



Dipartimento
delle Finanze



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

2021

Sommario

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI	4
SINTESI DEI RISULTATI	5
Premessa	5
Area Strategica Servizi.....	6
Area Strategica Riscossione	9
Area Strategica Efficienza.....	13
Attività di investimento	15
Sinergie con l’Agenzia delle entrate.....	15
Attività di Audit e di vigilanza interna	17
Vigilanza su trasparenza, imparzialità e correttezza dell’azione dell’Agenzia.....	18
Risorse umane.....	18
Livello di conseguimento degli obiettivi.....	19
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI.....	20
Area Strategica Servizi.....	21
1. Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia per il servizio di rateizzazione.....	22
2. Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012	22
3. Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia, compreso PagoPa	23
4. Sportello remoto con operatore	23
5. Servizi digitali presenti nell’area riservata cittadini, imprese e intermediari del portale.....	24
6. Servizi digitali presenti nell’area riservata intermediari (Equipro) del portale.....	25
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA SERVIZI	26
1. Servizi ai contribuenti	26
2. Servizi agli enti	30
3. Servizi informativi per la gestione aziendale	30
4. Attività IT inerenti al subentro di AdeR a Riscossione Sicilia	33
ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL’AREA STRATEGICA SERVIZI	36
Area Strategica Riscossione	37
1. Volumi di riscossione ruoli complessivi	38
2. Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 100.000.....	41
3. Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione	41
4. Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	42
5. Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell’esercizio	42
6. Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all’Agenzia (CTP e CTR)	43
7. Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente a favore dell’Agenzia (CTP e CTR).....	43
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA RISCOSSIONE	44
1. Risultati di riscossione.....	44
2. Carichi affidati	47

3. Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati	48
4. Istanze di rateizzazione	50
5. Cartelle emesse	52
6. Procedure esecutive e cautelari	53
7. Istanze ricevute ai sensi della Legge n. 228/2012	54
8. Andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione dagli enti creditori all'Agenzia	55
ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE	59
Area Strategica Efficienza	65
1. Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	65
2. Sistema prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto	66
3. Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente	66
4. Subentro nell'attività di riscossione per la Regione Sicilia	67
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA .	69
1. Organizzazione	69
2. Personale	75
3. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa	83
ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA	91
ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI	97
1. Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.Lgs. n. 112/1999 e successive modifiche).....	97
2. Gestione della sicurezza ICT.....	100
3. Attività di investimento	104
4. Sinergie con Agenzia delle entrate	107
ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT	114
ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF	114

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

Il presente rapporto di verifica illustra i risultati conseguiti dall’Agenzia delle entrate-Riscossione nell’esercizio 2021 nonché gli aspetti più significativi della gestione dell’Ente, come individuati dall’Allegato 2 dell’Atto Aggiuntivo¹ alla Convenzione² di cui all’articolo 59 del D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 300.

Al riguardo innanzitutto si evidenzia che, anche nel periodo di riferimento, l’operatività dell’Agenzia ha risentito delle misure straordinarie introdotte in materia di riscossione dai provvedimenti legislativi intervenuti durante l’emergenza sanitaria da Covid-19 che hanno comportato la sospensione dell’attività di riscossione e dei termini per il versamento di tutte le entrate tributarie e non tributarie derivanti da cartelle di pagamento, avvisi di addebito e avvisi di accertamento affidati all’Agente della riscossione fino al 31 agosto 2021.

In tale contesto l’Agenzia ha garantito il proprio funzionamento attraverso il potenziamento dei servizi digitali e di assistenza mediante l’utilizzo dei numerosi canali remoti disponibili (area pubblica e area riservata del portale e dell’App), per consentire a contribuenti, intermediari ed enti di poter comunque operare anche a distanza, nel rispetto delle misure di contenimento. Tra tali servizi si evidenzia l’attivazione dello “*sportello on-line*”, per dialogare in videochiamata con un operatore dell’Agenzia, consentendo di usufruire di tutti i servizi disponibili allo sportello fisico e ricevendo lo stesso tipo di assistenza senza necessità di spostamenti.

L’esercizio 2021 è stato caratterizzato anche dal riassetto dell’attività di riscossione nel territorio della Regione Sicilia avvenuto con il decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73 con

¹ Atto aggiuntivo 2021 sottoscritto tra il Ministro dell’economia e delle finanze e il Presidente dell’Agenzia delle entrate-Riscossione in data 15 dicembre 2021.

² Convenzione triennale per gli esercizi 2021-2023 sottoscritta tra il Ministro dell’economia e delle finanze e il Direttore dell’Agenzia delle entrate in data 6 dicembre 2021.

il quale è stato disposto lo scioglimento di Riscossione Sicilia S.p.A. e, a decorrere dal 1° ottobre 2021, l'affidamento all'Agenzia delle entrate delle funzioni di recupero svolte dalla medesima società. Con tale operazione, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha quindi esteso la propria attività anche alla Regione Sicilia, fino ad allora rimasta esclusa dal perimetro operativo, acquisendo così il ruolo di unico Agente della riscossione a livello nazionale.

Sempre sotto l'aspetto organizzativo giova infine sottolineare che con la legge n. 234 del 30 dicembre 2021 (Legge di bilancio per il 2022), all'articolo 1, commi 15 e seguenti, sono state introdotte nuove disposizioni che hanno previsto a decorrere dal 1° gennaio 2022:

- ✓ Il riordino della *governance* del servizio nazionale della riscossione e, dunque, che l'Agenzia delle entrate-Riscossione sia sottoposta all'indirizzo operativo e al controllo della stessa Agenzia delle entrate, che ne monitora costantemente l'attività, secondo principi di trasparenza e pubblicità;
- ✓ la completa trasformazione del sistema di remunerazione dell'agente della riscossione, fissando il valore dei costi da sostenere per il servizio nazionale della riscossione a valere sulle risorse a tal fine stanziato sul bilancio dello Stato in 990 milioni di euro a partire dall'anno 2022.

Area Strategica Servizi

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, l'Agenzia, nel corso del 2021, 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 2021-2023, ha perseguito e completato le iniziative programmate in materia di digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati.

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

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

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

L'attività relativa all' "*Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di rateizzazione*" e quella inerente all' "*Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia per il servizio di sospensione della riscossione ai sensi della L. 228/2012*" hanno conseguito risultati, rispettivamente, del 69,3% e del 95% del *target* previsto rispettivamente del 45% e dell'83%. In entrambi i casi i dati evidenziano un consolidamento nell'utilizzo dei servizi digitali, anche se in parte favorito dalla sospensione delle attività di riscossione in conseguenza dell'emergenza epidemiologica e dal ridotto afflusso agli sportelli. Inoltre, il prolungato periodo di sospensione delle attività di notifica delle cartelle di pagamento ha ovviamente determinato una conseguente riduzione delle istanze stesse per i primi otto mesi del 2021 (circa 735 contro una media di oltre 3,8 mila dell'ultimo quadrimestre).

L'indicatore "*Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia, compreso PagoPa*", ha conseguito un valore del 96,3% rispetto al *target* del 93%. Tale risultato, favorito anche dall'emergenza epidemiologica, è connesso principalmente alle iniziative di trasformazione digitale realizzate nel corso degli anni che hanno consentito, da un lato, di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti e, dall'altro, di abilitare sui canali remoti la verifica e l'aggiornamento automatico dell'importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al contribuente la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria.

L'attivazione dello "*Sportello remoto con operatore*" rientra nel più ampio progetto di digitalizzazione intrapreso dall'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.

Si tratta di uno sportello *online* che consente ai cittadini di dialogare e chiedere assistenza in modo semplice e veloce da PC, *smartphone* o *tablet*, senza la necessità di spostamenti, relazionandosi con personale dell’Agenzia in tempo reale e con la possibilità di svolgere le stesse operazioni disponibili presso lo sportello territoriale (ad es. richiesta informazioni, assistenza per richieste di rateizzazione, di sospensione o di rimborso), tramite una piattaforma che semplifica le procedure di riconoscimento del contribuente e permette lo scambio di documentazione anche firmata digitalmente.

Il servizio è stato avviato in via sperimentale il 27 settembre 2021 con i primi appuntamenti "a distanza", prenotati direttamente tramite l’Area Riservata, per le province di Roma, Lecce, Brescia, Bari cui sono seguite le province di Milano, Modena e Bologna. A dicembre, infine, con l’attivazione per le province di Cosenza, Torino e Verona, sono state rese operative 58 postazioni dedicate al servizio superando l’obiettivo annuale prefissato (50 postazioni).

Con riferimento all’indicatore *“Servizi digitali presenti nell’area riservata cittadini, imprese e intermediari del portale”* ha realizzato il 100% delle iniziative programmate. In particolare, è stata resa disponibile la funzionalità di autenticazione ai servizi digitali presenti nell’area riservata del sito *web* dell’Agenzia mediante l’utilizzo della Carta di Identità elettronica (CIE) che si aggiunge a quelli già attivi (SPID, Entratel, Inps, carta nazionale dei servizi). Inoltre, dal 30 giugno è stato attivato il servizio *“Stralcio dei debiti fino a 5 mila euro (D.L. 41)”*, che consente di verificare se nel piano di pagamento della *“Rottamazione-ter”* e del *“Saldo e stralcio”* sono presenti debiti che potrebbero essere oggetto di *“Stralcio”* ai sensi dell’art. 4, commi da 4 a 9, D.L. n. 41/2021 (*“Decreto Sostegni”*) convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 69/2021.

Inoltre, è stato rivisitato l’applicativo *“Situazione debitoria (cd. “estratto conto)”* - ossia la situazione aggiornata del debito da corrispondere, comprensivo degli interessi di mora e del rimborso delle spese di notifica ed esecutive sostenute dall’Agente della riscossione, per il recupero dei carichi affidati dagli enti Creditori - con l’attivazione del

nuovo servizio nell'Area Riservata del sito a metà dicembre 2021. In particolare, è stato revisionato il *format* sia da un punto di vista dei contenuti sia sotto il profilo grafico.

Anche per l'indicatore "*Servizi digitali presenti nell'area riservata intermediari (Equipro) del portale*" è stato realizzato il 100% delle attività. Nello specifico è stato attivato un nuovo servizio "*Se mi scordo Intermediari*", che consente di ricevere, per conto di ciascun assistito, una comunicazione tramite SMS o e-mail per ricordare le scadenze previste nei piani di rateizzazione e per avvisare della presenza di un nuovo documento (cartella/avviso di accertamento esecutivo/addebito) affidato in riscossione all'ente.

Area Strategica Riscossione

In tale area strategica, anche per l'esercizio 2021, l'attività dell'ente è stata fortemente condizionata dall'evoluzione del contesto derivante dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 e dalle conseguenti misure straordinarie introdotte dai provvedimenti legislativi.

In particolare, il D.L. n. 41/2021 (cd. Decreto Sostegni) aveva fissato al 31 luglio 2021 il termine per il pagamento delle rate della cd. "Rottamazione-*ter*" e del cd. "Saldo e stralcio" – in scadenza originariamente nell'anno 2020 – e al 30 novembre 2021 per le rate in scadenza il 28 febbraio, il 31 marzo, il 31 maggio e il 31 luglio dell'anno 2021.

Successivamente, la Legge n. 106 del 2021, di conversione del "Decreto Sostegni-*bis*", è intervenuta rimodulando nuovamente i termini entro i quali effettuare i pagamenti sulle scadenze delle rate degli istituti di definizione agevolata, prevedendo:

- al 31 luglio 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 28 febbraio 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*" e del 31 marzo 2020 del cd. "Saldo e stralcio";
- al 31 agosto 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 31 maggio 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*";
- al 30 settembre 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 31 luglio 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*" e del cd. "Saldo e stralcio";
- al 31 ottobre 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 30 novembre 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*".

La sopra citata legge di conversione del D.L. Sostegni-*bis* ha inoltre confermato al 30 novembre 2021 il termine ultimo per il pagamento di tutte le rate in scadenza nell'anno 2021 degli istituti di definizione agevolata.

Successivamente, il D.L. n. 146/2021 (cd. "Decreto Fiscale") del 21 ottobre 2021 ha previsto la riammissione nei termini per la Rottamazione-*ter* e per il saldo e stralcio, prevedendo la possibilità di pagamento delle rate scadenti originariamente nel 2020 entro il 30 novembre 2021, al pari del termine ultimo per il pagamento delle rate in scadenza nel 2021.

Da ultimo, con la Legge n. 215/2021, di conversione del D.L. n. 146/2021, il versamento delle rate dovute per il 2020 e il 2021, è stato posticipato al 9 dicembre 2021 (con la possibilità, prevista dalla legge, di 5 giorni di tolleranza per i versamenti tardivi).

Alla luce di tale contesto normativo, l'indicatore "*Volumi di riscossioni ruoli complessivi*" alla data del 31 dicembre registra complessivamente un valore di circa 6,95 miliardi di euro che corrispondono ad un avanzamento del 96,9%, rispetto all'obiettivo annuale previsto in 7,18 miliardi di euro. Quest'ultimo comprendeva anche il contributo per l'ultimo trimestre delle riscossioni su ruoli emessi nel territorio della Regione Sicilia e prevedeva la ripartizione tra riscossione ordinaria (3.897 milioni di euro) e riscossione derivante dagli incassi delle rate della definizione agevolata e del saldo e stralcio (3.281 milioni di euro).

Al 31 dicembre 2021 il **valore della componente ordinaria** della riscossione, comprensivo del contributo della Regione Sicilia, risulta pari a circa 4.431 milioni di euro (in media 369,3 milioni di euro al mese) registrando un incremento di circa 534 milioni di euro rispetto al valore previsto.

Con riferimento alla **riscossione derivante dagli istituti di definizione agevolata**, il livello consuntivato al 31 dicembre 2021 è pari a 2.524 milioni di euro, inferiore di 757 milioni di euro rispetto alle stime. Nel ricordare che tali istituti sono stati interessati da interventi normativi che hanno ripetutamente differito i termini di pagamento delle rate in scadenza nell'anno 2020 e 2021, lo scostamento della *performance* di riscossione rispetto alle iniziali aspettative è principalmente da ricondursi al peggioramento del contesto

economico e alla conseguente minore capacità di assolvimento dei contribuenti, solo parzialmente attenuata dagli interventi di differimento delle scadenze di pagamento disposte dal Legislatore.

Dall'esame dei dati della riscossione per fasce di debito si rileva che il 63,3% del riscosso è relativo a posizioni con debiti superiori a 100 mila euro mentre lo 0,6% attiene a posizioni con debiti sotto i 1.000 euro.

Il tasso di versamento volontario dell'importo, effettuato entro i 60 gg. dalla data di notifica della cartella di pagamento, nonché del versamento delle rate per piani di dilazione concessi entro 60 gg. dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento, è pari al 14,05% (17,26% nel 2020).

Il tempo medio di riscossione registrato nel 2021 risulta pari a circa 6 anni, a fronte dei 5 anni registrato nell'esercizio 2020, in conseguenza della sospensione dell'attività di riscossione e della possibilità di poter riprendere la graduale notifica dei carichi affidati nel periodo, solo a partire dal 1° settembre.

L'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione, tendenzialmente in linea con l'esercizio precedente, continua a registrare un deciso calo rispetto al volume medio affidato negli anni precedenti, per effetto della sospensione dell'attività.

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2021 e affidato dai diversi enti creditori prima ad Equitalia fino al 30 giugno 2017 e poi all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a circa 1.099 miliardi e ricomprende anche i carichi relativi agli ambiti provinciali della Regione Sicilia, pari a circa 77 miliardi di euro.

Il complessivo importo, come rappresentato dall'Agenzia, per circa il 41% risulta di difficile lavorazione in quanto trattasi di somme interessate da specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero oppure di somme dovute da soggetti falliti, da persone decedute, da imprese cessate e da nullatenenti.

Al netto di quanto sopra, residuano 556,3 miliardi di euro, di cui l'80% (pari a 445,3 miliardi di euro) si riferisce a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già svolto, in questi anni, azioni esecutive e/o cautelari. Al netto delle somme oggetto di

rateizzazione (18,6 miliardi di euro), il magazzino residuo, su cui le azioni di recupero possono presumibilmente essere maggiormente efficaci, si riduce a 92,4 miliardi di euro.

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

Con riferimento all'indicatore che misura la "*Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 100.000*" il risultato conseguito è del 91,4% a fronte del 75% pianificato. Nello specifico, le istanze sono state circa 323 mila.

In merito all'indicatore "*Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione*", l'Agenzia nel corso dei mesi di luglio e agosto 2021 ha definito il piano delle notifiche delle cartelle di pagamento arretrate con avvio dal 1° settembre 2021. Sono state prese a riferimento circa 11,481 milioni di cartelle, ovvero tutte le cartelle riferite ai ruoli consegnati nel 2020 (per le quali il processo di notifica non è stato avviato, circa 10,5 milioni di cartelle, o per le quali è stato interrotto alla data dell'8 marzo 2020, circa 1 milione).

Alla data del 31 dicembre 2021 l'Agenzia ha notificato quasi 2,9 milioni di cartelle, realizzando un risultato del 25,2% che rappresenta il pieno conseguimento del *target* programmato (25%).

Per quanto concerne la "*Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria*", si evidenzia, preliminarmente, che l'indicatore in argomento, nell'anno 2021 – caratterizzato dalla sospensione dell'attività di riscossione – potrebbe non essere pienamente rappresentativo del fenomeno della litigiosità. Ciò posto, il rapporto tra il numero di ricorsi avverso atti aventi ad oggetto pretese di natura tributaria ed il numero di atti notificati nell'anno, concentrati comunque esclusivamente nell'ultimo quadrimestre, risulta pari allo 0,30%.

La "percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio" risulta pari al 84,5%, anche in questo caso ampiamente in linea con l'obiettivo assegnato del 75%.

In merito alla "percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)" si registra un indice di vittoria pari al 72,4%, superiore rispetto all'obiettivo assegnato (65%).

Per quanto riguarda la "percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)", si rileva che l'indice di vittoria, pari all'89,2%, è superiore all'obiettivo assegnato del 75%.

Area Strategica Efficienza

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

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), esso è passato dai circa 32 euro per ogni 100 euro riscossi del 2005 agli 11,5 euro del 2021 a fronte di un obiettivo di 13,5 euro. In particolare, l'obiettivo è stato raggiunto e superato a fine 2021 grazie ad un valore complessivo della riscossione di 6,96 miliardi di euro circa e ad un andamento dei costi (797,5 milioni di euro) necessariamente inciso dalla contrazione delle spese per effetto della sospensione delle attività per buona parte dell'esercizio³.

Circa il "Sistema prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto", si segnala che a partire dal 27 settembre 2021 è stato reso disponibile nell'Area Riservata del sito web dell'Agenzia il servizio per la prenotazione di appuntamenti allo "Sportello on-line".

³ Se si considerano esclusivamente i valori della riscossione ordinaria, pari a 4.431 milioni di euro, il costo per ogni 100 euro riscossi ammonta a circa 18 euro.

Con riguardo alla “*Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente*” le strutture territoriali hanno gestito 272 segnalazioni inviate dal Garante del Contribuente e il 95,2% ha avuto risposta entro 30 giorni, nel rispetto dell’obiettivo stabilito.

Ulteriore attività che ha caratterizzato l’esercizio 2021 sono state quelle finalizzate al “*Subentro nell’attività di riscossione per la Regione Sicilia*” ossia quegli adempimenti volti ad uniformare l’organizzazione del servizio e la *governance* istituzionale sull’attività di riscossione a livello nazionale, anche con riguardo alle entrate spettanti alla Regione Sicilia per effetto dell’art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73 che ha previsto lo scioglimento di Riscossione Sicilia S.p.A. e, a decorrere dal 1° ottobre 2021, il subentro dell’Agenzia delle entrate-Riscossione nell’esercizio dell’attività di recupero svolte dalla predetta società. In particolare, è stato avviato il progetto di subentro attraverso la costituzione di gruppi di lavoro tematici, che si sono occupati della programmazione e della realizzazione delle attività necessarie a garantire la continuità operativa della riscossione a partire dal 1° ottobre. A decorrere da tale data l’accesso ai servizi *web* e all’assistenza da remoto è consentito anche ai contribuenti e agli intermediari della Regione Sicilia esclusivamente attraverso il portale internet di AdeR. L’assistenza ai contribuenti siciliani da canale remoto è, altresì, garantita attraverso l’estensione del servizio di *contact center* nazionale al numero unico 06 0101.

È stato effettuato il trasferimento senza soluzione di continuità dei 669 dipendenti di Riscossione Sicilia S.p.A. nell’organico dell’Ente, con l’applicazione della contrattazione di secondo livello vigente nell’Agenzia.

Per quanto attiene ai sistemi informatici di supporto dei processi *corporate*, è stato completato il processo di trasferimento dei dati dai sistemi contabili e amministrativi della suddetta società verso la piattaforma in uso nell’Ente per consentire, già dal 1° ottobre, di uniformare i processi di lavorazione.

Con riferimento ai processi *corporate*, sono state completate le attività per assicurare la fruizione dei sistemi amministrativo-contabili da parte del personale della neo-istituita Direzione Regionale per la gestione della contabilità generale, finanziaria e di riscossione.

Quanto alle modifiche agli atti organizzativi, l'Agenzia conferma che le stesse sono state integralmente realizzate e pubblicate, laddove previsto dalla normativa di riferimento, nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale dell'Ente.

Attività di investimento

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

In particolare, relativamente agli investimenti per immobilizzazioni immateriali, tale valore (SAC/SAL) è pari al 72,4% sul totale, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impianti, macchinari e mobilio per le sedi e la rete sportellare, la consuntivazione della spesa è pari al 56% di quanto preventivato e collegata a migliorie e adeguamenti apportati, anche in relazione alle prescrizioni per garantire la sicurezza introdotte dalle norme per il contrasto dell'epidemia da Covid-19.

Sinergie con l'Agenzia delle entrate

Nell'esercizio 2021, in coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2021-2023 e con gli impegni declinati nell'articolato dell'Atto aggiuntivo 2021, l'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione hanno adottato strategie comuni e realizzato sinergie operative, organizzative e logistiche. In dettaglio:

- ✓ *Procedure acquisitive.* Come noto, con la stipula del Protocollo d'intesa sottoscritto il 18 aprile 2018, Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle entrate, ai sensi dell'art. 37, comma 10, e dell'art. 38 del D. Lgs. 50 del 2016, le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l'individuazione e selezione dei fornitori e per l'espletamento delle necessarie procedure a evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l'acquisizione di forniture e

servizi anche al fine di perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi, attraverso l'aggregazione dei relativi fabbisogni comuni. In attuazione di tale protocollo, nel corso del 2021 è stata predisposta la documentazione per l'affidamento dei servizi assicurativi per l'Agenzia delle entrate-Riscossione e l'Agenzia delle Entrate, volto all'indizione della relativa procedura di approvigionamento. Allo stesso tempo sono state concluse, con la stipula e l'avvio dei contratti esecutivi, ulteriori procedure per i servizi di:

- facchinaggio;
 - recapito;
 - stampe documenti;
 - brokeraggio assicurativo;
 - Fornitura per mascherine chirurgiche e gel disinfettante (DPI anti Covid19);
 - vigilanza;
 - visualizzazione della rassegna stampa nazionale.
- ✓ *Gestione del Patrimonio immobiliare.* È proseguita la collaborazione volta ad individuare strategie comuni per garantire efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché migliorare i servizi ai contribuenti. Nel corso dell'anno 2021 è stato sottoscritto il contratto di locazione relativo al Centro di Gestione Documentale a Roma conseguente all'avviso pubblico di indagine di mercato. In seguito alla stipula del contratto, nel secondo semestre sono stati effettuati da parte della Proprietà i lavori previsti nel predetto bando.
- ✓ *Trasparenza.* Entrambe le Agenzie hanno proseguito il confronto sui temi legati alla pubblicazione dei dati e dei documenti richiesti dall'art. 14 del D.lgs. n. 33/2013, con particolare riferimento agli esiti della sentenza n. 20/2019 della Corte Costituzionale⁴, alle indicazioni formulate dall'ANAC e alle disposizioni contenute nel D.L. n. 162/2019 (c.d. decreto mille proroghe) convertito con Legge n. 8/2020.

⁴ Sentenza pronunciata nel giudizio di legittimità costituzionale dell'art. 14, commi 1-bis e 1-ter, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni). In tale sentenza, la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 14, comma 1-bis, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, nella parte in cui prevede che le pubbliche

- ✓ *Prevenzione della corruzione.* Sono state eseguite delle verifiche tecniche sugli aspetti di sicurezza dell'applicazione destinata alla gestione delle segnalazioni di condotte illecite "whistleblowing" e AdeR ha mutuato il codice sorgente dell'applicativo sviluppato dall'Agenzia delle entrate, sviluppandone una versione adattata al proprio contesto.
- ✓ *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. Nel 2021 è stata richiesta specifica consulenza giuridica al fine di definire il trattamento fiscale del nuovo sistema di remunerazione dell'Ente, introdotto dalla Legge di Bilancio 2022 che ha riformulato le disposizioni dell'art. 17 del D.lgs. n. 112/1999.

L'Agenzia delle entrate ha riscontrato la citata richiesta con atto 956/50 del 2021.

Attività di Audit e di vigilanza interna

L'attività di *Internal audit* svolta dall'Ente nel 2021 è stata caratterizzata da un intervento di audit congiunto con l'Agenzia delle entrate della tipologia "audit di processo", riguardante gli avvisi accertamento esecutivi allo scopo di individuare eventuali punti di miglioramento del processo di gestione dei citati avvisi, con particolare riguardo agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie. L'intervento è stato avviato nel 2021 e se ne prevede la conclusione nel 2022.

amministrazioni pubblicano i dati di cui all'art. 14, comma 1, lettera f), dello stesso decreto legislativo anche per tutti i titolari di incarichi dirigenziali, a qualsiasi titolo conferiti, ivi inclusi quelli conferiti discrezionalmente dall'organo di indirizzo politico senza procedure pubbliche di selezione, anziché solo per i titolari degli incarichi dirigenziali previsti dall'art. 19, commi 3 e 4, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche).

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.

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

L'attività di vigilanza del Dipartimento ha avuto ad oggetto il procedimento relativo alla Sospensione legale della riscossione.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate – Riscossione si è attestata al 91,01%.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che le Direzioni Regionali interessate svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di imparzialità, che ha raggiunto il 94,82%, seguito da quello di trasparenza, con il 91,50%, e da quello di correttezza, con l'83,74%.

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

Risorse umane

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2021 ammonta a 7.938 unità registrando un incremento (464) rispetto all'esercizio 2020 (7.474) in ragione dell'acquisizione di 669 unità di personale provenienti da Riscossione Sicilia S.p.A. 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	64
Quadri	558	454	408	1.420
Aree Professionali	2.582	3.032	840	6.454
Totale	3.150	3.499	1.289	7.938

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.

Il Direttore Generale delle Finanze

Fabrizia Lapecorella

(Firmato digitalmente)

Il Direttore dell'Agenzia delle entrate-Riscossione

Ernesto Maria Ruffini

(Firmato digitalmente)

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

Area Strategica Servizi

L’Agenzia, in linea con gli obiettivi indicati nell’Atto di indirizzo del Ministro per gli anni 2021-2023, ha perseguito un’azione volta al costante miglioramento del rapporto con il contribuente ponendo in essere molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

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

AREA STRATEGICA SERVIZI				
OBIETTIVO 1: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente favorendo l’incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificandone nell’accesso.				
Indicatori	Risultato atteso 2021	Risultato al 31/12/2021	% di conseguimento	Risultato al 31/12/2020
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia per il servizio di rateizzazione	Valore = o superiore al 45%	69,3%	153,9%	53,83%
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%	95,0%	114,5%	90,10%
Incidenza dei pagamenti ricevuti attraverso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia, compreso PagoPa	Valore = o superiore al 93%	96,3%	103,5%	96,56%
Sportello remoto con operatore	Attivazione di n. 50 postazioni per operatore da sportello remoto	58	116,0%	-
Servizi digitali presenti nell’area riservata cittadini, imprese e intermediari del portale	100% delle iniziative programmate	100%	100%	
Servizi digitali presenti nell’area riservata intermediari (Equipro) del portale	100% delle iniziative programmate	100%	100%	

1. 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 2021, un risultato pari al 69,3%, superiore all’obiettivo programmato (uguale o superiore al 45%).

Per ciò che concerne l’andamento nell’esercizio, i dati evidenziano un consolidamento nell’utilizzo dei servizi digitali, anche se in parte favorito dalla sospensione delle attività di riscossione in conseguenza dell’emergenza epidemiologica e dal ridotto afflusso agli sportelli, aperti solo su appuntamento.

Nei primi otto mesi del 2021 è stata registrata una media di circa 16 mila istanze contro una media di 57 mila dell’ultimo quadrimestre in cui sono riprese le attività al termine del periodo di sospensione.

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

L’incidenza degli accessi ai canali remoti per le richieste di sospensione della riscossione ai sensi della L. n. 228/2012, al 31 dicembre 2021 risulta pari al 95%, con un incremento del 4,9% rispetto all’obiettivo annuale assegnato (uguale o superiore all’83%).

Pur riscontrando un consolidamento nell’utilizzo del servizio *on-line*, il prolungato periodo di sospensione delle attività di notifica delle cartelle di pagamento ha ovviamente determinato una conseguente riduzione delle istanze di sospensione della riscossione presentate ai sensi della Legge n. 228/2012.

Nei primi otto mesi del 2021 - per effetto della sospensione delle attività di riscossione a causa del protrarsi dell’emergenza epidemiologica - è stata registrata una

media di circa 735 istanze contro una media di oltre 3.800 dell'ultimo quadrimestre in cui sono riprese le attività al termine del periodo di sospensione.

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

Nel 2021 l'incidenza dei pagamenti effettuati dai contribuenti presso i canali diversi dalla rete sportellare dell'Agenzia è pari al 96,3%, e risulta 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 2021 sono stati registrati oltre 12 milioni di pagamenti, di cui solo il 3,7% transitati attraverso gli sportelli.

4. Sportello remoto con operatore

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 nuovo servizio consente ai cittadini di dialogare e chiedere assistenza in modo semplice e veloce da PC, *smartphone* o *tablet*, senza la necessità di spostamenti, relazionandosi con il personale dell'Agenzia in tempo reale e con la possibilità di svolgere le stesse operazioni disponibili presso lo sportello territoriale (ad es. informazioni, assistenza per richieste di rateizzazione, di sospensione o di rimborso), tramite una piattaforma che semplifica le procedure di riconoscimento del contribuente e permette lo scambio di documentazione anche firmata digitalmente.

Tale servizio è stato avviato in via sperimentale il 27 settembre 2021 con i primi appuntamenti "a distanza", prenotati direttamente tramite l'Area Riservata, per le province di Roma, Lecce, Brescia, Bari cui sono seguite le province di Milano, Modena e Bologna. A dicembre, infine, con l'attivazione per le province di Cosenza, Torino e Verona, sono state rese operative 58 postazioni dedicate al servizio superando così l'obiettivo annuale prefissato (50 postazioni). L'Agenzia prevede di ampliare anche nel corso del 2022 tale ulteriore canale di contatto con i contribuenti, riducendo così la necessità dell'appuntamento "fisico" presso la rete degli sportelli allocati sul territorio nazionale.

5. Servizi digitali presenti nell'area riservata cittadini, imprese e intermediari del portale

L'Agenzia, nei primi mesi del 2021, con l'obiettivo di incrementare e migliorare i servizi disponibili nell'area riservata del portale, ha reso disponibile la funzionalità di autenticazione ai servizi digitali presenti nell'area riservata del sito *web* dell'Agenzia mediante l'utilizzo della Carta di Identità elettronica (CIE). Inoltre, dal 30 giugno è stato attivato il servizio "Stralcio dei debiti fino a 5 mila euro (D.L. 41/2021)", che consente di verificare se nel piano di pagamento della "Rottamazione-ter" e del "Saldo e stralcio" sono presenti debiti che potrebbero essere oggetto di "Stralcio" ai sensi dell'art. 4, commi da 4 a 9, D.L. n. 41/2021 ("Decreto Sostegni") convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 69/2021.

L'iniziativa di rivisitazione dell'applicativo "Situazione debitoria (cd. "estratto conto)" è stata completata a metà dicembre 2021 con l'attivazione del nuovo servizio nell'Area Riservata del sito, su Scrivania di Sportello per gli utenti di AdeR, mediante l'applicativo Serpico all'utenza di Agenzia delle Entrate.

In particolare, con tale iniziativa è stato revisionato il format della "Situazione debitoria" – cioè la situazione aggiornata del debito da corrispondere, comprensivo degli oneri variabili quali interessi di mora e rimborso delle spese di notifica ed esecutive sostenute dall'Agente della riscossione per il recupero dei carichi affidati dagli enti creditori – sia da un punto di vista dei contenuti sia sotto il profilo grafico.

La situazione debitoria, elaborata con il nuovo format, è già disponibile presso gli sportelli dell'Agenzia delle entrate-Riscossione e può essere anche richiesta attraverso i diversi canali di contatto attivati dall'ente.

Infine, nelle attività di messa a regime si segnala che, dopo la fase di collaudo e di avvio in esercizio, si è reso necessario ripristinare, seppur temporaneamente, il precedente modello di estratto conto per consentire la risoluzione di alcune problematiche legate alle *performance* applicative.

6. Servizi digitali presenti nell'area riservata intermediari (Equipro) del portale

Al fine di incrementare la gamma dei servizi disponibili in favore degli intermediari presenti nell'area riservata del portale, è stato avviato il progetto per la realizzazione del nuovo servizio "Se mi scordo Intermediari", che consente di ricevere, per conto di ciascun assistito, una comunicazione tramite SMS o e-mail per ricordare le scadenze previste nei piani di rateizzazione e per avvisare della presenza di un nuovo documento (cartella/avviso di accertamento esecutivo/addebito) affidato in riscossione all'ente.

In relazione all'avanzamento delle attività, a seguito del completamento del collaudo del nuovo servizio avvenuto a dicembre 2021, l'Agenzia ha rilasciato in esercizio la componente di *back end* del servizio (funzionalità di predisposizione e invio dei promemoria sulla base delle regole definite), rimandando invece l'attivazione della componente di *front end* (funzionalità di adesione al servizio). Questo perché l'adesione al suddetto servizio da parte dei soggetti interessati si sarebbe mal conciliata con il ripetuto differimento dei termini e delle scadenze di pagamento che hanno interessato anche l'ultima parte dell'anno 2021, con il rischio di generare confusione nei destinatari dei relativi promemoria, piuttosto che essere di ausilio agli stessi per ricordare una scadenza.

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

L'Agenzia, nel corso del 2021, oltre a quanto pianificato per l'Area strategica Servizi nell'Atto aggiuntivo, ha perseguito e completato molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

1. Servizi ai contribuenti

Il programma 2021 dell'Agenda Digitale di AdeR è stato principalmente indirizzato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti, disponibili sul portale dell'Agenzia. Le novità introdotte nel 2021 hanno riguardato, da un lato, l'adeguamento alle Linee guida emesse dall'AgID in merito all'accessibilità e, dall'altro, la rivisitazione nonché il continuo aggiornamento delle sezioni informative dedicate alle numerose novità legislative emanate in conseguenza dell'emergenza Covid-19.

Nel corso dell'esercizio, l'area pubblica del portale *web* è stata interessata da molteplici interventi, di cui:

- l'implementazione del servizio "Comunicazione delle somme dovute e moduli di pagamento", per consentire al contribuente di poter ricevere i moduli per il pagamento delle rate contenute nel piano di "Rottamazione-ter", successive alla decima;
- l'attivazione del servizio "Stralcio dei debiti fino a 5 mila euro", che consente di verificare se nel piano di pagamento della "Rottamazione-ter" e del "Saldo e stralcio" sono presenti debiti che potrebbero essere oggetto di "cancellazione" ai sensi dell'art. 4, commi da 4 a 9, D.L. n. 41/2021 (Decreto Sostegni) convertito, con modificazioni, dalla legge n. 69/2021;
- il costante aggiornamento dei contenuti informativi e dei servizi, per tener conto delle novità legislative con impatto sulla riscossione introdotte nel corso del 2021 in conseguenza dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, con particolare riguardo all'istituto della rateizzazione e della definizione agevolata.

Sono inoltre proseguiti gli interventi per migliorare e garantire la massima accessibilità del sito *web* a tutti gli utenti, in coerenza con le Linee guida emanate dall'AgID.

Al fine di assicurare la piena operatività degli sportelli nel rispetto delle misure di contenimento dei contagi, il servizio online "Prenota *ticket*" - necessario per la prenotazione degli appuntamenti - è stato esteso anche in favore dei contribuenti della Regione Sicilia fin dal 1° ottobre 2021, data di subentro nell'attività da parte dell'Agenzia.

Per quanto attiene all'area riservata dedicata ai contribuenti (Cittadini e Imprese) e agli Intermediari (EquiPro), è stata resa disponibile la funzionalità di autenticazione mediante l'utilizzo della Carta di Identità elettronica (CIE). Tale sistema – introdotto in coerenza con le previsioni del Codice dell'amministrazione digitale si aggiunge a quelli già attivi (SPID, Entratel, Inps, carta nazionale dei servizi) per favorire un nuovo modello di gestione e relazione da remoto particolarmente utile nell'attuale situazione di emergenza sanitaria – consente ai contribuenti l'accesso ai servizi *online* disponibili nell'area riservata del portale senza necessariamente doversi spostare dalla propria abitazione o dal proprio ufficio.

L'Agenzia segnala, inoltre, che il *format* dei documenti relativi alla "situazione debitoria" e al cd. "estratto di ruolo" sono stati interamente rivisti per migliorare la qualità delle informazioni e la relativa rappresentazione. La fase finale di collaudo è stata completata con successo e i nuovi modelli possono essere utilizzati dai contribuenti a partire da dicembre 2021.

Assistenza ai contribuenti

Come noto, anche il 2021 è stato un anno condizionato dall'emergenza epidemiologica e dai correlati interventi legislativi che, per quanto riguarda il settore della riscossione, hanno determinato la sospensione su tutto il territorio nazionale delle attività di recupero e di notifica fino alla fine di agosto.

Nondimeno le attività di assistenza al contribuente sono state costantemente garantite dal *Contact center* multicanale attraverso il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale), che hanno

continuato a rappresentare utili strumenti a disposizione dei contribuenti per rapportarsi con l'Agenzia.

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

Nel 2021 il numero di contatti telefonici gestiti dal sistema del *Contact Center* Multimediale è stato di circa un milione e 68 mila telefonate (un milione e 285 mila nel 2020), di cui circa il 57 % gestite dal risponditore automatico e la parte restante gestite da operatore, con tempi di attesa pari a circa 16 secondi, senza considerare il valore del mese di dicembre che, in occasione del cambio di fornitore, ha registrato maggiori tempi di attesa conseguenti alle problematiche proprie di un nuovo servizio, con livelli differenti da quelli precedentemente contrattualizzati e affidato a nuovi operatori e sistemi operativi.

Ai sopra citati contatti telefonici vanno aggiunti i contatti da canale asincrono, pari a circa 457 mila, per un totale complessivo gestito che supera 1,5 milioni di contatti.

Attivazione servizi web e da remoto per i contribuenti siciliani

In attesa della completa migrazione dei sistemi informativi della riscossione e delle relative basi dati, a partire dal 1°ottobre, data di subentro alla ex Riscossione Sicilia S.p.A., sono stati comunque attivati in favore dei contribuenti siciliani alcuni importanti servizi *web* dall'area riservata del portale (consultare la propria posizione debitoria, effettuare pagamenti, delegare un intermediario e gestire *online* le deleghe conferite). Per gli altri servizi residuali è stata creata un'alternativa da remoto, mettendo a disposizione di contribuenti e intermediari la possibilità di scaricare direttamente *online* tutta la modulistica necessaria e indirizzi mail/PEC dedicati per la relativa trasmissione, garantendo in ogni caso una relazione a distanza su canale digitale. L'assistenza ai contribuenti siciliani da canale remoto è stata, altresì, garantita attraverso l'estensione del *contact center* nazionale (numero unico: 06 0101).

I canali di pagamento

I volumi complessivi delle transazioni di pagamento effettuati con PagoPA nel 2021 sono stati oltre 12 milioni sostanzialmente in linea con l'anno precedente; il controvalore è cresciuto del 32% passando 2,6 miliardi di euro del 2020 ai circa 3,5 miliardi di euro del 2021. AdeR rimane tra i principali enti per numero di transazioni di pagamento gestite con pagoPA.

Con riguardo ai canali di pagamento, si evidenzia che l'Agenzia delle entrate-Riscossione, per garantire la continuità di servizio anche dopo il subentro a Riscossione Sicilia (con decorrenza dal 1° ottobre 2021) ha realizzato una soluzione, condivisa con la società pagoPA e Poste Italiane, per consentire ai cittadini siciliani di effettuare i pagamenti dei documenti esattoriali intestati alla vecchia società di riscossione e ad AdeR, nonché di ricevere i relativi incassi e rendicontazioni.

Comunicazione istituzionale

Anche nel corso del 2021, l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha proseguito le attività di formazione e informazione degli intermediari fiscali sulle principali novità normative relative alle attività di riscossione, con particolare riguardo alle disposizioni legate alla gestione dell'emergenza epidemiologica.

Nel rispetto delle restrizioni in atto - che hanno spesso impedito i consueti incontri in presenza - l'Ente ha continuato la promozione dei servizi digitali dell'area riservata EquiPro del portale istituzionale, partecipando a eventi di formazione *webinar*, organizzati da ordini professionali e associazioni di categoria.

Il dialogo con il mondo professionale è, inoltre, proseguito con la gestione delle richieste di assistenza ricevute mediante il canale PEC (incremento del 170% rispetto al 2020) per l'utilizzo della piattaforma digitale EquiPro.

Anche nel corso del 2021 AdeR ha promosso il colloquio con i giovani sulla legalità fiscale, organizzando incontri in Dad (Didattica a distanza) con le scuole. Nell'anno scolastico 2020/2021 (da ottobre 2020 a giugno 2021), sono state effettuate 285 lezioni su "Seminare

legalità”, di cui 264 tra gennaio e giugno 2021. Inoltre, in sinergia con l’Agenzia delle entrate, è stato realizzato un nuovo progetto denominato Fisco e scuola per seminare legalità, che – con l’aiuto di due quaderni didattici interattivi appositamente realizzati, diretti agli studenti delle scuole primarie e secondarie, ai professori e alle famiglie – offre spunti di riflessione sul funzionamento del sistema fiscale e sul ruolo svolto dalle due Amministrazioni.

2. Servizi agli enti

Lo scorso luglio 2021 è stato attivato il nuovo servizio “Accertamenti esecutivi Ente”, che consente all’ente di affidare ad Agenzia delle entrate-Riscossione gli avvisi di accertamento, divenuti esecutivi, relativi ai tributi degli enti e agli atti finalizzati alla riscossione delle entrate patrimoniali, ai sensi dell’art. 1, comma 792, lettera B della Legge n. 160/2019 (Legge di Bilancio 2020).

Nel corso del 2021 è stato, inoltre, rivisto il processo di registrazione utenti all’area riservata Enti (cd. “portale enti creditori”), sezione che consente agli enti creditori di accedere in maniera sicura ai servizi che l’Agenzia delle entrate-Riscossione mette a loro disposizione per operare con efficacia e gestire tutte le fasi del processo di riscossione a mezzo ruolo.

Nello specifico, è stato completamente reingegnerizzato il processo di rilascio e gestione delle credenziali di accesso introducendo una figura di responsabile lato ente per la gestione delle utenze. L’adozione di tale nuova modalità di gestione è stata avviata a partire da gennaio 2022.

3. Servizi informativi per la gestione aziendale

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

A. Evoluzione sistema ERP (Enterprise Resource Planning)

Nel corso del 2021 si è provveduto ad implementare ulteriori funzionalità del sistema che hanno interessato differenti processi aziendali facendo evolvere la piattaforma ERP

nell'applicativo di riferimento dell'intero panorama corporate aziendale. Nello specifico, i rilasci più significativi effettuati nel corso dell'anno sono i seguenti:

- ✓ la migrazione nel sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) di AdeR del sistema contabile Sigma Web utilizzato in precedenza da Riscossione Sicilia;
- ✓ l'adeguamento della procedura di alimentazione della piattaforma ANAC, al fine di incrementarne l'integrazione nel processo di ciclo passivo;
- ✓ l'integrazione con il sistema di *Identity Management System* (IGI) al fine di automatizzare il processo di gestione delle abilitazioni/revoche delle utenze.

Inoltre, coerentemente con la strategia *cloud first* del piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione, nel corso del periodo in oggetto, sono state avviate e sono tuttora in corso di svolgimento le attività volte alla migrazione nel *cloud* pubblico (di Microsoft Azure, certificato da AgID) del sistema gestionale Corporate di AdeR (a supporto dei processi di Amministrazione Finanza e Controllo, HR, Acquisti e Logistica) che, sulla base della pianificazione corrente, si completeranno nella seconda metà del 2022. La migrazione del sistema gestionale ERP di AdeR porterà i seguenti benefici:

- ✓ maggiore sicurezza, grazie al fatto che il servizio applicativo è progettato per garantire la *Business Continuity*; i servizi sono monitorati e mantenuti da Microsoft nel rispetto dei più alti standard di qualità e sicurezza al fine di assicurare costantemente alta disponibilità e *disaster recovery*;
- ✓ scalabilità verticale automatica della soluzione in base al livello di utilizzo, in modo da essere in grado di rispondere a bisogni specifici in modo immediato;
- ✓ costante aggiornamento del sistema SaaS (Software-as-a-Service) alle ultime versioni rilasciate dal produttore;
- ✓ possibilità di tempestiva adozione dei rilasci Microsoft in ambito aderenza normativa civilistica-fiscale.

B. Sistema di gestione del protocollo

Nel corso del 2021 è proseguita l'attività di progressivo efficientamento del protocollo informatico e, in particolare:

- è stato esteso l'utilizzo dell'intelligenza artificiale per automatizzare i processi di gestione dei documenti in ingresso sia di tipo analogico che digitale;
- la piattaforma informatica in uso è stata adeguata coerentemente alle norme introdotte nel periodo di riferimento;
- la stessa piattaforma è stata arricchita con funzionalità di: programmazione e pianificazione delle attività, monitoraggio e controllo della qualità del servizio;
- standardizzazione dei profili e dei criteri di accesso alle informazioni; la piattaforma è stata implementata per estendere il modello organizzativo, i servizi, i processi, le procedure, le regole e gli standard in uso alla Regione Sicilia.

Per quanto riguarda il primo punto, sfruttando le potenzialità offerte dal sistema di intelligenza artificiale adottato, sono stati repertoriati in automatico le sentenze e le ordinanze relative al contenzioso esattoriale e sono state sviluppate le funzionalità necessarie per repertoriare manualmente precetti e pignoramenti, innalzando significativamente gli indicatori di produttività ed i livelli di servizio.

Per quanto riguarda il secondo punto, il sistema di protocollazione è stato adeguato ai requisiti definiti nelle Linee Guida AGID sulla Gestione documentale.

Sempre nel corso del 2021 il sistema di protocollazione è stato arricchito con funzionalità specifiche di:

- monitoraggio e controllo finalizzate alla tracciatura degli eventi e alla individuazione e rimozione di errori ed anomalie;
- programmazione e pianificazione delle attività e dei carichi di lavoro;
- standardizzazione dei profili e dei criteri di accesso, riconducendo al sistema di *Identity Management System* (IGI) il processo di gestione delle abilitazioni/revoche delle utenze.

Tali attività hanno migliorato in maniera rilevante gli aspetti di sicurezza, di gestione e di qualità delle attività svolte e del servizio erogato: efficienza, tempestività, continuità e qualità. Di più, gli stessi interventi hanno consentito e semplificato il normale svolgimento, anche da remoto (*Smart Working*), delle attività.

Il sistema è stato, inoltre, implementato dal punto di vista funzionale per consentire l'attivazione del servizio "Sportello *On-Line*", attraverso la realizzazione di una specifica ricevuta per il contribuente.

Infine, conseguentemente al subentro di AdeR a Riscossione Sicilia S.p.a., sono stati estesi alla regione Sicilia i servizi di protocollazione, le regole, i criteri e gli standard in uso presso AdeR.

C. Supporto alla Direzione Risorse Umane

Nell'ambito delle attività volte all'ampliamento dei processi a supporto della Direzione Risorse Umane, nel corso del 2021 sono stati completati i seguenti interventi:

- migrazione su sistema AX HR del sistema gestionale payroll utilizzato in precedenza da Riscossione Sicilia S.p.A. (Inaz);
- realizzazione delle procedure informatiche necessarie a gestire il subentro di AdeR a Riscossione Sicilia, in termini di predisposizione delle nuove strutture organizzative della DR Sicilia e riarticolazione delle Reti territoriali Nord e Sud;
- ricognizione e caricamento massivo su sistema AX HR delle informazioni di dettaglio (anagrafiche, competenze, CV, ecc.) delle risorse ex Riscossione Sicilia S.p.A..

4. Attività IT inerenti al subentro di AdeR a Riscossione Sicilia

Al fine di garantire il subentro di AdeR a Riscossione Sicilia S.p.A, senza soluzione di continuità, a sensi dell'art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito con modificazioni dalla Legge del 23 luglio, n. 106, a giugno 2021 è stato avviato un articolato

programma di attività. Di seguito è fornita una sintesi delle principali attività completate e in corso di realizzazione per quanto attiene l'ambito IT.

- *Sito web*: il sito *web* di Riscossione Sicilia è stato dismesso il 1° ottobre 2021 e tutti i contenuti informativi e dispositivi per i cittadini siciliani sono stati resi disponibili all'interno del sito di AdeR, così come le funzioni dell'area riservata del sito della ex RS, quali ad esempio l'Estratto Conto Contribuenti;
- *Documenti esattoriali*: sono stati completati tutti gli interventi di adeguamento al nuovo assetto organizzativo per assicurare, a partire da ottobre, che i processi di elaborazione, stampa e *delivery* dei documenti esattoriali siano coerenti con l'identità visiva di AdeR anche sul territorio siciliano;
- *Pagamenti pagoPA*: è stata adeguata la connessione alla piattaforma pagoPA per consentire ai cittadini siciliani di effettuare i pagamenti senza soluzione di continuità utilizzando i vecchi moduli di pagamento, già emessi da Riscossione Sicilia, così come i nuovi moduli di pagamento AdeR;
- *Prenotazione online*: il servizio di prenotazione appuntamento tramite sito *web* e App di AdeR è stato esteso anche agli sportelli della Regione Sicilia;
- *Protocollo*: sono state pianificate e realizzate tutte le attività per l'adeguamento dei sistemi di protocollazione della Direzione Regionale Sicilia uniformando così il relativo processo operativo a quello di tutte le altre Direzioni Regionali di AdeR;
- *Postazioni di lavoro e accesso alla rete aziendale*: non essendo possibile collegare le postazioni di lavoro delle sedi siciliane alla rete dati di AdeR per carenze relative agli standard minimi di sicurezza, è stata pertanto adottata una soluzione basata sulle postazioni di lavoro c.d. virtuali, che fossero coerenti con gli standard di sicurezza di AdeR. Per l'avvio del 1° ottobre sono state preparate circa 340 postazioni virtuali ed assegnate ad un primo gruppo di utenti della Regione Sicilia, individuati sulla base delle necessità operative prioritarie di accesso ai sistemi di AdeR. Successivamente, si è proceduto con la progressiva distribuzione delle postazioni virtuali al resto del personale interessato. Parallelamente è stata avviata la procedura acquisitiva per la fornitura di PC portatili da assegnare al personale

della Sicilia per uniformare la dotazione degli stessi a quella fornita al personale di AdeR;

- Sistemi amministrativo-contabili: è stato completato il trasferimento dei dati dai sistemi contabili e amministrativi di Riscossione Sicilia a quelli di AdeR, così da consentire, già dal 1° ottobre, di uniformare i processi di lavorazione.
- Infrastrutture ICT: la rete dati è stata inizialmente ampliata sulla tratta PalermoRoma, esistente in virtù dei servizi che AdeR già erogava a Riscossione Sicilia, mentre l'intera revisione architettuale sarà avviata e resa operativa di concerto con la migrazione degli applicativi della ex Riscossione Sicilia in AdeR. È stata inoltre attivata la *number portability* delle numerazioni telefoniche già in uso nelle sedi siciliane.

A valle del subentro di AdeR a Riscossione Sicilia, è stato, inoltre, avviato il progetto di migrazione del sistema della riscossione della ex Riscossione Sicilia in quello di AdeR, che prevede una serie di interventi volti a trasferire i dati, a standardizzare i processi operativi della riscossione e la relativa soluzione applicativa a supporto, garantendo al contempo la continuità operativa e la minimizzazione dei rischi operativi. Contestualmente alla conclusione del progetto di migrazione sarà possibile estendere a tutti i cittadini della Regione Sicilia gli stessi servizi digitali che AdeR offre nell'area riservata del portale web www.agenziariscossione.gov.it.

ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi	Anno 2021	NOTE
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		
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al <i>front office</i> dell'Ente	447.831	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2021-31/12/2021 e comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata.
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al <i>front office</i> dell'Ente	11.583.250	Numero dei pagamenti contabilizzati nel periodo 1/1/2021-31/12/2021 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	147.723	Numero di istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2021-31/12/2021. Sono ricomprese le istanze per le quali non è necessaria l'assistenza degli operatori ovvero quelle tramite AR Cittadini Lampo Express, AR Intermediari Lampo Express, App Equiclick.
Tempo medio di risposta alle chiamate (<i>contact center</i>)	16 secondi	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

Nell'esercizio 2021 l'attività dell'ente è stata fortemente condizionata dal contesto derivante dall'emergenza da Covid-19 e dalle conseguenti misure straordinarie introdotte dai provvedimenti legislativi che hanno sospeso, fin dal mese di marzo 2020, le attività di riscossione e previsto il differimento al 2021 del termine ultimo per il pagamento delle rate dell'anno 2020 delle definizioni agevolate. Dall'analisi dei risultati realizzati nell'anno – per come rappresentati nel prospetto seguente – emerge che il livello di conseguimento degli indicatori pianificati supera il 100% per quasi tutti gli indicatori.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE				
OBIETTIVO 2: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione				
Indicatori	Risultato atteso 2021	Risultato al 31/12/2021	Risultato al 31/12/2021 Vs Risultato atteso 2021	Risultato 2020
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 7.180 milioni di euro	6.955 milioni di euro	96,9%	6.113,3 milioni di euro
Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 100.000	Valore superiore al 75%	91,4%	121,9%	76,4%
Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione	Valore superiore al 25%	25,2%	101,0%	-
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	Valore inferiore all'1,5% degli atti-notificati	0,3%	100,0%	0,64%
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 75%	84,5%	112,7%	80,59
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 65%	72,4%	111,4%	70,91%
Percentuale degli importi delle controversie definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 75%	89,2%	118,9%	85,03%

1. Volumi di riscossione ruoli complessivi

La **previsione iniziale** della riscossione per l'anno 2021 prevedeva un risultato di riscossione non inferiore a 7,18 miliardi di euro e comprendeva anche il contributo per l'ultimo trimestre delle riscossioni su ruoli emessi nel territorio della Regione Sicilia. Il risultato atteso ipotizzava la seguente ripartizione tra riscossione ordinaria e riscossione derivante da interventi normativi, ovvero derivante dagli incassi previsti per le rate della definizione agevolata e del saldo e stralcio:

<i>(importi in €/milioni)</i>	Previsione 2021 iniziale
Riscossione ordinaria	3.897,0
Riscossione da interventi normativi	3.281,0
Di cui: Rottamazione-ter	2.971,0
Di cui: slittamento Rottamazione <i>bis</i>	87,0
Di cui: Rottamazione <i>ter</i>	2.882,0
Di cui: Rottamazione- <i>ter</i> Risorse Proprie Europee	2,0
Di cui: Saldo e stralcio	310,0
RISCOSSIONE TOTALE	7.178,0

Nel corso del 2021 l'andamento mensile della **riscossione cd. ordinaria** (ovvero quella non derivante dagli istituti di definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione) ha consolidato un risultato superiore alle aspettative, confermando la propensione dei contribuenti a proseguire il pagamento rateale delle cartelle, nonostante la sospensione delle attività di riscossione e il difficile contesto economico di riferimento conseguente all'emergenza epidemiologica.

Conseguentemente, il valore complessivo della componente ordinaria della riscossione al 31 dicembre 2021, comprensivo del contributo offerto dal 1° ottobre dalla Regione Sicilia, è risultato pari a 4.431 milioni di euro (in media 369,3 milioni di euro al mese), ovvero sopra il *target* per circa 534 milioni di euro.

Con riferimento alla **riscossione derivante dagli istituti di definizione agevolata**, il livello consuntivato al 31 dicembre 2021 è stato, invece, di 2.524 milioni di euro, inferiore rispetto alle attese per oltre 750 milioni di euro.

Nel ricordare che tali istituti sono stati interessati da diversi interventi normativi che hanno ripetutamente differito i termini di pagamento delle rate in scadenza nell'anno 2020 e 2021, lo scostamento della *performance* di riscossione rispetto alle iniziali aspettative è principalmente da ricondursi al peggioramento del contesto economico e alla conseguente minore capacità di assolvimento dei contribuenti, solo parzialmente attenuata dagli interventi di differimento delle scadenze di pagamento disposte dal Legislatore.

In particolare, il D.L. n. 41/2021 (cd. Decreto Sostegni) aveva fissato al 31 luglio 2021 il termine per il pagamento delle rate della cd. "Rottamazione-*ter*" e del cd. "Saldo e stralcio" in scadenza originariamente nell'anno 2020 e al 30 novembre 2021 per le rate in scadenza il 28 febbraio, il 31 marzo, il 31 maggio e il 31 luglio dell'anno 2021. Successivamente, la legge n. 106 del 2021, di conversione del "Decreto Sostegni-*bis*", è intervenuta rimodulando nuovamente i termini entro i quali effettuare i pagamenti sulle scadenze delle rate degli istituti di definizione agevolata, prevedendo:

- al 31 luglio 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 28 febbraio 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*" e del 31 marzo 2020 del cd. "Saldo e stralcio";
- al 31 agosto 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 31 maggio 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*";
- al 30 settembre 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 31 luglio 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*" e del cd. "Saldo e stralcio";
- al 31 ottobre 2021 il termine ultimo per il pagamento della rata del 30 novembre 2020 della cd. "Rottamazione-*ter*".

La sopra citata legge di conversione del D.L. Sostegni-*Bis* ha inoltre confermato al 30 novembre 2021 il termine ultimo per il pagamento di tutte le rate in scadenza nell'anno 2021 degli istituti di definizione agevolata.

Successivamente, il D.L. n. 146/2021 (cd. "Decreto Fiscale") del 21 ottobre 2021 ha previsto la riammissione nei termini per la Rottamazione-*ter* e per il saldo e stralcio, prevedendo la possibilità di pagamento delle rate scadenti originariamente nel 2020 entro

il 30 novembre 2021, al pari del termine ultimo per il pagamento delle rate in scadenza nel 2021.

Da ultimo con la legge n. 215/2021, di conversione del D.L. n. 146/2021, il versamento delle rate dovute per il 2020 e il 2021, è stato posticipato al 9 dicembre 2021 (con la possibilità, prevista dalla legge, di 5 giorni di tolleranza per i versamenti tardivi).

In conclusione, considerando le riscossioni ordinarie e quelle derivanti da interventi normativi, alla data del 31 dicembre sono stati complessivamente consuntivati circa 6,95 miliardi di euro che corrispondono, rispetto all'obiettivo annuale di 7,18 miliardi di euro, ad un avanzamento del 96,9% con uno scostamento negativo di oltre 200 milioni di euro, dovuto ai minori incassi della definizione agevolata.

<i>(importi in €/milioni)</i>	Obiettivo 2021	Consuntivo al 31/12/2021	Percentuale di conseguimento	Δ consuntivo 2021- obiettivo 2021
Riscossione Ordinaria	3.897	4.431	113,7%	534
Riscossione da interventi normativi	3.281	2.524	76,9%	-757
RISCOSSIONE TOTALE	7.178	6.955	96,9%	-223

In conclusione, si evidenzia che il Legislatore è nuovamente intervenuto con il D.L. n. 4/2022 convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 25/2022, prevedendo la rimessione in termini dei contribuenti decaduti dalla "Rottamazione-ter" (compresa rottamazione carichi risorse proprie UE) e "saldo e stralcio" per il mancato/parziale pagamento, entro il 9 dicembre 2021, delle rate in scadenza negli anni 2020 e 2021, attraverso lo slittamento dei termini per effettuare, senza incorrere nell'inefficacia della definizione, il versamento delle rate delle definizioni agevolate in scadenza negli anni 2020, 2021 e 2022, i cui termini ultimi di pagamento sono stati previsti rispettivamente al 30 aprile, 31 luglio e 30 novembre 2022.

2. Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 100.000

Il "Decreto Ristori" (D.L. n. 137/2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 176/2020), per le richieste di rateizzazione presentate entro il 31 dicembre 2021, ha elevato da 60 mila a 100 mila euro la soglia per ottenere la rateizzazione, senza necessità per il contribuente di dover documentare la temporanea situazione di difficoltà (rateizzazioni cd. "sotto soglia"). Nel corso del 2021, le richieste di rateazione per importi fino a 100.000 euro, concesse dietro presentazione di una semplice istanza da parte del contribuente, risultano oltre 323 mila.

Grazie all'automazione offerta dai servizi remoti (portale *web*, *app Equiclick*), la percentuale delle istanze di rateizzazione cd. "sotto soglia" evase entro 5 giorni dalla loro presentazione risulta pari al 91,4 % considerando anche la Regione Sicilia per gli ultimi 3 mesi dell'anno, con un valore superiore all'obiettivo assegnato (75%).

3. Percentuale di notifica delle cartelle accumulate nel periodo di sospensione

Nel corso dei mesi di luglio e agosto 2021 è stato definito il piano delle notifiche delle cartelle di pagamento arretrate che - nel rispetto dei termini attualmente previsti e sfruttando tutta la gradualità possibile offerta dal Legislatore secondo un criterio cronologico di affidamento dei ruoli da riscuotere - ha previsto l'avvio alla notifica dal 1° settembre 2021 delle cartelle riferite ai ruoli consegnati dagli enti in prossimità dell'inizio della sospensione, il cui processo di stampa ed invio alla notifica è stato interrotto, nonché di quelle riferite ai ruoli consegnati nel corso del periodo di sospensione.

Come previsto dall'indicatore, sono state prese a riferimento circa 11,481 milioni di cartelle, ovvero tutte le cartelle riferite ai ruoli consegnati nel 2020 (per le quali il processo di notifica non è stato avviato, circa 10,5 milione di cartelle, o per le quali è stato interrotto alla data dell'8 marzo 2020, circa 1 milione di cartelle) e per le quali il piano di notifiche prevede un progressivo riavvio delle attività.

Considerando la sospensione dell'attività di notifica fino a tutto il 31 agosto 2021, dal 1° settembre sono state avviate alla notifica prioritariamente le cartelle relative ai ruoli affidati dagli enti in prossimità dell'inizio della sospensione (residuali cartelle relative a ruoli di gennaio 2020 e cartelle relative ai ruoli di febbraio 2020) che non beneficiano dei maggiori termini di notifica e di prescrizione e decadenza delle entrate in esse contenute.

Alla data del 31 dicembre 2021 risultano notificate e già rendicontate sui sistemi informativi dell'agente della riscossione, quasi 2,9 milioni di cartelle, con un avanzamento pari al 25,2% ed un livello di conseguimento dell'obiettivo assegnato del 101,0%.

4. Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria

Come noto, fino al 31 agosto 2021 l'attività di notifica degli atti della riscossione è stata sospesa dalle disposizioni normative adottate per far fronte all'emergenza epidemiologica COVID-19. Conseguentemente, per l'anno 2021, l'indicatore "*Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria*" difficilmente può rappresentare correttamente il fenomeno della litigiosità che, nonostante abbia presentato una contrazione del volume dei ricorsi notificati all'Agente della riscossione, ha comunque posto in particolare evidenza il fenomeno "strumentale" del contenzioso da parte dei contribuenti, concentrato in particolare in alcuni territori, e relativo all'impugnazione degli estratti di ruolo e all'eccezione di prescrizione delle entrate ad essi relative.

Ciò posto, il rapporto tra il numero di ricorsi avverso atti aventi ad oggetto pretese di natura tributaria ed il numero di atti notificati nell'anno, concentrati comunque esclusivamente nell'ultimo quadrimestre, risulta pari a 0,3% a fronte di un valore atteso inferiore all'1,5% degli atti notificati.

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

Nel 2021 la percentuale di costituzioni è stata pari al 84,5%, in miglioramento rispetto all'obiettivo assegnato del 75%.

La percentuale di non costituzione scaturisce da valutazioni dettate da:

- profili di carenza di legittimazione passiva;
- 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.

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

In merito al numero delle sentenze divenute definitive nel corso del 2021 presso le CTP e le CTR si rileva un indice di vittoria del 72,4%, 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 comunque consenta la prosecuzione dell'attività di riscossione intrapresa.

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

Con riguardo alle sentenze divenute definitive nel corso del 2021, presso le CTP e le CTR, ma questa volta con riferimento al valore delle controversie definite, si rileva che l'indice di vittoria, ovvero il rapporto tra pronunce favorevoli, in tutto o in parte, ed il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, si attesta ad un valore pari all'89,2%, che risulta superiore all'obiettivo assegnato del 75%.

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 2021.

1. Risultati di riscossione

Il volume degli incassi conseguito nell'esercizio 2021 dall'Agente della Riscossione, pari a 6,95 miliardi di euro, risulta fortemente influenzato, come già evidenziato, dagli effetti delle misure straordinarie introdotte dai provvedimenti legislativi emanati durante l'emergenza sanitaria da COVID-19.

Concorrono al risultato dell'anno 2021 anche gli incassi, registrati a partire dal 1° ottobre, su ruoli emessi negli ambiti provinciali della Regione Sicilia, pari a circa 211 milioni di euro, in ragione del subentro, a decorrere dalla medesima data, di Agenzia delle entrate-Riscossione a Riscossione Sicilia S.p.A. nell'attività di riscossione su tale territorio.

Nella tabella che segue viene riportato il *trend* degli incassi nell'ultimo quadriennio distinto per ente impositore, dalla quale, per le ragioni sopra esposte, se da un lato evidenzia un recupero delle riscossioni consuntivate per il 2021 rispetto all'esercizio 2020 (+14%), dall'altro, emerge chiaramente la flessione rispetto all'esercizio 2019 (-29%) e all'esercizio 2018 (-31%).

<i>(importi in €/milioni)</i>	2018	2019	2020	2021	Δ 2021-2020	Δ 2021-2019	Δ 2021-2018
TOTALE AdeR	10.009	9.863	6.113	6.955	14%	-29%	-31%
Ruoli Agenzia Entrate	5.200	4.786	3.112	3.858	24%	-19%	-26%
Ruoli altri Enti Statali	403	388	230	254	11%	-34%	-37%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	3.179	3.498	2.082	2.127	2%	-39%	-33%
Ruoli Enti non Statali	1.226	1.191	690	716	4%	-40%	-42%

Come noto l'andamento della riscossione, negli ultimi anni, è stato fortemente influenzato dall'adesione da parte dei contribuenti alla possibilità di definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo. Pertanto, occorre distinguere la componente della riscossione ordinaria da quella derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata.

La **riscossione ordinaria** nell'anno 2021 ha consuntivato un livello pari a 4,43 miliardi di euro, sostanzialmente in linea con quello del 2020 (pari a circa 4,54 miliardi di euro).

Più nello specifico, il risultato della riscossione ordinaria registrato fino al termine del periodo di sospensione (31 agosto 2021), è allineato a quello della seconda parte del 2020 e conferma la propensione dei contribuenti a proseguire, nonostante il differimento delle scadenze e la sospensione delle attività di riscossione, il pagamento rateale delle cartelle. Si segnala, inoltre, che il risultato di riscossione ha avuto un'accelerazione negli ultimi mesi dell'anno, in conseguenza della ripresa, a partire dal 1° settembre 2021, delle attività di notifica e di riscossione coattiva, malgrado le recenti modifiche normative (D.L. n. 146/2021 e legge n. 234/2021) abbiano esteso il termine per il pagamento delle cartelle notificate nel periodo compreso tra il 1° settembre 2021 e il 31 marzo 2022 a centottanta giorni, in luogo dei sessanta ordinariamente previsti, traslando così in avanti una parte del gettito atteso.

La **riscossione derivante dagli interventi normativi di definizione agevolata** ha consuntivato nel 2021 un livello pari a 2,5 miliardi di euro.

<i>(importi in €/milioni)</i>				
Volumi di incassi	2018	2019	2020	2021
TOTALE	10.008	9.863	6.113	6.955
Definizione Agevolata	3.906	3.544	1.597	2.524
Riscossione ordinaria	6.102	6.319	4.516	4.431
- Di cui da rateazione	2.811	2.535	2.331	2.366
- incidenza su riscossione ordinaria	46,07%	40,12%	51,61%	53,40%

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 2021, emerge come il prolungato periodo di sospensione nella notifica di nuove cartelle, nonché i provvedimenti straordinari introdotti per favorire l'accesso all'istituto della rateizzazione, abbiano mutato il contributo delle varie fasce di debito riducendo quello derivante dalle piccole e medie posizioni e portando, al contempo, a circa il 63,3% quello derivante da posizioni con debiti superiori a 100 mila euro.

Fasce di debito cumulato per contribuente	% 2019	% 2020	% 2021
da 0 a 1.000 euro	1,8	1,2	0,6
da 1.001 a 5.000 euro	5,9	5,9	3,1
da 5.001 a 10.000 euro	4,8	5,3	3,4
da 10.001 a 50.000 euro	19,4	21,8	17,7
da 50.001 a 100.000 euro	11,6	12,1	11,9
> 100.001 euro	56,5	53,7	63,3

La tabella seguente evidenzia, invece, le riscossioni di importo superiore a 500.000 euro conseguite nel corso del 2021:

<i>(importi in €/milioni)</i>		
Riscossioni anno 2021 > 500.000		
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000	692	
TOTALE riscosso AdeR di cui:	1.148,6	100%
Ruoli Agenzia Entrate	709,5	61,8%
Ruoli altri Enti Statali	79,4	6,9%
INPS	249,7	21,7%
INAIL	8,2	0,7%
Ruoli Enti non Statali	101,8	8,9%

Infine, a conclusione delle analisi presentate sugli incassi 2021, si riporta di seguito la tabella contenente i dati relativi alle somme riscosse rispetto al carico riscuotibile per

anno di consegna, ovvero al carico affidato al netto dei provvedimenti di sgravio e sospensione.

<i>(importi in €/milioni)</i>												
Anno Consegna	Carico Affidato Netto (CN)	Importo Riscosso (IR) (2000-2021)	% IR/CN	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
2000-2012	518.492	95.281	18,38%	5.947	4.377	3.341	2.947	3.891	2.226	1.394	855	995
2013	69.637	8.002	11,49%	1.187	1.818	1.164	927	1.168	675	486	262	314
2014	73.023	9.418	12,90%		1.216	2.215	1.500	1.751	1.025	798	424	488
2015	70.884	8.789	12,40%		-	1.525	2.160	2.049	1.179	884	453	540
2016	63.567	7.485	11,77%		-	-	1.218	2.686	1.468	1.004	495	614
2017	64.380	6.608	10,26%		-	-	-	1.156	2.272	1.571	715	893
2018	69.863	5.602	8,02%		-	-	-	-	1.163	2.320	1.154	965
2019	72.071	4.247	5,89%		-	-	-	-	-	1.406	1.577	1.264
2020	41.342	635	1,54%		-	-	-	-	-	-	177	458
2021	58.055	214	0,37%		-	-	-	-	-	-	-	214
Totale	1.101.314	146.281	13,28%	7.134	7.411	8.244	8.752	12.701	10.009	9.863	6.113	6.744

Nel prospetto precedente non sono presenti i dati relativi ai ruoli affidati, tempo per tempo, nelle province della Regione Sicilia, in quanto ancora in corso le attività di integrazione informatica che consentiranno in seguito di elaborare le informazioni secondo gli standard di AdeR. Ad ogni modo, le grandezze relative ai ruoli emessi nelle province della Regione Sicilia, mediamente nell'ordine del 7% rispetto al totale di AdeR, non inficiano la rappresentatività di quanto esposto. L'Agenzia, inoltre, precisa che per i carichi aventi anno di consegna 2020 e 2021 le performance di riscossione scontano il fatto che quasi tutte le relative cartelle di pagamento non sono ancora state avviate alla notifica in ragione del lungo periodo di sospensione delle attività dell'Agenzia (iniziato l'8 marzo 2020 e terminato il 31 agosto 2021) in conseguenza dell'emergenza epidemiologica.

2. Carichi affidati

L'andamento dei carichi affidati all'Agente della riscossione è rimasto sostanzialmente in linea con quanto consuntivato nel 2020, in deciso calo rispetto al volume medio affidato fino al 2019, come conseguenza della sospensione dell'attività dell'Agente della riscossione e delle ulteriori disposizioni in tema di accertamento e liquidazione che hanno interessato gli enti impositori.

A partire da settembre 2021, è stato osservato un incremento dei carichi affidati – che ha riguardato in particolare l’INPS – nonché l’avvio dei primi affidamenti, effettuati da parte di enti locali, attraverso l’istituto dell’accertamento esecutivo, esteso ai tributi locali dalla legge di bilancio 2020 per rendere più efficace l’attività di riscossione.

<i>(importi in €/milioni)</i>					
	2017	2018	2019	2020	2021
Enti Erariali	54.885	55.311	58.577	47.180	42.331
ENTRATE	54.449	54.784	57.592	46.691	41.746
DOGANE	435	527	986	489	585
Altri Enti Statali	6.037	3.882	5.038	5.960	5.152
Enti Previdenziali	12.286	14.202	13.099	1.916	8.703
INPS	10.977	13.333	12.691	1.242	8.017
INAIL	1.309	869	408	674	686
Altri Enti non statali	3.461	4.260	5.116	4.108	4.835
COMUNI	1.487	1.886	2.606	2.127	2.605
ALTRI ENTI	1.974	2.374	2.511	1.981	2.231
TOTALE	76.668	77.654	81.831	59.164	61.021

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

3. Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati

Come già anticipato, oltre che dai provvedimenti normativi adottati in conseguenza dell'emergenza epidemiologica, l'andamento della riscossione degli ultimi anni risulta fortemente influenzato dall'adesione da parte dei contribuenti alla possibilità di definire in via agevolata i carichi iscritti a ruolo. Nell'anno 2021 le riscossioni derivanti dalle misure agevolative hanno contribuito per il 36% con un dato consuntivato al 31 dicembre 2021 che risulta pari a 2.523 milioni di euro.

Con riguardo al tema delle scadenze di pagamento relative alle somme dovute per gli istituti di definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione, è opportuno ricordare le diverse modifiche normative nel frattempo intervenute. Il "Decreto Ristori" (D.L. n. 137/2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 176/2020), per i contribuenti in regola con il pagamento delle rate 2019, aveva rinviato al 1° marzo 2021, il

termine per il pagamento delle rate previste nell'anno 2020 delle misure di definizione agevolata relative ai debiti affidati alla riscossione nel periodo dal 2000 al 2017 ("Rottamazione-ter", "Rottamazione risorse proprie UE" e "Saldo e Stralcio" per le persone fisiche in difficoltà economica). Successivi provvedimenti legislativi hanno ulteriormente differito sia i termini di pagamento delle rate originariamente in scadenza nell'anno 2020 sia quelli delle rate previste nel corso dell'anno 2021. Da ultimo, il D.L. n. 146/2021, ha fissato al 9 dicembre 2021 il termine per considerare tempestivo il versamento di tutte le rate originariamente da corrispondere nell'anno 2020 e nell'anno 2021. Il mancato o non integrale versamento degli importi dovuti per le rate 2020 e 2021 entro il predetto termine (la legge ha previsto una tolleranza di 5 giorni per eventuali pagamenti tardivi) ha determinato l'inefficacia delle stesse definizioni agevolate e la perdita dei relativi benefici.

Nella tabella che segue si riepilogano le scadenze originarie e i termini di pagamento derivanti dalle proroghe via via intervenute.

Tipo Definizione Agevolata	Scadenze originarie	Termini di pagamento prorogati dai provvedimenti emanati durante il periodo emergenziale
Rottamazione-ter	31-lug-19	non differiti
Rottamazione-ter + Saldo e stralcio	30-nov-19	non differiti
Rottamazione-ter	28-feb-20	9-dic-21
Saldo e stralcio	31-mar-20	
Rottamazione-ter	31-mag-20	
Rottamazione-ter + Saldo e stralcio	31-lug-20	
Rottamazione-ter	30-nov-20	9-dic-21
Rottamazione-ter	28-feb-21	
Saldo e stralcio	31-mar-21	
Rottamazione-ter	31-mag-21	
Rottamazione-ter + Saldo e stralcio	31-lug-21	
Rottamazione-ter	30-nov-21	
Rottamazione-ter	28-feb-22	28-feb-22
Rottamazione-ter	31-mag-22	31-mag-22
Rottamazione-ter	31-lug-22	31-lug-22
Rottamazione-ter	30-nov-22	30-nov-22
Rottamazione-ter	28-feb-23	28-feb-23
Rottamazione-ter	31-mag-23	31-mag-23
Rottamazione-ter	31-lug-23	31-lug-23
Rottamazione-ter	30-nov-23	30-nov-23

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 2.282 milioni di euro, e gli incassi relativi al cd. Saldo e Stralcio, pari a 242 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	1.243,3	142,3	1.385,6
Ruoli altri Enti Statali	36,4	0,0	36,4
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	705,4	99,2	804,6
Ruoli Enti non Statali	296,9	0,0	296,9
TOTALE AdeR	2.281,9	241,6	2.523,5

4. Istanze di rateizzazione

A partire dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia – e fino alla fine del 2021, considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga, accesso a rata variabile, a piani straordinari (120 rate) o eccezionali (ripristino dilazioni decadute), l'Agenzia delle entrate-Riscossione ha gestito oltre 10 milioni di istanze di rateazione presentate ai sensi dell'art. 19 del D.P.R. n. 602/1973, con una movimentazione del carico iscritto a ruolo per oltre 178 miliardi di euro.

<i>Montante delle istanze di rateazione lavorate dal 2008 – importi in €/milioni</i>				
STATO LAVORAZIONE	Situazione al 01/01/2021		Situazione al 01/01/2022	
	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)
Concesse	3.837.236	32.555	3.791.201	28.292
Non concesse	420.471	22.692	428.135	23.858
Revocate	5.475.447	115.944	5.851.285	126.150

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

- circa 2,4 milioni di istanze, per 9,4 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 1,4 milioni di istanze, per un carico complessivo di oltre 18,9 miliardi di euro, hanno un piano di ammortamento non ancora concluso ovvero non totalmente onorato.

Nel corso del 2021 sono state quasi 343 mila (470 mila nel 2020) le istanze di rateazione presentate per un valore totale di circa 7,7 miliardi di euro. Comprendendo anche le istanze di rateizzazione presentate alle fine del 2020, nell'anno 2021 sono state 329.803 le richieste accolte, mentre 7.664 (pari al 2,3% delle lavorate), sono state respinte per mancanza dei requisiti previsti.

<i>Andamento ultimi 2 anni istanze di rateazione - importi in €/milioni</i>						
	2020		2021		2021 vs 2020	
	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)	nr. istanze	carico protocollato (€/mln)
a) Dilazioni all'1/1	4.022.174	37.447	3.837.236	32.555	-184.938	-4.892
b) Dilazioni presentate nell'anno	470.001	7.589	342.871	7.700	-127.130	111
c) Dilazioni lavorate. Di cui:	496.327	8.485	337.467	7.110	-158.860	-1.376
<u>c1) Concesse</u>	459.531	6.667	329.803	5.943	-129.728	-724
c2) Non Concesse	36.796	1.818	7.664	1.167	-29.132	-652
<u>d) Revocate</u>	644.469	11.559	375.838	10.206	-268.631	-1.353
Dilazioni in essere al 31/12 (a+c1-d)	3.837.236	32.555	3.791.201	28.292	-46.035	-4.263

Nella prima parte del 2021 il numero delle richieste di rateazione si è mantenuto sui livelli già registrati nella seconda parte del 2020 (15 mila al mese) mentre nell'ultima parte dell'anno, a seguito della ripresa dell'attività di notifica dei carichi affidati dagli enti creditori all'Agenzia nel corso del periodo di sospensione, nonché della graduale ripresa delle attività di recupero, il volume delle richieste è tornato sui livelli consuntivati prima dell'emergenza sanitaria. Nel quarto trimestre, infatti, sono state presentate circa 57 mila nuove richieste di dilazione al mese a fronte delle circa 15 mila al mese richieste nei primi 8 mesi dell'anno.

Nella tabella seguente si fornisce la percentuale di ripartizione per ente impositore degli importi oggetto di rateizzazioni concesse nel biennio 2020-2021.

Ente impositore dei carichi rateizzati	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2020	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2021
Agenzia delle entrate e altri enti statali	62,8%	57,6%
INPS	30,5%	34,7%
INAIL	0,8%	1,4%
Altri enti	5,9%	6,2%
Totale	100,0%	100,0%

Come già rappresentato in precedenza, il volume degli incassi da rateazione, pari a 2.366 milioni di euro, è risultato in linea rispetto all'anno precedente (2.331 milioni di euro) ed ha rappresentato il 53,4% del totale della riscossione ordinaria.

<i>(importi in €/milioni)</i>		
	2020	2021
Riscossioni totali	6.113,3	6.955,0
variazione vs anno precedente	-38,0%	13,8%
Riscossioni da rateazioni	2.330,6	2.366,2
variazione vs anno precedente	-8,1%	1,5%
incidenza su incassi totali	38,1%	34,0%
incidenza su incassi "ordinari"	51,6%	53,4%

5. Cartelle emesse

Nel corso dell'anno, nonostante l'attività di notifica delle cartelle di pagamento sia stata sospesa fino al 31 agosto 2021, l'Agente della riscossione ha proseguito nelle attività di elaborazione informatica delle cartelle di pagamento per le partite di ruolo che gli enti impositori hanno continuato ad affidare. Il dato esposto nella seguente tabella rappresenta il numero delle cartelle di pagamento elaborate negli anni dal 2017 al 2021, al netto dei documenti relativi a soggetti coobbligati già in sede di emissione del ruolo oppure in via esecutiva.

	2017	2018	2019	2020	2021
Cartelle di pagamento	12.061.228	11.315.873	13.463.453	10.373.171	13.572.741
Avvisi di addebito (Ava)	2.543.258	3.430.172	4.342.904	172.228	1.758.028
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	184.015	304.009	258.996	192.494	173.975
Avvisi di accertamento esecutivo Enti Locali	-	-	-	-	40.119
TOTALE	14.788.501	15.050.054	18.065.353	10.737.893	15.544.863

6. Procedure esecutive e cautelari

Nella tabella seguente è riportato il volume delle attività poste in essere nel corso del 2021.

2021	
Avvisi di intimazione	2.325.500
Solleciti	-
Preavvisi di fermo amministrativo	71
Comunicazione preventiva di ipoteca	1.192
Trascrizioni di fermo amministrativo	24
Iscrizioni ipotecarie	4.572
Pignoramenti mobiliari	13
Pignoramenti mobiliari di beni mobili registrati	67
Pignoramenti presso terzi	12.639
Pignoramenti immobiliari	6
Procedure concorsuali	48.445
Interventi in procedure immobiliari promosse da terzi	26.268
Accessi e ispezioni documentali (art. 35 DL n. 223/2006)	3

Anche in questo caso, il volume rappresenta l'attività svolta a partire dal 1° settembre 2021 ovvero dopo la fine della sospensione dell'attività di notifica e di riscossione disposta su tutto il territorio nazionale a partire dall'8 marzo 2020 (ad eccezione di poche attività, come ad esempio le insinuazioni in procedure concorsuali, che sono proseguite in continuità).

L'Agente della riscossione, nei limiti dell'operatività svolta nel corso del 2021, ha proseguito le usuali attività di recupero, per il tramite degli uffici dedicati alla gestione dei

contribuenti con importi iscritti a ruolo superiori a 250 mila euro, mediante un approccio mirato e di elevata specializzazione per l'attivazione di singole procedure.

Le azioni attivate nel corso del 2021 su tali contribuenti (numericamente meno del 2% del complessivo numero di soggetti debitori), considerando l'esiguità dei numeri rappresentati nella tabella precedente e tralasciando le procedure numericamente non significative, hanno rappresentato:

- il 77% del totale delle procedure cautelari su beni immobili (comunicazioni preventive di ipoteca e successive iscrizioni ipotecarie);
- il 49% 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 2021 sono pervenute circa 21.200 richieste di sospensione in autotutela presentate ai sensi della Legge n. 228/2012 a fronte delle oltre 30 mila del 2020.

Come si evince dal prospetto sottostante, in cui è rappresentata l'andamento mensile, il numero delle istanze presentate è via via cresciuto in conseguenza della ripresa dell'attività di notifica delle cartelle.

Mese	Istanze presentate
Gennaio	1.036
Febbraio	686
Marzo	738
Aprile	784
Maggio	925
Giugno	500
Luglio	651
Agosto	559
Settembre	2.214
Ottobre	3.472
Novembre	4.607
Dicembre	5.010
Totale	21.182

Il canale maggiormente utilizzato resta quello della posta elettronica (Mail o PEC), con il 56% delle istanze ricevute, ma appare significativo l'incremento del *form on line*, che permette al contribuente tramite *app* e *web* di inviare istanze di sospensione legale, che raggiunge il 38% delle richieste riducendo ancora di più il ricorso allo sportello, che scende al 5%, o al canale postale, che riveste un ruolo sempre più residuale (1,2%).

Canale	2020	%	2021*	%
Mail/PEC	17.902	58,4%	11.776	55,6%
Form On-line	9.064	29,6%	8.094	38,2%
Sportello	3.035	9,9%	1.050	5,0%
Raccomandata e altro	652	2,1%	262	1,2%
TOTALE	30.653	100,0%	21.182	100,0%

* il dato non comprende la Regione Sicilia

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

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 2021, ammonta a circa 1.099 miliardi di euro ricomprendendo anche i carichi relativi agli

ambiti provinciali della Regione Sicilia, pari a circa 77 miliardi di euro, affidati dal 2000 e 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'art. 4 del D.L. 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'art. 4 del D.L. n. 41/2021.

Al fine di favorire un confronto con la situazione rappresentata nel 2020, nella tabella seguente il dato del magazzino è anche rappresentato al netto del carico affidato nelle province della Regione Sicilia.

<i>(importi in €/miliardi)</i>	Situazione al 31 dicembre 2021	Situazione al 31 dicembre 2020	Variazione
Carico Ruoli affidato (1)	1.597,1	1.424,0	173,1
Sgravi per indebiti e annullamenti per provvedimenti normativi	357,0	301,5	55,5
Riscosso (2)	141,1	123,4	17,7
Carico Residuo contabile	1.099,0	999,1	100,0
Carico Residuo contabile Sicilia	77,3	-	77,3
Carico sospeso	50,4	52,6	-2,2
Soggetti falliti	148,8	152,2	-3,4
Soggetti deceduti e ditte cessate	145,7	133,1	12,6
Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)	120,6	115,8	4,8
Azioni cautelari/esecutive tentate senza riscossione	445,3	445,0	0,3
Rate a scadere su dilazioni non revocate	18,6	15,7	2,9
Magazzino residuo lordo	92,4	84,6	7,7

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 2022 ma già trasmessi dagli enti creditori al 31/12/2021).
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.

L'importo dei crediti residui, al netto delle quote residue dei ruoli affidati nelle provincie della Regione Sicilia, per circa il 41 % appare di difficile recuperabilità per le condizioni soggettive del contribuente (148,8 miliardi di euro sono dovuti da soggetti interessati da procedure concorsuali, 145,7 miliardi di euro da persone decedute e imprese cessate, 120,6 miliardi da soggetti che, in base ai dati presenti nell'Anagrafe tributaria, risultano nullatenenti).

Per ulteriori 50,4 miliardi di euro l'attività di riscossione, alla data del 31 dicembre 2021, è sospesa per effetto di specifici provvedimenti di sospensione delle attività di recupero. Si tratta in particolare di sospensioni disposte da provvedimenti emessi in autotutela dagli enti creditori o in forza di sentenze dell'autorità giudiziaria. Sono, inoltre, riconducibili a tale fattispecie gli importi residui, al netto di quanto già riscosso, delle quote oggetto degli istituti di definizione agevolata in corso ("Rottamazione-ter") o appena concluse ("Saldo e Stralcio" dei debiti delle persone fisiche in difficoltà economica).

Residuano 556,3 mld di euro, di cui l'80% (pari a 445,3 mld di euro) si riferisce a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già svolto, in questi anni, azioni esecutive e/o cautelari. Al netto delle somme oggetto di rateizzazione (18,6 mld di euro), il magazzino residuo, su cui le azioni di recupero possono presumibilmente essere maggiormente efficaci, si riduce a 92,4 mld di euro.

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

- il D.L. n. 193/2016, il successivo D.L. n. 148/2017 e il D.L. n. 119/2018 avevano già ridisegnato la tempistica di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità per i ruoli affidati a tutto il 2017. Per i ruoli consegnati nell'anno 2016 e 2017, la presentazione delle comunicazioni è prevista entro il 31 dicembre 2026, mentre per i ruoli consegnati negli anni precedenti, per singola annualità di consegna partendo dalla più recente, entro il 31 dicembre di ciascun anno successivo al 2026 (ruoli 2015 nel 2027, ruoli 2014 nel 2028, fino ai ruoli 2000 nel 2042);

- il D.L. n. 18/2020 (decreto "Cura Italia"), in ragione della sospensione dell'attività di riscossione per l'emergenza sanitaria, è intervenuto sui termini per la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, prevedendo una tempistica specifica, in deroga a quella ordinaria triennale disciplinata dall'art. 19 del D.Lgs. n. 112/1999, per i ruoli consegnati nell'anno 2018, nell'anno 2019 e nell'anno 2020, la cui scadenza dei termini di presentazione è stata stabilita, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, entro il 31 dicembre 2024 ed entro il 31 dicembre 2025;
- il D.L. n. 41/2021 (decreto "Sostegni"), per il perdurare dell'emergenza sanitaria, è nuovamente intervenuto prevedendo che le comunicazioni di inesigibilità relative alle quote affidate all'agente della riscossione nell'anno 2021 saranno presentate entro il 31 dicembre 2026.

Tali proroghe che si sono rese necessarie anche in ragione del lungo periodo di sospensione di tutte le attività di notifica e di riscossione, hanno comunque lasciato irrisolto il problema della costante crescita del cd. magazzino.

ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi	Anno 2021	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	692	Riscossioni rilevanti a dicembre 2021 (riscossioni di importo unitario superiore ad euro 500.000, ovvero quelle che per importi sommati nel corso dell'anno solare per uno stesso contribuente superano la predetta soglia). Il dato comprende 10 riscossioni riferite alla Regione Sicilia.
Dettaglio delle riscossioni derivanti da adesione agli istituti di definizione agevolata e da attività ordinaria	da Definizione agevolata 2.523,5 mln/€; da Riscossione ordinaria 4.431,5 mln/€	Gli incassi da definizione agevolata senza la Sicilia ammontano a 2.388,1 mln/€ e sono così ripartiti: Rottamazione 2.146,5 mln/€ e Saldo e Stralcio 241,6 mln/€.
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)	6,0 anni	Vedi specifica sottostante*
Tempo medio di notifica della cartella	n.d.	L'indicatore riveste scarsa rilevanza per il periodo considerato - vedi specifica sottostante**
Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	99,3%	L'indicatore è il medesimo del precedente.
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà	8.628	Numero delle istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2021-31/12/2021 con un numero di rate superiore alle 72 (il dato comprende le rateazioni concesse dalla Sicilia dal 1° ottobre 2021).
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)	14,05%	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)	21%	Vedi specifica sottostante ***
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate nell'anno 2021	3.710.845	Numero cartelle o altri atti contenenti entrate di natura tributaria con data notifica compresa nel periodo 1/1/2021-31/12/2021.
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali nel 2021	44.936	

Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore		Vedi specifica sottostante****
Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR		Vedi specifica sottostante*****
Ripartizione delle controversie in CTP e in CTR tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro	77,4% con dipendenti interni (AdeR+Ade) 22,6% libero foro	Nel calcolo è compresa la Corte di Cassazione sez. Tributaria affidata al 100% all'Avvocatura dello Stato.
N. degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione	170.895	Notifiche avvenute nel corso del 2021 (comprese bozze di pratica al 31.12.2021) – TUTTI I GRADI DI GIUDIZIO
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (CTP e CTR)	72,40%	

* Tempo medio di riscossione degli importi

La riscossione registrata nel 2021 è ripartita per anno di affidamento del carico riscosso secondo il seguente schema:

Anno di affidamento del carico (importi in €/milioni)	Riscossione anno 2021	Peso %
2021 (riscosso entro 1 anno)	220	3,16%
2020 (riscosso al 2° anno)	466	6,70%
2019 riscosso al 3° anno)	1.290	18,55%
2018 (riscosso al 4° anno)	981	14,10%
2017 (riscosso al 5° anno)	929	13,35%
2016 (riscosso al 6° anno)	639	9,18%
2015 (riscosso al 7° anno)	563	8,09%
2014 (riscosso al 8° anno)	508	7,30%
2013 (riscosso al 9° anno)	327	4,70%
2012 (riscosso al 10° anno)	247	3,55%
2011 (riscosso al 11° anno)	201	2,88%
2010 (riscosso al 12° anno)	111	1,60%
2009 (riscosso al 13° anno)	77	1,11%
2008 (riscosso al 14° anno)	79	1,14%
2007 (riscosso al 15° anno)	58	0,83%
2006 (riscosso al 16° anno)	69	1,00%
2005 (riscosso al 17° anno)	33	0,48%
2004 (riscosso al 18° anno)	30	0,43%
2003 (riscosso al 19° anno)	29	0,42%
2002 (riscosso al 20° anno)	25	0,36%
2001 (riscosso al 21° anno)	30	0,43%
2000 (riscosso al 22° anno)	44	0,64%
Totale	6.955	100,00%

Se il tempo di riscossione viene definito come la differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2021, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2021 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2021 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione registrato nel 2021 risulta pari a circa 6 anni a fronte dei 5 anni del medesimo dato calcolato nel 2020. Tale risultato è la diretta conseguenza della sospensione dell'attività di riscossione e della possibilità di poter riprendere la graduale notifica dei carichi affidati nel periodo, solo a partire dal 1° settembre.

**** Tempo medio di notifica della cartella**

Per la quantificazione del tempo medio di notifica della cartella, in condizioni di normalità operativa, sarebbe stato utilizzato l'indicatore, già rientrante negli obiettivi dell'atto aggiuntivo 2020, relativo alla percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione.

Per la costruzione dell'indice, sarebbe stato utilizzato il perimetro delle cartelle prodotte da ottobre dell'anno precedente a settembre dell'anno di riferimento – ovvero quelle prodotte nei 12 mesi antecedenti la rilevazione, con esclusione di quelle prodotte negli ultimi 90 giorni antecedenti il monitoraggio del 31 dicembre – ed analizzata la percentuale di cartelle notificate entro i 90 giorni.

Considerando la sospensione dell'attività di notifica disposta fino al 31 agosto 2021, pertanto, l'indicatore riveste scarsa rilevanza per l'esercizio considerato. Inoltre, considerando che le cartelle relative ai ruoli affidati durante il periodo di sospensione sono state comunque tempo per tempo elaborate (anche se solo contabilmente), e considerando che il piano di recupero delle notifiche è legato ai maggiori termini di notifica concessi dal Legislatore, anche per tutto il 2022, la tempestività di notifica non potrà essere una variabile meritevole di rappresentatività dell'operato dell'Agente.

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

L'indicatore misura la capacità dell'Agente della riscossione di avviare celermente l'attività di recupero sul complesso dei crediti affidati dagli enti creditori e notificati ai contribuenti e, 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.

In considerazione del particolare contesto nel quale ha operato l'Agente della riscossione, sospensione delle attività di notifica e recupero fino al 31 agosto e avvio graduale delle attività a partire da settembre, peraltro concentrate nello smaltimento dell'attività di notifica delle cartelle arretrate, per l'anno 2021 l'indicatore ha uno scarso valore rappresentativo

Invero, a partire dall'anno 2022, seppure con le limitazioni derivanti dal contesto ancora strettamente connesso all'emergenza epidemiologica e alle attività di recupero che l'agente dovrà porre in essere, la rendicontazione dell'indicatore potrà recuperare la sua significatività.

Ciò posto di seguito si evidenzia il valore consuntivato secondo i seguenti aspetti metodologici:

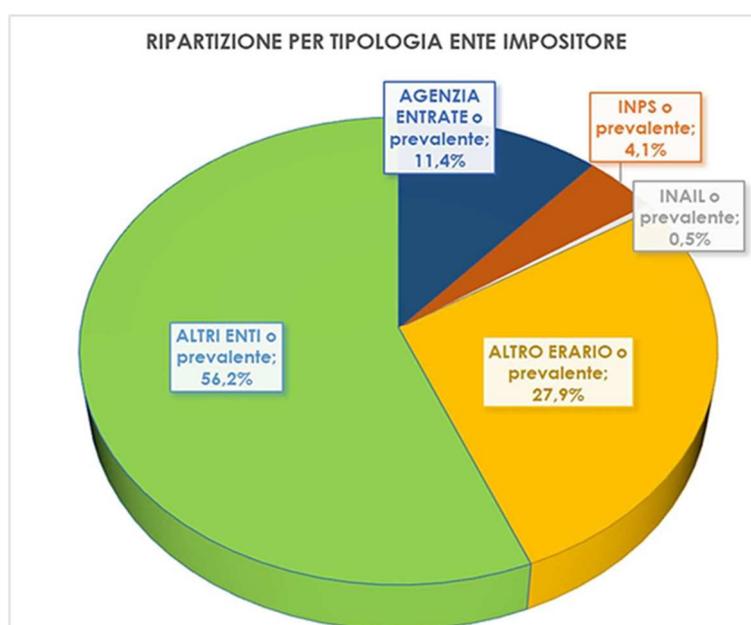
- dal calcolo viene escluso il valore del carico sul quale non è stata svolta alcuna azione e che nel frattempo risulti sgravato o riscosso o che non risulti lavorabile perché sospeso o rateizzato: ciò al fine di neutralizzare l'indicatore dall'impatto dell'andamento della riscossione volontaria o di altri eventi conseguenti alla sola notifica della cartella, che potrebbe alterare il calcolo del valore;
- sono state considerate, quali 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 2021, l'indicatore evidenzia che il 21% del carico delle Cartelle, AVA e AVE notificati nel 2020 è stato oggetto di una prima azione di recupero.

Indice di tempestività delle procedure di riscossione - importi in €/milioni	
	Ruoli notificati nel 2020
A) pagate/sgravate/sospese/rateizzate Cartelle/AVA/AVE senza azione totalmente	4.240
B) Cartelle/AVA/AVE con azione totalmente pagate/sgravate	310
C) Cartelle/AVA/AVE con residuo senza azione	24.822
D) Cartelle/AVA/AVE con residuo con azione	6.181
Totale dei carichi notificati	35.553
Numeratore (B+D)	6.491
Denominatore (B+C+D)	31.313
Indice di tempestività delle procedure di riscossione	21%

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

La distribuzione percentuale è calcolata avuto riguardo al numero di ricorsi in ingresso nel 2021 radicati innanzi a ciascuna Autorità Giudiziaria. In presenza di atti multi-ente viene considerata, ai fini della ripartizione per tipologia, l'Ente cui è riconducibile la maggiore percentuale di valore rispetto al valore complessivo della controversia.



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

Ricorsi e citazioni 2021		
CTP	11.119	6,51%
CTR	6.683	3,91%
Corte di Cassazione sez. Trib.	863	0,50%
Tribunale	6.369	3,73%
Tribunale sez. lavoro	5.284	3,09%
Giudice di pace	136.532	79,89%
Corte di Appello	683	0,40%
Corte di Appello sez. lavoro	1.730	1,01%
Corte di Cassazione	674	0,39%
TAR	924	0,54%
altre Autorità Giudiziarie*	34	0,02%
TOTALE	170.895	100%
* Corte costituzionale - Tribunale sez. fallimentare - Corte dei Conti - Presidente della Repubblica - Consiglio di Stato.		

Area Strategica Efficienza

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

AREA STRATEGICA EFFICIENZA				
OBIETTIVO 3: Garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione.				
Indicatori	Risultato atteso 2021	Risultato al 31/12/2021	Risultato al 31/12/2021 Vs Risultato atteso 2021	Risultato 2020
	(a)	(b)	c=b/a)	
Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<13,5 euro per ogni 100 euro riscossi	11,5	100,0%	12,2
Sistema prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto	Avvio del servizio	Servizio avviato	100%	55%
Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente	Valore superiore al 60%	95,2%	158,7%	-
Subentro nell'attività di riscossione per la Regione Sicilia	100% delle iniziative programmate	100% delle iniziative programmate	100%	-

1. Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi

Il valore raggiunto dall'indicatore al 31 dicembre 2021, sulla base delle evidenze contabili, è pari a 11,5 euro per ogni 100 euro riscossi, risulta migliorativo rispetto all'obiettivo assegnato di 13,5 euro, potendo contare su un valore complessivo della riscossione pari a 6,96 miliardi di euro circa (importo raggiunto per le riscossioni da definizione agevolata registrate nell'ultimo trimestre del 2021 che hanno rappresentato

oltre il 50% del totale delle riscossioni di tale tipologia¹) e su un andamento dei costi necessariamente inciso dalla contrazione delle spese per effetto della sospensione delle attività per la maggior parte dell'esercizio. Nella tabella seguente sono riportati i valori a partire dal 2010.

(Importi in €/milioni)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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
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
costo in euro per ogni 100 euro riscossi	14,8	14,0	13,9	13,4	12,9	12,6	11,7	9,7	9,1	10,1	12,2	11,5

2. Sistema prenotazione appuntamenti per lo sportello remoto

Nell'esercizio 2021, in linea con la pianificazione operativa dell'Ente, è stato reso disponibile, a partire dal 27 settembre, nell'Area Riservata, il servizio per la prenotazione di appuntamenti allo "*Sportello on-line*" che permette ai cittadini di dialogare e chiedere assistenza in modo semplice e veloce da PC, smartphone o tablet, relazionandosi con personale dell'Agenzia in tempo reale.

3. Percentuale di risposta alle segnalazioni inviate dai Garanti del contribuente

Nel corso del 2021, le strutture territoriali hanno gestito 272 segnalazioni inviate dal Garante del Contribuente di cui, il 95,2% ha avuto risposta entro 30 giorni, nel rispetto dell'obiettivo stabilito (Valore superiore al 60%).

¹ Se si considerano esclusivamente i valori della riscossione ordinaria, pari a 4.431 milioni di euro, il costo per ogni 100 euro riscossi ammonta a circa 18 euro.

4. Subentro nell'attività di riscossione per la Regione Sicilia

Al fine di uniformare l'organizzazione del servizio e la *governance* istituzionale sull'attività di riscossione a livello nazionale, l'art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito dalla legge 23 luglio 2021 n. 106, ha previsto lo scioglimento *ex lege* di Riscossione Sicilia S.p.A. e, a decorrere dal 1° ottobre p.v., il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione nell'esercizio dell'attività di recupero svolte dalla medesima società, anche con riguardo alle entrate spettanti alla Regione Sicilia.

In considerazione dell'esigenza di individuare, programmare e attivare in tempo utile tutte le iniziative necessarie per il subentro nell'attività di riscossione per il territorio della Regione Sicilia, l'Agenzia ha avviato il progetto di subentro, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro tematici, che si sono occupati della programmazione e della realizzazione delle attività necessarie a garantire la continuità operativa della riscossione a partire dal 1° ottobre.

Nell'ambito dell'integrazione operativa effettuata nei mesi precedenti al subentro, sono stati realizzati numerosi interventi finalizzati a garantire la riscossione senza soluzione di continuità.

Con riguardo ai processi di riscossione e ai servizi per i contribuenti, è stata fin da subito uniformata la modalità di prenotazione degli appuntamenti (esclusivamente *online*) e di pagamento agli sportelli con quella già in uso a livello nazionale. È stata, inoltre, ampliata la gamma di servizi e i canali di assistenza da remoto rispetto a quelli in precedenza offerti da Riscossione Sicilia S.p.A., rendendoli fruibili nelle medesime modalità e *standard* definiti a livello nazionale, ove compatibili rispetto a vincoli tecnologici non superabili nel breve periodo. In tal senso, dal 1° ottobre l'accesso ai servizi *web* e all'assistenza da remoto è consentito anche ai contribuenti e agli intermediari della Regione Sicilia esclusivamente attraverso il portale *internet* dell'Agenzia delle entrate-Riscossione. L'assistenza ai contribuenti siciliani da canale remoto è, altresì, garantita attraverso l'estensione del servizio di *contact center* nazionale al numero unico 06 0101.

Per il trasferimento senza soluzione di continuità dei 669 dipendenti di Riscossione Sicilia S.p.A. nell'organico dell'Agenzia e per definirne la corretta collocazione nella nuova

organizzazione, è stata effettuata un'analisi puntuale delle competenze professionali possedute, in ragione della carriera lavorativa, tenendo conto anche di eventuali esperienze precedenti ed esterne. Da un punto di vista contrattuale, dal confronto con le OO.SS. è stata raggiunta un'intesa che prevede, dal 1° ottobre, l'applicazione della contrattazione di secondo livello vigente nell'Agenzia delle entrate-Riscossione.

Per quanto attiene ai sistemi informatici di supporto dei processi *corporate*, è stato completato il processo di trasferimento dei dati dai sistemi contabili e amministrativi della Società verso la piattaforma in uso nell'Ente per consentire, già dal 1° ottobre, di uniformare i processi di lavorazione.

Con riferimento ai processi *corporate*, sono state completate le attività per assicurare la fruizione dei sistemi amministrativo-contabili da parte del personale della neo-istituita Direzione Regionale per la gestione della contabilità generale, finanziaria e di riscossione. In tale ultimo ambito, le attività sono state, in particolare, finalizzate a garantire la continuità degli incassi tramite pago PA e altri canali, il riversamento e i relativi flussi.

Per quanto riguarda le attività oggetto dell'obiettivo assegnato (modifiche dello Statuto, del Regolamento di Amministrazione, del Modello Organizzativo, del Funzionigramma, attribuzione dei poteri delegati per la DR Sicilia, emanazione della circolare di avvio per la DR Sicilia), l'Agenzia conferma che le stesse sono state integralmente realizzate per consentire la continuità di azione della riscossione e pubblicate, laddove previsto dalla normativa di riferimento, nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale dell'Ente.

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

L'Agenzia nel corso del 2021 ha agito su molteplici leve gestionali finalizzate ad una maggiore efficienza della Struttura. In particolare:

1. Organizzazione

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

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

Oltre a tali documenti, il funzionamento dell'Ente è basato sul Sistema normativo, che disciplina le modalità di regolamentazione interna, con indicazione delle tipologie di documenti dispositivi e informativi necessari al governo e alla gestione degli aspetti organizzativi ed operativi e dell'iter di predisposizione, adozione, diffusione e conservazione dei documenti stessi, e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, quale strumento di sensibilizzazione

per l'assunzione di comportamenti conformi alle norme e quale mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto citato.

Nel corso del 2021 l'assetto organizzativo è stato modificato in relazione al subentro dell'Ente nelle attività di Riscossione Sicilia SpA, con decorrenza 1° ottobre (di cui all'art. 76 del Decreto-legge, 25 maggio 2021, n. 73), che ha comportato l'avvio del processo di integrazione organizzativa e operativa dei processi/servizi e delle risorse con:

- *aggiornamento del Regolamento di Amministrazione* (delibera del Comitato di gestione del 22 luglio 2021 e approvazione del MEF del 1° settembre 2021, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 300/1999) di AdeR, prevedendo l'istituzione della nuova Direzione Regionale Sicilia e l'articolazione delle relative 7 Aree Territoriali. Inoltre, è stata eliminata la descrizione dell'articolazione in Direzioni delle Aree dell'Ente, già contenuta nel Modello Organizzativo e nel Funzionigramma, al fine di consentire, in coerenza anche con la ripartizione tra gli organi delle competenze sulle tematiche organizzative definita dallo Statuto, una maggiore snellezza e fluidità per eventuali operazioni di riassetto delle Strutture centrali;
- *aggiornamento del Modello Organizzativo, del Funzionigramma e dell'Elenco Sportelli* (aventi qualifica di struttura organizzativa) – con Determinazione del Presidente n. 17 del 14 settembre 2021 – prevedendo:
 - a. l'istituzione della nuova Direzione Regionale Sicilia, nell'ambito della Rete Territoriale Sud, con articolazione organizzativa in linea con quella prevista per le Direzioni regionali appartenenti al c.d. *cluster "grande"*. Contestualmente si è provveduto ad una ridefinizione del perimetro di competenza delle Reti Territoriali, riconducendo la Direzione Regionale Marche e la Direzione Regionale Umbria nell'ambito della Rete Territoriale Nord, al fine di consentire un maggior equilibrio ed omogeneità di impegno per il coordinamento delle Direzioni Regionali;
 - b. l'istituzione quindi, nell'ambito della nuova Direzione Regionale, di 6 Settori regionali, con 13 Uffici a riporto, e 7 Aree Territoriali, con 28 Uffici a riporto e 9 Sportelli aventi qualifica di "Struttura organizzativa";

- c. la riconduzione delle attività "*corporate*" svolte nell'ambito della Direzione Generale di Riscossione Sicilia S.p.A. alle competenti strutture centrali dell'Ente;
- L'emanazione di una circolare "di subentro" contenente le indicazioni utili a garantire, nell'ambito della nuova configurazione organizzativa, la continuità operativa delle attività e dei servizi, anche in ragione dei peculiari vincoli esistenti nel percorso di integrazione (diversi sistemi applicativi/gestionali).

Il Modello Organizzativo e il Funzionigramma dell'Ente sono stati inoltre aggiornati, con determinazione del Presidente n. 10 del 23 giugno 2021, nei seguenti punti:

- ✓ Direzione Risorse Umane prevedendo una diversa articolazione delle strutture che la compongono, in relazione alle esigenze connesse all'evoluzione delle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa (orientata ad un maggior ricorso strutturale al lavoro agile, nonché dell'opportunità di far evolvere il sistema di gestione delle performance individuali) e di superamento delle pregresse dicotomie contrattuali e gestionali a livello regionale e centrale;
- ✓ Contenzioso Regionale delle Direzioni Regionali Campania e Calabria, con revisione dell'articolazione organizzativa dei rispettivi Settori per assicurare un maggiore presidio delle attività in relazione agli ingenti volumi di contenzioso gestito;
- ✓ ulteriori aggiornamenti delle responsabilità attribuite alle strutture organizzative dell'Ente in coerenza con l'evoluzione in corso dei processi e con l'implementazione di nuovi servizi.

In attuazione della delibera del Comitato di gestione del 22 luglio 2021, inoltre, nel Funzionigramma si è prevista l'estensione (a seguito delle novità normative introdotte dall'art. 51 del D.L. 31 maggio 2021 n. 77, modifiche al decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76) del limite entro il quale l'Ufficio Acquisti Consip (Settore Approvvigionamenti della Direzione Approvvigionamenti e Logistica) gestisce le procedure acquisitive.

Il Comitato di gestione dell'Ente ha approvato il 28 ottobre 2021 la versione aggiornata del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto

legislativo 8 giugno 2001, n. 231. L'aggiornamento ha recepito la modifica apportata alla struttura organizzativa dell'Ente a seguito del subentro nelle attività di riscossione di Riscossione Sicilia SpA e gli adeguamenti necessari per effetto dei provvedimenti legislativi intervenuti di modifica del D.Lgs. n. 231/2001 (decreto legislativo n. 75/2020 e legge n. 133/2019).

Nel corso del 2021, visto il perdurare dello stato di emergenza sanitaria a livello nazionale, si è continuato ad operare per garantire l'applicazione delle misure di contenimento del contagio da COVID-19 emanate tempo per tempo dalle Autorità istituzionali. È stato, pertanto, aggiornato costantemente lo specifico documento normativo (Allegato al Manuale Unico Sicurezza – "Emergenza Covid-19"), emanato nel 2020 per disciplinare le attività, in capo alle diverse strutture dell'Ente e per le diverse sedi, volte a garantire l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione previste per il contenimento dei rischi connessi al contagio Covid-19 nello svolgimento dell'attività lavorativa. Si richiamano in particolare le indicazioni introdotte per le attività da svolgersi all'esterno e quelle in merito agli obblighi di possesso della certificazione verde Covid-19 da parte dei dipendenti (art. 9-*quinquies* del D.L. n. 52/2021).

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi *corporate* dell'Ente, è proseguita nel corso del 2021 l'azione di omogeneizzazione operativa e dei comportamenti in relazione all'assetto organizzativo dell'Agenzia delle entrate-Riscossione per le principali tematiche gestionali (adeguamento dei processi di gestione documentale alle nuove Linee guida Agid, revisione dei processi di *access management* per il sistema di protocollazione, gestione delle firme digitali, gestione dei pignoramenti con l'Ente in qualità di terzo pignorato, ecc.). E' stata, inoltre aggiornata la normativa interna in tema di governo degli sviluppi informatici, programmazione acquisti e gestione RDA, materiale economale, beni durevoli, posta interna, manuale di contabilità, accesso documentale, ecc.

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi di riscossione dell'Ente, l'attività ha riguardato, in via prioritaria, gli interventi per il costante aggiornamento dei

processi operativi e della relativa regolamentazione in funzione delle disposizioni normative, tempo per tempo intervenute nelle diverse fasi del periodo emergenziale, tra i quali si segnalano in particolare:

- la riapertura degli sportelli presenti sul territorio e, al contempo, la rimodulazione delle attività e dei servizi erogati presso gli stessi;
- l'Introduzione di nuove modalità di contatto "telematiche" a disposizione degli utenti; tra queste da segnalare l'introduzione del c.d. "Sportello *on-line*" ovvero la possibilità per il cittadino, previa prenotazione, di interloquire in videochiamata con un operatore di Agenzia delle entrate-Riscossione;
- il costante aggiornamento delle pagine del portale rispetto alle novità intervenute con conseguente allineamento di specifiche FAQ riepilogative dei temi più significativi;
- gli adeguamenti informatici e la rivisitazione dei contenuti dei documenti/modulistica in uso sia con riguardo alle specifiche disposizioni inerenti alla temporanea sospensione delle attività di notifica e di riscossione e/o ad alcune particolari tematiche (rateizzazioni, definizione agevolata, stralcio dei debiti, ecc.), sia con riguardo agli effetti conseguenti alla ripresa in via ordinaria delle attività.

Tra gli ulteriori interventi realizzati nel periodo, si evidenziano:

- in tema di Contenzioso della Riscossione, il costante aggiornamento della normativa interna con la rappresentazione degli ulteriori efficientamenti realizzati in corso d'anno quali quelli relativi alle nuove modalità di registrazione delle sentenze tramite l'utilizzo di uno specifico sistema di intelligenza artificiale in analogia a quanto era stato già fatto per gli atti introduttivi;
- in ambito Servizi ai Contribuenti, la rimodulazione degli elaborati rilasciati agli sportelli ovvero trasmessi dagli uffici preposti alla relazione con i contribuenti ad evasione delle richieste avanzate dai cittadini riguardanti la loro situazione debitoria o l'estratto ruolo relativo ad una determinata cartella;

- in ambito Rateizzazioni, il rilascio anche alle strutture di back office di un nuovo servizio – analogo, nel funzionamento, a quello a disposizione degli utenti nell’Area riservata del portale dell’Ente - volto ad efficientare ulteriormente la lavorazione delle istanze presentate dai cittadini tramite PEC agli indirizzi specificatamente istituiti;
- con riferimento alle diverse misure agevolative introdotte, nel tempo, dal legislatore si è dato corso allo stralcio dei debiti fino a 5.000 euro in coerenza con quanto disposto dall’articolo 4, commi da 4 a 9, del Decreto Legge, 22 marzo 2021, n. 411 (nel proseguo, per brevità, D.L. n. 41/2021), convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 69/2021, nonché dal Decreto del Ministero dell’economia e delle finanze del 14 luglio 2021 (pubblicato nella G.U. n. 183 del 2 agosto 2021), rispetto ai termini e alle modalità per procedere all’annullamento. Relativamente alla definizione agevolata di cui all’art. 3 e 5 del D.L. n. 119/2018 si è, invece, provveduto all’invio dei moduli da utilizzare per il pagamento delle rate successive alla decima, in quanto con l’accoglimento del piano di definizione agevolata, erano stati allegati all’originaria comunicazione delle somme dovute i bollettini per il pagamento delle prime dieci rate del piano; a tal riguardo si è altresì provveduto ad implementare lo specifico servizio di richiesta della copia della comunicazione originaria presente nell’Area pubblica del portale dell’Ente, con quello di richiesta della copia dei moduli per effettuare il pagamento di tutte le rate del piano;
- in ambito procedure di riscossione, la definizione di regole comuni volte a al superamento delle prassi operative e organizzative ancora presenti in alcune realtà territoriali derivanti dalle precedenti gestioni societarie, attraverso l’emanazione di un Manuale Unico con le indicazioni cui attenersi riguardo alle fasi di “produzione” e di “gestione” di tali procedure. In tale contesto si colloca il rilascio di un nuovo strumento applicativo volto ad efficientare le attività delle strutture nella tempestiva trattazione e gestione degli eventi contabili (pagamenti, sgravi, sospensioni) che intervengono dopo l’espletamento di una determinata procedura, agevolando pertanto la conseguente azione di cancellazione, revoca o riduzione;

- in ambito di produzione, si è dato avvio alla produzione degli avvisi di accertamento esecutivi emessi dagli enti locali in coerenza con quanto previsto dalla Legge 27 dicembre 2019, n. 160 (c.d. Legge di Bilancio 2020).

Parallelamente, sempre con l'obiettivo di rendere sempre più efficienti i processi operativi e, conseguentemente, omogeneizzare l'attività di tutte le strutture, sono proseguiti nel corso del 2021 i lavori dei gruppi progettuali, precedentemente avviati, indirizzati all'analisi complessiva di specifiche aree tematiche.

Per le iniziative più rilevanti è previsto un prospetto di riepilogo, costantemente aggiornato anche nel 2021, pubblicato su apposita sezione dell'Intranet dell'Ente e una calendarizzazione dedicata, a partire da ottobre 2021, di incontri di avanzamento con i Responsabili di vertice, al fine di rendere più efficace il presidio delle iniziative stesse e di favorire l'allineamento e il *commitment* da parte di tutte le Strutture a vario titolo coinvolte.

Sempre sul piano organizzativo vanno, infine, ricordate le rilevanti novità introdotte dalla legge 234 del 30 dicembre 2021 (Legge di bilancio per il 2022) la quale, all'articolo 1, commi 15 e seguenti, ha introdotto nuove disposizioni che hanno previsto – a decorrere dal 1° gennaio 2022 – da un lato, il riordino della *governance* del servizio nazionale della riscossione stabilendo che l'Agenzia delle entrate-Riscossione sia sottoposta all'indirizzo operativo e al controllo della stessa Agenzia delle entrate, che ne monitora costantemente l'attività, secondo principi di trasparenza e pubblicità, dall'altro, la completa trasformazione del sistema di remunerazione dell'agente della riscossione, fissando il valore dei costi da sostenere per il servizio nazionale della riscossione a valere sulle risorse a tal fine stanziato sul bilancio dello Stato in 990 milioni di euro a partire dall'anno 2022.

2. Personale

Gestione Risorse Umane

Nel periodo di riferimento le competenti strutture dell'Agenzia sono state impegnate, accanto alle attività ordinarie di gestione del personale e di ricerca della più

corretta allocazione delle risorse presso le strutture organizzative, anche nelle attività straordinarie di integrazione della ex Riscossione Sicilia S.p.A.

Come già sopra evidenziato, nell'ambito delle misure introdotte dal D.L. n. 73/2021, l'art. 76 ha previsto lo scioglimento della Società Riscossione Sicilia Spa e il subentro, a partire dal 1° ottobre 2021, dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nello svolgimento delle funzioni di riscossione nella Regione Sicilia e in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, di Riscossione Sicilia Spa.

In ottemperanza alle suddette previsioni legislative, le competenti strutture di Gestione Risorse Umane di AdeR hanno definito e adottato una metodologia mirata alla ricognizione delle competenze del personale di Riscossione Sicilia con la finalità di supportare la corretta allocazione delle risorse assicurando, senza soluzione di continuità, la funzionalità del servizio nazionale della riscossione anche sul territorio della Regione Sicilia, in particolare, attraverso:

- ✓ l'analisi delle competenze professionali acquisite da ciascun dipendente nel corso della propria carriera lavorativa, tenuto conto anche delle esperienze precedenti ed esterne a Riscossione Sicilia Spa;
- ✓ l'identificazione della corretta allocazione del personale, sulla base del confronto tra competenze individuali ed esigenze dell'Ente (es. logistiche e territoriali, dimensionamento di ciascuna Struttura etc.).

Tale metodica ha permesso, quindi, di definire la nuova allocazione organizzativa del personale di Riscossione Sicilia S.p.A. (669 risorse), sia nelle posizioni di addetti che in quelle di responsabili all'interno del nuovo contesto organizzativo di AdeR. È stata, altresì, attivata la procedura per la nomina di incarichi di Direttori Centrali, Direttori di Area, Responsabili delle Strutture Centrali, Responsabili delle Strutture Territoriali e per l'Accesso alla Dirigenza, per copertura del ruolo del Direttore della nuova Direzione Regionale Sicilia.

Nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 sono stati attribuiti n. 239 incarichi di responsabilità, per effetto degli interventi di rotazione dei preposti delle unità organizzative.

In particolare:

	Rete Nord	di cui <i>ad interim</i>	Rete Sud	di cui <i>ad interim</i>	Strutture Centrali	di cui <i>ad interim</i>	Totale
Nomine Responsabili	88	22	138	22	13	7	239
- di cui Responsabili di Settori ed Uffici delle Direzioni Regionali	26	7	56	6			82
- di cui Responsabili di Area Territoriale	48	11	63	12			111
- di cui Responsabili di Sportello	14	4	19	4			33

In tema di mobilità aziendale, sono stati adottati n° 596 provvedimenti, di cui n° 53 con variazione della sede di lavoro. Al riguardo sono state accolte n° 62 istanze di mobilità.

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

Uscite Gennaio - Dicembre 2021	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Decesso	3	7		10
Dimissioni/Pensionamento	81	74	22	177
Risoluzione Consensuale	2	1		3
Licenziamento Giusta causa	2	11	2	15
Totale	88	93	24	205

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

- n° 16 nuove trasformazioni del rapporto di lavoro da *full time* a *part time*;
- n° 8 modifiche con variazione percentuale del rapporto di lavoro *part time*;
- n° 39 proroghe con modifica orario e variazione percentuale del rapporto di lavoro *part time*;
- n° 54 rientri a tempo pieno.

Al 31 dicembre 2021 i rapporti di lavoro *part time* risultano n° 753, così ripartiti:

Struttura Organizzativa	n° Part time
Strutture Centrali	93
Rete Territoriale Nord	507
Rete Territoriale Sud	153
Totale Part Time	753
Totale risorse al 31.12.2021	7.938
% PT su organico	9,49%

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

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

Categorie di inquadramento	Situazione al 31/12/2020				Anno 2021						Situazione al 31/12/2021	
	Personale in organico	Personale in distacco da terzi	Personale in Distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (A+B-C)	Personale in organico al 01/01/2021	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale Riscossione Sicilia	Personale in distacco da terzi al 31/12/2021	Personale in distacco presso terzi al 31/12/2021	Forza di lavoro netta (E+F-G+H+I-L)	Part time
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
Dirigenti	67			67	66		3	1			64	
Quadri	1.429	1	4	1.426	1.425		62	57	1	6	1.415	54
Aree professionali	5.978		4	5.974	5.976		133	611		5	6.449	699
Totale	7.474	1	8	7.467	7.467		198	669	1	11	7.928	753

Al 31 dicembre 2021 risultano in servizio:

- n° 537 risorse con mansione di Ufficiale della Riscossione;
- n° 147 risorse con mansione di Messo Notificatore.

Come noto, in considerazione del prolungarsi dello stato di emergenza sanitaria nazionale, nell'ambito delle misure adottate per il contenimento del contagio del Covid-19, hanno continuato a trovare applicazione, anche nel corso del 2021, i provvedimenti legislativi che hanno favorito le modalità di accesso alla prestazione di lavoro agile da parte dei lavoratori, in deroga agli accordi individuali ed agli obblighi informativi.

In linea con le semplificazioni offerte dai suddetti provvedimenti normativi, L'Ente ha disposto, pertanto, il largo ricorso all'istituto del lavoro agile, favorendo il collegamento da remoto dei lavoratori anche con strumenti informatici nella disponibilità dei medesimi, nonché attraverso la dotazione di *asset* aziendali.

Alla luce dell'evoluzione del quadro epidemiologico, della conseguente graduale ripresa delle attività produttive a livello nazionale e della cessazione del termine di sospensione delle attività di riscossione, nel corso del 2021 è stato predisposto, inoltre, un progressivo ritorno allo svolgimento del lavoro in presenza. In considerazione del perdurare dello stato di emergenza sanitaria, tuttavia, tale rientro in presenza dei dipendenti nelle sedi e sportelli dell'Ente è avvenuto sempre nel rispetto delle specifiche misure di prevenzione e protezione previste dall'Ente per il contenimento dei rischi connessi al contagio Covid-19. Al fine di ridurre il numero delle presenze in contemporanea nel luogo di lavoro, infatti, sono stati previsti criteri di equa rotazione tra personale in presenza e quello in modalità agile, nel rispetto dei limiti massimi delle postazioni di lavoro occupabili, consentiti dalle planimetrie sviluppate secondo le indicazioni contenute nel Manuale della sicurezza. Lo strumento del lavoro agile ha garantito, altresì, la tutela della salute dei lavoratori cd. fragili, affetti da gravi patologie, e quella dei familiari conviventi in analoga condizione.

Formazione e Sviluppo

Nel corso del 2021, così come avvenuto a partire dal mese di febbraio 2020, la formazione delle risorse dell'Ente è avvenuta prevalentemente in modalità e-learning/videoconferenza al fine di consentire l'erogazione della stessa ai colleghi in *smart working* e per evitare assembramenti nelle aule formative, criticità ancora oggi significativa stante il perdurare dell'emergenza pandemica.

Anche nel 2021 è quindi stato erogato in modalità a distanza il corso di gestione del rapporto con l'utenza che ha raggiunto nell'anno 41 edizioni e il coinvolgimento di 670 risorse e quello relativo alla semplificazione amministrativa con 6 edizioni.

Per il primo dei due percorsi si è inoltre affiancato al corso erogato su Teams una nuova modalità *blended* che ha alternato momenti di formazione sincrona con altri asincroni in modo da garantire sia il supporto da remoto di un docente interno, sia la fruizione di un oggetto e-learning che ha incentivato l'autoformazione.

Sono stati al contempo resi disponibili, grazie anche alla collaborazione di docenti interni, i percorsi relativi ad alcuni applicativi dell'Ente (Moduli Ax, protocollazione precetti e pignoramenti in *Docway*, *Docway 4*, Inforiscossione, Teams) con la partecipazione di oltre 900 colleghi in totale.

Anche quest'anno si sono svolti i consueti percorsi in tema di sicurezza che hanno coinvolto i preposti, i rappresentanti dei lavoratori della sicurezza e gli addetti all'emergenza.

Per quanto riguarda la formazione più specialistica è proseguito anche quest'anno il corso di alta formazione dell'UNCAT per gli avvocati tributaristi, ed è stata stipulata una convenzione con l'Università Roma 3 per la partecipazione di alcuni colleghi ai corsi tenuti presso la cattedra di diritto processuale tributario.

È inoltre proseguita la collaborazione con la SNA che ha portato all'erogazione di circa 80 percorsi formativi, con circa 500 partecipazioni sia su tematiche specialistiche che manageriali/comportamentali e che hanno spaziato dall'area normativa e degli acquisti, a quella del bilancio e della contabilità, ma anche della leadership e della gestione delle risorse.

Sempre con riferimento all'alta specializzazione sono stati erogati dei percorsi relativi alla tematica dell'audit, della nuova legislazione della crisi di impresa e dell'area IT (con particolare riguardo alla tematica *Devops*), rivolgendosi a dei fornitori esterni e focalizzandosi su un delicato lavoro di personalizzazione dei contenuti in base alle esigenze dell'Ente.

Inoltre, al fine di favorire la gestione dei collaboratori a distanza, è stato reso disponibile il corso relativo al *remote management* e allo *smart working* al quale hanno partecipato circa 800 responsabili e con il quale si è inteso fornire non solo un percorso di riflessione sugli aspetti gestionali del lavoro agile, ma anche sull'attività manageriale e quindi sull'organizzazione, il lavoro di gruppo e la comunicazione.

Nel corso del 2021 ha avuto inizio il progetto "SPORTELLO ON LINE", nato dall'esigenza di un maggior servizio al cittadino tramite l'attivazione degli sportelli virtuali che forniscono consulenza ai contribuenti in videoconferenza e con lo svolgimento di appuntamenti da remoto. Per far fronte a questa esigenza, è stato strutturato un primo percorso formativo dedicato al nucleo iniziale di operatori di sportello coinvolti nel progetto, presenti su alcune provincie considerate strategiche, ai quali è stata erogata una formazione in modalità *blended* risultata molto efficace per un rapido apprendimento.

Vi sono stati quindi dei primi incontri in aula virtuale, durante i quali è stata mostrata la funzionalità dell'applicativo dedicato, a cui sono seguiti dei successivi approfondimenti individuali sui materiali disponibili nella piattaforma formativa; a seguito di tali approfondimenti sono stati organizzati ulteriori incontri sincroni per analizzare le eventuali difficoltà incontrate nelle prime due fasi e infine si è proceduto ad effettuare degli affiancamenti pratici con sportellisti a loro volta formati in maniera intensiva e con ulteriori moduli specifici.

Si segnala, inoltre, che a seguito del subentro, a far data del 1 ottobre 2021, di Agenzia delle entrate - Riscossione a Riscossione Sicilia, sono stati proposti ai nuovi colleghi, al fine dell'allineamento delle competenze, sia corsi in materia di applicativi già utilizzati nell'Ente che in materia di *compliance*, partendo dal corso relativo al GDPR ma

rendendo anche disponibile il corso relativo alle molestie sul lavoro, nonché le pillole formative, già disponibili per il resto della popolazione aziendale.

Nell'anno è stato inoltre effettuato un *restyling* della piattaforma *e-learning* per renderla maggiormente comunicativa ed efficace.

In ultimo si è proceduto alla rendicontazione 2018 dei corsi per cui era stato richiesto il finanziamento al Fondo Banche e Assicurazioni ed è stata inoltre chiusa nel mese di dicembre la rendicontazione del piano Riscossione Sicilia i cui importi sono stati recentemente liquidati.

In sintesi, il 34% delle ore di formazione erogate complessivamente nel 2021 è stato relativo a corsi di natura core/specialistica; la formazione comportamentale ha raggiunto il valore del 52%, la *compliance* e l'informatica sono state pari rispettivamente al 11% e al 3%. Il totale delle ore di formazione erogate nell'anno è pari a 61.366 con 342 edizioni in aula/videoconferenza e 33 corsi disponibili in formazione a distanza; sono state complessivamente coinvolte 4446 persone con un numero di partecipazioni pari a 12.195. Il dato potrebbe subire ancora qualche oscillazione al rialzo in quanto, per alcuni corsi erogati dalla SNA, non è ancora stata ricevuta la rendicontazione finale.

Relazioni Sindacali

Nel corso del 2021 le attività delle Relazioni Industriali sono proseguite nel segno della gestione e contenimento delle ricadute organizzative causate dall'emergenza pandemica.

A tal proposito sono state stipulate le seguenti intese:

- Verbale di Accordo 12 gennaio 2021 di modifica ed integrazione al "Protocollo condiviso sulla regolamentazione delle misure per il contenimento ed il contrasto al virus Covid-19 nell'ambiente di lavoro" del 13 maggio 2020 con il quale sono state individuate ulteriori misure di sicurezza nei confronti dei lavoratori addetti ad attività esterne;
- Verbale di Accordo 20 ottobre 2021 che, in coerenza con le novità legislative nel frattempo intervenute, ha introdotto ulteriori modifiche ai protocolli sottoscritti nel corso dell'emergenza sanitaria, identificando altresì nuove misure tecnico-

organizzative e di sorveglianza sanitaria compatibili con il graduale ritorno in presenza dei dipendenti.

All'esito di un articolato confronto con le OO.SS., in data 12 luglio 2021, è stato stipulato tra AdeR, Equitalia Giustizia SpA e le OO.SS. l'Accordo di rinnovo del CCNL dei Dirigenti che, oltre a prevedere incrementi degli istituti economici in linea con quanto sottoscritto nell'ambito della P.A., ha innovato in materia normativa diversi istituti tra i quali il trattamento di trasferta dei Dirigenti, il comporta per malattia, la formazione e le politiche di pari opportunità.

In data 16 settembre 2021 è stato stipulato un Verbale di Accordo per l'applicazione della contrattazione collettiva vigente in AdeR a seguito del passaggio alle dipendenze di quest'ultima del personale della Riscossione Sicilia SpA.

Nel corso dell'anno 2021, sono stati inoltre stipulati gli accordi sui seguenti temi:

- ✓ premio aziendale 2021;
- ✓ *welfare* aziendale 2021.

E' stato, infine, sottoscritto in data 30 novembre 2021, il Protocollo di Accordo sulle Agibilità sindacali con il quale si è provveduto ad una riduzione delle ore di permesso sindacale spettanti a ciascuna O.S. firmataria, nonché alla definizione di un percorso per la graduale diminuzione complessiva del numero dei dirigenti con incarichi sindacali a livello territoriale.

3. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

Per l'analisi a consuntivo dei risultati di efficientamento raggiunti, l'Agenzia ha tenuto conto delle risultanze contabili dell'esercizio 2021, in attesa della delibera del progetto di bilancio da parte del Comitato di Gestione dell'Ente che avverrà nel maggior termine di 180 giorni per consentire il recepimento dei saldi della situazione patrimoniale di chiusura al 30 settembre 2021 della società Riscossione Sicilia SpA.

Il confronto con gli esercizi precedenti, ad eccezione dell'anno 2020, risulta poco significativo, tenuto conto dell'andamento del 2021 caratterizzato, sia sul piano delle attività sia su quello economico e finanziario, dagli impatti del quadro normativo di riferimento continuamente aggiornato per effetto delle misure di contrasto al diffondersi

dell'epidemia da Covid-19 e di quelle di sostegno all'economia delle imprese e alle famiglie, che si sono succedute a partire dal mese di marzo 2020.

Anche nel corso del 2021, sono state prese in considerazione le spese sostenute per:

- garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo attraverso interventi sistematici riguardanti attività straordinarie di sanificazione dei locali in caso di rilevazione di contagi;
- consentire l'evoluzione e l'implementazione del modello di servizio seppur in piena emergenza epidemiologica, al fine di non interrompere le prestazioni a favore dell'utenza, con il potenziamento dell'offerta di servizi erogati da remoto;
- agevolare la prestazione di lavoro in modalità agile, attraverso l'incremento delle connessioni VPN e l'utilizzo della strumentazione e delle linee degli stessi dipendenti, proseguendo nella distribuzione di strumentazione adeguata.

Nel corso del 2021 inoltre, è proseguita, rispetto a quanto registrato negli anni precedenti il 2020, la significativa e sostanziale sospensione delle attività caratteristiche del settore, quali la notifica delle cartelle e degli altri atti della riscossione e l'attivazione delle procedure coattive. Per tale motivo la corrispondente contrazione dei correlati costi di produzione non è da associarsi a specifici interventi di efficientamento ed è prevista nel corso dei successivi esercizi una crescita delle spese di produzione collegata alla ripresa e al recupero delle attività sospese nel corso del 2020 e 2021.

Inoltre l'innesto di una ulteriore regione nel perimetro gestito dall'Agenzia delle entrate-Riscossione – a seguito del subentro, a partire dal 1 ottobre 2021, dell'Agenzia delle entrate-riscossione a Riscossione Sicilia S.p.A – oltre a completare la riscossione in ambito nazionale affidando il compito ad un unico soggetto, comporta un significativo innalzamento dei costi di funzionamento complessivi del servizio nazionale di riscossione.

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

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

Anche la distribuzione territoriale della rete sportellare e delle sedi ha subito un significativo adeguamento, nel rispetto dei livelli di servizio offerto all'utenza, che oggi prevedono sedi e sportelli territorialmente presenti a livello regionale e provinciale, utilizzando dove possibile locali concessi da altre amministrazioni. Come già più volte rappresentato in precedenza, anche nel corso del 2021 e fino al termine della situazione di emergenza sanitaria, l'accesso è stato contingentato, per garantire i livelli di sicurezza e distanziamento previsti, e i locali sono stati attrezzati con adeguati dispositivi di protezione e favorendo la conoscenza delle disposizioni.

A partire dal 2015, i canoni di locazione sono stati adeguati alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica; pertanto, la curva sull'andamento dei costi per locazione ha registrato 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, passate dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012 ai 22,7 milioni

di euro a fine 2020 e ai 22,5 milioni di euro per il 2021 comprensivi dei canoni per l'ultimo trimestre relativi agli immobili 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 3,8 milioni rispetto ai 15,6 milioni di euro del 2020, oltre che per le manutenzioni agli immobili delle sedi situati sul territorio della regione Sicilia, anche a causa dei costi per gli interventi di sanificazione e pulizia straordinaria conseguenti la situazione derivante dalla diffusione dell'epidemia da Covid-19 collegate anche alla parziale ripresa del lavoro in presenza.

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

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

Sul piano delle spese per servizi e in particolare per quelle relative all'attività esattoriale – nello specifico la produzione di documenti e la loro trasmissione – come già

rappresentato in precedenza, si registra nel periodo una contrazione significativa, passando dagli 86,7 milioni di euro del 2016 ai 23,9 milioni di euro del 2020, ai 22,7 milioni di euro al 31 dicembre 2021, che non sono da ritenersi rappresentativi di un valore adeguato della produzione ordinaria, in quanto significativamente incisi dalla sospensione delle attività, per effetto delle misure di contrasto al diffondersi dell'epidemia da Covid-19 e di sostegno al reddito di famiglie e imprese. Negli esercizi successivi, la ripresa delle attività dovrà necessariamente tenere conto, oltre che della ripresa delle attività ordinarie, del recupero di quelle sospese nel 2020 e nel 2021, che porteranno 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 un incremento a 38,3 milioni di euro rispetto ai 33 milioni di euro registrati nel 2020; anche per questa tipologia di costi i valori registrati nel 2021, possono risultare non pienamente rappresentativi rispetto alla ordinaria operatività.

La diminuzione delle commissioni passive bancarie e postali, passate complessivamente dai 16,6 milioni di euro del 2016 ai 5,9 milioni di euro del 2020, e ai 5,6 milioni di euro al 31 dicembre 2021 è riferibile principalmente alla contrazione delle riscossioni da distinte di versamento F23, per il progressivo passaggio di codici tributo alla distinta di versamento F24 disintermediata, e in misura residuale alle commissioni per servizi di *cash management*; anche tale spesa è comunque da considerarsi, al pari di quelle di produzione, associata al significativo calo delle attività di riscossione ascrivibile alle misure di differimento delle scadenze di pagamento per effetto delle norme di mitigazione degli effetti economici derivanti dall'epidemia da Covid-19.

Le spese per il personale, nel 2021, proseguendo la situazione derivante dal sostanziale ricorso alla prestazione di lavoro in modalità agile, rilevano la contrazione significativa delle voci relative al lavoro straordinario ed alle spese di viaggio e trasferta rispetto a quanto consuntivato negli anni precedenti al 2020.

Tra le iniziative di contenimento del costo del personale va segnalato il blocco sostanziale del *turn over*, che – come si evince nel prospetto seguente – ha determinato

dal 2016 una riduzione di 357 risorse di cui 197 nel corso del 2021, al netto del personale ex Riscossione Sicilia S.p.A. subentrato dal 1° ottobre 2021.

Personale - consistenze finali	2016	2017	2018	2019	2020	2021	di cui Sicilia	2021 al netto Sicilia	Δ	Δ%
Dirigenti	77	75	72	72	67	64	1	63	-14	-18,2%
Quadri direttivi	1.458	1.456	1.448	1.442	1.428	1.420	56	1.364	-94	-6,4%
Aree professionali e livelli unici	6.099	6.081	6.051	6.022	5.979	6.454	604	5.850	-249	-4,1%
Totali	7.634	7.612	7.571	7.536	7.474	7.938	661	7.277	-357	-4,7%

Nel confronto con il 2016, si rileva un ulteriore incremento delle spese per soccombenza in giudizio, legate al contenzioso esattoriale che sono passate da 60,3 milioni di euro nel 2018 ai 77,2 milioni di euro nel 2020, ai 107,5 milioni di euro contabilizzati al 31 dicembre 2021.

Tale incremento è riferito al solo costo per soccombenze in giudizio registrato per "cassa" e non considera "per competenza" l'assorbimento/utilizzo per circa 30 milioni di euro del relativo fondo rilevato come posta rettificativa tra i ricavi.

Pertanto, l'andamento complessivo delle spese per soccombenze in giudizio (considerando sia la registrazione per "cassa" sia quella per "competenza") ha determinato, nel 2021, un onere economico effettivo di € 78,5 milioni che, rispetto a € 69,7 milioni del 2020 (ovvero € 77,2 milioni per cassa e € -7,5 milioni per competenza), risulta incrementato di circa € 8,8 milioni.

È infine opportuno ricordare che la relazione tecnica all'articolo 9 del decreto legislativo n. 159 del 2015, ha fissato il limite dei costi da sostenere per la il servizio nazionale di riscossione in 882 milioni di euro, al netto delle partite valutative del bilancio (accantonamenti e svalutazioni) e delle imposte sul reddito dipendenti dal risultato. Tale limite, che risulta a consuntivo puntualmente rispettato, nei prossimi esercizi dovrà necessariamente tenere conto del recupero delle attività sospese nel corso del 2020 e del 2021.

A questo proposito si evidenzia che la Legge 234 del 30 dicembre 2021 (Legge di bilancio per il 2022) al comma 15 e successivi, dispone la completa trasformazione del sistema di remunerazione dell'agente della riscossione, sostituendo l'articolo 17 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, sostanzialmente fissando il valore dei costi da sostenere per il servizio nazionale della riscossione a valere sulle risorse a tal fine stanziato sul bilancio dello Stato in 990 milioni di euro a partire dall'anno 2022 (comma 23).

Di seguito si espone la tabella comparativa degli aggregati di spesa più significativi con l'indicazione per il 2021 del valore contabilizzato al 31 dicembre 2021.

<i>(importi in €/milioni)</i>	2021	2020	2019	2018	2017 (pro forma)	2016 (pro forma)
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	0,5	1,5	1,5	1,4	1,7	1,8
Per servizi	110,7	101,8	162,9	156,6	167,1	193,0
- di cui stampa, notifica, postalizzazione e altri servizi esattoriali	22,5	23,9	68,0	65,5	66,0	86,7
- di cui spese legali di parte contenzioso esattoriale	38,3	33,0	40,4	35,0	41,8	39,6
- di cui spese generali e di funzionamento	19,4	15,6	15,6	17,0	17,3	19,0
- di cui servizi informatici	18,0	15,4	15,3	13,6	14,0	14,4
- di cui commissioni bancarie e postali	5,6	5,9	9,3	11,0	12,4	16,6
- di cui altri costi per servizi al personale tra cui buoni pasto	3,2	4,4	9,3	8,5	8,1	8,6
- di cui per assistenza e comunicazione	1,6	1,5	2,6	2,3	3,0	2,7
- di cui spese legali per altri contenziosi	0,3	0,4	0,9	0,9	1,9	2,4
- di cui altri servizi professionali	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	0,4	0,9
- di cui consulenze, collaborazioni e altre prestazioni di lavoro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
- di cui altre spese e sopravvenienze	0,5	0,6	0,5	1,6	0,7	0,1
Per godimento di beni di terzi	55,1	52,0	54,0	54,5	55,5	57,0
- di cui per licenze sw, hw e macchinari	28,4	25,5	26,9	27,4	26,7	26,8
- di cui per locazione uffici	26,3	26,2	26,6	26,7	28,3	29,3
- di cui per altre locazioni e sopravvenienze	0,4	0,4	0,5	0,4	0,6	0,9
Per il personale	488,5	485,4	496,1	494,4	491,6	482,3
- di cui salari e stipendi	340,8	338,7	345,1	343,0	331,4	332,9
- di cui oneri sociali	123,5	120,9	124,7	124,2	119,7	120,2
- di cui Tfr, trattamento quiescenza e simili	8,5	8,3	8,5	8,7	8,8	8,7
- di cui altri costi e sopravvenienze	15,6	17,5	17,7	18,5	31,7	20,5
Oneri diversi di gestione	127,4	104,0	98,0	81,3	97,2	83,0
- di cui per soccombenze in giudizio per contenzioso esattoriale	107,5	77,2	75,6	60,3	54,0	34,9
- di cui per restituzione aggi su sgravi per indebiti e altre rettifiche	14,3	21,9	16,8	13,4	34,2	39,7
- di cui per imposte indirette e tasse	5,1	3,9	5,3	7,1	8,6	8,0
- di cui altri oneri diversi	0,6	1,0	0,4	0,5	0,3	0,5
Costi della gestione caratteristica	782,2	744,9	812,5	788,1	813,1	817,1
Oneri finanziari	3,7	3,9	3,8	4,6	8,7	9,6
Ammortamenti	16,2	17,8	16,0	14,9	15,6	18,9
Costi totali da sostenere per il servizio nazionale di riscossione al netto di partite valutative, svalutazioni ed imposte	802,1	766,5	832,3	807,6	837,5	845,6

ULTERIORI INFORMAZIONI RELATIVE ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA

AREA STRATEGICA EFFICIENZA Ulteriori elementi informativi	Anno 2021	NOTE
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		
Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al <i>budget</i> economico	-7,4%	Vedi specifica sottostante *
Costi del personale distinti per qualifica	€ 488.457.349,08 (totale)	Distinzione per qualifica: <ul style="list-style-type: none"> • Aree Professionali € 356.369.842,63 • Dirigenti € 12.100.574,95 • Quadri direttivi € 119.986.931,50
Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)	69%	Vedi specifica sottostante **
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali	17,1%	Documenti spediti al netto dei conti di gestione.
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)	€ 2.958	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
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio	16,29	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.
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%	Vedi specifica sottostante ***
% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni	95,22%	Il totale delle segnalazioni lavorate nel 2021 sono pari a 272.
Tempi di attesa allo sportello	7 minuti	Vedi specifica sottostante ****

*** 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 2021, 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 854,8 milioni di euro, in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro, come disposto nella relazione tecnica di accompagnamento al citato decreto legislativo 159 del 2015.

La consuntivazione al 31 dicembre 2021, seppur non ancora formalmente deliberata dall'Organo amministrativo, evidenzia un valore di circa 802 milioni di euro, al netto di accantonamenti, svalutazioni ed imposte. Tali valori, che risultano considerevolmente inferiori alle previsioni per effetto della sospensione e del differimento dei termini relativi alle attività caratteristiche, saranno oggetto negli esercizi successivi di un innalzamento anche significativo, dovuto alla ripresa e al recupero delle attività sospese nel corso del 2020 e del 2021 e del subentro nell'attività di Riscossione Sicilia, fermo restando il limite massimo di 990 €/mln previsto, a decorrere dall'esercizio 2022, dalla legge 234/2021 (Legge di bilancio 2022).

L'importo del contributo in conto esercizio, da utilizzare nel 2021 al fine di garantire l'equilibrio dei conti dell'Agenzia, come indicato in tabella, è da ritenersi provvisorio e sarà definito in sede di presentazione del progetto di bilancio, per la successiva delibera a valle della contabilizzazione delle partite valutative e delle imposte.

Riclassifica ex art. 2 comma 3 DM 27 marzo 2013 (Allegato 1)	Budget 2021		Consuntivo al 31/12/2021	
	Parziali	Totali	Parziali	Totali
A) VALORE DELLA PRODUZIONE				
1) Ricavi e Proventi per l'attività istituzionale		749.536.738		749.811.936
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	206.404.447		244.214.744	
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	543.132.291		505.597.191	
2) variazione delle rimanenze dei Prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti		0		0
3) variazione dei lavori in corso su ordinazione		0		0
4) incremento di immobili Per lavori interni		0		0
5) altri ricavi e Proventi		19.451.500		54.998.934
a) quota contributi in conto capitale imputata all'esercizio				
b) altri ricavi e Proventi	19.451.500		54.998.934	
Totale valore della Produzione (A)		768.988.238		804.810.869
B) COSTI DELLA PRODUZIONE				
6) Per materie Prime, sussidiarie, di consumo e merci		1.192.333		542.191
7) Per servizi		139.739.856		110.664.703
a) erogazione di servizi intellettuali	37.568.526		39.713.942	
b) acquisizione di servizi	101.873.106		70.821.581	
c) consulenze, collaborazioni, altre prestazioni di lavoro	155.725		0	
d) compensi ad organi di amministrazione e di controllo	142.500		129.181	
8) Per godimento beni di terzi		56.067.790		55.117.280
9) Per il Personale		494.227.084		488.457.974
a) salari e stipendi	342.969.092		340.809.365	
b) oneri sociali	125.122.173		123.484.783	
c) trattamento di fine rapporto	1.580.000		1.955.134	
d) trattamento di quiescenza e simili	7.116.408		6.591.108	
e) altri costi	17.439.411		15.617.584	
10) ammortamento e svalutazioni		25.117.941		21.592.439
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	14.805.084		12.307.720	
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	4.084.357		3.868.382	
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0		0	
d) svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	6.228.500		5.416.337	
11) variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		0		0
12) accantonamento per rischi		0		253.703
13) altri accantonamenti		0		0
14) oneri diversi di gestione		139.829.535		127.425.604
a) oneri per provvedimenti di contenimento della spesa pubblica				
b) altri oneri diversi di gestione	139.829.535		127.425.604	
Totale costi (B)		856.174.539		804.053.894
C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI				
controllate e collegate		0		0
16) altri proventi finanziari		300.000		2.964.761
imprese controllate e collegate e di quelli da controllanti	300.000		2.964.761	
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	
17) interessi ed altri oneri finanziari		4.841.918		3.706.419
a) interessi passivi	4.841.918		3.706.419	
b) oneri per la copertura perdite di imprese controllate e collegate	0		0	
c) altri interessi ed oneri finanziari				
17bis) utili e perdite su cambi				
Totale Proventi ed oneri finanziari (15+16-17+-17bis)		-4.541.918		-741.658
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE				
18) rivalutazioni		0		0
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	
19) svalutazioni		0		15.317
a) di Partecipazioni	0		15.317	
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0		0	
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0		0	
Totale delle rettifiche di valore (18-19)		0		-15.317
E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI				93
sono iscrिवibili al n.5)				
21) Oneri, con separata indicazione delle minusvalenze da alienazioni i cui effetti contabili non sono iscrिवibili al n. 14) e delle imposte relative ad esercizi precedenti		0		0
Totale delle partite straordinarie (20-21)		0		0
Risultato prima delle imposte		-91.728.219		0
imposte dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		0		0
AVANZO(DISAVANZO) ECONOMICO DELL'ESERCIZIO		-91.728.219		0
Costi per il servizio nazionale di riscossione, al netto di imposte e partite valutative		854.787.957		802.090.274

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

L'Agenzia, nel corso del 2021, ha contabilizzato investimenti per circa 15,6 € milioni di euro, a fronte dei circa 22,7 milioni di euro pianificati. I livelli di avanzamento delle attività sono coerenti con quelli della spesa. La tabella seguente contiene la ripartizione delle tipologie di investimento con la relativa rappresentazione del livello di spesa consuntivato, lo stato di avanzamento complessivo dei costi (SAC) è pari al 69%.

Relativamente agli investimenti per Immobilizzazioni immateriali si registra un avanzamento dei costi di investimento del 72,4% 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 56% di quanto preventivato è collegata a migliorie e adeguamenti apportati, anche in relazione alle prescrizioni per garantire la sicurezza introdotte dalle norme per arginare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19.

<i>(importi in €)</i>	2021 budget	2021 consuntivo	SAC %	SAL %
Piano investimenti triennio 2019-2021				
Immobilizzazioni Immateriali	18.015.632	13.044.938	72,4%	72,4%
Brevetti e diritti	-	9.625.686		
Concessioni, licenze, marchi e simili	18.015.632	-		
Altre immobilizzazioni immateriali	-	3.244.260		
Migliorie su beni di terzi	-	-		
Costi di impianto	-	174.992		
Immobilizzazioni Materiali	4.674.255	2.616.609	56,0%	56,0%
Fabbricati uso strumentale	-	-		
Fabbricati uso non strumentale	-	-		
Impianti e macchinari	3.696.255	730.834		
Altri beni	978.000	1.538.903		
Immobilizzazioni materiali in corso	-	346.872		
Totale Investimenti	22.689.888	15.661.547	69,0%	69,0%

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

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

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

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

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

La scelta di prendere a riferimento solo i primi 90 giorni è legata alla necessità di offrire una rendicontazione che possa consolidarsi in modo tempestivo rispetto alla data

di rilevazione. In tal senso è stato rilevato che, estendendo il periodo di osservazione, l'incremento differenziale della misura di efficacia risulta decrescente, e, pertanto, si ritiene l'algoritmo significativo per la misurazione dell'efficacia delle azioni non tanto in senso assoluto, quanto ai fini di una valutazione dell'andamento della misura o per il confronto tra scelte di azione differenti.

Poiché il valore di "alta efficacia" si consolida nei primi 90 giorni, viste anche le premesse legate all'emergenza sanitaria, sono state ricomprese nell'indicatore le sole attività svolte durante il mese di settembre 2021 che hanno, pertanto, consolidato pienamente il proprio indicatore sintetico di efficacia nei 90 giorni successivi.

Considerando, inoltre, che la ripresa delle attività è prioritariamente orientata allo smaltimento delle notifiche delle cartelle arretrate, l'indicatore riveste scarsa rilevanza anche per l'estrema residualità del numero di azioni considerate.

Ciò posto, di seguito è rappresentato l'indice medio di efficacia, pari alla media degli Indicatori sintetici di efficacia per ciascuna delle attività considerate.

Tipologia procedura	Attività con efficacia nel 2021 (azioni svolte nel mese di settembre 2021)
SOLLECITI	-
AVVISI DI INTIMAZIONE	0,9%
PREAVVISI DI FERMO	
COMUNICAZIONI PREVENTIVE IPOTECA	7,7%
PIGNORAMENTI PRESSO TERZI (NO 48 B/S)	21,5%
INDICE MEDIO DI EFFICACIA	10,0%

****** Tempi di attesa allo sportello**

In relazione all'emergenza sanitaria e ai provvedimenti normativi che hanno bloccato le attività di notifica e le conseguenti attività cautelari ed esecutive, si è avuta una riduzione nel numero dei contribuenti serviti allo sportello che si sono attestati su circa 0,9 milioni, contro 1,35 milioni del 2020.

Si evidenzia come l'accesso agli sportelli dell'Agenzia sia possibile esclusivamente con prenotazione preventiva da parte del contribuente, tramite il servizio "prenota ticket". Tale scelta è legata anche alla necessità di impedire assembramenti e garantire quindi un accesso contingentato e ordinato dei contribuenti. Tale modalità di gestione ha consentito un abbattimento dei tempi di attesa, che si attesta sui 7 minuti.

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

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

È importante ricordare che le disposizioni contenute nella legge 234 del 30 dicembre 2021 (legge di bilancio per il 2022), dal comma 15 e seguenti, che revisionano completamente il sistema di remunerazione del servizio nazionale di riscossione, ponendo

interamente a carico del bilancio dello Stato i costi di funzionamento dell'Agenzia, si applicano a partire dall'anno 2022, mentre l'analisi qui rappresentata è relativa alla consuntivazione dell'esercizio 2021.

Risulta, infatti, importante considerare che, sulla base del sistema di remunerazione previsto sui ruoli emessi sino al 31 dicembre 2021 e a partire dai ruoli consegnati dal 1° gennaio 2016 – in applicazione del D.Lgs. n. 159/2015 – è prevista una percentuale di oneri di riscossione del 6% posta a carico del contribuente nella misura del 3% qualora il pagamento avvenga entro 60 giorni dalla notifica della cartella di pagamento ovvero integralmente nel caso in cui quest'ultimo sia effettuato oltre i 60 giorni dalla notifica. All'Ente creditore compete invece una percentuale di oneri della riscossione pari al 3% nel caso del pagamento entro i 60 giorni dalla notifica.

Tale impianto di remunerazione ha superato i precedenti, diminuendo di 2 punti percentuali la misura dell'aggio di riscossione fissato all'8% per i ruoli consegnati a partire dal gennaio 2013, mentre per consegne precedenti l'aggio era al 9% per i ruoli consegnati dal gennaio 2009 a dicembre 2012 e diversificato per provincia, ma su livelli comunque maggiori del 6%, per i ruoli affidati alla riscossione prima del 2009.

Inoltre, la suddivisione delle spettanze tra contribuente ed ente creditore è stata modificata nel corso del tempo. Con la legge n. 262 del 2006 infatti, è stata traslata sul debitore la maggior significatività dell'aggio di riscossione, in precedenza posta integralmente a carico degli enti nel caso di pagamenti avvenuti entro i 60 giorni dalla notifica della cartella di pagamento, e parzialmente per i pagamenti effettuati oltre i 60 giorni dalla notifica.

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

Negli ultimi cinque anni (dal 2017 al 2021), è necessario inoltre considerare il significativo apporto degli incassi determinati dall'adesione alla Definizione Agevolata dei ruoli consegnati ad Equitalia a partire dall'anno 2000 e sino al 31 dicembre 2016 (art. 6, Decreto Legge n. 193/2016) nonché fino al 2017 (D.L. 119/2018 e la legge n. 145 del 30

dicembre 2018). Detta condizione ha di fatto innalzato l'aggio mediamente registrato sulle riscossioni complessive, che riflette la situazione di distribuzione della riscossione tra le annualità di emissione dei ruoli incassati. Tali evenienze nel 2020 e nel 2021 hanno necessariamente scontato la situazione determinata dalle misure di mitigazione degli effetti economici della pandemia da Covid-19, del correlato *lockdown* e delle sospensioni delle attività, che hanno determinato il differimento dei tempi limite per il pagamento, incidendo in misura significativa sui volumi complessivi di incasso e quindi sul valore degli oneri di riscossione percepiti.

Risulta opportuno ricordare che il D.Lgs. n. 159/2015 ha introdotto altresì un meccanismo a sostegno della tenuta dei conti, al fine di far fronte alla suddetta diminuzione degli oneri di riscossione per il periodo compreso tra il 2016 ed il 2018, e fino a concorrenza degli importi previsti (40 milioni per il 2016, 45 milioni per il 2017 e 40 milioni per il 2018).

Detta contribuzione, a carico dell'Agenzia delle entrate, è stata utilizzata solo in misura limitata, in quanto le citate definizioni agevolate dei ruoli hanno di fatto posticipato il pieno impatto della contrazione dei ricavi sugli esercizi successivi. Con i commi 626, 627 e 628 della legge n. 145 del 2018, è stata prevista la possibilità di utilizzare il contributo residuale non erogato per il riequilibrio dei conti dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nel triennio 2019-2021. A dimostrazione dell'efficienza raggiunta anche per l'anno 2019 il citato contributo non si è rivelato necessario per garantire il pareggio di bilancio.

Nel corso del 2020 e del 2021, per effetto delle misure di sostegno economico e finanziario alle famiglie e alle imprese, correlate al diffondersi della pandemia da Covid-19, il Legislatore ha ritenuto di intervenire, anche significativamente, sul dettato normativo in parola, prevedendo:

1. con l'articolo 155 del decreto-legge n. 34 del 19 maggio 2020, l'integrazione del contributo a favore dell'Agenzia delle entrate-Riscossione per il triennio 2020-2022, portando il limite ad un massimo di 300 milioni di euro, la cui quota eventualmente non fruita avrebbe determinato la quota erogabile negli anni successivi;

2. con la legge di bilancio per il 2021 (articolo 1, comma 1091 della legge n. 178 del 30 dicembre 2020) una ulteriore disposizione, che ha definito una integrazione di 112 milioni di euro erogabili per il 2021 e 38 milioni di euro erogabili per il 2022, salvaguardando il principio per cui le quote non fruite, incluse quelle previste per il 2020, possono confluire in quelle destinate agli anni successivi;
3. con l'articolo 4 della legge n. 215 del 17 dicembre 2021, di conversione del decreto-legge n. 146 del 21 ottobre 2021, una integrazione di 100 milioni di euro erogabili per il 2021;
4. con l'articolo 1 della legge n. 234 del 30 dicembre 2021 – che modificando l'art. 1, comma 13, del decreto-legge, 22 ottobre 2016, n. 193, nonché sostituendo integralmente l'art. 17 del D. Lgs. 13 aprile 1999, n. 112 – a decorrere dal 1° gennaio 2022, una profonda riforma del sistema di remunerazione del servizio nazionale della riscossione prevedendo lo stanziamento sul bilancio dello Stato, per il trasferimento in favore dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, delle risorse necessarie a far fronte agli oneri di funzionamento del servizio nazionale della riscossione. Al riguardo, in particolare, è stanziata, nello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze, la somma di 990 milioni di euro a decorrere dall'anno 2022. In tale contesto, l'art. 1 comma 20, della legge n. 234/2021, ha portato a 250 milioni di euro il valore del contributo spettante per il 2021, sopprimendo la quota relativa all'anno 2022, non più necessaria in considerazione del nuovo sistema di remunerazione introdotto dalla medesima legge.

2. Gestione della sicurezza ICT

Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)

Con riferimento al Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni, nell'esercizio 2021 sono state portate avanti le iniziative di seguito elencate, finalizzate a migliorare il livello complessivo della sicurezza delle informazioni gestite in AdeR.

In relazione alla certificazione ISO 27001 riguardante i “*Servizi e Processi di gestione del Data Center*”, conseguita a dicembre 2019 e confermata per tutto il 2021 a seguito dell’audit di prima sorveglianza svoltosi a gennaio 2021, sono state realizzate le attività raccomandate dall’Organismo di Certificazione (OdC) Certiquality S.r.l., necessarie per il miglioramento del sistema e per il mantenimento nel tempo della certificazione. Le attività hanno riguardato l’inserimento nel riesame annuale di Direzione delle raccomandazioni dell’OdC contenute nel rapporto dell’Audit di Sorveglianza di gennaio 2021 e le conseguenti azioni intraprese, la formalizzazione dei risultati della valutazione e rivalutazione dei livelli di sicurezza dei *software* inseriti in *whitelist* per i *server* e le postazioni di lavoro (PC), l’esecuzione dell’analisi del rischio per le macchine equipaggiate con sistemi operativi non più supportati, c.d. sistemi obsoleti o dormienti, la formalizzazione nella procedura di riferimento della periodicità di revisione delle abilitazioni agli accessi ai locali del *Data center*; la valutazione dell’utilizzo di *layout* grafici delle aree di sicurezza del *Data Center*, la formalizzazione del mancato sfruttamento di vulnerabilità di livello “*high*” e “*critical*” rilevate da successive analisi di *Vulnerability Assessment*.

È stato definito l’*assessment* del rischio ed il relativo Piano di Trattamento, inerente al perimetro dei sistemi obsoleti o dormienti gestiti nel *Data Center* di AdeR. Il Piano evidenzia un generale contenimento del rischio entro termini di accettabilità e al contempo, definisce alcune iniziative, che saranno portate avanti in sinergia con le attività di migrazione del *Data Center* in Sogei, prevista per dicembre 2022. È stato eseguito un *follow up* sull’*assessment* del perimetro *Data Center*, in vista del secondo audit di sorveglianza della certificazione ISO 27001 del SGSI. L’*assessment* ha consentito di apprezzare i miglioramenti nei controlli di sicurezza, realizzati a seguito del completamento del piano di trattamento del rischio, che hanno contribuito ad abbattere ulteriormente il livello di rischio per la sicurezza delle informazioni.

È stato realizzato l’Audit inerente alla Custodia dei Dispositivi HSM (ai sensi dell’art. 3 del DPCM 22 febbraio 2013), nell’ambito del quale è stato riscontrato un corretto presidio della gestione della custodia dei dispositivi HSM ed un contesto propositivo,

proattivo e collaborativo tra le strutture preposte. Sono state condivise tre raccomandazioni tutte relative alla revisione della Circolare n. 39 e in particolare del processo di gestione degli incidenti di sicurezza.

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

È stata infine realizzata la nuova sezione dedicata alla *Cybersecurity Awareness*, pubblicata sull'intranet dell'Ente. Nella sezione sono riportati i contenuti e le informazioni (normativa, *news*, *pillole*, *form*) che consentono agli utenti di acquisire la consapevolezza necessaria in tema di *Cybersecurity* al fine di prevenire eventuali attacchi informatici.

Altre iniziative in ambito sicurezza ICT

In considerazione del subentro di AdeR nelle funzioni di Riscossione Sicilia, ai sensi dell'art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, sono stati definiti e realizzati i principali interventi di seguito riportati, finalizzati all'estensione delle misure di sicurezza cibernetica adottate da AdeR nell'ambito della Regione Sicilia. Il completamento di tale adeguamento è previsto entro il primo trimestre 2022.

- **Messa in sicurezza delle postazioni di lavoro utilizzate dai dipendenti-utenti siciliani:** dalla ricognizione effettuata ante-subentro con i colleghi di Riscossione Sicilia sulla dotazione informatica relativa alle postazioni di lavoro è infatti emerso che: la società utilizzava il sistema operativo e gli strumenti di *Office Automation* prodotti da Microsoft, ma non deteneva alcuna copertura contrattuale di manutenzione alla cosiddetta *Software Assurance*; i *personal computer* utilizzati da

Riscossione Sicilia erano particolarmente vetusti e, inoltre, erano dotati del sistema operativo "Windows 7", versione non più supportata dal produttore Microsoft né in termini di funzionalità né in termini di sicurezza (non sono più sviluppati ed emessi aggiornamenti funzionali o di sicurezza finalizzati a contrastare nuove minacce e vulnerabilità). Pertanto, per tale sistema operativo, non era quindi possibile sottoscrivere una nuova *Software Assurance*; non era, inoltre, garantita la compatibilità del *software* presente sulle postazioni di lavoro di Riscossione Sicilia con i sistemi adottati da AdeR o con i servizi erogati da Sogei, con conseguente impossibilità, in taluni casi, di usufruire dei servizi erogati da AdeR.

Al riguardo, in aggiunta all'acquisizione delle licenze d'uso *software* occorrenti per l'applicazione delle politiche di sicurezza cibernetica adottate da AdeR, in osservanza della normativa di riferimento vigente (Misure minime di sicurezza emanate da AGID per le PA, GDPR, Privacy), nonché nell'ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni implementato, AdeR ha anche adottato un progetto teso all'integrazione/sostituzione delle dotazioni di *Personal Computer* dei colleghi siciliani, riutilizzando parte dei *personal computer* che erano in corso di ritiro a fronte dell'iniziativa progettuale avviata per garantire l'assegnazione di notebook aziendali per le prestazioni in *smart working* a tutto il personale dipendente.

A partire dal 01/09/2021, in seguito all'attivazione delle suddette licenze d'uso *software* Microsoft, si è quindi provveduto all'aggiornamento graduale delle suddette postazioni di lavoro, sia *hardware* che *software*, attivando sulle medesime la dotazione *software* standard adottata da AdeR.

- **Messa in sicurezza dei servizi di connettività in uso presso le sedi della ex Riscossione Sicilia:** in data 01/10/2021 sono stati volturati i servizi di connettività e Voice over IP (VoIP) utilizzati da Riscossione Sicilia nell'ambito del contratto esecutivo stipulato da AdeR con Fastweb S.p.A. in adesione al Contratto Quadro Consip "SPC2", con conseguente integrazione della rete ex RS in quella AdeR, e attivazione dei principali servizi di protezione perimetrale adottati AdeR a

protezione del traffico dati in transito sui circuiti attivi nell'ambito della Regione Sicilia; a integrazione del suddetto intervento, è stato inoltre programmato l'adeguamento di detti servizi agli standard adottati da AdeR, a partire dal 01/04/2022, al fine di garantire il medesimo modello di servizio sull'intero territorio nazionale.

Con riferimento alla sicurezza dei dati personali ed agli adempimenti connessi all'introduzione del GDPR (*General Data Protection Regulation*) si rende necessario registrare gli accessi diretti (effettuati cioè senza l'utilizzo di interfacce applicative) alle banche dati gestite, nonché le attività effettuate dagli Amministratori di Sistema abilitati, con particolare riferimento ai data base relativi ai sistemi "*Mission critical*" gestiti. A tale scopo, nel corso del 2021 è stato implementato il nuovo servizio "DB Firewall", basato su una soluzione *software* precedentemente sperimentata con esito positivo da AdeR, che consente di registrare ogni accesso effettuato direttamente alle banche dati. Finora, negli ambienti di test e collaudo, il nuovo servizio è stato attivato per i sistemi applicativi "SDDCO" (gestione delle transazioni *on line* in ambito "SEPA" - area unica per i pagamenti e gli incassi in euro). A partire dal 2022, è prevista l'attivazione progressiva del nuovo servizio anche in ambiente *mainframe*, nell'ambito del sistema applicativo esattoriale gestito da AdeR, nonché l'estensione del "DB Firewall" su ulteriori sistemi "*Mission critical*" gestiti in ambiente distribuito.

3. Attività di investimento

Nel corso del 2021 sono stati effettuati investimenti 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 sono connessi, in larga misura alle attività di sviluppo applicativo e manutenzione evolutiva, relative alla realizzazione dei Servizi ai Contribuenti ed agli Enti, dei sistemi informativi per la gestione aziendale, nonché a quelli volti all'accrescimento dei livelli di efficientamento, e di automatizzazione dei servizi di riscossione.

Gli interventi, effettuati nei limiti del Budget approvato ed in sostanziale continuità con il precedente esercizio, sono volti ad assicurare:

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

Si segnala che, per una quota parte di tali interventi, l'Agenzia ha presentato 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.

Alla chiusura dell'esercizio contabile 2021, l'Agenzia provvederà alla rendicontazione relativa a tale annualità, in continuità con quanto già fatto per le annualità 2018, 2019 e 2020 a fronte delle quali il Ministero dell'economia e delle finanze ha provveduto ad erogare all'Ente le somme rendicontate.

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

In tale contesto va in primo luogo segnalato che, nel corso dell'anno 2021, in relazione alle varie disposizioni connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19, che orientano verso la diffusione del lavoro agile, sono proseguiti, seppur su volumi inferiori a quelli del precedente esercizio, gli acquisti di "laptop" tutti dotati di *docking station*, per il personale in *smart working*.

Inoltre, sono state incrementate le risorse *hardware server* attualmente disponibili, per far fronte all'espansione fisiologica del fabbisogno di capacità elaborativa derivante dalla crescita del volume dei dati da trattare, dai nuovi servizi e processi applicativi, nonché dall'aumento di utenti derivanti dall'acquisizione di Riscossione Sicilia.

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

Si segnala infine, nell'ultimo trimestre dell'anno, l'acquisto di apparati «Totem» di gestione delle code per gli sportelli della regione Sicilia.

Per quanto riguarda gli investimenti in ambito Logistica e gestione immobiliare, i principali interventi effettuati nel 2021 sugli immobili gestiti sono prevalentemente riferibili all'installazione di apparati per la sicurezza quali DVR (Digital Video Recorder) e telecamere, alla prosecuzione della fornitura e installazione di UPS (*Uninterruptible Power Supply*), così da garantire la continuità del funzionamento degli apparati informatici e tecnologici presso alcune sedi di AdeR in caso di improvvisi *black out* della rete elettrica, alla fornitura di box e arredi per gli sportelli ed alla sostituzione di arredi ormai divenuti vetusti (quali scrivanie, sedute di lavoro, armadi, ecc.).

4. Sinergie con Agenzia delle entrate

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale e con l'articolato dell'Atto aggiuntivo, 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

Con la stipula del Protocollo d'intesa sottoscritto il 18 aprile 2018, Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle Entrate, ai sensi dell'art. 37, comma 10, del D. Lgs. 50 del 2016, le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l'individuazione e selezione dei fornitori e per l'espletamento delle necessarie procedure a evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l'acquisizione di forniture e servizi. Tutto ciò anche al fine di perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi, attraverso l'aggregazione dei relativi fabbisogni comuni, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa.

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

In particolare, nel corso del 2021 si è ampliato l'ambito merceologico di tali sinergie ed è stata predisposta la documentazione per l'affidamento dei servizi assicurativi per Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle Entrate, volto all'indizione della relativa procedura di acquisto. Allo stesso tempo sono state concluse, con la stipula e l'avvio dei contratti esecutivi, ulteriori procedure avviate col detto Protocollo d'intesa del 2018 e successive integrazioni per i servizi di:

- facchinaggio;
- recapito;
- stampe documenti;
- brokeraggio assicurativo;
- fornitura per mascherine chirurgiche e gel disinfettante (DPI anti Covid19);
- vigilanza per le sedi e gli sportelli di AdeR a seguito della ripresa, inizialmente prevista a partire dal 1° marzo 2021, delle attività di riscossione, sospese da marzo 2020 a seguito dell'emergenza pandemica dovuta al diffondersi del Covid19;
- visualizzazione della rassegna stampa nazionale, in forza di uno specifico Accordo di Committenza, sottoscritto il 7 novembre 2019, con cui Agenzia delle Entrate ha conferito, ai sensi e per gli effetti degli articoli 37 e 38 del D.Lgs. n. 50/2016, all'Agenzia delle entrate-Riscossione mandato per l'avvio della procedura acquisitiva.

Gestione del patrimonio immobiliare

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

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

Nel corso dell'anno 2021, caratterizzato da una gestione parziale a causa dell'emergenza pandemica, è stato sottoscritto il contratto di locazione relativo al Centro di Gestione Documentale di Roma conseguente all'avviso pubblico di indagine di mercato. In seguito alla stipula del contratto, nel secondo semestre sono stati effettuati da parte della Proprietà i lavori previsti nel predetto bando.

Sono state inoltre svolte le attività propedeutiche alla realizzazione di alcune iniziative su sedi condivise che troveranno completamento nel corso del 2022, in particolare San Remo, Albenga, Fermo, San Benedetto del Tronto e Macerata.

Trasparenza

Relativamente agli obblighi di pubblicazione di cui al D.lgs. n. 33/2013, le due Agenzie hanno proseguito il confronto sui temi che continuano a risultare controversi, come ad esempio quelli legati alla pubblicazione dei dati e dei documenti richiesti dall'art. 14 del citato decreto, con particolare riferimento agli esiti della sentenza n. 20/2019 della Corte Costituzionale, alle indicazioni formulate dall'ANAC e alle disposizioni contenute nel D.L. n. 162/2019 (c.d. decreto mille proroghe) convertito con Legge n. 8/2020.

Prevenzione della corruzione

Sono state eseguite delle verifiche tecniche sugli aspetti di sicurezza dell'applicazione destinata alla gestione delle segnalazioni di condotte illecite ("whistleblowing"). Le due Agenzie utilizzano, infatti, applicativi molto simili, in quanto AdeR ha mutuato il codice sorgente dell'applicativo sviluppato da Ade, sviluppandone una versione adattata al proprio contesto.

Internal Audit

È stato avviato un 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 agli aspetti di scambio telematico di informazioni tra le due Agenzie. L'intervento è stato avviato nel 2021 e se ne prevede la conclusione nel 2022.

Nell'ambito delle note giunte dal MEF, relative alle segnalazioni di presunte anomalie rivolte dai contribuenti allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali, e veicolate alle rispettive strutture che si occupano di *Internal Audit*, sono stati trattati in maniera

coordinata i casi che vedono coinvolte entrambe le Agenzie, fornendo al MEF risposte concordate.

Compliance fiscale

L'art. 9 del protocollo sinergie prevede che nel comune interesse di garantire la *compliance* fiscale di Agenzia delle entrate- Riscossione, analogamente a quanto in uso per gli ordini professionali e le associazioni di categoria, 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. La consulenza verrà resa con le seguenti modalità: il competente ufficio dell'Agenzia delle entrate darà riscontro ai quesiti formalizzati dall'UO Fiscale e Tributario dell'Agenzia delle entrate- Riscossione entro 120 giorni dal ricevimento.

In applicazione di tale articolo, nel 2021 è stata richiesta specifica consulenza giuridica al fine di definire il trattamento fiscale del nuovo sistema di remunerazione dell'Ente, introdotto dalla Legge di Bilancio 2022 che ha riformulato le disposizioni dell'art. 17 del D.lgs. n. 112/1999.

L'Agenzia delle entrate ha riscontrato la citata richiesta con atto 956/50 del 2021.

Sinergie finanziarie

Anticipazione finanziaria

E' stata stipulato nel mese di dicembre 2020 l'accordo di cooperazione fra Ade, ente titolare della funzione nazionale di riscossione, e AdeR, ente strumentale, che regola l'erogazione anticipata del contributo – già previsto per l'importo di 300 milioni di euro e integrato fino a 550 milioni di euro per il triennio 2020/2022, per tener conto delle proroghe delle scadenze di riscossione via via introdotte – sulla base delle risultanze dei bilanci infrannuali di AdeR, con conguaglio annuale dell'effettivo contributo spettante, certificato dal bilancio annuale approvato.

Il beneficio finanziario dall'anticipazione del contributo maturato e incassato nell'esercizio 2021 ha consentito una disponibilità anticipata di circa 207 milioni di euro su 312 milioni incassati complessivamente, per un maggior periodo medio di circa 6 mesi rispetto alle modalità di erogazione inizialmente previste dall'art. 155 del D.L. 34/2020, corrispondenti in sostanza ad una riduzione di circa il 30% del fabbisogno finanziario medio annuale dell'ente.

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

ADE	ANTICIPAZIONE CONTRIBUTO SU BIL 30/06/2020	100	22/12/20	100
ADE	ANTICIPAZIONE CONTRIBUTO SU BIL 30/09/2020		16/03/21	78
ADE	SALDO CONTRIBUTO BILANCIO 2020		05/05/21	29
ADE	ANTICIPAZIONE CONTRIBUTO SU BIL 31/03/2021		31/05/21	100
ADE	ANTICIPAZIONE CONTRIBUTO SU BIL 30/06/2021		24/08/21	76
ADE	ANTICIPAZIONE CONTRIBUTO SU BIL 30/09/2021		24/12/21	29
TAB (D)	sub-totale CONTROPARTE ADE	100,0		312,0

Comunicazione

Anche nel 2021 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

Nell'ambito delle sinergie con l'Agenzia delle entrate, per l'anno scolastico 2021/2022 è stata realizzata una nuova iniziativa congiunta, "*Fisco e scuola per seminare legalità*", che consiste di due quaderni didattici interattivi disponibili *online*, uno per le scuole primarie e l'altro per le secondarie, proposti agli istituti scolastici a partire dal mese di ottobre e per la prima volta anche in Sicilia. Il nuovo materiale predisposto, unico per le due Agenzie, verrà promosso con iniziative congiunte a livello regionale.

I quaderni offrono spunti di riflessione per far comprendere il ruolo delle due agenzie, sensibilizzare le giovani generazioni al rispetto delle regole fiscali e contribuire a sviluppare il senso di responsabilità civile e sociale; sono diretti agli studenti, ai professori e alle famiglie e possono essere commentati in classe con l'ausilio dei funzionari delle due Agenzie fiscali o fruiti in autonomia.

Relazioni con i media

Gli eventi straordinari causati dall'emergenza sanitaria del 2020 hanno interessato anche il 2021, continuando ad avere una forte incidenza sull'operatività dell'Agenzia. In questo contesto si è ulteriormente consolidata la sinergia tra gli uffici stampa dell'Agenzia delle entrate-Riscossione e dell'Agenzia delle entrate per consentire la diffusione coordinata delle informazioni ai cittadini e ai media.

A livello operativo, l'attività di comunicazione si è focalizzata in particolar modo sulle notizie riguardanti l'attivazione di nuove soluzioni digitali a disposizione degli utenti, finalizzate alla semplificazione degli adempimenti e a un maggior utilizzo dei servizi online.

In tale ambito si ricordano, in particolare, il comunicato stampa congiunto sull'accesso ai servizi *online* dell'Agenzia delle entrate e dell'Agenzia delle entrate-Riscossione tramite la Carta d'Identità Elettronica (CIE) e il comunicato stampa congiunto con un bilancio dell'utilizzo dei servizi *online* e il lancio delle nuove modalità di accesso ai servizi telematici delle due Agenzie. Le sinergie hanno riguardato anche altre attività, come la diffusione delle informazioni sulle novità normative intervenute nel corso dell'anno.

In generale, ogni attività di comunicazione dell’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.

Sempre in termini di sinergie, l’ufficio Relazioni con i Media dell’Agenzia delle entrate-Riscossione ha redatto per la pubblicazione sulla rivista telematica dell’Agenzia delle entrate, Fisco Oggi, 16 articoli sui principali provvedimenti, attivazione di nuovi servizi, iniziative e organizzazione degli sportelli.

In occasione della partecipazione dei vertici aziendali a forum di approfondimento come Telefisco, organizzato dal quotidiano Il Sole 24 ore, o Forum Commercialisti, del giornale Italia Oggi, i due uffici stampa hanno collaborato nel coordinamento del materiale da fornire alle due testate con le risposte agli argomenti oggetto di trattazione.

Per quanto riguarda l’acquisto dei servizi necessari per un corretto ed efficiente svolgimento delle attività di comunicazione, sono proseguite le modalità di reciproca collaborazione. Nel rispetto dei principi di economicità, anche per il 2021 l’Agenzia delle entrate-Riscossione e l’Agenzia delle entrate hanno condiviso i servizi di rassegna stampa e di monitoraggio dei programmi TV, radio e pubblicazioni *web* grazie alla sottoscrizione nel 2020 da parte dell’Agenzia delle entrate-riscossione, per conto proprio e anche in nome e per conto di Agenzia delle entrate, di un contratto normativo a cui ha fatto seguito la sottoscrizione, fra il fornitore e le committenti, di distinti contratti esecutivi.

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

ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

Nel periodo di riferimento è stata avviata una parte degli interventi previsti nel Piano di audit 2021 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*.

ATTIVITÀ DI VIGILANZA DEL MEF

Sono state gestite le note giunte dal MEF (Dipartimento Finanze - Direzione Agenzie ed Enti per la fiscalità), riguardanti le segnalazioni di contribuenti rivolte allo stesso Ministero o a diverse cariche istituzionali e veicolate alla Direzione Internal Audit per le opportune verifiche. Nel 2021 sono stati svolti gli accertamenti e fornite le risposte per n. 41 segnalazioni.

È stata, inoltre, realizzata l'attività di supporto al MEF (Dipartimento Finanze - Direzione Agenzie ed Enti per la fiscalità), finalizzata a fornire collaborazione in merito all'attività di vigilanza svolta dal MEF durante il 2021. Il procedimento amministrativo prescelto per la vigilanza ha riguardato "La sospensione legale della riscossione" (art. 1, commi da 537 a 543, Legge n. 228/2012).

L'attività di vigilanza svolta, finalizzata a verificare la trasparenza, l'imparzialità e la correttezza dell'attività amministrativa svolta dall'Agenzia, viene realizzata ai sensi dell'articolo 10, comma 2, dell'Atto aggiuntivo alla Convenzione di cui all'art. 59 del D.Lgs. n. 300/1999. È stato effettuato il campionamento delle pratiche di concessione della sospensione (campione di n. 1140 pratiche distribuite tra tutte le Direzioni regionali dell'Ente); le attività di compilazione dei 1140 questionari (per le quali sono state messe a disposizione due finestre temporali - la prima dal 12 luglio al 31 luglio 2021 e la seconda dal 23 agosto al 1° ottobre 2021) sono terminate il 30 settembre 2021.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività nel rispetto, soprattutto, del principio di imparzialità, che ha raggiunto il 94,82%, seguito da quello di trasparenza, con il 91,50%, e da quello di correttezza, con l'83,74%.

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

- migliorare l'uniformità procedurale, in fase di protocollazione allo sportello, relativamente all'attività di riconoscimento del soggetto che ha effettuato la presentazione della dichiarazione ed eventualmente del suo delegato;
- rispettare, dopo le attività di protocollazione, gli adempimenti prescritti dalle disposizioni operative dettate dall'Agenzia, in merito ai controlli formali da effettuare (la correttezza della compilazione del modello in ogni sua parte; la presenza del documento di riconoscimento del soggetto che ha effettuato la dichiarazione/delegante e/o del delegato; la congruità dei dati riportati dal contribuente nella dichiarazione rispetto ai dati presenti sul sistema informativo SET);
- migliorare la conformità alla prassi operativa tenuta dagli operatori nell'inserimento tramite l'applicativo BPM-SD2 dei dati riportati dal contribuente sulla dichiarazione;
- migliorare le tempistiche utilizzate per l'attività di caricamento in BPM-SD2 delle *dichiarazioni SI – 228* inserite prima del 25 marzo 2019;
- migliorare le tempistiche utilizzate per l'attività di caricamento in BPM-SD2 delle *dichiarazioni NO – 228* inserite prima del 25 marzo 2019;
- migliorare la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per l'invio della lettera al contribuente qualora sia stato effettuato tramite raccomandata;
- prestare maggiore attenzione alle attività prescritte dall'iter procedurale all'atto di ricevimento della comunicazione di riscontro fornita dall'Ente.

Si è, altresì, evidenziata l'opportunità di prevedere l'indicazione esplicita nel Format - Sospensione legale 228 - Rifiuto (previsto per la comunicazione di rifiuto da inviare al contribuente qualora la dichiarazione sia risultata carente dei dati o dei documenti necessari per la lavorazione), delle tempistiche di riproposizione della

dichiarazione, con avvisi chiari ed espliciti in ordine all'invio della nuova dichiarazione che, a pena di decadenza, deve avvenire entro i 60 giorni dalla data di notifica del primo atto di riscossione utile o dell'atto di procedura cautelare o esecutiva eventualmente intrapresa.