianificati).

Con particolare riferimento alla categoria degli investimenti immobiliari, il valore contabilizzato nell'esercizio 2022 è di circa 3,6 milioni di euro.

### **3. INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE**

Al fine di garantire l'immediata operatività degli Uffici Audit regionali e delle province di Trento e Bolzano– istituite con provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 394064 del 31 dicembre 2020 - sono state fornite nel mese di gennaio 2022 le prime indicazioni operative per definire gli interventi da realizzare nel primo trimestre, tenendo conto che con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 129843 del 27 maggio 2021 è stata attribuita a tali strutture anche la gestione dei riscontri amministrativo-contabili, fino ad allora curati dagli Uffici Risorse materiali delle Direzioni Regionali. Successivamente, dopo l'assegnazione del *budget* definitivo, con la direttiva n. 107192 del 5 aprile 2022, sono state emanate le istruzioni per la programmazione delle attività di audit.

Nel 2022, da parte delle strutture regionali sono stati effettuati 70 interventi di audit interno, 164 riscontri amministrativo-contabili, 243 interventi di audit esterno, 73 interventi di audit *compliance* e 377 verifiche di cassa.

### **4. AUTOTUTELA**

Si segnala che non è stata redatta la relazione sulle autotutele conseguenti al controllo automatizzato delle dichiarazioni in quanto l'anno d'imposta 2019, oggetto di osservazione, non risulta completato e riscontrabile per via del differimento al 31 dicembre 2024 del termine di decadenza per la notifica delle cartelle di pagamento.

Dall'analisi degli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600 del 1973, annullati in autotutela dagli uffici, si rileva che la percentuale di annullamento si mantiene sostanzialmente costante nel tempo (2,89% nel 2018 e 2,41% nel 2019).

In materia di imposta di registro, la percentuale più rilevante di istanze accolte sugli avvisi emessi riguarda le locazioni con un valore del 6,23%, in linea con il 2021 (6,13%).

Con riferimento agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2022 rappresentano il 2,15% del totale complessivo (3.897 rispetto agli 853 dell'anno precedente).

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano l'1,04% degli accertamenti notificati nel 2022.

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 presentano un'incidenza di atti annullati del 3,97%, in aumento di 1,57 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2021.

## **5. VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA**

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto a oggetto, per il 2022, il procedimento "Accertamento imposta di registro" relativo agli accertamenti di maggior valore dell'imposta di registro, emessi nell'anno 2019. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 96 e gli atti esaminati 2.935.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia si è attestata al 75,93% e i valori di conformità di ogni singolo principio sono stati: l'81,38% per la trasparenza, seguito da quello di correttezza, con il 70,84% e da quello di imparzialità, con il 63,73%.

## **6. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

Nel corso del 2022 la comunicazione esterna dell'Agenzia delle Entrate ha veicolato, in continuità con il passato, informazioni di servizio sui diversi tipi di bonus e contributi a fondo perduto

previsti per imprese e famiglie a seguito dell'emergenza COVID-19, anche con iniziative congiunte con altri enti. A queste attività straordinarie si è affiancata la gestione della comunicazione ordinaria sui principali temi *core*: dagli indirizzi operativi per l'anno 2022, ai rimborsi, alla modulistica aggiornata, alla dichiarazione precompilata e, ancora, alle novità sul fronte dell'assistenza ai contribuenti (servizio di videochiamata, accesso su delega ai servizi *online*, comodato via *web*). Le attività di comunicazione hanno inoltre veicolato i contenuti di maggior interesse e attualità in materia di bonus edilizi, accompagnando la pubblicazione dei relativi documenti di prassi.

Come sempre, la comunicazione dell'Agenzia delle Entrate è stata curata con un approccio integrato, basato cioè su un mix di strumenti coordinati (*media relation*, campagne informative, eventi, prodotti editoriali, post e *news* sui social, sulla rivista *on-line* FiscoOggi.it e sul sito istituzionale), attivati in piena sinergia per garantire una copertura coerente ed efficace nei confronti dei diversi *target* di riferimento.

Con specifico riguardo alla ***media relation***, l'Agenzia ha risposto alle richieste dei giornalisti di testate generaliste e specializzate e redatto comunicati stampa e altra documentazione a supporto su argomenti di attualità fiscale, sia a livello nazionale sia a livello regionale.

Sul fronte dell'**educazione alla legalità fiscale**, nel 2022 sono proseguite le attività dei progetti "Fisco e Scuola" e "Fisco e scuola per seminare legalità" (quest'ultimo realizzato insieme ad Agenzia delle entrate-Riscossione). Le iniziative hanno riguardato le scuole di ogni ordine e grado con incontri presso gli istituti e visite degli studenti presso gli uffici. Ridotti negli anni precedenti per le esigenze di distanziamento dettate dalla pandemia, nel 2022 gli incontri sono stati 756, il triplo rispetto all'anno precedente. È stata inoltre curata la prima edizione di una *newsletter* dedicata ai referenti regionali dei progetti.

Per quanto riguarda il **sito web istituzionale** [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), nel periodo di riferimento sono state pubblicate circa 1.600 *news*. Sono state aggiornate anche diverse aree tematiche per ospitare le misure fiscali adottate per fronteggiare la crisi epidemiologica: dal Superbonus ai contributi a fondo perduto. Parallelamente, sono state curate le aree tematiche di interesse costante per gli utenti, come quella sulla casa, ed è stata creata una nuova area tematica dedicata alla tessera sanitaria, per agevolare i cittadini nella ricerca delle relative informazioni. Create e aggiornate anche le schede informative sulle misure fiscali di interesse attuale, con la progressiva introduzione della data di aggiornamento visibile *online* a vantaggio dell'utenza.

Sulla rivista *on-line* **FiscoOggi** sono stati pubblicati circa 2.700 articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali, con particolare attenzione alle misure messe in campo per contenere gli effetti connessi all'emergenza sanitaria. Nel 2022, sono stati 5,2 milioni i lettori che hanno sfogliato il giornale *on-line*, tra i quali oltre 250.000 dall'estero, registrando un aumento di circa 1.200.000 nuovi internauti rispetto al 2020. Sfiorano i 33.000 gli iscritti alla *newsletter* della rivista FiscoOggi registrati nel 2022.

Sul sito nazionale, nella collana "L'Agenzia informa", l'Amministrazione ha pubblicato nel corso dell'anno 28 **prodotti editoriali**, tra i quali 4 guide nuove e 19 aggiornamenti, alcune anche tradotte in inglese e tedesco, dedicate a tematiche fiscali di particolare attualità e interesse. Di nuova edizione, si segnalano ad esempio le due guide dedicate a "Tutti gli sconti della precompilata 2022", "La dichiarazione precompilata 2022" e "I servizi *online* per rappresentanti e persone di fiducia".

In considerazione del prolungato periodo emergenziale, nel 2022 l'**attività social** dell'Agenzia si è focalizzata sulla propria *mission* di servizio. Sono state pubblicizzate le modalità "agili" di fruizione dei servizi e i diversi contributi a fondo perduto, anche con campagne *web* e *social* dedicate. Con l'avvio della stagione dichiarativa, è stata realizzata la campagna di comunicazione integrata sulla dichiarazione precompilata. Gli attuali presidi istituzionali sulle piattaforme social *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* e *LinkedIn* sono seguiti complessivamente da oltre 460mila utenti. In particolare, il canale Entrate in Video ha registrato oltre 6 milioni di visualizzazioni. Nel periodo, ancora segnato dalla pandemia, anche il servizio di prima informazione dell'Agenzia via *Facebook Messenger*, *#EntrateinContatto*, ha rappresentato un prezioso canale di dialogo *one to one* con l'utenza, anche per orientarla verso l'utilizzo dei servizi agili per risolvere le pratiche fiscali. Attivato nel 2016 per rispondere ai quesiti sul canone TV nella bolletta elettrica, dal 2017 fornisce assistenza di carattere generale anche sulla dichiarazione precompilata. Attraverso il canale i contribuenti possono dialogare con il Fisco in tempo reale e in maniera semplice, anche dal proprio *smartphone*, aprendo una conversazione privata con l'Agenzia per formulare la propria domanda. La risposta arriva entro 24 ore o, nei casi in cui il quesito richieda un approfondimento, entro 5 giorni dalla richiesta. Dal lancio del servizio a fine 2022 sono oltre 70mila i messaggi utente gestiti.

## **7. RISORSE UMANE**

Per lo svolgimento delle complessive attività dell’Agenzia, al 31 dicembre 2022, sono state consuntivate 40.833 ore/migliaia a fronte di 27.909 unità di personale in servizio.

## **8. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA**

La Legge di Bilancio n. 234 del 30 dicembre 2021 e il Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 31 dicembre 2021 hanno assegnato, per l’esercizio 2022, all’Agenzia un importo complessivo di 3.068,9 milioni di euro, di cui 2.990,7 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 78,2 milioni di euro a valere sul capitolo 3891 (nell’esercizio 2021 erano stati assegnati 3.051,3 milioni di euro, di cui 2.972,6 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 78,7 milioni di euro a valere sul capitolo 3891).

Nell’anno sono state inoltre stanziare le seguenti risorse integrative:

- 167,3 milioni di euro in applicazione dell’art. 1, comma 7 del D.Lgs. n. 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l’integrazione della quota incentivante del personale riferita all’annualità 2020 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l’annualità 2020;
- 167,3 milioni di euro in applicazione dell’art. 1, comma 7 del D.Lgs. n. 157/2015, di cui 157,2 milioni di euro per l’integrazione della quota incentivante del personale riferita all’annualità 2021 e 10,2 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per potenziamento Agenzia per l’annualità 2021;
- 153,1 milioni di euro in applicazione dell’art. 1, comma 604 della Legge n. 234/2021 (Legge di Bilancio 2022) per somme arretrate assegnate agli Enti per il contratto C.C.N.L. 2019-2021;
- 11,7 milioni di euro per assegnazione delle risorse destinate all’applicazione dell’art. 49, commi 3 e 6, del C.C.N.L. 2019-2021 (costituzione Fondo Risorse Decentrate);
- 1,7 milioni di euro, a valere sul capitolo 3891, per redistribuzione delle risorse agli enti utilizzatori degli immobili confluiti nei fondi immobiliari FIP e Patrimonio Uno;
- 0,1 milioni di euro per altre assegnazioni integrative.

Nel corso dell'esercizio 2022, sono state inoltre rilevate minori risorse per 216 mila euro per l'ammontare degli interventi manutentivi relativi all'anno 2022 di competenza dell'Agenzia del Demanio in qualità di Manutentore Unico.

I ricavi relativi alla quota incentivante, pari a 145 milioni di euro, sono riferiti alle assegnazioni determinate allo scopo dal Dipartimento delle Finanze (147 milioni di euro) e riscontate, come nello scorso esercizio, quanto a 2 milioni di euro, per la componente riferita all'annualità 2021 e riconosciuta nel 2022, destinata al potenziamento dell'Agenzia.

I ricavi relativi a spese di investimento (98,3 milioni di euro) si riferiscono alla quota di contributi di competenza dell'esercizio (corrispondente alla quota di ammortamento dei beni acquisiti) che ha concorso a formare il risultato dell'esercizio.

I ricavi da assegnazioni per Tessera Sanitaria (29,4 milioni di euro) si riferiscono alle risorse riconosciute all'Agenzia per la gestione del progetto di cui all'art. 50 del decreto legge 269/2003.

I ricavi da *Business* complementare, ossia i ricavi per le attività previste dagli articoli 64 e 70, comma 1, lettere b) e c) del D.Lgs. n. 300/1999 ammontano a 52,4 milioni di euro (47,6 milioni di euro nel 2021).

## 9. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo degli obiettivi incentivati e il relativo livello di conseguimento in applicazione del sistema di incentivazione.

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI INCENTIVATI	VOB (Valutazione obiettivo)	LIVELLO DI PERFORMANCE	
AREA STRATEGICA SERVIZI	OBIETTIVO 1	Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	101,9	Ottimale (Livello B)
	OBIETTIVO 2	Migliorare i servizi erogati ai contribuenti	110,9	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 3	Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare	108,8	Oltre le attese (Livello A)
AREA STRATEGICA PREVENZIONE	OBIETTIVO 4	Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti	105,0	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 5	Rafforzare la <i>tax compliance</i>	98,7	Ottimale (Livello B)
AREA STRATEGICA CONTRASTO	OBIETTIVO 6	Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione	119,7	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 7	Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	111,2	Oltre le attese (Livello A)
AREA STRATEGICA RISORSE	OBIETTIVO 8	Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali	109,0	Oltre le attese (Livello A)
	OBIETTIVO 9	Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili	114,0	Oltre le attese (Livello A)

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Agenzia, in applicazione dei criteri di calcolo previsti dall'Allegato 3 della Convenzione 2022-2024, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l'erogazione del 100% della quota incentivante.

## **SEZIONE B – AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE**

### **1.PIANO DELL'AGENZIA E RISULTATI CONSEGUITI**

Analogamente allo scorso esercizio, il Piano 2022-2024 dell'Agazia delle entrate-Riscossione si compone di **tre Aree Strategiche**:

1. Servizi;
2. Riscossione;
3. Efficienza.

Le tre Aree Strategiche individuano le priorità politiche perseguite dall'Agazia e, in esse, sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere con i relativi indicatori volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi medesimi in funzione degli specifici risultati attesi.

Di seguito sono sinteticamente descritti, per ciascuna Area Strategica, i risultati conseguiti e gli aspetti più significativi della gestione dell'Agazia nell'esercizio 2022, come individuati nella Convenzione triennale Ministro-Agazia delle entrate per gli anni 2022-2024.

#### **1.1 AREA STRATEGICA SERVIZI**

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, l'Agazia, nel corso del 2022, nell'ottica del costante miglioramento del rapporto con il contribuente e coerentemente con le previsioni contenute nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2022-2024, ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati.

In particolare, l'Agazia ha proseguito il programma di iniziative, denominato Agenda Digitale AdeR, orientato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari), disponibili sul portale dell'Agazia. Il sito internet, aggiornato costantemente, ha fatto segnare un numero di accessi complessivo pari a 16,9 milioni, in crescita del 36% rispetto agli accessi registrati nel 2019 (anno di riferimento precedente all'emergenza sanitaria).

Nello specifico, in relazione *all'obiettivo "Favorire il crescente utilizzo dei servizi digitali"*, l'Agazia ha pienamente conseguito i target pianificati, registrando in alcuni casi livelli superiori al 100%.

L'attività relativa all' "Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agazia per il servizio di rateizzazione" e quella inerente all' "Incidenza degli accessi ai canali remoti resi

disponibili dall’Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012” hanno conseguito risultati, rispettivamente, del 71,9% e del 94,8% a fronte di un target previsto rispettivamente del 50% e dell’83%. In entrambi i casi i dati evidenziano un consolidamento della preferenza dei contribuenti nei confronti dei canali online – in particolare per le richieste di rateizzazione degli importi iscritti a ruolo – anche per merito delle iniziative messe in atto per renderne più agevole la fruizione.

L’indicatore “Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia, compreso PagoPa”, ha conseguito un valore del 95,8% rispetto all’obiettivo annuale assegnato del 93%. Si tratta di un risultato realizzato anche per effetto delle iniziative di trasformazione digitale realizzate nel corso degli anni, dirette a facilitare l’adempimento dei contribuenti.

Nell’ambito dell’obiettivo **“Incrementare la gamma, la qualità e l’accessibilità dei servizi digitali”**, l’attivazione dello “sportello on-line” rientra nel più ampio progetto di digitalizzazione intrapreso da Agenzia delle entrate-Riscossione con l’obiettivo di sviluppare nuovi servizi a distanza che possano rendere sempre più agevole e immediato il rapporto con i contribuenti.

Il servizio nel corso del 2022 è stato progressivamente esteso a quasi tutte le Regioni (sono ancora da avviare le Regioni Campania, Friuli VG, Liguria, Sicilia e Umbria). Al 31.12.2022 la percentuale di copertura della popolazione è pari al 76,3%, nel pieno rispetto dell’obiettivo assegnato (fissato al 50%). Entro il primo semestre 2023, è prevista l’estensione del servizio su tutto il territorio nazionale.

Nell’ottica dello *sviluppo e del miglioramento della fruibilità dei servizi digitali in favore di cittadini, imprese e intermediari* è stato conseguito il risultato atteso dell’attivazione del 50% dei nuovi servizi programmati, sia con riferimento a quelli connessi all’applicazione delle sanzioni previste in caso di inosservanza dell’obbligo di vaccinazione, sia per quanto relativo all’attivazione/revoca dell’addebito diretto in conto corrente (SDD) concernente piani di rateizzazione già concessi.

## **1.2 AREA STRATEGICA RISCOSSIONE**

L’esercizio 2022 è stato contrassegnato dall’avvio dell’iter di notifica di circa 25,2 milioni di cartelle sui circa 28 milioni di atti relativi ai ruoli consegnati a ridosso o durante il periodo di

sospensione (iniziato dal mese di febbraio 2020) dovuto all'emergenza epidemiologica da COVID-19, nonché di quelli affidati a partire dalla ripresa dell'attività di notifica delle cartelle di pagamento (1 settembre 2021), in ossequio alla gradualità imposta dal legislatore e secondo un criterio cronologico di affidamento dei ruoli da riscuotere.

Nel contesto dell'obiettivo di ***“assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti, anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata”***, l'indicatore *“Volumi di riscossioni ruoli complessivi”* alla data del 31 dicembre fa registrare complessivamente un valore di circa 10,833 miliardi di euro, che corrispondono ad un superamento del 15,6% del *target* previsto (9,375 miliardi di euro), in netta ripresa dopo la flessione registrata negli anni 2020-2021 a seguito dei provvedimenti legislativi emanati durante la citata emergenza sanitaria.

Al 31 dicembre 2022 il valore della componente ordinaria della riscossione risulta pari a circa 9,176 miliardi di euro (in media circa 0,765 miliardi di euro al mese), oltre il doppio del valore registrato nel 2021 (4,43 miliardi di euro) e ampiamente superiore rispetto alle previsioni (8,425 miliardi di euro, +8,9%). Occorre segnalare che, al fine di consentire una graduale ripresa dei pagamenti, il Legislatore è intervenuto estendendo a centottanta giorni, in luogo dei sessanta ordinariamente previsti, il termine per il pagamento delle cartelle notificate dall'Agente della riscossione nel periodo compreso tra il 1° settembre 2021 e il 31 marzo 2022.

Con riferimento alla riscossione derivante dagli istituti di definizione agevolata, il livello consuntivato al 31 dicembre 2022 è pari a 1,657 miliardi di euro, inferiore di 0,867 miliardi di euro rispetto al 2021 ma in aumento rispetto all'aspettativa di riscossione rideterminata in occasione della predisposizione del DEF 2022-2025 (0,950 miliardi di euro). Il citato importo va ripartito tra gli incassi relativi al complesso delle misure introdotte dalla Rottamazione-*ter*, pari a 1.639 milioni di euro, e gli incassi relativi al cd. Saldo e Stralcio, pari a 18 milioni di euro.

Il risultato è influenzato dal provvedimento di rimessione in termini ex D.L. n. 4 del 2022 che ha previsto, nel corso dell'anno 2022, nuovi termini di pagamento per le rate della cd. *“Rottamazione-ter”* e del cd. *“Saldo e stralcio”* in scadenza originariamente negli anni 2020 e 2021 nonché di quelle scadenti nello stesso 2022.

Dall'esame dei dati della riscossione per fasce di debito si rileva che è aumentata – rispetto al 2021 - la percentuale del riscosso con riferimento a posizioni con debiti sotto i 1.000 euro (2,3%

rispetto al 0,6%), mentre risulta in diminuzione la quota relativa al riscosso per posizioni con debiti superiori ai 100 mila euro (58,5% rispetto al 63,3%).

Nel 2022 il *tasso di riscossione volontaria* (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella di pagamento o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella) risulta pari al 23,68%, in aumento rispetto al biennio precedente (14,05% nel 2021, 17,26% nel 2020).

Il tempo medio di riscossione degli importi registrato nel 2022 risulta pari a circa 5,1 anni a fronte dei 6 anni del medesimo dato calcolato nel 2021.

L'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione registra un deciso incremento nel volume degli affidamenti, per tutte le tipologie di enti, con particolare riguardo agli enti previdenziali e agli enti non statali, tornando ai livelli registrati nel periodo precedente l'emergenza sanitaria.

Con riferimento al carico contabile residuo dei ruoli affidati dai diversi enti creditori, prima a Equitalia e poi all'Agenzia delle entrate-Riscossione, nel periodo 1° gennaio 2000 – 31 dicembre 2022, ammonta a circa 1.153 miliardi di euro, e ricomprende anche quelli relativi agli ambiti provinciali della regione Sicilia affidati fino al 30 settembre 2021 a Riscossione Sicilia Spa.

Secondo quanto rappresentato dall'Agenzia, circa il 43% (489,7 miliardi di euro) di tali somme appare di difficile recuperabilità, in quanto dovute da contribuenti soggetti a procedure concorsuali, da persone decedute, da imprese cessate e da nullatenenti, oppure oggetto di specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero, sia emessi in autotutela sia in forza di sentenze dell'autorità giudiziaria. Sono riconducibili a tale ultima fattispecie:

- gli importi residui, al netto di quanto già riscosso, delle quote oggetto della c.d. "Rottamazione-ter" ancora in corso;
- una parte delle quote relative ai carichi di importo residuo fino a 1.000 euro, affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2015, per i quali la Legge di bilancio 2023 ha previsto la sospensione fino alla data dell'annullamento disposto secondo le previsioni dell'art.1, commi da 222 a 230 (il processo di caricamento informatico di tali sospensioni è infatti iniziato il 30 dicembre, successivamente alla pubblicazione della Legge in Gazzetta Ufficiale).

L'importo residuo (653,7 mld di euro) è riferito a contribuenti nei confronti dei quali l'Agenzia ha già svolto, in questi anni, azioni esecutive e/o cautelari (pari a 515 mld di euro). Escluse le somme

oggetto di rateizzazione (24,5 mld di euro), il magazzino residuo, su cui le azioni di recupero possono presumibilmente essere maggiormente efficaci, si riduce a 114,2 mld di euro.

Con riguardo alla anomala consistenza del magazzino residuo, si rammenta che già i decreti legge n. 193 del 2016, n. 148 del 2017, n. 119 del 2018, n. 18 del 2020 avevano proceduto a ridisegnare la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità per i ruoli affidati dal 2017 al 2021. La Legge di bilancio 2023 (Legge n. 197/2022), anche al fine di adeguare i termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità ai tempi di chiusura della nuova misura di definizione agevolata introdotta dalla medesima Legge, ha completamente rimodulato il calendario delle scadenze di presentazione. A differenza di quanto avvenuto in passato, tale ultimo intervento normativo ha bilanciato gli effetti di un nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità relative ai carichi affidati all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, con una complessiva contrazione del "calendario" delle scadenze previste in precedenza, prevedendo che la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, afferenti ai carichi affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, si esaurisca entro il 31 dicembre 2032, anziché entro il 31 dicembre 2042.

Con riferimento all'obiettivo diretto a **"mantenere l'efficienza delle procedure di rateizzazione, delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione"**, occorre segnalare che, nel corso del 2022, le richieste di rateazione, per importi fino a 60.000 euro, risultano pari a quasi 1,2 milioni. La *percentuale di evasione delle istanze di rateizzazione entro 10 giorni dalla loro presentazione* risulta pari al 87,1%, superiore all'obiettivo assegnato del 80%, anche grazie all'automazione offerta dai servizi remoti (portale web, app Equiclick). Tale percentuale rimane sostanzialmente immutata anche considerando la nuova soglia di 120.000 euro, anziché la precedente di 60.000 euro, a partire dalla data di entrata in vigore del provvedimento (D.L. n. 50/2022 convertito in legge n. 91/2022) che ha innalzato la soglia di importo al di sotto della quale il contribuente può richiedere la rateazione senza dover presentare documentazione comprovante la propria situazione di difficoltà economica.

Anche l'indicatore relativo alla *percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione* fa segnalare un risultato positivo, con una percentuale complessiva di "smaltimento" pari al 78,2%, con il pieno conseguimento dell'obiettivo assegnato (pari ad almeno il 70%).

Riguardo all'obiettivo teso alla **"salvaguardia dei crediti affidati in riscossione"** gli indicatori relativi alla percentuale di ricorsi presentati rispetto agli *atti della riscossione relativi alle*

entrate di natura tributaria e quello inerente alla percentuale di costituzioni in giudizio in CGT1°grado e CGT2°grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio registrano risultati ampliamenti in linea con le previsioni. Infatti, a fronte dell'emissione, nel periodo di riferimento, di circa 20.425.000 atti della riscossione che contengono principalmente pretese di natura tributaria, solo lo 0,53% è stato impugnato innanzi alla competente magistratura, risultando ampiamente in linea con l'obiettivo assegnato pari ad un valore inferiore all'1,50%. Un'analisi nel corso degli anni consente di evidenziare come, nonostante il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione nella gestione degli ambiti territoriali facenti capo all'ex Riscossione Sicilia S.p.A, il trend si mantenga sostanzialmente costante nel tempo, comunque inferiore all'1%. Infatti, nel 2018 l'indice di interesse era pari a 0,47%, nel 2019 pari a 0,34%, nel 2020 pari a 0,64%, nel 2021 pari a 0,30% e, nel 2022 pari a 0,53%.

A sua volta, nel 2022 la percentuale di costituzione nell'ambito del giudizio tributario si attesta all'80,4%, a fronte di un obiettivo assegnato del 75%.

Con riferimento all'indicatore diretto a valorizzare la percentuale di sentenze definitive totalmente o parzialmente favorevoli all'Agenzia davanti alla magistratura tributaria, si registra un indice di vittoria pari al 74%, superiore rispetto all'obiettivo assegnato (65%) e migliore di quello fatto registrare nel 2021 (72,4%).

### **1.3. AREA STRATEGICA EFFICIENZA**

Anche nel corso del 2022 l'Ente ha attivato molteplici iniziative finalizzate alla riduzione progressiva del peso complessivo dell'attività di riscossione sulla collettività. In tale direzione, con l'obiettivo di **"garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore"**, l'indicatore "Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi" (inteso come totale costi a conto economico, incluse partite valutative e imposte, e al netto del risultato d'esercizio) ha fatto registrare un valore, al 31 dicembre 2022, pari a 8,7 euro di costo per ogni 100 euro riscossi (11,5 euro del 2021) inferiore quindi rispetto all'obiettivo assegnato di 12,00 euro.

In vista del progressivo efficientamento della gestione finanziaria dell'Ente, vanno considerate le attività dirette al contenimento degli oneri finanziari a carico di ciascun esercizio e quelle volte alla progressiva riduzione del plafond annuo dell'anticipazione di cassa

Nel corso del 2022, l'indicatore diretto a misurare la riduzione degli oneri finanziari di almeno il 40% rispetto all'ammontare medio annuo della stessa voce nel periodo 2019/2021, attesta la piena realizzazione dell'obiettivo, in quanto il saldo degli oneri finanziari al 31 dicembre 2022 risulta pari a 1,873 milioni di euro, in decremento del 50,5% rispetto alla media del triennio 2019/2021, pari a 3,781 milioni di euro

Anche l'utilizzo del plafond annuo dell'anticipazione di cassa risulta in diminuzione. Il plafond annuo di riferimento per l'anticipazione di cassa per il 2022 è corrispondente al valore complessivo dei ricavi previsti nel budget economico dell'Agenzia, pari a 1.023,0 milioni di euro, da cui discende un obiettivo, pari alla misura dei 6/12, di 511,5 milioni. L'utilizzo del plafond annuo dell'anticipazione di cassa su base consuntiva al 31 dicembre 2022 si è assestato entro i 2/12 (pari a un valore medio di utilizzo di 162 milioni) a fronte di un utilizzo medio di 8/12 registrato nello stesso triennio 2019/2021 (pari a un valore medio di utilizzo di 622 milioni).

Con riferimento all'obiettivo di **"migliorare l'efficienza dei processi di assistenza ai contribuenti"**, l'indicatore percentuale relativo al tempestivo riscontro delle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente ha fatto registrare un livello in linea con le previsioni. Le strutture territoriali hanno gestito 511 segnalazioni e l'82,82% ha avuto risposta entro 30 giorni, nel rispetto dell'obiettivo stabilito del 70% (nel 2021 tale valore era però stato pari al 95,2%).

Per quanto riguarda il subentro in Riscossione Sicilia S.p.A. (di cui all'art. 76 del Decreto-legge, 25 maggio 2021, n. 73, avvenuto a decorrere dal 1° ottobre 2021, in attuazione delle previsioni di cui all'articolo 1, comma 1090, della legge 30 dicembre 2020, n. 178, che già contemplavano tale possibilità) l'attività del 2022 si è focalizzata sulla finalizzazione degli interventi volti al superamento di quei peculiari vincoli dovuti ai diversi sistemi applicativi/gestionali, che avevano caratterizzato in fase di avvio l'operatività della nuova Direzione Regionale Sicilia, oltre che sulla definizione delle modalità di gestione della manleva in favore dell'Ente sulle partite di competenza Riscossione Sicilia S.p.A.

In particolare, si è concretizzata la migrazione dei sistemi informatici ex-Riscossione Sicilia verso quelli di Agenzia delle entrate-Riscossione (avvenuta nell'ultimo bimestre del 2022 e accompagnata da apposita normativa interna), che ha consentito la completa omogeneizzazione delle modalità e dei processi di lavoro delle strutture operative, nonché la disponibilità, per i cittadini con carichi iscritti a ruolo negli ambiti ex Riscossione Sicilia, di tutti i servizi web di AdeR a disposizione per l'intero territorio nazionale.

## **2. ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO**

Nel corso dell'anno 2022 sono stati effettuati investimenti, prevalentemente in ambito ICT, relativi all'acquisto di *hardware*, di licenze e di servizi di sviluppi *software* e manutenzione evolutiva. Tali investimenti sono stati indirizzati, in larga misura, alle attività di sviluppo applicativo e manutenzione evolutiva, per l'accrescimento dei livelli di efficientamento e di automatizzazione dei servizi di riscossione, diretti ad assicurare il rispetto della *compliance* all'evoluzione della normativa in materia di riscossione con particolare riguardo alla ripresa delle attività in recepimento delle disposizioni normative relative all'emergenza COVID-19, alla realizzazione dei Servizi ai Contribuenti, agli Enti e dei sistemi informativi per la gestione aziendale. Nell'ambito delle attività connesse al subentro di AdeR in Riscossione Sicilia SpA si è reso necessario, in ambito ICT, intervenire sulle postazioni di lavoro delle sedi siciliane in quanto non totalmente conformi agli standard di sicurezza di AdeR.

L'Ente, nel corso del 2022, ha contabilizzato investimenti per oltre 19,3 € milioni di euro, a fronte dei circa 27,7 milioni di euro pianificati (nel corso del 2021, circa 15,6 milioni a fronte dei circa 22,7 milioni di euro pianificati). Lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2022, in coincidenza con lo stato di avanzamento lavori (SAL), è pari complessivamente al 69,9% (69% nel 2021).

Relativamente agli investimenti per Immobilizzazioni immateriali si registra un avanzamento dei costi di investimento del 72,3% rispetto alle previsioni (72,4% nel 2021), mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 57,5% di quanto preventivato, collegata a migliorie e adeguamenti apportati (56% nel 2021).

## **3. SINERGIE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE**

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Sig. Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale e con l'articolato della Convenzione Triennale 2022-2024, l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno operato per realizzare strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche.

### Procedure acquisitive

Con la stipula del Protocollo d'intesa sottoscritto il 22 marzo 2022, relativo al triennio 2022-2024, Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle Entrate, ai sensi dell'art. 37, comma 10, e dell'art. 38 del D. Lgs. 50 del 2016, le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per la gestione unitaria delle procedure di affidamento di contratti pubblici di particolare rilevanza. Ciò al fine di perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi, attraverso l'aggregazione dei relativi fabbisogni comuni, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa.

### Gestione del patrimonio immobiliare

Sempre nell'ambito del citato Protocollo d'intesa, Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione hanno proseguito nella collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché il miglioramento dei servizi ai contribuenti. Il Progetto, attraverso l'analisi del portafoglio immobiliare di AdE e AdeR, si propone di razionalizzare la rete degli sportelli dei due enti attraverso accorpamenti, trasferimenti e, in generale, condivisione di spazi. Nel mese di agosto 2022 è stato pubblicato l'avviso di ricerca per l'individuazione di un immobile da condurre in locazione per adibirlo a sede di parte delle Direzioni Centrali di AdE, nonché a sede delle Direzioni Centrali e della Direzione Regionale del Lazio di AdeR. Sono tuttora in corso i lavori della commissione aggiudicatrice per la selezione della migliore offerta tra quelle ricevute.

### Compliance fiscale

In base all'art. 9 del protocollo sinergie è stato previsto che *"nel comune interesse di garantire la compliance fiscale di Agenzia delle entrate- Riscossione, analogamente a quanto in uso per gli ordini professionali e le associazioni di categoria, l'Agenzia delle entrate metterà a disposizione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti anche per l'operatività della riscossione nazionale*. In proposito, nell'anno 2022 è stata richiesta specifica consulenza giuridica al fine di definire il trasferimento delle posizioni soggettive della ex società Riscossione Sicilia Spa in Agenzia delle entrate – Riscossione. È stata inviata, inoltre, una richiesta di consulenza giuridica in merito al trattamento fiscale dell'onere di contenimento della spesa pubblica in base al nuovo sistema di remunerazione.

#### 4. ATTIVITÀ DI AUDIT E DI VIGILANZA INTERNA

Nel corso dell'anno di riferimento è proseguita l'attività – iniziata già nel 2021 -connessa all'intervento di audit congiunto con l'Agenzia delle entrate della tipologia "audit di processo", riguardante gli avvisi di accertamento esecutivi. La finalità è quella di individuare eventuali punti di miglioramento del processo di gestione dei citati avvisi, con particolare riguardo, tra l'altro, agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie. Gli aspetti riguardanti potenziali criticità analizzate da parte di Ader sono stati sottoposti alle strutture di audit di Agenzia delle entrate per l'impostazione dell'attività successiva "sul campo" che verrà svolta presso le strutture operative nel 2023.

Le note giunte dal MEF, relative alle segnalazioni di presunte anomalie rivolte dai contribuenti allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali, e veicolate alle rispettive strutture che si occupano di Internal Audit, sono state trattate secondo le modalità convenzionalmente previste, fornendo al MEF risposte concordate con l'Agenzia delle entrate nei casi di coinvolgimento di entrambe le agenzie.

#### 5. RISORSE UMANE

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2022 ammonta a 7.727 unità, in diminuzione (211) rispetto all'esercizio 2021 (7.938 unità), ma in aumento rispetto al 2020 (7.474). La tabella raffigura la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	10	13	41	<b>64</b>
Quadri	558	454	408	<b>1.420</b>
Aree Professionali	2.582	3.032	840	<b>6.454</b>
<b>Totale</b>	<b>3.150</b>	<b>3.499</b>	<b>1.289</b>	<b>7.938</b>

## 6. LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall’Agenzia delle entrate-Riscossione, risulta che quest’ultima ha conseguito gli obiettivi programmati.

AREE STRATEGICHE	OBIETTIVI		VOB (Valutazione obiettivo)*
AREA STRATEGICA SERVIZI	OBIETTIVO 1	Favorire il crescente utilizzo dei servizi digitali	120
	OBIETTIVO 2	Incrementare la gamma, la qualità e l'accessibilità dei servizi digitali	127
AREA STRATEGICA RISCOSSIONE	OBIETTIVO 1	Assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata.	116
	OBIETTIVO 2	Mantenere l'efficienza delle procedure di rateizzazione, delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione	111
	OBIETTIVO 3	Garantire la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione	129
AREA STRATEGICA EFFICIENZA	OBIETTIVO 1	Garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore	127
	OBIETTIVO 2	Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	147
	OBIETTIVO 3	Migliorare l'efficienza dei processi di assistenza ai contribuenti	118

\*Il punteggio è stato calcolato come media aritmetica della percentuale di conseguimento degli indicatori dei singoli obiettivi.

## VALUTAZIONE CONCLUSIVA

Alla luce di quanto rappresentato, risulta che l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno ampiamente raggiunto i risultati attesi, per come programmati con la Convenzione 2022-2024.

Roma,

*Il Direttore Generale delle Finanze*

*Giovanni Spalletta*

*(Firmato digitalmente)*

*Il Direttore dell'Agenzia delle entrate*

*Ernesto Maria Ruffini*

*(Firmato digitalmente)*

## ***PARTE SECONDA***

### **ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE**

## **AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI**

Sul fronte dei servizi, la situazione straordinaria determinata negli ultimi anni dalla pandemia, ha originato la ridefinizione del modello di relazione con gli utenti, orientando il sistema di accoglienza verso un nuovo modello di gestione del rapporto con i cittadini, finalizzato a sviluppare l'offerta di servizi *on-line*, in modo da ridurre progressivamente l'esigenza del contribuente di recarsi presso gli uffici.

Il gradimento manifestato dall'utenza verso i nuovi servizi (confermato anche dall'indagine di *Customer Satisfaction*) ha reso ancora più rilevante la necessità di continuare il percorso avviato, volto a favorire un utilizzo sistematico e intensivo degli strumenti a supporto della relazione a distanza, avvalendosi delle nuove modalità di interazione che la tecnologia rende possibili.

Pertanto, anche nel 2022, l'Agenzia ha continuato a perseguire l'obiettivo della digitalizzazione dei servizi, nella consapevolezza che al servizio reso in ufficio, si affianca, e a volte si sostituisce, il servizio richiesto tramite canali alternativi (*web*, telefono, videochiamata) garantendo, nel contempo, al cittadino i medesimi standard qualitativi assicurati all'utenza che riceve il servizio presso un ufficio. In tale ambito, lo strumento di videochiamata, sperimentato nel 2022, si ritiene possa rappresentare una efficace alternativa all'erogazione dei servizi in presenza.

Nel mese di marzo 2022 si è concluso lo stato di emergenza e progressivamente, pur mantenendo le necessarie condizioni di sicurezza, sono riprese le attività in presenza e anche quelle che presuppongono una fase di lavoro svolta mediante sopralluogo.

Nel corso del 2022 si è conclusa l'attività di migrazione degli applicativi dell'area catastale e cartografica dal sistema "Territorio Web" al "Sistema Integrato del Territorio" (SIT) e in relazione alle attività ordinarie di aggiornamento catastale, considerato il perdurare degli effetti del cosiddetto bonus edilizio, si sono registrati significativi incrementi di lavorazioni. Le relative attività sono state possibili grazie all'utilizzo di leve organizzative, quali il supporto da remoto, e all'introduzione di innovazioni tecnologiche, quale l'accettazione automatica per alcune tipologie degli atti di aggiornamento tecnico del catasto fabbricati.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA SERVIZI									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
				(a)	(b)			(c=b/a)	(d)
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	Compreso tra 85% e 90%	85,80%	100%	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	17%	17,48%	103%
		Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA	2.300.000	2.372.896	103%	Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati	Relazione illustrativa sull'utilizzo (accesso e convalida) da parte degli operatori IVA dei nuovi strumenti messi a disposizione	SI	100%
OBIETTIVO 2 - Migliorare i servizi erogati ai contribuenti	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	% di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	90%	96%	107%				
	Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza "a distanza"	Incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2021	5	14	280%	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	88%	87,45%	99,38%
						Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti	85%	91,50%	108%

	Ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali ai cittadini e alle imprese	% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino	89%	96,40%	108,31%	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	77 gg.	75 gg.	-
		% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	92%	98,07%	106,60%	Volume dei rimborsi e crediti d'imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza (€/mln)	Report di dati a consuntivo	843	-
		% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	90%	95,72%	106,36%				
OBIETTIVO 3 - Migliorare il sistema informativo del patrimonio immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	95%	95,25%	100,26%				
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	36%	36,99%	102,75%	Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale	100%	100,00%	100%
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	70%	70,65%	100,93%	Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	36%	40,18%	112%
	Presidio efficace del territorio	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine	76%	87,19%	114,72%	Indice di efficacia dell'accertamento catastale	25%	14,85%	59%
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	25%	30,02%	120,08%	Incremento percentuale annuo della base imponibile	0,35%	0,27%	77%

## OBIETTIVO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI

### AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata

- **Indicatore Istituzionale: Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati**

In merito a tale indicatore, si rappresenta, nella successiva tabella, lo studio preliminare effettuato sugli oneri presi in considerazione:

- interessi passivi mutui acquisto abitazione principale;
- contributi lavoratori domestici;
- spese funebri.

Per ogni onere preso in considerazione, il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti.

L'indice complessivo, pari all'85,80%, è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione (vedi tabella sottostante) e risulta in linea con il risultato atteso.

PLATEA DENOMINATORE	Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente		
PLATEA NUMERATORE	Dichiarazioni precompilate dall'Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore		
TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE	Dati da prendere in considerazione per il Denominatore	Dati da prendere in considerazione per il Numeratore	
	Numero di dichiarazioni trasmesse	Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione	
		Con dati inseriti in dichiarazione	Con dati riportati solo nel foglio informativo
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	3.413.698	2.559.005	527.989
Contributi lavoratori domestici	455.421	435.169	118
Spese funebri	410.382	356.521	7.378

<b>TASSO DI COPERTURA</b>		
<i>L'indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione</i>		
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	75%	86%
Contributi lavoratori domestici	96%	
Spese funebri	87%	

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia**

Il risultato al 31 dicembre 2022 è stato del 17,48% rispetto al risultato atteso del 17%. Sono stati trasmessi all'Agenzia circa 23 milioni di modelli 730. Relativamente al modello 730 precompilato, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state oltre 4 milioni contro 3,9 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2021.

La percentuale di coloro che hanno accettato la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, è pari al 26%. Si rappresenta, infine, che i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 19,1 milioni di modelli 730, per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata.

Pertanto, la percentuale di modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari (circa 19,1 milioni) sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia (oltre 23 milioni) è pari all'82,5%.

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti	4.057.966	3.907.674
n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari	19.149.706	18.903.858
n. 730 ricevuti dall'Agenzia	23.207.672	22.811.532
n. 730 modificati/integrati	2.986.950	3.036.531

### **Novità relative alla dichiarazione precompilata**

Nella dichiarazione precompilata 2022 è stata introdotta un'importante novità volta a dare la possibilità al contribuente di designare una persona di fiducia all'accesso e alla trasmissione della propria dichiarazione 730 precompilata (attraverso il conferimento di una procura ai sensi dell'articolo 63 del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600). L'iniziativa ha avuto la finalità di agevolare i

cittadini che incontrano difficoltà nell'utilizzo dei servizi *on line* dell'Agenzia, in particolare le persone anziane o poco avvezze all'uso degli strumenti digitali, che possono quindi designare un soggetto che operi in proprio nome e per proprio conto nell'applicazione *web*.

Nel 2022 sono state, altresì, introdotte ulteriori semplificazioni per la richiesta di accesso da parte di eredi, tutori, amministratori di sostegno, curatori speciali e genitori. In particolare, per l'erede è stata prevista una modalità di richiesta di accesso alla precompilata del *de cuius* direttamente via *web*. Per l'accesso alla dichiarazione precompilata in qualità di tutore, amministratore di sostegno, curatore speciale oppure genitore, la richiesta può essere inviata, con la documentazione specificatamente prevista, anche tramite i servizi *on line* disponibili nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia (servizio "Consegna documenti e istanze").

Al fine di ampliare le informazioni da rendere disponibili ai contribuenti per la dichiarazione precompilata 2022 sono stati utilizzati ulteriori dati, come gli oneri versati per il riscatto dei periodi non coperti da contribuzione e i rimborsi erogati dalla Commissione per le Adozioni Internazionali (CAI) per le spese sostenute in relazione alle procedure di adozione o affidamento preadottivo di minori stranieri, concluse tramite Ente autorizzato.

Anche nel 2022 i dati trasmessi all'Agenzia dai soggetti obbligati sono stati significativi. Complessivamente, il numero di dati utilizzati in precompilata è stato pari ad oltre 1,2 miliardi. Di tali dati, oltre l'82% – circa 1 miliardo di documenti inviati – sono relativi alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati (oltre il 39% in più rispetto a quelli trasmessi nel 2021).

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi, sono pervenute:

- più di 10,4 milioni di comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4,5 milioni di comunicazioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- più di 3,7 milioni di comunicazioni riguardanti le spese universitarie;
- circa 757 mila comunicazioni concernenti le spese funebri;
- più di 8,4 milioni di comunicazioni relative ad interessi passivi;
- 4,5 milioni di dati relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali;
- 95,5 milioni di comunicazioni relative a premi assicurativi;
- 5 milioni di dati concernenti rimborsi delle spese sanitarie;
- 101 mila comunicazioni relative ai rimborsi delle spese universitarie;

- 6 milioni di dati inviati dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini;
  - 439 mila comunicazioni relative alle rette per la frequenza degli asili nido;
  - 1,6 milioni di dati riferiti alle erogazioni liberali a Enti no-profit;
  - 65 milioni di Certificazioni Uniche 2022 (relative a redditi per l'anno 2021).
- **Indicatore Istituzionale: Numero degli operatori per i quali vengono predisposte le bozze di registri IVA**

L'art. 4 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, come modificato dall'art. 1 comma 10 del decreto legge 22 marzo 2021, n. 41, ha previsto che a partire dalle operazioni IVA effettuate dal 1° luglio 2021, utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici, sono messe a disposizione di una platea predefinita di soggetti IVA – in via sperimentale – le bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA. Successivamente, a partire dalle operazioni IVA 2022, è messa a disposizione della medesima platea anche la bozza della dichiarazione annuale IVA.

La norma prevede che per i soggetti che convalidano oppure integrano nel dettaglio i dati proposti nelle bozze dei registri IVA, viene meno l'obbligo di tenuta dei registri stessi. A partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 è stata ampliata la platea dei soggetti passivi per cui sono state predisposte le bozze dei documenti IVA precompilati, con l'inclusione dei soggetti che effettuano la liquidazione dell'IVA secondo la contabilità per cassa, ai sensi dell'articolo 32-bis del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83.

Con provvedimento del direttore dell'Agenzia del 12 gennaio 2023 è stato esteso il periodo sperimentale al 2023 ed è stato altresì previsto che, a partire dall'ultimo trimestre 2022 e per l'elaborazione della dichiarazione annuale IVA 2023, alla platea dei destinatari dei documenti IVA individuati nel provvedimento dell'8 luglio 2021 si aggiungano anche i soggetti passivi autorizzati, in base a specifiche disposizioni normative, a effettuare la liquidazione trimestrale dell'IVA, di cui all'articolo 74, comma 4, del decreto IVA, nonché i soggetti che applicano uno specifico metodo per la determinazione dell'IVA ammessa in detrazione (ad esempio, i produttori agricoli o coloro che svolgono attività agricole connesse o le aziende di agriturismo) o coloro che sono stati sottoposti a fallimento o liquidazione coatta amministrativa.

Nel corso del 2022, pertanto, l'Agenzia ha messo a disposizione le bozze dei registri IVA precompilate a una platea formata da 2.372.896 soggetti IVA, a fronte di un risultato atteso pari a 2.300.000 operatori.

Nel corso del medesimo esercizio sono stati predisposti i criteri di elaborazione della dichiarazione precompilata IVA e sono stati testate le funzionalità dell'applicativo *web*, per consentire di mettere a disposizione della platea di soggetti individuata la dichiarazione IVA annuale 2022 a partire dal 10 febbraio 2023.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Numero dei soggetti che hanno effettuato l'accesso alle bozze dei registri IVA precompilati**

In attuazione delle disposizioni introdotte dall'articolo 4 del citato decreto legislativo n. 127 del 2015, come modificato dall'articolo 1, comma 10, del decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, nonché di quanto previsto con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia dell'8 luglio 2021, utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici, già a partire dal 13 settembre 2021 sono state rese disponibili a una determinata platea dei soggetti passivi IVA<sup>4</sup>, in un'area *web* dedicata del portale "*Fatture e Corrispettivi*" del sito internet dell'Agenzia delle entrate, le bozze dei registri IVA precompilati. A partire dal 6 novembre 2021, è stata resa disponibile anche la comunicazione della liquidazione periodica (Lipe) precompilata per tutti i soggetti che si sono avvalsi e hanno validato i registri IVA precompilati del trimestre di riferimento.

Per i soggetti che hanno convalidato, nel caso in cui le informazioni proposte dall'Agenzia delle entrate siano risultate complete, oppure hanno integrato nel dettaglio i dati proposti nelle bozze dei registri IVA, venendo meno l'obbligo di tenuta degli stessi registri, i registri IVA sono stati protocollati e conservati dall'Agenzia.

<sup>4</sup> Per gli anni d'imposta 2021 e 2022, è stata prevista una platea sperimentale costituita da circa 2,3 milioni di soggetti (su un totale di circa 4 milioni di contribuenti che presentano la dichiarazione annuale IVA) che effettuano la liquidazione trimestrale dell'IVA per opzione, con esclusione dei soggetti che operano in particolari settori di attività o per i quali sono previsti regimi speciali ai fini IVA o che adottano particolari regole di determinazione e versamento dell'IVA (ad esempio agenzie di viaggio o commercianti al minuto che applicano il metodo della ventilazione dei corrispettivi), nonché dei soggetti che applicano l'IVA separatamente in relazione alle diverse attività esercitate o che aderiscono alla liquidazione dell'IVA di gruppo o sono stati sottoposti a procedure fallimentari ovvero che partecipano a un gruppo IVA.

Per agevolare i contribuenti nell'utilizzo dei documenti IVA precompilati, sempre nel portale "Fatture e Corrispettivi" è stata resa disponibile anche una sezione informativa e di assistenza per illustrare tutte le funzionalità dell'applicativo e le azioni possibili sui documenti elaborati dall'Agenzia.

A partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 è stata ampliata la platea dei soggetti passivi per cui sono state predisposte le bozze dei registri e le Lipe, con l'inclusione dei titolari di partita IVA che hanno optato per il regime IVA per cassa<sup>5</sup>, di cui all'articolo 32-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83. Tale inclusione ha comportato anche l'attivazione di nuove funzionalità nell'applicativo *web* tese ad acquisire l'informazione del pagamento per ogni singola fattura.

Inoltre, con provvedimento del 12 gennaio 2023, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° ottobre 2022, la platea di soggetti per cui sono state predisposte le bozze dei registri IVA precompilate è stata ulteriormente ampliata, con l'inclusione dei seguenti soggetti:

- a) soggetti che effettuano la liquidazione trimestrale dell'IVA ai sensi dell'articolo 74, comma 4, del decreto IVA;
- b) soggetti per i quali nell'anno di riferimento è stato dichiarato il fallimento o la liquidazione coatta amministrativa;
- c) soggetti che applicano specifici metodi di determinazione dell'IVA ammessa in detrazione, come i produttori agricoli o coloro che svolgono le attività agricole connesse, di cui agli articoli 34 e 34-bis del decreto IVA, le aziende di agriturismo o le associazioni operanti in agricoltura, di cui alla legge del 30 dicembre 1991, n. 413 o le aziende di enoturismo, di cui all'articolo 1, commi da 502 a 505 della legge 27 dicembre 2017, n. 205, o le aziende oleoturistiche, di cui all'articolo 1, commi 513 e 514 della legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Rispetto ai soggetti cui sono state predisposte le bozze dei registri IVA precompilati e le bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA (Lipe)<sup>6</sup> nel 2022, hanno avuto accesso

<sup>5</sup> Il regime IVA per cassa, cd. "*cash accounting*", introdotto dall'articolo 32-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, consente al soggetto passivo che vi ha optato di differire il versamento dell'imposta sulle cessioni di beni e le prestazioni di servizi, dal momento di effettuazione dell'operazione a quello dell'incasso. Allo stesso modo, il diritto a detrarre l'IVA sui beni e sui servizi acquistati è posticipato al momento del pagamento dei corrispettivi ai fornitori.

<sup>6</sup> Per il 2022, come previsto dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate dell'8 luglio 2021, le bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA sono state messe a disposizione solo per i contribuenti che procedevano a convalidare o integrare i registri di tutto il trimestre di riferimento. A partire dalle operazioni effettuate nel 2023, come previsto dal provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate del 12 gennaio 2023, le bozze delle Lipe saranno messe a disposizione di tutti i soggetti passivi IVA inclusi nella platea dei destinatari dei documenti IVA precompilati, anche nel caso in cui i registri IVA non siano convalidati o integrati.

all'applicativo *web* per fruire dei documenti IVA precompilati messi a disposizione dall'Agenzia circa 67 mila utenti.

Con particolare riferimento alle bozze dei registri IVA precompilati, il numero piuttosto esiguo di accessi deriva presumibilmente da due elementi:

- la percezione che sia trascurabile il vantaggio di gestire i registri attraverso l'applicativo messo a disposizione dall'Agenzia rispetto alla tenuta dei registri per proprio conto. A causa della mancanza, nei dati di *input*, delle informazioni riferite alla detraibilità o inerenze delle fatture di acquisto, i registri di acquisto IVA precompilati sono elaborati applicando delle presunzioni che il contribuente deve confermare o modificare nell'applicativo, intervenendo su ogni fattura di acquisto annotata. Analoghe presunzioni sono state adottate per quanto riguarda la data di pagamento delle fatture per i soggetti in regime di IVA per cassa. Tali informazioni sono invece già presenti negli applicativi gestionali degli operatori (o in quelli tenuti dagli intermediari) all'atto della registrazione dei dati del fornitore e del tipo di prestazione da questi effettuata. Questa situazione può rendere poco appetibile il servizio offerto dall'Agenzia e il vantaggio di essere esonerati dalla tenuta dei registri non sembra esercitare un effetto incentivante sufficiente per indurre il contribuente ad adottare tali strumenti rispetto ai propri *software* gestionali contabili;
- circostanza che l'esonero dalla tenuta dei registri non può operare per i contribuenti che hanno optato per le semplificazioni nella tenuta di libri e registri contabili<sup>7</sup>. Ne consegue che gli oltre 2,3 milioni di titolari di partita IVA<sup>8</sup>, destinatari dei registri IVA precompilati, preferiscono forse avvalersi delle semplificazioni di cui al citato articolo 18, rispetto ai vantaggi offerti dall'utilizzo dei documenti predisposti dall'Agenzia.

Un'eventuale implementazione dell'applicativo *web* per consentire a tali soggetti di effettuare nei registri IVA precompilati determinate annotazioni potrebbe non sortire l'effetto di incrementare i fruitori del servizio di precompilazione IVA in quanto le nuove informazioni da annotare non sono

<sup>7</sup> L'articolo 4 del decreto legislativo n. 127/2015 prevede che l'esonero dalla tenuta dei registri non può essere attuato per i soggetti che optano per la tenuta dei registri secondo le modalità di cui all'articolo 18, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e in ogni caso per il registro di cui all'articolo 18, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600.

<sup>8</sup> I soggetti che liquidano trimestralmente l'IVA generalmente hanno le caratteristiche per aderire al regime di contabilità semplificata (soggetti che hanno realizzato nell'intero anno ricavi non superiori all'ammontare di 400.000 euro per le imprese aventi per oggetto prestazioni di servizi, ovvero di 700.000 euro per le imprese aventi per oggetto altre attività).

reperibili tramite la fattura elettronica e dovrebbero essere comunque inserite manualmente dal contribuente, reperendole dalla propria contabilità.

Nell'ottica di incentivare l'utilizzo del servizio offerto dall'Agenzia, già nel 2023 le bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA saranno messe a disposizione per tutti i soggetti che rientrano nella platea, anche se non hanno validato i registri. In tal modo potranno comunque visualizzare, accedendo all'applicativo *web*, i dati delle liquidazioni periodiche precompilati per poterli confrontare con i dati presenti nei propri gestionali.

Inoltre, a tendere, si stanno percorrendo varie ipotesi di soluzione:

- a) interlocuzione "automatica" tra i sistemi gestionali contabili dei soggetti passivi IVA e l'applicativo *web* dei documenti precompilati IVA. Tale interlocuzione potrebbe essere attuata tramite i "Servizi Massivi di Scarico e Trasmissione *file con download* in cooperazione applicativa", già previsti nel portale "*Fatture e Corrispettivi*". Nell'applicativo *web* è già possibile richiedere lo "scarico" dei documenti precompilati in formato excel/pdf. Nel corso del 2023 sarà attivato un servizio di scarico automatico tramite colloquio tra sistemi informatici dei documenti riepilogativi precompilati (registri, prospetti trimestrali e Lipe) per consentire un utile confronto di tali documenti con quelli elaborati con i gestionali contabili. Ma la vera semplificazione si otterrà attivando un'interazione tra gli applicativi messi a disposizione dell'Agenzia e i sistemi gestionali e contabili privati, tale da consentire ai soggetti IVA, attraverso uno scambio di dati in via automatica, di ritrasmettere all'Agenzia, dopo averli integrati, i registri IVA in precedenza scaricati in modalità massiva;
- b) individuazione, mediante appositi interventi normativi, di ulteriori forme di semplificazione e di agevolazione negli adempimenti tributari a beneficio di coloro che utilizzano i documenti IVA precompilati. Tali vantaggi potrebbero consistere, per esempio, nella facoltà di presentare una dichiarazione IVA "semplificata" oppure in benefici sotto il profilo dei controlli (come previsto per il modello 730 precompilato).

## **OBIETTIVO 2: MIGLIORARE I SERVIZI EROGATI AI CONTRIBUENTI**

### **AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse**

L'Agenzia ha emanato, nel periodo gennaio-dicembre 2022, 26 atti di prassi (di cui 23 circolari e 3 risoluzioni) riguardanti l'interpretazione di norme tributarie di maggior interesse e impatto per i contribuenti, in quanto destinate a produrre i loro effetti in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali. Con riferimento ai predetti documenti di prassi, si evidenzia che 25 atti (di cui 22 circolari e 3 risoluzioni) sono stati adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato del 96%.

In linea generale, tenuto conto che le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali, la misurazione di detto indicatore è effettuata con riferimento alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle predette dichiarazioni fiscali.

Per completezza, si rappresenta che, nel periodo gennaio-dicembre 2022, sono stati emanati ulteriori 23 atti di prassi (11 circolari e 12 risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti:

- norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente;
- norme tributarie i cui effetti fiscali non sono connessi alla presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali e, comunque, diverse da quelle contenute nei vari decreti emergenziali.

Per la complessità della materia trattata, le predette circolari e risoluzioni hanno richiesto un notevole impegno da parte dell'Agenzia, anche mediante approfondimenti effettuati con la collaborazione delle diverse strutture della stessa.

I predetti documenti sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "Documentazione economica e finanziaria", consultabile sul sito internet dell'Agenzia delle entrate ([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)).

**AZIONE: Potenziamento dei servizi digitali e del modello di assistenza "a distanza"**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Incremento dei servizi telematici disponibili rispetto al 31/12/2021**

Nell'ambito della semplificazione dell'erogazione e della digitalizzazione dei servizi dell'Agenzia, garantendo una maggiore usabilità degli stessi da parte di cittadini, imprese, enti o professionisti/intermediari fiscali, si segnalano le seguenti implementazioni realizzate nel corso del 2022:

*1. Censimento dei canali abituali di trasmissione delle fatture elettroniche*

Tale servizio consente ai soggetti IVA di censire nel portale "*Fatture e Corrispettivi*" dell'Agenzia gli indirizzi telematici abitualmente utilizzati per la trasmissione delle fatture elettroniche emesse al Sistema di Interscambio. L'utilizzo di questo servizio consente al soggetto IVA di essere avvisato, tramite una comunicazione via PEC, qualora venga emessa una fattura in cui figura come cedente/prestatore utilizzando un canale di trasmissione diverso da quelli censiti. Detto servizio è stato messo a disposizione degli operatori economici interessati nell'area riservata del portale "*Fatture e Corrispettivi*" dell'Agenzia a decorrere dal 4 gennaio 2022.

*2. Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nei settori del wedding, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA.*

L'articolo 1-ter, comma 1, del decreto legge, 25 maggio 2021, n. 73 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nei settori *Wedding*, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2021 sono stati determinati i criteri e le modalità per l'erogazione del contributo. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate dell'8 giugno 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di giugno 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale "*Fatture e Corrispettivi*" dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

3. *Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nel settore della ristorazione collettiva*

L'articolo 43-bis del decreto legge, 25 maggio 2021, n. 73 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nel settore della ristorazione collettiva. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 23 dicembre 2021 sono stati determinati i criteri e le modalità per l'erogazione del contributo. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 3 maggio 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di giugno 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale "Fatture e Corrispettivi" dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

4. *Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nel settore delle discoteche e sale da ballo*

L'articolo 1 del decreto legge, 27 gennaio 2022, n. 4 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nel settore delle discoteche e sale da ballo che alla data del 27 gennaio 2022 risultavano chiuse in conseguenza delle misure di prevenzione per evitare la diffusione dell'epidemia da "Covid-19", adottate ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del decreto-legge 24 dicembre 2021, n. 221. I criteri e le modalità per l'erogazione del contributo sono stati determinati con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 9 settembre 2021. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 18 maggio 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di giugno 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale "Fatture e Corrispettivi" dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

5. *Censimento dei canali per lo scarico massivo in cooperazione applicativa dei dati delle fatture elettroniche, corrispettivi telematici ed elenchi bollo*

Tale servizio è stato reso disponibile nell'area riservata del portale "Fatture e Corrispettivi" dell'Agenzia il 24 novembre 2022, a vantaggio dei soggetti IVA, anche per il tramite dei propri

intermediari delegati ai servizi di fatturazione elettronica, che intendono utilizzare i servizi di cooperazione applicativa con i quali richiedere i dati delle fatture elettroniche, dei corrispettivi telematici e gli elenchi del bollo. Per poter utilizzare tali servizi occorre preliminarmente censire, nella propria area autenticata del portale *"Fatture e Corrispettivi"*, i canali telematici dai quali poter effettuare le richieste con i servizi di cooperazione applicativa.

*6. Acquisizione dichiarazioni sostitutive per il riconoscimento della maggiorazione ai contributi a fondo perduto wedding, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA già percepiti*

L'articolo 1, comma 17-bis, del decreto-legge, 6 novembre 2021, n. 152 ha disposto il riconoscimento di una ulteriore somma di denaro ai soggetti già beneficiari del contributo a fondo perduto *wedding*, intrattenimento e organizzazione di cerimonie e dell'HO.RE.CA e operanti nei settori previsti dal decreto. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 2 novembre 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione del modello di dichiarazione degli aiuti ricevuti in regime *"de minimis"* al fine del riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di novembre 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione della dichiarazione direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

*7. Acquisizione istanze per il riconoscimento dei contributi a fondo perduto per i soggetti che operano nel settore della ristorazione, bar e altri settori in difficoltà*

L'articolo 1-ter, comma 2-bis, del decreto legge, 25 maggio 2021, n. 73 ha istituito un contributo a fondo perduto a favore delle imprese operanti nei settori della ristorazione, bar e altri settori in difficoltà. Il decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2021, così come modificato dal decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 19 agosto 2022 ha stabilito i criteri e le modalità per l'erogazione dei contributi. Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 18 novembre 2022 sono stati definiti il contenuto informativo, le modalità e i termini di presentazione delle istanze, le specifiche tecniche e ogni altro elemento informativo per il riconoscimento del contributo a fondo perduto. Nel mese di novembre 2022 è stato reso disponibile nell'area riservata del portale *"Fatture e Corrispettivi"* dell'Agenzia il servizio per la presentazione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato.

*8. Richiesta di autorizzazione ad operare in qualità di erede per la dichiarazione precompilata (23 maggio 2022)*

La nuova funzionalità *web* "Richiesta di abilitazione ad operare in qualità di erede per la dichiarazione precompilata" consente a un cittadino di dichiararsi erede e, in quanto tale, di richiedere l'accesso alla dichiarazione precompilata del *de cuius* senza doversi rivolgere a un ufficio territoriale dell'Agenzia.

*9. Dichiarazione telematica per l'imposta di soggiorno (30 maggio 2022)*

È il servizio che consente l'invio dei file contenenti le dichiarazioni relative all'imposta di soggiorno disciplinata dall'art. 4 del decreto legislativo n. 23 del 2011, avvalendosi dei controlli di conformità operati con il *software* reso disponibile dall'Agenzia delle entrate nell'ambito della piattaforma "*Desktop Telematico*". È stato inoltre esteso il nuovo servizio *web* per la predisposizione e l'invio della dichiarazione relativa all'imposta di soggiorno da parte degli operatori turistici.

*10. Esercizio diritti degli interessati GDPR (30 settembre 2022)*

Il servizio "Esercizio diritti degli interessati GDPR" consente all'utente di trasmettere, tramite procedura guidata *on line*, la richiesta per l'esercizio dei propri diritti previsti dalla normativa sulla *privacy*.

*11. Cassetto Fiscale: 5 per mille (30 giugno 2022)*

Tale servizio consente a ciascun Ente Beneficiario di consultare le informazioni di competenza relative al 5 per mille; i dati oggetto di consultazione sono resi disponibili alle componenti specifiche del Cassetto Fiscale mediante un determinato servizio di accesso alla banca dati dove i dati stessi sono memorizzati.

*12. Credito d'imposta per il miglioramento dell'acqua potabile (29 aprile 2022) (Credito d'imposta - art. 1, commi da 1087 a 1089, della legge 30 dicembre 2020, n. 178)*

Il servizio consente la gestione della presentazione delle comunicazioni relative alle spese sostenute per il miglioramento dell'acqua potabile all'interno dell'area riservata del sito dell'Agenzia delle entrate.

13. *Credito d'imposta per la mobilità sostenibile – art. 44, comma 1-septies, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, come modificato dall'art. 74, comma 1, lettera d), del decreto legge 14 agosto 2020, n. 104 (29 aprile 2022)*

Il servizio consente la gestione, all'interno dell'area riservata del sito dell'Agenzia delle entrate, delle istanze relative al riconoscimento del credito d'imposta per le spese sostenute per l'acquisto di mezzi e servizi di mobilità sostenibile.

14. *Rimborsi intestati a contribuente deceduto (17 ottobre 2022)*

Il servizio consente ai soggetti chiamati all'eredità, che non abbiano effettuato espressa accettazione, di comunicare, in via esclusivamente telematica, all'Agenzia che non intendono ricevere i rimborsi intestati al contribuente deceduto.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia**

L'indicatore mette a confronto l'utilizzo da parte dei contribuenti di servizi offerti in modalità telematica con la propensione residuale dell'utenza a rivolgersi in ufficio per richiedere assistenza su servizi analoghi.

La conclusione dell'emergenza epidemiologica e delle conseguenti restrizioni sull'apertura al pubblico degli uffici ha coinciso con un maggiore afflusso dei contribuenti negli uffici territoriali rispetto all'anno precedente (oltre il 39% in più).

Si osserva che tale maggiore propensione da parte dell'utenza ad avvalersi dei servizi resi in ufficio, rispetto all'anno precedente, deriva, per quanto riguarda i servizi monitorati dall'indicatore, unicamente dalle richieste di assistenza per comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento e rettifica modello F24 (circa il 98%), mentre sul lato della registrazione dei contratti di locazione si è rilevata una diminuzione degli afflussi in ufficio di circa il 17%.

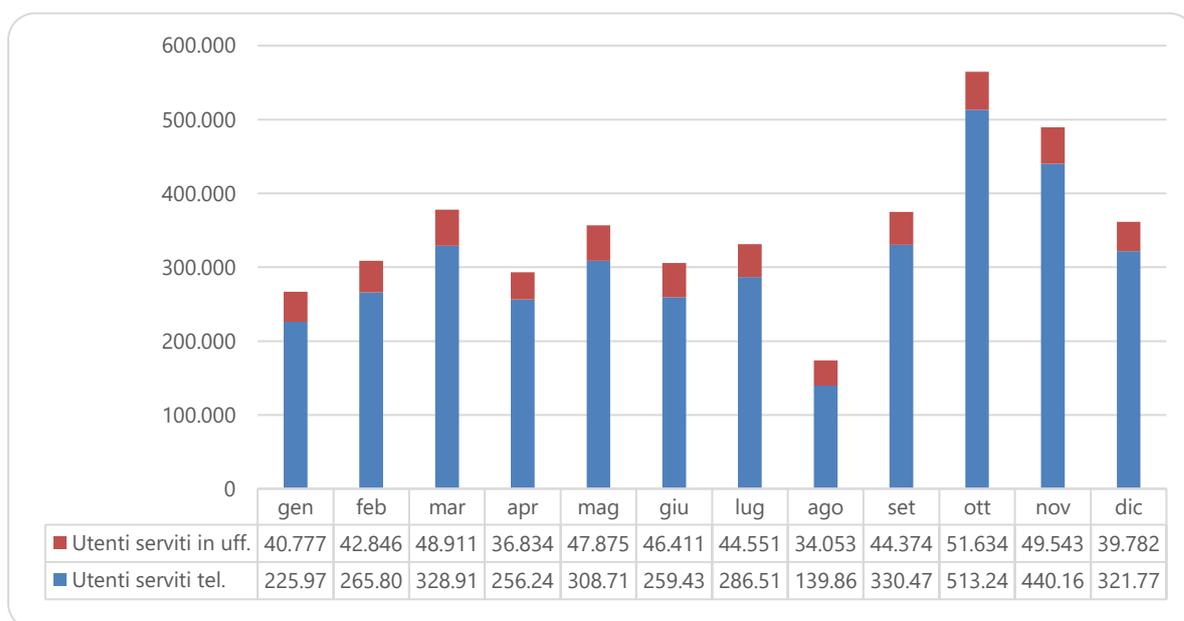
Si ritiene che abbia inciso sulla determinazione del risultato conseguito (87,45%, in lieve calo rispetto al precedente esercizio e leggermente inferiore al risultato atteso pari all'88%) l'elevato numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel corso del 2022 (oltre 10 milioni) rispetto a quelle inviate nel 2021 (circa 6 milioni). Tuttavia, tale fattore, pur inducendo un maggior numero di

contribuenti rispetto allo scorso anno a richiedere assistenza in ufficio, non ha impedito che la maggior parte dell'utenza, pari all'84,53%, abbia continuato a privilegiare il canale telematico CIVIS per l'invio di istanze di assistenza all'Agenzia.

La tabella successiva analizza in dettaglio gli elementi di calcolo dell'indicatore, mettendoli in relazione con i risultati conseguiti negli esercizi precedenti.

CIVIS + RLI							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo canale telematico
	Canale CIVIS A	Locazioni telematiche (RLI) B	Totale utilizzo canale telematico C	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS D	Locazioni registrate in ufficio E	Totale accessi + locazioni registrate in uff. F	Criterio di calcolo (C) / (C+F)
2017	909.591	1.184.960	2.094.551	815.047	661.275	1.476.322	58,66%
2018	1.069.359	1.260.216	2.329.575	797.711	592.621	1.390.332	62,62%
2019	1.077.577	1.369.342	2.446.919	760.818	547.891	1.308.709	65,15%
2020	640.516	1.434.861	2.075.377	154.610	263.415	418.025	83,23%
2021	1.190.458	1.686.066	2.876.524	184.784	194.492	379.276	88,35%
2022	1.997.750	1.679.380	3.677.130	365.741	161.850	527.591	87,45%
<b>Variazione 2022/2021</b>	<b>807.292</b>	<b>-6.686</b>	<b>800.606</b>	<b>180.957</b>	<b>-32.642</b>	<b>148.315</b>	<b>-0,90%</b>
<b>Variazione% 2022/2021</b>	<b>67,81%</b>	<b>-0,40%</b>	<b>27,83%</b>	<b>97,98%</b>	<b>-16,78%</b>	<b>39,10%</b>	

Il grafico seguente mette in evidenza, invece, per singola mensilità, la numerosità dei servizi resi telematicamente (pila azzurra) rispetto a quelli omologhi erogati in ufficio nel 2022 (pila rossa).



➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di servizi fruiti su appuntamento rispetto al totale dei servizi fruiti**

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività volte a consolidare il nuovo modello di accoglienza dell'utenza basato sull'accesso programmato, in modo da elevare la percentuale di servizi resi su appuntamento rispetto al totale dei servizi erogati.

L'appuntamento garantisce una migliore qualità del servizio: nei casi in cui l'utente deve necessariamente recarsi in ufficio accede senza dover fare code e l'ufficio può così effettuare una sorta di "preistruttoria" e migliorare in tal modo la capacità di risolvere le questioni, in sede di assistenza, con un minor numero di contatti.

Gli interventi di potenziamento hanno riguardato l'introduzione di nuove linee di appuntamento a distanza - telefonico e in videochiamata - l'ampliamento della portata dell'Agenda ossia del numero di giorni prenotabili per l'utente e, infine, la revisione dell'interfaccia utente della procedura di prenotazione:

- ***Videochiamata*** - nel febbraio 2022 è stata introdotta la videochiamata che è divenuta una delle modalità con cui l'utente può chiedere un servizio, prenotandolo mediante l'applicativo Gestione appuntamenti. L'utente accede, secondo le ordinarie modalità, alla sezione del sito "Prenota un appuntamento" o all'App dell'Agenzia, seleziona la linea di appuntamento in videochiamata che lo interessa e fissa un appuntamento con l'ufficio di riferimento. Per consentire una più flessibile gestione della nuova modalità da parte degli uffici, sono state attivate, per l'ambito dei servizi, tre macro linee: per l'area Registro la linea Atti e successioni; per l'area delle Imposte Dirette, la linea Dichiarazioni e rimborsi; per l'area Identificazione del contribuente, la linea Codice Fiscale e duplicato Tessera Sanitaria;
- ***Ampliamento Agenda e Reminder*** - per garantire agli utenti una maggiore disponibilità, dal mese di maggio 2022 è stata aumentata l'ampiezza temporale dell'Agenda, che oggi è di 25 giorni lavorativi. La modifica è stata effettuata a metà maggio (venerdì 20 maggio si poteva quindi scegliere una data fino al 28 giugno, ultimo giorno disponibile dell'Agenda). All'interno della procedura è stato inoltre implementato il cosiddetto "*Reminder*" strumento utile per ricordare all'utente l'appuntamento da lui prenotato. A seconda del dato di contatto fornito in fase di prenotazione, l'utente riceve un SMS o un'e-mail, prima della data fissata, che ricorda i dati della prenotazione e permette, tramite un *link*, di poter eventualmente annullare l'appuntamento che può diventare così nuovamente disponibile per un altro utente.

- **Revisione interfaccia utente Prenotazione appuntamenti** - l'operazione di prenotazione degli appuntamenti e la presentazione dell'offerta di servizi di ciascun ufficio rappresentano un aspetto centrale. In considerazione di ciò, nel corso del 2022 si è lavorato per rendere più fruibile la procedura e mettere a disposizione degli Uffici dati e indicatori più precisi, relativamente alla propria offerta di appuntamenti, per poter effettuare costantemente monitoraggi circa le effettive disponibilità offerte all'utenza. Tale attività si è sviluppata nel corso di tutto il 2022.

Si fornisce di seguito il dettaglio dell'utilizzo della procedura CUP da parte degli utenti per canale di prenotazione.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - 2022	
Tramite internet	83%
tramite APP	10%
tramite telefono	4%
dall'ufficio per conto dei contribuenti	3%
<b>totale % utilizzo (al netto delle disdette)</b>	<b>100%</b>

Con riferimento all'indicatore "Percentuale dei servizi fruiti su appuntamento, rispetto al totale dei servizi fruiti" il risultato atteso per l'anno 2022 (pari all'85%), è stato ampiamente raggiunto e superato (91,50%). Il calcolo è stato effettuato mettendo a confronto gli accessi rilevati dagli uffici dotati di eliminacode a seguito di prenotazione tramite CUP o *Webticket*, rispetto al totale degli accessi fisici in ufficio.

Tipologia Ufficio	Prenotazione CUP	Prenotazione <i>Webticket</i>	Nessuna prenotazione	Totale accessi	% Assistenza programmata
	A	B	C		(A+B) / (A+B+C)
Uffici Territoriali	2.098.216	475.454	180.410	2.754.080	93,45%
Uffici APSR	6.409	521	151	7.081	97,87%
Uffici Provinciali - Territorio	226.761	20.894	82.108	329.763	75,10%
<b>Numero accessi</b>	<b>2.331.386</b>	<b>496.869</b>	<b>262.669</b>	<b>3.090.924</b>	<b>91,50%</b>

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai servizi erogati.

Scheda per il monitoraggio dei SERVIZI EROGATI		
Agenzia delle Entrate		
Situazione al 31-12-2022		
NUMERO VERDE 800.909696		
Andamento mensile delle chiamate		
Mesi	Numero totale di chiamate	Numero max giornaliero di chiamate
Gennaio	164.572	9.620
Febbraio	189.743	10.044
Marzo	226.034	10.423
Aprile	159.588	10.100
Maggio	207.286	10.029
Giugno	171.748	9.406
Luglio	153.306	8.584
Agosto	140.039	7.960
Settembre	193.618	9.399
Ottobre	189.015	9.744
Novembre	186.452	9.757
Dicembre	134.010	8.970
Tempo medio di attesa annuo (minuti) [1]		2,46
Tempo massimo di attesa (minuti)		20:00 [2]
Abbandoni di chiamate in attesa nell'anno [3]		23.330
Tempo medio di durata della telefonata (minuti)		5,7
Numero medio di quesiti accettati per telefonata		2
Personale rispondente		
Numero totale operatori		431 [4]
Numero chiamate per tipologia del servizio		
Informazioni fiscali generali		1.427.126
Informazioni e assistenza su comunicazioni di irregolarità		vedi info fiscali generali
Assistenza dedicata agli intermediari abilitati per soli "avvisi telematici" sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi		vedi info fiscali generali
Comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi		vedi info fiscali generali
Informazioni relative ai rimborsi		vedi info fiscali generali
Comunicazioni per favorire la compliance		286.462
Assistenza sui servizi telematici		352.793
Informazioni e assistenza accertamenti 41 bis e IVA		21.486
Informazioni catastali		27.544
Ubicazione e recapiti dell'ufficio di appartenenza (servizio automatico)		205.039
CUP (servizio automatico)		797.435
Informazioni Partite IVA intracomunitarie (servizio automatico)		93.948
ULTERIORI CANALI DI CONTATTO		
Servizio SMS (320.43.08.444)		10.725
Servizio web-mail		58.750
Canale Facebook		2.163
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE		
Richieste pervenute tramite Internet		3.372.543 [5]
Richieste pervenute tramite telefono		130.596
Prenotati da ufficio per conto dei contribuenti		94.890
CASSETTO FISCALE		
Intermediari abilitati		123.163
Transazioni		42.679.212
		(accessi 2022 -Entratel)
Utenti abilitati (non intermediari)		6.100.000
Transazioni		53.686.182
		(accessi 2022-Fisconline)

[1] Report Esito delle chiamate

[2] Si tratta del tempo massimo di attesa teorico che non può mai superare i 20 minuti

[3] Abbandonate in coda o in ringing

[4] Il numero esprime la capacità operativa FTE (SAM 410 e Mini call center 21)

[5] Il dato comprende anche le prenotazioni effettuate tramite APP

**AZIONE: Ottimizzazione dei tempi di esecuzione e di controllo dei rimborsi fiscali ai cittadini e alle imprese****➤ Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino**

Il risultato conseguito dall'Agenzia al 31 dicembre 2022 è pari al 96,40%, a fronte di un obiettivo dell'89% ed è superiore anche rispetto al risultato conseguito nell'esercizio 2021 (94,7%). Il risultato realizzato conferma l'efficacia delle implementazioni dell'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio), rilasciate negli esercizi precedenti e di quella, più recente, che, a partire dal mese di marzo 2022, ha consentito di erogare i rimborsi di società cessate in maniera centralizzata, direttamente dalla Struttura di gestione, previa emissione delle disposizioni di pagamento (analogamente a quanto avviene per i contribuenti in attività) e non più tramite ordinativi individuali, liberando gli uffici dagli adempimenti connessi ai pagamenti con procedura manuale.

**➤ Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)**

Il tempo medio di erogazione rilevato per i rimborsi IVA, al netto delle sospensioni, è pari a 75 giorni a fronte di un obiettivo di 77 giorni, a conferma dei buoni risultati raggiunti per entrambi gli obiettivi relativi ai rimborsi IVA lavorati (prioritari e ordinari).

**➤ Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 è pari al 98,07%. a fronte di un risultato atteso pari al 92%, in miglioramento anche rispetto al risultato 2021 (97,6%).

Il risultato conseguito relativo ai rimborsi IVA prioritari, superiore alle aspettative, conferma anche per lo scorso esercizio l'efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, per l'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio), nonché l'efficacia dell'implementazione, più recente, che, a partire dal mese di marzo 2022, ha consentito di erogare i rimborsi di società cessate in maniera centralizzata dalla Struttura di gestione previa

emissione delle disposizioni di pagamento (analogamente a quanto avviene per i contribuenti in attività) e non più tramite ordinativi individuali, liberando gli uffici dagli adempimenti connessi ai pagamenti con procedura manuale.

➤ **Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino**

Il risultato raggiunto è pari al 95,72% a fronte di un obiettivo dell'90%, leggermente inferiore rispetto al risultato 2021(96%).

Come per l'esercizio precedente, la Convenzione prevede che concorrano al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 31 luglio dell'anno in corso e liquidate definitivamente ai sensi dell'art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973, purché utilmente lavorati entro la fine dell'anno.

Sono incluse nel suddetto calcolo anche le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'art. 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati e sono lavorate negli ultimi mesi dell'esercizio.

Il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza di tali rimborsi da modello 730, le cui posizioni lavorate nel 2022 (circa 1,8 milioni) sono più numerose rispetto a quelle degli anni precedenti (circa 1,4 milioni nel 2020 e nel 2021).

Tale incremento è dovuto all'introduzione di una misura di semplificazione che ha consentito l'automazione del processo di lavorazione e di pagamento agli eredi dei rimborsi intestati a contribuenti deceduti, tramite l'utilizzo delle informazioni derivanti dalle dichiarazioni di successione, in base all'articolo 5 del decreto-legge 21 giugno 2022, n. 73, convertito dalla legge 4 agosto 2022, n. 122 (c.d. decreto "Semplificazioni fiscali").

➤ **Indicatore di Impatto: Volume dei rimborsi e crediti di imposta definitivamente disconosciuti nell'anno di competenza (€/mln)**

L'indicatore è determinato dalla somma dei rimborsi IVA disconosciuti e degli scarti delle compensazioni IVA. Per quanto riguarda i rimborsi IVA denegati si segnala che, in caso di adozione

di un provvedimento di diniego da parte del competente ufficio dell'Agenzia, il contribuente ha 60 giorni di tempo per presentare ricorso avverso tale atto, mentre nel caso di "silenzio-rifiuto" i tempi per potenziali ricorsi arrivano a 10 anni. Ciò premesso, si rappresenta che l'elaborazione è stata effettuata individuando tutte le richieste di rimborso IVA, oggetto di diniego esplicito nell'anno di riferimento, per le quali non risulti alcun contenzioso e per le quali quindi il diniego si intende consolidato. Tale verifica è stata effettuata utilizzando anche le informazioni presenti nella base dati relativa al contenzioso tributario.

Per quanto attiene, invece, agli scarti delle compensazioni IVA, si fa presente che dal 2010 le deleghe di pagamento contenenti compensazioni di crediti IVA, trasmesse tramite i servizi telematici dell'Agenzia, sono sottoposte a controllo tramite una procedura automatizzata al fine di verificare il rispetto dei requisiti di compensabilità previsti dall'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, e dall'art. 10 del decreto legge 1° luglio 2009, n. 78. La procedura determina lo scarto delle compensazioni eseguite in violazione delle disposizioni sopra richiamate, con conseguente disconoscimento del credito IVA utilizzato.

Il risultato complessivamente conseguito, pari a 843 milioni di euro, ricomprende anche i rimborsi IVA da accertamento unificato nonché altre tipologie di rimborsi non concessi.

### ***Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990.***

Alla data del 22 febbraio 2023, risultano caricate 212.406 istanze di rimborso e nello specifico emergono:

- a) numero di istanze accolte (in totale): 102.576;
- b) numero di istanze accolte non ancora rimborsate: 428;
- c) numero di istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 107.135;

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2022 per tali tipologie di rimborsi, sono state lavorate 8.430 posizioni, di cui 2.049 accolte e 6.381 rigettate.

Nel corso del 2022 è proseguito il pagamento di tali posizioni, con l'utilizzo di parte dei fondi messi a disposizione, a partire dal 1° gennaio 2020, dall'articolo 1, comma 665, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, come modificato dall'articolo 29 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito dalla legge 28 febbraio 2020, n. 8, che ha consentito tali pagamenti "*[...] mediante le risorse stanziare sugli ordinari capitoli di spesa utilizzati per il rimborso delle imposte sui redditi e dei relativi interessi, nel limite di 160 milioni di euro*".

Nel 2022, con l'erogazione di quasi 4 milioni di euro, può considerarsi quasi ultimato il processo di pagamento di tale tipologia di rimborsi: le istanze residue saranno prevedibilmente definite nel corso del 2023.

***Percentuale di utilizzo della cassa destinata all'erogazione dei rimborsi***

Il prospetto riepilogativo dell'utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi nel periodo 01/01/2022-31/12/2022 rileva che sono stati stanziati 60.198.736.349,00/euro e che sono stati utilizzati 59.713.690.569,16/euro. L'indice di *performance* calcolato sulla base dell'indicatore è pari a 99,19%.

RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI										
ANNO 2022										
CAPITOLI	Stanziam. iniziali di cassa	Variazioni e asssestamento	Stanziam. definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 2ter)	Invi a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807 SANZIONI	25.000.000,00	10.000.000,00	35.000.000,00	32.226.293,32				32.226.293,32	2.773.706,68	92%
CAP. 3810 IVA	1.043.800.000,00	-200.000.000,00	843.800.000,00	458.607.971,19	2.753.686,83	286.485,55	-	461.648.143,57	382.151.856,43	55%
CAP. 3811 IIDD.	4.721.000.000,00	-1.080.000.000,00	3.641.000.000,00	833.520.516,41	1.539.569.864,65	57.794.357,90	1.209.615.265,62	3.640.500.004,58	499.995,42	100%
CAP. 3812 IIIL.	200.000.000,00		200.000.000,00	59.215.055,99	86.353.016,67	2.889.872,00	-	148.457.944,66	51.542.055,34	74%
CAP. 3813 IIDD. c/fiscale	23.000.000.000,00	335.000.000,00	23.335.000.000,00				23.335.000.000,00	23.335.000.000,00	-	100%
CAP. 3814 IVA c/fiscale	30.000.000.000,00	1.689.000.000,00	31.689.000.000,00				31.689.000.000,00	31.689.000.000,00	-	100%
CAP. 4015 Interessi IIDD.	383.685.349,00	1.251.000,00	384.936.349,00	211.852.738,02	78.970.059,47	2.989.555,34	90.525.734,19	384.338.087,02	598.261,98	100%
CAP. 4016 Interessi IIIL.	70.000.000,00		70.000.000,00	12.477.079,40	9.950.314,17	92.702,44	-	22.520.086,01	47.479.903,99	32%
<b>TOTALE CAP. RIMBORSI</b>	<b>59.443.485.349,00</b>	<b>755.251.000,00</b>	<b>60.198.736.349,00</b>					<b>59.713.690.569,16</b>	<b>485.045.779,84</b>	<b>99,19%</b>

### **OBIETTIVO 3: MIGLIORARE IL SISTEMA INFORMATIVO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE**

#### **AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali**

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le tre banche dati: Cartografica, Catasto Terreni e Catasto Urbano. Il risultato, pari al 95,25% è superiore al valore atteso (pari al 95%) anche in miglioramento rispetto al 2021 (94,41%) per effetto di una maggiore efficacia nelle azioni derivante dall'attivazione del SIT.

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Congruenza geometrica tra mappe contigue**

Nel 2022 sono proseguite le attività di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il continuum del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità). La lavorazione prevede la trattazione di tutti i circa 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale mediante l'effettuazione delle seguenti fasi: georeferenziazione e correzione delle eventuali deformazioni delle immagini dei fogli originali di Impianto, recupero della precisione della cartografia vettoriale attraverso la calibrazione sui fogli originali di Impianto, costruzione della congruenza topologica fra mappe contigue.

Considerata l'attivazione del Geoportale e la necessità di garantire la migliore fruibilità delle informazioni di consultazione delle mappe, si è data priorità alla fase di calibrazione rinviando la costruzione della congruenza tra mappe contigue in un momento successivo. Il dato di consuntivo risulta pari al 36,99%, superiore al risultato atteso del 36%.

L'attività, salvo quanto già precisato in premessa, non ha presentato particolari criticità nell'esercizio trascorso.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale**

L'indicatore consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica. Il risultato conseguito è in linea con le attese (100%).

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare**

L'indicatore è espressione dello stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni in essi contenute, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare. Il dato di consuntivo, pari al 70,65%, risulta in linea con il risultato atteso (70%) e considera tutti i lotti di repertori caricati fino alla data del 31 dicembre 2021.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria**

L'indicatore evidenzia l'effetto dell'attività di informatizzazione della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare sul livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza in termini di maggior fruibilità digitale delle informazioni presenti negli archivi ipotecari. Il risultato conseguito (40,18%) è superiore a quanto programmato (36%).

**AZIONE: Presidio efficace del territorio**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine**

L'attività di controllo ha la funzione di presidio del territorio ed è orientata al perseguimento dell'efficacia del controllo stesso.

Il tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale, pari all'87,19%, risulta superiore al valore atteso (76%), considerato che nell'anno 2022 l'attività di accertamento si è

concentrata su uno stock di immobili identificati, per i quali la violazione catastale era riscontrabile con un'alta probabilità.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Indice di efficacia dell'accertamento catastale**

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di accertamento catastale rapportando, sostanzialmente, la variazione media di rendita delle unità immobiliari che sono state regolarizzate sulla rendita media catastale. Il risultato conseguito (14,85%) è inferiore alle attese (25%). Lo scostamento registrato può essere dipeso dall'alta incidenza che ancora hanno, sul processo, alcune tipologie di accertamenti (come case fantasma ed ex rurali) che, nelle code delle posizioni ancora aperte, presentano immobili che hanno basso - se non nullo - livello di redditività.

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Tasso di copertura degli immobili da controllare**

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare si attesta al 30,02% contro un risultato atteso pari al 25%. Tale risultato, superiore alle attese, è stato conseguito anche grazie all'attivazione dell'accettazione automatica dei Docfa (Documenti catasto fabbricati).

➤ **Indicatore di *Impatto*: Incremento percentuale annuo della base imponibile**

Il risultato conseguito (0,27%) inferiore al risultato atteso (0,35%) lascia presumere una maggiore *compliance* da parte del dichiarante, in parte legata all'ormai ampia diffusione dei listini dei costi per le unità a destinazione speciale e in parte alle tipologie di dichiarazioni indotte dai bonus fiscali su immobili, che avevano comunque livelli di rendita già congrui.

## PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA SERVIZI

### *Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata*

Si segnala che non è stata redatta la relazione sulle autotutele conseguenti al controllo automatizzato delle dichiarazioni in quanto l'anno d'imposta 2019, oggetto di osservazione, non risulta completato e riscontrabile per via del differimento al 31 dicembre 2024 del termine di decadenza per la notifica delle cartelle di pagamento.

L'analisi degli esiti dei **controlli formali**, interamente centralizzati, ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600 del 1973, annullati in autotutela dagli uffici, ha dato i risultati illustrati nella successiva tabella, dove vengono messi a confronto gli anni di imposta 2018 e 2019.

Direzione Regionale	ANNO D'IMPOSTA 2018			ANNO D'IMPOSTA 2019		
	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%
ABRUZZO	5.793	209	3,61%	5.390	155	2,88%
BASILICATA	2.244	61	2,72%	2.019	50	2,48%
BOLZANO	2.489	78	3,13%	2.248	52	2,31%
CALABRIA	9.590	209	2,18%	8.861	168	1,90%
CAMPANIA	30.355	613	2,02%	28.972	504	1,74%
EMILIA ROMAGNA	20.212	657	3,25%	19.294	545	2,82%
FRIULI VENEZIA GIULIA	4.691	183	3,90%	4.664	200	4,29%
LAZIO	32.025	683	2,13%	30.874	616	2,00%
LIGURIA	7.020	224	3,19%	6.707	210	3,13%
LOMBARDIA	47.601	1.316	2,76%	45.997	1.022	2,22%
MARCHE	6.460	344	5,33%	3.809	126	3,31%
MOLISE	1.205	41	3,40%	1.098	22	2,00%
PIEMONTE	19.971	717	3,59%	18.704	567	3,03%
PUGLIA	15.810	526	3,33%	14.871	391	2,63%
SARDEGNA	7.600	185	2,43%	7.498	135	1,80%
SICILIA	20.817	325	1,56%	20.357	230	1,13%
TOSCANA	18.796	656	3,49%	17.846	575	3,22%
TRENTO	2.019	92	4,56%	1.823	46	2,52%
UMBRIA	3.987	143	3,59%	3.709	120	3,24%
VALLE D'AOSTA	562	16	2,85%	511	9	1,76%
VENETO	20.393	799	3,92%	18.903	630	3,33%

Direzione Regionale	ANNO D'IMPOSTA 2018			ANNO D'IMPOSTA 2019		
	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%	Dichiarazioni segnalate	Esiti annullati in autotutela	%
AGENZIA	279.640	8.077	2,89%	264.155	6.373	2,41%

Dal confronto tra i dati relativi agli anni 2018 e 2019 si rileva che la percentuale di esiti del controllo formale annullati in autotutela si mantiene sostanzialmente costante nel tempo.

### ***Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni***

Per l'area registro e per le dichiarazioni di successione, il monitoraggio automatizzato delle istanze di autotutela è relativo alle seguenti tipologie di atti:

- Contratti di locazione;
- Atti pubblici telematici;
- Atti giudiziari;
- Dichiarazioni di successione cartacee;
- Dichiarazioni di successione telematiche.

La tabella successiva riporta la situazione, rilevata al 14/02/2023, delle istanze di autotutela relative ad avvisi di liquidazione emessi nel 2022.

Si osserva che la percentuale delle istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari, per le dichiarazioni di successione (cartacee e telematiche) e per gli atti telematici presenta dei valori molto bassi e poco rilevanti a livello statistico.

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,23%, in linea con il valore registrato per l'anno 2021 (6,13%).

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2022	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Locazioni	1.276.905	92.532	9.563	0	3.365	79.604	6,23%
Atti telematici	41.331	1.068	234	5	44	785	1,90%
Atti giudiziari	697.640	6.923	191	38	609	6.085	0,87%
Successioni	13.123	73	11	3	14	45	0,34%
Successioni telematiche	129.531	1.039	145	769	0	125	0,10%

Al fine di analizzare con maggior attenzione tale fenomeno si riporta comunque nella tabella che segue il dettaglio delle motivazioni che hanno causato errori nell'emissione degli avvisi di liquidazione per il recupero dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale.

Si precisa che la successiva tabella considera le istanze inserite a sistema fino al 14/02/2023 per avvisi notificati nel 2022.

Va anche segnalato che l'accoglimento di un'istanza del contribuente non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione. Ad esempio, dalla tabella si evince che un elevato numero di istanze accolte è relativo alla motivazione "pagamento regolarmente eseguito". Il mancato abbinamento (automatizzato o manuale) del versamento spesso è causato da errori di compilazione del modello di versamento (F23 e F24 Elementi identificativi) da parte del contribuente. In questo caso, se il contribuente dimostra di aver effettuato il versamento dell'imposta dovuta, l'ufficio procede ad annullare l'avviso di liquidazione e a rettificare e ad abbinare il versamento segnalato.

Rientrano generalmente in errori o omissioni dei contribuenti anche gli annullamenti dovuti alle motivazioni "errore materiale contribuente" e "cessione - subentro *ex-lege*" poiché l'errata emissione degli avvisi di liquidazione è dovuta principalmente all'omessa comunicazione di eventi successivi alla prima registrazione da parte del contribuente (risoluzione o cessione del contratto).

Sono invece tendenzialmente riferibili ad errori dell'ufficio gli annullamenti con motivazioni "errore sul presupposto dell'imposta" e "cedolare secca" poiché l'informazione della cedolare secca, ove non presente nella base dati registro, può essere recuperata manualmente dai versamenti e dalle dichiarazioni dei redditi dei contribuenti.

Avvisi di liquidazione dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale						
Istanze di autotutela presentate fino al 14/02/2023 per avviso notificato nel 2022						
Motivazione	Esito autotutela				Numero istanze	Percentuale istanze accolte sul totale accolte
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Errore di persona	1.223				1.223	1,54%
Evidente errore logico o di calcolo	333		583		916	0,42%
Errore sul presupposto dell'imposta	24.519				24.519	30,81%
Doppia imposizione						0,00%
Pagamenti regolarmente eseguiti	21.028				21.028	26,42%
Sussistenza requisiti negati						0,00%
Errore materiale contribuente	15.186		972		16.158	19,08%
Contratto risolto						0,00%
Cessione - subentro <i>ex-lege</i>	972				972	1,22%
Cedolare secca	7.319				7.319	9,20%
Mancanza di documentazione successivamente sanata	115		171		286	0,14%
Imposta non pagata				5.128	5.128	0,00%
Contratto non risolto				1.561	1.561	0,00%
Cedolare secca assente				393	393	0,00%
Mancata cessione				43	43	0,00%
Canone non ridotto				100	100	0,00%
Altro	8.899		1.639	2.338	12.876	11,18%
<b>Totali</b>	<b>79.594</b>	<b>0</b>	<b>3.365</b>	<b>9.563</b>	<b>92.522</b>	<b>100,00%</b>
<b>Numero avvisi notificati nel 2022</b>						<b>1.276.905</b>

### ***Tasse automobilistiche e superbollo***

Nel corso del 2022 per le tasse automobilistiche e per l'addizionale erariale delle tasse automobilistiche (cosiddetto superbollo) sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2019. Il termine di notifica dei predetti atti, fissato al 31 dicembre 2022, in base al termine triennale di decadenza disposto dall'articolo 5 del decreto-legge 30 dicembre 1982 n. 953 (decorso del terzo anno successivo a quello in cui doveva essere effettuato il pagamento).

Le successive tabelle evidenziano, rispettivamente per ciascuna linea di attività, la situazione, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2022.

	Tipo atti	Atti notificati nel 2022	Totale autotutele	Esito autotutela			Percentuale istanze accolte su atti notificati
				Respinta	Parzialmente accolta	Accolta	
2019	Tasse automobilistiche	285.558	330	18	17	295	0,10%
	Superbollo	86.275	6.313	752	238	5.323	6,20%

### **Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile**

Nel corso del 2022 per le tasse sulle concessioni governative - telefonia mobile sono emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2020.

Il termine di notifica dei predetti atti è fissato a partire dal 1 gennaio 2023 (fatture con scadenza gennaio 2020) fino al 31 dicembre 2023 (fatture con scadenza dicembre 2020), in base al termine triennale di decadenza disposto dall'articolo 13 del decreto del Presidente della Repubblica del 26 ottobre 1972, n. 641 (tre anni decorrenti dal giorno nel quale è stata commessa la violazione).

La tabella successiva evidenzia la situazione, rilevata al 14/02/2023, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2022.

Anno imposta	Tipo atti	Atti notificati nel 2022	Totale autotutele	Esito autotutela			Percentuale istanze accolte su atti notificati
				Respinta	Parzialmente accolta	Accolta	
2020	Telefonia mobile	8.395	228	22	27	179	2,13%

**INDICATORI DI MONITORAGGIO**

<b>AREA SERVIZI</b>			
<b>AZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TARGET 2022</b>	<b>RISULTATO AL 31/12/2022</b>
Miglioramento dell'erogazione dei servizi	% di reclami lavorati entro 15 giorni	93%	96,45%
	% di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	95%	99,11%
	Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	95%	98,17%
	% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	95%	98,53%
	% di atti di intestazione catastale lavorati	95%	98,40%

**FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)****Risorse Umane**

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 16.278 ore/migliaia (18.356 nel 2021) a fronte di 17.541 ore/migliaia previste in Convenzione e rappresentano il 39,86% del totale (40.833 ore/migliaia).

**Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica Servizi sono risultate a consuntivo pari a 1.098 euro/milioni.

**Investimenti**

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Servizi con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi (SAC) ed allo Stato Avanzamento Lavori (SAL).

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL%
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.077.150,75	1.125.876,79	104,5%	73,9%
Anagrafe Immobiliare Integrata	585.514,30	408.410,00	69,8%	58,3%
Anagrafe dei titolari	176.495,05	118.780,70	67,3%	66,7%
Anagrafica	1.812.231,14	1.492.173,29	82,3%	79,2%
Cartografia	2.848.912,60	2.066.666,94	72,5%	55,3%
Dichiarazione precompilata	1.567.496,75	1.579.935,61	100,8%	75,0%
Gestione Atti	2.204.177,50	1.688.006,96	76,6%	81,8%
Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	3.751.551,48	3.324.466,74	88,6%	82,2%
Interscambio con enti esterni	776.308,10	471.444,30	60,7%	56,3%
Normative fiscali	819.246,48	875.440,58	106,9%	72,7%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.614.166,37	1.453.128,53	90,0%	67,6%
Rimborsi	660.722,72	573.806,67	86,8%	90,0%
Servizi Catastali	1.078.835,50	699.135,38	64,8%	63,3%
Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	1.363.791,10	586.947,44	43,0%	57,7%
Servizi all'utenza	2.160.036,07	1.744.909,67	80,8%	61,5%
Servizi on line	3.342.514,69	2.331.334,33	69,7%	61,0%
Siti istituzionali Agenzia e social media	1.151.609,78	833.286,45	72,4%	62,5%
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	2.703.169,95	2.203.631,08	81,5%	81,8%
<b>TOTALE</b>	<b>29.693.930,33</b>	<b>23.577.381,46</b>	<b>79,4%</b>	-

L'Agenzia ha utilizzato il 79,4% delle risorse stanziato nel *budget* per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Servizi.

## **AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE**

Il contesto normativo nell'ambito del quale l'Agenzia ha operato nel corso del 2022, influenzato dalla crisi epidemiologica degli ultimi due anni e dagli effetti del conflitto in Ucraina, si fonda sull'esigenza di: migliorare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari attraverso istituti volti a promuovere l'interlocuzione costante e preventiva tra Agenzia e contribuente; contrastare l'evasione e l'elusione fiscale attraverso il potenziamento delle attività di controllo e una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento; migliorare la qualità dei servizi di assistenza e il presidio dell'attività interpretativa delle norme tributarie. Tali attività sono state svolte attraverso una serie di interventi quali:

- l'emanazione di circolari e risoluzioni;
- la tempestiva risposta agli interpelli per nuovi investimenti e a quelli ordinari attraverso l'utilizzo di canali telematici per la gestione degli stessi;
- la valorizzazione dell'istituto del regime premiale in un percorso di accompagnamento consapevole dei contribuenti verso una maggiore affidabilità fiscale;
- la promozione dell'adempimento collaborativo, l'attrazione di nuovi investimenti in Italia, l'intensificazione degli accordi preventivi per le imprese con attività internazionale e di regimi di tassazione agevolata connessi all'utilizzo di beni immateriali (patent box);
- la tempestiva trattazione delle procedure amichevoli di composizione delle controversie internazionali (cd. MAP - Mutual Agreement Procedure), al fine di aumentare la certezza fiscale per le imprese multinazionali, garantendo la corretta ed equa ripartizione degli imponibili e delle imposte, tra l'Italia e gli altri Stati interessati;
- l'ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo con la riduzione dei falsi positivi;
- l'aggiornamento degli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA), finalizzati a stimolare comportamenti fiscalmente corretti delle piccole e medie imprese e dei professionisti, favorendo l'emersione di basi imponibili e il corretto adempimento degli obblighi

dichiarativi, anche attraverso la condivisione di dati e informazioni nella disponibilità dell'Agenzia e l'invio di specifiche segnalazioni;

- il potenziamento dei controlli fiscali su posizioni di rischio e sugli indebiti utilizzi di cessione del credito e sconto in fattura;
- l'adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata;
- la riduzione della conflittualità con i contribuenti e l'incremento della sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA PREVENZIONE										
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso	
				(a)	(b)			(c=b/a)	(d)	(e)
OBIETTIVO 4 - Favorire il dialogo collaborativo con i contribuenti	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% di Istanze di adesione al regime di <i>cooperative compliance</i> lavorate nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t	60%	88%	147%	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	18	21	117%	
		% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea				% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	10%	17%	170%	
		% di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure concluse nell'anno 2020	7%	-25,98%	-371%					
		% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020	8%	340%	4250%					
		% di conclusione delle istanze di <i>patent box</i> presentate nell'anno n	100% (2017) 70% (2018)	98,4% (2017) 91,7% (2018)	98,4% (2017) 131% (2018)	Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali ( <i>patent box</i> )	35 mesi	33		

		Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpellati nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza	72%	93%	129%	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpellato (€€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento	334	362	108%
		Percentuale di risposta agli interpellati ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza (*)	76%	95%	125%				
	Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione	30%	32%	107%	Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	15 mesi	14,5	
OBIETTIVO 5 - Rafforzare la tax compliance	Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo	Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (c.d. lettere di compliance)	2.581.100	2.521.909	97,7%	Riduzione dei falsi positivi rispetto al 2019	-5%	-76%	
						Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	2,45	3,20	131%
	Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento	87	87	100%	Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007	90%	92%	102%
* Il risultato riferito agli interpellati ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, 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.									

**OBIETTIVO 4: FAVORIRE IL DIALOGO COLLABORATIVO CON I CONTRIBUENTI**

**AZIONE: Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori**

- **Indicatore Istituzionale: Percentuale istanze di adesione al regime di *cooperative compliance*<sup>9</sup> nell'anno t rispetto a quelle presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t**

L'indicatore esprime la percentuale di istanze di adesione al regime di adempimento collaborativo lavorate nell'anno 2022 rispetto a quelle presentate dal 01/09/2021 al 31/08/2022. Nel suddetto arco temporale sono state presentate 17 istanze. Al 31/12/2022 sono state lavorate 15 istanze ed emessi i relativi provvedimenti di ammissione, conseguendo un risultato pari all' 88% rispetto ad un risultato atteso del 60%.

- **Indicatore di *Impatto*: Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)**

Con tale indicatore, correlato al precedente indicatore istituzionale, viene monitorato, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati, l'impatto determinato dal ricorso a tale istituto. Come per l'esercizio precedente, per ragioni connesse alla maggiore stabilità del dato, nella costruzione dell'indicatore e del relativo *target*, si è scelto di fare riferimento alla base imponibile IRAP (valore della produzione netta) dei soggetti ammessi al regime di adempimento collaborativo al 31/12/2022, in ragione della sua stabilità nel tempo (rispetto ad altri tributi quali l'IRES) e dell'omogeneità di applicazione in settori eterogenei quali quello industriale e finanziario (rispetto a tributi quali l'IVA).

Il risultato conseguito è di 21 miliardi di euro, superiore rispetto al target previsto di 18 miliardi ma in leggero decremento in confronto al risultato 2021 (22 miliardi di euro).

<sup>9</sup>Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero delle istanze di accesso al regime di cooperative presentate non sia superiore, a parità di risorse, a quelle presentate nell' esercizio precedente.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea**

L'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di adempimento collaborativo rispetto alla platea di riferimento.

Per effetto dell'abbassamento della soglia dimensionale di ingresso a 1 miliardo di euro, la platea dei contribuenti potenzialmente eleggibili è aumentata (460 soggetti potenzialmente eleggibili).

Il risultato conseguito è del 17% (atteso 10%) ed è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- 77 soggetti che hanno presentato istanza al 31/12/2022;
- 460 soggetti eleggibili rappresentativi della platea al 31/12/2022.

I dati della platea dei soggetti eligibili sono aggiornati tenendo conto delle modifiche normative medio tempore intervenute, a eccezione di quanto previsto dal decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, in merito ai soggetti appartenenti ai gruppi IVA. Nel calcolo non sono state conteggiate le società appartenenti al gruppo IVA dei soggetti ammessi e ammissibili al regime (che hanno a loro volta l'obbligo di ingresso nel regime ai sensi di quanto previsto dal decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119).

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2020**

L'indicatore è ottenuto dallo scostamento, in percentuale, dei tempi di conclusione delle procedure realizzati nel 2022 rispetto ai tempi di conclusione delle procedure chiuse nel 2020, pari a 39,64 mesi. Il risultato conseguito al 31 dicembre 2021 è pari al -25,98%, peggiore di quanto atteso (7%). Lo scostamento dal valore atteso di questo indicatore si giustifica per il fatto che gli Uffici hanno avviato un'intensa e dispendiosa attività di recupero delle istanze di accordo ancora pendenti; questo sforzo si è tradotto, da un lato, in un considerevole incremento del numero degli accordi conclusi, come si evince dai risultati raggiunti dall'indicatore successivo, ma ha comportato, dall'altro, un aumento dei tempi di conclusione degli accordi poiché, al fine di effettuare lo smaltimento del "magazzino" delle istanze pendenti, sono stati conclusi numerosi accordi presentati in epoca remota.

➤ **Indicatore Istituzionale: % di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020**

Nel 2022 sono state concluse 154 procedure di accordi preventivi unilaterali e bilaterali (di cui 112 unilaterali) rispetto alle 35 concluse nel 2020 (di cui 30 unilaterali), con una percentuale di incremento pari al 340% (risultato atteso 8%). Il risultato è ascrivibile alla scelta di procedere a un drastico recupero della lavorazione di istanze di accordo pendenti presso gli Uffici, talora risalenti anche a periodi d'imposta molto anteriori al 2022 (con conseguente incremento, come ricordato, del tempo medio di conclusione delle procedure). Tale scelta è stata adottata per rispondere alle numerose richieste, pervenute dai contribuenti, di chiusura delle istanze presentate, al fine di prevenire il rischio di controlli e conseguenti contenziosi; l'istituto degli accordi preventivi risponde, infatti, all'esigenza di conferire certezza alle imprese multinazionali, mediante un accertamento preventivo dei criteri e dei metodi per la definizione delle componenti di reddito previste dall'art. 31-ter del D.P.R. n. 600/1973 (il caso più ricorrente, come noto, è quello del *transfer pricing*).

➤ **Indicatore Istituzionale: Percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n**

Gli obiettivi istituzionali sono stati conseguiti rispettivamente al 98,4% (risultato atteso 100%) con la conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2017 (307 istanze accolte) e al 91,7% (risultato atteso 70%) con la conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2018 (338 istanze accolte). Nelle tabelle seguenti sono riportate in dettaglio gli esiti delle istanze concluse.

Istanze presentate entro il 31/12/2017 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	307
Istanze concluse	302
<i>di cui</i>	
<i>con accordo</i>	118
<i>per mancato accordo</i>	7
<i>per rinuncia/decadenza</i>	177

Istanze presentate entro il 31/12/2018 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	338
Istanze concluse	310
di cui	
con accordo	111
per mancato accordo	7
per rinuncia/decadenza	192

➤ **Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*)**

L'indicatore di impatto connesso alla lavorazione delle istanze di *patent box*, che misura il tempo medio di lavorazione di quelle concluse con accordo, ovvero il tempo intercorrente tra la data di lavorabilità<sup>10</sup> dell'istanza e la data di sottoscrizione dell'accordo, è pari a 33 mesi rispetto ai 35 mesi fissati in Convenzione.

Il tempo medio è stato calcolato in relazione ai 181 accordi complessivamente conclusi nel 2022 relativi a istanze presentate negli anni tra il 2015 ed il 2021. Nella tabella che segue è riportata l'incidenza percentuale degli accordi conclusi in relazione all'anno di presentazione dell'istanza.

Anno di presentazione dell'istanza	Incidenza %
2015	6,1%
2016	6,6%
2017	29,3%
2018	35,3%
2019	17,1%
2020	3,9%
2021	1,7%

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs.**

<sup>10</sup> Per le istanze presentate nel 2015 e nel 2016 la data di lavorabilità è fissata convenzionalmente al 1° gennaio 2017 tenuto conto che le strutture regionali competenti hanno iniziato a stipulare gli accordi solo dopo la sottoscrizione di quelli pilota conclusi, a livello centrale, dal competente Ufficio.

**n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza**

A seguito dell'introduzione dell'istituto dell'interpello sui nuovi investimenti, previsto dall'articolo 2 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 147, c.d. "decreto internazionalizzazione", il contribuente tramite un'unica istanza può presentare all'Agenzia delle entrate più tipologie di interpello di cui allo Statuto del contribuente (ordinario, probatorio, antiabuso e disapplicativo) e in ognuno di essi formulare più quesiti relativi al piano di investimento di cui chiede il trattamento fiscale.

Al riguardo, è stato previsto un apposito indicatore istituzionale che valorizza i tempi di risposta ai quesiti contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti, per le quali è stata già avviata un'interlocuzione formale, riducendo i giorni previsti dalla norma (120 giorni) a 115. Il risultato finale è pari al 93% (risultato atteso 72%) in quanto sono state lavorate in 115 giorni dalla presentazione 14 istanze su 15.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento**

L'indicatore misura la stima, per ciascun anno e secondo i criteri definiti, del maggior gettito atteso derivante dal *business plan* pluriennale oggetto di interpello. Al riguardo l'Agenzia ha stimato un gettito pari a 362 €/mln per l'anno 2022 rispetto a un risultato atteso di 334 €/mln. Detto gettito è stimato sulla base dei *business plan* contenuti nelle istanze di interpello sui nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento.

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di risposta agli interPELLI ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza<sup>11</sup>**

Tale indicatore rendiconta le attività svolte delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte agli interPELLI ordinari rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza,

<sup>11</sup> Il risultato atteso, riferito agli interPELLI ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, 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.

anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, per i quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per i quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2022.

Le istanze in scadenza dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 sono pari a 14.005 (denominatore); le Direzioni regionali hanno anticipato i termini per la risposta ad 80 giorni, per 13.297 istanze (numeratore), raggiungendo il risultato del 95% a fronte del risultato atteso del 76%.

Il superamento della soglia del 76% è riconducibile al fatto che:

- in molti casi, gli interpelli, per i quali è stata fornita una risposta tempestiva (prima dei 90 giorni), riguardano l'interpretazione di norme tributarie sulle quali già sono intervenuti chiarimenti mediante l'emanazione di circolari e risoluzioni;
- a seguito dell'istituzione del superbonus 110% ex art. 119 del cosiddetto decreto Rilancio, pervengono all'Agenzia un elevato numero di istanze di interpello carenti dei requisiti previsti dall'art. 3 del decreto legislativo n. 156/2015 in quanto presentate dai tecnici incaricati senza fornire i dati dei contribuenti cui si riferisce il caso concreto e personale le quali, pertanto, vengono dichiarate a stretto giro inammissibili per consentire ai contribuenti di ripresentarle correttamente.

### **AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali**

- **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione**

Il risultato conseguito del 32% (risultato atteso 30%) è ottenuto dal rapporto tra le procedure concluse al 31/12/2022 riferibili ad istanze presentate entro 3 anni e il totale delle procedure concluse al 31/12/2022.

- **Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1**

Il risultato conseguito per tale indicatore è di 14,5 mesi, rispetto a un risultato atteso di 15 mesi.

**OBIETTIVO 5: RAFFORZARE LA TAX COMPLIANCE****AZIONE: Ottimizzazione delle comunicazioni per l'adempimento spontaneo**

- **Indicatore *Istituzionale*: Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (c.d. *lettere di compliance*)**

Nel 2022 l'Agenzia ha inviato complessivamente 2.521.909 lettere per la promozione della *compliance* a fronte delle 2.581.100 previste (con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 97,7%); con tali lettere sono state segnalate anomalie nei confronti di alcune categorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso (articolo 13 del decreto legislativo n. 472 del 1997)<sup>12</sup>.

Le comunicazioni hanno riguardato le anomalie o gli errori di seguito riportati:

- 232.380 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo a contribuenti persone fisiche titolari di redditi di lavoro dipendente, assimilati e pensione per l'anno d'imposta 2020;
- 30.173 comunicazioni inviate ai contribuenti che non hanno dichiarato, in tutto o in parte, le attività finanziarie detenute all'estero nel 2018, come previsto dalla disciplina sul monitoraggio fiscale, nonché gli eventuali redditi percepiti in relazione a tali attività estere;
- 100.947 comunicazioni di *compliance* inviate ai titolari di partita IVA che hanno omesso di presentare la comunicazione liquidazioni periodiche IVA, prevista dall'articolo 21-*bis* del decreto legge 31 maggio 2010, n.78, per il III trimestre del 2021, ancorché in presenza di fatture elettroniche emesse, corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi o operazioni transfrontaliere comunicate;
- 37.781 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo nei confronti dei contribuenti per i quali è stata riscontrata un'anomalia derivante dal confronto dei dati presenti nella dichiarazione IVA e delle informazioni comunicate ai sensi dell'articolo 21 del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78 per l'anno 2018 (c.d. "Spesometro") e dall'articolo 1 del decreto legislativo 05 agosto 2015, n. 127 (fatture elettroniche);

<sup>12</sup> L'istituto del ravvedimento operoso prevede la regolarizzazione della posizione fiscale mediante la presentazione di una dichiarazione integrativa, il versamento delle maggiori imposte, degli interessi e delle sanzioni ridotte.

- 261.358 comunicazioni erano riferite a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali (periodo d'imposta 2018) quali:
- redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
- redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
- redditi prodotti in forma associata derivanti, in particolare, dalla partecipazione in società di persone ovvero in associazioni tra artisti e professionisti, nonché redditi derivanti dalla partecipazione in società a responsabilità limitata in trasparenza;
- redditi di capitale derivanti dalla partecipazione al capitale o al patrimonio di società ed enti soggetti all'Ires e proventi derivanti da contratti di associazione in partecipazione e cointeressenza (ex articolo 44, comma 1, lett. e) e lett. f) del Tuir) e redditi di capitale corrisposti a soggetti residenti assoggettati alla ritenuta a titolo di acconto (di cui all'articolo 26, comma 5, decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973 n. 600);
- alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
- redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e professionale (articolo 53, comma 1, Tuir) imponibili a tassazione ordinaria ovvero ai regimi di tassazione previsti dall'articolo 27, commi 1 e 2, del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98 (regime di vantaggio) e dall'articolo 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (regime forfetario), redditi di lavoro autonomo derivanti dall'utilizzazione economica da parte dell'autore o inventore, di opere dell'ingegno, di brevetti industriali e di processi, formule o informazioni relativi ad esperienze acquisite in campo industriale, commerciale o scientifico, se non conseguiti nell'esercizio di imprese commerciali (articolo 53, comma 2, lett. b), Tuir).
- 82.405 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2021, dall'analisi dei dati relativi alla presentazione della comunicazione annuale dei dati IVA risulterebbe la mancata presentazione della dichiarazione ai fini IVA, ovvero la presentazione della stessa con la compilazione del solo quadro VA;
- 213.445 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA, per i quali sia stata riscontrata, nel primo e/o secondo trimestre 2022, l'omessa presentazione della comunicazione dei dati

delle liquidazioni periodiche IVA, pur in presenza di dati relativi a fatture di fatture elettroniche emesse, corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi o operazioni transfrontaliere comunicate;

- 46.274 comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo nei confronti dei soggetti titolari di partita IVA per i quali emergono delle differenze tra i dati della dichiarazione IVA e l'importo delle operazioni IVA trasmesse telematicamente ai sensi del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127 (periodo d'imposta 2019);
- 18.917 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali non risulta l'inclusione nell'archivio Vies per poter effettuare operazioni intracomunitarie ai sensi dell'articolo 35 c. 7 bis Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633;
- 8.067 comunicazioni di *compliance*, inviate ai titolari di partita IVA per i quali l'IVA portata in detrazione nel quadro VF del modello di dichiarazione IVA/2020 risulta superiore all'importo esposto nelle fatture elettroniche di acquisto, comunicate ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, e all'IVA sulle importazioni, desunta dalle bollette doganali;
- 2.017 comunicazioni di invito all'adempimento spontaneo ai titolari di redditi di impresa e/o lavoro autonomo beneficiari degli aiuti di Stato e degli aiuti in regime "de minimis" per il periodo d'imposta 2018 oggetto di scarto da parte dei registri RNA (Registro Nazionale aiuti di Stato) e/o SIAN (Sistema informativo agricolo nazionale) e/o SIPA (Sistema italiano della pesca e dell'acquacoltura) per aver indicato dati non coerenti con la relativa disciplina agevolativa ovvero perché l'Autorità responsabile non ha registrato la misura nei suddetti registri;
- 142.768 comunicazioni inviate a contribuenti titolari di partita IVA, per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli studi di settore o degli indici sintetici di affidabilità, afferenti al triennio di imposta 2018/2020;
- 568 lettere d'intento inviate ai cedenti dei soggetti che non hanno i requisiti per essere considerati esportatori abituali;
- 1.344.809 comunicazioni IVA trimestrale inviate ai sensi dell'art.4 del decreto legge n. 193/2016.

Con riguardo a questa ultima tipologia di comunicazioni, a decorrere dal 1° gennaio 2017 è stato introdotto l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una

comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta (LIPE). L'Agenzia, una volta elaborati i dati, in presenza di omessi/carenti versamenti, invita il contribuente a fornire chiarimenti e/o a regolarizzare la propria posizione versando l'imposta dovuta, facendo ricorso al ravvedimento. In caso di mancata risposta all'invito da parte del contribuente, l'Agenzia invia una comunicazione di irregolarità ai sensi dell'art. 54-*bis* del D.P.R. n. 633 del 1972.

Nel corso del 2022 sono stati resi disponibili gli inviti alla *compliance* relativi ai modelli *Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA* presentate per il secondo, terzo e quarto trimestre 2021, nonché per il primo e il secondo trimestre 2022. Inoltre, sono state inviate le comunicazioni di irregolarità derivanti dal controllo automatizzato dei modelli *Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA* presentate per tutti i trimestri del 2021, nonché per il primo trimestre 2022.

Il numero delle lettere di invito alla *compliance* (LIPE) inviate ai contribuenti sono così distribuite:

NUMERO LETTERE DI INVITO ALLA COMPLIANCE INVIATE - 2022		
Anno d'imposta 2021	SECONDO TRIMESTRE	258.728
	TERZO TRIMESTRE	287.414
	QUARTO TRIMESTRE	154.982
Anno d'imposta 2022	PRIMO TRIMESTRE	306.060
	SECONDO TRIMESTRE	337.625
TOTALE		1.344.809

➤ **Indicatore di Impatto: Riduzione dei falsi positivi rispetto al 2019 (€/mld)**

Come già evidenziato, nell'ambito del PNRR è stato affidato all'Agenzia il compito di conseguire diversi obiettivi, molti dei quali concernenti il potenziamento delle attività di analisi del rischio fiscale e di quelle volte a stimolare la *compliance* dei contribuenti. In particolare, per quanto riguarda le attività di stimolo della *compliance* riferite all'anno 2022 è previsto il seguente target: ridurre, rispetto all'anno 2019, del 5% il numero di "falsi positivi", senza superare la soglia di 120.175 unità.

Le comunicazioni inviate nel 2022, dette "falso positive", le cui anomalie risultano totalmente giustificate dal contribuente poiché l'errore/omissione è imputabile esclusivamente all'attività di selezione dell'Agenzia o ad attività non complete, quali, ad esempio, il mancato inserimento a

sistema dell'informazione della comunicazione di risoluzione di una locazione, sono state 30.616, con una riduzione del 75,8% (risultato atteso - 5%) rispetto al numero delle comunicazioni con esito "falso positive" inviate nel 2019 (126.500).

➤ **Indicatore di *Impatto*: Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)**

Le somme complessivamente riscosse a seguito dei versamenti effettuati, ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472 (per i periodi d'imposta dal 2016-2022), da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni relative ai compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge 23 dicembre 2014, n. 190 o che hanno agito "spontaneamente", ammontano a circa 3,2 miliardi di euro, con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo atteso pari al 130,6%. Tale risultato è in linea - come accennato - anche con l'obiettivo previsto dal P.N.R.R., che prevede come *target* l'incremento, rispetto al 2019, del 15% degli incassi derivanti dalle comunicazioni cambia-verso (2.449.500.000 euro); è stato infatti consuntivato un importo di euro 2.945.556.829.

Le singole componenti che concorrono al risultato di riscossione connesso all'adempimento spontaneo sono riportate nella tabella che segue in cui vengono distinte anche in funzione delle attività poste in essere dall'Agenzia delle entrate.

Tipologia innesco	Anno 2022
Indotto da attività istruttoria dell'ufficio	443
Indotto da comunicazioni di promozione della <i>compliance</i>	2.225
<i>di cui incassi derivanti dalle lettere di invito alla compliance relative alle comunicazioni LIPE (art. 4 D.L. 193/2016)</i>	1.986
Spontaneo ( <i>assenza di qualsiasi sollecitazione proveniente dall'Agenzia delle entrate</i> )	530
<b>Totale (in euro/milioni)</b>	<b>3.198</b>

**AZIONE: Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento**

Al 31 dicembre 2022, sono stati analizzati ed elaborati 87 ISA che, dopo il parere positivo della Commissione degli esperti, sono stati approvati con decreto ministeriale dell'8 febbraio 2023, conseguendo l'obiettivo programmato nella misura del 100%.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di attività economiche per cui sono elaborati gli ISA rispetto al complesso delle attività economiche previste all'interno della tabella di classificazione Ateco2007**

L'obiettivo per l'anno era di mappare con gli Indici di affidabilità fiscale almeno il 90% delle attività economiche, il cui numero complessivo si attesta a 1.235.

Considerando gli 88 ISA già elaborati (corrispondenti a 367 classificazione ateco) e gli 87 ISA aggiornati nell'anno 2022 (corrispondenti a 779 c.a.), il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 è pari al 92%.

## **FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)**

### **Risorse umane**

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 844 ore/migliaia (4.491 nel 2021) a fronte di una previsione di 979 ore/migliaia e corrispondono al 2,07% del totale delle risorse impiegate (40.833).

### **Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 57 euro/milioni.

### **Investimenti**

Il progetto "Analisi del rischio e ricerche per la *tax compliance*", pianificato per l'Area Strategica Prevenzione, è stato realizzato all'82,6%, utilizzando il 100% delle risorse stanziato nel *budget*.

Il progetto "Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale" è stato realizzato all'80,8%, utilizzando il 100% delle risorse stanziare nel *budget*.

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL %
<b>Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance</b>	2.147.955,30	2.150.128,04	100,1%	82,6%
<b>Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale</b>	4.008.604,46	4.008.604,46	100,0%	80,8%
<b>TOTALE</b>	<b>6.156.559,76</b>	<b>6.158.732,50</b>	<b>100,0%</b>	

## **AREA STRATEGICA DI INTERVENTO – CONTRASTO**

In analogia alle altre aree strategiche, anche le attività di contrasto sono state rivolte alla riduzione del tax gap, attraverso il potenziamento delle attività di controllo, aumentandone l'efficacia, anche mediante una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento. La grave situazione economica e sociale determinata dalla pandemia ha imposto di indirizzare l'attività di contrasto nei confronti di coloro che, ricorrendo a forme più insidiose di evasione, elusione e frode, non esprimono comportamenti collaborativi e trasparenti.

Gli obiettivi riconducibili all'Area strategica Contrasto saranno finalizzati a:

- potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione;
- ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

AREA CONTRASTO									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
			(a)	(b)	(c=b/a)		(d)	(e)	(f=e/d)
OBIETTIVO 6 - Potenziare i controlli fiscali e presidiare l'efficacia dell'attività di riscossione	Controlli su crediti d'imposta e agevolazioni nonché sospensione preventiva delle deleghe F24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni e blocco delle cessioni dei crediti da bonus edilizi	Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione	5	7	140%	Esiti dell'attività di analisi, verifica e controllo delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura	Relazione	Si	100%
		Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi	2	5	250%				
		Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regolamenta le agevolazioni	60%	65%	108%				

	Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	60.000	72.685	121%	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	14,4	17,00	118%
		Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni <i>Country-by-Country reporting</i> e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del <i>Country-by-Country reporting</i>	90%	89%	99%				
OBIETTIVO 7 - Ridurre la conflittualità con i contribuenti e migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Favorire la riduzione del contenzioso tributario attraverso gli istituti deflativi normativamente previsti	Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti	70%	99,4%	142%				
	Efficace difesa, in termini qualitativi e quantitativi, degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	96%	99,3%	103%	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	72%	76,6%	106%
			Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	96%	98,6%	103%	% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	69%	73,3%
		% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia		74%	86,8%	117%			

## **OBIETTIVO 6: POTENZIARE I CONTROLLI FISCALI E PRESIDARE L'EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE**

**AZIONE: Controlli su crediti d'imposta e agevolazioni nonché sospensione preventiva delle deleghe F 24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni e blocco delle cessioni dei crediti da bonus edilizi**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione**

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione delle deleghe F24 7 indicatori di rischio rispetto ai 5 previsti.

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi**

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione dei crediti da bonus edilizi 5 indicatori di rischio rispetto ai 2 previsti.

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni**

Il valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse

nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che regola le agevolazioni è stato pari al 65% (risultato atteso 60%).

➤ **Indicatore di *Impatto*: Esiti dell'attività di analisi, verifica e controllo delle comunicazioni di cessione di credito e delle comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura**

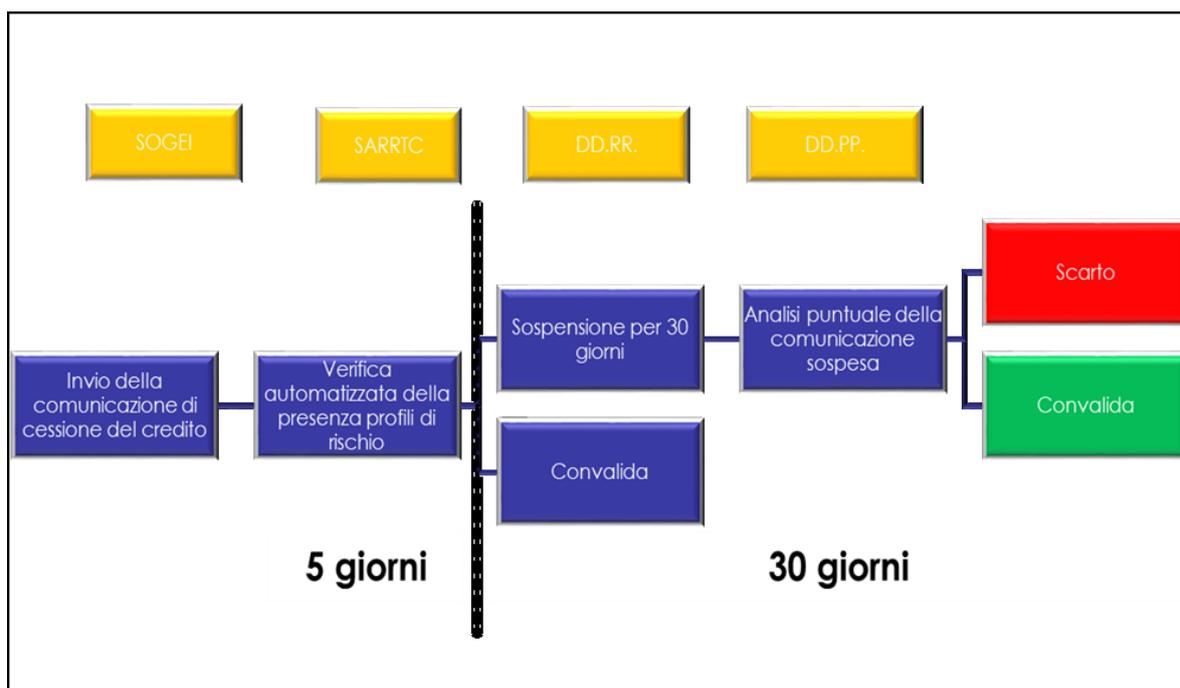
La procedura di controllo preventivo della comunicazione di cessione dei crediti edilizi – introdotta dal decreto legge 11 novembre 2021, n. 157 (c.d. decreto Antifrodi) – è attualmente disciplinata dall'articolo 122-bis del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, il quale prevede che:

- *«L'Agenzia delle entrate, entro cinque giorni lavorativi dall'invio della comunicazione dell'avvenuta cessione del credito, può sospendere, per un periodo non superiore a trenta giorni, gli effetti delle comunicazioni delle cessioni, anche successive alla prima, e delle opzioni inviate alla stessa Agenzia [...] che presentano profili di rischio, ai fini del relativo controllo preventivo;*
- *Se all'esito del controllo risultano confermati i rischi di cui al comma 1, la comunicazione si considera non effettuata e l'esito del controllo è comunicato al soggetto che ha trasmesso la comunicazione. Se, invece, i rischi non risultano confermati, ovvero decorso il periodo di sospensione degli effetti della comunicazione di cui al comma 1, la comunicazione produce gli effetti previsti dalle disposizioni di riferimento [...].»*

Pertanto, il processo di controllo può essere idealmente suddiviso in due fasi:

- Fase 1: tramite appositi algoritmi, tutte le comunicazioni inviate dai contribuenti sono analizzate al fine di verificare la presenza di uno o più profili di rischio;
- Fase 2: le comunicazioni sospese in esito alla fase 1, sono sottoposte a un'analisi puntuale da parte dei funzionari dell'Agenzia, così da verificare se sussistono elementi di gravità tale da portare allo scarto della comunicazione.

In termini maggiormente operativi, si riporta a seguire il flusso di lavoro svolto dalle strutture centrali e periferiche:



Inoltre, si evidenzia che la fase 1 si basa su un insieme di indicatori di rischio che, operando in maniera sinergica, sono volti a individuare diverse fattispecie di comportamento potenzialmente rischioso.

I criteri di analisi sono stati progettati al fine di ridurre al minimo il rischio di sospendere delle comunicazioni che presentano criticità marginali. Inoltre, in base all'andamento storico degli scarti e all'esperienza maturata in sede di analisi e controllo, i criteri di rischio sono periodicamente aggiornati. In ultimo, si pone in rilievo che vengono utilizzati anche dei criteri di sospensione "campionari" che servono a mantenere un livello minimo di monitoraggio sull'intero fenomeno delle cessioni dei crediti edilizi.

Tutto ciò posto, in riferimento all'indicatore in esame, il risultato conseguito ha comportato l'individuazione di 5 indicatori di rischio resi operativi, a fronte di un risultato atteso di 2.

L'implementazione dei criteri di rischio prevede l'analisi preventiva delle comunicazioni, al fine di stabilire se il criterio determini o meno la sospensione della comunicazione. La copertura delle comunicazioni analizzate rispetto al totale è stata misurata attraverso l'indicatore "Valore delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura analizzate e verificate preventivamente dall'Agenzia rispetto al valore complessivo delle comunicazioni di cessione di credito e comunicazioni di opzione per lo sconto in fattura trasmesse nell'anno di riferimento dai contribuenti in relazione ai diversi crediti agevolativi cedibili in base alla disciplina giuridica che

regolamenta le agevolazioni". Nella seguente tabella viene riportato il valore complessivo del credito delle comunicazioni analizzate nel corso del 2022 e quello di tutte le comunicazioni trasmesse:

Valore complessivo del credito nelle comunicazioni analizzate nel 2022	47.075.855.746
Valore complessivo del credito nelle comunicazioni trasmesse nel 2022	72.416.653.229

Rispetto all'indicatore ciò determina un risultato conseguito del 65% a fronte di un risultato atteso del 60%.

**AZIONE: Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata**

- **Indicatore Istituzionale: Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo**

Sono stati sottoposti ad analisi congiunta con altre Amministrazioni, ai fini della rispettiva attività di controllo, 72.685 soggetti (risultato atteso 60.000 soggetti).

- **Indicatore Istituzionale: Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country-by-Country reporting* e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting***

Sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio fiscale predefiniti, 3.461 posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country by Country*, raggiungendo quindi il risultato dell'89% (risultato atteso 90%). Tale dato è stato calcolato su tutti i

CBCR trasmessi (3.885) includendo quelli duplicati o non lavorabili per assenza di dati. La percentuale calcolata solo su quelli lavorabili sarebbe del 100%.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)**

Nel 2022 le attività di contrasto all'evasione svolte dall'Agenzia delle entrate hanno dato luogo a incassi complessivi pari a 17 miliardi di euro, di cui 11,2 miliardi derivano dai versamenti diretti e 5,8 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione, a fronte dei 14,4 mld attesi.

	2021	2022
<b>Recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle Entrate</b>	<b>12,0</b>	<b>17,0</b>
<i>Di cui:</i>		
Versamenti diretti	8,0	11,2
Tramite Agenti della Riscossione	4,0	5,8

I dati comprendono le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2022 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata).

Ai fini del raggiungimento del risultato conseguito hanno concorso le seguenti tipologie di attività:

- 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 D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato annuale conseguito è pari a 5,8 miliardi di euro, la componente dei versamenti diretti ammonta a 4,2 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-*bis* D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e art. 54-*bis* D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633), 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 annuale conseguito è pari a 11,2 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 7 miliardi di

euro, mentre quella dei ruoli a 4,2 miliardi di euro.

Nella successiva tabella il riepilogo dei dati:

Riscossioni da complessiva attività di controllo		Anno 2022
Area Accertamento	Ruolo	1,6
	Versamenti Diretti	4,2
	<b>Totale Area Accertamento</b>	<b>5,8</b>
Area Gestione Tributi	Ruolo	4,2
	Versamenti Diretti	7
	<b>Totale Area Gestione Tributi</b>	<b>11,2</b>
<b>Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo</b>		<b>17</b>

La tabella seguente fornisce il dettaglio delle attività di accertamento e liquidazione con la ripartizione per imposta, interessi e sanzioni.

Riscossione complessiva da attività di controllo (in mld)			
			Anno 2022*
Area Accertamento <i>(Entrate da Accertamento compreso 36-ter)</i>	Ruolo e Versamenti diretti	Imposta	4,4
		Interessi	0,2
		Sanzioni	1,1
		non determinabile**	0,1
	<b>Totale</b>		
Area Gestione Tributi <i>(Entrate da liquidazione automatizzata e non automatizzata)</i>	Ruolo e Versamenti diretti	Imposta	8,2
		Interessi	1,2
		Sanzioni	1,5
		non determinabile***	0,3
	<b>Totale</b>		
<b>Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo</b>			<b>17</b>

***Riscossione da ruoli erariali***

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidati (Agenzia delle Entrate + Agenzia delle Dogane e Monopoli). L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2022 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta all'8,10%, tendenzialmente come l'esercizio precedente (7,87%) a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 994 miliardi di euro.

# Rapporto di verifica | 2022

**AGGIORNAMENTO** Febbraio 2023  
**Fonte:** BI RISCOSSIONE  
**Ruoli:** POST RIFORMA  
**Ente:** AGENZIA DELLE ENTRATE  
**Ambito:** TERRITORIO NAZIONALE

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2022)	% IR/ CN	Anno riscossione												
					Importo riscosso** 2000 - 2010	Importo riscosso** 2011	Importo riscosso** 2012	Importo riscosso** 2013	Importo riscosso** 2014	Importo riscosso** 2015	Importo riscosso** 2016	Importo riscosso** 2017	Importo riscosso** 2018	Importo riscosso** 2019	Importo riscosso** 2020	Importo riscosso** 2021	Importo riscosso** 2022
2000-2010	502.754.695.236	333.219.947.548	37.249.139.340	11,18%	23.562.236.737	3.342.297.243	2.068.774.410	1.551.136.992	1.449.068.412	942.259.919	923.660.837	1.245.435.239	697.874.084	511.519.803	300.200.957	374.616.799	280.057.908
2011	72.477.440.330	61.502.334.881	5.765.250.172	9,37%		1.116.858.992	1.309.069.226	707.801.272	531.041.997	430.898.081	371.087.737	492.633.672	268.636.739	181.305.722	104.483.740	129.320.067	122.112.927
2012	71.487.498.471	61.625.131.891	4.431.881.959	7,19%			805.305.480	1.027.163.426	591.515.401	426.526.096	379.330.337	468.468.154	257.317.291	161.651.677	86.637.427	122.135.892	105.830.778
2013	73.193.511.591	60.205.264.867	4.646.901.387	7,72%				641.705.009	912.388.768	650.068.143	549.295.575	737.303.423	407.021.798	265.326.355	139.459.398	187.241.158	157.091.760
2014	67.032.625.250	59.916.643.269	4.956.811.903	8,27%					633.828.568	1.046.270.557	772.964.531	978.576.979	529.523.116	353.042.473	201.532.244	250.689.067	190.384.368
2015	70.207.762.094	62.901.146.829	5.596.920.062	8,90%						882.296.182	1.253.864.127	1.368.200.470	729.402.000	488.686.063	256.291.414	332.784.676	285.395.130
2016	58.353.877.776	53.379.421.004	4.293.270.566	8,04%							617.348.564	1.540.958.733	795.285.396	478.475.435	244.210.179	328.351.868	288.640.391
2017	58.848.519.199	54.011.996.088	4.210.658.488	7,80%								652.294.806	1.300.569.890	857.298.779	397.884.420	550.639.764	451.970.829
2018	59.119.378.291	54.812.863.015	3.525.092.067	6,43%									546.841.841	1.113.626.859	597.803.989	560.251.548	706.567.830
2019	61.759.598.386	56.072.609.467	3.226.599.605	5,75%										722.444.547	798.997.355	752.523.990	952.633.713
2020	50.059.938.046	46.775.540.998	1.316.616.099	2,81%											95.968.924	299.344.509	921.302.666
2021	43.968.450.685	42.472.037.069	806.567.265	1,90%												103.746.943	702.820.322
2022	48.347.901.205	47.131.810.542	471.678.477	1,00%													471.678.477
<b>TOTALE</b>	<b>1.237.611.196.560</b>	<b>994.026.747.468</b>	<b>80.497.387.390</b>	<b>8,10%</b>	<b>23.562.236.737</b>	<b>4.459.156.235</b>	<b>4.183.149.116</b>	<b>3.927.806.699</b>	<b>4.117.843.146</b>	<b>4.378.318.978</b>	<b>4.867.551.708</b>	<b>7.483.871.476</b>	<b>5.532.472.155</b>	<b>5.133.377.713</b>	<b>3.223.470.047</b>	<b>3.991.646.281</b>	<b>5.636.487.099</b>

*\* incluso interessi di maggior rateazione*  
*\*\* importo riscosso= carico riscosso + carico riscosso maggior rateazione + mora riscossa + mora riscossa maggior rateazione*

**Numero complessivo degli accertamenti e relativa Maggiore imposta accertata (MIA)**

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2022 ammonta a 373.954, con un incremento di circa il 172% rispetto all'esercizio 2021 (137.433).

La MIA totale, pari a 16,3 €/miliardi registra un aumento del 105% rispetto al 2021 (quasi 8 €/miliardi) e si avvicina ai valori del 2019 (circa 17,9 €/miliardi).

Attività		2021	2022	2022/2021
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	87.074	189.677	118%
	MIA in €	7.799.039.132	16.030.937.801	106%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	5.916	6.779	15%
	MIA in €	104.995.817	81.712.674	-22%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	44.443	177.498	299%
	MIA in €	56.232.053	203.787.282	262%
<b>TOTALE ACCERTAMENTI</b>		<b>137.433</b>	<b>373.954</b>	<b>172%</b>
<b>TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €</b>		<b>7.960.267.002</b>	<b>16.316.437.757</b>	<b>105%</b>

Nella tabella seguente sono riportati gli accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP distinti per differenti tipologie di contribuenti.

Tipologia di controllo	2021	2022	2022/2021
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	87.074	189.677	118%
<i>di cui:</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.067	1.469	38%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	3.433	6.790	98%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	82.574	181.418	120%
<i>di cui:</i>			
Accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori	36.363	75.930	109%
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	8.284	18.308	121%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	1.823	3.721	104%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	35.782	83.107	132%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	322	352	9%

Nella tabella seguente è riportato il numero degli accertamenti definiti per acquiescenza confrontati con l'esercizio precedente.

ACCERTAMENTI DEFINITI PER ACQUIESCENZA			
Tipologia controllo	2021	2022	2022/2021
<b>A) Accertamenti ordinari definiti per acquiescenza</b>	<b>26.028</b>	<b>28.812</b>	<b>11%</b>
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	241	135	-44%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	519	610	18%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	3.822	4.550	19%
Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi	3.012	2.415	-20%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	570	711	25%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	17.793	20.375	15%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	71	16	-77%
<b>B) Accertamenti atti e dichiarazioni soggetti a registrazione</b>	<b>3.472</b>	<b>2.383</b>	<b>-31%</b>
<b>C) Accertamenti parziali automatizzati</b>	<b>51.897</b>	<b>59.572</b>	<b>15%</b>
<b>TOTALE (A+B+C)</b>	<b>81.397</b>	<b>90.767</b>	<b>12%</b>

La tabella sottostante evidenzia la sintesi degli esiti degli accertamenti (con esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione).

In particolare, la MIA oggetto di adesione e acquiescenza è pari a 4.540.279 €/migliaia in incremento (+167,5%) rispetto al 2021 (1.697.574 €/migliaia) e rappresenta il 28,32% della MIA totale (16.030.938 €/migliaia). La maggiore imposta definita a seguito di adesione e acquiescenza ammonta a 2.148.179 €/migliaia, in incremento di oltre il 109% rispetto all'esercizio precedente (1.025.502 €/migliaia) e rappresenta il 47,31% della MIA dei relativi accertamenti (4.540.279 €/migliaia).

Il tasso di definizione della MIA (per adesione e acquiescenza) rispetto alla MIA totale è del 13,40%.

(€/migliaia)

<b>QUADRO DI SINTESI DEGLI ESITI DEGLI ACCERTAMENTI</b> (esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)				
	2020	2021	2022	2022/2021
<b>a) MIA totale</b>	<b>8.588.699</b>	<b>7.799.039</b>	<b>16.030.938</b>	<b>105,6%</b>
<b>b) MIA oggetto di adesione e acquiescenza</b>	<b>1.577.656</b>	<b>1.697.574</b>	<b>4.540.279</b>	<b>167,5%</b>
c) MIA oggetto di adesione	1.442.685	1.519.577	4.350.207	<b>186,3%</b>
d) MIA oggetto di acquiescenza	134.971	177.997	190.072	<b>6,8%</b>
<b>Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza (b/a)</b>	<b>18,37%</b>	<b>21,80%</b>	<b>28,32%</b>	<b>6,5%</b>
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale (c/a)	16,80%	19,50%	27,14%	<b>7,6%</b>
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale (d/a)	1,6%	2,3%	1,19%	<b>-1,1%</b>
<b>f) Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione e acquiescenza</b>	<b>959.076</b>	<b>1.025.502</b>	<b>2.148.179</b>	<b>109,5%</b>
g) MID a seguito di adesione	824.105	847.505	1.958.107	<b>131,0%</b>
h) MIA oggetto di acquiescenza	134.971	177.997	190.072	<b>6,8%</b>
<b>Indice di definizione (MID) per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti (f/b)</b>	<b>60,79%</b>	<b>60,4%</b>	<b>47,31%</b>	<b>-13,1%</b>
<b>Indice di definizione MID per adesione/MIA dei relativi accertamenti (g/c)</b>	<b>57,12%</b>	<b>55,8%</b>	<b>45,01%</b>	<b>-10,8%</b>
<b>Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza/MIA totale (f/a)</b>	<b>11,17%</b>	<b>13,1%</b>	<b>13,40%</b>	<b>0,3%</b>

### Verifiche e controlli mirati

Come si evince dalla tabella sottostante, le verifiche e i controlli mirati registrano un incremento del 902% rispetto al 2021.

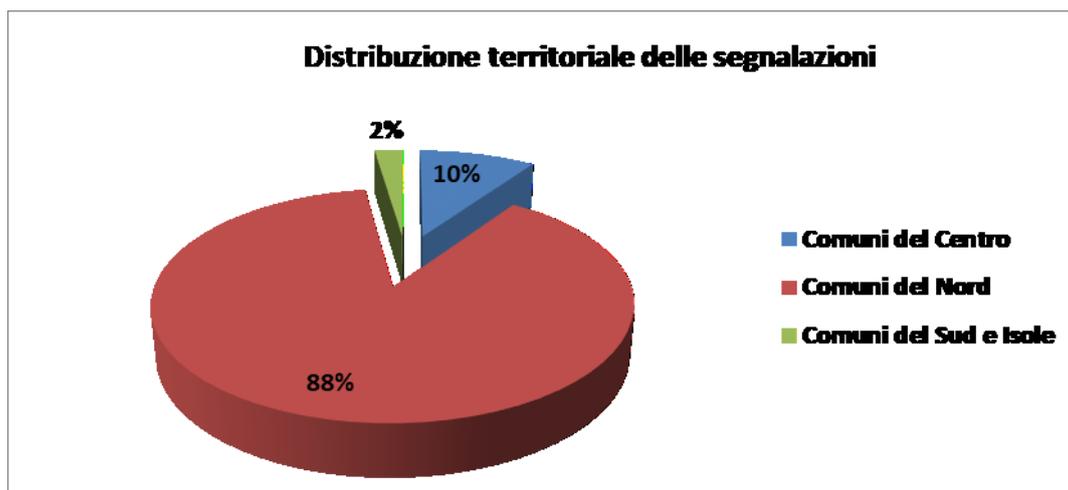
	2021	2022	2022/2021
<b>Verifiche e controlli mirati</b>	<b>309</b>	<b>3.097</b>	<b>902%</b>
<i>di cui nei confronti di</i>			
Soggetti di grandi dimensioni	43	149	<b>247%</b>
Soggetti di medie dimensioni	93	1.320	<b>1.319%</b>
Soggetti di piccole dimensioni e professionisti	173	1.628	<b>841%</b>

### Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

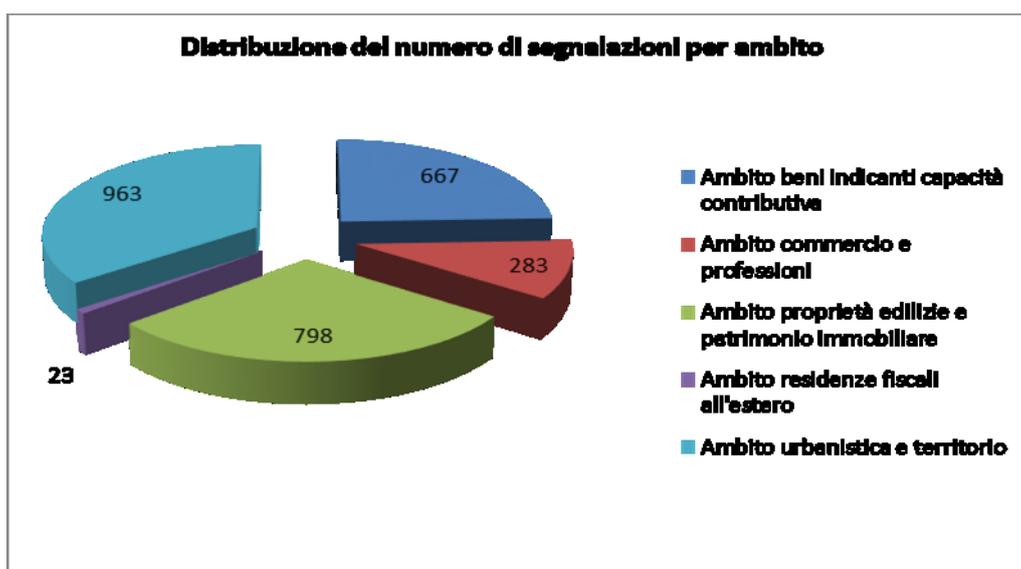
Nel corso del 2022 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle entrate 2.734<sup>13</sup> segnalazioni qualificate<sup>14</sup> provenienti dai Comuni. L'88% delle segnalazioni proviene dai Comuni del Nord, il 10% dai Comuni del Centro e il 2% dai Comuni del Sud e Isole.

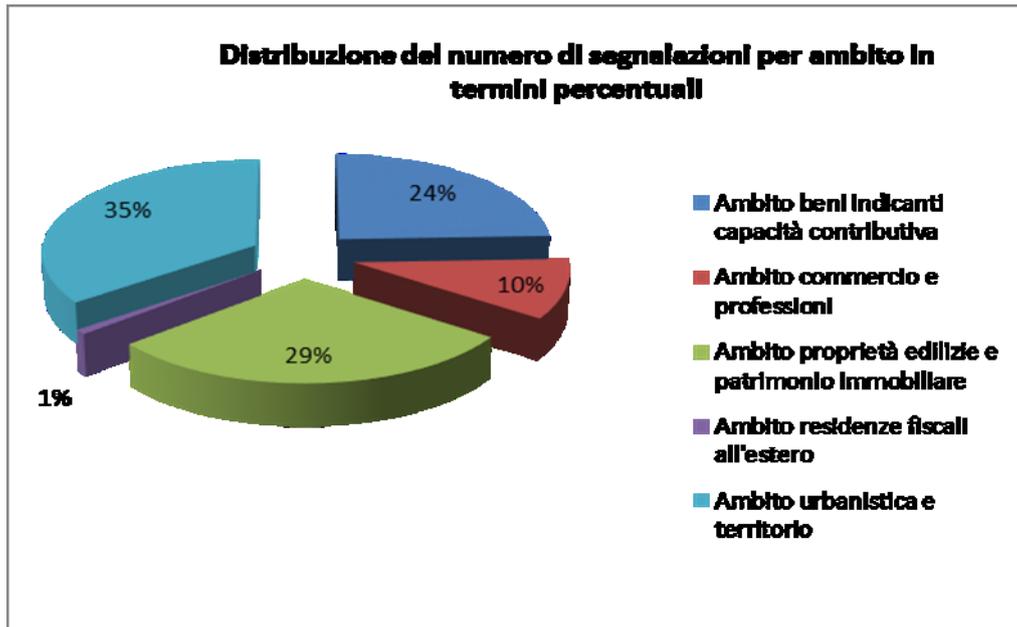
<sup>13</sup> Il dato del 2022 è aggiornato al 2 febbraio 2023.

<sup>14</sup> I dati sono stati estratti dal *Data Mart* "Segnalazione dei Comuni".

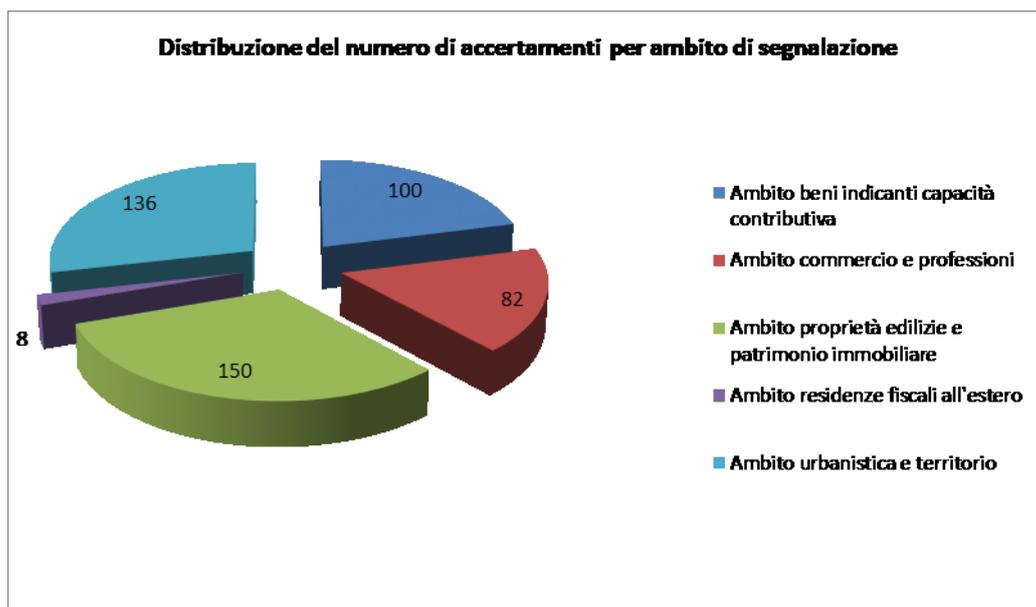


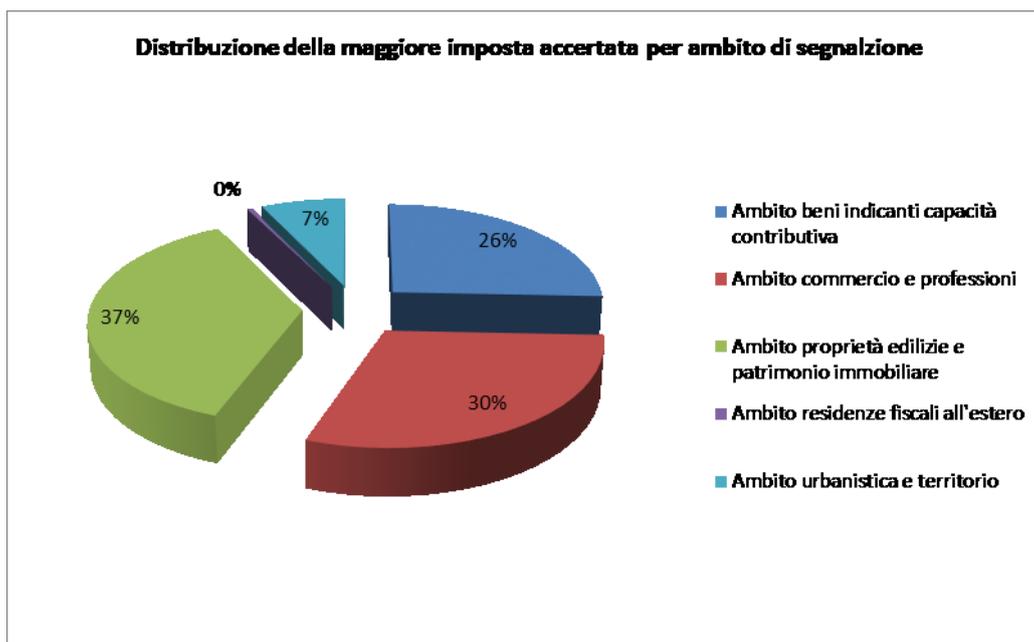
Le segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni registrate per l'anno 2022, si distinguono in 963 segnalazioni provenienti dall'ambito "Urbanistico e territorio" pari al 35%, 798 segnalazioni provenienti dall'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" pari al 29%, 667 segnalazioni provenienti dall'ambito "Beni indicanti capacità contributiva" pari al 24%, 283 segnalazioni provenienti dall'ambito "Commercio e professioni" pari al 10% e 23 segnalazioni provenienti dall'ambito "Residenze fiscali all'estero" pari all'1%, come si evince dai grafici che seguono.





Nel corso del 2022 sono stati eseguiti 476 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni; a fronte di questa attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 14 milioni di euro. Nei prospetti di seguito sono riportate la distribuzione degli accertamenti eseguiti per ambito di segnalazione, nonché la distribuzione percentuale della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.





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

**A) Scambio di informazioni in materia di imposte dirette e altri tributi con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati**

Per quanto riguarda le Imposte dirette e altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2022 in confronto con il 2021 (Tabelle 1 e 2).

Tabella 1 - Richieste di informazioni			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2021	328	204	532
2022	218	269	487

Tabella 2 - Informazioni SPONTANEE Imposte Dirette e altri tributi			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2021	96	956	1.019
2022	67	693	760

Lo scambio spontaneo include inoltre lo scambio dei c.d. "cross-border rulings" che viene effettuato da/verso Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE nonché da/verso altri Stati *partner* ai sensi delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni in applicazione dell'Action5 di BEPS ("Base erosion and profit shifting") in ambito OCSE. Il dettaglio è indicato nella tabella seguente (Tabella 3).

Tabella 3 - SCAMBIO AUTOMATICO Imposte Dirette e altri tributi	2021	2022
Scambio automatico di informazioni dall'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti all'estero da residenti italiani ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	37 Paesi	37 Paesi
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	28 giurisdizioni (DAC2) 50 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	28 giurisdizioni (DAC2) 52 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in Italia: Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	25 giurisdizioni (DAC2) 46 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	28 giurisdizioni (DAC2) 74 Giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai <i>rulings</i> di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	135	133
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai <i>rulings</i> di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	237	170
Scambio spontaneo obbligatorio di <i>rulings</i> in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS <i>Action 5 – rulings</i> pervenuti dall'estero	36 <sup>15</sup>	44 <sup>16</sup>
Scambio spontaneo obbligatorio di <i>rulings</i> in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS <i>Action 5 – rulings</i> inviati all'estero	956 <sup>16</sup>	693 <sup>16</sup>
Scambio automatico dei CbC <i>Report</i> ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell' <i>Action 13</i> del Beps	633 messaggi <sup>16</sup>	780 <sup>17</sup>
Scambio automatico dei CbC <i>Report</i> inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell' <i>Action 13</i> del Beps	3.112 messaggi <sup>17</sup>	2.272 <sup>18</sup>

<sup>15</sup> Lo Scambio spontaneo BEPS *Action 5* registra dei numeri più alti in uscita dal momento che, al fine di rispettare la tempistica prevista dallo scambio BEPS5 e nelle more dell'aggiornamento delle procedure interne riguardanti lo scambio BEPS5 in uscita, vengono trasmessi verso tutti gli Stati membri interessati anche i *ruling* successivamente scambiati mediante scambio automatico DAC3, mentre in entrata la maggior parte dei *ruling* pervengono quasi esclusivamente da Giurisdizioni terze con volumi ridotti.

<sup>16</sup> Un messaggio può includere più CbC *Report*.

<sup>17</sup> Un messaggio contiene un solo CbC *Report*.

## B) Scambio di informazioni in materia di IVA con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2022, è proseguita da parte del Servizio di collegamento la prassi di limitare l'invio delle richieste italiane inferiori a euro 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato permanente per la cooperazione amministrativa). Allo stesso modo, il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità delle stesse anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

Di seguito, il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in forma tabellare (Tabelle 4, 5, 6 e 7).

Tabella 4 - RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 7 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2021	233	858	1.091
2022	145	762	907

Tabella 5 - INFORMAZIONI SPONTANEE (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2021	176	3	179
2022	172	4	176

Tabella 6 - Notifiche in materia (Art. 25 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	totale
2021	-	5	5
2022	-	8	8

Tabella 7 - Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)		
Anno 2022	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	4.272	4.284
Rimborsi IVA	505	5
Nuovi mezzi di trasporto	799	0

## ***Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi;***

### **A) Adempimenti necessari per l'attuazione della mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati**

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri svolta dall'Agenzia delle entrate è stata svolta, nel corso del 2022, ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti. Inoltre, l'attività svolta riguarda anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti.

Nell'ambito delle sue competenze di Ufficio Centrale di collegamento per la mutua assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, l'Agenzia delle entrate ha svolto le seguenti attività:

- ha fornito supporto agli altri Uffici di collegamento;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione europea in materia di recupero crediti del *Recovery Expert Group*, nonché ai *meeting* e *workshop* organizzati dall'FTA nell'ambito del gruppo *Tax Debt Management Network*.

### **B) Dati operativi sull'applicazione della Direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti**

Nel 2022 l'Agenzia delle entrate ha gestito, in applicazione delle convenzioni internazionali, della direttiva 2010/24/UE e dell'Accordo di cooperazione amministrativa UE-Norvegia del 2018, 2.333 domande di assistenza. I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

**Tabella 8 - Convenzioni internazionali\* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate**

Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero crediti/misure cautelari			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
<b>2021</b>	2	0	0	0	81	1.662.771,82	3	42.634.967,26
<b>2022</b>	6	0	0	0	63	931.275,76	1	5.849,09

\* L'attività di assistenza viene prestata ai sensi delle seguenti Convenzioni internazionali

- 1) Convenzione italo - germanica del 09/06/1938 imposte dirette
- 2) Convenzione italo - francese del 05/10/1989 imposte dirette
- 3) Convenzione italo - belga del 29/04/1983 imposte dirette
- 4) Convenzione italo-francese del 20/12/1990 imposte sulle successioni e donazioni.
- 5) Convenzione OCSE - Consiglio d'Europa del 25.01.1988

**Tabella 9 - Direttiva 2010/24/UE e Accordo UE-NO - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate**

Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero e di misure cautelari					
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	Ricevute da altri Stati (passive)			Inviata ad altri Stati (attive)		
					Numero	Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti	Numero	Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
<b>2021</b>	1.167	65	60	1	794	215.523.169,24	579.776,41	105	91.629.308,55	1.220.207,46
<b>2022</b>	1.092	66	42	15	985	86.078.384,21	635.948,53	63	558.827.228,41	308.809,70

## OBIETTIVO 7: RIDURRE LA CONFLITTUALITÀ CON I CONTRIBUENTI E MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

**AZIONE:** Favorire la riduzione del contenzioso tributario attraverso gli istituti deflativi normativamente previsti

➤ **Indicatore Istituzionale: Percentuale di istanze di mediazione esaminate e concluse dagli uffici entro i termini previsti**

Con riferimento al nuovo indicatore istituzionale, la Convenzione prevede per il 2022 una percentuale di risposte fornite dagli uffici tempestivamente, ovvero istanze esaminate entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto alle istanze di mediazione presentate dai contribuenti (al netto di quelle improponibili) da concludere nell'anno, pari almeno al 70%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 99,4% ed è, quindi, molto superiore al *target* prefissato. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Istanze di mediazione con termine per l'invio della risposta dal 01/01/2022 al 31/12/2022	di cui concluse con proposta tempestivamente comunicata al Contribuente	di cui concluse con accordo di mediazione	di cui concluse con provvedimento di accoglimento tempestivo	di cui concluse con provvedimento di diniego tempestivo	Istanze Improponibili	Percentuale di istanze esaminate nei termini	Istanze non esaminate tempestivamente
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)
93.309	8.339	5.551	16.135	58.064	4.657	99,4%	563

**AZIONE:** Efficace difesa, in termini qualitativi e quantitativi, degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso

➤ **Indicatore Istituzionale: Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio**

Con riferimento a tale indicatore istituzionale, la Convenzione prevede per il 2022 una percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR (ora Corte di Giustizia Tributaria di primo e secondo grado), sui ricorsi il cui termine di costituzione in giudizio scade nell'anno, pari almeno al 96%. Il risultato conseguito si attesta al 99,3%, ed è quindi superiore di 3,3 punti rispetto al *target* prefissato. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Ricorsi alla CTP con termine di costituzione dal 01/01/2022 al 31/12/2022 (A)	Costituzioni in giudizio in CTP effettuate entro il 31/12/2022 (B)	Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2022 al 31/12/2022 (C)	Costituzioni in giudizio in CTR effettuate entro il 31/12/2022 (D)	Ricorsi + Appelli (E) = (A+C)	Costituzioni in giudizio in CTP e in CTR (F) = (B+D)	% conseguimento (G) = (F)/(E)
46.099	45.736	14.897	14.852	60.996	60.588	99,3%

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all’Agenzia**

Per quanto riguarda l’indicatore di *impatto* in esame – che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all’Agenzia<sup>18</sup>, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell’anno – il risultato dell’Agenzia si attesta al 76,6% ed è superiore di 4,6 punti rispetto al *target* prefissato del 72%, in linea rispetto al valore realizzato nel 2021, pari al 76,6% . Ai fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO GRADO			CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI SECONDO GRADO			CORTE DI CASSAZIONE			%
Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2022 (A)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2022 (B)	% favorevoli in CGT1* (A)/(A + B)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2022 (C)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive 2022 (D)	% favorevoli in CGT2* (C)/(C + D)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte (E)	Decisioni sfavorevoli depositate nel 2022 (F)	% favorevoli in Cassazione (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO G=(A+D+E)/(A+B+C+D+E+F)
19.235	3.156	85,9%	16.061	7.403	68,4%	3.004	1.167	72%	76,6%

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all’Agenzia**

La Convenzione prevedeva una percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio totalmente favorevoli all’Agenzia, rispetto al totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell’anno, pari almeno al 69%. Il risultato dell’Agenzia si attesta al 73,3% ed è

<sup>18</sup> Nel calcolo dell’indicatore sono comprese le estinzioni per conciliazione.

quindi superiore di 4,3 punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI 1° GRADO			CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI 2° GRADO			CORTE DI CASSAZIONE			% conseguimento
Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2022 (A)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2022 (B)	% favorevoli in CGT1° (A)/(A+B)	Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2022 (C)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2022 (D)	% favorevoli in CGT2° (C)/(C+D)	Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2022 (E)	Decisioni totalmente sfavorevoli depositate nel 2022 (F)	% favorevoli in Cassazione (E)/(E+F)	RISULTATO OTTENUTO H= (A+C+E) (A+B+C+D+E+F)
16.035	3.156	83,6%	13.183	7.403	64%	2.922	1.167	71,4%	73,3%

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CGT1° e CGT2° dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile**

La Convenzione ha previsto, per il 2022, una percentuale di partecipazione alle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 98,6% ed è quindi superiore di 2,6 punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

	Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2022 al 31/12/2022 (A)	Partecipazioni a pubbliche udienze - Numero di controversie discusse (B)	Percentuale di partecipazione (B)/(A)	Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio (C)	% di partecipazione al netto di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio B/(A-C)
CGT1°	40.955	31.438	76,8%	9.133	98,8%
CGT2°	24.833	17.358	69,9%	7.152	98,2%
Totale	65.788	48.796	74,2%	16.285	98,6%

➤ **Indicatore di *Impatto*: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia**

Con riferimento a tale indicatore di impatto la Convenzione ha previsto per il 2022 una percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia, in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno, pari almeno al 74%. Il risultato dell'Agenzia si attesta all'86,8% ed è quindi superiore di 12,8 punti rispetto al *target* prefissato.

Importi contestati in <b>CGT1°</b> (A)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (B)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (C)	Percentuale importi a favore dell'Agenzia rispetto agli importi contestati in CGT1° (B/A)	Importi contestati in <b>CGT2°</b> (D)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (E)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (F)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTR (E/D)	Importi contestati in Cassazione (G)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (H)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (I)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (H/G)	RISULTATO OTTENUTO L = (B+E+H) / (A+D+G)
3.757	3.560	196	94,8%	4.172	3.326	845	79,7%	4.401	3.815	585	86,5%	86,8%

Valori espressi in milioni di euro

Nelle tabelle seguenti sono riportati i ricorsi presentati nell'anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico.

**COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2022**

Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da 0,00 a 20.000,00	26.537	53,6%
Da 20.000,01 a 50.000,00	6.857	13,8%
Da 50.000,01 a 100.000,00	5.249	10,6%
Da 100.000,01 a 249.999,99	5.318	10,7%
Da 250.000,00	5.545	11,2%
<b>TOTALE</b>	<b>49.506</b>	<b>100,0%</b>

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio, emerge che su un totale di 49.506 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022, 26.537 riguardano il *range* – che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compreso tra 0,00 e 20.000,00 euro, con una percentuale di incidenza sul totale dei ricorsi presentati pari al 53,6%; 6.857 si riferiscono alle controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro (pari al 13,8% del totale), mentre 5.249 ricorsi concernono la fascia economica compresa tra 50.000,01 e 100.000,00 euro (che corrispondono ad una percentuale pari al 10,6% del totale). Per gli scaglioni compresi tra 100.000,01 e 249.999,99 euro e da 250.000,00 euro i relativi ricorsi presentati sono stati, rispettivamente, 5.318 (10,7%) e 5.545 (11,2%).

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2022**

*Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate*

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da 0,00 a 20.000,00	9.184	40,1%
Da 20.000,01 a 50.000,00	3.715	16,2%
Da 50.000,01 a 100.000,00	2.954	12,9%
Da 100.000,01 a 249.999,99	3.018	13,2%
Da 250.000,00	4.033	17,6%
<b>TOTALE</b>	<b>22.904</b>	<b>100,0%</b>

Nel secondo grado di giudizio, come per il primo, l'incidenza della prima fascia di importo rispetto alle altre fasce è maggiore. Infatti, con riferimento alla fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro sono stati presentati 9.184 appelli a fronte di un totale di 22.904, con un'incidenza percentuale del 40,1%. Per quel che concerne il *range* compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro, il numero degli appelli presentati nel 2022 ammonta a 3.715 (16,2%). In relazione, infine, alle fasce di valore economico comprese tra 50.000,01 e 100.000,00 euro, tra 100.000,01 e 249.999,99 e da 250.000,00 euro, nel periodo in esame sono stati presentati, rispettivamente, 2.954 (12,9%), 3.018 (13,2%), 4.033 (17,6%) appelli.

Nella tabella seguente è riportato il dato delle conciliazioni giudiziali perfezionate nell'anno ai sensi dell'art. 48 e 48-bis, D.Lgs. n. 546/1992<sup>19</sup>

**NUMERO DI CONCILIAZIONI GIUDIZIALI PERFEZIONATE NELL'ANNO  
(ART. 48 E 48-BIS DEL D.LGS. N. 546 DEL 1992)**

*Fonte: Banca dati Agenzia delle entrate*

DIREZIONE REGIONALE	CTP		CTR		Totale	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
ABRUZZO	19	1,2%	15	1,9%	34	1,5%
BASILICATA	8	0,5%	14	1,8%	22	0,9%
BOLZANO	8	0,5%	2	0,3%	10	0,4%
CALABRIA	11	0,7%	8	1,0%	19	0,8%
CAMPANIA	40	2,6%	32	4,0%	72	3,1%
CENTRO OP. PESCARA	16	1,0%	9	1,1%	25	1,1%
EMILIA ROMAGNA	108	7,1%	114	14,4%	222	9,6%
FRIULI VENEZIA GIULIA	75	4,9%	40	5,0%	115	4,9%
LAZIO	127	8,3%	28	3,5%	155	6,7%
LIGURIA	86	5,6%	45	5,7%	131	5,6%
LOMBARDIA	240	15,7%	72	9,1%	312	13,4%
MARCHE	19	1,2%	54	6,8%	73	3,1%
MOLISE	3	0,2%	3	0,4%	6	0,3%
PIEMONTE	183	12,0%	60	7,6%	243	10,5%
PUGLIA	104	6,8%	38	4,8%	142	6,1%
SARDEGNA	43	2,8%	8	1,0%	51	2,2%
SICILIA	78	5,1%	58	7,3%	136	5,9%
TOSCANA	145	9,5%	87	11,0%	232	10,0%
TRENTO	16	1,0%	2	0,3%	18	0,8%
UMBRIA	4	0,3%	3	0,4%	7	0,3%
VALLE D'AOSTA	8	0,5%	1	0,1%	9	0,4%
VENETO	189	12,4%	101	12,7%	290	12,5%
<b>Totali</b>	<b>1.530</b>	<b>100,0%</b>	<b>794</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.324</b>	<b>100,0%</b>

<sup>19</sup> I dati fanno riferimento anche alle CGT1 e CGT2 istituite dal 16 settembre 2022.

**Sentenze depositate in CTP e CTR distinte per esito, con indicazione del relativo importo deciso**

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 53.613 decisioni depositate nel 2022, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 16.460.228.535,77 euro, le pronunce favorevoli all'Agenda sono state 28.249 (52,7%), per un importo di 8.529.769.119,32 euro; quelle sfavorevoli 12.311 (23%), per un importo di 2.417.354.753,27 euro; le parzialmente favorevoli 5.478 (10,2%), per un importo di 3.194.190.267,67 euro; mentre le estinzioni ammontano a 7.575 (14,1%), per un importo di 2.318.914.395,52 euro.

**SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2022**

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI
<b>FAVOREVOLE UFFICIO*</b>	28.249
<b>IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO</b>	8.529.769.119,32
<b>PARZ. FAVOREVOLI</b>	5.478
<b>IMPORTO DECISO</b>	3.194.190.267,67
<b>FAVOREVOLE CONTRIBUENTE</b>	12.311
<b>IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE</b>	2.417.354.753,27
<b>ESTINZIONI</b>	7.575
<b>IMPORTO DECISO</b>	2.318.914.395,52
<b>TOTALE</b>	53.613
<b>TOTALE IMPORTI DECISI</b>	16.460.228.535,77

\* Include inammissibili

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 33.662 decisioni depositate nel 2022, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 12.504.318.495,19 euro, le pronunce favorevoli all'Agenda sono state 16.562 (49,2%), per un importo di 5.557.384.114,66 euro; quelle sfavorevoli 9.700 (28,8%), per un importo di 2.776.220.905,10 euro; le parzialmente favorevoli 3.542 (10,5%), per un importo di 2.982.363.166,84 euro; mentre le estinzioni ammontano a 3.858 (11,5%), per un importo di 1.188.350.308,59 euro.

**SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2022**

*Fonte: Banca dati Agenzia Entrate*

<b>DECISIONE</b>	<b>COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI</b>
<b>FAVOREVOLE UFFICIO*</b>	16.562
<b>IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO</b>	5.557.384.114,66
<b>PARZ. FAVOREVOLI</b>	3.542
<b>IMPORTO DECISO</b>	2.982.363.166,84
<b>FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*</b>	9.700
<b>IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE</b>	2.776.220.905,10
<b>ESTINZIONI</b>	3.858
<b>IMPORTO DECISO</b>	1.188.350.308,59
<b>TOTALE</b>	33.662
<b>TOTALE IMPORTI DECISI</b>	12.504.318.495,19

*\*Include inammissibili*

**Numero di reclami per i quali è scaduto nell'anno il termine per la costituzione in giudizio cui non è seguito il deposito del ricorso presso la commissione tributaria provinciale rispetto al totale, con specificazione della componente costituita dal numero di accordi di mediazione conclusi**

Nella tabella sottostante sono riepilogati i dati suddivisi in: numero di reclami per i quali è scaduto nell'anno il termine per la costituzione in giudizio; numero di reclami cui non è seguito il deposito del ricorso presso la commissione tributaria, ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale (in tal caso la controversia si è di fatto definita in sede amministrativa e tale ipotesi, in un'ottica di riduzione del contenzioso, è assimilabile a quella del reclamo al quale non è seguita la costituzione in giudizio presso la commissione tributaria); numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo.

Dati aggiornati al 16/02/2023

Anno	Reclami lavorabili nell'anno (A)	Reclami cui non è seguito il ricorso (B)	Numero totale di accordi conclusi (C)	Accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente (D)
2022	85.119	35.158	5.358	178

Il numero di reclami di cui alle lettere (A) e (B) è al netto degli improponibili.

(A) Numero dei reclami per i quali la costituzione in giudizio scade nel 2022.

(B) Numero dei reclami cui non è seguito il ricorso ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale.

(C) Numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo (D).

## PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA CONTRASTO

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di controllo, è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 2 febbraio-2023, nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, in particolare per quanto riguarda gli accertamenti diversi da quelli c.d. parziali automatizzati emessi ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, relativamente agli atti notificati nel 2022<sup>20</sup>.

In particolare, si forniscono elementi informativi in merito alla numerosità dei provvedimenti di autotutela (totale/parziale) adottati, relativi agli atti gestiti con gli applicativi di supporto, ai valori di maggiore imposta accertata oggetto di autotutela, alla loro distribuzione per tipologia di accertamento, per causale e per fonte d'innescò (su iniziativa dell'ufficio o su istanza del contribuente anche in presenza di istanza di reclamo – mediazione ai sensi dell'art. 17-*bis* del d.lgs. 31 dicembre 1992, n. 546).

Non si formulano, invece, osservazioni sull'incidenza della maggiore imposta accertata interessata da autotutela (totale/parziale) rispetto alla maggiore imposta complessivamente accertata, registrata in sede di consuntivazione annuale, in quanto quest'ultima, per i provvedimenti di autotutela emessi nello stesso anno di notifica dell'atto, tiene già conto dei valori di MIA post autotutela.

Nel documento i dati rilevati (numerosità degli accertamenti interessati dai provvedimenti di autotutela e relativi valori di maggiore imposta accertata) per gli atti notificati nel 2022 sono stati posti a confronto con quelli registrati per i controlli notificati nell'esercizio precedente 2021.

Al riguardo si fa presente che il confronto può considerarsi omogeneo in quanto il periodo di osservazione dei provvedimenti di autotutela per entrambi gli esercizi è pressoché simile (1° gennaio 2022 - 2 febbraio 2023 per il 2022 e 1° gennaio 2021 - 3 febbraio 2022 per il 2021).

Si segnala, comunque, che la numerosità degli atti notificati nell'anno 2021 risente della situazione emergenziale sanitaria COVID-19 che ha interessato il Paese e riflette gli effetti degli

<sup>20</sup> Atti notificati (avvisi di accertamento emessi ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto, dell'imposta regionale sulle attività produttive e dell'imposta di registro, atti di contestazione e atti di recupero) nel 2022 che hanno assunto rilevanza ai fini della consuntivazione ordinaria annuale dell'esercizio in considerazione.

interventi normativi approvati dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali dei cittadini e degli operatori economici.

## Accertamenti II.DD., IVA E IRAP<sup>21</sup>

### Accertamenti ordinari II.DD, IVA e IRAP

#### Accertamenti annullati in autotutela

I provvedimenti di autotutela totale che, allo stato, hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2022 rappresentano 2,15% del totale complessivo, in aumento del 357% rispetto agli atti annullati nell'anno precedente e presentano un aumento di 1,12 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo, rispetto al risultato dell'esercizio precedente, come si evince dal successivo prospetto n. 1.

#### Prospetto n. 1

	2021	2022
<b>Accertamenti con esito positivo* (A)</b>	<b>83.166</b>	<b>181.675</b>
di cui annullati con provvedimento di autotutela totale (B)	853	3.897
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>1,03%</b>	<b>2,15%</b>

\*Accertamenti consuntivati ordinariamente con l'esclusione degli atti con esito negativo.

A fronte di detto risultato, si registra un incremento del 489% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da circa 9 milioni di euro nel 2021 a 53 milioni nell'anno 2022. Tale incremento è costituito per il 40% da 6 atti annullati per autotutela totale, corrispondenti a circa 21 milioni, incidendo sensibilmente sulla determinazione della MIA complessivamente annullata. Escludendo i citati 6 atti la differenza si riduce a circa 32,5 milioni di euro che, confrontati con la MIA annullata del 2021, determinerebbe un incremento del 261%, anziché del 489%, più in linea con l'analoga percentuale delle autotutele dal punto di vista numerico.

<sup>21</sup> Tipologie di controllo prese in considerazione: Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni, Accertamenti nei confronti di imprese minori, Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo, Accertamenti nei confronti di enti non commerciali, Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, Accertamenti con determinazioni sintetica del reddito, Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle elaborazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito dell'applicazione GIARA.

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 2).

La differenza tra il valore mediano (2.013 euro) e il valore medio (13.729 euro) è significativa di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 7,7 milioni, a fronte del valore di 747 migliaia di euro rilevato nel 2021).

Dal confronto con i valori di MIA annullata, nell'esercizio 2022 emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi relativamente agli accertamenti notificati nel 2022 hanno avuto ad oggetto valori di MIA inferiori rispetto a quelli del 2021 con eccezione della mediana e del percentile 99.

Prospetto n. 2

Indici di posizione	Valori di MIA*	
	2021	2022
Media	11.074	13.729
Percentile 25	1.426	958
Percentile 50 (mediana)	3.092	2.013
Percentile 75	7.162	4.807
Percentile 90	22.257	12.816
Percentile 99	136.113	139.531

Il prospetto n. 3 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali<sup>22</sup> rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 33%, seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" 24% e dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" con il 23%.

Prospetto n. 3

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	42	1%
B Evidente errore logico o di calcolo	108	3%
C Errore sul presupposto di Imposta	917	24%
D Doppia imposizione	313	8%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	131	3%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	894	23%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	105	3%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	84	2%
I Altro	1.303	33%

<sup>22</sup>Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

<b>Totale complessivo</b>	<b>3.897</b>	<b>100%</b>
---------------------------	--------------	-------------

I dati riportati nel prospetto n. 4 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela. Nell'80,5% dei casi esaminati su istanza del contribuente, l'Ufficio ha eseguito l'autotutela all'atto di accertamento emesso.

Prospetto n. 4

Fonte d'innescò	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
ISTANZA	3.136	80,5%
UFFICIO	761	19,5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.897</b>	<b>100,0%</b>

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 5) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo (74%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (12%) e dagli accertamenti nei confronti di lavoro autonomo (11%).

Prospetto n. 5

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	6	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	2.889	74%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	36	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	9	0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	60	2%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	455	12%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	442	11%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.897</b>	<b>100%</b>

Come si evince dal prospetto n. 6, la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli Accertamenti nei confronti di imprese minori (42%), seguita dagli Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo (24%).

Prospetto n. 6

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela *	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	93.342	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	12.757.173	24%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	374.449	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	8.254.150	15%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	6.891.496	13%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	22.385.080	42%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	2.745.562	5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>53.501.252</b>	<b>100%</b>

Per completezza d'informazione, nel prospetto n. 7 si riporta, per ciascuna tipologia di accertamento, l'incidenza percentuale dei provvedimenti adottati rispetto al numero di accertamenti notificati.

Prospetto n. 7

Tipologia controllo	N. accertamenti notificati	N. accertamenti annullati	Incidenza%
	A	B	B/A
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	289	6	2,1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	79.895	2.889	3,6%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	3.502	36	1,0%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.453	9	0,6%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	6.540	60	0,9%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	72.984	455	0,6%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	17.012	442	2,6%
<b>Totale complessivo</b>	<b>181.675</b>	<b>3.897</b>	<b>2,15%</b>

#### Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 1.04% degli accertamenti notificati nel 2022 (cfr. prospetto n. 8). Dal confronto con l'esercizio 2021, si rileva un incremento del numero di

accertamenti interessati dall'istituto dell'autotutela parziale del 177% e un aumento di 0.22 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

Prospetto n. 8

	2021	2022
<b>Accertamenti con esito positivo (A)</b>	<b>83.166</b>	<b>181.675</b>
di cui		
Accertamenti interessati da autotutela parziale (B)	686	1.898
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>0,82%</b>	<b>1,04%</b>

Il prospetto n. 9 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale in base alle causali<sup>23</sup> rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa (35%) è la causale generica "Altro" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (23%).

Prospetto 9

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
A Errore di Persona	4	0%
B Evidente errore logico o di calcolo	102	5%
C Errore sul presupposto di Imposta	235	12%
D Doppia imposizione	152	8%
E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	155	8%
F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza	429	23%
G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati	126	7%
H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile	38	2%
I Altro	657	35%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.898</b>	<b>100%</b>

I dati riportati nel prospetto n. 10 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela parziale; nell'86% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'Ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Prospetto n. 10

<sup>23</sup> Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

Fonte d'inesco*	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Istanza	1.625	86%
Ufficio	273	14%
<b>Totale</b>	<b>1.898</b>	<b>100%</b>

\* Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 11) risultano essere gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (71%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (15%) e da quelli nei confronti di lavoro autonomo (12%).

Prospetto n. 11

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	5	0%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	1.350	71%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	11	1%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	3	0%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	31	2%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	276	15%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	222	12%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.898</b>	<b>100%</b>

A seguito dell'autotutela parziale, risulta in aumento nel periodo la maggiore imposta inizialmente accertata, passando complessivamente da circa 22,2 milioni di euro per l'anno 2021 a circa 28 milioni di euro per l'anno 2022, mentre il valore di maggiore imposta accertata post autotutela rimane costante rispetto a quanto rilevato per il 2021.

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata<sup>24</sup>, calcolato sia con la formula  $100 \cdot [1 - (\text{MIA post autotutela} / \text{MIA iniziale})]$ , sia con la media aritmetica semplice dei rapporti  $100 \cdot [1 - (\text{MIA post autotutela} / \text{MIA iniziale})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti, è pari a 39,4% in aumento rispetto a quello registrato nel 2021.

<sup>24</sup> L'indice di abbattimento è stato calcolato con riferimento agli accertamenti per i quali a seguito dell'attività di controllo è stata determinata una maggiore imposta accertata. Pertanto dal calcolo sono stati esclusi gli accertamenti per i quali, a fronte di una MIA pari a zero, il provvedimento di autotutela parziale ha portato ad esempio ad una rettifica della perdita o del credito d'imposta IVA accertati.

Prospetto n. 12

	2021	2022
MIA pre - autotutela	22,2	27,9
MIA post - autotutela	17,1	16,9
<b>Indice % di abbattimento della MIA *</b>	<b>23,20%</b>	<b>39,40%</b>
<b>Indice % di abbattimento della MIA **</b>	<b>23,20%</b>	<b>39,40%</b>

Importi espressi in milioni di euro

\*rapporto  $100*[1 - (MIA_{post\ autotutela}/MIA_{iniziale\ di\ tutti\ gli\ accertamenti})]$

\*\*media aritmetica semplice dei rapporti  $100*[1 - (MIA_{post\ autotutela}/MIA_{iniziale})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di rettifica (MIA pre – autotutela) a seguito del provvedimento di autotutela parziale (prospetto n. 13).

Il valore della mediana (2.768) inferiore alla media (14.735) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero di un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA precedente all'autotutela rilevato pari a 1,2 milioni di euro).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva altresì che i provvedimenti di autotutela parziale emessi in relazione agli atti di accertamento notificati nel 2022 hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata (pre-autotutela) più bassi rispetto a quelli registrati per l'esercizio 2022.

Prospetto n. 13

Indici di posizione	Valori di MIA pre-autotutela	
	2021	2022
Media	32.415	14.735
Percentile 25	1.895	1.340
Percentile 50 (mediana)	3.878	2.768
Percentile 75	11.366	6.648
Percentile 90	41.783	19.677
Percentile 99	621.715	218.908

Importi espressi in euro

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata<sup>25</sup>, calcolato con la formula

<sup>25</sup> L'indice di abbattimento è stato calcolato con riferimento agli accertamenti per i quali a seguito dell'attività di controllo è stata determinata una maggiore imposta accertata. Pertanto dal calcolo sono stati esclusi gli accertamenti per i quali, a fronte di una MIA pari a zero, il provvedimento di autotutela parziale ha portato ad esempio ad una rettifica della perdita o del credito d'imposta IVA accertati.

$100 * [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$  e determinato utilizzando il rapporto tra le maggiori imposte (pre e post autotutela) accertate di tutti gli accertamenti annullati parzialmente, è pari a 39,4% (come indicato nella colonna (A) del prospetto n. 14). Lo stesso indice rimane invariato (come indicato nella colonna (B) del prospetto n. 14) quando è calcolato come media aritmetica semplice dell'indice di abbattimento dei singoli accertamenti interessati da tale istituto.

Prospetto n. 14

Tipologia controllo	Indice di abbattimento	Indice di abbattimento
	Modalità 1 (A)	Modalità 2 (B)
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	81,9%	81,9%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo	58,7%	58,7%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	39,2%	39,2%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	8,5%	8,5%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	19,2%	19,2%
Accertamenti nei confronti di imprese minori	36,6%	36,6%
Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo	47,4%	47,4%
<b>Totale complessivo</b>	<b>39,4%</b>	<b>39,4%</b>

1) rapporto  $100 * [1 - (MIA_{\text{post autotutela}} / MIA_{\text{iniziale}} \text{ di tutti gli accertamenti})]$

2) media aritmetica semplice dei rapporti  $100 * [1 - (MIA_{\text{post autotutela}} / MIA_{\text{iniziale}})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

### **Accertamenti parziali, ai fini delle imposte dirette, eseguiti su segnalazioni centralizzate basate su incroci dei dati presenti in anagrafe tributaria (ex art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973)**

#### *Accertamenti annullati in autotutela*

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, allo stato, presentano un'incidenza di atti annullati del 3,97%, in aumento di 1,57 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2021 (cfr. prospetto n. 15).

Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2021, un incremento nel numero di accertamenti annullati (527%) e un incremento nel valore di maggiore imposta annullata, che passa da 1,8 milioni di euro nel 2021 a 12,6 milioni di euro nel 2022. Rispetto a tale incremento, si osserva che, escludendo un atto per il quale è stata annullata una maggiore imposta accertata di importo rilevante rispetto agli altri (pari a 200.133 euro), circa il 50% degli atti hanno una maggiore imposta accertata annullata superiore a 1.000 euro, la cui somma ammonta a circa 10,7 milioni di euro, mentre i rimanenti

atti, pari al 50%, registrano una maggiore imposta annullata inferiore a 1.000 euro, la cui somma ammonta a circa 1,7 milioni di euro. Nel 2021, nonostante la distribuzione fosse quasi simile, la somma degli atti con maggiore imposta accertata annullata superiore a 1.000 euro, ammontava a soli 1,7 milioni di euro e la somma degli atti con maggiore imposta accertata annullata inferiore a 1.000 euro, ammontava a soli 100mila di euro. Pertanto, la somma degli importi della maggiore imposta accertata annullata nel 2022 risulta essere più alta rispetto alla somma degli importi rilevati nel 2021.

Prospetto n. 15

	2021	2022
<b>Accertamenti parziali con esito positivo (A)</b>	<b>42.897</b>	<b>166.113</b>
di cui:		
annullati da provvedimento di autotutela totale (B)	1.053	6.598
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>2,40%</b>	<b>3,97%</b>

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 16). Il valore della mediana (970 euro) inferiore alla media (1.908) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA annullata in autotutela rilevato pari a 200,1 migliaia di euro nel 2022 a fronte del valore di 19,2 migliaia di euro rilevato nel 2021).

Prospetto n. 16

Indici di posizione	Valori di MIA *	
	2021	2022
Media	1.717	1.908
Percentile 25	204	496
Percentile 50 (mediana)	1.132	970
Percentile 75	2.011	2.078
Percentile 90	4.133	4.131
Percentile 99	11.289	14.678

\* importi espressi in euro

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento, nell'esercizio 2022, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi hanno avuto ad oggetto valori di MIA più alti rispetto a quelli del 2021, con eccezione del valore del percentile 50 e del percentile 90.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessata in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento, risulta essere quello della "Presenza del solo criterio fabbricati" pari al 51%, mentre, se consideriamo la maggiore imposta accertata annullata, il criterio selettivo il cui importo è maggiormente interessato è sempre quello della "Presenza del solo criterio fabbricati", come si evince dal prospetto n. 17.

Prospetto n. 17

Tipologia criteri	N. accertamenti annullati	Incidenza % sul totale	MIA annullata*	Incidenza % sul totale
Presenza dei soli criteri assegni dipendenti e fabbricati	2	0%	6.017	0%
Presenza del solo criterio assegni	347	5%	750.220	6%
Presenza dei soli criteri assegni e dipendenti	46	1%	98.591	1%
Presenza dei soli criteri assegni e fabbricati	6	0%	11.867	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti fabbricati	124	2%	120.930	1%
Presenza del solo criterio fabbricati	3.356	51%	4.369.501	35%
Presenza del solo criterio dipendenti	1.705	26%	3.930.830	31%
Presenza dei criteri assegni dipendenti e redditi diversi	2	0%	1.168	0%
Presenza dei criteri dipendenti fabbricati e redditi diversi	3	0%	645	0%
Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi	3	0%	3.479	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti e redditi diversi	134	2%	397.958	3%
Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi	15	0%	19.672	0%
Presenza del solo criterio redditi diversi	855	13%	2.877.359	23%
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.598</b>	<b>100%</b>	<b>12.588.237</b>	<b>100%</b>

\* importi espressi in euro

#### Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 1,7%.

Dal confronto con l'esercizio 2021 si rileva un aumento del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (355%), nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-0,1 punto percentuale) (cfr. prospetto n. 18).

Prospetto n. 18

	2021	2022
<b>Accertamenti parziali con esito positivo (A)</b>	42.897	166.113
di cui:		
interessati da provvedimento di autotutela parziale(B)	793	2.817
<b>Incidenza % (B/A)</b>	1,80%	1,70%

La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 5,9 milioni di euro a 2,3 milioni di euro, con un indice di abbattimento, calcolato con entrambe le modalità, in aumento rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2021 (cfr. prospetto n. 19).

Prospetto n. 19

	2021	2022
MIA pre autotutela *	1,2	5,9
MIA post autotutela *	0,5	2,3
Indice % di abbattimento della MIA **	58,10%	60,69%
Indice % di abbattimento della MIA ***	58,10%	60,69%

\* importi espressi in milioni di euro

\*\* rapporto  $100 \times [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale di tutti gli accertamenti})]$

\*\*\* media aritmetica semplice dei rapporti  $100 \times [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

L'introduzione degli indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di parziale rettifica (cfr. prospetto n. 20). Dal confronto con i valori di MIA oggetto di autotutela parziale, per l'esercizio 2022, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto a oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto ai valori registrati nell'esercizio 2021, con l'eccezione della mediana.

Prospetto n. 20

Indici di posizione	Valori di MIA pre-autotutela*	
	2021	2022
Media	1.579	2.082
Percentile 25	522	570
Percentile 50 (mediana)	1.222	1.144
Percentile 75	1.984	2.347
Percentile 90	3.377	4.642
Percentile 99	7.650	13.761

\* importi espressi in euro

Il criterio maggiormente interessato dall'istituto dell'autotutela parziale è quello del "Presenza del solo criterio Fabbricati" che assorbe il 69% dei provvedimenti di autotutela complessivamente emessi (cfr. prospetto n. 21).

Prospetto n. 21

Tipologia criteri	N. accertamenti annullati	Incidenza % sul totale
Presenza dei criteri assegni dipendenti e redditi diversi	4	0%
Presenza dei criteri assegni dipendenti e fabbricati	2	0%
Presenza del solo criterio assegni	72	3%
Presenza dei soli criteri assegni e dipendenti	26	1%
Presenza dei soli criteri assegni e fabbricati	10	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti fabbricati	187	7%
Presenza del solo criterio fabbricati	1.947	69%
Presenza del solo criterio dipendenti	374	13%
Presenza dei criteri dipendenti fabbricati e redditi diversi	6	0%
Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi	2	0%
Presenza dei soli criteri dipendenti e redditi diversi	71	3%
Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi	30	1%
Presenza del solo criterio redditi diversi	86	3%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.817</b>	<b>100%</b>

In relazione al valore complessivo di maggiore imposta oggetto di rettifica, il criterio "Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi" risulta essere quello con l'indice di abbattimento maggiore (94%) (cfr. prospetto n. 22).

Prospetto n. 22

Tipologia criteri	MIA pre-autotutela *	MIA post-autotutela *	Indice % di abbattimento
Presenza dei criteri assegni dipendenti e redditi diversi	6.920	1.716	75%
Presenza dei criteri assegni dipendenti e fabbricati	2.949	1.510	49%
Presenza del solo criterio assegni	263.840	144.439	45%
Presenza dei soli criteri assegni e dipendenti	73.001	28.824	61%
Presenza dei soli criteri assegni e fabbricati	30.946	17.661	43%
Presenza dei soli criteri dipendenti fabbricati	450.594	170.336	62%
Presenza del solo criterio fabbricati	3.687.640	1.487.740	60%
Presenza del solo criterio dipendenti	793.051	264.224	67%
Presenza dei criteri dipendenti fabbricati e redditi diversi	19.309	12.794	34%
Presenza dei soli criteri assegni e redditi diversi	2.263	135	94%
Presenza dei soli criteri dipendenti e redditi diversi	157.978	59.623	62%
Presenza dei soli criteri fabbricati e redditi diversi	62.230	25.387	59%
Presenza del solo criterio redditi diversi	315.333	91.545	71%
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.866.054</b>	<b>2.305.934</b>	<b>61%</b>

\* importi espressi in euro

## Accertamenti settore Registro

### Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo, si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 16,33%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in diminuzione di 5,9 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2021 (cfr. prospetto n. 23).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti annullati in autotutela sia della relativa maggiore imposta accertata annullata, pari a 6,6 milioni di euro rispetto a 7,2 milioni di euro dell'anno 2021.

Prospetto n. 23

	2021	2022
<b>Accertamenti settore registro con esito positivo (A)*</b>	<b>5.916</b>	<b>6.779</b>
di cui:		
annullati in autotutela (B)**	1.312	1.107
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>22,20%</b>	<b>16,33%</b>

\* Accertamenti consuntivati ordinariamente con l'esclusione degli atti con esito negativo.

\*\* Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 24). Il valore della mediana (2.905 euro) inferiore alla media (5.954 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo rilevato pari a circa 122 migliaia di euro a fronte del valore di 402 migliaia di euro rilevato nel 2021).

Prospetto n. 24

Indici di posizione	Valori di MIA	
	2021	2022
Media	5.490	5.954
Percentile 25	1.551	1.400
Percentile 50 (mediana)	3.018	2.905
Percentile 75	5.839	6.452
Percentile 90	10.790	12.516
Percentile 99	36.094	48.120

\*importi espressi in euro

Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2022, emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto a quelli del 2021, ad eccezione della mediana e del percentile 25 che presentano un valore più basso. Nel prospetto n. 25 sono riportate le causali<sup>26</sup>, rilevate a sistema, con cui sono stati motivati i provvedimenti di autotutela totale. Dall'analisi dei dati emerge, tra i casi in cui risulta trasmessa la causale di annullamento, che quella più rilevante è "Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi negati" (30%), seguita dalla causale "Errore sul presupposto di imposta" (25%).

Prospetto n. 25

Tipologia causale	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Altro	165	15%
Doppia imposizione	20	2%
Errore di persona	11	1%
Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile dalla Amministrazione	3	0%
Errore sul presupposto di imposta	276	25%
Evidente errore logico o di calcolo	38	3%
Mancanza di documentazione successivamente sanata non oltre i limiti di decadenza	217	20%
Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti	41	4%
Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi negati	336	30%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.107</b>	<b>100%</b>

#### Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che, allo stato, hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 3,01% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2021, si rileva un aumento sia del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (18%) e sia dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 1,19 punti percentuali (cfr. prospetto n. 26).

<sup>26</sup> Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

Prospetto n. 26

	2021	2022
<b>Accertamenti settore registro con esito positivo (A)</b>	<b>5.916</b>	<b>6.779</b>
di cui		
<i>interessati da autotutela parziale (B)</i>	248	204
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>4,20%</b>	<b>3,01%</b>

Per quanto riguarda i valori assoluti di maggiore imposta accertata pre e post autotutela, si rileva una diminuzione della Mia pre-autotutela del 7,32% e un aumento della Mia post-autotutela del 13,8%, rispetto ai valori di Mia registrati nel 2021. A fronte di detti risultati si registra un indice di abbattimento in diminuzione del 28,79 punti percentuali rispetto al risultato del 2021 (cfr. prospetto n. 27).

Prospetto n. 27

	2021	2022	Variazione % 2021/2020
MIA pre-autotutela *	4,9	4,5	-7,32%
MIA post-autotutela *	2,8	3,2	13,80%
Indice % di abbattimento della MIA **	<b>41,90%</b>	<b>29,84%</b>	<b>-28,79%</b>

\* importi espressi in milioni di euro

\*\* rapporto  $100 \cdot [1 - (MIA_{post\ autotutela} / MIA_{iniziale\ di\ tutti\ gli\ accertamenti})]$

## Atti di contestazione

Gli atti di contestazione e irrogazione di sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA, nonché degli obblighi strumentali, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano nel 2022 l'1,13% rispetto agli atti complessivamente notificati, come si evince dal prospetto n. 28.

Prospetto n. 28

	2021	2022
<b>Atti di contestazione ed irrogazione sanzioni notificati (A)*</b>	<b>70.251</b>	<b>79.702</b>
di cui		
<i>Annullati in autotutela (B)</i>	1.093	898
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>1,60%</b>	<b>1,13%</b>

\* Atti di contestazione consuntivati ordinariamente

A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare di 7,3 milioni di euro. In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quali sono stati parzialmente variati gli importi delle sanzioni irrogate costituiscono un numero esiguo rispetto agli atti complessivamente notificati.

## Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano il 4,47% degli atti complessivamente notificati, come si evince dal prospetto n. 29.

Prospetto n. 29

	2021	2022
<b>Atti di recupero notificati (A)*</b>	11.632	8.790
di cui:		
<i>Annullati in autotutela (B)</i>	492	393
<b>Incidenza % (B/A)</b>	<b>4,20%</b>	<b>4,47%</b>

\* Atti di recupero consuntivati ordinariamente

A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a poco più di 7,3 milioni di euro.

## INDICATORI DI MONITORAGGIO

AREA CONTRASTO			
<b>Ottimizzazione dei controlli in materia tributaria e adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata</b>	Controlli nei confronti delle imprese minori e dei lavoratori autonomi	100.000	94.238

## FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

### Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Contrasto ammontano a 16.893 ore/migliaia (16.944 ore/migliaia nel 2021) a fronte di 16.710 pianificate ed hanno assorbito il 41,37% di quelle complessivamente impiegate (40.833 ore/migliaia).

### Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 1.140 euro/milioni.

### Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Contrasto per i quali è stato utilizzato l'86,4% delle risorse stanziare nel *budget*.

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL %
Analisi	1.270.978,08	1.235.047,44	97,2%	92,9%
Attuazione D. Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	1.534.734,34	1.018.352,55	66,4%	53,6%
Contenzioso	2.210.955,59	1.820.011,76	82,3%	70,0%
Controlli fiscali	2.185.473,76	1.978.495,73	90,5%	73,5%
Imprese	1.057.193,58	971.334,63	91,9%	77,3%
Internazionale	2.654.461,26	2.362.837,93	89,0%	87,7%
Riscossione	995.623,14	900.313,69	90,4%	81,4%
<b>TOTALE</b>	<b>11.909.419,75</b>	<b>10.286.393,73</b>	<b>86,4%</b>	

## **AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE**

Con questa Area Strategica si intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare di quelle umane, in ordine all'esigenza di poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento.

L'intento è quello di prendere in considerazione, ai fini della valutazione di una corretta ed efficace capacità gestionale da parte dell'Agenzia, non soltanto l'esame dell'utilizzo delle risorse finanziarie, ma anche taluni aspetti strategici relativi alle risorse umane, che rappresentano il principale fattore critico di successo per realizzare gli obiettivi di qualunque organizzazione.

A tal fine è stato previsto l'obiettivo **"Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali"**, che presenta cinque indicatori istituzionali ed uno di impatto.

Rispetto al 2021 è stato ulteriormente previsto l'obiettivo **"Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili"**, che presenta un indicatore istituzionale e uno di impatto.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione del 100%.

AREA RISORSE									
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE		INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	RISULTATO AL 31 DICEMBRE	
				Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso			Risultato conseguito	Risultato conseguito Vs Risultato atteso
			(a)	(b)	(c=b/a)		(d)	(e)	(f=e/d)
OBIETTIVO 8 - Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali	Potenziamento delle risorse umane a disposizione	Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento	700	801	114%				
		Data scientists assunti con contratto a tempo indeterminato	50						
	Attuazione e sviluppo del lavoro agile	Postazioni lavorative virtualizzate	10%	13%	130%				
		% di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile	70%	70%	100%				

	Rafforzamento delle conoscenze e delle competenze del personale dell'Agenzia	Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo dedicate al personale impegnato nell'assistenza al contribuente	Avvio delle iniziative formative e di sviluppo destinate al personale dei servizi fiscali <b>TARGET ANNO: 10.000 ORE FRUITE</b>	Le iniziative avviate nel 2022 hanno portato ad un monte ore fruito di 14.578	146%	Efficacia della formazione	10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale	15,8%	158%
OBIETTIVO 9 - Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili	Attuazione del piano pluriennale degli investimenti	Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2022-2024, compresi gli impegni pregressi	30%	64%	213%	Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva	4.0 €/mln	3,01 €/mln	75%
		Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid - Numero totale di Misure di sicurezza di livello "standard" e "avanzato" implementate (valore cumulato negli anni)	20 standard 8 avanzato	20 standard 8 avanzato	100%				

**OBIETTIVO 8: Reclutare, qualificare e valorizzare le risorse umane necessarie al conseguimento degli obiettivi istituzionali****AZIONE: Potenziamento delle risorse umane a disposizione****➤ Indicatore Istituzionale: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento**

Nel corso del 2022 si sono registrate 1.853 uscite, per pensionamenti o altre cause; le unità di personale in servizio sono passate da 29.597 del 2020 a 27.909 unità.

Per sostituire il personale cessato negli ultimi anni, nel 2022 si sono svolti i tirocini relativi alle due procedure per l'assunzione a tempo indeterminato di un totale di 2.420 funzionari di terza area, fascia retributiva F1, per diversi profili professionali; entro il primo semestre del 2023 si completeranno le due procedure con l'assunzione di tutti i tirocinanti che supereranno la prova orale. Inoltre, sempre nel corso del 2022, sono state avviate due procedure concorsuali per il reclutamento a tempo indeterminato di 100 funzionari tecnici e di 900 assistenti tecnici, le cui assunzioni si prevede di completare entro il 2023.

**➤ Indicatore Istituzionale: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento**

Al 31 dicembre 2022 sono state assunte 801 unità di personale (pari al 114% del risultato atteso):

- i) il personale di seconda area che ha sottoscritto contratti di lavoro di terza area, a seguito della conclusione della procedura interna per il passaggio dalla seconda alla terza area funzionale, fascia retributiva F1 profili funzionario, funzionario informatico, funzionario tecnico (700 unità complessive);
- ii) il personale assunto a seguito del superamento della selezione pubblica relativa ai profili "Analista dati fiscale" e "Analista infrastrutture e sicurezza informatica di ambito fiscale" (19 unità);
- iii) il personale assunto a seguito del superamento della selezione pubblica per 21 assistenti per la Direzione Provinciale di Bolzano (9 unità);

iv) il personale di prima e seconda area appartenente alle categorie protette ai sensi della legge n. 68/1999 (73 unità).

➤ **Indicatore Istituzionale: Data scientists assunti con contratto a tempo indeterminato**

In relazione a tale indicatore, hanno superato la prova oggettiva tecnico-professionale 32 candidati che sono stati ammessi alla fase successiva della procedura concorsuale, il tirocinio teorico-pratico, svoltosi dal 5 settembre al 5 dicembre 2022, presso la Divisione Contribuenti. Durante questo periodo i tirocinanti sono stati impegnati in concrete situazioni di lavoro e la valutazione, sulla base di metodologie e criteri predeterminati dall'Agenzia, si è centrata sulla capacità di applicare le conoscenze alla soluzione di problemi operativi, nonché sui comportamenti organizzativi. Dal 17 al 19 gennaio 2023 sono state espletate le prove orali della procedura, superate da 30 candidati su 32.

**AZIONE: Attuazione e sviluppo del lavoro agile**

➤ **Indicatore Istituzionale: Postazioni lavorative virtualizzate**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 è stato pari al 13% (atteso 10%).

➤ **Indicatore Istituzionale: Percentuale di personale dotato di PC portatile fornito dall'Agenzia per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile**

Per tale indicatore è stato conseguito un risultato perfettamente in linea con le attese (70%).

**AZIONE: Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia**

➤ **Indicatore Istituzionale: Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo dedicate al personale impegnato nell'assistenza al contribuente**

Al 31 dicembre sono state fruite 14.578 ore di formazione da parte di 4.986 unità di personale impegnato nelle attività di assistenza al contribuente che ha partecipato alle diverse iniziative formative previste dal Piano di formazione 2022.

➤ **Indicatore di *Impatto*: Efficacia della formazione**

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso l'Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2022 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione formazione". A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono somministrati, sempre con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2022 il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era l'applicazione del modello al 10% dei corsi di carattere tributario. Nell'anno di riferimento il catalogo prevedeva 38 iniziative di area tributaria, con un *target* quindi di 4 iniziative (3,8). Considerando che i corsi sottoposti al modello di valutazione dell'efficacia sono stati 6, l'avanzamento dell'indicatore è pari al 158% (6/3,8).

**OBIETTIVO 9: Qualificare ed efficientare le risorse patrimoniali e migliorare il livello delle risorse intangibili**

**AZIONE: Attuazione del piano pluriennale degli investimenti**

➤ **Indicatore *Istituzionale*: Contabilizzato investimenti ICT rispetto agli impegni ICT programmati con il piano degli investimenti 2022-2024, compresi gli impegni pregressi**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2022 (64%) risulta superiore al risultato atteso (30%).

- **Indicatore Istituzionale: Attuazione delle misure di sicurezza ICT emanate dall'Agid – Numero totale di Misure di sicurezza di livello “standard” e “avanzato” implementate (valore cumulato negli anni)**

Per tale indicatore è stato conseguito il risultato atteso (20 standard, 8 avanzato).

- **Indicatore di Impatto: Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva**

L'indicatore di impatto sui risparmi di spesa derivanti dal rilascio di immobili condotti in locazione passiva ad inizio 2022 risulta valorizzato sulla base di un *target*, riferito al triennio 2022-2024, elaborato in coerenza con il vigente Piano di razionalizzazione degli immobili.

La stima 2022-2024, di seguito rappresentata, è stata effettuata sulla base dei probabili risparmi ottenibili nell'anno 2022 con un piccolo incremento per gli anni successivi fondato sull'assunto, da un lato, di poter diminuire i tempi delle procedure di ricerca immobiliare, risolvendo la criticità concernente il requisito della vulnerabilità sismica e, dall'altro, di concludere gradualmente la ristrutturazione dei compendi demaniali al fine di trasferirvi gli Uffici attualmente ubicati in immobili condotti in locazione passiva.

INDICATORE DI IMPATTO	2022	2023	2024
Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva	4,0 €/mln	4,2 €/mln	4,5 €/mln

Già in occasione del penultimo SAL 2022, nella comunicazione del risultato infrannuale (pari a 2,98 €/mln) è stata evidenziata la difficoltà di raggiungimento dell'obiettivo, principalmente per lo slittamento, all'anno 2023, di un Piano di razionalizzazione che prevedeva il rilascio di alcuni spazi nella sede di Roma, via Ippolito Nievo e il conseguente risparmio di circa 1,2 €/mln.

Alla fine dell'esercizio, a seguito di ulteriori completamenti di alcuni Piani di razionalizzazione, il risultato definitivamente conseguito è pari a 3,01 €/mln con una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo pari a circa il 75%, come di seguito indicato:

INDICATORE DI IMPATTO	Risultato atteso 2022	CONSUNTIVO AL 31 DICEMBRE	
		Consuntivo	Risultato annuale Vs Risultato atteso
	(f)	(i)	(I=i/f)
Risparmi di spesa per effetto del rilascio di immobili condotti in locazione passiva	4,0 €/mln	3,01 €/mln	75,00%

Il dettaglio delle operazioni (Piani di razionalizzazione) che hanno portato al risparmio di complessivi 3,01 €/mln al lordo IVA, sono rappresentate nella seguente tabella, in cui vengono specificate, nell'ultima colonna, le tipologie di operazioni distinte in dismissione di sedi (DIS), rilasci di spazi (RIL), acquisizione nuove sedi (ACQ) o aumento di canoni (AUM):

DIREZIONE COMPETENTE	TIP. UFF.	INDIRIZZO	COMUNE	TOTALE SUPERFICIE LORDA	CANONE LORDO AL 31.12.2022	CAN. LORDO TOBE	DIFFERENZA LORDO	DATA CONCLUSIONE	OPER.
DR LOMBARDIA	DP I, UT 1, UPT	LARGO BELOTTI 3	BERGAMO	19.253,00	2.199.294,00	2.230.633,99	- 31.339,99	2022	AUM
DR SICILIA	UT 1	VIA DELLE AZALEE, 55	SCIACCA	1.560,13	87.108,00	89.068,00	- 1.960,00	2022	AUM
DR PIEMONTE	UT 1	C.so SAVONA 16	MONCALIERI	2.512,00	172.129,24	127.136,20	44.993,04	2022	RIL
DR LOMBARDIA	DP II, UT 2	VIA U. BASSI NR. 4/A-B	MILANO	13.901,00	2.135.378,83	-	2.135.378,83	2022	DIS
DP TRENTO	UT 1	PIAZZA CESARE BATTISTI 3	TIONE DI TRENTO	423,00	12.750,00	-	12.750,00	2022	DIS
DR TOSCANA	ARCH	VIA CAMPO DI MARTE, 28	AREZZO	718,00	45.455,50	37.400,00	8.055,50	2022	RIL
DR LAZIO	UT 7	ACILIA - VIA G. CONTI S.N.C.	ROMA	4.867,57	534.439,69	300.730,00	233.709,69	2022	RIL
DR CAMPANIA	UT 1	VIA NAZIONALE 90 (I.tà Capo La Piazza)	SALA CONSILINA	1.521,00	100.909,60	-	100.909,60	2022	DIS
DR CAMPANIA	UT 1	VIA CIRIGLIANO 202/204	AVERSA	1.267,60	97.478,00	107.796,15	- 10.318,15	2022	AUM
DR PIEMONTE	UPT	Corso Europa, 30	VERBANIA	1.982,00	157.848,50	-	157.848,50	2022	DIS
DR PIEMONTE	DP I	Via Quarantadue Martiri 153 - Ed. B	VERBANIA	-	-	103.388,90	- 103.388,90	2022	ACQ
DR LOMBARDIA	SS	Piazza degli Alpini, 9	BRENO	648,00	22.950,00	-	22.950,00	2022	DIS
DR LOMBARDIA	SS	Via Gasparo da Salò - Via Fossati,	SALO'	1.510,00	115.856,13	-	115.856,13	2022	DIS
DR SICILIA	UPT	Via Maggiore Toselli Pietro, 134	PALERMO	3.870,00	361.745,48	-	361.745,48	2022	DIS
DR CAMPANIA	UT 1	Via Mezzacapo 44	SALA CONSILINA	-	-	31.280,00	- 31.280,00	2022	ACQ
<b>TOTALE</b>					<b>6.193.707,97</b>	<b>3.177.798,24</b>	<b>3.015.909,73</b>		

## INDICATORI DI MONITORAGGIO

AREA RISORSE			
<b>Promozione della cultura organizzativa</b>	Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa	Completamento dell'analisi dei dati e avvio delle iniziative di miglioramento	L'analisi dei dati emersi dall'indagine sulla cultura organizzativa si è conclusa all'inizio del 2022 attraverso un confronto sui contenuti del <i>report</i> finale che ha coinvolto tutte le direzioni regionali. Da questo confronto è apparso prioritario intervenire sull'esplicitazione, la definizione e la promozione dei valori dell'Agenzia. Nel 2022 è stato costituito un tavolo di lavoro con le direzioni regionali finalizzato a redigere una "mappa" dei valori che corrispondesse alla visione dell'organizzazione sia da parte del vertice sia da parte del personale. Al termine dei lavori del tavolo è stata redatta la "Carta dei valori dell'Agenzia delle entrate" ove sono descritti ed esemplificati i dieci valori fondamentali dell'organizzazione. Dopo aver ricevuto l'approvazione della dirigenza di vertice, la Carta è stata pubblicata sul portale intranet nel mese di dicembre e sono state avviate le prime iniziative di promozione.
<b>Rafforzamento delle conoscenze e competenze del personale dell'Agenzia</b>	Realizzazione di piani di sviluppo personalizzati per sviluppare competenze specifiche	Definizione dei percorsi di sviluppo personalizzati per le POER e per i dirigenti delle DC, DR E DP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- avvio percorso di <i>assessment</i> dirigenti</li> <li>- progettazione azione di sviluppo per CASPI</li> </ul>
<b>Diffusione della cultura della valutazione</b>	Predisposizione di iniziative per la condivisione dei principi e dei criteri che ispirano la cultura della valutazione della prestazione in Agenzia	Predisposizione e divulgazione di linee guida che illustrino flusso, partecipanti e finalità dei diversi sistemi di valutazione adottati in Agenzia	Predisposizione delle linee guida, onnicomprensive di tutti i sistemi di valutazione. Divulgazione in attesa risultati contrattazione sindacale.

**FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)****Risorse umane**

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Risorse ammontano a 6.818 ore/migliaia (5.206 nel 2021) a fronte di 6.016 pianificate ed hanno assorbito circa il 16,70% di quelle complessivamente impiegate (40.833 ore/migliaia).

**Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 460 euro/milioni.

**Investimenti**

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Risorse.

	Budget 2022	Consuntivo 2022		
			SAC %	SAL %
<b>Acquisti diretti (hw/sw)</b>	614.754,00	35.444,00	5,8%	5,8%
<b>Approvvigionamenti e Logistica</b>	1.418.856,73	502.322,28	35,4%	25,0%
<b>Assessment AdER – AdE – Sogei</b>	0,00	180.614,00	100,0%	100,0%
<b>Audit</b>	226.853,30	176.360,78	77,7%	77,8%
<b>Basi Dati</b>	4.817.417,94	4.441.390,51	92,2%	74,8%
<b>CRM e infrastrutture di backend</b>	804.573,60	179.903,55	22,4%	50,0%
<b>Contabilità</b>	546.829,25	449.248,08	82,2%	85,7%
<b>Gestione risorse umane</b>	3.168.980,61	2.077.493,78	65,6%	60,6%
<b>Governance dei Progetti ICT</b>	6.955.650,34	1.070.304,90	15,4%	75,0%
<b>Infrastrutture</b>	17.930.236,30	3.473.387,60	19,4%	42,6%
<b>Infrastrutture a supporto dei servizi digitali</b>	1.177.780,75	530.593,20	45,1%	62,5%
<b>Pianificazione e controllo</b>	376.818,05	376.818,05	100,0%	83,3%
<b>Sicurezza</b>	2.398.935,99	1.979.035,19	82,5%	73,7%
<b>Sistema di protocollo e gestione documentale</b>	1.882.357,58	1.020.890,06	54,2%	52,6%
<b>Sistemi trasversali</b>	1.616.900,66	816.319,07	50,5%	57,1%
<b>Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti</b>	1.359.872,85	1.359.872,85	100,0%	100,0%
<b>Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi</b>	1.303.153,28	1.338.426,30	102,7%	96,0%
<b>TOTALE</b>	<b>46.599.971,23</b>	<b>20.008.424,20</b>	<b>42,9%</b>	

## **INTERVENTI DI AUDIT**

Per assicurare un più efficace presidio del territorio da parte della funzione di audit, con Provvedimento del Direttore dell’Agenzia n. 394064 del 31 dicembre 2020 è stato disposto, con decorrenza 17 aprile 2021, il ripristino di un Ufficio Audit in ciascuna Direzione Regionale e nelle Direzioni Provinciali di Bolzano e Trento e la contestuale soppressione dei Settori territoriali Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud.

Fino a tale data i Settori territoriali hanno operato in continuità con la pianificazione del 2020 concludendo tutte le attività in corso, allo scopo di garantire una rapida gestione del periodo transitorio e l’entrata a regime del nuovo modello organizzativo.

Alla modifica organizzativa appena evidenziata si aggiunge quella disposta con il provvedimento del Direttore dell’Agenzia n. 129843 del 27 maggio 2021 con cui la gestione dei riscontri amministrativo-contabili, fino ad allora curati dagli Uffici Risorse materiali delle Direzioni Regionali, è stata attribuita ai predetti Uffici Audit regionali. Le citate modifiche organizzative, avvenute con lo scopo di assicurare anche un più efficace presidio del territorio, hanno avuto quale conseguenza quella di far rientrare nel ciclo del budget – come indicatori di produzione – alcune delle tipiche attività di audit.

In ragione di ciò sono state avviate le attività per la definizione delle Linee guida per la programmazione delle attività per l’esercizio 2022, sulla quale hanno inciso non solo le modifiche organizzative dinanzi citate ma soprattutto l’emergenza sanitaria da Covid-19.

L’esecuzione delle attività di audit richiede risorse dotate di adeguata professionalità e costantemente aggiornate<sup>27</sup>. A tal fine, la Direzione Centrale Audit aveva previsto la realizzazione di azioni formative e di aggiornamento in tema di metodologia e costruzione del sistema di controllo interno. Nondimeno, il perdurare dell’emergenza pandemica ha impedito di poter realizzare le attività nei tempi e modalità inizialmente previste, con la conseguenza che per evitare ulteriori ritardi nell’erogazione dei corsi di formazione si è optato per l’utilizzo di forme a distanza mediante piattaforme web. I discenti coinvolti sono stati circa 80 suddivisi in 4 edizioni tenutesi nei mesi di gennaio e febbraio 2022.

<sup>27</sup> Come previsto dagli Standard Internazionali n. 1200 – Competenza e diligenza professionale e n. 1230 – Aggiornamento professionale continuo.

Nell'ambito dell'attività formativa rientrano anche gli incontri di coordinamento tenuti dai Settori Centrali della predetta Direzione – ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza - nonché gli interventi dagli stessi svolti in affiancamento alle risorse regionali meno esperte.

Nel 2021, la pubblicazione del nuovo Manuale dei processi e delle procedure ha rappresentato un importante impulso all'avvio della revisione dell'attuale Sistema di controllo interno e di gestione del rischio (SCIGR), in quanto l'elevato numero di processi individuati dalla nuova Mappa<sup>28</sup> non avrebbe permesso di mantenere la relazione processo-scheda e dovendo individuare un criterio di aggregazione oggettivo ed omogeneo degli elementi della Mappa.

In tale ottica, nel dicembre del 2021 è stata avviata l'attività finalizzata alla semplificazione dell'attuale Sistema di Controllo Interno e di Gestione del Rischio (SCIGR) affinché possa rappresentare un reale strumento di *governance* delle strutture dell'Agenzia. L'attività è proseguita nel 2022.

Le nuove schede, in linea con quanto suggerito dal PNA 2019<sup>29</sup>, saranno definite per ambiti omogenei comuni a più processi e saranno orientate alla individuazione di misure organizzative finalizzate ad una effettiva prevenzione dei rischi.

L'attività di revisione del modello di gestione del rischio è articolata per fasi successive e, nel corso del 2022, sono stati raggiunti i seguenti obiettivi intermedi:

- individuazione di un criterio per il raggruppamento degli elementi di mappa;
- modifica delle logiche delle attuali schede di autovalutazione e di rilevazione del rischio;
- definizione di un unico schema di scheda di rischio, indipendentemente dalla struttura destinataria;
- analisi dei requisiti per adeguare applicativo informatico di supporto *Control Risk Self Assessment* (Co.R.S.A.). L'analisi dei requisiti effettuata a seguito del radicale cambiamento delle logiche sottese al SCIGR ha sin da subito evidenziato la necessità di sviluppare una nuova versione dell'applicativo piuttosto che procedere ad un aggiornamento di quello attuale.

<sup>28</sup> La nuova Mappa dei Processi è, infatti, composta da 9 aree, 45 macro-processi e 275 processi.

<sup>29</sup> L'elenco [dei processi] potrà essere aggregato nelle cosiddette "aree di rischio", intese come raggruppamenti omogenei di processo.

### **Numero di interventi di audit effettuati**

Al fine di garantire l'immediata operatività delle neoistituite strutture di audit regionali sono state fornite nel mese di gennaio 2022 le prime indicazioni operative per definire gli interventi da realizzare nel primo trimestre. Successivamente, dopo l'assegnazione del budget definitivo, con la direttiva n. 107192 del 5 aprile 2022, sono state emanate le istruzioni per la programmazione delle attività di audit.

La definizione dei criteri per la programmazione degli interventi è stata effettuata in base alle seguenti considerazioni ed elementi:

- privilegiare, nella prima parte dell'anno, le attività realizzabili da remoto per gli effetti dell'emergenza epidemiologica Covid-19;
- una buona parte della capacità operativa degli Uffici è stata ancora assorbita dallo svolgimento delle verifiche di cassa e di gestione sugli Uffici provinciali territorio;
- non tutte le attività di audit rientrano nel ciclo di budget, perché alcune di queste, come le Indagini conoscitive e gli interventi di Vigilanza nei confronti dei rivenditori che svolgono il servizio di riscossione mediante rilascio di contrassegno in via telematica, non sono pianificabili in quanto hanno origine da eventi non prevedibili. Al loro verificarsi, quindi, laddove necessario, si è dovuto modificare l'ordine di priorità degli interventi anche attraverso una rimodulazione del budget;
- inserire nel ciclo di budget anche le attività di supporto ai Referenti anticorruzione, in attesa di definire un'univoca allocazione delle stesse; per questo motivo i Direttori Regionali che hanno affidato tali attività agli Uffici Audit, hanno riservato parte della capacità operativa al supporto al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT).

Per le attività da svolgersi in presenza, infine, sono state date indicazioni affinché si tenesse necessariamente conto anche dell'evoluzione del quadro sanitario. È stata prevista, quindi, la possibilità di una rimodulazione dei Piani di audit regionali per gli eventuali interventi pianificati e non realizzabili.

Come riportato in premessa, alcune attività di audit sono state ricomprese nel ciclo di budget, pertanto, nell'ambito delle Linee guida per la programmazione 2022 sono stati definiti i seguenti indicatori di produzione:

- SCI.02.03.0.V01 – interventi di audit interno;
- SCI.01.06.0.V01 – verifiche di cassa e di gestione;
- SCI.01.06.0.V02 – riscontri amministrativo contabili;
- SCI.02.04.0.V01 – interventi di audit esterno.

La pianificazione di dettaglio di ciascuna regione ha riguardato gli interventi sopra menzionati mentre una parte della capacità disponibile è stata riservata alle attività cosiddette non pianificabili, in quanto attivabili a seguito di eventi non prevedibili o a seguito di segnalazioni di gravi criticità.

La tabella seguente riporta gli interventi di audit svolti dagli Uffici Audit delle Direzioni Regionali nel 2022 con riferimento sia agli indicatori di produzione che alle attività di audit *compliance* non pianificabili.

DIREZIONI REGIONALI	SCI.02.03.0.V01			SCI.01.06.0.V01			SCI.01.06.0.V02			SCI.02.04.0.V01			AUDIT COMPLIANCE
	AUDIT INTERNO			VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE			RISCONTRI AMM.VO CONTABILI			AUDIT ESTERNO			
	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	budget	consuntivo	SAL	
DP BOLZANO	3	3	100%	0	0	-	0	0	-	3	3	100%	1
DP TRENTO	4	4	100%	0	0	-	0	0	-	7	7	100%	2
DR ABRUZZO	1	1	100%	14	16	114%	9	9	100%	5	5	100%	1
DR BASILICATA	2	0	0%	7	8	114%	2	2	100%	9	6	67%	0
DR CALABRIA	5	5	100%	23	23	100%	5	5	100%	6	6	100%	1
DR CAMPANIA	6	6	100%	22	22	100%	11	11	100%	25	25	100%	13
DR EMILIA ROMAGNA	6	6	100%	26	28	108%	7	8	114%	10	11	110%	5
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	2	2	100%	13	13	100%	7	7	100%	10	10	100%	5
DR LAZIO	3	3	100%	17	19	112%	5	6	120%	12	12	100%	9
DR LIGURIA	4	4	100%	12	13	108%	8	8	100%	11	13	118%	1
DR LOMBARDIA	6	6	100%	55	57	104%	11	11	100%	38	34	89%	12
DR MARCHE	2	2	100%	12	12	100%	12	8	67%	10	10	100%	2
DR MOLISE	1	1	100%	8	8	100%	4	4	100%	6	6	100%	0
DR PIEMONTE	4	4	100%	24	24	100%	12	12	100%	13	13	100%	4
DR PUGLIA	5	4	80%	25	24	96%	10	10	100%	12	12	100%	6
DR SARDEGNA	4	2	50%	12	12	100%	8	8	100%	10	8	80%	0
DR SICILIA	3	4	133%	21	29	138%	9	9	100%	9	11	122%	2
DR TOSCANA	5	6	120%	32	32	100%	14	22	157%	10	11	110%	3
DR UMBRIA	1	1	100%	8	8	100%	3	3	100%	6	6	100%	0
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-
DR VENETO	6	6	100%	21	29	138%	11	21	191%	16	34	213%	6
TOTALE	73	70	96%	352	377	107%	148	164	111%	228	243	107%	73

I risultati sopra riportati evidenziano il sostanziale raggiungimento di tutti gli obiettivi da parte delle strutture regionali; i pochi casi in cui ciò non è avvenuto sono riconducibili principalmente a sopraggiunte carenze di personale che hanno comportato una contrazione della capacità operativa disponibile.

Si precisa che, a causa della totale mancanza di personale e nelle more che venga valutata l'opportunità di una modifica organizzativa, per il 2022 gli interventi di audit della Direzione Regionale Valle d'Aosta sono stati svolti dai Settori Centrali della Direzione Centrale Audit.

Nel complesso i predetti Settori Centrali hanno realizzato i seguenti interventi:

	AUDIT INTERNO	VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE	AUDIT ESTERNO	AUDIT COMPLIANCE
	numero interventi	numero interventi	numero interventi	numero interventi
<b>SETTORI DC AUDIT</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>410</b>	<b>27</b>

Di seguito il dettaglio degli interventi con riferimento a ciascun indicatore di produzione o comparto.

### **Interventi di audit interno**

Gli interventi di audit interno comprendono le Analisi di contesto locale (ACL)<sup>30</sup> e i Monitoraggi dei rischi di corruzione (MRC)<sup>31</sup>. Tali interventi, caratterizzati da un approccio consulenziale, hanno maggiormente risentito delle conseguenze della crisi pandemica. Durante la fase emergenziale, trattandosi di interventi comunque differibili, si è ritenuto di non darvi corso anche in ragione del fatto che sarebbero rimasti privi della fase più importante e delicata, ossia l'effettuazione delle interviste al personale coinvolto nelle attività oggetto di analisi.

Nell'individuazione dei processi su cui svolgere le ACL, si è ritenuto proficuo indirizzare la scelta su quelli che rispondevano all'obiettivo di promuovere un fisco trasparente a sostegno della crescita economica e della produttività operativa e di incentivare l'adempimento spontaneo attraverso il miglioramento della qualità dei servizi resi agli utenti.

Nel 2022, l'attività di audit interno è stata altresì orientata verso la verifica dell'esistenza e dell'idoneità dei presidi sui rischi di corruzione, attraverso lo svolgimento di interventi di MRC. È stata pertanto aggiornata la relativa metodologia, fornendo le opportune indicazioni operative agli Uffici

<sup>30</sup> Le Analisi di contesto locale sono, ordinariamente, svolte dal Settore Audit Interno e dagli Uffici Audit regionali. Si tratta di interventi finalizzati a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare eventuali aree di miglioramento nella gestione delle lavorazioni, per valutare l'adeguatezza del sistema di controllo in atto e per rilevare eventuali irregolarità amministrative.

<sup>31</sup> Il Monitoraggio dei rischi di corruzione è finalizzato a verificare unicamente l'idoneità e l'effettiva attuazione dei presidi anticorruzione presso le strutture auditate.

Audit regionali e prevenendo, tra l'altro, la possibilità di svolgimento sia da remoto, attraverso l'utilizzo di sistemi di videoconferenza, sia in presenza mediante l'accesso presso la struttura. Prima della diffusione delle indicazioni operative, il Settore Audit Interno con la collaborazione del personale di alcuni Uffici Audit regionali ha condotto alcuni interventi pilota.

Con specifico riferimento agli interventi svolti dagli Uffici Audit regionali si evidenzia che sono stati realizzati 47 ACL e 23 MRC, così distribuiti:

DIREZIONI REGIONALI	SCI.02.03.0.V01				
	INTERVENTI DI AUDIT INTERNO				
	<i>budget</i>	<i>consuntivo</i>	<i>SAL</i>	<i>ACL</i>	<i>MRC</i>
DP BOLZANO	3	3	100%	3	
DP TRENTO	4	4	100%	4	
DR ABRUZZO	1	1	100%	1	
DR BASILICATA	2	0	0%		
DR CALABRIA	5	5	100%	5	
DR CAMPANIA	6	6	100%	1	5
DR EMILIA ROMAGNA	6	6	100%	6	
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	2	2	100%		2
DR LAZIO	3	3	100%	1	2
DR LIGURIA	4	4	100%	3	1
DR LOMBARDIA	6	6	100%	4	2
DR MARCHE	2	2	100%	2	
DR MOLISE	1	1	100%	1	
DR PIEMONTE	4	4	100%	3	1
DR PUGLIA	5	4	80%	4	
DR SARDEGNA	4	2	50%	1	1
DR SICILIA	3	4	133%	1	3
DR TOSCANA	5	6	120%	6	
DR UMBRIA	1	1	100%	1	
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-		
DR VENETO	6	6	100%		6
<b>TOTALE</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>96%</b>	<b>47</b>	<b>23</b>

Il Settore Audit interno ha effettuato, oltre agli MRC pilota sopra menzionati, anche una ACL presso la Direzione Regionale del Lazio ed un MRC presso la Direzione Regionale della Valle d'Aosta.

Gli interventi di audit interno hanno consentito di intercettare 92 criticità imputabili a carenze organizzative; 194 da inadeguatezza dei controlli e 31 irregolarità amministrative:

Dettaglio per tipologia di intervento delle raccomandazioni fornite a fronte delle criticità rilevate:

Tipo di raccomandazione	ACL	MRC
Raccomandazioni per criticità organizzative	92	0
Raccomandazioni per criticità del sistema di controllo	91	103
Raccomandazioni per irregolarità amministrative	31	0

A fronte di ciascuna delle criticità individuate, i team di audit hanno fornito altrettante raccomandazioni, sulla base delle quali i responsabili delle strutture auditate hanno predisposto i c.d. piani di azione che, relativamente agli interventi avviati a fine anno, possono essere ancora in corso di attuazione.

Di seguito si riassumono, con riferimento ai processi che sono stati oggetto degli interventi di audit interno, le criticità riscontrate.

Processo	Tipologia criticità
Effettuare il controllo automatizzato delle dichiarazioni II.DD. ed I.V.A.	Criteri non idonei per la formazione del campione da sottoporre ai controlli semestrali di secondo livello
Analizzare rischi e fenomeni evasivi e elusivi per pianificare i controlli e le verifiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mancato o erroneo aggiornamento del PAC/PAV</li> <li>- Mancato o erroneo utilizzo degli applicativi di supporto (Ge.Co – A.U.Re.S)</li> <li>- Erroneo utilizzo del NSD per provvedimenti di archiviazione</li> </ul>
Assistere i contribuenti	Mancato aggiornamento della Scheda di Autovalutazione del Rischio e dell'applicativo Co.R.S.A.
Assistere i contribuenti su pratiche individuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assenza del coordinatore di front office</li> <li>- Carenza di trasparenza nei controlli di secondo livello</li> <li>- Carenza di tracciabilità delle richieste di informazioni provenienti dai contribuenti e/o professionisti</li> </ul>
Attribuire e variare il codice fiscale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carenze nella formazione e/o archiviazione del fascicolo istruttorio</li> <li>- Lavorazione eseguita con codice ufficio non corretto</li> <li>- Carenze nell'attività istruttoria</li> <li>- Carenze nella tracciabilità delle modalità di accesso al servizio</li> <li>- Carenze nella formazione del campione per i controlli di secondo livello</li> <li>- Mancato aggiornamento dell'applicativo Co.R.S.A.</li> <li>- Concentrazione delle fasi/attività del processo su un'unica persona</li> <li>- Scarsa conoscenza del sistema di controllo esistente e del ruolo al suo interno da parte delle risorse impegnate nel processo</li> <li>- Assenza di feedback sull'esito dei monitoraggi periodici (controlli di II livello)</li> <li>- Assenza di monitoraggio sulle variazioni della partita IVA presentate tardivamente e suscettibili di sanzione</li> <li>- Mancata dichiarazione di assenza di incompatibilità</li> <li>- Mancato controllo sull'originalità dei documenti di identità dei richiedenti il servizio</li> <li>- Omessa correlazione delle omocodie</li> <li>- Mancato controllo sulla completezza dei modelli di richiesta del servizio</li> </ul>

Processo	Tipologia criticità
Gestire elenchi delle abilitazioni	Carenze dell'istruttoria per il controllo della esistenza dei requisiti soggettivi dei professionisti ex art. 8 D.M. 31/05/1999 n. 164
Gestire le abilitazioni ai servizi telematici	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assenza di controllo sulle abilitazioni/disabilitazioni effettuate dall'Ufficio Provinciale del Territorio</li><li>- Mancato invio dell'attestazione di avvenuta abilitazione al servizio telematico SISTER a mezzo posta certificata</li><li>- Non coerenza tra i controlli previsti nella SAR e quelli effettuati</li><li>- Mancanza di criteri per l'archiviazione dei fascicoli</li></ul>
Predisposizione Piano annuale dei Controlli e delle Verifiche	Mancato aggiornamento della Scheda di Autovalutazione del Rischio e dell'applicativo Co.R.S.A.
Registrare dichiarazioni di successione	Monitoraggi tardivi o non eseguiti con la periodicità stabilita e inserita nell'applicativo Co.R.S.A.
Registrare gli atti pubblici	Assegnazione delle lavorazioni senza applicazione del criterio della rotazione dei funzionari rispetto agli atti registrati da un determinato notaio

Processo	Tipologia criticità
Rimborsare l'IVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività istruttoria carente</li> <li>- Controlli interni di secondo livello – Carenze nelle modalità di campionamento</li> <li>- Carente coordinamento fra l'Ufficio Rimborsi e l'Ufficio Controlli</li> <li>- Inosservanza delle disposizioni sulle deleghe di firma</li> <li>- Carenze e/o non conformità nella richiesta di documentazione al contribuente</li> <li>- Mancata sottoscrizione di talune disposizioni di pagamento</li> <li>- Sospensione dei rimborsi non conforme all'art. 23, comma 1 del D. Lgs. 18 dicembre 1997 n. 472</li> <li>- Ritardata conclusione dell'istruttoria e dell'adozione del provvedimento finale</li> <li>- Tardiva assegnazione della dichiarazione integrativa con mancata adozione dei controlli preliminari nei tempi utili per l'erogazione del rimborso (procedura semplificata)</li> <li>- Mancata esecuzione dei controlli a campione sulle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà che attestano il possesso dei requisiti patrimoniali e contributivi di cui all'articolo 38 bis, lettere a), b), c) del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633/72</li> <li>- Limitata esecuzione delle verifiche di esistenza</li> <li>- Carenza nei riscontri documentali durante l'esecuzione delle verifiche di esistenza</li> <li>- Mancanza nel fascicolo digitale della 'scheda di lavorazione' in caso di rimborso archiviato</li> <li>- Scheda di lavorazione del rimborso semplificato esitato non firmata dal responsabile per delega</li> <li>- Carenze e imprecisioni nella gestione dei fascicoli digitali</li> <li>- Tardiva acquisizione delle istanze di rimborso</li> <li>- Dilatazione dei tempi di lavorazione dell'istanza (non tempestiva richiesta di documentazione)</li> <li>- Carenze nella periodicità dei controlli di secondo livello e nelle informazioni contenute nei documenti allegati alla Scheda di autovalutazione del rischio</li> <li>- Controlli/riscontri eccedenti rispetto alle indicazioni contenute nella prassi di riferimento (i rimborsi IVA classificati a basso rischio sono tutti selezionati ai fini del controllo. Tale controllo è invece previsto a campione dalle Comunicazioni di servizio n. 36 del 12/11/2015 e n. 14 del 04/04/2017)</li> <li>- Mancato invio della comunicazione di pagamento del rimborso al fideiussore</li> <li>- Campionamento relativo ai controlli di secondo livello non in linea con le indicazioni della Scheda di Autovalutazione del Rischio</li> <li>- Non corretta indicazione nei modelli di richiesta della documentazione del referente e del responsabile del procedimento</li> <li>- Mancata formalizzazione del flusso interno relativo alle archiviazioni e ai dinieghi</li> <li>- Mancata evidenza della modalità di richiesta e ricezione documenti e delle comunicazioni con il contribuente/consulente e possibile discrezionalità nella formazione del campione di fatture da richiedere al contribuente</li> <li>- Mancato aggiornamento della Check list di supporto alla lavorazione del rimborso IVA</li> <li>- Mancato utilizzo del Sistema "Workflow di firma"</li> <li>- Scarsa consapevolezza e partecipazione dei funzionari al sistema di controllo interno</li> <li>- Relazione del monitoraggio effettuato sui rimborsi IVA molto sintetica e priva dell'evidenza dei criteri di formazione del campione</li> <li>- Predisposizione di un piano di recupero arretrati che ha causato l'intempestivo inoltro al contribuente delle richieste di documentazione</li> <li>- I controlli di secondo livello svolti dal Direttore provinciale con il supporto del Referente audit, non risultano tempestivi.</li> <li>- Mancato rispetto della delega di firma sui rimborsi denegati</li> <li>- Erogazione di interessi non dovuti su rimborsi infrannuali</li> </ul>

Processo	Tipologia criticità
Rimborsare le II.DD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rimborsi "bloccati" nell'applicativo Esiti contabili rimborsi in assenza di istruttoria</li> <li>- Carente tracciamento delle assegnazioni</li> <li>- Mancata formazione ed archiviazione dei fascicoli</li> <li>- Mancato rispetto delle deleghe di firma</li> <li>- Mancato aggiornamento delle posizioni nell'applicativo Controlli Preventivi 730</li> <li>- Tardiva erogazione dei rimborsi collegati a controlli preventivi Mod. 730</li> <li>- Convalida di rimborsi in presenza di carichi erariali</li> <li>- Errata liquidazione del rimborso o ripartizione di quote tra eredi</li> <li>- Carente istruttoria per la convalida di rimborsi Mod. 730 con dichiarazione incoerente</li> <li>- Sistema di controllo – criticità nella frequenza dei presidi 2° livello</li> <li>- Carenza di controllo relativamente alla gestione delle istanze di rimborso</li> <li>- Assenza o mancata sottoscrizione dichiarazione di incompatibilità</li> <li>- Valutazione dei rischi non effettuata sul rischio inerente</li> <li>- Criteri di estrazione del campione da sottoporre a controllo di secondo livello non efficienti</li> <li>- Tracciamento non adeguato dei rimborsi gestiti in modalità agile.</li> </ul>

### **Interventi di audit esterno<sup>32</sup>**

Tenuto conto della proficuità ed economicità dell'attività di vigilanza eseguita da remoto nell'ultimo biennio, anche la programmazione 2022 ha previsto oltre all'ordinaria modalità di esecuzione degli interventi in presenza anche la possibilità di svolgerli da remoto.

La selezione dei soggetti cui rivolgere l'attività di vigilanza è stata effettuata dal Settore Audit esterno previa analisi degli elementi e dei dati in possesso, nonché attraverso l'elaborazione di indici di rischio e di pericolosità fiscale. Sulla base di tali elaborazioni sono state predisposte liste di soggetti trasmesse alle strutture periferiche di audit per la pianificazione degli interventi.

Detto Settore, oltre a coordinare e supportare gli Uffici regionali nella conduzione degli interventi, ha anche svolto direttamente attività di vigilanza, specialmente in relazione a situazioni caratterizzate da particolare urgenza e complessità<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> Vigilanza su attività esternalizzate a terze parti in base a disposizioni di legge o a convenzioni (ad esempio Intermediari Entratel, Intermediari della Riscossione, SIAE, ecc.).

<sup>33</sup> In particolare gli interventi diretti hanno riguardato la DR Valle d'Aosta.

Nella tabella di seguito riportata sono indicati gli interventi svolti da ciascuna struttura regionale.

DIREZIONI REGIONALI	SCI.02.04.0.V01						
	INTERVENTI DI AUDIT ESTERNO						
	budget	consuntivo	SAL	Vigilanza CAF	Vigilanza intermediari diversi dai CAF	Vigilanza SIAE	Vigilanza accessi planimetrie catastali
DP BOLZANO	3	3	100%		3		
DP TRENTO	7	7	100%		7		
DR ABRUZZO	5	5	100%		2		3
DR BASILICATA	9	6	67%		3		3
DR CALABRIA	6	6	100%		3		3
DR CAMPANIA	25	25	100%	2	10	1	12
DR EMILIA ROMAGNA	10	11	110%	1	5		5
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	10	10	100%		4	1	5
DR LAZIO	12	12	100%	1	5	1	5
DR LIGURIA	11	13	118%	1	5		7
DR LOMBARDIA	38	34	89%	2	12	2	18
DR MARCHE	10	10	100%		4	1	5
DR MOLISE	6	6	100%		2	1	3
DR PIEMONTE	13	13	100%	1	5	2	5
DR PUGLIA	12	12	100%	1	4	2	5
DR SARDEGNA	10	8	80%		2	1	5
DR SICILIA	9	11	122%	2	4		5
DR TOSCANA	10	11	110%	1	4	1	5
DR UMBRIA	6	6	100%		3		3
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-				
DR VENETO	16	34	213%	1	17	1	15
TOTALE	228	243	107%	13	104	14	112

Si segnala che i valori inseriti nel budget assegnato alle DD.RR. Lombardia e Veneto non sono in linea con quanto inserito nei rispettivi piani di audit regionali (Lombardia 34, Veneto 32).

Si riportano di seguito i dettagli per singola tipologia di intervento:

### ***Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel***

Gli Uffici Audit regionali hanno effettuato 104 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF<sup>34</sup> e 13 interventi nei confronti dei CAF<sup>35</sup> con l'obiettivo di rilevare eventuali criticità nello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale o carenze nei loro sistemi di controllo interno.

<sup>34</sup> L'attività di **vigilanza sugli intermediari Entratel diversi dai CAF** ha tra i propri scopi prioritari la individuazione, accompagnata dall'acquisizione di idoneo supporto documentale, di eventuali comportamenti e condotte che prefigurino, nell'ambito della attività di assistenza fiscale, irregolarità nella prestazione della stessa assistenza, nonché possibili fattispecie frodatorie che vedano il coinvolgimento dei professionisti intermediari.

<sup>35</sup>La **vigilanza sui CAF** consiste nella:

– verifica dell'effettiva sussistenza dei requisiti di idoneità tecnico/organizzativa previsti dall'art. 7 del DM n. 164/1999 così come modificato dall'art. 35 del D.lgs. n. 175/2014;

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 7 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF situati in Campania, Lazio, Piemonte e Valle d'Aosta.

### ***Vigilanza Siae***<sup>36</sup>

Gli interventi di audit, secondo quanto previsto dalla vigente Convenzione, sono stati pianificati al fine di presidiare le attività svolte dalle unità territoriali della SIAE e di rilevare gli elementi necessari per la quantificazione dei compensi da riconoscere all'Ente.

La programmazione delle attività di audit in argomento ha risentito della situazione pandemica e dei suoi effetti negativi nel settore dell'intrattenimento e dello spettacolo, con la realizzazione di solo 14 interventi da parte degli Uffici Audit regionali.

### ***Interventi effettuati presso gli intermediari per la consultazione telematica delle planimetrie catastali***<sup>37</sup>

Nella scelta dei soggetti da controllare si è tenuto conto delle anomalie emerse dall'analisi massiva di dati acquisiti dal Settore Audit esterno in collaborazione con la Direzione Centrale Servizi catastali cartografici e di pubblicità immobiliare, nonché di segnalazioni qualificate provenienti da Uffici dell'Agenzia ovvero di denunce/esposti presentati da contribuenti.

I controlli sul Servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali hanno interessato complessivamente 112 tecnici professionisti.

Il Settore Centrale ha inoltre svolto 3 interventi di vigilanza nei confronti di tecnici professionisti situati in Valle d'Aosta.

– prevenzione e contrasto di comportamenti irregolari o fraudolenti nell'ambito dello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale;

– verifica della corretta gestione delle scelte per la destinazione del 2, 5 e dell'8 per mille.

<sup>36</sup> L'attività di vigilanza SIAE persegue lo scopo non solo di verificare una corretta acquisizione da parte delle strutture territoriali del volume d'affari dei soggetti organizzatori di manifestazioni di spettacolo/intrattenimento, ma soprattutto di verificare il "modus operandi" delle predette strutture in relazione alle attività ad esse affidate, secondo quanto previsto dalla Convenzione, al fine di una valutazione complessiva del servizio reso dalla SIAE in linea con i più generali interessi istituzionali dell'Agenzia delle Entrate.

<sup>37</sup> L'attività di controllo è finalizzata a verificare l'utilizzo del servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali da parte degli utenti - tecnici professionisti - abilitati alla presentazione telematica degli atti di aggiornamento del Catasto edilizio urbano, con particolare riferimento al rispetto delle modalità e dei presupposti che ne legittimano l'uso dettati dal Provvedimento n. 47477 del 16 settembre 2010 del Direttore dell'Agenzia del Territorio e dal Provvedimento n. 41910 dell'11 febbraio 2021 del Direttore dell'Agenzia delle Entrate.

***Vigilanza mediante procedure telematiche WEBANT<sup>38</sup>***

L'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel, mediante l'applicativo Webant, ha riguardato 400 intermediari. Tali segnalazioni, lavorate, in via esclusiva dal Settore Centrale, corrispondono a 51 interventi.

***Vigilanza nei confronti dei Rivenditori che svolgono il servizio di riscossione in via telematica dell'imposta di bollo, del contributo unificato e di altri tributi mediante rilascio di contrassegno sostitutivo***

L'attività mira a contrastare i fenomeni di contraffazione dei contrassegni sostitutivi dei valori bollati. Gli interventi vengono avviati in presenza di specifici elementi di rischio emersi a seguito di segnalazioni qualificate, ovvero di specifiche richieste di approfondimento avanzate delle Procure o dagli organi di polizia giudiziaria. Nel corso del 2022, detti interventi non sono stati svolti stante l'assenza delle predette fonti di innesco. Il Settore Centrale ha inoltre realizzato l'attività di revisione delle modalità di svolgimento dei controlli le cui indicazioni operative e metodologiche sono state inviate agli Uffici Audit regionali nel mese di novembre. In tal modo, nel corrente anno (2023), è stato possibile pianificare anche l'esecuzione di specifici interventi di vigilanza nei confronti dei suddetti Rivenditori.

***Interventi di audit compliance***

Il Settore Audit *Compliance* ha svolto direttamente 27 indagini conoscitive<sup>39</sup> e 878 verifiche ex legge 662/96<sup>40</sup> relative a personale dell'Agenzia. Quest'ultima attività, caratterizzata da un elevato utilizzo dei flussi informativi presenti in Anagrafe Tributaria, dal 2020 è svolta interamente dal Settore centrale anche al fine di ottimizzarne i tempi di svolgimento.

<sup>38</sup> Attività funzionale all'accertamento massivo delle tardive o omesse trasmissioni delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel.

<sup>39</sup> Volte a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia e indipendenza di tutto il personale dell'Agenzia e ad approfondire fenomeni particolarmente rilevanti.

<sup>40</sup>Tali verifiche ispettive sono finalizzate a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia ed indipendenza del personale. L'art. 1, comma 62, della Legge n. 662 del 23/12/1996, ha previsto, infatti, che le pubbliche amministrazioni effettuino annualmente apposite verifiche a campione sui propri dipendenti, per accertare la corretta osservanza delle disposizioni concernenti i casi di incompatibilità (art.1, commi da 56 a 65, L. n. 662/1996).

I Settori territoriali e gli Uffici Audit regionali hanno, invece, realizzato 73 indagini conoscitive di cui 7 da segnalazioni qualificate<sup>41</sup>.

Nella tabella che segue sono indicati il numero di indagini svolte da ciascuna struttura regionale.

DIREZIONI REGIONALI	AUDIT COMPLIANCE		
	consuntivo	I.Co.	I.Co. da segnalazioni qualificate
DP BOLZANO	1		1
DP TRENTO	2	1	1
DR ABRUZZO	1	1	
DR BASILICATA	0		
DR CALABRIA	1	1	
DR CAMPANIA	13	13	
DR EMILIA ROMAGNA	5	5	
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	5	5	
DR LAZIO	9	9	
DR LIGURIA	1		1
DR LOMBARDIA	12	12	
DR MARCHE	2	1	1
DR MOLISE	0		
DR PIEMONTE	4	3	1
DR PUGLIA	6	6	
DR SARDEGNA	0		
DR SICILIA	2	2	
DR TOSCANA	3	2	1
DR UMBRIA	0		
DR VALLE D'AOSTA	-		
DR VENETO	6	5	1
<b>TOTALE</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>

Le irregolarità riscontrate hanno fatto scaturire, ove ne ricorrevano i presupposti, segnalazioni alle autorità competenti ovvero iniziative volte a rimuovere tali irregolarità.

### **Verifiche di cassa e di gestione<sup>42</sup>**

<sup>41</sup> Le indagini da segnalazioni qualificate sono esclusivamente quelle richieste dal Settore Audit Compliance sulla base di una attività, anche sperimentale, di analisi informatizzata di dati sintomatici di possibili criticità attinenti ad una intera struttura dell'Agenzia (tipicamente la Direzione Provinciale).

<sup>42</sup> Le Verifiche di cassa e di gestione sono finalizzate a:

- accertare che tutte le somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dalla Direzione Provinciale siano state assunte in carico, correttamente contabilizzate e debitamente versate alla Tesoreria Provinciale dello Stato;
- verificare l'effettivo ammontare del carico e dello scarico, la regolare e integrale contabilizzazione degli stessi, l'effettivo ammontare dei valori soggetti a rendiconto esistenti in ufficio.

Tali verifiche, che riguardano la gestione delle somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dagli Uffici Provinciali Territorio, sono state svolte sia dagli Uffici Audit regionali che dal Settore Audit interno; quest'ultimo ha eseguito quelle di competenza della Direzione Regionale della Valle d'Aosta. Alla luce dell'esito positivo della sperimentazione realizzata dalla Direzione Regionale della Toscana sullo svolgimento da remoto delle verifiche di cassa A1, tale modalità è stata prevista in aggiunta a quella ordinaria e regolamentata dalle indicazioni operative diramate dal competente Settore Centrale.

Come per gli anni precedenti, la pianificazione degli interventi ha avuto come obiettivo primario quello di assicurare l'esecuzione di verifiche di gestione in modo da accelerare il completamento del controllo sulle annualità più remote, dando priorità a quegli Uffici Provinciali-Territorio nei quali, in occasione di precedenti interventi, fosse stata riscontrata la sussistenza di crediti a rischio di prescrizione dell'azione di danno.

Complessivamente sono state realizzate 104 Verifiche A1, 128 Verifiche A2 e 145 Verifiche di Gestione D2, per un totale di 377 interventi, come riportato nella seguente tabella.

DIREZIONI REGIONALI	SCI.01.06.0.V01					
	VERIFICHE DI CASSA E DI GESTIONE					
	budget	consuntivo	SAL	A1	A2	D2
DP BOLZANO	0	0	-			
DP TRENTO	0	0	-			
DR ABRUZZO	14	16	114%	5	5	6
DR BASILICATA	7	8	114%	2	3	3
DR CALABRIA	23	23	100%	5	8	10
DR CAMPANIA	22	22	100%	5	6	11
DR EMILIA ROMAGNA	26	28	108%	9	10	9
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	13	13	100%	4	4	5
DR LAZIO	17	19	112%	5	7	7
DR LIGURIA	12	13	108%	4	4	5
DR LOMBARDIA	55	57	104%	12	23	22
DR MARCHE	12	12	100%	4	4	4
DR MOLISE	8	8	100%	2	2	4
DR PIEMONTE	24	24	100%	8	8	8
DR PUGLIA	25	24	96%	6	9	9
DR SARDEGNA	12	12	100%	4	4	4
DR SICILIA	21	29	138%	10	9	10
DR TOSCANA	32	32	100%	10	9	13
DR UMBRIA	8	8	100%	2	2	4
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-			
DR VENETO	21	29	138%	7	11	11
<b>TOTALE</b>	<b>352</b>	<b>377</b>	<b>107%</b>	<b>104</b>	<b>128</b>	<b>145</b>

Le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano non svolgono verifiche di cassa e di gestione perché nelle rispettive province si utilizza il sistema catastale tavolare.

Come già detto, a seguito di accordi intercorsi con la Struttura regionale, il Settore Audit interno ha svolto direttamente 4 interventi presso la Direzione Regionale della Valle d'Aosta.

Qualora le verifiche svolte abbiano evidenziato disallineamenti e carenze nello svolgimento delle attività, il Settore Centrale ha diramato specifiche indicazioni alle Direzioni Regionali per la rimozione delle criticità rilevate, anche allo scopo di prevenirle per il futuro.

### **Riscontri amministrativo contabili<sup>43</sup>**

<sup>43</sup> I Riscontri amministrativo-contabili si concretizzano in una serie di controlli formali, miranti ad accertare l'esatta corrispondenza tra i dati risultanti dai documenti contabili dell'Ufficio e quelli annotati sui registri – manuali e informatizzati – di carico e scarico.

Come è noto, l'impianto metodologico attuale che disciplina l'attività di verifica contabile presso gli Uffici Provinciali-Territorio, prevede la sequenza operativa: riscontri amministrativo-contabili – verifiche di cassa – verifiche di gestione.

La pianificazione dei riscontri amministrativo-contabili pertanto è stata effettuata in modo da consentire lo svolgimento, senza soluzione di continuità, delle verifiche di cassa A2 e delle verifiche di gestione D2 programmate nel 2022. Sono stati quindi effettuati gli interventi riportati nella seguente tabella:

DIREZIONI REGIONALI	SCI.01.06.0.V02		
	RISCONTRI AMMINISTRATIVO-CONTABILI		
	<i>budget</i>	<i>consuntivo</i>	<i>SAL</i>
DP BOLZANO	0	0	-
DP TRENTO	0	0	-
DR ABRUZZO	9	9	100%
DR BASILICATA	2	2	100%
DR CALABRIA	5	5	100%
DR CAMPANIA	11	11	100%
DR EMILIA ROMAGNA	7	8	114%
DR FRIULI VENEZIA GIULIA	7	7	100%
DR LAZIO	5	6	120%
DR LIGURIA	8	8	100%
DR LOMBARDIA	11	11	100%
DR MARCHE	12	8	67%
DR MOLISE	4	4	100%
DR PIEMONTE	12	12	100%
DR PUGLIA	10	10	100%
DR SARDEGNA	8	8	100%
DR SICILIA	9	9	100%
DR TOSCANA	14	22	157%
DR UMBRIA	3	3	100%
DR VALLE D'AOSTA	0	0	-
DR VENETO	11	21	191%
<b>TOTALE</b>	<b>148</b>	<b>164</b>	<b>111%</b>

Le Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano non svolgono riscontri amministrativo-contabili perché nelle rispettive province si utilizza il sistema catastale tavolare.

Va rilevato che, seppure non inclusi tra gli interventi formalmente assegnati nel budget di produzione, la Direzione Regionale della Valle d'Aosta ha effettuato 2 riscontri amministrativo-contabili, ciò al fine di consentire lo svolgimento delle collegate verifiche di cassa da parte del Settore Centrale.

## PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

La percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno è pari al 65%. Tale percentuale è stata determinata considerando i *follow-up* conclusi con esito positivo, relativamente alle ACL consuntivate nel 2022<sup>44</sup>.

Direzione Centrale/Regionale	n. raccomandazioni fornite a fronte delle criticità rilevate nel sistema di controllo interno	azioni correttive attuate	Percentuale azioni correttive/racc.ni
DIREZIONE PROVINCIALE BOLZANO	1	1	100%
DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO	8	0	0%
DIREZIONE REGIONALE CALABRIA	7	2	29%
DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA	1	1	100%
DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA	6	6	100%
DIREZIONE REGIONALE LIGURIA	6	6	100%
DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA	29	24	83%
DIREZIONE REGIONALE MARCHE	4	4	100%
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	6	6	100%
DIREZIONE REGIONALE PUGLIA	3	3	100%
DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA	4	0	0%
DIREZIONE REGIONALE SICILIA	2	2	100%
DIREZIONE REGIONALE TOSCANA	4	4	100%
DIREZIONE REGIONALE UMBRIA	9	0	0%
DC AUDIT – SETTORE AUDIT INTERNO	1	0	0%
<b>totale complessivo</b>	<b>91</b>	<b>59</b>	<b>65%</b>

La percentuale di realizzazione delle azioni correttive risente del fatto che molti degli interventi realizzati nel 2022 sono stati avviati soprattutto negli ultimi mesi dell'anno, sia per la priorità data allo svolgimento di altre tipologie di interventi sia per l'attività formativa erogata nei primi mesi dell'anno, anche in tema di audit interno, al personale degli Uffici Audit regionali. Con la conseguenza che i termini per la predisposizione dei relativi piani d'azione da parte dei responsabili delle strutture auditate non sono ancora scaduti.

<sup>44</sup> Si tratta complessivamente di 48 ACL (47 svolte dalle DD.RR. e una dal Settore Centrale).

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

### Accertamento imposta di registro

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Accertamento imposta di registro" appare abbastanza soddisfacente considerato che l'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli Uffici campionati, si è attestato al 75,93%<sup>45</sup>. I valori di conformità di ogni singolo principio analizzato risultano essere pari all'81,38% per la *trasparenza*, seguito da quello di *correttezza* al 70,84% e da quello di *imparzialità* al 63,73%.

Su alcuni aspetti per i quali i valori di conformità sono risultati più bassi, gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato, principalmente, la necessità di:

- a) effettuare il confronto preventivo con il contribuente prima dell'emissione dell'avviso di rettifica;
- b) sensibilizzare gli Uffici in ordine alla redazione del verbale di contraddittorio al termine dell'intera attività preistruttoria;
- c) fornire al contribuente, nell'invito a comparire, adeguate informazioni circa la possibilità di avvalersi del ravvedimento operoso;
- d) indicare nel verbale di contraddittorio, nell'ambito del procedimento di cui all'art.11 del D.lgs. n. 218/97, gli elementi necessari che consentano di avere la tracciabilità di quanto eventualmente posto in essere dal contribuente a sostegno della modifica della originaria pretesa tributaria, sia nelle ipotesi in cui il contribuente non abbia prodotto documentazione sia nei casi in cui il contribuente abbia fornito chiarimenti;
- e) migliorare i tempi utilizzati dagli Uffici per l'inoltro dell'invito al contraddittorio ovvero entro 15 giorni dalla ricezione delle istanze di adesione prodotte dai contribuenti.

<sup>45</sup> Nella precedente rilevazione, effettuata nel 2017, l'indice sintetico di conformità si era attestato al 72,03%.

## **RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO**

Nel corso del 2022, al fine di superare le criticità emerse nell'ambito del Programma di vigilanza 2021 – avente ad oggetto il procedimento “*Rimborsi IVA*” – formalmente comunicate dal Dipartimento delle Finanze (di seguito per brevità anche Dipartimento) con nota n. 91878 del 22 marzo 2022, l'Agenzia delle Entrate ha realizzato le opportune azioni correttive.

La Direzione Centrale competente ha esaminato i dati forniti dal Dipartimento ed effettuato ulteriori approfondimenti finalizzati ad individuare sia le aree ritenute maggiormente critiche, sia gli Uffici che avevano riportato bassi valori di conformità.

Di seguito si espongono le criticità rilevate dal Dipartimento e le conseguenti azioni correttive realizzate dall'Agenzia, con riferimento al procedimento oggetto dell'attività di vigilanza nel 2021.

### **Rimborsi IVA**

L'indagine effettuata ha riguardato le richieste di “*Rimborsi IVA*” relative all'anno d'imposta 2018, presentate nel 2019 e ha interessato 111 Uffici Territoriali.

Il Dipartimento ha selezionato un campione di 2.345 atti, pari al 9,5% della platea di 24.523 atti che l'Agenzia delle Entrate ha fornito sulla base dei criteri individuati dal Dipartimento stesso.

Il campione è stato selezionato attraverso un'estrazione casuale delle istanze di rimborso presentate dai contribuenti e definito sulla base della numerosità degli atti lavorati nel periodo di interesse, distinguendo tra:

- rimborsi con liquidazione totale dell'importo richiesto;
- rimborsi con sospensione totale dell'importo richiesto;
- rimborsi con diniego totale dell'importo richiesto;
- rimborsi con liquidazione e sospensione parziale dell'importo richiesto;
- rimborsi con liquidazione e diniego parziale dell'importo richiesto.

La rilevazione non ha invece riguardato i rimborsi richiesti da soggetti grandi contribuenti, i rimborsi di competenza del Centro Operativo di Pescara, i rimborsi relativi alle liquidazioni IVA di gruppo ed i rimborsi archiviati.

A causa della crisi epidemiologica dovuta al Covid-19, sia le attività propedeutiche che l'attività di rilevazione vera e propria sono state svolte ricorrendo al lavoro agile, in ossequio alla normativa nonché alle disposizioni interne vigenti.

I risultati ottenuti appaiono soddisfacenti per l'Agenzia delle Entrate; l'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli Uffici campionati si è attestato all'84%<sup>46</sup>, mentre i valori di conformità di ogni singolo principio risultano essere il 91,93% per la trasparenza, seguito da quello di imparzialità, con il 75,54% e da quello di correttezza che ha raggiunto il 74,44%.

Solo per un numero limitato di Uffici e di pratiche i valori di conformità sono risultati più bassi e, al riguardo, il Dipartimento ha evidenziato alcune criticità a fronte delle quali ha suggerito le seguenti azioni:

- migliorare i tempi per richiedere al contribuente la garanzia al fine di consentire l'erogazione del rimborso entro 90 giorni;
- indicare nell'incarico d'accesso i limiti affidati all'incaricato nonché le motivazioni alla base dell'accesso, qualora debba essere effettuata una verifica di esistenza mediante accesso presso il luogo di esercizio dell'attività del contribuente;
- effettuare la segnalazione all'Ufficio Controlli qualora dalla verifica di esistenza sia emersa l'effettiva assenza di esercizio dell'attività sottoposta a controllo in ordine alla quale il contribuente ha chiesto il rimborso;
- invitare sempre il contribuente a definire le pendenze per le somme iscritte a ruolo;
- migliorare la comunicazione al garante dell'avvenuto pagamento del rimborso;
- chiedere al contribuente di esibire una garanzia a tempo indeterminato in caso di mancata definizione delle pendenze;

<sup>46</sup>Nella precedente rilevazione effettuata nel 2013 con riferimento ai Rimborsi IVA, l'indice sintetico di conformità si era attestato al 72,63%.

- migliorare i tempi per richiedere la documentazione al contribuente nel caso di procedura ordinaria;
- comunicare al contribuente il provvedimento di diniego;
- indicare nel provvedimento di diniego le motivazioni e l'ammontare del credito eventualmente spettante;
- migliorare la tempistica utilizzata dagli Uffici per l'invio all'Agente della Riscossione della comunicazione di sospensione del rimborso entro il prescritto termine di 40 giorni, onde consentirgli di non erogare il rimborso.

### **Azioni correttive**

In relazione a quanto raccomandato dal Dipartimento, si rappresenta che nel mese di dicembre 2022 è stata ulteriormente aggiornata la "Guida alla lavorazione dei rimborsi IVA" che, sulla base delle norme, degli orientamenti giurisprudenziali e della prassi in materia, descrive in maniera esaustiva tutte le fasi della lavorazione dei rimborsi. Nella Guida, peraltro, erano già ricomprese le raccomandazioni formulate dal Dipartimento delle Finanze, come dettagliato nella Relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza 2021.

Si conferma inoltre la continua e costante attenzione della competente Direzione a garantire uniformità di trattamento dei rimborsi su tutto il territorio nazionale nonché a monitorare, in relazione agli Uffici che si sono collocati al di sotto della media nazionale, le fasi di lavorazione dei rimborsi IVA risultati non pienamente conformi, utilizzando i dati disponibili negli applicativi dell'Agenzia.

In merito ai tempi di esecuzione dei rimborsi, si fa presente che la recente semplificazione dei processi di pagamento automatizzato messa a punto dall'Agenzia, ha permesso di erogare la generalità dei rimborsi fiscali a famiglie e imprese in tempi più rapidi, ciò grazie alla possibilità di effettuare bonifici direttamente sui conti correnti dei beneficiari. Inoltre, i contribuenti che, nell'area riservata del sito, avevano fornito il proprio numero di cellulare per ricevere le comunicazioni dall'Agenzia, sono stati avvisati dell'avvenuto pagamento tramite sms o tramite l'App AgenziaEntrate. Questo conferma il costante impegno dell'Agenzia nell'utilizzo di strumenti, procedure e meccanismi che consentano di adattarsi sempre di più alle esigenze dei cittadini.

Gli esiti dell'attività di vigilanza sono stati comunicati alle Direzioni Regionali segnalando gli Uffici con valori di conformità più bassi, le criticità riscontrate e le eventuali azioni da intraprendere.

Con la ripresa degli interventi di audit interno, sono stati effettuati anche interventi di Analisi di contesto locale sul processo "Rimborsi IVA" presso alcune Direzioni Provinciali che avevano riportato un basso valore di conformità, con l'obiettivo di supportare i responsabili degli Uffici nel miglioramento delle aree critiche individuate dallo stesso Dipartimento.

## ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Con riferimento alle attività d'investimento, lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, si attesta all'66,9% come evidenziato nella seguente tabella:

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Assessment AdER – AdE – Sogei	100,0%	0,2%
		ENTSO064 - Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	67,6%	1,9%
		ENTSO074 - Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	57,7%	0,8%
		ENTSO111 - Infrastrutture	42,6%	19,5%
		ENTSO112 - Servizi all'utenza	61,5%	4,7%
		ENTSO114 - Controlli fiscali	73,5%	2,5%
		ENTSO115 - Contenzioso	70,0%	2,3%
		ENTSO116 - Basi Dati	74,8%	5,7%
		ENTSO117 - Governance dei Progetti ICT	75,0%	5,6%
		ENTSO118 - Audit	77,8%	0,2%
		ENTSO119 - Gestione risorse umane	60,6%	2,9%
		ENTSO120 - Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	81,8%	2,8%
		ENTSO121 - Riscossione	81,4%	1,1%
		ENTSO122 - Contabilità	85,7%	0,6%
		ENTSO123 - Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	82,2%	4,2%
		ENTSO126 - Sistema di protocollo e gestione documentale	52,6%	1,3%
		ENTSO127 - Pianificazione e controllo	83,3%	0,5%
		ENTSO128 - Normative fiscali	72,7%	1,1%
		ENTSO129 - Rimborsi	90,0%	0,7%
		ENTSO130 - Sicurezza	73,7%	2,6%
		ENTSO131 - Analisi	92,9%	1,6%
		ENTSO134 - Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	73,9%	1,4%
		ENTSO135 - Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	80,8%	5,1%
		ENTSO139 - Internazionale	87,7%	3,0%
		ENTSO157 - Anagrafe dei titolari	66,7%	0,2%
		ENTSO172 - Servizi on line	61,0%	3,0%
		ENTSO354 - Cartografia	55,3%	2,7%
		ENTSO369 - Dichiarazione precompilata	75,0%	2,0%
		ENTSO376 - Anagrafe Immobiliare Integrata	58,3%	0,5%
		ENTSO383 - Attuazione D.Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi	53,6%	1,6%
		ENTSO400 - Sistemi trasversali	57,1%	1,0%
		ENTSO401 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	96,0%	1,7%
		ENTSO402 - Imprese	77,3%	1,2%
ENTSO411 - Siti istituzionali Agenzia e social media	62,5%	1,3%		
ENTSO444 - Anagrafica	79,2%	1,9%		
ENTSO445 - Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	82,6%	2,7%		
ENTSO448 - Approvvigionamenti e Logistica	25,0%	0,6%		
ENTSO467 - CRM e infrastrutture di backend	50,0%	0,2%		
ENTSO468 - Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	62,5%	0,7%		
ENTSO484 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	100,0%	1,7%		
ENTSO485 - Gestione Atti	81,8%	2,2%		
ENTSO486 - Servizi Catastali	63,3%	0,9%		
ENTSO746 - Interscambio con enti esterni	56,3%	0,6%		
Acquisti ICT		Acquisti diretti (hw/sw)	5,8%	0,8%
<b>Totale</b>			<b>66,9%</b>	<b>100,0%</b>

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2022, confrontato con le previsioni di *budget*, è pari al 63,6%:

	Descrizione Progetto	Pianificato	Consuntivo	
			€	SAC %
Progetti ICT Sviluppo/Evoluzione Progetti	Assessment AdER – AdE – Sogei	- €	180.614,00 €	100,0%
	ENTSO064 - Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.614.166,37 €	1.453.128,53 €	90,0%
	ENTSO074 - Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare	1.363.791,10 €	586.947,44 €	43,0%
	ENTSO111 - Infrastrutture	17.930.236,30 €	3.473.387,60 €	19,4%
	ENTSO112 - Servizi allutenza	2.160.036,07 €	1.744.909,67 €	80,8%
	ENTSO114 - Controlli fiscali	2.185.473,76 €	1.978.485,73 €	90,5%
	ENTSO115 - Contenzioso	2.210.955,59 €	1.820.011,76 €	82,3%
	ENTSO116 - Basi Dati	4.817.417,94 €	4.441.380,51 €	92,2%
	ENTSO117 - Governance dei Progetti ICT	6.955.650,34 €	1.070.304,90 €	15,4%
	ENTSO118 - Audit	226.853,30 €	176.360,78 €	77,7%
	ENTSO119 - Gestione risorse umane	3.168.980,61 €	2.077.493,78 €	65,6%
	ENTSO120 - Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	2.703.168,95 €	2.203.631,08 €	81,5%
	ENTSO121 - Riscossione	995.623,14 €	900.313,69 €	90,4%
	ENTSO122 - Contabilità	546.829,25 €	449.248,08 €	82,2%
	ENTSO123 - Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi	3.751.551,48 €	3.324.466,74 €	88,6%
	ENTSO126 - Sistema di protocollo e gestione documentale	1.882.357,58 €	1.020.880,06 €	54,2%
	ENTSO127 - Pianificazione e controllo	376.818,05 €	376.818,05 €	100,0%
	ENTSO128 - Normative fiscali	819.246,48 €	875.440,58 €	106,9%
	ENTSO129 - Rimborsi	660.722,72 €	573.806,67 €	86,8%
	ENTSO130 - Sicurezza	2.398.935,99 €	1.979.035,19 €	82,5%
	ENTSO131 - Analisi	1.270.978,08 €	1.235.047,44 €	97,2%
	ENTSO134 - Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.077.150,75 €	1.125.876,79 €	104,5%
	ENTSO135 - Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale	4.008.604,46 €	4.008.604,46 €	100,0%
	ENTSO139 - Internazionale	2.654.461,26 €	2.362.837,93 €	89,0%
	ENTSO157 - Anagrafe dei titolari	176.485,05 €	118.780,70 €	67,3%
	ENTSO172 - Servizi on line	3.342.514,69 €	2.331.334,33 €	69,7%
	ENTSO354 - Cartografia	2.848.912,60 €	2.066.666,94 €	72,5%
	ENTSO369 - Dichiarazione precompilata	1.567.486,75 €	1.579.935,61 €	100,8%
	ENTSO376 - Anagrafe Immobiliare Integrata	585.514,30 €	408.410,00 €	69,8%
	ENTSO383 - Attuazione D.Lgs. 127/15 Fatturazione Elettronica e Conispettivi	1.534.734,34 €	1.018.362,55 €	66,4%
	ENTSO400 - Sistemi trasversali	1.616.900,66 €	816.319,07 €	50,5%
	ENTSO401 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	1.303.153,28 €	1.338.426,30 €	102,7%
	ENTSO402 - Imprese	1.057.193,58 €	971.334,63 €	91,9%
	ENTSO411 - Siti istituzionali Agenzia e social media	1.151.609,78 €	833.286,45 €	72,4%
	ENTSO444 - Anagrafica	1.812.231,14 €	1.492.173,29 €	82,3%
	ENTSO445 - Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	2.147.955,30 €	2.150.128,04 €	100,1%
	ENTSO448 - Approvvigionamenti e Logistica	1.418.856,73 €	502.322,28 €	35,4%
	ENTSO467 - CRM e infrastrutture di backend	804.573,60 €	179.903,55 €	22,4%
	ENTSO468 - Infrastrutture a supporto dei servizi digitali	1.177.780,75 €	530.583,20 €	45,1%
	ENTSO484 - Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti	1.358.872,85 €	1.358.872,85 €	100,0%
	ENTSO485 - Gestione Atti	2.204.177,50 €	1.688.006,96 €	76,6%
	ENTSO486 - Servizi Catastali	1.078.835,50 €	689.135,38 €	64,0%
	ENTSO746 - Interscambio con enti esterni	776.308,10 €	471.444,30 €	60,7%
Acquisti ICT	Acquisti diretti (hw/sw)	614.754,00 €	35.444,00 €	5,8%
<b>Totale</b>		<b>94.358.881,07 €</b>	<b>60.030.981,89 €</b>	<b>63,6%</b>

Di seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2022 suddivise per Area Strategica.

### **Area strategica “Servizi”**

Le attività sono orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e alla trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come all'erogazione dell'assistenza da remoto e di servizi *online*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti; in tale ambito rientra la “dichiarazione precompilata” che nel 2022 è stata arricchita con maggiori elementi informativi (ad es., gli oneri versati per la c.d. “Pace contributiva”, nonché i rimborsi erogati dalla Commissione per le Adozioni Internazionali (CAI) per le spese sostenute per le adozioni internazionali).

Inoltre, all'interno dell'area autenticata della precompilata è disponibile una funzionalità che consente ai cittadini di conoscere voce per voce la destinazione delle imposte sui redditi che hanno versato).

Sul versante IVA, al fine di proseguire nella predisposizione di informazioni utili al contribuente per agevolarlo negli adempimenti, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° luglio 2021 l'Agenzia ha messo a disposizione degli operatori IVA, in un'area *web* dedicata all'interno di una sezione del portale “Fatture e Corrispettivi”, le bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche. A partire dalle operazioni realizzate dal 1° gennaio 2022, è stata messa a disposizione anche la bozza precompilata della dichiarazione IVA annuale; il soggetto IVA può accedere alle bozze per visualizzare ed eventualmente modificare o integrare i dati e può, infine, validare i registri per usufruire dell'esonero dalla tenuta degli stessi, con una sostanziale facilitazione negli adempimenti amministrativo-contabili.

L'area riservata del sito internet dell'Agenzia delle entrate, accessibile mediante credenziali SPID, CIE o CNS, è stata completamente rinnovata, nell'ottica di una sempre migliore fruibilità e maggiore personalizzazione. Sono stati resi disponibili due ulteriori servizi *web*:

- consegna documenti e istanze, grazie al quale i contribuenti possono inviare un documento o un'istanza ad un ufficio dell'Agenzia via web.
- richiesta e rilascio dei certificati che permette di ottenere i certificati anagrafici, quali ad esempio il certificato di attribuzione di Codice fiscale e Partita IVA.

Uno dei servizi più utilizzati dell'area riservata continua ad essere il "Cassetto fiscale", all'interno della quale il contribuente può verificare la propria posizione fiscale con informazioni costantemente aggiornate e presentate in modo da essere strumentali alla *compliance*, quali, ad esempio, le comunicazioni di irregolarità sulle liquidazioni periodiche IVA e "la dichiarazione integrativa assistita", che consente di integrare la propria dichiarazione importando i dati contenuti nelle lettere per la promozione della *compliance*.

Per quanto riguarda l'assistenza fornita ai contribuenti, l'Agenzia ha adottato un sistema di *Customer Relationship Management* che consente di gestire in modo integrato e unitario le singole interazioni avvenute tramite i diversi canali di contatto disponibili, garantendo agli operatori delle SAM una vista unitaria dei contatti di ciascun utente. Inoltre, rende possibile conoscere quali sono i servizi, i processi e le novità che generano maggiore domanda di assistenza, categorizzare le domande più frequenti, gestire la banca dati delle risposte e dei documenti più utilizzati. Consente, conseguentemente, di gestire al meglio l'informazione istituzionale fornita e la pianificazione delle attività.

Anche nel 2022 particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo le attività per l'implementazione della *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza (minimizzazione delle ridondanze, miglioramento dei tempi di elaborazione), disponibilità e tempestività (aggiornamento delle informazioni) e governo (rappresentazione delle informazioni e delle loro caratteristiche). In particolare, si è implementata una soluzione per la pseudonimizzazione dell'archivio dei dati dei rapporti (ADR), la gestione dei metadati e la caratterizzazione semantica dei dati. Ulteriori interventi hanno riguardato il *text mining* degli atti del registro, l'implementazione della piattaforma TaxNetVA, il miglioramento nella fruizione di Qlik e di SPSS *modeler*; tutto ciò anche al fine di sostituire progressivamente le applicazioni realizzate negli anni nell'ambito degli *analytics* di contrasto all'evasione con nuove soluzioni che possano essere maggiormente efficaci nell'identificazione di fenomeni evasivi ed elusivi.

Ricadono nell'Area Servizi, gli interventi legati alla realizzazione del Sistema Integrato del Territorio (SIT) che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile, integrando informazioni

identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica.

Il SIT è uno strumento di organizzazione dei dati territoriali, che consente di associare alle basi geografiche di riferimento (cartografie, ortofoto aeree, immagini satellitari, etc.) dati di varia natura (socio-economici, statistici, catastali, ambientali, reti tecnologiche, etc.). È a supporto del governo del territorio, in quanto consente di disporre di elementi conoscitivi necessari alla definizione delle scelte di programmazione generale e settoriale e di pianificazione del territorio e all'attività progettuale.

L'implementazione del SIT sull'intero territorio nazionale, ad eccezione dei territori nei quali il catasto è gestito, per delega dello Stato, dalle Province autonome di Trento e di Bolzano, è iniziata in maniera progressiva nel 2021 ed è stata completata nel mese di marzo 2022 con l'attivazione del nuovo sistema presso gli Uffici Provinciali-territorio di 56 province.

Per quanto riguarda il portale internet dell'Agenzia (di libero accesso o in modalità autenticata per accedere ai servizi profilati sull'utente), sempre maggiore attenzione è rivolta all'adeguamento dei contenuti ai principi di accessibilità e usabilità, alla luce delle linee guida AgID e di quanto sancito dal D. Lgs. 106/2018 (riforma dell'attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti *web*). Il portale evidenzia gli argomenti di maggiore impatto per gli utenti meno esperti attraverso informazioni, semplificate e fruibili, organizzate per aree d'interesse e non solo per "adempimenti fiscali" o "profili contributivi". È stato inoltre integrato il motore di ricerca interno per la Normativa e Prassi fiscale.

### **Area strategica "Prevenzione" e "Contrasto"**

Gli interventi realizzati consistono in attività di adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, di attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione o elusione nonché all'attuazione di interventi che si propongono di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla legge. Tutto ciò al fine di intercettare fenomeni evasivi e di frode fiscale da sottoporre a controllo, così da difendere l'integrità della base imponibile nazionale e diminuire il *tax gap*.

Gli interventi più rilevanti hanno riguardato il miglioramento e l'adeguamento delle procedure informatiche per consentire la gestione degli avvisi di accertamento, degli inviti (lettere

di *compliance*), degli atti di adesione e definizione relativi a tutte le tipologie di dichiarazione dei redditi per i diversi periodi d'imposta.

Per quanto riguarda le dichiarazioni IVA, sono state gestite le comunicazioni di anomalie nei dati degli Indici Sintetici di Affidabilità fiscale (ISA) per i soggetti che presentano discordanze tra i dati delle fatture emesse e ricevute e le operazioni imponibili. Sono state effettuate le attività di analisi finalizzate ad individuare appositi correttivi per cogliere le ricadute economiche del Covid-19 al fine di consentire la corretta applicazione di tutti i 175 ISA.

Da segnalare sono le attività di potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi del rischio, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli (predisposizione di liste selettive, implementazione di tecniche e modelli di analisi di natura probabilistica, basate sull'utilizzo di soluzioni di *machine learning* e metodologie di statistica inferenziale).

Relativamente alle attività in ambito internazionale, l'Agenzia assicura una partecipazione costante alle iniziative in tema di standard internazionali portate avanti da organismi quali OCSE e Unione Europea, come il piano d'azione *Base Erosion and Profit Shifting* (BEPS), oltre al contrasto delle frodi fiscali, allo scambio dati, ai controlli multilaterali e dell'evasione transnazionale. Sono proseguite inoltre le attività in ambito gestione dei regimi IVA speciali - OSS, iOSS (portale, dichiarazione, versamenti, rimborsi).

Nell'ambito del contenzioso tributario e della riscossione, si segnala lo sviluppo dell'applicativo informatico per le diverse tipologie di certificazione della situazione debitoria del contribuente, in particolare, per la regolarità fiscale negli appalti e subappalti, oltre all'emanazione di istruzioni operative agli uffici, nonché lo sviluppo degli applicativi informatici, per la gestione delle procedure di gestione della crisi d'impresa e dell'insolvenza.

### **Area strategica "Risorse"**

Le attività dell'Area sono finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi delle aree di *business* precedentemente citate.

Il progetto di rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura VoIP dell'Agenzia è proseguito con l'aggiornamento della *release* dei sistemi VoIP e l'accentramento delle linee telefoniche.

Si è proseguito con la diffusione di *Microsoft Teams* come unica piattaforma per i servizi di videoconferenza: sono stati sperimentati con un primo pilota di utenti i servizi di collaborazione offerti da Microsoft365. Il progetto di rifacimento delle sale VDC degli uffici è stato completato: infine è stata realizzata la nuova infrastruttura centrale di VDC.

Il progetto di adozione del *digital workplace* è in corso; in occasione dell'ingresso in Agenzia dei tirocinanti a seguito dei concorsi indetti per il reclutamento di nuovo personale è stato realizzato un sistema operativo leggero (basato su Linux) che può essere utilizzato anche su macchine obsolete per accedere al desktop virtuale.

Infine nel corso dell'anno sono continuate le attività di rinnovo *dell'hardware* obsoleto (Sistemi Eliminacode per gli uffici territoriali, stampanti e *switch*) e di fornitura di nuovo *hardware/software* a seguito delle esigenze manifestate dalle Direzioni Centrali/Regionali dell'Agenzia (in particolare kit multimediali per l'accesso ai servizi di videoconferenza), escludendo l'approvvigionamento di PC desktop nell'ottica di fornire esclusivamente PC laptop da utilizzare anche in modalità di lavoro agile, rafforzando la gestione degli *asset* sia dal punto di vista amministrativo, sia di conduzione dei client tramite sistemi *agent-based*.

In riferimento all'obiettivo di incrementare la copertura delle misure minime di sicurezza per le Pubbliche Amministrazioni indicate dall'AgID, l'Agenzia ha provveduto a comunicare al proprio *partner* tecnologico alcune aree prioritarie sulle quali intervenire. Le misure di sicurezza oggetto di intervento hanno riguardato gli ambiti seguenti:

- manutenzione di un inventario dei *software* presenti in tutta l'organizzazione;
- ricerca di vulnerabilità presenti sui sistemi;
- correlazione dei log di sistema con le informazioni ottenute dalle scansioni delle vulnerabilità;
- memorizzazione centralizzata degli eventi di sicurezza;
- installazione di strumenti di filtraggio del traffico di rete atti a prevenire che il codice malevolo raggiunga gli *host*;
- installazione di strumenti *antimalware* avanzati in grado di effettuare analisi comportamentale del software;
- monitoraggio dell'uso di dispositivi esterni, ove sia impostata una *policy* di blocco.

Le misure sono state implementate attraverso l'installazione di *agent* (antivirus EDR avanzati, *vulnerability scanner*) sulle postazioni.

Sempre nell'ambito della videocomunicazione e *collaboration*, nel corso del 2022 è stata condotta una PoC (*Proof of Concept*) della piattaforma Infocert/Vivocha, già in uso presso gli sportelli Agenzia delle entrate-Riscossione, per la realizzazione di uno "Sportello Digitale" quale ulteriore canale di assistenza ai contribuenti, in grado di garantire l'interazione a distanza tra il funzionario Agenzia e il contribuente. Valore aggiunto di tale piattaforma è la possibilità di rilascio di una Firma Qualificata con certificati di firma "one-shot" della durata di 60 minuti per la sottoscrizione documentale da parte dei contribuenti durante l'interazione con il contribuente, identificato mediante credenziali SPID. Valutati i riscontri positivi misurati attraverso un questionario di gradimento, sia in ambito tecnologico-funzionale sia di gradimento da parte degli sperimentatori e dei contribuenti, verso la fine del 2022 sono state avviate le attività per l'acquisizione e l'adozione di questo nuovo canale di assistenza da integrare nei sistemi Agenzia, con un piano di graduale integrazione e diffusione dello sportello sia in termini di uffici che di servizi erogabili, previsto nel 2023.

Rientrano nell'Area gli interventi finalizzati a consentire una gestione dei documenti informatici coerente con i principi di carattere legislativo e archivistico e di attuare le prescrizioni del CAD in tema di digitalizzazione. In questo contesto, nel corso del 2022 è stato esteso il servizio Spedizioniere che rappresenta l'interfaccia unica tra le applicazioni *consumer* e i servizi di stampa e recapito della corrispondenza. Lo Spedizioniere consente l'invio automatico, tramite i servizi postali, di tutta la corrispondenza protocollata in uscita dagli uffici dell'Agenzia indirizzata a destinatari che non siano in possesso di una casella PEC o di un altro domicilio digitale.

È stato reso operativo, il cosiddetto Notificatore, servizio generalizzato che permette agli Uffici di procedere con la notifica automatica via PEC in base alle norme vigenti.

L'esigenza di evolvere i processi di audit interno ha portato al miglioramento delle procedure informatiche di supporto ai controlli ed alle indagini conoscitive (*compliance*) per un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza (audit esterno) sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza. In tema di protezione dei dati personali, sono proseguiti gli interventi di attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (*GDPR*) e la realizzazione delle funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione del suddetto regolamento europeo in Agenzia (evoluzioni sul sistema DIANA e sincronizzazione con Archer).

Nel 2022 si è consolidata la Mappa dei processi varata dall'Agenzia nel 2021 con l'obiettivo di fornire un punto di riferimento unico, chiaro ed esaustivo per l'esecuzione delle attività lavorative a livello centrale e periferico e agevolare, così, l'adozione di comportamenti uniformi nello svolgimento dei processi; proprio da questo punto di vista, un'importante applicazione della Mappa riguarderà il collegamento con il mondo dei servizi ICT e con il parco delle applicazioni e dei servizi ICT realizzati a beneficio dell'Agenzia.

Per quanto concerne la sicurezza informatica, le attività hanno riguardato la messa in opera dei sistemi e dei servizi modificati al fine di ottemperare ai provvedimenti del Garante della *privacy*; il consolidamento ed evoluzione dell'applicativo SIGA3 al fine di renderlo il sistema unico di gestione delle abilitazioni, ampliandone le funzioni ed aumentandone il grado di integrazione con altre applicazioni; l'evoluzione del sistema di tracciamento degli accessi al sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria, delle funzioni di analisi e allarme e di reportistica per un controllo efficace sulle modalità di interrogazione in AT effettuate dagli utenti interni ed esterni; estensione del sistema di *Identity Access Management (IAM)* ad ulteriori applicazioni e del portale di accesso unico ai servizi applicativi ("scrivania dei servizi"); il supporto alla messa in sicurezza delle postazioni portatili e dei servizi applicativi in *cloud* nell'ambito del progetto del *digital workplace*; la conformità alle misure di sicurezza AgID previste per la P.A. di livello standard ed avanzato.

Sono state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro; in particolare, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del sistema di Gestione Risorse Umane (GRU) al fine di razionalizzare le informazioni giuridico-amministrative, di implementare le famiglie professionali e di gestire il telelavoro e lo *smart-working*. L'adeguamento dei sistemi permetterà, tra le altre cose, di migliorare la gestione del contenzioso interno all'Agenzia e dei provvedimenti disciplinari, assegnare le risorse alle attività dell'organizzazione con l'indicazione delle percentuali di impiego e rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico-giuridiche dei dipendenti dell'Agenzia. Per quanto riguarda i processi di sviluppo e valutazione del personale, sono state adeguate le applicazioni SIRIO 2.0 per la valutazione dei dirigenti e per la valutazione delle POER/POIR/funzionari (questi ultimi tramite Va.L.E., sviluppata internamente dalla sezione applicativi *in-house*).

Nell'ambito dei sistemi trasversali sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio (SdI) al quadro normativo europeo per consentire l'interoperabilità con le fatture nei formati europei, consentendo alle P.A. italiane di ricevere e interpretare le fatture elettroniche

trasmesse nei vari formati e canali stabiliti, al contempo minimizzando gli impatti derivanti dal recepimento della Direttiva europea, salvaguardando gli investimenti sui processi e sui sistemi informatici a supporto.

È inoltre continuamente aggiornata la piattaforma di sviluppo interna (P.A.S.SO) in sinergia con gli applicativi Sogei, ad uso dei nuclei informatici centrali e periferici, tramite la quale vengono realizzati prodotti *software* utilizzabili su tutto il territorio nazionale con tempi di sviluppo ridotti rispetto al partner tecnologico.

Per quanto riguarda infine le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel D.L. n. 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del D.L. n. 78/2010, si evidenzia che nel 2022 sono state prodotte complessivamente circa 19,5 milioni di Tessere Sanitarie, di cui 14,3 milioni nel formato TS-CNS.

## **INVESTIMENTI IMMOBILIARI**

Gli investimenti di natura immobiliare riguardano interventi finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili; interventi di acquisizione di attrezzature, arredi e impianti e altre spese in materia di sicurezza ex decreto legislativo 81/2008.

Il valore contabilizzato nell'esercizio 2022 degli investimenti immobiliari è di euro 3.562.351,86.

Sono in rilievo le seguenti attività:

- remunerazione dell'attività di progettazione riguardante la ristrutturazione integrale di compendi immobiliari demaniali che verranno resi fruibili per l'Agenzia delle Entrate in un arco temporale medio-lungo, coniugando alla razionalizzazione delle sedi operative il conseguimento di economie gestionali (*ex plurimis*, Cagliari, Belluno, Treviso, Este, Verona, Ferrara);
- lavori di manutenzione straordinaria e adeguamento antincendio che hanno interessato immobili appartenenti al Fondo Immobili Pubblici e al Fondo Patrimonio 1 (ad es. sedi di Alessandria, Napoli, Salerno).

Trattasi di interventi acquisiti mediante la stipula di Convenzioni con i Provveditorati Interregionali alle Opere Pubbliche oppure approvvigionati dall'Agenzia del Demanio nella esplicazione della funzione di manutentore unico.

Nel 2022, al fine di ridurre la tempistica di esecuzione degli interventi, è stata adottata una nuova strategia acquisitiva orientata all'efficientamento, all'aggregazione e alla generale riduzione del numero di procedure tecnico-amministrative prodromiche all'acquisizione di appalti di lavori.

Tale orientamento è stato avallato dall'Agenzia del Demanio che ha ribadito l'opportunità di addivenire ad un'aggregazione e razionalizzazione degli interventi di competenza del cd. Manutentore Unico, anche alla luce delle novità normative introdotte dall'art. 9 del D.L. 68/2022 commi 7a) e 7b) - convertito con L.108/2022. Al fine di realizzare un'adeguata strategia acquisitiva, pertanto, si è resa necessaria un'attività di analisi e di verifica dei vari interventi inseriti negli strumenti di programmazione a partire dall'annualità 2007 ad oggi, per verificare lo stato di avanzamento degli stessi.

Con riferimento agli interventi del PTL (Piano Triennale dei Lavori) di competenza dell'Agenzia delle Entrate, è stato verificato l'avanzamento effettivo dei lavori inseriti negli strumenti di programmazione, registrando l'eventuale concreta attivazione delle Convenzioni con i locali Provveditorati alle OO.PP.

Parimenti, con riguardo agli interventi del Manutentore Unico, si è verificato se le competenti filiali regionali dell'Agenzia del Demanio abbiano o meno dato seguito alle attività tecnico-amministrative volte all'effettiva esecuzione di quanto richiesto. Con nota n. 342514 del 05.09.2022 l'Agenzia ha chiesto alla citata Agenzia di conoscere lo stato di avanzamento degli stessi relativamente alle annualità dal 2013 al 2019 al fine di procedere, in caso di mancato avvio delle attività, con la richiesta di annullamento. A valle di tale istruttoria, gli interventi da eliminare sono stati confermati dall'Agenzia del Demanio con i riscontri n. 396673 del 24.10.2022 e n. 427260 del 22.11.2022.

A seguito di ciò, si è provveduto a censire tutti gli interventi non avviati, aggregandoli per immobile in modo da delineare più efficaci strategie future di acquisizione.

In fase di analisi sono stati esclusi:

- gli interventi non più necessari (ad es. immobili da rilasciare o rilasciati, diverse strategie da parte delle Direzioni Regionali, ecc.);
- le attività per le quali sia stata già intrapresa una qualsiasi procedura di affidamento di prestazione professionale (ad opera di Agenzia delle Entrate, dei Provveditorati alle Opere Pubbliche o di altri soggetti a ciò incaricati);

- gli interventi che riguardino immobili FIP/FP1 oggetto di possibile rilascio nell'anno in corso.

È stato quindi possibile quantificare, per ciascuna Direzione Regionale, gli importi aggregati dei lavori da avviare a cura dell'Agenzia delle Entrate, che corrispondono ad un quadro economico complessivo di 60.294.261,53. Tale valore trova già copertura nell'ambito del Piano Pluriennale Investimenti vigente in quanto è da intendersi come mera ridefinizione di PAL (Piano Annuale dei Lavori) già approvati nelle precedenti annualità. In tal senso, si è provveduto alla ridefinizione e approvazione del piano annuale e dei piani triennali dei lavori. Secondo quanto riferito dall'Agenzia delle Entrate, la pubblicazione e l'aggiudicazione delle procedure di affidamento bandite condurrà, nei prossimi esercizi, a un significativo incremento delle attività espletate con conseguente riverberi in termini di impiego degli importi appostati in bilancio.

## **RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

Le attività formative per il 2022, definite con le strutture centrali *owner* di processo nell'ambito della definizione delle *linee guida per la rilevazione del fabbisogno*, sono confluite nel catalogo dell'offerta specifica per l'anno.

### **Tipologie di corsi svolti**

Le macro-tipologie rappresentative dei corsi possono essere così riassunte:

- formazione obbligatoria, sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- formazione manageriale e comportamentale;
- formazione per l'aggiornamento professionale, in ambito tributario e non;
- formazione sui temi di orientamento generale.

### **a) Corsi interni**

I corsi interni sono stati erogati, a partire dal mese di febbraio 2022, in modalità sincrona a distanza (*webinar* su piattaforma *Lifesize* o *MS Teams*) o in *e-learning* (attraverso la piattaforma LMS gestita da Sogei).

L'intero catalogo è stato modulato secondo queste due modalità. I costi per lo sviluppo del catalogo sono da riferirsi ai costi di sviluppo e tutoraggio on line (nel caso dell'*e-learning*), e di

docenza per la modalità webinar. Questa ultima voce racchiude i costi delle docenze dei corsi organizzati dalla struttura centrale competente e dalle Direzioni Regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Come descritto nel Piano di formazione, sono previsti due importi per la remunerazione dell'attività di docenza interna in base alla tipologia di formazione:

- per ogni ora di attività di formazione l'importo è pari a € 50,00; per ogni ora di attività di addestramento l'importo è di € 35,00.
- è prevista l'attività di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità e-learning: in questo caso la remunerazione oraria è di € 25,00.

La Direzione Centrale competente e le Direzioni Regionali dispongono di risorse proprie per la realizzazione delle iniziative formative. Per il 2022 sono stati spesi, per docenze interne, € 437.920.

#### **b) Corsi esterni**

Tra le voci di costo riferibili alle attività formative vi sono le spese per aggiornamento professionale (docenze esterne e iniziative formative erogate da enti esterni): questa voce è rappresentata dai costi relativi alla realizzazione di iniziative formative erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ("Iniziative formative erogate da enti esterni") e da soggetti di comprovata professionalità ("Docenze esterne"). Per il 2022 sono stati spesi, per aggiornamento professionale € 340.431.

La partecipazione del personale a corsi esterni è riferibile in larga parte:

- alle iniziative per la sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolare per supportare l'aggiornamento delle figure previste dalla normativa vigente (13.381 dipendenti);
- alla prosecuzione dell'iniziativa sulla sicurezza informatica - *cyber security awareness* (22.027 funzionari);
- alle iniziative erogate dalla Scuola nazionale di Amministrazione, per le quali la partecipazione è gratuita (circa 200 funzionari per lo più distribuiti nell'area tributaria, comportamentale e linguistica/internazionale).

**c) Corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione e relativi esiti**

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso l'Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2022 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione formazione"; i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative sono somministrati con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2022 il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era l'applicazione del modello al 10% dei corsi di carattere tributario. Nell'anno di riferimento il catalogo prevedeva 38 iniziative di area tributaria, con un *target* di 4 iniziative (3,8).

I corsi sottoposti al modello di valutazione dell'efficacia sono stati 6:

- Convenzioni fiscali internazionali: guida all'analisi applicativa;
- Convenzione fiscale Uk/Italia;
- Convenzione fiscale Svizzera/Italia;
- immatricolazioni auto Ue. indizi di frode;
- credito d'imposta;
- effetti fiscali contabilizzazione bonus edilizi.

A questi si aggiunge un corso di area Tecnica professionale (Servizi Catastali e Cartografici)

- qualità dei dati e procedura inca

Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame, che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative. Per la misurazione dell'obiettivo si è comunque tenuto conto solo dei corsi di area tributaria.

VALUTAZIONE EFFICACIA 2022	
Numero corsi di tipo tributario a catalogo	38
Target (10%)	3,8
Numero corsi messi a rilevazione (di area tributaria)	6
Risultato conseguito (6/38)	15,8%

### ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI

Area Strategica	Ore/Migliaia	%	Processo	Ore/Migliaia	%
Servizi	16.278	39,86	Identificazione del contribuente	1204848	2,95
			Assistenza a contribuenti e intermediari	2322380	5,69
			Liquidazione delle imposte	4119509	10,09
			Rilascio attestazioni, certificazioni e autorizzazioni	1597160	3,91
			Servizi di riscossione spontanea	41937	0,1
			Rimborso del credito	2061654	5,05
			Contributi e compensi a terzi	197866	0,48
			Aggiornamento catasto e cartografia	3091468	7,57
			aggiornamento registri di Pubblicità Immobiliare	970371	2,38
			Servizi estimativi e di valutazione	391462	0,96
			Produzione informazioni statistiche sul mercato immobiliare	278869	0,68
Prevenzione	844	2,07	Adempimento spontaneo	306260	0,75
			Applicazione della normativa fiscale	106869	0,26
			Interpelli e consulenza giuridica	430973	1,06
Contrasto	16.893	41,37	Analisi del rischio e contratto agli illeciti	826103	2,02
			Verifica dati delle dichiarazioni	2817036	6,9
			Accertamento imposta non dichiarata	8747974	21,42
			Fiscalità internazionale	58599	0,14
			Difesa atti impugnati	2981700	7,3
			Rapporti con l'agente della riscossione	67237	0,16
			Recupero del credito	1393920	3,41
Risorse	6.818	16,70	Governo e gestione dei dati	345790	0,85
			Strategia, Governo e Gestione	961888	2,36
			Tutela legale e trasparenza	267712	0,66
			Sistemi di controllo interno	370671	0,91
			Processi di supporto	4872377	11,93
	<b>40.833</b>	<b>100%</b>	<b>Totale ore Agenzia</b>	<b>40832633</b>	<b>100%</b>

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2022													
Qualifica	Personale al 31.12.2021	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2021 (A+B-C)	Entrate 2022	Uscite 2022	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale disponibile al 31.12.2022 (D+E-F+G-H)	Consistenza media disponibile 2022	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2022 (J-K-L)
											part time	altre cause	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Dirigenti di ruolo	349	8	9	348	0	16	0	7	325	337	0	0	337
Dirigenti a tempo determinato	38	0	0	38	5	3	0	0	40	37	0	0	37
<b>Totale dirigenti</b>	<b>387</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>386</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>365</b>	<b>373</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>373</b>
Area funzionari	19.452	38	140	19.350	814	920	9	20	19.234	19.286	157	0	19.129
Area assistenti	9.667	50	32	9.685	181	1.747	9	4	8.124	8.907	107	0	8.800
Are operatori	178	0	2	176	13	3	0	0	186	181	2	0	179
<b>Totale personale delle aree</b>	<b>29.297</b>	<b>88</b>	<b>174</b>	<b>29.211</b>	<b>1.008</b>	<b>2.670</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>27.544</b>	<b>28.374</b>	<b>266</b>	<b>0</b>	<b>28.108</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>29.684</b>	<b>96</b>	<b>183</b>	<b>29.597</b>	<b>1.013</b>	<b>2.689</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>27.909</b>	<b>28.747</b>	<b>266</b>	<b>0</b>	<b>28.481</b>
Tirocinanti	0	0	0	0	2.501	2.387	0	0	114	1.251	0	0	1.251
<i>PO legge 205/2017 (compresi nella III area)</i>	1.419	0	0	1.419	133	64	0	0	1.488	1.454	0	0	1.454

## RICAVI COMMERCIALI

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D. Lgs. n. 300/1999, ammontano a circa 52.400 €/migliaia, in lieve aumento rispetto ai ricavi del 2020 (44,487 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2012 è rappresentato nella tabella seguente:

(valori in €/migliaia)

Anni	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale proventi servizi resi	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958	66.696	62.724	64.146	44.487	47.632	52.400

## COSTI DI FUNZIONAMENTO

(valori in €/migliaia)

Oneri di gestione	2022	Consuntivo 2022
<b>PRODUZIONE</b>	<b>752.723</b>	<b>601.336</b>
Costi di funzionamento	90.881	45.121
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	281.215	256.846
Spese postali e notifica atti	76.027	56.952
Oneri per la gestione dei tributi	304.600	242.417
<b>PERSONALE</b>	<b>1.861.895</b>	<b>1.943.304</b>
Stipendi	1.203.568	1.098.148
Imposte dell'esercizio	102.950	91.679
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	349.603	340.691
Straordinari	12.799	9.857
Premi e incentivi	6.850	20.304
Accantonamenti premi e incentivi	147.113	354.853
Missioni	4.634	1.310
Indennità di missione	758	133
Mensa e buoni pasto	26.857	21.791
Servizi per il personale	5.129	3.455
Altri costi per il personale	1.633	1.082
<b>IMMOBILI</b>	<b>280.484</b>	<b>239.127</b>
Gestione immobili	280.484	239.127
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>2.895.102</b>	<b>2.783.767</b>

## ***PARTE TERZA***

### **ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE**

## AREA STRATEGICA SERVIZI

L'Agenzia, in linea con gli obiettivi indicati nell'Atto di indirizzo del Ministro per gli anni 2022-2024, ha perseguito un'azione volta al costante miglioramento del rapporto con il contribuente realizzando molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

AREA STRATEGICA SERVIZI				
OBIETTIVO 1: Favorire il crescente utilizzo dei servizi digitali				
Indicatori	Risultato atteso 2022	Risultato al 31/12/2022	% di conseguimento	Risultato al 31/12/2021
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione	Valore = o superiore al 50%	71,9%	144%	69,3%
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	Valore = o superiore all'83%	94,8%	114%	95,0%
Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa	Valore = o superiore al 93%	95,8%	103,5%	96,3%
OBIETTIVO 2: Incrementare la gamma, la qualità e l'accessibilità dei servizi digitali				
Diffusione a livello nazionale dello "sportello on-line con operatore"	Copertura di almeno il 50% della popolazione nazionale	76,3%	153%	58%
Sviluppo e miglioramento della fruibilità dei servizi digitali in favore di cittadini, imprese e intermediari	50% delle iniziative programmate	50%	100%	100%

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

**OBIETTIVO 1: FAVORIRE IL CRESCENTE UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI.****➤ Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione**

Le iniziative di *Digital Transformation* attuate negli anni hanno consentito ai cittadini di accedere a un numero crescente di servizi *online*, erogati in precedenza solo presso gli sportelli dell'Agenzia.

Con riferimento all'indicatore "*Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione*" si rileva, a fine 2022, un risultato pari al 71,9%, superiore all'obiettivo programmato (uguale o superiore al 50%).

Il dato evidenzia un consolidamento nell'utilizzo del servizio *on line* di rateizzazione, che nel corso del 2022 è stato aggiornato per recepire i nuovi interventi normativi in materia.

In particolare, tra i principali interventi effettuati, sono state recepite le previsioni introdotte dal "Decreto Aiuti" (DL n. 50/2022 convertito in legge n. 91/2022) riguardo a:

- innalzamento della soglia (da 60.000 a 120.000) al di sotto della quale il contribuente può attestare la propria situazione di difficoltà economica con una semplice autodichiarazione;
- incremento (da 5 a 8) del numero di rate che, se impagate, determinano la decadenza dal beneficio della rateazione.

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

L'incidenza degli accessi ai canali remoti, finalizzati a presentare istanza di sospensione della riscossione ai sensi della Legge n. 228/2012, risulta al 31 dicembre 2022 pari al 94,8%, con pieno conseguimento dell'obiettivo annuale assegnato (83%), anche per effetto delle iniziative adottate per rendere maggiormente fruibile il servizio. Nel corso del 2022, a titolo di esempio, è stata operata una rivisitazione del Form *online* del servizio presente in Area riservata "Sospendi la riscossione" per renderlo aderente al modello SL1, disponibile *online* e presso gli sportelli, e consentire, terminato

l'inserimento, l'invio del modello di dichiarazione precompilato dal sistema, come ricevuta dell'operazione.

## **OBIETTIVO 2: INCREMENTARE LA GAMMA, LA QUALITÀ E L'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DIGITALI**

### ➤ ***Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa***

Al 31 dicembre 2022 l'incidenza dei pagamenti effettuati dai contribuenti presso i canali diversi dalla rete sportellare dell'Agenzia è pari al 95,8%, in linea con l'obiettivo annuale assegnato (uguale o superiore al 93%). Tale risultato è frutto della realizzazione, nel corso degli anni precedenti, di notevoli investimenti nel campo della trasformazione digitale che hanno consentito di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti e di abilitare sui canali remoti la verifica e l'aggiornamento automatico dell'importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al contribuente la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria e evitando pagamenti in difetto o in eccesso rispetto alle somme effettivamente dovute.

Nel corso del 2022 sono stati registrati oltre 19,1 milioni di pagamenti, di cui solo il 4,2% transitati attraverso gli sportelli.

A seguito del completamento della migrazione del sistema della Riscossione della ex Riscossione Sicilia SpA in quello di AdeR, è stato possibile avviare il progetto di migrazione della piattaforma di pagamento in uso per la Sicilia. In particolare, già da novembre 2022 è stato possibile uniformare le modalità di pagamento degli utenti sul portale di AdeR, mentre la dismissione dell'infrastruttura di pagamento dedicata ai canali bancari e postali sarà completata a inizio 2023.

### ➤ ***Diffusione a livello nazionale dello "sportello on-line con operatore"***

Nel corso dell'anno di riferimento è stato progressivamente esteso *il servizio sportello on line*, già attivato in via sperimentale dalla fine del 2021, che permette ai cittadini di dialogare e chiedere

assistenza all’Agenzia in modo semplice e veloce da PC, smartphone o tablet, con la possibilità di svolgere le stesse operazioni disponibili presso lo sportello territoriale. Il servizio a fine 2022 è stato utilizzato da circa 84 mila contribuenti ed ha raggiunto il 76,3% della popolazione (a fronte di un risultato programmato del 50% di copertura); l’Agenzia ritiene di poter raggiungere la piena copertura del territorio nazionale entro il primo semestre 2023.

➤ ***Sviluppo e miglioramento della fruibilità dei servizi digitali in favore di cittadini, imprese e intermediari***

Al 31 dicembre la percentuale di avanzamento è del 50%, stante l’attivazione nel 2022 dei seguenti nuovi servizi:

- servizi connessi agli adempimenti normativi (DL n. 44 del 1° aprile 2021 convertito, con modificazioni, dalla legge 28 maggio 2021, n. 76 e s. m. i.) riguardanti l’applicazione delle *sanzioni previste in caso di inosservanza dell’obbligo di vaccinazione* per la prevenzione dell’infezione da SARS-CoV-2 di determinate categorie di soggetti, che, al 30 settembre, risulta completata. È stata realizzata una cooperazione applicativa per integrare il processo di produzione dei documenti di AdeR con la trasmissione al Ministero della Salute delle posizioni scartate dal processo di stampa (deceduti, non postalizzabili, ecc.) e con l’attività di firma digitale dei documenti a valle delle verifiche finali degli stessi;
- servizio che consente ai contribuenti di attivare/revocare l’addebito diretto in conto corrente (SDD) per il pagamento delle rate del proprio piano di rateizzazione in essere. È stata rilasciata la procedura che prevede una rivisitazione delle modalità di gestione degli SDD (SEPA Direct Debit), per consentire al contribuente di presentare, accedendo all’area riservata del sito di AdeR, una richiesta di attivazione o revoca di un mandato su piani di rateizzazione già concessi. La presentazione di tali istanze consente di digitalizzare il servizio, in precedenza disponibile solo presso lo sportello, e successivamente di estenderlo anche ad altri pagamenti rateizzati (es. piani di pagamento della cd. definizione agevolata).

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

L'Agenzia, nel corso del 2022, oltre a quanto pianificato nella Convenzione triennale per gli esercizi 2022-2024, in attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.Lgs. n. 300/1999 ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati, come di seguito descritte.

### ***Servizi ai contribuenti***

Il programma 2022 dell'Agenda Digitale di AdeR ha previsto la prosecuzione degli interventi finalizzati al miglioramento e incremento dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari), disponibili sul portale web dell'Agenzia. È stato effettuato un completo re-design dell'area pubblica del sito istituzionale per facilitare l'utente nel percorso di ricerca delle informazioni e semplificare le azioni da compiere per l'utilizzo dei servizi web, in conformità alle linee guida AgiD, tenendo conto delle novità legislative aventi impatti sulla riscossione introdotte nel corso del 2022, con particolare riguardo all'istituto della rateizzazione e della definizione agevolata.

È stata mantenuta - anche dopo la fine del periodo di emergenza epidemiologica - l'erogazione dei servizi agli sportelli solo tramite appuntamento, prenotabile tramite l'apposito servizio "prenota un appuntamento" presente sul sito internet dell'Agenzia, opportunamente adeguata aumentando significativamente il numero degli appuntamenti prenotabili dai cittadini per ogni giornata lavorativa. Ciò al fine di consentire la programmazione degli accessi, prevenendo così situazioni critiche di assembramento con conseguenti lunghe e spesso inutili attese. Il numero di contribuenti serviti agli sportelli nel 2022 si è attestato su 1,6 milioni.

Le attività di assistenza al contribuente sono state, inoltre, costantemente garantite dal Contact center multicanale tramite il numero telefonico unico "06 0101", e tramite i canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale). Nel 2022 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del Contact center multicanale è stato di circa 1,9 milioni di chiamate, di cui circa il 58% gestite dal risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 96

secondi. Aggiungendo al numero dei contatti telefonici anche i contatti da canale asincrono, pari a circa 416 mila, sono stati superati i 2,3 milioni di contatti gestiti dal Contact center multicanale.

La collaborazione con il mondo professionale è, inoltre, proseguita con la gestione delle richieste di assistenza ricevute mediante il canale PEC (con un incremento del 28% rispetto al 2021 che aveva fatto registrare +170% rispetto all'anno precedente) per l'utilizzo della piattaforma digitale EquiPro.

### ***Comunicazione istituzionale***

Anche nel corso del 2022, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito le iniziative di formazione e informazione degli intermediari fiscali sulle principali novità relative alle attività di riscossione, con particolare riguardo ai servizi digitali disponibili nell'area riservata EquiPro. L'Ente è, infatti, intervenuto come relatore a diversi incontri formativi promossi dagli ordini professionali e ha partecipato, con un proprio stand dedicato a EquiPro, alla tredicesima edizione del Festival del Lavoro, organizzato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, che si è tenuto dal 23 al 25 giugno a Bologna.

### ***Servizi agli enti***

Nel 2022 è stato realizzato il nuovo servizio che rende disponibile alle ASL (e in particolare agli utenti accreditati sulla base di un apposito elenco fornito ad AdeR dalle ASL, per il tramite del Ministero della Salute) un'apposita funzionalità nell'Area riservata agli Enti del portale web di AdeR attraverso la quale le stesse ASL possono registrare i dati (numero della Comunicazione di Avvio della Procedimento Sanzionatorio e codice fiscale) necessari all'identificazione dei soggetti per i quali viene attestata l'insussistenza dell'obbligo vaccinale o l'impossibilità ad adempiervi e, conseguentemente, da escludere dalla successiva fase di predisposizione dell'avviso di addebito (art. 4-sexies, comma 4, del DL n. 44/2021 convertito con modificazioni dalla L. 28 maggio 2021, n. 76).

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

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

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

Nel corso del 2022, coerentemente con la strategia *cloud first* del piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione, si è concluso il progetto di migrazione nel cloud pubblico (di Microsoft Azure, certificato da AgID) del sistema gestionale Corporate di AdeR. Nello specifico, ad aprile 2022 è stata effettuata la migrazione di tutti i moduli a supporto dei processi di Amministrazione Finanza e Controllo, Acquisti e Logistica, mentre a giugno 2022 la migrazione ha interessato anche il modulo a supporto dei processi di gestione delle risorse umane (HR), garantendone l'integrazione applicativa con tutti gli altri sistemi terzi (Sistema di payroll, active directory, sistema di reportistica e altri servizi applicativi interni esposti su intranet).

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

Nel corso del 2022 è proseguita l'attività di progressivo efficientamento del protocollo informatico.

Per quanto riguarda il programma di estensione dell'utilizzo dell'intelligenza artificiale per automatizzare i processi di gestione dei documenti in ingresso sia di tipo analogico che digitale, a seguito del rilascio delle funzionalità di "repertoriamento" automatico di sentenze e ordinanze relative al contenzioso esattoriale e delle funzionalità necessarie per il "repertoriamento" manuale di precetti e pignoramenti, nel 2022 sono iniziate le attività di analisi per estendere le funzioni di Agenda Legale alla classificazione automatica dei documenti del contenzioso provenienti da PEC. Tale attività permetterà di completare l'automatizzazione delle funzioni di protocollazione per una tipologia di documenti, quelli del contenzioso, che rappresenta una percentuale considerevole dei documenti in ingresso con evidenti margini di efficientamento. Sono in corso gli sviluppi per l'implementazione di questa funzionalità nei processi di produzione.

Dal punto di vista infrastrutturale, nel corso del 2022 è stata completata la migrazione alla soluzione *Mongo DB Elasticsearch*, passaggio che garantisce una maggiore efficienza e scalabilità del sistema (anche in previsione di ulteriori estensioni di funzionalità), un incremento generale delle prestazioni ed una maggiore stabilità del sistema anche in presenza di un incremento significativo dei carichi di lavoro.

### C. Supporto alla Direzione Risorse Umane

Nell'ambito delle attività volte all'ampliamento dei processi a supporto della Direzione Risorse Umane, nel corso del 2022, oltre a quanto già esposto relativamente alla migrazione dell'istanza HR dell'ERP, si segnalano le seguenti iniziative:

- attivazione del nuovo portale per la gestione e il monitoraggio delle richieste di adesione al protocollo di smart working (art. 4-sexies, comma 4, del DL n. 44/2021 convertito con modificazioni dalla L. 28 maggio 2021, n. 76);
- migrazione alla versione 2016 della piattaforma tecnologica *Sharepoint*, utilizzata per la realizzazione dei portali di *collaboration*, e contestuale rifacimento dei portali HR finalizzati alla gestione dei processi di "Richieste di Mobilità e Trasferimento" e "Welfare".

## ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi	Anno 2022	NOTE
<b>Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca</b>		
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al <i>front office</i> dell'Ente	811.590	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2022-31/12/2022 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata.
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al <i>front office</i> dell'Ente	18.293.746	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2022-31/12/2022 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata. Sono ricompresi nei canali alternativi i pagamenti effettuati attraverso PagoPA, Poste, banche, reti SISAL, Lottomatica, Pagonet e Taxtel.
N. rateizzazioni concesse telematicamente	541.327	Numero di istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2022-31/12/2022. Sono ricomprese le istanze per le quali non è necessaria l'assistenza degli operatori ovvero quelle tramite AR Cittadini Lampo Express, AR Intermediari Lampo Express, App Equiclick.
Tempo medio di risposta alle chiamate ( <i>contact center</i> )	96 secondi	Il dato è rappresentato al netto del mese di dicembre, in quanto tale mese è stato caratterizzato dal cambio del fornitore del servizio con SLA differenti da quelli precedentemente contrattualizzati, nuovi operatori e sistemi operativi.

## AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

La ripresa a regime delle attività di riscossione nel 2022 è avvenuta nel rispetto dei termini previsti, sfruttando la gradualità offerta dal Legislatore e seguendo, di massima, un criterio cronologico di affidamento dei ruoli da riscuotere. Nel corso dell'anno 2022 AdER ha provveduto ad avviare l'iter di notifica sia delle cartelle di pagamento riferite ai ruoli consegnati dagli enti in prossimità dell'inizio della sospensione sia nel corso della stessa, nonché delle nuove cartelle di pagamento relative ai ruoli che gli enti creditori le hanno affidato dal mese di settembre 2021. Alle cartelle sono stati aggiunti gli ulteriori atti della riscossione, come, ad esempio, gli avvisi di intimazione, interruttivi dei termini di prescrizione a salvaguardia dei crediti pregressi all'analisi dei risultati realizzati nell'anno.

Come si evince nel prospetto seguente, il livello di conseguimento degli indicatori pianificati supera il 100%.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE				
OBIETTIVO 1: Assicurare il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti, anche con il contributo degli incassi derivanti dagli istituti di definizione agevolata				
Indicatori	Risultato atteso 2022	Risultato al 31/12/2022	Risultato al 31/12/2022 Vs Risultato atteso 2022	Risultato 2021
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 9,375 mld di euro	10, 833 mld	116%	6.955 milioni di euro
OBIETTIVO 2: Mantenere l'efficienza delle procedure di rateizzazione, delle attività di notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione				
Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	Valore superiore al 80%	87,1%	109%	91,4%
Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione	Valore superiore al 70%	78,2%	112%	25,2%
OBIETTIVO 3: Garantire la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione				
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	Valore inferiore all'1,5% degli atti-notificati	0,53%	165,0%	0,3%
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 75%	80,4%	107%	84,5%
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 65%	74,0%	114,0%	72,4%

**OBIETTIVO 1: ASSICURARE IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI GETTITO  
NORMATIVAMENTE PREVISTI, ANCHE CON IL CONTRIBUTO DEGLI INCASSI DERIVANTI DAGLI  
ISTITUTI DI DEFINIZIONE AGEVOLATA****➤ Volumi di riscossione ruoli complessivi**

La previsione della riscossione per l'anno 2022 è stata consolidata nell'ambito della programmazione di budget e si basa sui dati utilizzati (per la componente erariale) nella programmazione del Bilancio dello Stato, formulata in occasione della Legge finanziaria e aggiornata con gli impatti individuati nelle relazioni tecniche di accompagnamento ai provvedimenti normativi intervenuti successivamente nonché con le variazioni elaborate in occasione della predisposizione del Documento di Economia e Finanza 2022-2025. Quest'ultimo, in particolare, costruito in omaggio a un approccio maggiormente prudenziale con riguardo alla riscossione ordinaria, accoglie una stima della riscossione aggiornata sulla base dei risultati conseguiti alla scadenza del 9 dicembre 2021 delle rate della Definizione Agevolata originariamente da corrispondere nell'anno 2020 e nell'anno 2021, per le quali il DL n. 4/2022 ha successivamente previsto la rimessione in termini.

Considerando che la stessa relazione tecnica di accompagnamento al DL n. 4/2022 non ha prudenzialmente previsto un recupero di gettito per la cd. Rottamazione-ter e il cd. Saldo e Stralcio, la previsione per l'anno 2022 prevede un livello di incassi da ruoli pari a 9,375 miliardi di euro, che comprende gli incassi previsti per le rate della definizione agevolata, rideterminati in circa 950 milioni di euro (anziché 1,8 miliardi di euro stimati nell'originaria Relazione tecnica), basandosi sul valore residuo dei piani di pagamento relativi a contribuenti che avevano corrisposto quanto dovuto fino a tutto il 2021 e che al 1° gennaio 2022 non erano, quindi, incorsi nell'inefficacia della misura agevolativa.

Alla data del 31 dicembre sono stati consuntivati circa 10,833 miliardi di euro che corrispondono ad un superamento del 15,6% dell'obiettivo annuale di 9,375 miliardi di euro.

Nella tabella seguente sono sinteticamente esposti gli importi derivanti da riscossione ordinaria e dagli istituti di definizione agevolata:

(importi in €/milioni)	Obiettivo 2022	Consuntivo al 31/12/2022	Percentuale di conseguimento	Δ consuntivo 2022-obiettivo 2022
Riscossione Ordinaria	8.425,0	9.176,2	108,9%	751
Riscossione da interventi normativi	950,0	1.656,7	174,4%	707
<b>RISCOSSIONE TOTALE</b>	9.375,0	10.833	115,6%	1.458

Con riferimento alla **riscossione ordinaria** (ovvero quella non derivante dagli istituti di definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione) registrata al 31 dicembre, pari a circa 9,176 mld di euro, si evidenzia che il risultato discende, in particolare, dal volume delle notifiche di cartelle accumulate durante il periodo di sospensione nonché degli avvisi di intimazione per l'interruzione della prescrizione.

Con riferimento alla riscossione derivante dagli interventi normativi di **definizione agevolata**, il livello consuntivato al 31 dicembre, pari a circa 1, 657 mld. di euro, evidenzia un impatto positivo derivante dal provvedimento di rimessione in termini previsto dal DL n. 4/2022, che ha consentito di superare l'aspettativa di riscossione rideterminata in occasione della predisposizione del DEF 2022-2025. Tale provvedimento normativo ha infatti stabilito i seguenti nuovi termini per il pagamento delle rate degli istituti di definizione agevolata:

- entro il 30 aprile 2022, relativamente alle rate in scadenza originariamente nell'anno 2020;
- entro il 31 luglio 2022, relativamente alle rate in scadenza originariamente nell'anno 2021;
- entro il 30 novembre 2022, relativamente alle rate in scadenza nell'anno 2022.

Nella tabella seguente sono riepilogate le scadenze originarie e i nuovi termini di pagamento:

Tipo Definizione Agevolata	Scadenze originarie	Nuovi termini di pagamento derivanti dai successivi provvedimenti normativi
Rottamazione-ter	31-lug-19	non differiti
Rottamazione-ter + Saldo e stralcio	30-nov-19	non differiti
Rottamazione-ter	28-feb-20	30-apr-22
Saldo e stralcio	31-mar-20	
Rottamazione-ter	31-mag-20	
Rottamazione-ter + Saldo e stralcio	31-lug-20	
Rottamazione-ter	30-nov-20	
Rottamazione-ter	28-feb-21	31-lug-22
Saldo e stralcio	31-mar-21	
Rottamazione-ter	31-mag-21	
Rottamazione-ter + Saldo e stralcio	31-lug-21	
Rottamazione-ter	30-nov-21	30-nov-22
Rottamazione-ter	28-feb-22	
Rottamazione-ter	31-mag-22	
Rottamazione-ter	31-lug-22	
Rottamazione-ter	30-nov-22	28-feb-23
Rottamazione-ter	28-feb-23	
Rottamazione-ter	31-mag-23	
Rottamazione-ter	31-lug-23	
Rottamazione-ter	30-nov-23	30-nov-23

## **OBIETTIVO 2: MANTENERE L'EFFICIENZA DELLE PROCEDURE DI RATEIZZAZIONE, DELLE ATTIVITÀ DI NOTIFICA DELLE CARTELLE E DEGLI ALTRI ATTI DELLA RISCOSSIONE**

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

Nel corso del 2022, le richieste di rateazione, per importi fino a 60.000 euro, risultano pari a quasi 1,2 milioni.

Ciò posto, anche grazie all'automazione offerta dai servizi remoti (portale web, app Equiclick), la percentuale di evasione delle istanze di rateizzazione entro 10 giorni dalla loro presentazione risulta pari al 87,1%, superiore all'obiettivo assegnato del 80%.

### **➤ Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione**

Nel corso del 2022 è proseguita l'attività, iniziata negli ultimi mesi del 2021, di avvio alla notifica delle cartelle di pagamento riferite ai ruoli ricevuti dagli enti impositori nel corso del 2020,

pari a circa 13,4 milioni cartelle (al netto di quelle già notificate all'8 marzo 2020), e del 2021, pari ad oltre 14,6 milioni.

Al 31 dicembre, rispetto alle circa 28 milioni di cartelle da notificare, l'attività di notifica risulta già completata per oltre 17,4 milioni di cartelle e per ulteriori circa 4,5 milioni le attività sono già state avviate avendo consegnato la materialità ai service di notifica, con una percentuale complessiva di "smaltimento" pari al 78,2% e pieno conseguimento dell'obiettivo assegnato (pari ad almeno il 70%).

### **OBIETTIVO 3: GARANTIRE LA SALVAGUARDIA DEI CREDITI AFFIDATI IN RISCOSSIONE**

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

L'andamento, nel 2022, delle impugnazioni innanzi alla competente magistratura aventi ad oggetto pretese di natura tributaria (0,53%) conferma, nonostante il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione nella gestione degli ambiti territoriali facenti capo all'ex Riscossione Sicilia SpA, il *trend* percentuale pressoché costante negli anni e, comunque, inferiore all'1%. Infatti, nel 2018 l'indice di interesse era pari a 0,47%, nel 2019 pari a 0,34%, nel 2020 pari a 0,64%, nel 2021 pari a 0,30% e, nel 2022 pari a 0,53%.

Ciò nonostante, la ripresa a pieno regime dell'attività di notifica, con correlato smaltimento delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione, che ha comportato un importante incremento, in termini numerici, degli atti notificati, passati da 3.701.845 del 2021 a 20.425.269 del 2022 e dei ricorsi avversari in primo grado, passati da 11.105 del 2021 a 107.668 del 2022.

#### **➤ Percentuale di costituzioni in giudizio in Corti di giustizia di primo e secondo grado sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio**

Nel 2022 la percentuale di costituzione nell'ambito del giudizio tributario si attesta all'80,4%, in linea con l'obiettivo assegnato del 75%.

La percentuale di non costituzione scaturisce da valutazioni dettate da:

- profili di carenza di legittimazione passiva dell'Agente della riscossione;
- profili di opportunità in relazione alle specificità dei casi concreti, al ricorrere delle quali la resistenza in giudizio non appare indicata (la resistenza temeraria postula la

consapevolezza della palese infondatezza delle tesi sostenute ovvero la mancanza della normale diligenza per l'acquisizione di tale consapevolezza (Cons. Stato, n. 4384/2014);

- criteri di economicità e logiche di priorità in rapporto ai volumi di contenzioso in ingresso e al valore delle controversie.

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

In merito alle sentenze divenute definitive nel corso del 2022 (Corte di Giustizia Tributaria di 1° e 2° grado) si rileva un indice di vittoria del 74,0%, anch'esso superiore rispetto all'obiettivo assegnato del 65%.

È bene sottolineare che tra le sentenze favorevoli e parzialmente favorevoli sono inclusi i provvedimenti di inammissibilità, improcedibilità, rinuncia e ogni provvedimento assimilabile che consenta la prosecuzione dell'attività di riscossione intrapresa.

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

Oltre ai risultati conseguiti in base agli obiettivi/indicatori previsti nell'Area Strategica Riscossione, l'attività dell'Agenzia viene valorizzata anche sulla base di ulteriori dati ed elementi che forniscono il quadro d'insieme della *performance* realizzata dell'Agenzia nel corso dell'esercizio 2022.

### 1. Risultati di riscossione

La tabella che segue, nella quale è riportato l'andamento degli incassi nell'ultimo quadriennio distinto per ente impositore, evidenzia il risultato del 2022, in forte incremento quale conseguenza della piena ripresa dell'attività di riscossione, dopo la flessione registrata negli anni 20-21 per effetto dei provvedimenti di sospensione disposti dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021, su tutto il territorio nazionale.

<i>(importi in €/milioni)</i>	2019	2020	2021	2022	Δ 2022-2021	Δ 2022-2020	Δ 2022-2019
<b>TOTALE AdeR</b>	<b>9.863</b>	<b>6.113</b>	<b>6.955</b>	<b>10.833</b>	<b>56%</b>	<b>77%</b>	<b>10%</b>
Ruoli Agenzia Entrate	4.786	3.112	3.858	5.802	50%	86%	21%
Ruoli altri Enti Statali	388	230	254	491	93%	114%	27%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	3.498	2.082	2.127	2.918	37%	40%	-17%
Ruoli Enti non Statali	1.191	690	716	1.622	126%	135%	36%

Occorre considerare che l'andamento della riscossione negli ultimi anni è risultato fortemente influenzato dall'adesione da parte dei contribuenti alla possibilità di definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo. Nella tabella che segue sono distinte la componente della riscossione ordinaria da quella derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata.

<b>Volumi di incassi (mln euro)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9.863</b>	<b>6.113</b>	<b>6.955</b>	<b>10.833</b>
Definizione Agevolata	3.544	1.597	2.524	1.657
Riscossione ordinaria	6.319	4.516	4.431	9.176
<i>Di cui da rateazione</i>	<i>2.535</i>	<i>2.331</i>	<i>2.366</i>	<i>3.654</i>
<i>incidenza su riscossione ordinaria</i>	<i>40,12%</i>	<i>51,61%</i>	<i>53,40%</i>	<i>39,82%</i>

La **riscossione ordinaria** nell'anno 2022 ha consuntivato un livello pari a oltre il doppio del valore registrato nell'anno 2021, con un risultato influenzato dallo smaltimento – a partire dal ° settembre 2021 - del volume di notifiche di cartelle accumulate durante il periodo di sospensione. La **riscossione derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata** ha consuntivato nel 2022 un livello pari a 1,66 miliardi di euro, beneficiando degli incassi conseguenti al provvedimento di rimessione in termini previsti dal citato DL n. 4/2022.

Nella tabella seguente viene riportata la percentuale di riscosso (sia in via ordinaria sia derivante dalle definizioni agevolate) degli ultimi tre anni, distinta per fasce di debito.

Dall'analisi del riscosso 2022, emerge come dopo il prolungato periodo di sospensione nella notifica di nuove cartelle, il contributo derivante dalle posizioni di minore importo sia tornato a salire portando, al contempo, a circa il 58,5% quello derivante da posizioni con debiti superiori a 100 mila euro.

Fasce di debito cumulato per contribuente	% 2020	% 2021	% 2022
da 0 a 1.000 euro	1,2	0,6	2,3
da 1.001 a 5.000 euro	5,9	3,1	6,3
da 5.001 a 10.000 euro	5,3	3,4	4,6
da 10.001 a 50.000 euro	21,8	17,7	17,7
da 50.001 a 100.000 euro	12,1	11,9	10,6
> 100.001 euro	53,7	63,3	58,5

La tabella seguente evidenzia, invece, le riscossioni di importo superiore a 500.000 euro conseguite nel corso del 2022 (pari a 1.120):

<b>(importi in €/milioni)</b>		
<b>Riscossioni anno 2022 &gt; 500.000</b>		
<b>TOTALE riscosso AdeR, di cui:</b>	<b>1.637,9</b>	<b>100%</b>
Ruoli Agenzia Entrate	1.028,5	62,8%
Ruoli altri Enti Statali	97,5	5,9%
INPS	360,4	22,0%
INAIL	9,3	0,6%
Ruoli enti non statali	142,3	8,7%

Infine, a conclusione delle analisi presentate sugli incassi 2022, si riporta di seguito la tabella contenente i dati relativi alle somme riscosse rispetto al carico riscuotibile per anno di consegna, ovvero al carico affidato al netto dei provvedimenti di sgravio e sospensione.

In ragione della completezza di rappresentazione, i dati esposti nella tabella sono comprensivi dei dati relativi ai ruoli affidati dagli enti, tempo per tempo, nelle province della Regione Sicilia (ovvero quelli affidati fino al 1° ottobre 2021 alla ex Riscossione Sicilia S.p.A.).

Anno Consegna	Carico Affidato Netto (CN)	Importo Riscosso (IR) (2000-2022)	% IR/CN	Importo Riscosso 2014	Importo Riscosso 2015	Importo Riscosso 2016	Importo Riscosso 2017	Importo Riscosso 2018	Importo Riscosso 2019	Importo Riscosso 2020	Importo Riscosso 2021	Importo Riscosso 2022
2000-2013	625.438	114.779	18,35%	6.647	4.795	4.140	5.582	3.198	2.062	1.228	1.446	1.244
2014	77.418	10.454	13,50%	1.280	2.335	1.578	1.875	1.096	866	457	530	437
2015	75.538	9.865	13,06%	-	1.576	2.269	2.022	1.265	957	488	587	521
2016	69.166	8.647	12,50%	-	-	1.260	2.897	1.579	1.092	540	668	611
2017	71.248	7.939	11,14%	-	-	-	1.223	2.428	1.696	776	971	845
2018	75.466	7.187	9,52%	-	-	-	-	1.227	2.443	1.214	1.013	1.290
2019	79.080	6.242	7,89%	-	-	-	-	-	1.493	1.671	1.343	1.735
2020	56.705	2.161	3,81%	-	-	-	-	-	-	188	477	1.497
2021	60.498	1.672	2,76%	-	-	-	-	-	-	-	222	1.451
2022	73.126	1.201	1,64%	-	-	-	-	-	-	-	-	1.201
<b>Totale</b>	<b>1.263.682</b>	<b>170.147</b>	<b>13,46%</b>	<b>7.927</b>	<b>8.705</b>	<b>9.247</b>	<b>13.779</b>	<b>10.793</b>	<b>10.608</b>	<b>6.561</b>	<b>7.258</b>	<b>10.833</b>

I dati esposti nella tabella sono aggiornati al 31.12.2022 e comprendono i carichi affidati negli ambiti provinciali della regione Sicilia a partire dal 1.10.2021. Il dato rappresentato rileva l'importo affidato in riscossione, comprensivo degli interessi di dilazione in essere al momento della rilevazione e comprendendo i soli soggetti intestatari, per evitare duplicazioni di importo in caso di coobbligazione. Gli importi esposti, pertanto, possono subire variazioni in conseguenza della data di elaborazione, senza che ciò pregiudichi la congruità complessiva della rappresentazione.

## 2. Carichi affidati

L'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione risulta in netta ripresa rispetto a quanto consuntivato nel biennio 2020-2021, riportandosi ai livelli registrati nel periodo precedente l'emergenza sanitaria. Il volume degli affidamenti evidenzia un incremento per tutte le tipologie di enti anche se le variazioni principali hanno interessato gli enti previdenziali e gli altri enti non statali.

Con specifico riguardo all'INPS, si segnala, inoltre, un sensibile incremento del valore medio unitario degli importi affidati (pari a circa il 40% rispetto al biennio 2018/2019), per cui l'importo complessivamente affidato risulta crescente rispetto a quello degli anni antecedenti l'emergenza epidemiologica a fronte di un numero inferiore di Avvisi di Addebito (cfr. paragrafo 2.5 cartelle emesse).

<i>(importi in €/milioni)</i>					
	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Enti Erariali</b>	<b>55.311</b>	<b>58.577</b>	<b>47.180</b>	<b>42.331</b>	<b>48.797</b>
ENTRATE	54.784	57.592	46.691	41.746	48.169
DOGANE	527	986	489	585	627
<b>Altri Enti Statali</b>	<b>3.882</b>	<b>5.038</b>	<b>5.960</b>	<b>5.152</b>	<b>4.711</b>
<b>Enti Previdenziali</b>	<b>14.202</b>	<b>13.099</b>	<b>1.916</b>	<b>8.703</b>	<b>16.590</b>
INPS	13.333	12.691	1.242	8.017	15.492
INAIL	869	408	674	686	1.098
<b>Altri Enti non statali</b>	<b>4.260</b>	<b>5.116</b>	<b>4.108</b>	<b>4.835</b>	<b>6.407</b>
COMUNI	1.886	2.606	2.127	2.605	3.204
ALTRI ENTI	2.374	2.511	1.981	2.231	3.203
<b>TOTALE</b>	<b>77.654</b>	<b>81.831</b>	<b>59.164</b>	<b>61.021</b>	<b>76.504</b>

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

Nell'anno 2022 le riscossioni derivanti dalle misure introdotte dal Legislatore per definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo hanno contribuito per il 15% rispetto al totale degli incassi. Nella seguente tabella la riscossione derivante da definizione agevolata è ripartita tra gli incassi relativi al complesso delle misure introdotte dalla Rottamazione-ter, pari a 1.639 milioni di euro, e gli incassi relativi al cd. Saldo e Stralcio, pari a 18 milioni di euro.

<i>(importi in €/milioni)</i>			
TIPOLOGIA ENTE	Riscosso da Rottamazione-ter	Riscosso da Saldo e Stralcio	Totale riscosso da Definizione Agevolata
Ruoli Agenzia Entrate	891,3	10,5	901,7
Ruoli altri Enti Statali	24,1	0,0	24,1
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	518,1	7,7	525,8
Ruoli Enti non Statali	205,1	0,0	205,1
<b>TOTALE ADER</b>	<b>1.638,6</b>	<b>18,1</b>	<b>1.656,7</b>

#### 4. Istanze di rateizzazione

Dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia di rateizzazione – al 31 dicembre 2022, l'Ente ha gestito 12.042.487 istanze presentate ai sensi dell'articolo 19 del D.P.R. n. 602/1973, considerando anche le istanze gestite fino al 30 settembre 2021 da Riscossione Sicilia SpA. Nello stesso periodo il carico protocollato è stato pari a quasi 214 miliardi di euro.

<b>Montante delle istanze di rateazione lavorate dal 2008 – importi in €/milioni</b>				
<b>STATO LAVORAZIONE</b>	<b>Situazione al 01/01/2022</b>		<b>Situazione al 01/01/2023</b>	
	<b>nr. istanze</b>	<b>carico protocollato (€/mln)</b>	<b>nr. istanze</b>	<b>carico protocollato (€/mln)</b>
Concesse	4.159.446	31.875	4.762.642	45.429
Non concesse	444.048	24.566	512.305	29.960
Revocate	6.104.889	133.087	6.767.540	138.421

Sono ricomprese tutte le istanze di rateazione gestite fino al 30 settembre 2021 da Riscossione Sicilia SpA

Rispetto al numero di istanze concesse e non revocate (quasi 4,8 milioni), risulta inoltre che:

- circa 2,8 milioni di istanze, per 11 miliardi di euro di carico, sono sostanzialmente estinte, ovvero il contribuente ha già assolto la pretesa tributaria dilazionata anche beneficiando di eventuali sgravi delle quote;
- i restanti circa 2 milioni di istanze, per un carico complessivo di oltre 34,4 miliardi di euro, hanno un piano di ammortamento non ancora concluso ovvero non totalmente onorato.

Nel corso del 2022 sono state oltre 1,3 milioni le istanze di rateazione presentate per un valore totale di circa 23,8 miliardi di euro. Comprendendo anche le istanze di rateizzazione presentate alla fine del 2021, nell'anno 2022 sono state 1.265.847 le richieste accolte, mentre 68.257 (pari al 5,1% delle lavorate) sono state respinte per mancanza dei requisiti previsti.

<b>Andamento ultimi 2 anni istanze di rateazione - importi in €/milioni</b>						
	2021		2022		2022 vs 2021	
	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)	nr. istanze	carico protocollato(€/mln)
<b>a) Dilazioni all'1/1</b>	<b>3.837.236</b>	<b>32.555</b>	<b>4.159.446</b>	<b>31.875</b>	<b>322.210</b>	<b>- 680</b>
b) Dilazioni presentate nell'anno	342.871	7.700	1.330.437	23.809	987.566	16.109
c) Dilazioni lavorate. Di cui:	337.467	7.110	1.334.104	24.282	996.637	17.172
c1) Concesse	329.803	5.943	1.265.847	18.888	936.044	12.945
c2) Non Concesse	7.664	1.167	68.257	5.394	60.593	4.228
d) Revocate	375.838	10.206	662.651	5.334	286.813	- 4.872
e) Dilazioni concesse da Riscossione Sicilia SpA in essere all' 01/10/21	368.245	3.583				
Dilazioni in essere al 31/12 (a + c1 - d + e)	<b>4.159.446</b>	<b>31.875</b>	<b>4.762.642</b>	<b>45.429</b>	<b>603.196</b>	<b>13.554</b>

Nel corso del 2022 il volume delle richieste è tornato sui livelli consuntivati prima dell'emergenza sanitaria, con una media mensile di ca. 110 mila domande di rateizzazione.

Nella tabella seguente si fornisce la percentuale di ripartizione per ente impositore degli importi oggetto di rateizzazioni concesse nel biennio 2021-2022.

<b>Ente impositore dei carichi rateizzati</b>	<b>% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2021</b>	<b>% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2022</b>
Agenzia delle entrate e altri enti statali	57,6%	67,0%
INPS	34,7%	23,3%
INAIL	1,4%	0,8%
Altri enti	6,2%	8,8%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Come già rappresentato in precedenza, il volume degli incassi da rateazione, pari a 3.654 milioni di euro, è risultato superiore all'anno precedente del 54,4% ed ha rappresentato il 39,8% del totale della riscossione ordinaria.

<b>(importi in €/milioni)</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Riscossioni totali	<b>6.955,0</b>	<b>10.832,9</b>
variazione vs anno precedente	13,8%	55,8%
Riscossioni da rateazioni	<b>2.366,2</b>	<b>3.653,9</b>
variazione vs anno precedente	1,5%	54,4%
incidenza su incassi totali	34,0%	33,7%
incidenza su incassi "ordinari"	53,4%	39,8%

## 5. Cartelle emesse

Il dato esposto nella seguente tabella rappresenta il numero delle cartelle di pagamento elaborate negli anni dal 2018 al 2022, al netto dei documenti relativi a soggetti coobbligati già in sede di emissione del ruolo oppure in via esecutiva.

	2018	2019	2020	2021	2022
Cartelle di pagamento	11.315.873	13.463.453	10.373.171	13.572.741	16.443.518
Avvisi di addebito (Ava)	3.430.172	4.342.904	172.228	1.758.028	2.831.938
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	304.009	258.996	192.494	173.975	652.825
AEE - Acc. esecutivo enti	-	-	-	40.119	397.528
<b>TOTALE</b>	<b>15.050.054</b>	<b>18.065.353</b>	<b>10.737.893</b>	<b>15.544.863</b>	<b>20.325.809</b>

Sono ricompresi i documenti elaborati e prodotti sulle province della regione Sicilia a partire dal 1° ottobre 2021

## 6. Procedure esecutive e cautelari

Nella tabella seguente è riportato il volume delle attività poste in essere nel corso del 2022.

2022	
Avvisi di intimazione	4.990.914
Solleciti	628.205
Preavvisi di fermo amministrativo	278.747
Comunicazione preventiva di ipoteca	209.945
Trascrizioni di fermo amministrativo	200
Iscrizioni ipotecarie	29.918
Pignoramenti mobiliari	858
Pignoramenti mobiliari di beni mobili registrati	7.394
Pignoramenti presso terzi	256.466
Pignoramenti immobiliari	95
Procedure concorsuali	51.640
Interventi in procedure immobiliari promosse da terzi	29.734
Accessi e ispezioni documentali (art. 35 DL n. 223/2006)	423

L'Agente della riscossione ha proseguito le usuali attività di recupero, per il tramite degli uffici dedicati alla gestione dei contribuenti con importi iscritti a ruolo superiori a 250 mila euro. Le azioni attivate nel corso del 2022 su tali contribuenti (numericamente meno del 2% del complessivo numero di soggetti debitori), tralasciando le procedure numericamente non significative, hanno rappresentato:

- il 21% del totale delle procedure cautelari su beni immobili (comunicazioni preventive di ipoteca e successive iscrizioni ipotecarie);

- il 47% del totale delle procedure di pignoramento in cui sono ricompresi principalmente i pignoramenti di conto corrente bancario ed i pignoramenti dei crediti per pagamenti della Pubblica Amministrazione segnalati ai sensi dell'art. 48-*bis* del D.P.R. n. 602/1973.

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

Gli incassi riconducibili a tali contribuenti rappresentano il 42% del totale riscosso nell'esercizio (circa il 45% rispetto alle sole riscossioni "ordinarie").

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

Nel corso del 2022 sono pervenute circa 147 mila istanze di sospensione in autotutela presentate ai Legge n. 228/2012 (cd. sospensioni legali) a fronte delle circa 21 mila del 2021.

Come si evince dal prospetto sottostante, in cui è rappresentato l'andamento mensile, il numero delle istanze presentate è via via cresciuto in conseguenza della ripresa dell'attività di notifica delle cartelle e degli altri atti di riscossione.

Mese	Istanze presentate
Gennaio	5.839
Febbraio	7.900
Marzo	10.017
Aprile	8.590
Maggio	9.084
Giugno	13.805
Luglio	18.937
Agosto	12.176
Settembre	13.476
Ottobre	16.447
Novembre	18.305
Dicembre	12.846
<b>Totale</b>	<b>147.422</b>

Il canale maggiormente utilizzato per la presentazione delle sospensioni legali resta quello della posta elettronica (Mail o PEC), con il 54% delle istanze ricevute, ma appare significativo l'incremento del form online, che permette al contribuente tramite app e web di inviare istanze di sospensione legale, che interessa circa il 40% delle richieste. Restano residuali le richieste presentate allo sportello e tramite canale postale.

Canale	2021	%	2022	%
Mail/PEC	11.776	55,6%	79.670	54,0%
Form online	8.094	38,2%	58.362	39,6%
Sportello	1.050	5,0%	7.616	5,2%
Raccomandata e altro	262	1,2%	1.774	1,2%
<b>TOTALE</b>	<b>21.182</b>	<b>100,0%</b>	<b>147.422</b>	<b>100,0%</b>

*Sono ricomprese le istanze presentate nelle province della regione Sicilia a partire dal 1° ottobre 2021*

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

Complessivamente il carico contabile residuo dei ruoli affidati dai diversi enti creditori, prima a Equitalia e poi all’Agenzia delle entrate-Riscossione, nel periodo 1° gennaio 2000 – 31 dicembre 2022, ammonta a circa 1.153 miliardi di euro ricomprendendo anche i carichi relativi agli ambiti provinciali della regione Sicilia affidati fino al 30 settembre 2021 a Riscossione Sicilia Spa.

L’importo dei crediti residui è già al netto:

- degli importi annullati con provvedimenti di sgravio in autotutela emessi dagli stessi enti creditori, in quanto non dovuti dai contribuenti, o disposti con decisioni dell’autorità giudiziaria;
- delle somme riscosse tempo per tempo, anche a seguito degli istituti di Definizione Agevolata introdotti dal legislatore negli ultimi anni;
- delle quote “sanzione” già annullate a seguito dell’integrale pagamento delle somme dovute per le tre edizioni della Definizione Agevolata;
- delle quote annullate a seguito dello stralcio dei carichi di importo fino a 1.000 euro, affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2010, previsto dall’articolo 4 del decreto-legge n. 119/2018;
- delle quote annullate a seguito dello stralcio dei carichi fino a 5.000 euro affidati agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2010, intestati a contribuenti con redditi inferiori a 30.000 euro, previsto dall’articolo 4 del decreto-legge n. 41/2021.

<b>(importi in €/miliardi)</b>	<b>Situazione al 31 dicembre 2022</b>	<b>Situazione al 31 dicembre 2021</b>	<b>Variazione</b>
Carico Ruoli affidato (1)	<b>1.676,3</b>	<b>1.597,1</b>	<b>79,2</b>
Sgravi per indebiti e annullamenti per provvedimenti normativi	372,3	357,0	15,3
Riscosso (2)	150,6	141,1	9,5
Carico Residuo contabile	<b>1.153,4</b>	<b>1.099,0</b>	<b>54,3</b>
Carico sospeso	38,0	54,5	-16,6
Soggetti con procedure concorsuali	156,6	161,2	-4,6
Soggetti deceduti e ditte cessate	168,4	157,8	10,6
Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)	136,7	130,6	6,1
Azioni cautelari/esecutive tentate senza riscossione	515,0	482,3	32,7
Rate a scadere su dilazioni non revocate	24,5	20,2	4,3
Magazzino residuo	<b>114,2</b>	<b>92,4</b>	<b>21,8</b>

(1) I carichi affidati rappresentano il volume rilevabile sui sistemi informativi al 31 dicembre dell'anno e contengono anche carichi con data di consegna, definita ai sensi del DM n. 321/1999, successiva alla data della rilevazione (es. Ruoli con data "formale" di consegna nell'anno 2023 ma già trasmessi dagli enti creditori al 31/12/2022).

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

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

- il decreto-legge n. 193 del 2016, il successivo decreto-legge n. 148 del 2017 e il decreto-legge n. 119 del 2018 avevano già ridisegnato la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità per i ruoli affidati a tutto il 2017. Per i ruoli consegnati nell'anno 2016 e 2017, la presentazione delle comunicazioni era stata prevista entro il 31 dicembre 2026, mentre per i ruoli consegnati negli anni precedenti, per singola annualità di consegna partendo dalla più recente, entro il 31 dicembre di ciascun anno successivo al 2026 (ruoli 2015 nel 2027, ruoli 2014 nel 2028, fino ai ruoli 2000 nel 2042);
- il decreto-legge n. 18 del 2020 (decreto "Cura Italia") è intervenuto sui termini per la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, prevedendo una tempistica specifica, in deroga a quella ordinaria triennale per i ruoli consegnati nell'anno 2018, nell'anno 2019 e nell'anno 2020, la cui scadenza dei termini di presentazione era stata stabilita, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, entro il 31 dicembre 2024 ed entro il 31 dicembre 2025. Occorre tuttavia evidenziare che tali maggiori termini, che avrebbero potuto consentire una migliore pianificazione delle attività di riscossione, sono stati interessati dal lungo periodo – dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021 – di sospensione conseguente all'emergenza epidemiologica durante il quale sono state sospese tutte le attività di notifica e di recupero coattivo.
- Infine, la Legge di bilancio 2023 (Legge n. 197/2022), anche al fine di adeguare i termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità ai tempi di chiusura della nuova misura di definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione introdotta

dalla medesima Legge, ha completamente rimodulato il calendario delle scadenze di presentazione come meglio riepilogato nella seguente tabella.

Data Consegna Ruoli	Termine di presentazione della comunicazione di inesigibilità
Anni 2000-2005	31/12/2028
Anni 2006-2010	31/12/2029
Anni 2011-2015	31/12/2030
Anni 2016-2020	31/12/2031
Anni 2021-2022	31/12/2032
Dall'anno 2023	<i>Termine triennale ordinario (es. per carichi affidati nel 2023 il termine di presentazione delle comunicazioni è previsto al 31/12/2026)</i>

A differenza di quanto avvenuto in passato, tale ultimo intervento normativo ha bilanciato gli effetti di un nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità relative ai carichi affidati all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, con una complessiva contrazione del "calendario" delle scadenze previste in precedenza. È stato, infatti, previsto che la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, afferenti ai carichi affidati dagli enti creditori all'agente della riscossione dal 2000 al 2022, si esaurisca entro il 31 dicembre 2032, anziché - come stabilito dalle precedenti disposizioni normative - entro il 31 dicembre 2042.

La Legge di Bilancio 2023 ha poi introdotto la possibilità di presentare anticipatamente all'ente creditore la comunicazione di inesigibilità dei carichi non più esigibili per il decorso del termine di prescrizione, nonché dei carichi riferiti a categorie di contribuenti non solvibili e per i quali, sulla base delle caratteristiche del debitore (es. falliti) e delle informazioni presenti nelle banche dati accessibili all'Agente della riscossione (es. nullatenenti, debitori con sole possidenze non aggredibili per i limiti imposti dalla legge all'attività dell'agente della riscossione), non sussistono prospettive di riscossione.

## ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi	Anno 2022	NOTE
Obiettivo: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.		
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000	1.120	Riscossioni rilevanti a dicembre 2022 (riscossioni di importo unitario superiore a euro 500.000, ovvero quelle che per importi sommati nel corso dell'anno solare per uno stesso contribuente superano la predetta soglia).
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)	5,1 anni	Vedi specifica sottostante*
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà	27.673	Numero delle istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2022-31/12/2022 con un numero di rate superiore alle 72
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)	23,68%	Percentuale, rispetto al totale comprensivo delle riscossioni effettuate a titolo di Definizione Agevolata, dell'importo riscosso entro i 60 gg dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg dalla data di notifica della cartella di pagamento.
Tempestività delle procedure di riscossione(rapporto % tra i carichi indicati in cartelle, AVE/AVA, notificati nell'esercizio precedente per i quali è iniziata la prima azione di recupero e il valore complessivo degli stessi)	53%	Vedi specifica sottostante ***
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate in ciascun anno	20.425.269	Numero cartelle o altri atti contenenti entrate di natura tributaria con data notifica compresa nel periodo 1/1/2022-31/12/2022.
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali in ciascun anno	107.668	Numero atti della riscossione impugnati in 1° grado dinanzi alla Corte di Giustizia Tributaria relativi ad entrate di natura tributaria
Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore		Vedi specifica sottostante****
Distinzione delle controversie tra Corti di giustizia di primo grado, secondo grado, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR		Vedi specifica sottostante*****
Ripartizione delle controversie in Corti di giustizia tributaria di primo e secondo grado tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro	61,6% con dipendenti interni (Ader + AdE) 38,4% libero foro	Nel calcolo è compresa la Corte di Cassazione sez. Tributaria affidata al 100% all'Avvocatura dello Stato. N.B. Tale percentuale risente dell'incremento del numero dei ricorsi tributari (primo e secondo grado) in ingresso nel 2022, che passano da 18.665 del 2021, a 115.363 del 2022. Tale fenomeno è dovuto alla ripresa ed intensificazione dell'attività di notifica delle cartelle di pagamento post sospensione covid all'estensione dell'attività al perimetro territoriale facente capo all'ex Riscossione Sicilia SpA.
N. degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione	243.583	Notifiche avvenute nel corso del 2022 (comprese bozze di pratica da censire) – Tutti i gradi di giudizio
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (Corti di giustizia di primo e secondo grado)	74,00%	

### \* Tempo medio di riscossione degli importi

La riscossione registrata nel 2022 è ripartita per anno di affidamento del carico riscosso secondo il seguente schema:

Anno di affidamento del carico (importi in €/milioni)	Riscossione anno 2022	Peso %
2022 (riscosso entro 1 anno)	1.201	11,09%
2021 (riscosso al 2° anno)	1.451	13,39%
2020 riscosso al 3° anno)	1.497	13,82%
2019 (riscosso al 4° anno)	1.735	16,02%
2018 (riscosso al 5° anno)	1.290	11,91%
2017 (riscosso al 6° anno)	845	7,80%
2016 (riscosso al 7° anno)	611	5,64%
2015 (riscosso al 8° anno)	521	4,81%
2014 (riscosso al 9° anno)	437	4,04%
2013 (riscosso al 10° anno)	303	2,80%
2012 (riscosso al 11° anno)	254	2,35%
2011 (riscosso al 12° anno)	212	1,96%
2010 (riscosso al 13° anno)	101	0,93%
2009 (riscosso al 14° anno)	69	0,64%
2008 (riscosso al 15° anno)	45	0,41%
2007 (riscosso al 16° anno)	41	0,38%
2006 (riscosso al 17° anno)	53	0,49%
2005 (riscosso al 18° anno)	22	0,20%
2004 (riscosso al 19° anno)	28	0,26%
2003 (riscosso al 20° anno)	35	0,32%
2002 (riscosso al 21° anno)	19	0,17%
2001 (riscosso al 22° anno)	20	0,19%
2000 (riscosso al 23° anno)	43	0,40%
Totale	10.833	100%

Se il tempo di riscossione viene definito come la differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2022, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2022 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2022 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione registrato nel 2022 risulta pari a circa 5,1 anni a fronte dei 6 anni del medesimo dato calcolato nel 2021. Tale risultato è la diretta conseguenza della ripresa dell'attività di riscossione e della possibilità di poter riprendere la notifica dei carichi affidati nel periodo di emergenza sanitaria.

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

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

Nel corso dell'anno 2022, seppure con le limitazioni derivanti dal contesto ancora connesso al termine dell'emergenza epidemiologica ed alle attività di recupero che l'agente ha attuato al fine dello smaltimento del volume di notifiche di cartelle che si sono accumulate durante il periodo di sospensione, la rendicontazione dell'indicatore ha recuperato rispetto all'anno precedente una certa significatività.

Ai fini del calcolo dell'indicatore:

- è escluso il valore del carico sul quale non è stata svolta alcuna azione e che nel frattempo risulti sgravato o riscosso o che non risulti lavorabile perché sospeso o rateizzato: ciò al fine di neutralizzare l'indicatore dall'impatto dell'andamento della riscossione volontaria o di altri eventi conseguenti alla sola notifica della cartella, che potrebbe alterare il calcolo del valore;
- sono state considerate azioni di recupero i solleciti, gli avvisi di intimazione, i preavvisi di fermo, le comunicazioni preventivi di ipoteca, i pignoramenti, le insinuazioni e gli interventi in procedure promosse da terzi.

Con dati aggiornati al 31 dicembre 2022, l'indicatore evidenzia che il 53% del carico delle Cartelle, AVA e AVE notificati nel 2021 è stato oggetto di una prima azione di recupero.

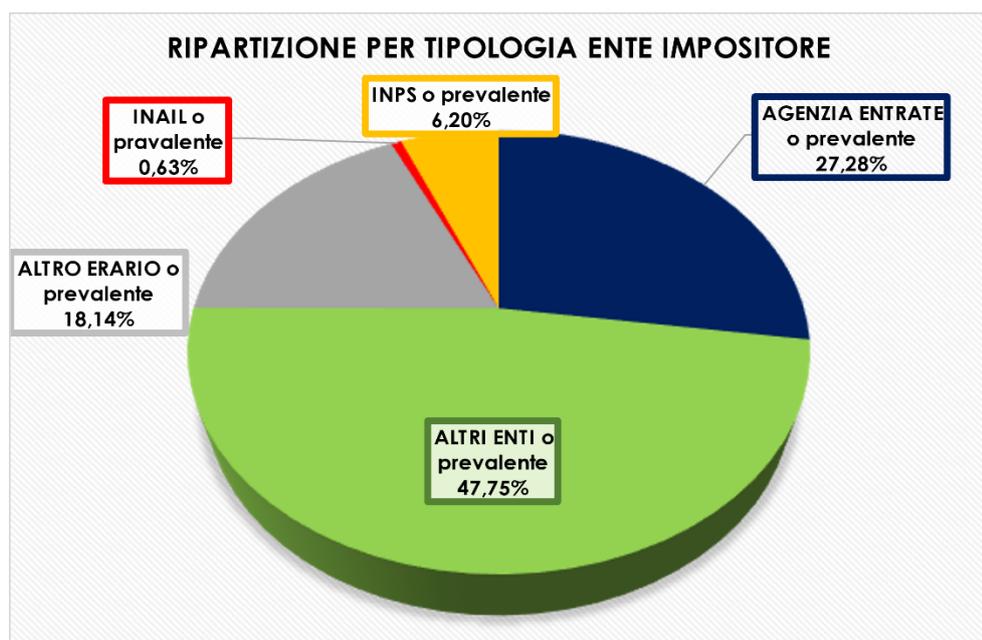
**Indice di tempestività delle procedure di riscossione – Importi in €/milioni)**

	<b>Ruoli notificati nel 2021</b>	
<b>A</b>	Cartelle/AVA/AVE senza azione totalmente pagate/sgravate/sospese/rateizzate	6.167
<b>B</b>	Cartelle/AVA/AVE con azione totalmente pagate/sgravate	1.827
<b>C</b>	Cartelle/AVA/AVE con residuo senza azione	19.054
<b>D</b>	Cartelle/AVA/AVE con residuo con azione	19.989
	<b>Totale dei carichi notificati</b>	47.036
	Numeratore (B+D)	21.816
	Denominatore (B+C+D)	40.869
	<b>% Indice di tempestività delle procedure di riscossione</b>	<b>53%</b>

\* La sospensione delle attività di notifica dell'agente della riscossione legata all'emergenza sanitaria è terminata il 31 agosto 2021. Sono pertanto considerati i carichi relativi alle cartelle notificate a partire dal 1° settembre 2021, anche nelle province della Regione Sicilia.

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

La distribuzione percentuale è calcolata avuto riguardo al numero di ricorsi in ingresso nel 2022 radicati innanzi a ciascuna Autorità Giudiziaria. In presenza di atti multi-ente viene considerata, ai fini della ripartizione per tipologia, l'Ente cui è riconducibile la maggiore percentuale di valore rispetto al valore complessivo della controversia.



**\*\*\*\*\* Distinzione delle controversie tra Corti di giustizia di primo grado, secondo grado, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR**

Ricorsi e citazioni 2022		
Corte di Giustizia Tributaria 1° grado	107.668	44,20%
Corte di Giustizia Tributaria 2° grado	6.549	2,69%
Corte di Cassazione sez. Tributaria	1.146	0,47%
Tribunale	14.688	6,03%
Tribunale sez. lavoro	14.557	5,98%
Giudice di pace	94.951	38,98%
Corte di Appello	808	0,33%
Corte di Appello sez. lavoro	1.560	0,64%
Corte di Cassazione	825	0,34%
TAR	601	0,25%
altre Autorità Giudiziarie*	230	0,09%
<b>TOTALE</b>	<b>243.583</b>	<b>100%</b>

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

**AREA STRATEGICA EFFICIENZA**

L'Agenzia nell'ultimo triennio ha realizzato iniziative, sia dal punto di vista organizzativo sia in materia di contenimento dei costi, finalizzate all'efficientamento della Struttura. Esaminando i risultati complessivamente realizzati nell'esercizio 2022, emerge che il livello di conseguimento di quasi tutti gli indicatori supera il 100%.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA				
OBIETTIVO 1: Garantire il contenimento dei costi, nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore.				
Indicatori	Risultato atteso 2022	Risultato al 31/12/2022	% di conseguimento	Risultato al 31/12/2021
	(a)	(b)	(c=b/a)	
<b>Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi</b>	<12 euro per ogni 100 euro riscossi	8,7 euro	127%	11,5 euro
OBIETTIVO 2: Assicurare il progressivo efficientamento della gestione finanziaria				
<b>Contenimento degli oneri finanziari a carico di ciascun esercizio</b>	Riduzione del 40% rispetto al triennio 2019/2021	50,5% pari a una riduzione di 1,873 € mln (media 19-21 3,781 €mln)	126%	-
<b>Progressiva riduzione del plafond annuo dell'anticipazione di cassa</b>	Utilizzo plafond annuo anticipazione di cassa alla misura di 6/12 dei ricavi dell'ente	utilizzo medio di 162 milioni di euro che si colloca tra 1 e 2/12	168%	-
OBIETTIVO 3. Migliorare l'efficienza dei processi di assistenza ai contribuenti				
<b>Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente</b>	Valore superiore al 70%	82,8%	118%	95,2%

## OBIETTIVO 1: GARANTIRE IL CONTENIMENTO DEI COSTI, NEL RISPETTO DEI VINCOLI DI SPESA PRESCRITTI DAL LEGISLATORE.

### ➤ *Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi*

Il valore raggiunto dall'indicatore al 31 dicembre 2022 è pari a 8,7 euro di costo per ogni 100 euro riscossi e risulta in diminuzione rispetto all'obiettivo assegnato (valore inferiore ai 12,00 euro). L'andamento dei costi di produzione, in particolare riferito alla notifica delle cartelle di pagamento, ha rispettato i valori previsionali per il recupero delle attività pregresse (interrotte nel 2020 e nel 2021 per effetto delle sospensioni delle attività caratteristiche determinate dallo stato di emergenza sanitaria) e ha, contemporaneamente, beneficiato dei valori consuntivati dalla riscossione dei ruoli incrementale rispetto alle stime iniziali.

Conseguentemente, l'obiettivo indicato di 12 euro per ogni 100 euro riscossi, può considerarsi raggiunto e superato in senso favorevole a fine 2022, potendo contare su un valore complessivo della riscossione di 10,83 miliardi di euro circa.

La tabella seguente rappresenta l'andamento dell'indicatore a partire dal 2010 dando evidenza separata delle voci relative a imposte, accantonamenti e svalutazioni, che non sono riconducibili all'attività istituzionale ordinaria dell'Agenzia.

<i>(Importi in €/milioni)</i>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
riscossione ruoli	8.876,0	8.622,4	7.530,7	7.133,5	7.411,2	8.243,8	8.752,4	12.700,8	10.008,7	9.862,9	6.113,3	6.955	10.832,9
costi esercizio (totale costi - risultato)	1.314,5	1.205,3	1.044,7	958,6	958,9	1.042,4	1.021,2	1.226,2	911,3	995,1	747,9	797,5	1064,4
<b>costo in euro per ogni 100 euro riscossi</b>	<b>14,8</b>	<b>14,0</b>	<b>13,9</b>	<b>13,4</b>	<b>12,9</b>	<b>12,6</b>	<b>11,7</b>	<b>9,7</b>	<b>9,1</b>	<b>10,1</b>	<b>12,2</b>	<b>11,5</b>	<b>8,7</b>

## OBIETTIVO 2: ASSICURARE IL PROGRESSIVO EFFICIENTAMENTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA

### ➤ **Contenimento degli oneri finanziari a carico di ciascun esercizio**

L'indicatore, che misura la riduzione degli oneri finanziari rispetto all'ammontare medio annuo della stessa voce nel periodo 2019/2021, attesta la piena realizzazione dell'obiettivo con una riduzione degli oneri finanziari del 50,5% (pari al 126% del target).

Al fine della sua determinazione, la voce "C)17. Interessi e altri oneri finanziari" del Conto Economico del bilancio al 31/12/2022 è stata normalizzata dalle componenti che non hanno alcuna relazione con la gestione finanziaria o che presentano una simmetrica voce di proventi.

Nello specifico, per esprimere correttamente l'andamento della gestione finanziaria, il saldo della voce "C)17. Interessi e altri oneri finanziari" deve essere normalizzato dalle componenti di seguito descritte:

- la voce "Interessi passivi finanziamenti mismatching" pari a 3,960 mln di euro riguarda gli interessi passivi sui finanziamenti concessi dalle banche ex soci risalenti alle operazioni straordinarie previste dal DL n. 203/2005 a fronte del conferimento dei crediti ex obbligo 1 che maturano interessi attivi corrisposti annualmente dal MEF ed è finanziariamente e contabilmente bilanciata dalla voce "Interessi attivi su crediti ex obbligo". Le partite creditorie e debitorie sono direttamente correlate per scadenza e tasso di remunerazione.<sup>2</sup> Dal punto di vista finanziario, le partite sono neutre e non producono oneri a carico dell'Agenzia. Nel corso del precedente triennio le voci in oggetto erano pari a zero per effetto della curva dei tassi negativa;
- la voce "Oneri finanziari da attualizzazione crediti" per 3,875 mln di euro - direttamente correlata alla voce "Proventi finanziari da attualizzazione crediti" rappresenta oneri figurativi, previsti dall'applicazione dei principi contabili, per una più ampia trattazione dei quali si rimanda alla sezione dedicata del Bilancio in merito ai criteri di contabilizzazione.

Pertanto, in considerazione della loro natura e della loro correlazione con corrispondenti voci di provento, le partite ai precedenti punti a) e b) vanno escluse dal computo degli interessi e degli altri oneri finanziari e il saldo "normalizzato", al 31/12/2022, della voce "C)17. Interessi e altri oneri finanziari" risulta pari a 1,873 milioni di euro, in decremento rispetto al saldo (di 3,713 mln di

euro dell'esercizio precedente e di 3,781 milioni di euro rispetto alla media del triennio precedente, come evidenziato nella seguente tabella:

(valori in euro/mgl)

C)17. Interessi e altri oneri finanziari	01/01/2022 - 31/12/2022	2021	2020	2019	Variazione	NOTA
Interessi passivi bancari	(177)	(2.625)	(3.002)	(2.874)	2.449	
Interessi passivi altri	(1.696)	(1.088)	(873)	(882)	(609)	
Perdite su immobilizzazioni finanziarie						
<b>SUB A) - Voce C)17. Normalizzata</b>	<b>(1.873)</b>	<b>(3.713)</b>	<b>(3.875)</b>	<b>(3.756)</b>	<b>1.840</b>	
Interessi passivi finanziamenti mismatching	(3.960) (*)				(3.960)	DL 203/2005 - neutro
Oneri finanziari da attualizzazione crediti	(3.875)				(3.875)	Oneri figurativi
<b>SUB B) - Voce C)17. partire da escludere</b>	<b>(7.835)</b>				<b>(7.835)</b>	
<b>TOTALE - Voce C)17. Interessi e altri oneri finanziari</b>	<b>(9.707)</b>	<b>(3.713)</b>	<b>(3.875)</b>	<b>(3.756)</b>	<b>(5.995)</b>	

riduzione oneri finanziari SUB A) 2022 vs triennio 2021-19 50,5% (3.781) media 2021-2019

riduzione oneri finanziari SUB A) 2022 vs 2023 49,6%

(\*) Il valore è pari a zero in quanto l'andamento del tasso di rifinanziamento è stato inferiore allo spread fissato per legge.

Le componenti degli oneri finanziari escluse dalla normalizzazione sono così dettagliate:

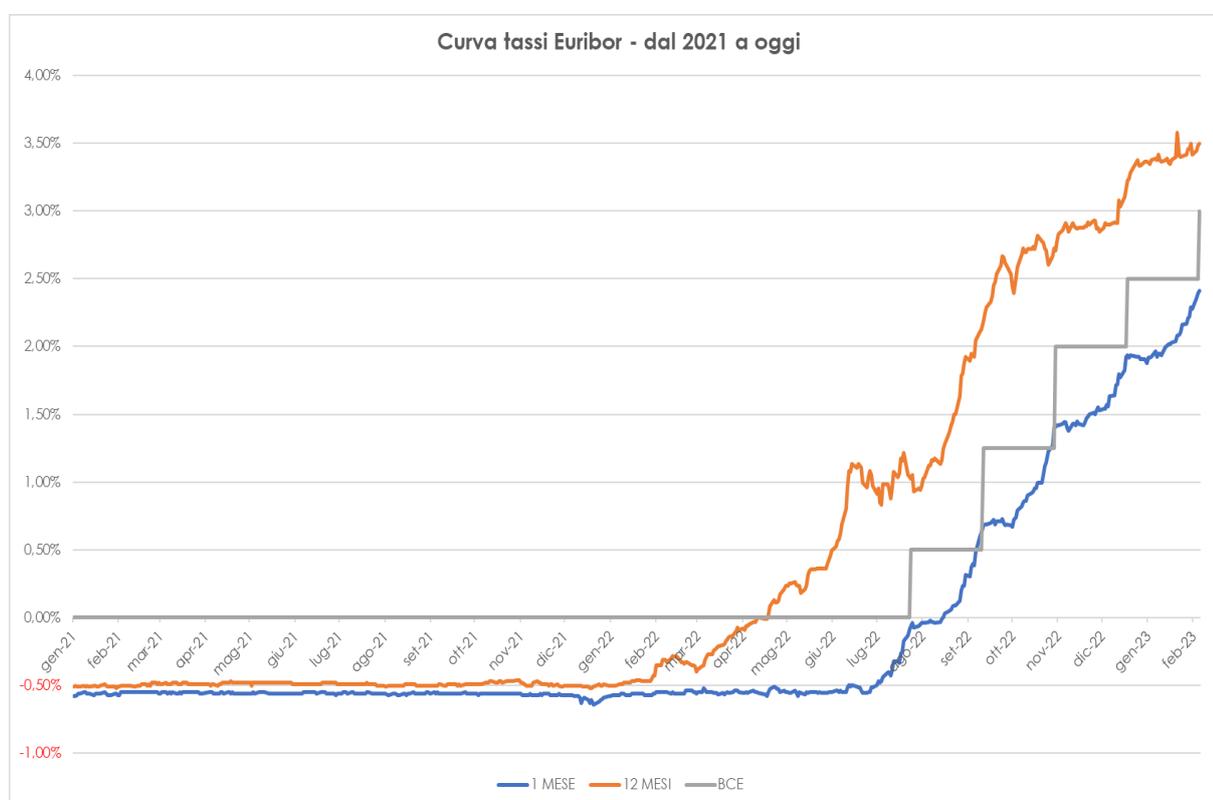
- la voce "Interessi passivi bancari" è riconducibile all'utilizzo dell'anticipazione di cassa, che nell'esercizio contabile 2022 si è resa necessaria solo nel primo trimestre, producendo un onere complessivo di 0,177 milioni di euro, con una netta diminuzione (-93%) rispetto all'esercizio precedente, nel quale il corrispondente costo era stato pari a 2,625 milioni di euro;
- la voce "Interessi passivi altri" è riconducibile principalmente agli oneri finanziari sui finanziamenti concessi da CDP, a valere sugli acquisti dei beni immobili strumentali, che nell'esercizio contabile 2022 è stata pari a 1,696 milioni di euro, con un incremento di 0,6 milioni di euro circa rispetto al risultato del precedente esercizio (1,088 milioni di euro). Tale incremento riflette soprattutto il riconoscimento di un indennizzo a CDP per l'interruzione anticipata dei contratti, richiesta dall'Ente in ragione dell'andamento dei tassi e che produrrà nel futuro un risparmio, in termini di oneri finanziari, stimato in 1,3 milioni di euro.

L'effetto netto degli andamenti descritti si traduce in una riduzione annua del 49,4% degli oneri finanziari, che passano da 3,713 milioni di euro del precedente esercizio 2021 a 1,873 milioni di euro dell'esercizio 2022:

- per l'introduzione, dal 2022, del nuovo sistema di remunerazione dell'attività di riscossione, che ha risolto le preesistenti criticità di equilibrio finanziario dell'ente (derivanti dal previgente sistema di remunerazione che prevedeva proventi illiquidi, quali

diritti e rimborsi spese, il cui incasso era rinviato in massima parte agli esiti della procedura di inesigibilità);

- e nonostante la significativa modifica della curva dei tassi di interesse (come da grafico seguente), intervenuta nella seconda metà del 2022, che ha registrato un rovesciamento di segno e una salita repentina dei valori di mercato, per effetto dei ripetuti interventi di politica monetaria da parte della BCE, a intervalli brevissimi (e di particolare rilievo da ottobre in poi), con l'obiettivo di favorire il ritorno tempestivo dell'inflazione all'obiettivo di medio termine.



### ➤ **Progressiva riduzione del plafond annuo dell'anticipazione di cassa**

Il plafond annuo di riferimento per l'anticipazione di cassa per il 2022 è corrispondente al valore complessivo dei ricavi previsti nel budget economico dell'Agenzia, pari a 1.023,0 milioni di euro, da cui discende un obiettivo, pari alla misura dei 6/12, di 511,5 milioni.

L'utilizzo del plafond annuo dell'anticipazione di cassa su base consuntiva al 31 dicembre 2022 si è assestato entro i 2/12 (pari a un valore medio di utilizzo di 162 milioni) a fronte di un utilizzo medio di 8/12 registrato nello stesso triennio 2019/2021 (pari a un valore medio di utilizzo di 622 milioni). L'obiettivo risulta, pertanto, ampiamente superato.

### **OBIETTIVO 3. MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI DI ASSISTENZA AI CONTRIBUENTI**

➤ ***Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente***

Nel corso del 2022, le strutture territoriali hanno gestito 511 segnalazioni inviate dal Garante del Contribuente e l'82,82% ha avuto risposta entro 30 giorni, nel rispetto dell'obiettivo stabilito del 70%.

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

L'Agenzia nel corso del 2022 ha agito su molteplici leve gestionali finalizzate ad una maggiore efficienza della Struttura. In particolare:

### ➤ **Organizzazione**

In seguito alle modifiche relative alla *governance* dell'Ente, introdotte dalla Legge n. 234 del 30 dicembre 2021, volte a realizzare una sempre maggiore integrazione con Agenzia delle entrate, l'Ente ha provveduto, nel corso dell'anno 2022, agli opportuni adeguamenti dei documenti organizzativi. In particolare, gli interventi hanno riguardato:

- a) l'aggiornamento, con decorrenza 1° gennaio 2022, del Modello Organizzativo, del Funzionigramma e del Sistema Normativo dell'Ente (cfr. Determinazione del Direttore n. 1 del 5 gennaio 2022); ciò al fine di dare immediata attuazione alle previsioni contenute nella Legge n. 234/2021, tra le quali l'introduzione della nuova figura del Direttore dell'Ente (in sostituzione del Presidente), comunque attribuita al Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- b) l'aggiornamento del Regolamento di Amministrazione, ad esito della deliberazione da parte del Comitato di Gestione di Agenzia delle entrate-Riscossione del 20/01/2022 e dell'approvazione dell'Agenzia delle entrate il 24 gennaio 2022, ai sensi dell'art. 1 comma 5 ter del D.lgs.193/2016, subordinatamente all'approvazione delle modifiche dello Statuto stesso avvenute con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 11 luglio 2022 ministeriale;
- c) l'aggiornamento, ad esito dell'approvazione da parte del Comitato di Gestione di Agenzia delle entrate-Riscossione del 24 marzo 2022, del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231; tale aggiornamento, oltre a recepire le novità introdotte dalla Legge n. 234/2021 rispetto alla *governance* e al sistema di remunerazione dell'Ente, ha altresì contemplato l'introduzione della nuova fattispecie di reato - Delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti - tra quelli realizzabili nel contesto dell'Ente.

Sempre con riguardo all'assetto organizzativo dell'Ente, ma svincolato dalle novità introdotte dalla Legge n. 234/2021, nel corso dell'anno 2022, è stato aggiornato, con Determinazioni del Direttore n. 2 del 5 gennaio 2022, n. 10 del 4 aprile 2022 e n. 27 del 10 ottobre 2022, l'Elenco degli Sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione qualificati quali strutture organizzative; ciò ad esito dell'attività di revisione della rete sportellare avviata nell'ambito dell'Area Riscossione anche alla luce dei sempre maggiori servizi erogati ai cittadini ed imprese tramite canali "a distanza". In tale contesto pare opportuno richiamare l'estensione nel corso dell'anno alla quasi totalità delle Direzioni Regionali del servizio "Sportello-online" già avviata nell'anno precedente (2021) e il cui completamento è previsto nel corso del 2023.

Nel corso del 2022 è, inoltre, proseguito l'adeguamento delle misure di contenimento del contagio da COVID-19 declinate a livello di Ente con le disposizioni, tempo per tempo, emanate in corso d'anno dalle Autorità istituzionali.

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi corporate dell'Ente, è proseguita nel corso del 2022 l'azione di omogeneizzazione operativa e dei comportamenti in relazione all'assetto organizzativo di Agenzia delle entrate-Riscossione per le principali tematiche gestionali già coperte da normativa pregressa emanata ante costituzione dell'Ente ovvero, in taluni casi, mai disciplinate. Tra gli interventi realizzati nel corso del 2022 di impatto sui processi operativi inerenti all'attività caratteristica dell'Ente, si segnalano:

- in ambito Servizi ai Contribuenti, l'introduzione di ulteriori modalità di contatto "telematiche" a disposizione degli utenti, nonché l'adeguamento del servizio presente in area riservata relativo alla presentazione delle dichiarazioni di sospensione ex Legge n. 228/2012, e l'interfaccia introdotta tra lo stesso e l'applicativo gestionale (BPM/SD2) ad uso delle strutture operative per la conseguente lavorazione;
- in ambito procedure di riscossione, il rilascio di un nuovo strumento applicativo a supporto della fase di "gestione" (Gestionale Risposte e Comunicazioni Procedure Presso Terzi - GRT), che consente la tracciatura e la trattazione di tutte le comunicazioni relative alle procedure presso terzi avviate, nonché, per quelle significative ai fini dell'aggiornamento del fascicolo procedurale, il successivo aggiornamento automatico del sistema informativo, degli stati sull'applicativo di gestione della c.d. "morosità rilevante"(Equick) e del sistema di protocollazione Docway.

In relazione all'evoluzione normativa intervenuta rispetto ad alcune tematiche relative alla "riscossione" con impatti sulle attività operative dell'ente, si segnalano:

- con riguardo alla rateizzazione di cui all'art. 19 DPR n. 602/1973, gli interventi realizzati correlati alle novità introdotte dal c.d. DL "Aiuti" (Decreto-legge n. 50 del 17 maggio 2022 n. 50, convertito con modificazioni con Legge 15 luglio 2022, n. 91);
- la gestione della misura agevolativa introdotta dalla Regione Sicilia con Legge regionale n. 16/2022 in ordine alla regolarizzazione agevolata dei mancati pagamenti dei bolli auto che erano in scadenza tra il 1° gennaio 2016 e il 31 dicembre 2021, inclusi quelli già ricompresi in carichi affidati in riscossione ad Agenzia delle entrate-Riscossione;
- in relazione alle novità introdotte dall'articolo 1 della Legge n. 234 del 30 dicembre 2021 riguardanti il nuovo sistema di remunerazione, la realizzazione di tutti gli interventi per la corretta gestione, per i carichi rientranti nelle nuove previsioni normative, sia relativi alla fase di "produzione" (nuove cartellazioni, nuovi atti, ecc.) che a quella di "riscossione" e del conseguente "riversamento";
- la realizzazione di specifici interventi finalizzati alla corretta gestione degli adempimenti introdotti dall'articolo 1, comma 1, del decreto-legge n. 1/2022 convertito, con modificazioni, nella Legge n. 18/2022, riguardanti il procedimento sanzionatorio per inosservanza dell'obbligo vaccinale con l'introduzione, altresì, di specifici servizi web per gestire l'interlocuzione dalle ASL verso AdeR;
- la nuova normativa interna volta a disciplinare, secondo i nuovi standard AdeR ed in coerenza con le novità introdotte dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 13 settembre 2019, la materia del recupero nei confronti degli Enti delle somme che l'Agente della riscossione anticipa ai contribuenti per rimborsare le eccedenze determinatesi per effetto di provvedimenti di sgravio per indebitato su quote già pagate di cui all'art. 26 D.Lgs. n. 112/1991 (c.d. "Recupero anticipazioni da sgravio").

### ➤ **Personale**

#### *Gestione Risorse Umane*

Nel periodo di riferimento la competente struttura dell'Agenzia è stata impegnata nelle attività di gestione ordinaria e straordinaria e della mobilità del personale, nell'ambito della ricerca della più corretta allocazione delle risorse presso le strutture organizzative dell'Ente.

Nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022 sono stati attribuiti n. 76 incarichi di responsabilità (oltre n. 47 posizioni ad interim) nelle Strutture Centrali e nelle Reti Territoriali, anche per effetto degli interventi di rotazione previsti dal "Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza" (PTPCT). In particolare:

	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
<b>Nomine Responsabili</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>76</b>
- di cui Responsabili di Settori e Uffici delle Direzioni Regionali	13	9		<b>22</b>
- di cui Responsabili di Area Territoriale	19	12		<b>31</b>
- di cui Responsabili di Sportello	7	8		<b>15</b>

In merito alle attività di mobilità aziendale, sono stati adottati n° 475 provvedimenti (dato comprensivo dei citati responsabili), di cui n° 119 con variazione della sede di lavoro. Al riguardo sono state accolte n° 125 istanze di mobilità.

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

Uscite Gennaio - Dicembre 2022	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Decesso	9	7	3	19
Dimissioni	67	82	30	179
Pensione	-	9	1	10
Licenziamento Giusta causa	1	2	-	3
Totale	77	100	34	211

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

- n° 36 nuove trasformazioni del rapporto di lavoro da *full time* a *part time*;
- n° 16 modifiche con variazione percentuale del rapporto di lavoro *part time*;
- n° 38 proroghe con modifica orario e variazione percentuale del rapporto di lavoro *part time*;
- n° 48 rientri a tempo pieno.

Al 31 dicembre 2022 i rapporti di lavoro *part time* risultano n° 729, così ripartiti:

Struttura Organizzativa	n° Part time
Strutture Centrali	89
Rete Territoriale Nord	486
Rete Territoriale Sud	154
<b>Totale Part Time</b>	<b>729</b>
Totale risorse al 31.12.2022	7.727
% PT su organico	9,43%

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

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	12	14	41	67
Quadri	548	434	400	1.382
Aree Professionali	2.509	2.957	812	6.278
<b>Totale</b>	<b>3.069</b>	<b>3.405</b>	<b>1.253</b>	<b>7.727</b>

Categorie di inquadramento	Situazione al 31/12/2021				Situazione al 31/12/2022						
	Personale in organico	Personale in distacco da terzi	Personale in Distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (A+B-C)	Personale in organico al 01/01/2022	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale in distacco da terzi al 31/12/2022	Personale in distacco presso terzi al 31/12/2022	Forza di lavoro netta (E+F-G+H-I)	Part time
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M
Dirigenti	64			64	64		2			62	
Quadri	1.421	1	6	1.416	1.416		57	1	4	1.356	46
Aree professionali	6.453		5	6448	6.435		129		5	6.301	683
<b>Totale</b>	<b>7.938</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>7.928</b>	<b>7.915</b>	<b>0</b>	<b>188</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7.719</b>	<b>729</b>

Al 31 dicembre 2022 risultano in servizio:

- n° 534 risorse con mansione di Ufficiale della Riscossione;
- n° 147 risorse con mansione, anche in via non continuativa, di Messo Notificatore.

A due anni dai provvedimenti normativi del marzo 2020 che hanno consentito il c.d. 'smart-working semplificato', con la fine dello stato di emergenza sanitaria per Covid-19 al 31 marzo 2022 (DL 24/2022), l'Ente ha consentito ai propri dipendenti di svolgere l'attività lavorativa in modalità agile, sulla base e secondo i criteri fissati dall'Accordo in materia di lavoro agile siglato con le OOSS in data 9 marzo 2022. Alla luce del suddetto Accordo ed attraverso l'implementazione di una specifica piattaforma di gestione delle relative istanze di adesione, sono stati sottoscritti ed attivati circa 5.900 accordi individuali di Smart Working tra l'Ente e i lavoratori.

Nel corso dell'anno, inoltre, in coerenza con le indicazioni fornite dal vertice aziendale, sono state definite le logiche, i criteri ed il processo di attribuzione di interventi di merito per il personale non dirigente. I provvedimenti basati sul merito hanno riguardato sia vere e proprie promozioni sia il riconoscimento di passaggi di livello, intesi come meri adeguamenti normativi a costo zero a favore di risorse che, sebbene appartenenti ad un determinato livello contrattuale, avevano già riconosciuto l'adeguamento economico del livello contrattuale superiore (ex. art. 113 del vigente CCNL).

#### Formazione e Sviluppo

In seguito all'esperienza della pandemia e in coerenza con le nuove modalità di lavoro in smart working, si è deciso di adottare, come scelta strategica dell'Ente, una piattaforma specifica (Learning Management System, LMS) per migliorare l'efficacia dell'erogazione della formazione sia sincrona che asincrona.

Sono, inoltre, ripresi i percorsi in tema di sicurezza che hanno coinvolto i preposti, i rappresentanti dei lavoratori della sicurezza e gli addetti all'emergenza e al primo soccorso. A seguito della sospensione dei corsi in presenza relativi alla «Sicurezza sul posto di lavoro» degli scorsi anni, negli ultimi mesi dell'anno e si è dato ampio spazi, anche in presenza, a questa tipologia di formazione obbligatoria.

#### Relazioni Sindacali

Nel corso del 2022, con riferimento all'aggiornamento della normativa in tema di salute e sicurezza per il contenimento dell'epidemia da Covid – 19 e nello specifico alla fase successiva alla cessazione del periodo emergenziale sanitario, è stato aggiornato il "Protocollo condiviso sulla regolamentazione delle misure per il contenimento ed il contrasto al virus Covid-19 nell'ambiente di lavoro" con la sottoscrizione dei seguenti Accordi:

- Protocollo 29 marzo 2022;
- Protocollo 21 giugno 2022;

- Protocollo Integrativo 28 luglio 2022;
- Protocollo 27 ottobre 2022;
- Protocollo 30 novembre 2022.

Al termine del periodo emergenziale e a seguito di una prima fase di applicazione del lavoro agile, si è convenuto di definire tale modalità lavorativa quale elemento più strutturale dell'organizzazione del lavoro, anche in una prospettiva di crescente attenzione alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro. A tal fine sono stati sottoscritti gli Accordi del 9 e del 23 marzo 2022, con i quali sono stati definiti i destinatari e le modalità di applicazione dello smart working in via strutturale.

In data 15 luglio 2022 sono stati stipulati il CCNL e il CIA di rinnovo dei rispettivi precedenti del 28 marzo 2018. Il CCNL 15 luglio 2022 ha previsto un incremento tabellare del 6,4% per il triennio 2022/2024, mentre il CIA ha stabilito un incremento delle sole indennità per gli operatori di front office. Nel corso dell'anno 2022, sono stati inoltre stipulati gli accordi relativi al premio aziendale 2022 e al welfare aziendale 2022.

Il 23 dicembre 2022, infine, è stato sottoscritto l'Accordo di Adeguamento del Fondo di Solidarietà del settore della riscossione tributi, in conformità alle innovazioni introdotte dalla Legge n. 234/2021.

### ➤ **Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa**

L'analisi a consuntivo dei risultati di efficientamento raggiunti, sul piano economico e finanziario, deve tener conto della ripresa delle attività dopo la sospensione disposta per l'emergenza epidemiologica. Nel corso del 2022, infatti, vi è stata una significativa crescita dei costi di stampa, notifica e postalizzazione dovuta alla ripresa delle attività caratteristiche del settore, quali la notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione, l'attivazione delle procedure coattive ed al recupero degli atti sospesi nei due anni precedenti in forza delle norme conseguenti allo stato di emergenza sanitaria.

Il subentro a Riscossione Sicilia S.p.A, oltre a completare l'assetto del servizio di riscossione in ambito nazionale, affidando il compito ad un unico soggetto, ha ovviamente comportato un innalzamento dei costi di funzionamento dell'Agenzia. Il processo di efficientamento della struttura portato avanti dall'Ente si innesta nel percorso già intrapreso con il consolidamento delle precedenti 36 società private, di proprietà prevalentemente bancaria e parcellizzate sul territorio nazionale, in un unico gruppo di proprietà pubblica a partire dall'ottobre 2006. Tale processo, nel pregresso, ha

permesso di attivare economie di scala e di scopo tali da determinare una significativa riduzione dei costi di gestione, anche attraverso l'accentramento su un sistema unico delle precedenti molteplici piattaforme gestionali. Ciò ha consentito nel tempo di poter incrementare la gamma dei servizi offerti all'utenza semplificandone l'accesso, che oggi può avvenire attraverso il portale istituzionale e le applicazioni dedicate, raggiungibili da molteplici strumenti (pc, tablet, smartphone), come da indicazioni dell'atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Anche la distribuzione territoriale della rete sportellare e delle sedi ha subito un significativo adeguamento, nel rispetto dei livelli di servizio offerto all'utenza, che oggi prevedono sedi e sportelli territorialmente presenti a livello regionale e provinciale, utilizzando dove possibile locali concessi da altre amministrazioni.

A partire dal 2015, i canoni di locazione si sono adeguati alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica; la curva sull'andamento dei costi per locazione ha registrato, pertanto, una continua discesa sostenuta dalle politiche di efficientamento degli spazi con la dismissione di locali poco utilizzati e la contemporanea proposta di servizi alternativi alla rete sportellare per le informazioni e i pagamenti. In questo ambito si segnala la consistente riduzione delle spese relative ai canoni di locazione degli immobili ad uso ufficio - contenuti nella voce locazioni uffici e oneri accessori, rappresentata in tabella per complessivi 26,8 milioni di euro nel 2022 - passate dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012 ai 22,7 milioni di euro per il 2022, comprensivi dei canoni per gli interi 12 mesi per le sedi degli sportelli e degli uffici situati nella regione Sicilia.

Le spese generali e di funzionamento della struttura, tra cui utenze e manutenzioni, sono aumentate di 3,7 milioni rispetto ai 19,4 milioni di euro del 2021, a causa dell'aumento delle spese per utenze (oltre 4 milioni) causato dal rilevante rialzo dei prezzi applicato dai gestori dei relativi servizi energetici, in considerazione dei nuovi scenari politici internazionali determinati dal conflitto russo-ucraino e dei mutamenti del contesto economico che stanno investendo il sistema produttivo dei beni e dei servizi in Italia e in Europa (in proposito, si segnala che la Ragioneria generale dello Stato ha previsto l'esclusione dalle misure di contenimento della spesa di tali approvvigionamenti con le circolari n. 23 e n. 42 del 2022).

Con riferimento al piano delle attività acquisitive, l'Agenzia si conforma alle misure previste per le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della legge 31 dicembre 2009, n. 196 e rilevabili nell'elenco pubblicato annualmente dall'ISTAT nella Gazzetta Ufficiale. L'Agenzia delle entrate-Riscossione è, infatti, presente in detto elenco tra gli enti produttori di servizi economici ed è subentrata, a titolo universale

alle società del Gruppo Equitalia sciolte a decorrere dal 1° luglio 2017, seguendo quindi le indicazioni prescritte per le società a partecipazione pubblica analogamente alle disposizioni dettate dall'ANAC per quanto riguarda la trasparenza e l'anticorruzione.

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

Sul piano delle spese per servizi e, in particolare, per quelle relative all'attività esattoriale (nello specifico, la produzione di documenti e procedure e la loro trasmissione) si registra nel periodo un aumento significativo, passando dagli 86,7 milioni di euro del 2016 ai 22,5 milioni di euro del 2021, ai 132,6 milioni di euro al 31 dicembre 2022, che sono da ritenersi attribuibili, oltre che alla ripresa delle attività ordinarie, soprattutto al recupero di quelle sospese nel 2020 e nel 2021, che hanno portato a un innalzamento significativo anche se contingente dei relativi valori.

Le spese di patrocinio legale per la rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio, con particolare riferimento al contenzioso esattoriale con i contribuenti, presentano una riduzione a 34,5 milioni di euro nel 2022, rispetto ai 38,3 milioni di euro registrati nel 2021. La diminuzione delle commissioni passive bancarie e postali - passate complessivamente dai 16,6 milioni di euro del 2016 ai 9,3 milioni di euro del 2019, e ai 5,8 milioni di euro al 31 dicembre 2022 - è riferibile principalmente alla contrazione delle riscossioni da distinte di versamento F23, per il progressivo passaggio di codici tributo alla distinta di versamento F24 disintermediata.

Le spese per il personale nel 2022 tengono necessariamente conto dell'ingresso per l'intero anno delle risorse provenienti dalla regione Sicilia (651 unità al 31/12/2022) e della progressiva ripresa del lavoro in presenza dopo la fine dello stato di emergenza sanitaria. Tra le iniziative di contenimento del costo del personale va segnalato il blocco sostanziale del turn over, che ha determinato dal 2016 una riduzione di 558 risorse (211 uscite nel corso del 2022) e che ha permesso di bilanciare l'ingresso del personale ex Riscossione Sicilia SpA subentrato dal 1°ottobre 2021.

Personale - consistenze finali	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	di cui Sicilia	Var. % 2022/2016	Δ 2022/2021	Δ% 2022/2021
Dirigenti	77	75	72	72	67	64	67	1	-13%	3	4,7%
Quadri direttivi	1.458	1.456	1.448	1.442	1.428	1.420	1.382	50	-5,2%	- 38	-2,7%
Aree professionali e livelli unici	6.099	6.081	6.051	6.022	5.979	6.454	6.278	600	2,9%	- 176	-2,7%
<b>Totali</b>	<b>7.634</b>	<b>7.612</b>	<b>7.571</b>	<b>7.536</b>	<b>7.474</b>	<b>7.938</b>	<b>7.727</b>	<b>651</b>	<b>1,2%</b>	<b>211</b>	<b>-2,7%</b>

L'andamento delle spese per soccombenze in giudizio risulta in flessione di circa 3,1 milioni di euro, quale variazione tra l'onere economico complessivo del 2022, di circa 75,4 milioni di euro, rispetto ai circa 78,5 milioni di euro del 2021.

In particolare, le spese rappresentate in tabella, pari a 82,6 milioni di euro, non tengono conto della movimentazione del relativo fondo oneri (accantonamenti e liberazioni) che, per il 2022, ha determinato un effetto netto positivo pari a 7,2 milioni.

Nel 2021 le medesime spese risultavano pari a 107,5 milioni di euro con un effetto netto positivo della movimentazione del fondo pari a 29 milioni di euro.

È opportuno, infine, ricordare che la Legge n. 234 del 30 dicembre 2021 (Legge di bilancio per il 2022) ha disposto una radicale trasformazione del sistema di remunerazione dell'agente della riscossione, in particolare eliminando l'aggio calcolato sulle somme riscosse posto in parte a carico del debitore e in parte agli enti creditori. In coerenza con la modifica apportata all'articolo 17 del D.Lgs. n. 112/1999, per assicurare le risorse per il funzionamento del servizio nazionale di riscossione, la disposizione ha introdotto una dotazione con oneri a carico del bilancio dello Stato per Agenzia delle Entrate – Riscossione (al pari delle altre agenzie fiscali), volta a garantire il funzionamento dell'ente e la copertura dei relativi costi.

Il fabbisogno di spesa, che tiene già conto del subentro nel perimetro di gestione della regione Sicilia, è stato quantificato in 990 milioni a partire dal 2022 nell'ambito della relazione tecnica di accompagnamento alla citata Legge n. 234/2021. Di seguito la tabella comparativa degli aggregati di spesa più significativi con l'indicazione del valore contabilizzato al 31 dicembre 2022 che – in caso di variazioni - sarà aggiornato con i valori effettivi del bilancio d'esercizio:

(importi in milioni)	2022 dati non definitivi	2021	2020	2019	2018	2017 (pro forma)	2016 (pro forma)
<b>Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</b>	<b>0,8</b>	<b>0,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,4</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>
<b>Per servizi</b>	<b>231,2</b>	<b>111,0</b>	<b>101,8</b>	<b>162,9</b>	<b>156,6</b>	<b>167,1</b>	<b>193,0</b>
- di cui stampa, notifica, postalizzazione e altri servizi esattoriali	132,6	22,5	23,9	68,0	65,5	66,0	86,7
- di cui spese legali di parte contenzioso esattoriale	34,5	38,3	33,0	40,4	35,0	41,8	39,6
- di cui spese generali e di funzionamento	23,1	19,4	15,6	15,6	17,0	17,3	19,0
- di cui servizi informatici	24,2	18,0	15,4	15,3	13,6	14,0	14,4
- di cui commissioni bancarie e postali	5,8	5,6	5,9	9,3	11,0	12,4	16,6
- di cui altri costi per servizi al personale tra cui buoni pasto	6,0	3,2	4,4	9,3	8,5	8,1	8,6
- di cui per assistenza e comunicazione	2,4	1,6	1,5	2,6	2,3	3,0	2,7
- di cui spese legali per altri contenziosi	0,4	0,6	0,4	0,9	0,9	1,9	2,4
- di cui altri servizi professionali	1,4	1,1	1,0	0,9	1,1	1,4	1,8
- di cui per organi societari	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	0,9
- di cui consulenze, collaborazioni e altre prestazioni di lavoro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
- di cui altre spese e sopravvenienze	0,6	0,5	0,6	0,5	1,6	0,7	0,1
<b>Per godimento di beni di terzi</b>	<b>61,6</b>	<b>55,1</b>	<b>52,0</b>	<b>54,0</b>	<b>54,5</b>	<b>55,5</b>	<b>57,0</b>
- di cui per licenze sw, hw e macchinari	34,3	28,4	25,5	26,9	27,4	26,7	26,8
- di cui per locazione uffici ed oneri accessori	26,8	26,3	26,2	26,6	26,7	28,3	29,3
- di cui per altre locazioni e sopravvenienze	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,6	0,9
<b>Per il personale</b>	<b>512,5</b>	<b>488,5</b>	<b>485,4</b>	<b>496,1</b>	<b>494,4</b>	<b>491,6</b>	<b>482,3</b>
di cui salari e stipendi	356,4	340,8	338,7	345,1	343,0	331,4	332,9
di cui oneri sociali	129,3	123,5	120,9	124,7	124,2	119,7	120,2
di cui Tfr, trattamento quiescenza e simili	9,6	8,5	8,3	8,5	8,7	8,8	8,7
di cui altri costi e sopravvenienze	17,2	15,6	17,5	17,7	18,5	31,7	20,5
<b>Oneri diversi di gestione</b>	<b>105,5</b>	<b>127,5</b>	<b>104,0</b>	<b>98,0</b>	<b>81,3</b>	<b>97,2</b>	<b>83,0</b>
- di cui per soccombenze in giudizio per contenzioso esattoriale	82,6	107,5	77,2	75,6	60,3	54,0	34,9
- di cui per restituzione aggi su sgravi per indebitato e altre rettifiche su ricavi	15,6	14,3	21,9	16,8	13,4	34,2	39,7
- di cui per imposte indirette e tasse	6,6	5,2	3,9	5,3	7,1	8,6	8,0
- di cui altri oneri diversi	0,7	0,6	1,0	0,4	0,5	0,3	0,5
<b>Costi della gestione caratteristica</b>	<b>911,6</b>	<b>782,6</b>	<b>744,9</b>	<b>812,5</b>	<b>788,1</b>	<b>813,1</b>	<b>817,1</b>
Oneri finanziari	9,7	3,7	3,9	3,8	4,6	8,7	9,6
Ammortamenti	17,5	16,2	17,8	16,0	14,9	15,6	18,9
<b>Costi totali da sostenere per il servizio nazionale di riscossione al netto di partite valutative, svalutazioni ed imposte</b>	<b>938,8</b>	<b>802,5</b>	<b>766,5</b>	<b>832,3</b>	<b>807,6</b>	<b>837,5</b>	<b>845,6</b>

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

	Anno 2021	Anno 2022	NOTE 2021	NOTE 2022
<b>Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste</b>				
Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al <i>budget</i> economico	-7,4%	-5,1%	Vedi specifica sottostante *	Vedi specifica sottostante *
Costi del personale distinti per qualifica	€ 488.457.349,08 (totale)	€ 512.497.950,20 (totale)	Distinzione per qualifica: - Aree Professionali € 356.369.842,63 - Dirigenti € 12.100.574,95 - Quadri direttivi € 119.986.931,50	Distinzione per qualifica: • Aree Professionali € 377.455.206,13 • Dirigenti € 12.838.977,88 • Quadri direttivi € 122.203.766,19
Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)	69%	69,9%	Vedi specifica sottostante **	Vedi specifica sottostante **
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali	17,1%	22,4%	Documenti spediti al netto dei conti di gestione.	Documenti spediti al netto dei conti di gestione.
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)	€ 2.958	€ 2.945	Per l'anno di riferimento è stato considerato l'importo corrisposto per le locazioni uso ufficio, con l'esclusione del canone corrisposto per la sede di Via Licini 12 – Roma adibita ad archivio centralizzato. Non disponendo ancora del dato contabile consolidato, ai fini del calcolo dell'indicatore è stato considerato il dato economico alla data del 21 gennaio 2022. Come costo di locazione annuo delle sedi siciliane è stato utilizzato il dato economico dell'ultimo trimestre 2021, riparametrizzato ai 12 mesi	- Per l'anno di riferimento è stato considerato l'importo corrisposto per le locazioni uso ufficio, con l'esclusione del canone corrisposto per la sede di Via Licini 12 – Roma adibita ad archivio centralizzato. - Non disponendo ancora del dato contabile consolidato, ai fini del calcolo dell'indicatore è stato considerato il dato economico alla data del 24 gennaio 2023.
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio	16,29	14,93	Per l'anno di riferimento è stata considerata la somma dei metri quadrati ad uso ufficio relativa a tutte le sedi sul territorio nazionale comprese quelle dell'ex Riscossione Sicilia. Tale somma è stata poi divisa per il numero di dipendenti di AdeR e di ex Riscossione Sicilia, in pianta organica al 31 dicembre 2021.	Per l'anno di riferimento è stata considerata la somma dei metri quadrati ad uso ufficio relativa a tutte le sedi sul territorio nazionale. Tale somma è stata poi divisa per il numero di dipendenti di AdeR, in pianta organica al 31 dicembre 2022.
Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero (solleciti, avvisi di intimazione, procedure esecutive e cautelari) attivate sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'attività di riscossione.	10%	12,6%	Vedi specifica sottostante ***	Vedi specifica sottostante ***

Tempi di attesa allo sportello	7 minuti	8 minuti	Vedi specifica sottostante ****	Vedi specifica sottostante ****
Onere economico complessivo derivante dalle spese di soccombenza nell'ambito del contenzioso esattoriale (la quantificazione dell'onere terrà conto sia del valore registrato per "cassa" sia del valore registrato per "competenza" ovvero della quota di accantonamento o di riduzione dello specifico fondo)		75.402.629		In riduzione di circa 3 milioni rispetto al 2021
% delle sentenze recanti condanna alla spese di giudizio avviate al pagamento nei termini di legge		85,36%		

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

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

Per l'esercizio 2022, i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel budget economico approvato, al netto delle imposte e delle partite valutative scaturenti delle attività del bilancio consuntivo, risultavano essere previsti in circa 988,9 milioni di euro, in coerenza con la misura massima di 990 milioni di euro, come disposto dall'articolo 1 comma 23 della Legge 234/2021.

Il bilancio al 31 dicembre 2022, deliberato dal Comitato di gestione di Ade-R in data 20 aprile 2023 e approvato dal Comitato di gestione di AdE in data 29 maggio 2023, evidenzia un valore di circa 938,8 milioni di euro - al netto di accantonamenti, svalutazioni ed imposte. Tali valori, risultano inferiori alle previsioni per effetto delle economie registrate in corso d'anno, pari a -5,1% rispetto al budget.

Riclassifica ex art. 2 comma 3 DM 27 marzo 2013 (Allegato 1)	Budget 2022		Consuntivo al 31/12/2022 dati non definitivi	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>				
<b>1) Ricavi e Proventi per l'attività istituzionale</b>		<b>1.012.150.000</b>		<b>1.009.755.323</b>
a) contributo ordinario dello stato				
b) corrispettivi da contratto di servizio				
b.1) con lo Stato				
b.2) con le Regioni				
b.3) con altri Enti Pubblici dello Stato				
b.4) con l'Unione EuroOea				
c) contributi in conto esercizio				
c.1) con lo Stato				
c.2) con le Regioni				
c.3) con altri Enti Pubblici dello Stato	990.000.000		990.000.000	
c.4) con l'Unione Europea				
d) contributi da Privati				
e) Proventi fiscali e Parafiscali				
f) ricavi Per cessioni di Prodotti e Prestazioni di servizi	22.150.000		19.682.116	
<b>2) variazione delle rimanenze dei Prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>3) variazione dei lavori in corso su ordinazione</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>4) incremento di immobili Per lavori interni</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>5) altri ricavi e Proventi</b>		<b>11.732.846</b>		<b>65.962.918</b>
a) quota contributi in conto capitale imputata all'esercizio				
b) altri ricavi e Proventi	11.732.846		65.962.918	
<b>Totale valore della Produzione (A)</b>		<b>1.023.882.846</b>		<b>1.075.718.241</b>
<b>B) COSTI DELLA PRODUZIONE</b>				
<b>6) Per materie Prime, sussidiarie, di consumo e merci</b>		<b>1.712.022</b>		<b>772.298</b>
<b>7) Per servizi</b>		<b>264.142.932</b>		<b>231.171.887</b>
a) erogazione di servizi intellettuali	0		0	
b) acquisizione di servizi	219.905.191		194.756.773	
c) consulenze, collaborazioni, altre prestazioni di lavoro*	44.095.240		36.282.915	
d) compensi ad organi di amministrazione e di controllo	142.500		132.199	
<b>8) Per godimento beni di terzi</b>		<b>60.597.931</b>		<b>61.646.844</b>
<b>9) Per il Personale</b>		<b>518.203.686</b>		<b>512.497.950</b>
a) salari e stipendi	359.814.751		356.414.525	
b) oneri sociali	131.232.895		129.297.000	
c) trattamento di fine rapporto	2.040.000		2.795.838	
d) trattamento di quiescenza e simili	7.028.166		6.762.580	
e) altri costi	18.087.873		17.228.008	
<b>10) ammortamento e svalutazioni</b>		<b>21.232.208</b>		<b>88.564.065</b>
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	16.988.880		13.254.963	
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	4.243.328		4.208.912	
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0		0	
d) svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	0		71.100.190	
<b>11) variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>12) accantonamento per rischi</b>		<b>0</b>		<b>7.229.913</b>
<b>13) altri accantonamenti</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>14) oneri diversi di gestione</b>		<b>120.644.495</b>		<b>105.510.788</b>
a) oneri per provvedimenti di contenimento della spesa pubblica	0			
b) altri oneri diversi di gestione	120.644.495		105.510.788	
<b>Totale costi (B)</b>		<b>986.533.273</b>		<b>1.007.393.745</b>
<b>C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI</b>				
<b>controllate e collegate</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>16) altri proventi finanziari</b>		<b>0</b>		<b>6.519.268</b>
imprese controllate e collegate e di quelli da controllanti	0		6.519.268	
b) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono Partecipazioni	0		0	
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
d) Proventi diversi dai precedenti , con separata indicazione di quelli relativi ad imprese controllate e collegate e di quelli da controllanti	0		0	
<b>17) interessi ed altri oneri finanziari</b>		<b>2.370.017</b>		<b>9.707.469</b>
a) interessi passivi	0		9.707.469	
b) oneri per la copertura perdite di imprese controllate e collegate	0		0	
c) altri interessi ed oneri finanziari	2.370.017			
<b>17bis) utili e perdite su cambi</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Totale Proventi ed oneri finanziari (15+16-17+-17bis)</b>		<b>-2.370.017</b>		<b>-3.188.201</b>
<b>D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</b>				
<b>18) rivalutazioni</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
a) di partecipazioni	0		0	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
<b>19) svalutazioni</b>		<b>0</b>		<b>8.562</b>
a) di Partecipazioni	0		8.562	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
<b>Totale delle rettifiche di valore (18-19)</b>		<b>0</b>		<b>-8.562</b>
<b>E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI</b>				
<b>sono iscrivibili al n.5)</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>21) Oneri, con separata indicazione delle minusvalenze da alienazioni i cui effetti contabili non sono iscrivibili al n. 14) e delle imposte relative ad esercizi precedenti</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Totale delle partite straordinarie (20-21)</b>		<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Risultato prima delle imposte</b>		<b>34.979.556</b>		<b>65.127.732</b>
imposte dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		20.066.677		47.264.109
<b>AVANZO(DISAVANZO) ECONOMICO DELL'ESERCIZIO</b>		<b>14.912.879</b>		<b>17.863.623</b>
<b>Costi per il servizio nazionale di riscossione, al netto di imposte e partite valutative</b>		<b>988.903.290</b>		<b>938.771.112</b>

\* Nella voce "Consulenze collaborazioni altre prestazioni lavoro" confluiscono in particolare le spese di rappresentanza in giudizio per contenzioso esattoriale

L'importo del trasferimento disposto per legge sarà parzialmente restituito al bilancio dello Stato, sia sotto forma di imposte sul reddito d'esercizio, sia per effetto (cfr. tabella seguente) del versamento dei risparmi derivanti dall'applicazione delle norme di contenimento della spesa pubblica effettuato a seguito dell'approvazione del Bilancio (nei limiti del risultato d'esercizio effettivo ai sensi dell'art.1, comma 6 bis, DL 193/2016) e dei versamenti effettuati nel corso dell'anno per l'incasso di aggi e oneri di riscossione non più di competenza del bilancio dell'Agenzia.

	Stanziamiento	Riversamenti
Contributi di funzionamento ex L. 234/2022	990,00	
Riversamenti somme a carico debitori		594,00
Utile esercizio riversato come Spending Review		17,90
Stanziamiento al netto riversamenti somme a carico debitori e utile	378,10	

\*valori in milioni di euro

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

L'Agenzia, nel corso del 2022, ha contabilizzato investimenti per circa 19,3 milioni di euro, a fronte dei circa 27,7 milioni di euro pianificati. I livelli di avanzamento delle attività sono coerenti con quelli della spesa.

Relativamente agli investimenti per Immobilizzazioni immateriali si registra un avanzamento dei costi di investimento del 72,3% rispetto alle previsioni, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 57,5% di quanto preventivato è collegata a migliorie e adeguamenti apportati. La tabella seguente contiene la ripartizione delle tipologie di investimento con la relativa rappresentazione del livello di spesa consuntivato, lo stato di avanzamento complessivo dei costi (SAC) è pari al 69,9%, rapportati al 2021.

(importi in €)	2021 budget	2022 budget	2021 consuntivo	2022 consuntivo	SAC % 2021	SAC % 2022	SAL %2021	SAL %2022
<b>Piano investimenti triennio 2022-2024</b>								
Immobilizzazioni Immateriali	18.015.632	23.227.730	13.044.938	16.786.546	72,4%	72,3%	72,4%	72,3%
Brevetti e diritti	-		9.625.686	16.380.427				
Concessioni, licenze, marchi e simili	18.015.632	23.227.730	-					
Altre immobilizzazioni immateriali	-		3.244.260	266.725				
Migliorie su beni di terzi	-		-					
Costi di impianto	-		174.992	139.393				
Immobilizzazioni Materiali	4.674.255	4.429.290	2.616.609	2.546.206	56,0%	57,5%	56%	57,5%
Fabbricati uso strumentale	-		-	135.000				
Fabbricati uso non strumentale	-		-					
Impianti e macchinari	3.696.255	625.000	730.834	698.527				
Altri beni	978.000	3.804.290	1.538.903	1.712.679				
Immobilizzazioni materiali in corso	-		346.872					
Totale Investimenti	22.689.888	27.657.020	15.661.547	19.332.752	69,0%	69,9%	69%	69,9%

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

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

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

Gli indicatori sintetici di efficacia delle singole azioni, inoltre, sono costruiti come il rapporto tra il numero delle azioni ad "alta efficacia" ed il numero complessivo delle azioni poste in essere e, a tale scopo, la rendicontazione utilizza un algoritmo di calcolo che attribuisce un valore di "alta

efficacia" alle azioni che, nei 90 giorni successivi dalla data dell'azione, registrano una delle seguenti combinazioni di eventi sulle cartelle incluse nell'azione di riscossione:

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

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

Poiché il valore di "alta efficacia" si consolida nei primi 90 giorni sono state ricomprese nell'indicatore le attività svolte tra ottobre 2021 e settembre 2022 che hanno, pertanto, consolidato pienamente il proprio indicatore sintetico di efficacia nel corso dell'anno 2022.

Ciò posto, di seguito è rappresentato l'indice medio di efficacia, pari alla media degli Indicatori sintetici di efficacia per ciascuna delle attività considerate, rapportato al 2021:

Tipologia procedura	Attività con efficacia nel 2022 (azioni svolte da ottobre 2021 a settembre 2022)	Attività con efficacia nel 2021 (azioni svolte nel mese di settembre 2021)
SOLLECITI	-	-
AVVISI DI INTIMAZIONE	5,8%	0,9%
PREAVVISI DI FERMO	24,9%	-
COMUNICAZIONI PREVENTIVE IPOTECA	8,1%	7,7%
PIGNORAMENTI PRESSO TERZI (NO 48 BIS)	11,6%	21,5%
<b>INDICE MEDIO DI EFFICACIA</b>	<b>12,6%</b>	<b>10,0%</b>

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

In relazione al termine dell'emergenza sanitaria si è registrato un incremento dei contribuenti serviti agli sportelli, che si sono attestati su 1,6 milioni (contro circa 0,9 milioni del 2021 e 1,35 milioni del 2020). La scelta organizzativa di consentire l'accesso agli sportelli esclusivamente con prenotazione di appuntamento da parte del contribuente ha permesso il mantenimento di un tempo di attesa minimale, pari a circa 8 minuti, contro i 7 minuti del 2021.

## **ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI**

### **1. Il nuovo sistema di remunerazione della riscossione**

Tra le novità introdotte dalla Legge di bilancio 2022, vi è la modifica all'articolo 17 del decreto legislativo n. 112/1999, riguardante il sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione che prevede - in coerenza con i recenti orientamenti giurisprudenziali espressi dalla Corte costituzionale - la fiscalizzazione degli oneri della riscossione.

In particolare, il sistema è stato modificato prevedendo in favore di Agenzia delle entrate-Riscossione – al pari delle altre Agenzie fiscali – una dotazione a carico del bilancio dello Stato che ne assicuri la copertura dei relativi costi di funzionamento e la conseguente eliminazione dalla cartella di pagamento del cd. "aggio" a partire dai ruoli affidati dagli enti creditori all'Agente della riscossione dopo il 1° gennaio 2022.

Per i ruoli affidati all'Agente della riscossione fino al 31 dicembre 2021, a prescindere dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento, che potrà essere notificata anche successivamente a tale data, permane ancora a carico dell'ente creditore e/o del contribuente il cd. aggio nella misura e secondo la ripartizione previste dalle disposizioni vigenti fino alla data di entrata in vigore della Legge n. 234/2021 (Legge di Bilancio 2022) e le riscossioni a tale titolo (aggio su carichi affidati fino al 31 dicembre 2021) sono riversate ad apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato a copertura dei costi sostenuti dal bilancio dello Stato per il servizio nazionale della riscossione.

Inoltre, rimangono a carico del solo contribuente – e, quindi, in assenza di pagamento da parte del contribuente, non più addebitate al singolo ente creditore come previsto dal precedente sistema – nella misura stabilita tempo per tempo dalle disposizioni vigenti alla data di maturazione, i rimborsi delle spese relative alle procedure esecutive e alla notifica della cartella di pagamento, effettuate a decorrere dal 1° gennaio 2022. Anche tali spese, quando riscosse, sono riversate dall'Agente della riscossione ad apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato.

Infine, sempre a copertura degli oneri a carico del bilancio dello Stato, si provvede anche mediante una quota, trattenuta all'atto del riversamento, pari all'1% delle somme riscosse, a carico degli enti creditori, diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali, che si avvalgono dell'agente della riscossione nazionale.

Complessivamente gli incassi conseguiti nel corso del 2022 hanno determinato un riversamento che concorre alla copertura dei costi sostenuti dal bilancio dello Stato per il servizio nazionale della riscossione, pari a 594,4 milioni di euro (532,9 milioni riversati nell'anno 2022 ed ulteriori 61,4 milioni riversati nel mese di gennaio 2023), come più dettagliatamente rappresentato nella tabella che segue, superiore alle previsioni contenute nella relazione tecnica di accompagnamento alla Legge n. 234/2021 che stimava un riversamento pari a 508 milioni di euro.

importi in €/milioni

Voci	Stima riversamenti 2022	Riversamenti effettuati nel 2022	Riversamenti effettuati a Gen.2023	Riversamenti relativi a incassi conseguiti nel 2022
<b>Aggi incassati e trattenuti su ruoli consegnati fino al 31 dicembre 2021</b>	<b>487,7</b>	<b>494,5</b>	<b>56,4</b>	<b>550,8</b>
Quota 1% su riscossione ruoli consegnati dal 2022 da enti diversi dalle amministrazioni statali, dalle agenzie fiscali e dagli enti pubblici previdenziali	2,4	2,2	0,5	2,6
Diritti di notifica incassati dai contribuenti per notifiche effettuate dal 2022	10,9	25,4	2,9	28,4
Rimborsi spesa incassati dai contribuenti per procedure esecutive e cautelari effettuate dal 2022	7,0	10,8	1,7	12,5
<b>Totale quote a copertura dei costi del bilancio dello Stato</b>	<b>508,0</b>	<b>532,9</b>	<b>61,4</b>	<b>594,4</b>

Questo importante cambiamento ha comportato, per i carichi affidati all'agente della riscossione a partire dal 1° gennaio 2022, l'elaborazione del nuovo modello di cartella di pagamento, soggetto a specifica approvazione con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate (Provvedimento n. 14113 del 17 gennaio 2022), e la conseguente revisione dei processi connessi alla fase di produzione e stampa. Inoltre, anche da un punto di vista contabile, è stato necessario provvedere a una revisione dei processi di rendicontazione e riversamento delle somme riscosse, oltre che dei software applicativi di supporto, per consentire una corretta gestione amministrativa dei due sistemi di remunerazione (ante e post 2022) che in una fase transitoria continueranno a coesistere.

## 2. Gestione della sicurezza ICT

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

Con riferimento al Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni, nel corso del 2022 sono state portate avanti le attività di rinnovo della certificazione ISO 27001 con il nuovo Organismo di Certificazione (United Registrar Of Systems Italia), in vista della scadenza di quello in corso di validità. Le attività svolte hanno necessariamente tenuto in considerazione la variazione di assetto del Data Center, passato nel corso dall'anno dalla configurazione on-premise, ovvero gestito interamente da AdeR, alla configurazione *cloud Infrastructure As A Service* (IaaS), ovvero gestito da AdeR con il partner tecnologico Sogei secondo gli accordi contrattuali intercorsi tra le parti. Nello specifico, a seguito del completamento, avvenuto a dicembre 2022, della migrazione del data center di AdeR, Sogei gestisce le infrastrutture fisiche ed i server, mentre AdeR si occupa della gestione delle applicazioni, dei sistemi operativi e dei dati. In tale contesto, il rinnovo del certificato è stato pertanto ottenuto il 5 dicembre 2022 per il nuovo campo di applicazione "Servizi IT e processi di gestione del Data Center in cloud IaaS".

Per quanto inerente alle attività di valutazione e gestione del rischio della sicurezza delle informazioni, nel corso del 2022, oltre a quelle del perimetro di certificazione poc'anzi menzionato, sono stati rieseguiti gli *assessment* per i perimetri "Smart working" e "Infrastrutture fisiche, infrastrutture IT ed archivi cartacei presso le sedi di AdeR". I due perimetri sono stati analizzati, tenendo in considerazione anche i nuovi controlli contenuti nella versione delle norme ISO 27002 e ISO 27001 emanate rispettivamente ad aprile e ad ottobre 2022. Si tratta di 11 controlli nuovi rispetto a quelli contenuti nella norma ISO 27001 del 2013, introdotti per adeguare le misure di sicurezza ai mutati contesti tecnologici e normativi, in particolare in ambito cyber security e privacy.

In tema di verifiche e controlli delle attività operative è stato realizzato l'Audit inerente alla Gestione degli inventari HW e SW nell'ambito del quale è stato riscontrato un adeguato presidio della tenuta degli inventari ed un contesto propositivo, proattivo e collaborativo tra le strutture preposte. Sono state condivise due non conformità minori, inerenti all'adeguamento dei processi gestiti alla normativa interna ed esterna ad AdeR, e due osservazioni per il miglioramento delle attività svolte.

Sono state svolte le attività di Follow up rispetto agli audit eseguiti negli anni precedenti. Le verifiche hanno potuto constatare la conclusione delle attività raccomandate in sede di audit e la corretta gestione delle iniziative tra gli uffici coinvolti.

In continuità con il 2021, anche nel 2022 sono state svolte le attività di misurazione e monitoraggio degli aspetti più rilevanti in tema di sicurezza delle informazioni (ovvero accessi logici, accessi fisici, backup, eventi di sicurezza e awareness) e sono state pubblicate mensilmente, sulla intranet dell’Ente, nella sezione dedicata alla Cybersecurity Awareness, le c.d. pillole di sicurezza sugli argomenti rilevanti, di dominio comune, in tema di consapevolezza dei comportamenti da tenere nell’utilizzo delle risorse tecnologiche e degli strumenti informatici, per prevenire ed evitare attacchi informatici.

Sempre nel corso dell’anno di riferimento sono stati completati gli interventi avviati nel 2021 e finalizzati all’estensione delle misure di sicurezza cibernetica di AdeR all’ambito della Regione Sicilia, come conseguenza dell’avvenuto subentro di AdeR nelle funzioni di Riscossione Sicilia S.p.A., Nello specifico, è stata portata a termine la messa in sicurezza delle postazioni di lavoro utilizzate dai dipendenti della Direzione Regionale Sicilia e dei servizi di connettività in uso presso le sedi della ex Riscossione Sicilia SpA, nonché sono stati integrati tutti servizi agli standard adottati da AdeR, al fine di garantire il medesimo modello di servizio sull’intero territorio nazionale.

Nell’ambito della Sicurezza Cibernetica, la gestione dei bollettini di sicurezza emanati dal CERT-MEF, servizio attivato a partire dal secondo semestre 2017, consente di intervenire proattivamente sulle vulnerabilità tecnologiche e sulle minacce in corso, in base alle indicazioni contenute negli stessi bollettini. Nel corso del 2022 sono stati ricevuti e gestiti 171 bollettini provenienti dal CERT-MEF, afferenti agli ambiti di seguito riportati:

Ambito	Nr bollettini ricevuti	%
Tentativi di attacco <b>DDOS (Distributed Denial of Service)</b>	9	5
Informativa di <b>data breach</b> e <b>dump di dati</b> da verificare	3	2
Segnalazione di <b>campagne di phishing e smishing</b> da filtrare o da segnalare agli utenti	25	15
Segnalazione di <b>nuovi malware</b> da cui proteggersi	37	22
Sfruttamento di vulnerabilità di tecnologie in uso che devono essere aggiornate	97	57
<b>Totale</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Per 12 dei bollettini emessi dal CERT-MEF, in aggiunta alle contromisure tecniche precedentemente descritte, si è reso inoltre necessario pubblicare specifici Alert di Sicurezza sulla Intranet di AdeR, al fine di informare tempestivamente i colleghi in merito alle potenziali minacce in corso e fornire indicazioni operative comportamentali finalizzate a proteggere il patrimonio informativo e gli asset gestiti.

Per 6 bollettini CERT-MEF, afferenti a campagne di phishing/diffusione malware a mezzo email riferite a AdeR, sono stati infine tempestivamente pubblicati sul portale AdeR specifici avvisi a tutela dei contribuenti e degli Enti gestiti.

Con riferimento alla sicurezza dei dati personali ed agli adempimenti connessi all'introduzione del GDPR (General Data Protection Regulation), nel corso del 2022, il servizio "DB Firewall", realizzato al fine di registrare gli accessi effettuati direttamente alle banche dati nonché le attività effettuate dagli Amministratori di Sistema abilitati, con particolare riferimento ai data base relativi ai sistemi "Mission critical", è stato ulteriormente implementato per il sistema applicativo "EQUICK" (servizio web per la gestione della morosità rilevante) e per il sottosistema IBM/DB2 su z/OS (Ambiente mainframe) del Sistema della Riscossione (SET) gestito da AdeR. Nel 2023 saranno valutate soluzioni tecnologiche alternative, sulla base degli standard adottati dal partner tecnologico SOGEL.

### **3. Attività di investimento**

Nel corso dell'anno 2022 sono stati effettuati investimenti, prevalentemente in ambito ICT, relativi all'acquisto di hardware, di licenze e di servizi di sviluppi software e manutenzione evolutiva, necessari a rispondere alle esigenze di AdeR e a rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, in ottica di miglioramento continuo e di costante adeguamento all'evoluzione della normativa del settore.

Tali investimenti, effettuati nei limiti del Budget approvato, si sono concretizzati nella realizzazione di progetti, le cui attività sono state pianificate ed attuate, sia nell'ambito del contratto stipulato con Sogei S.p.A. (partner tecnologico), sia attraverso la stipula di specifici contratti per l'acquisto di beni e servizi ICT, coerentemente con Il programma degli investimenti ICT di Agenzia delle entrate-Riscossione, sviluppato nell'ambito della Convenzione Triennale per egli esercizi 2022-2024 stipulata fra AdE ed AdeR.

Gli investimenti sono stati indirizzati, in larga misura, alle attività di sviluppo applicativo e manutenzione evolutiva, volte all'accrescimento dei livelli di efficientamento e di automatizzazione dei servizi di riscossione, ad assicurare il rispetto della *compliance* all'evoluzione della normativa in materia di riscossione con particolare riguardo alla ripresa delle attività in recepimento delle disposizioni normative relative all'emergenza COVID-19, alla realizzazione dei Servizi ai Contribuenti, agli Enti e dei sistemi informativi per la gestione aziendale.

I principali interventi effettuati, ad integrazione di quelli connessi alla realizzazione dei servizi precedentemente esposti nel Cap. 1- Area Strategica Servizi, hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva relative alla prosecuzione di iniziative già avviate, quali ad esempio:

- interventi per migliorare ed efficientare il processo relativo al contenzioso esattoriale;
- i servizi di analisi del magazzino per una gestione più efficace ed efficiente delle c.d. campagne di riscossione;
- l'evoluzione dei servizi a supporto della gestione delle procedure cautelari ed esecutive;
- l'evoluzione dei servizi di gestione della rateizzazione dei carichi da riscuotere;
- l'evoluzione dei servizi di elaborazione e stampa documenti;
- interventi per l'evoluzione dei servizi di delivery dei documenti esattoriali con particolare riguardo all' adeguamento e miglioramento dei sistemi di gestione dei nuovi contratti riguardanti la gara notifica e la gara recapito.

Si segnala che, per una quota parte di tali interventi, è stata presentata la richiesta di utilizzo delle risorse previste dalla Legge n. 145/2018 (Legge di Bilancio 2019) e dalla Legge n. 160/2019 (Legge di Bilancio 2020), che prevedono l'istituzione di un fondo, da ripartire fra le Pubbliche Amministrazioni interessate, finalizzato al rilancio degli investimenti delle amministrazioni centrali dello Stato e allo sviluppo del Paese.

Al riguardo, nell'anno 2022 il Ministero dell'economia e delle finanze ha provveduto ad erogare all'Ente, a valere sul capitolo 7760, pg. 3 e 5, le seguenti somme:

- in base alla Legge 145/2018, euro 1.500.000,00;
- in base alla Legge 160/2019, euro 1.600.000,00.

Per quanto riguarda gli investimenti in ambito Logistica e gestione immobiliare, i principali interventi effettuati nel 2022 sugli immobili gestiti sono prevalentemente riferibili alla fornitura e installazione di apparati per la sicurezza quali DVR e telecamere ed alla fornitura di box e arredi per gli sportelli; parte degli interventi sostenuti hanno riguardato le attività connesse al subentro di AdeR in Riscossione Sicilia SpA per l'adeguamento agli standard AdeR in termini di sicurezza, compliance immobiliare e layout.

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

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale e con l'articolato della Convenzione Triennale 2022-

2024, che prevedono l'impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, si fornisce di seguito un sintetico resoconto delle attività poste in essere in ottemperanza ai citati principi di collaborazione e coordinamento fra i due Enti.

### Procedure Acquisitive

Le principali sinergie hanno riguardato l'attività svolta da team specialistici prima in termini di "gemellaggio tecnico", con lo scopo di armonizzare e omogeneizzare le forniture e i servizi richiesti al mercato, il dimensionamento dei lotti, le scadenze contrattuali, la determinazione della base di gara ed i modelli di gestione, poi nelle commissioni tecniche per portare a termine le procedure di gara congiunte. In particolare, nel corso del 2022 è proseguita l'analisi congiunta della programmazione delle due Agenzie, definendo il perimetro di attivazione delle procedure acquisitive congiunte.

Sono state avviate le procedure acquisitive relative ai seguenti fabbisogni:

- servizi assicurativi;
- fornitura di carta per stampe e copie e di cancelleria;
- concessione del servizio di distribuzione automatica mediante installazione e gestione di distributori automatici di bevande calde, fredde e snack;
- fornitura di mascherine e altri DPI.

### Gestione del patrimonio immobiliare

Nel mese di agosto 2022 è stato pubblicato l'avviso di ricerca per l'individuazione di un immobile da condurre in locazione per adibirlo a sede di parte delle Direzioni Centrali di AdE, nonché a sede delle Direzioni Centrali e della Direzione Regionale del Lazio di AdeR. Sono tuttora in corso i lavori della commissione aggiudicatrice per la selezione della migliore offerta tra quelle ricevute.

Sono state, inoltre, svolte le attività propedeutiche alla realizzazione di alcune iniziative su sedi condivise che troveranno completamento nel corso del 2023 (in particolare Sanremo, Albenga, Fermo, San Benedetto del Tronto). Eventuali sinergie nei comuni di Macerata ed Imperia sono tuttora in corso di valutazione.

Ulteriori iniziative saranno avviate nel corso del 2023 sia attraverso la pubblicazione di Avvisi di Ricerca Immobile congiunti tra le due Agenzie (al momento in fase di valutazione per le sedi di Campobasso, Alessandria, Salerno, Varese, Milano) e sia attraverso l'eventuale condivisione degli spazi attualmente disponibili presso le sedi delle due Agenzie.

### Internal Audit

È proseguita l'attività connessa all'intervento di audit congiunto della tipologia "audit di processo", riguardante gli avvisi accertamento esecutivi. La finalità è quella di individuare eventuali punti di miglioramento del processo di gestione dei citati avvisi, con particolare riguardo, tra l'altro, agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie. Gli aspetti riguardanti potenziali criticità analizzate da parte di Ader sono stati sottoposti alle strutture di audit di Agenzia delle entrate per l'impostazione dell'attività successiva "sul campo" che verrà svolta presso le strutture operative nel 2023.

### Compliance fiscale

Nell'anno 2022 è stata richiesta specifica consulenza giuridica al fine di definire il trasferimento delle posizioni soggettive della ex società Riscossione Sicilia Spa in Agenzia delle entrate – Riscossione. È stata inviata, inoltre, una richiesta di consulenza giuridica in merito al trattamento fiscale dell'onere di contenimento della spesa pubblica in base al nuovo sistema di remunerazione.

### Sinergie finanziarie

#### *Anticipazione finanziaria*

Nel mese di dicembre 2020 è stato stipulato l'accordo di cooperazione con l'Agenzia delle entrate che regola l'erogazione anticipata del contributo sulla base delle risultanze dei bilanci infrannuali di AdeR, con conguaglio annuale dell'effettivo contributo spettante, certificato dal bilancio annuale approvato. L'entrata in vigore del già citato nuovo sistema di remunerazione dell'attività di riscossione ha risolto le preesistenti criticità di equilibrio finanziario dell'ente, derivanti dal previgente sistema di remunerazione che generava proventi illiquidi, quali diritti e rimborsi spese, il cui incasso era rinviato in massima parte agli esiti della procedura di inesigibilità o ai piani di rimborso decennali. Tale innovazione ha avuto effetti anche sul fabbisogno finanziario dell'Ente, per

cui la quota residua maturata al 31/12/2021 è stata incassata secondo le previsioni dall'art. 155 comma 2 del DL 34/2020 ("Tale erogazione è effettuata entro il secondo mese successivo all'approvazione del bilancio annuale dell'Agenzia delle entrate – Riscossione"). Il beneficio finanziario dall'anticipazione del contributo maturato è stato limitato agli esercizi 2020 e 2021.

### Comunicazione

Anche nel 2022 l'attività di comunicazione esterna e istituzionale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione è proseguita in stretta collaborazione con l'Agenzia delle entrate, per garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle informazioni in favore dei contribuenti e dei media, oltre a una maggiore efficienza della gestione. La collaborazione ha toccato i diversi ambiti in cui la comunicazione opera.

### Comunicazione istituzionale

Nel corso del 2022 AdeR ha continuato a promuovere il dialogo con le nuove generazioni sulla legalità fiscale, organizzando incontri in presenza nelle scuole. Nell'anno scolastico 2021/2022 (da ottobre 2021 a giugno 2022), sono state effettuate 383 lezioni di Fisco e scuola per seminare legalità, di cui 260 insieme all'Agenzia delle Entrate. Il progetto Fisco e scuola per seminare legalità, realizzato in sinergia con l'Agenzia delle Entrate, consiste di due quaderni didattici interattivi disponibili online, uno per le scuole primarie e l'altro per le secondarie, che possono essere consultati in classe e fruiti da casa.

Nell'ambito delle iniziative congiunte con l'Agenzia delle Entrate, nell'anno scolastico 2021/2022, AdeR ha partecipato al progetto AgEvolution in Toscana, alla Global Money Week 2022 in Emilia-Romagna, promossa dall'OCSE in 176 Paesi del mondo, e al Salone Orientamenti, organizzato a Genova dalla Regione Liguria.

### Relazioni con i media

L'attività di comunicazione nel 2022 ha visto Agenzia delle entrate-Riscossione impegnata, accanto all'operatività ordinaria, nella prosecuzione del lavoro di smaltimento degli atti sospesi durante l'emergenza sanitaria. L'Ente ha focalizzato la propria attenzione sugli aspetti di servizio ai contribuenti e, quindi, sulle iniziative riguardanti l'attivazione di nuove soluzioni digitali, finalizzate a favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi che consentono di svolgere in piena autonomia un

numero sempre maggiore di operazioni, con l'obiettivo di rendere sempre più agevole e immediato il rapporto con cittadini, imprese e professionisti. In tal senso, è stata data massima diffusione al nuovo servizio di assistenza in videochiamata, avviato in fase sperimentale nel 2021. Numerosi, infatti, sono stati i comunicati stampa prodotti nel corso dell'anno che hanno accompagnato l'attivazione dello "sportello online" su quasi tutto il territorio nazionale.

Particolare cura è stata dedicata all'attività di comunicazione per facilitare la conoscenza e l'utilizzo dei servizi di riscossione anche ai contribuenti della Regione Siciliana, passata sotto la gestione dell'Ente nella seconda metà del 2021. La comunicazione ha riguardato, per esempio, la predisposizione di comunicati stampa regionali in occasione dell'allineamento dei sistemi informatici della Direzione Regionale Sicilia con quelli operativi nel resto del territorio e la conseguente attivazione anche per i contribuenti della Sicilia degli stessi servizi digitali attivi nelle altre regioni.

L'attività di comunicazione ha riguardato, inoltre, la copertura dei nuovi provvedimenti normativi riferiti all'attività di riscossione, come nel caso delle novità in materia di rateizzazioni introdotte dal "decreto Aiuti". Analogamente, sono stati diffusi specifici comunicati stampa in coincidenza con le scadenze dei termini di pagamento relativi ai provvedimenti di Definizione agevolata.

È proseguita e si è ulteriormente consolidata la sinergia tra gli uffici stampa di Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle entrate per consentire una più ampia diffusione delle informazioni ai cittadini e ai media. In generale, oltre alla diffusione di comunicati congiunti, ogni iniziativa di comunicazione di Agenzia delle entrate-Riscossione è stata svolta in coordinamento con la Direzione generale dell'Agenzia delle Entrate in modo da definire al meglio le strategie che, in ogni caso, sono sempre finalizzate a una diffusione capillare delle notizie di servizio utili per i cittadini.

Iniziative congiunte sono proseguite anche sul fronte dell'approvvigionamento dei servizi necessari per un corretto ed efficiente svolgimento delle attività di comunicazione.

## **ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT**

Nel periodo di riferimento è stata avviata una parte degli interventi previsti nel Piano di audit 2022 e sono proseguite le attività già iniziate nell'anno precedente. Sono stati, inoltre, svolti interventi non pianificati ricadenti nell'ambito del "fraud audit".

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

È stata realizzata la prevista attività riguardante il ciclo di interventi per la verifica del grado di *compliance* di talune attività di sportello. Gli argomenti trattati sono:

- attività di cassa
- sicurezza del patrimonio aziendale
- tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori
- privacy
- antiriciclaggio.

Sono state emesse n. 57 relazioni per altrettanti sportelli su tutto il territorio nazionale. Sono state altresì emesse le relazioni riguardanti n. 10 interventi di follow-up, realizzati allo scopo di verificare che le raccomandazioni emerse dai precedenti interventi di audit siano state rispettate.

Sono state eseguite diverse verifiche non programmate con riferimento ad alcuni procedimenti penali e all'adeguatezza dei sistemi di controllo interno a presidio dei processi aziendali.

## **ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF**

Sono state gestite le note giunte dal MEF e dall'Agenzia delle entrate riguardanti le segnalazioni di contribuenti rivolte allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali, e veicolate alla Direzione Centrale Internal Audit per le opportune verifiche. Nel corso del 2022 sono stati svolti gli accertamenti e fornite le risposte per n. 32 segnalazioni.

## **PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA**

Il Responsabile dell'Internal Audit, nella veste di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ha proseguito le attività di monitoraggio in merito alle misure di prevenzione da attuare descritte nel "Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2022-2024". È stata inoltre avviata l'attività di predisposizione del nuovo PTPCT 2023-2025.

Per ciò che riguarda la trasparenza, l'attività si è concentrata sull'aggiornamento dei dati, delle informazioni e dei documenti pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale, a valle dell'allargamento delle competenze dell'Ente a quelle della ex Riscossione Sicilia.