



***Rapporto di verifica dei risultati
della gestione
2015***

INDICE

Valutazione sintetica dei risultati	3
Andamento dei risultati economico-gestionali.....	13
Risultati economico-finanziari.....	17
Analisi dei risultati gestionali conseguiti.....	19
Area strategica controlli.....	20
<i>Obiettivo strategico: consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo.....</i>	22
Riscossioni complessive.....	22
Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli.....	26
Miglioramento della qualità delle banche dati con riferimento all'espletamento delle attività propedeutiche alla revisione del catasto dei fabbricati.....	50
Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso.....	52
Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria.....	52
Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....	55
Area strategica servizi.....	56
<i>Obiettivo strategico: semplificare gli adempimenti e migliorare le qualità del servizio reso.....</i>	58
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni.....	59
Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI.....	60
Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico.....	68
Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico.....	68
Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare.....	68
Valutare il servizio offerto.....	70
Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi.....	72
Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie.....	77
Promuovere la diffusione della legalità fiscale.....	78
Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari.....	78
Assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare.....	80
Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti).....	85
Processi relativi al governo e supporto.....	87
Attività d'investimento 2015.....	88
Relazione in ordine alle attività realizzate con riguardo al processo di incorporazione previsto dall'articolo 23- <i>quater</i> del D.L. n. 95/2012.....	95
Relazione sulle attività di formazione con particolare riguardo alle tipologie di corso, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione.....	99
Analisi delle risorse umane.....	101
I ricavi commerciali.....	104
Obiettivi incentivati.....	105

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

Sintesi dei risultati

Nell'esercizio 2015 l'azione dell'Agenzia si è svolta nel rispetto delle linee guida per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2015-2017, definite con l'Atto di indirizzo emanato dal Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze, che ha individuato nella qualità dell'attività di accertamento e nella proficuità dei controlli le principali direttrici in materia di prevenzione e contrasto all'evasione. Con riguardo ai rapporti con i contribuenti, l'Atto di indirizzo ha previsto la prosecuzione del processo di evoluzione del rapporto tra Fisco e cittadino, il quale diviene protagonista attivo della propria posizione fiscale, mentre l'Amministrazione si pone come una guida trasparente chiamata a porre in essere un'attività preventiva, continua, concomitante e successiva al momento dichiarativo.

Per il triennio 2015-2017 l'Agenzia si è impegnata a portare a compimento questo percorso di rinnovamento orientando la propria strategia a favorire la *compliance* fiscale in un processo integrato caratterizzato da un significativo miglioramento dei rapporti con i contribuenti, da una più incisiva semplificazione degli adempimenti e da una maggiore certezza della pretesa tributaria. L'attenzione al rapporto fra fisco e contribuenti rappresenta una caratteristica fondamentale di un esercizio efficace del potere impositivo.

Questa nuova strategia ha determinato un incremento delle entrate tributarie previste per il 2015 dovuto anche al maggior gettito da adempimento spontaneo.

In particolare, hanno influito sui risultati di gettito complessivo non solo la modifica della composizione quali/quantitativa dei controlli programmati, ma anche le nuove e avanzate forme di interlocuzione basate sulla cooperazione, la trasparenza e la fiducia reciproca quali il regime di adempimento collaborativo, il rinnovato strumento del ravvedimento operoso e l'attuazione della *voluntary disclosure*.

La realizzazione di tale percorso di dialogo con i contribuenti, segnato dalla logica della cooperazione e della interazione, richiede necessariamente la graduale introduzione e lo sviluppo di applicazioni informatiche di ampio respiro in modo da creare un canale di contatto costante che metta in relazione la più ampia platea di contribuenti nelle varie fasi del loro rapporto con l'Agenzia.

Per una corretta valutazione dei risultati conseguiti dall'Agenzia nell'esercizio 2015, l'analisi viene svolta, in analogia al metodo utilizzato negli esercizi precedenti, anche attraverso il confronto dell'andamento gestionale registratosi negli anni precedenti al 2015. Tale analisi viene rappresentata, nel successivo capitolo "Andamento dei risultati economico-gestionali", attraverso una serie di grafici relativi alle attività "core" svolte dall'Agenzia.

Un ulteriore elemento di valutazione è dato dal rapporto tra i risultati conseguiti e le risorse umane disponibili per lo svolgimento delle attività. Nell'esercizio 2015, la ripartizione del personale dell'Agenzia è stata notevolmente modificata a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 37/2015, che ha comportato la revoca di 874 incarichi di funzioni dirigenziali in precedenza attribuiti, a titolo provvisorio, a funzionari della terza area in base all'art. 8, comma 24, del Decreto Legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito con modificazioni dalla Legge 26 aprile 2012, n. 44.

Area Controlli

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni) ammontano nel 2015 a 14,85 €/mld, superando del 24,2% l'obiettivo prefissato di 12 €/mld ed in aumento di circa 700 milioni rispetto al risultato 2014 (14,2 €/mld). Tale risultato è stato determinato da incassi per 10,2 €/mld da

versamenti diretti, 4,4 €/mld da ruolo e 0,25 €/mld da somme riscosse a seguito dell'attività di promozione della *compliance*, mediante l'invio di comunicazioni finalizzate a consentire ai contribuenti di verificare la correttezza dei propri comportamenti dichiarativi.

Nel 2015 l'Agenzia ha effettuato 1.398.256 controlli con una variazione in aumento del 7,6% a fronte del risultato atteso (1.300.000) e una flessione del 21,3% rispetto al 2014 (1.775.961).

Il numero complessivo degli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro nonché degli accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973), ammonta a 621.214, con un decremento del 3,3% rispetto al 2014 (642.256) e un tasso di positività di circa il 94%.

La maggiore imposta accertata (MIA) totale, pari a 21,5 €/mld, registra, invece, un decremento del 17,7 % rispetto all'esercizio precedente (€/mld 26,1).

Focalizzando l'analisi sugli accertamenti ai fini II.DD., IVA e IRAP, pari a 301.996, si registra un tasso di positività del 97%, rivelando un'efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, mentre la MIA passa da 25,4 €/mld del 2014 a 20,8 €/mld, con un decremento del 18%.

La MIA oggetto di adesione e acquiescenza ammonta a circa 4,7 €/mld, con un decremento di circa il 12% rispetto al 2014 (circa 5,3 €/mld) ed è pari al 22,5% della MIA totale, con un incremento di 1,6 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente (20,9%).

La maggiore imposta definitiva (MID) per adesione ed acquiescenza è pari a circa 3 €/mld, con una variazione in diminuzione di 12,4 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente (3,4 €/mld).

Inoltre, nel periodo in osservazione si registra che il rapporto tra la MID relativa agli accertamenti definiti per adesione o acquiescenza e la MIA complessiva si attesta al 14,3% in incremento rispetto al 2014 (13,4%).

Nel corso del 2015, inoltre, ha preso avvio la procedura di collaborazione volontaria (*voluntary disclosure*), attraverso la quale i contribuenti possono dichiarare volontariamente all'Agenzia dati, informazioni e provenienze dei volumi di attività detenute all'estero. Gli accertamenti nei confronti di soggetti che hanno presentato istanza di collaborazione volontaria ai sensi della L. 186/2016 sono stati 20.262.

Gli accertamenti parziali automatizzati registrano una lieve flessione (-1,1%) rispetto all'analogo risultato conseguito nel 2014 (286.015 a fronte dei 289.277). Il tasso di positività si avvicina al 90% e la MIA evidenzia una riduzione di circa 6 punti percentuali, passando in valore assoluto da 440 €/mln a 412 mln/euro dell'esercizio 2015.

Nel corso del 2015 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia 7.370 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni da cui sono scaturiti 1.982 accertamenti. La relativa MIA ammonta a 43 milioni di euro.

L'attività di controllo formale *ex art.36-ter* del DPR 600/1973 registra una variazione in diminuzione (-17,6%) rispetto al risultato conseguito nell'esercizio 2014.

L'Agenzia ha, inoltre, effettuato 420.234 verifiche sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento (Docfa), conseguendo una percentuale del 112,1%, giustificata dalla maggiore disponibilità di risorse.

Le verifiche su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento, nel corso del 2015, sono state 46.661 rispetto alle 39.000 pianificate, con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo pari al 119,6%.

Gli atti di aggiornamento tecnico controllati in sopralluogo sono stati 3.892, in linea con quanto programmato e non si segnalano particolari criticità.

Per quanto riguarda la riduzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti, si evidenzia che è stato esaminato nei termini il 97% delle istanze di mediazione presentate.

L'indice di sostenibilità della pretesa tributaria (IVAN) è misurato dalla percentuale di pronunce definitive nei vari gradi di giudizio (CTP, CTR e Corte di Cassazione) in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno (favorevoli e sfavorevoli in tutto o in parte), comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate. Tale indice nell'esercizio 2015 si è attestato al 69% rispetto al 63% pianificato.

I ricorsi presentati nell'anno 2015 in Commissione tributaria provinciale ammontano a 107.095 e gli appelli in Commissione tributaria regionale a 48.590.

Il numero di proposte di conciliazione giudiziale depositate nell'anno ai sensi dell'art. 48, del d.lgs. n. 546 del 1992 sono state 4.978.

Con riguardo agli esiti favorevoli all'Agenzia si registra l'incremento di un punto percentuale sia in Commissione Tributaria Provinciale (41,8% contro il 40,7% del 2014), mentre in Commissione Tributaria Regionale si rileva un lieve calo (41,7% contro il 42,6% del 2014).

Le risorse umane dedicate all'azione di controllo sono state pari al 43,82% di quelle complessivamente utilizzate dall'Agenzia, con un lieve incremento rispetto all'obiettivo di Convenzione (42,57%).

Area Servizi

Il presidio della centralità del rapporto con il contribuente è stato attuato dall'Agenzia attraverso la semplificazione degli adempimenti e il miglioramento della qualità del servizio reso.

Di notevole rilievo è l'attività svolta per rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata.

In via preliminare, l'Agenzia ha individuato la platea dei soggetti destinatari della proposta di dichiarazione precompilata e ha posto in essere numerose iniziative per fornire supporto e assistenza a tutti i soggetti destinatari e, quindi, rendere più agevole l'esecuzione dei nuovi adempimenti. A seguito della campagna di sensibilizzazione, nel primo semestre del 2015 sono stati attribuiti i codici PIN per l'accesso ai servizi telematici dell'Agenzia a circa 1,9 milioni di cittadini. Dal 15 aprile 2015, l'Agenzia ha messo a disposizione di circa 20,5 milioni di cittadini il modello 730 precompilato (18,5 milioni di cittadini che abitualmente presentavano il modello 730 e 2 milioni di contribuenti che, pur possedendo i requisiti per presentare il modello 730, preferivano utilizzare il modello UNICO PF).

I modelli 730 precompilati inviati direttamente all'Agenzia dai contribuenti utilizzando l'applicazione web dedicata, senza necessità quindi di doversi recare presso un intermediario, sono stati circa 1,4 milioni, mentre i modelli 730 precompilati presentati tramite CAF, sostituti e professionisti si attestano intorno ai 12,8 milioni di modelli. Successivamente è stata creata una "rete di monitoraggio" delle segnalazioni di contribuenti e intermediari. Alla luce delle criticità emerse e per agevolare i cittadini nel primo anno di avvio sperimentale del progetto, è stata data la possibilità ai contribuenti che avevano inviato il modello 730 tramite la procedura web, di correggere la dichiarazione in autonomia, senza la necessità di rivolgersi al Caf o a un professionista abilitato. Circa 50.000 contribuenti si sono avvalsi di questa opportunità.

Nel corso del 2015 l'attività di assistenza da parte dei CAM e dei *mini call center* ha registrato un decremento di circa il 5% rispetto all'esercizio precedente e si è passati da 2.398.324 risposte telefoniche fornite nel 2014 a 2.275.255 risposte fornite nel 2015.

Le risposte fornite in forma scritta dai servizi di assistenza sono state 114.437, relative ai quesiti inviati via web-mail attraverso il sito internet dell'Agenzia, ai quesiti pervenuti via SMS al numero telefonico dedicato e, infine, ai quesiti pervenuti via email o PEC.

Al fine di assicurare livelli crescenti di *compliance*, nel 2015 sono stati erogati oltre 10 milioni di servizi presso gli uffici con un numero di contribuenti assistiti in riduzione rispetto all'esercizio precedente, che è passato dai 9.736.021 del 2014 a 9.558.975. A livello nazionale, il tempo medio di attesa presso gli uffici è stato pari a circa 21 minuti, rispetto ai 25 minuti registrati nel 2014, mentre quello di erogazione dei servizi è stato di 11 minuti.

E' stato ulteriormente promosso il ricorso ai servizi telematici con risultati rilevanti sia in termini di crescita degli utenti registrati (i codici PIN attivi al 31 dicembre 2015 erano circa 4,9 milioni) che di istanze trattate attraverso il canale CIVIS (oltre 819 mila). Al 31 dicembre 2015 le richieste di assistenza pervenute tramite il canale CIVIS sono state 795.250, di cui il 99,37% lavorate entro 3 giorni.

La percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico (89,7%) è pari al 105,5% dell'obiettivo, evidenziando un consolidamento dell'utilizzo del canale telematico rispetto alla modalità di richiesta di visura allo sportello.

La percentuale di ispezioni ipotecarie realizzate mediante il canale telematico è stata pari a 92,6% con il conseguimento dell'obiettivo (88%) nella misura del 105,2%.

Il barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare registra un risultato conseguito pari al 109% del programmato, in linea con i risultati degli esercizi precedenti.

Nel 2015 sono state realizzate indagini di *customer satisfaction* sui servizi fruibili via internet riguardanti la "registrazione contratti di locazione (RLI)" e il "servizio tramite Civis di correzione del modello F24", che hanno evidenziato un livello di soddisfazione dell'utenza positivo, mostrando al contempo alcuni aspetti su cui è possibile avviare azioni di miglioramento.

L'Agenzia ha, inoltre, svolto azioni di miglioramento in esito alle indagini di *customer satisfaction* previste nella Convenzione 2014-2016 sui servizi fruibili via internet, in merito all'assistenza tramite CIVIS sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento.

In corso d'anno, l'obiettivo relativo alla pubblicazione della nuova Carta dei servizi è stato ripianificato al 2016. Le ragioni di tale ripianificazione sono riconducibili principalmente alle criticità di carattere gestionale e organizzativo che hanno interessato l'Agenzia e al percorso di integrazione dei processi core dell'area Entrate e dell'area Territorio.

L'Agenzia ha effettuato 1.129.733 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità.

Al 31 dicembre 2015 la percentuale di lavorazione dei rimborsi Imposte Dirette è stata del 79,1%: sono state effettuate 852.346 lavorazioni rispetto allo stock di 1.078.019 rimborsi. L'obiettivo del 70% delle lavorazioni è stato conseguito nella misura del 113%.

Per quanto riguarda i rimborsi IVA al 31 dicembre 2015, sono state effettuate 81.194 lavorazioni rispetto allo stock di inizio anno pari a 89.760 rimborsi. Pertanto il risultato raggiunto (90,5%) corrisponde al 150,8% del risultato atteso (60%).

L'utilizzo delle risorse finanziarie destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 97%, in incremento rispetto al 2014 (95%).

Nel corso del 2015 l'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interPELLI in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo indicato in Convenzione (100%).

Per quanto riguarda la lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari, è stato assicurato l'espletamento di oltre il 98% delle richieste da parte degli utenti.

Per i macroprocessi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state utilizzate 25.076 ore/migliaia rispetto alla previsione (25.575 ore/migliaia).

L'Agenzia ha destinato 6.180 ore/migliaia all'attività di assistenza ai contribuenti, utilizzate principalmente per le attività di *front office*.

Risultati conseguiti nelle attività di supporto all'esercizio delle missioni istituzionali

Piano degli investimenti

Con riferimento alle attività di investimento ICT, l'Agenzia ha proceduto allo sviluppo di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli esistenti e all'allineamento con flussi dati aggiornati, nonché all'adeguamento delle infrastrutture *hardware* e *software*, in base alle necessità operative ed organizzative, alle modifiche normative e al superamento di eventuali obsolescenze intervenute. Un primo elemento di valutazione degli investimenti ICT effettuati è rappresentato dallo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, che si attesta sull'82%. Dal punto di vista economico, la percentuale dello stato di avanzamento costi (SAC) al 21 dicembre 2015 è pari al 78%, confrontato con le previsioni di *budget*.

Per quanto concerne gli interventi del Programma Triennale dei Lavori 2015-2017 ed il Piano Annuale dei Lavori 2015, lo stanziamento previsto era pari a € 37.439.609,16 IVA compresa, di cui € 14.456.291,36 per interventi a carico del Manutentore Unico. In seguito all'attività di revisione svolta dall'Agenzia in collaborazione con l'Agenzia del Demanio, a causa di stralci per mutate necessità da parte delle Direzioni Regionali, l'importo è stato decurtato di € 10.742.677,57 rispetto a quanto approvato in sede di Piano Annuale dei Lavori.

Per l'anno 2015 il consuntivo dei lavori di manutenzione sugli immobili in uso all'Agenzia ammonta a € 2.815.362 relativo a lavori inseriti nel Piano Annuale 2015 e precedenti.

Interventi di *audit* e sicurezza sulle strutture periferiche

Sono stati effettuati complessivamente 2.514 interventi di audit, pari al 102% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.193 area entrate, 563 area territorio e 758 audit *compliance*.

L'Agenzia, attraverso l'attività di adeguamento del Sistema di controllo interno, ha posto in essere il 57% di azioni correttive rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nell'ambito degli interventi di audit.

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

L'Agenzia, in coerenza con gli indirizzi contenuti nella Convenzione triennale con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha collaborato, anche nel corso del 2015, con il Dipartimento delle Finanze (DF) per lo svolgimento del programma di vigilanza, che ha riguardato i procedimenti "Verifiche fiscali" e "Catasto terreni – verifica dei requisiti":

In particolare, si è proceduto all'individuazione della platea di atti e alla relativa estrazione delle liste da inviare al DF per l'elaborazione del campione di atti.

Prima della diffusione dei questionari alle strutture territoriali è stata effettuata la verifica della coerenza dei dati e delle informazioni richieste nei questionari predisposti dal DF.

Relativamente al procedimento "Verifiche fiscali" l'indagine è stata condotta su n. 106 Direzioni Provinciali e ha riguardato un campione di n. 4.695 atti selezionato sulla platea complessiva di atti, fornita

dall'Agenzia, relativi alle verifiche fiscali effettuate nel secondo semestre 2013 e primo semestre 2014, nei confronti di imprese medie, imprese minori e professionisti.

L'indagine del Dipartimento ha evidenziato che, a livello nazionale, il valore di conformità complessiva è del 91,02%. I valori di conformità di ogni singolo principio sono i seguenti: 89,91% per l'imparzialità, 92,88% per la trasparenza e 88,94% per la correttezza.

Tali risultati positivi confermano che le attività riconducibili alle Verifiche fiscali sono oggetto di particolare attenzione da parte dell'Agenzia, anche con riferimento al rispetto dei diritti del contribuente.

La relazione del Dipartimento delle Finanze ha evidenziato talune criticità, rilevate in una piccola percentuale di fascicoli esaminati (circa il 3%), relative ad un non puntuale rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza e correttezza con particolare riferimento alle attività concernenti il rilascio dell'autorizzazione all'accesso in luoghi adibiti promiscuamente all'esercizio dell'attività e ad abitazione, nonché ai tempi intercorrenti tra la data di inizio della verifica e la data di attribuzione del relativo incarico.

Tali criticità, già emerse nel corso degli interventi di audit interno, sono state oggetto di ulteriore approfondimento.

La rilevazione sul procedimento "Catasto terreni – verifica dei requisiti" è stata effettuata, a livello nazionale, su un campione di 5.930 atti per la verifica dei requisiti, posta in essere dagli Uffici per riconoscere la ruralità di un fabbricato così come stabilito dall'art. 9 del DL n. 557/1993 negli anni 2012-2014. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 101.

L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è del 87,87%. I valori di conformità di ogni singolo principio sono i seguenti: 95,58% per l'imparzialità, 71,39% per la trasparenza e 33,32% per la correttezza.

Il risultato negativo relativo al principio di correttezza è scaturito dalle domande riguardanti l'effettuazione dei sopralluoghi, con particolare riferimento alla comunicazione preventiva al contribuente e al successivo inoltro del verbale al contribuente stesso.

Con riferimento al mancato invio del preavviso di sopralluogo e alle altre criticità rilevate dal DF e dagli interventi di audit interno, l'Agenzia valuterà l'opportunità di inserire nel piano di audit 2017 specifici interventi sull'effettuazione dei sopralluoghi e di diramare puntuali indicazioni operative.

Comunicazione istituzionale

Le attività di comunicazione dell'Agenzia sono state realizzate sulla base degli obiettivi contenuti nel Programma di comunicazione per il 2015.

Nel corso dell'anno sono state promosse numerose azioni per sostenere la cultura della legalità fiscale e intensificare l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari. In particolare, le iniziative di comunicazione sono state finalizzate a sensibilizzare i cittadini, tramite i mezzi di comunicazione tradizionali, online e i nuovi canali social, sul nuovo corso impresso al recupero dell'evasione e all'assistenza, con particolare riferimento all'abbandono della vecchia dicotomia controllore-controllato e quindi al nuovo impegno delle Entrate nel segno del dialogo e della trasparenza nei confronti del cittadino.

Recupero dell'evasione, assistenza agli sportelli e online, lettere per la *compliance* e ravvedimento, innovazioni, come la dichiarazione dei redditi precompilata, e nuove modalità di dialogo con i cittadini, andamento del mercato immobiliare: questi i temi su cui si è maggiormente concentrata l'attività informativa.

In particolare, l'Agenzia ha curato i rapporti con gli organi di informazione attraverso la redazione e la diffusione di comunicati stampa (oltre 200 nell'anno), tramite contatti quotidiani con gli operatori dell'informazione, cui sono state fornite risposte a domande specifiche, e con conferenze stampa, eventi o convegni. Sono state coordinate interviste ai vertici dell'Amministrazione e curata la realizzazione di articoli

sulla carta stampata e servizi radiotelevisivi. Sono stati inoltre pubblicati circa 7.500 articoli sulla rivista telematica Fiscooggi, per informare in modo tempestivo contribuenti e professionisti sulle novità fiscali e offrire approfondimenti sulle questioni tributarie più significative e attuali. Sono state inoltre gestite tutte le attività inerenti la rassegna stampa e audio-video.

Con il progetto “Il Fisco mette le ruote”, l’Agenzia ha continuato l’attività di informazione e assistenza ai cittadini che risiedono in località distanti dagli uffici attivi sul territorio. In particolare, nel 2015 il camper delle Entrate ha toccato tutte le regioni fermandosi nelle piazze e negli ospedali delle principali città italiane. I cittadini hanno così avuto la possibilità di richiedere il codice PIN di controllare in tempo reale la dichiarazione dei redditi con l’aiuto dei funzionari dell’Agenzia, oltre che di usufruire di tutti i servizi abitualmente erogati presso i *front office*.

Nell’ambito del progetto “Fisco e Scuola”, oggetto di un protocollo di intesa con il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca, sono inoltre continuati gli incontri con gli studenti degli istituti di ogni ordine e grado su tutto il territorio nazionale.

Il sito *web* istituzionale ha rappresentato il primo canale di accesso a informazioni, notizie e documenti, sia sulla materia fiscale, sia su quella dell’intero comparto immobiliare (Catasto, Pubblicità Immobiliare e informazione economica immobiliare). E’ stato inoltre messo a disposizione dei cittadini un mini-sito di assistenza dedicato alla dichiarazione dei redditi precompilata.

Nel 2015 l’Agenzia ha rafforzato la propria presenza sui social media. I più tradizionali mezzi di comunicazione sono stati affiancati dall’utilizzo di nuovi canali interattivi, per fornire una conoscenza più trasparente e approfondita del funzionamento dell’Amministrazione finanziaria, dei servizi offerti ai cittadini e delle opportunità a loro disposizione, come detrazioni e agevolazioni. A questo proposito, è proseguita l’attività di “Entrate in video”, il canale YouTube istituzionale che presenta brevi contenuti di servizio con un linguaggio semplice: 11 i video pubblicati nel 2015, accessibili anche alle persone non udenti grazie ai sottotitoli.

Notizie, scadenze e informazioni fiscali sono state veicolate anche attraverso l’*account twitter* istituzionale. Inaugurato nel gennaio 2014, nel 2015 il canale è stato utilizzato per veicolare 570 *tweet: news* in 140 caratteri, dedicate alle iniziative nazionali e locali, anche “raccontate” in diretta tramite il *live tweeting*. Sempre nel 2015 è stata anche sperimentata la prima sessione interattiva: una “finestra” aperta con gli esperti del Fisco pronti a rispondere alle domande dei cittadini sulla dichiarazione precompilata.

Risorse umane

Per lo svolgimento delle complessive attività dell’Agenzia sono state impiegate 57.133 ore/migliaia, a fronte di unità di personale in servizio pari a 39.610 unità.

Al 31 dicembre 2015 il personale di altre amministrazioni comandato o distaccato presso l’Agenzia consisteva di 207 unità e quello dell’Agenzia in esonero, comando, fuori ruolo, distacco e altre tipologie previste per legge era di 44 unità. Nel corso 2015 è stata avviata la fase di tirocinio per 1.199 candidati che hanno partecipato alla procedura concorsuale finalizzata all’assunzione a tempo indeterminato di personale della terza area per le esigenze connesse alla *voluntary disclosure*.

Come già evidenziato, nel 2015, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 37/2015, sono stati revocati 874 incarichi di funzioni dirigenziali in precedenza attribuiti, a titolo provvisorio, a funzionari della terza area in base all’art. 8, comma 24, del Decreto Legge 2 marzo 2012, n. 16.

Sempre nel corso del 2015, a seguito del superamento di apposite procedure concorsuali, sono state immesse in servizio con contratto a tempo indeterminato 135 unità di personale della terza area

funzionale, 16 unità di personale della seconda area funzionale e 31 unità di personale appartenente alle categorie protette.

Sono stati assunti, inoltre, 2 dirigenti in seguito a superamento di corso concorso bandito dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione.

Processo di incorporazione (art. 23-quater del D.L.95/2012)

Per quanto concerne le attività svolte nel 2015 per completare il processo di incorporazione, l'Agenzia, con delibera del Comitato di gestione n. 9 del 6 marzo 2015, ha disposto la soppressione della Direzione Centrale Pubblicità Immobiliare e Affari Legali; le attribuzioni in materia di pubblicità immobiliare sono state assegnate alla Direzione Centrale Catasto e Cartografia (ridenominata Direzione Centrale Catasto, Cartografia e Pubblicità Immobiliare), quelle in materia di affari legali alla Direzione Centrale Affari Legali e Contenzioso (quest'ultima, avendo assunto anche le competenze in materia di riscossione già curate dalla Direzione Centrale Accertamento, è stata ridenominata Direzione Centrale Affari Legali, Contenzioso e Riscossione). Le modifiche hanno avuto decorrenza dal 1° ottobre 2015 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 105471 del 5 agosto 2015).

Le posizioni di direttore regionale aggiunto non di vertice sono state soppresse con atto del Direttore dell'Agenzia n. 135772 del 23 ottobre 2015. Con delibera del Comitato di gestione n. 28 del 21 settembre 2015 erano già stati soppressi i direttori regionali aggiunti di vertice del Piemonte e dell'Emilia Romagna.

Con la stessa delibera è stato avviato il percorso di integrazione a livello periferico. A tal fine gli Uffici provinciali-Territorio sono stati incardinati all'interno delle Direzioni provinciali, quali articolazioni interne di queste ultime. L'integrazione, operativa dal 1° gennaio 2016 (atto del direttore dell'Agenzia n. 160746 del 17 dicembre 2015), non riguarda le quattro realtà metropolitane (Roma, Milano, Torino e Napoli), sede di più di una direzione provinciale ma di un solo ufficio provinciali-Territorio. In tali realtà gli uffici provinciali-Territorio mantengono pertanto la loro unitarietà, continuando a operare come strutture autonome rispetto alle Direzioni provinciali.

La citata delibera n. 28/2015 ha inoltre espunto dal Regolamento le disposizioni di natura transitoria introdotte al momento dell'incorporazione, che avevano ormai esaurito i loro effetti.

Con delibera del Comitato di gestione n. 38 del 12 novembre 2015 è stata recepita nel Regolamento la previsione contenuta nell'art. 1, comma 11, del decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 157, eliminando le limitazioni per specifiche materie delle attribuzioni dei vicedirettori.

Entro la fine del 2016 verrà sperimentato un nuovo modello integrato di ufficio periferico; il modello non costituisce un mero accorpamento degli attuali uffici: esso è stato concepito tenendo conto dell'evoluzione (già realizzata o ancora in itinere) del sistema fiscale, soprattutto sul versante degli adempimenti a carico del contribuente (dichiarazione precompilata, strategia del cambia verso) e su quello immobiliare (anagrafe immobiliare integrata e, ove se ne ripresenteranno le condizioni, riforma del sistema estimativo del catasto), nonché della necessità di razionalizzare taluni processi operativi, in particolare nell'area registro.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse trasferite all'Agenzia delle Entrate nel corso del 2015 sono così costituite:

- €migliaia 3.018.959: Stanziamento da Legge di Stabilità;
- €migliaia 133.687: Assegnazione integrativa ex art. 3, comma 165 L. 350/2003 per il trattamento accessorio del personale annualità 2013;

- €/migliaia 9.147: Assegnazione integrativa ex art. 3, comma 165 L. 350/2003 per il potenziamento dell'Agenzia annualità 2013;
- €/migliaia 24.000: Variazione in aumento D.M.T. 50091 del 7 luglio 2015 per assegnazione ex art. 1, comma 9 della Legge 186/2014 per assunzione di personale a tempo indeterminato per le esigenze connesse alla *voluntary disclosure* -esercizio 2015;
- €/migliaia 4.500: Variazione in aumento D.M. 1045 del 23-02-2015 per assegnazione, in conto residui 2014, ex art. 1, comma 9 della Legge 186/2014 per assunzione di personale a tempo indeterminato per le esigenze connesse *alla voluntary disclosure*;
- €/migliaia 16.558: Variazione in aumento D.M.7767 del 4/12/2015 per assegnazione riparto del fondo canone di locazione esercizio 2015.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a €/migliaia 68.635.

Il costo del personale registrato nell'esercizio 2015, è stato pari a € 1.693.980.583, comprensivo di oneri sociali e altri costi per il personale.

Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di risultato pari a 148,8 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, lì

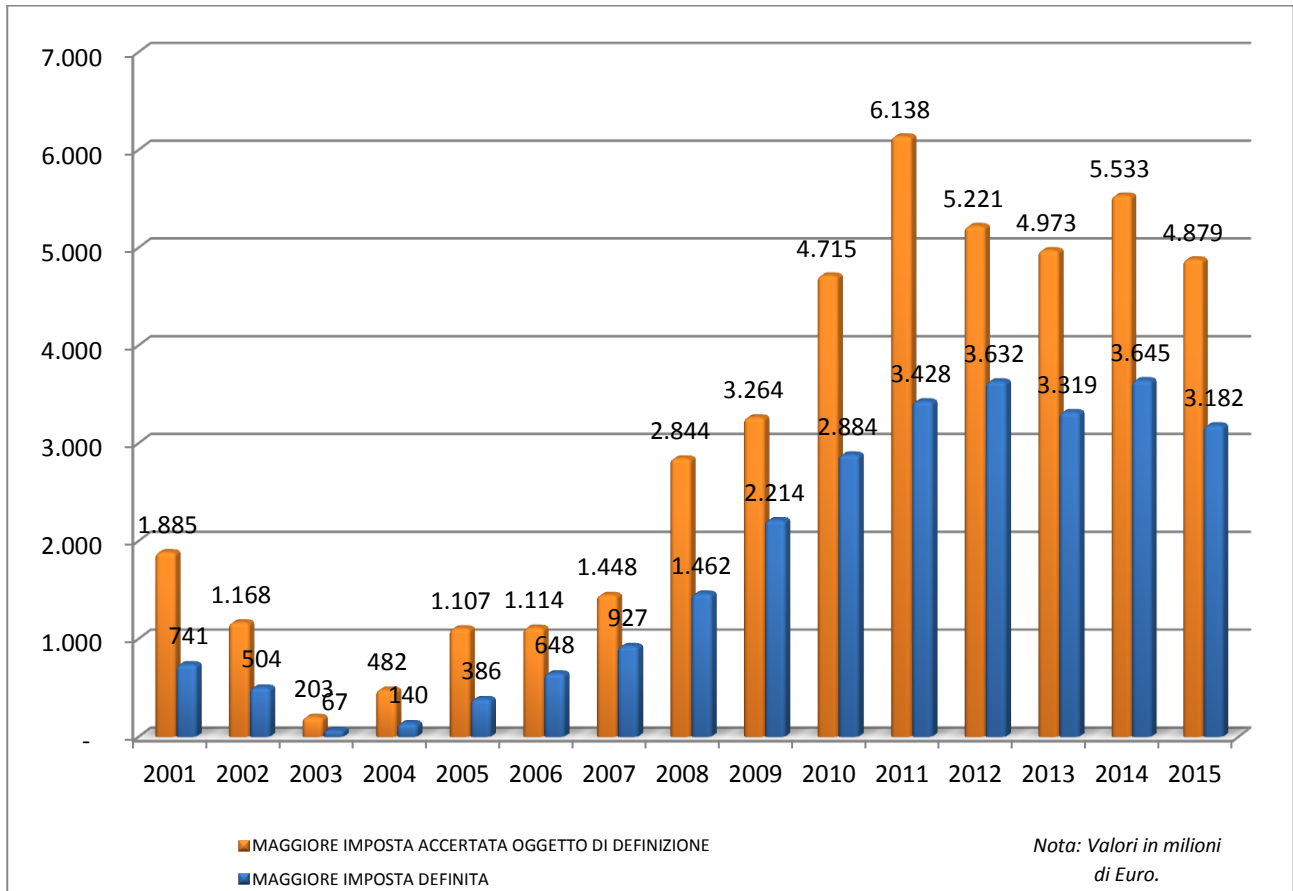
Il Direttore Generale delle Finanze
(*Fabrizia Lapecorella*)

Il Direttore dell'Agenzia
(*Rossella Orlandi*)

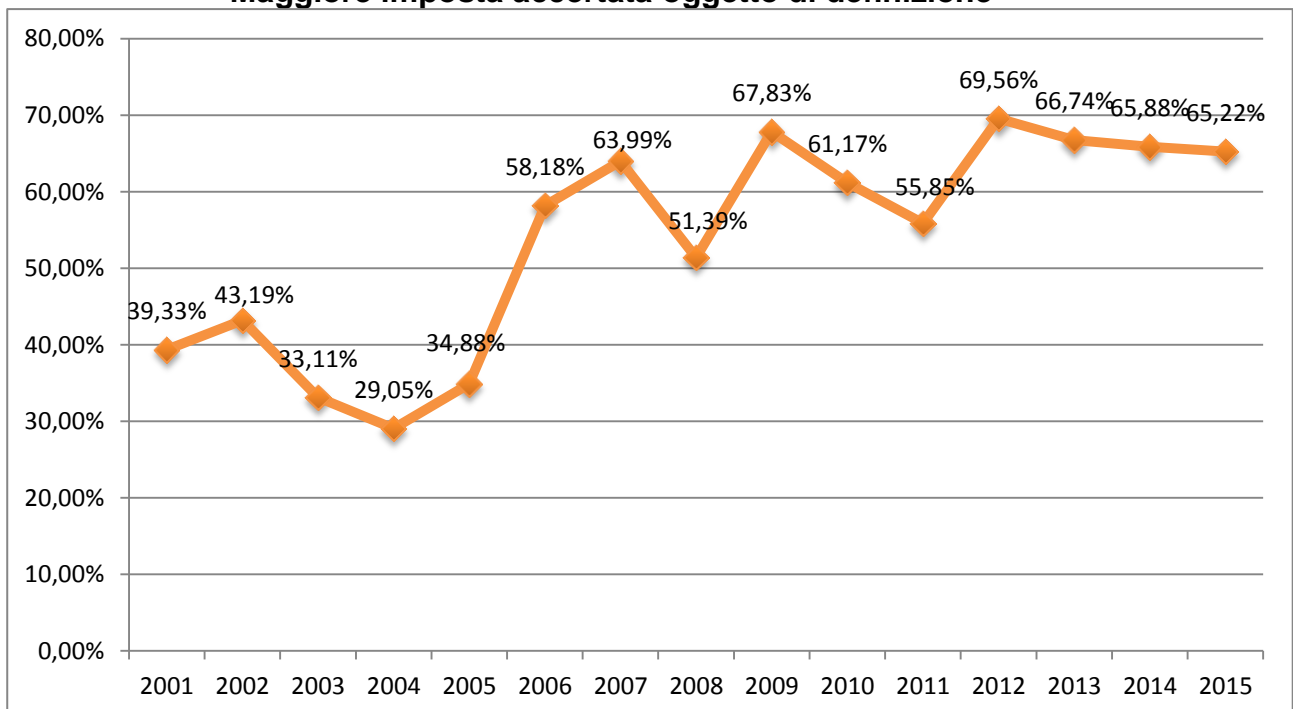
ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI

RISULTATI GESTIONALI

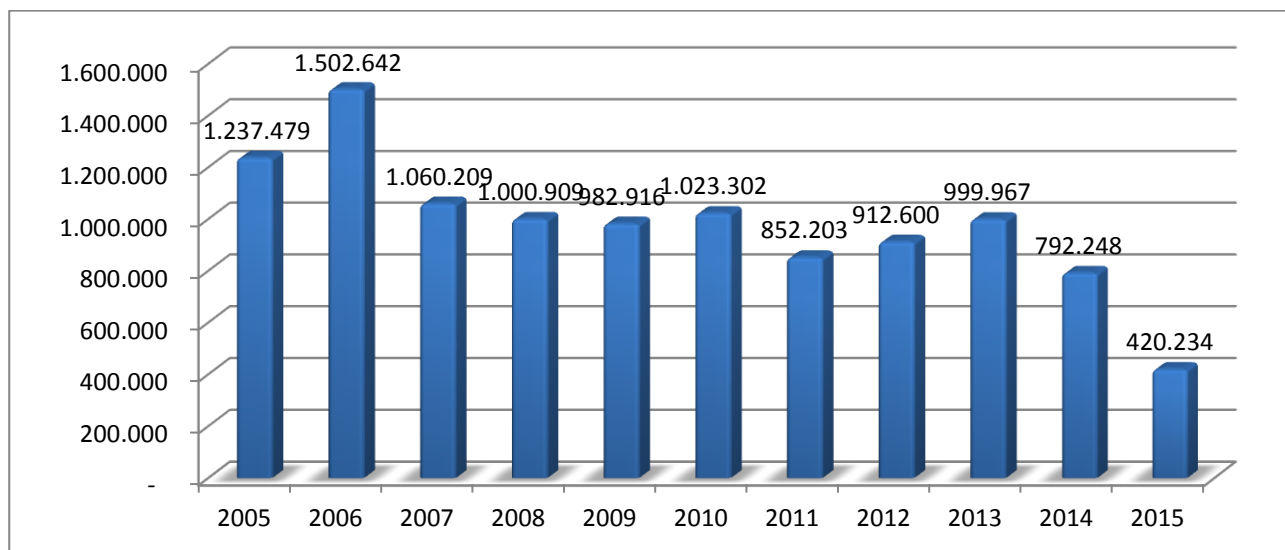
Maggiore imposta accertata oggetto di adesione e acquiescenza e maggiore imposta definita a seguito di acquiescenza ed adesione degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP e degli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-bis D.P.R. 600/1973)



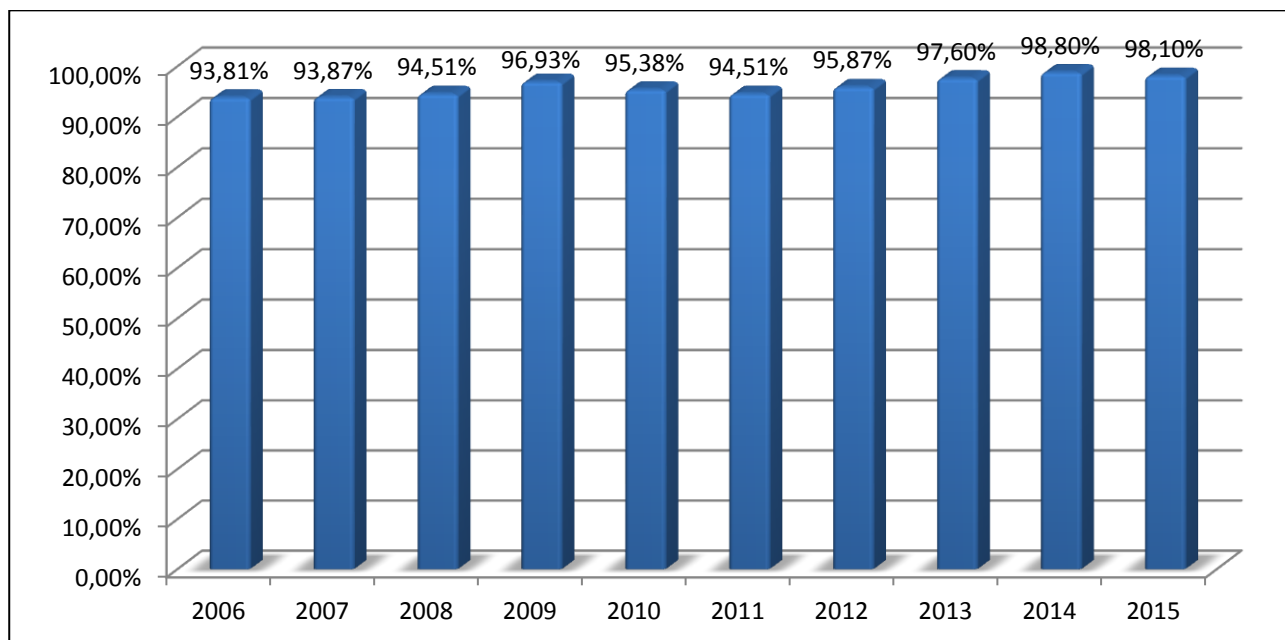
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / Maggiore imposta accertata oggetto di definizione



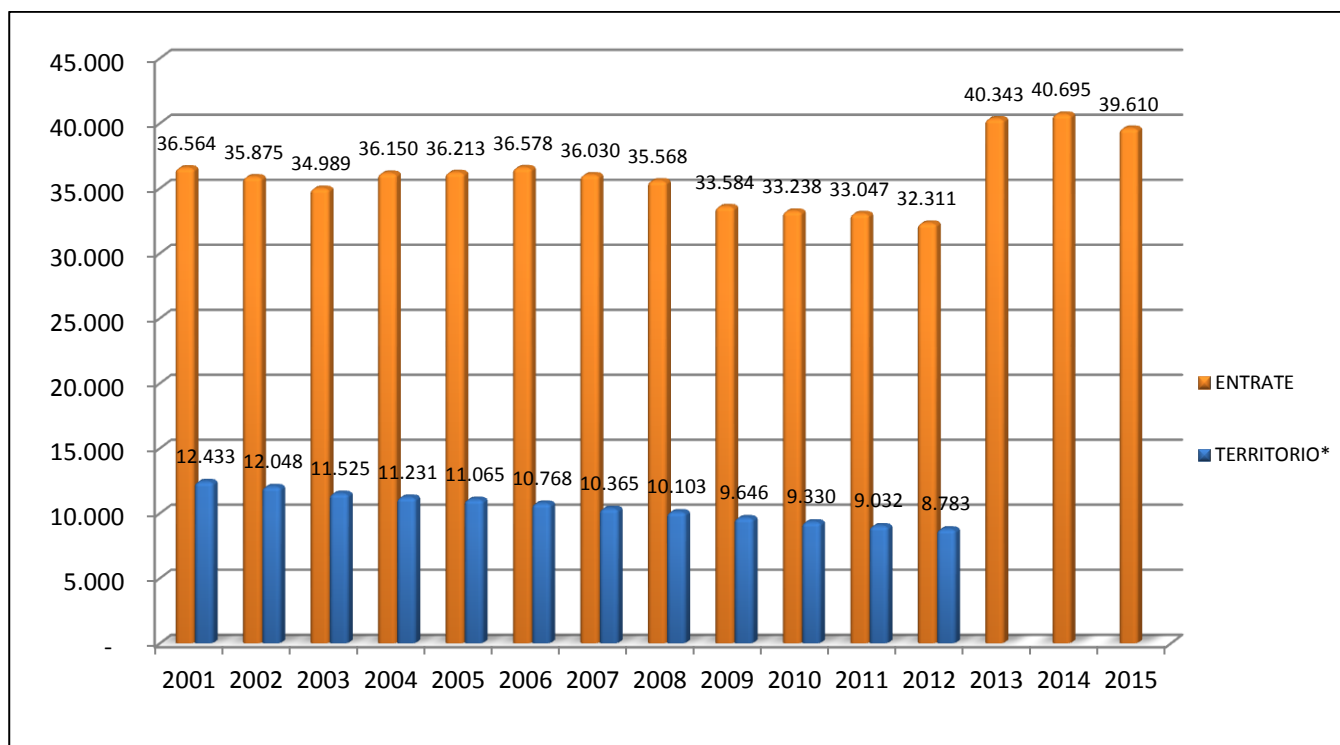
Andamento dei classamenti delle U.I.U. presentate con DOCFA verificati nel merito



Barometro della qualità del servizio



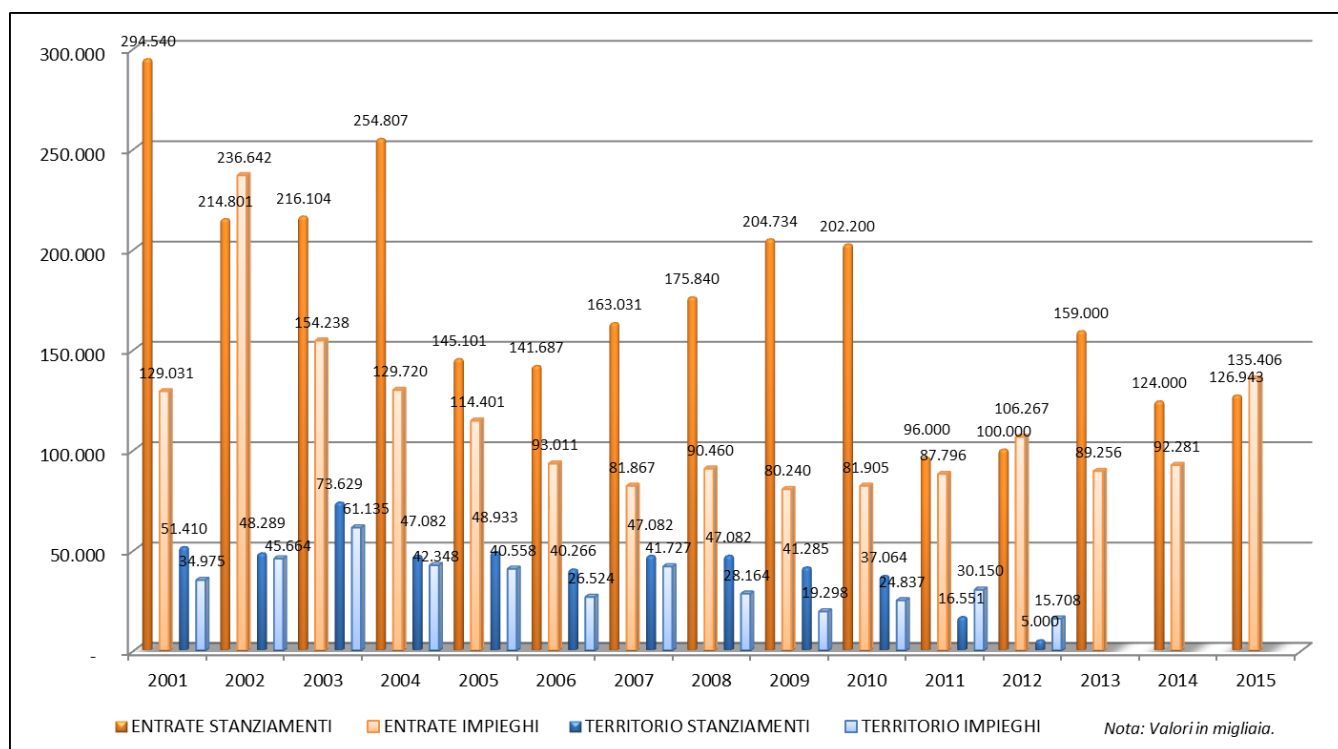
Consistenza del personale



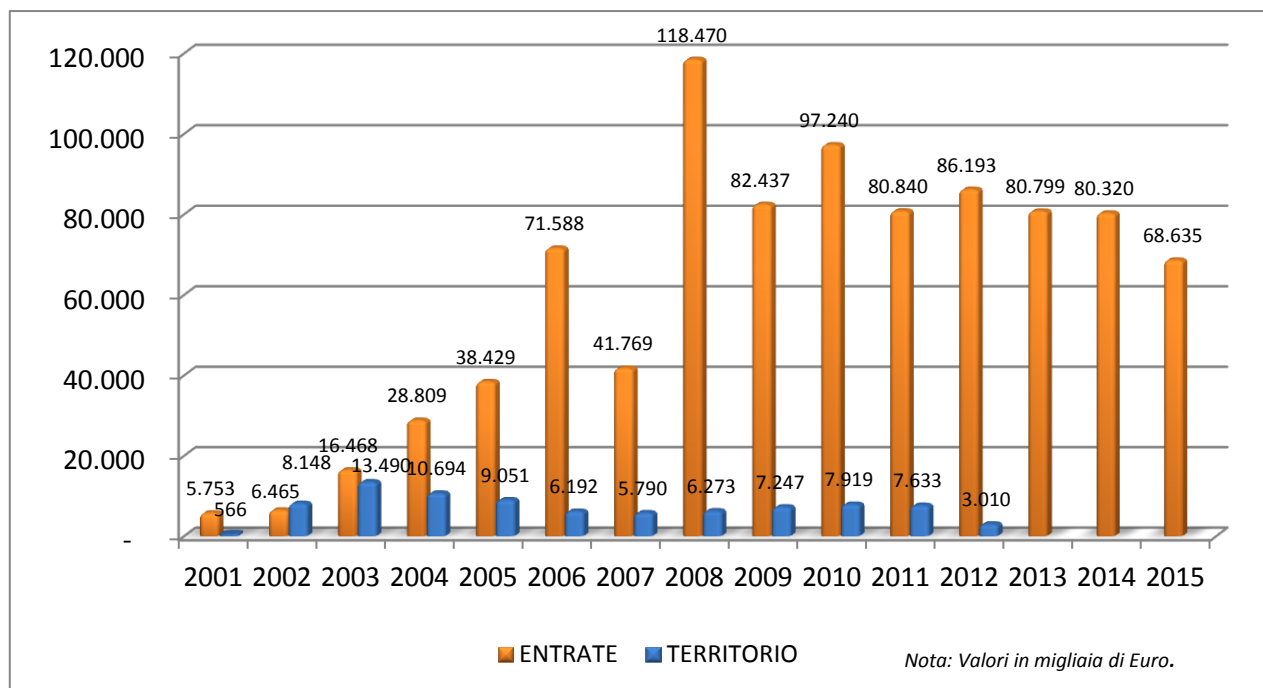
* Per il 2012 i dati si riferiscono al 30 novembre.

RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

Immobilizzazioni realizzate rispetto al Piano degli Investimenti



Ricavi da business complementare



ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

Premessa

Il rapporto di verifica della gestione dei risultati dell'Agenzia evidenzia, con riferimento all'esercizio 2015, gli esiti raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

L'analisi dei dati trasmessi dall'Agenzia con la Relazione di monitoraggio al 31 dicembre 2015, viene effettuata attraverso il confronto tra risultato atteso per il 2015, quello conseguito nello stesso anno e il risultato ottenuto nel 2014, qualora comparabile.

Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati corrispondono agli "obiettivi strategici" e ai "fattori critici di successo" previsti in Convenzione.

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

Per quanto riguarda il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati viene effettuata l'analisi dei risultati ottenuti dall'Agenzia tenendo conto della fonte dei dati, dei singoli elementi costitutivi a livello regionale e delle relative modalità di elaborazione seguite per l'aggregazione dei dati a livello nazionale.

Sulla base dei livelli di conseguimento è calcolato il punteggio sintetico di risultato (PSR), ai fini dell'attribuzione della Quota Incentivante.

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Relativamente all'Area Strategica Controlli, l'Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2015-2017:

- prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale, al fine della riduzione del *tax gap* nei settori di propria competenza, con particolare riferimento alla qualità dell'attività di accertamento, anche in campo immobiliare, nonché alla scelta delle tipologie di controllo e alle risorse da utilizzare rispetto all'obiettivo di riscossione e di perequazione ai fini dell'imposizione immobiliare, in particolar modo attraverso:
 - l'avvio di un processo di evoluzione dell'attuale rapporto tra fisco e contribuenti improntato su un patto di reciproca fiducia che consenta al cittadino di divenire protagonista attivo della propria posizione fiscale e all'Amministrazione di essere una guida trasparente chiamata a porre in essere un'attività preventiva, continua, concomitante e successiva al momento dichiarativo;
 - l'uso appropriato e completo degli elementi contenuti nelle banche dati;
 - il potenziamento delle sinergie con altre autorità pubbliche nazionali, europee e internazionali;
- supporto all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, anche con riferimento alla riforma del sistema estimativo del catasto;
- presidio della centralità del rapporto con il contribuente e con gli utenti del settore immobiliare, per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, della qualità e completezza delle banche dati, nonché della comunicazione e della cooperazione attraverso lo strumento del contraddittorio, la semplificazione amministrativa e la diffusione e il potenziamento dei servizi telematici.

I suddetti indirizzi strategici sono stati declinati in obiettivi e relativi fattori critici di successo nel piano delle attività della Convenzione 2015-2017, come di seguito rappresentati:

Tabella 1

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2015	Confronto Risultato al 31/12/2015 Vs. Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2014
		(a)	(b)	(b/a)	
Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Riscossioni complessive¹ (€/mld.)	12	14,9	124,2%	14,2
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185 del 2008 ² OBIETTIVO INCENTIVATO	3.000	3.210	107,0%	3.241
	Totale controlli ³ OBIETTIVO INCENTIVATO	1.300.000	1.398.256	107,6%	1.775.961
	Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato ⁴	0,9%	0,82%	-	0,89%
	Attività progettuali connesse al conseguimento della <i>compliance</i>	Relazione al 31 dicembre	Relazione	-	-
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) OBIETTIVO INCENTIVATO	375.000	420.234	112,1%	792.248
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	39.000	46.661	119,6%	68.790
	Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo	3.800	3.892	102,4%	12.361

¹ Obiettivo di riscossione complessiva che comprende le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni) e per la prevenzione dell'evasione fiscale mettendo a disposizione del contribuente, ovvero del suo intermediario, gli elementi e le informazioni presenti nelle banche dati dell'Agenzia e che lo riguardano, al fine di stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili.

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

³ Totale accertamenti e totale controlli formali (controlli ex art. 36-ter del DPR n. 600, comprese le comunicazioni esiti centralizzate – CEC – e controlli formali Registro).

⁴ L'indicatore è dato dal rapporto tra Costi totali dell'Agenzia / (Entrate da gestione ordinaria + Entrate da accertamento e controllo). L'Indicatore è dato dal rapporto tra NUMERATORE: costo sostenuto per l'Agenzia (stanziamento sul relativo capitolo di bilancio) e DENOMINATORE: gettito complessivamente incassato dato dalla somma del "Gettito spontaneo tributi" (desunto dalla procedura Magister – Analisi statistica erariale delle deleghe F24 – e relativo alle imposte dirette, indirette, extratributarie, tributi Regionali e tributi Comunali di competenza dell'Agenzia delle Entrate) e del "Riscosso da attività di controllo" (Entrate erariali e non erariali riscosse, a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti, sia tramite versamenti diretti sia tramite ruoli).

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2015	Confronto Risultato al 31/12/2015 Vs. Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2014
		(a)	(b)	(b/a)	
FCS 2 Miglioramento della qualità delle banche dati con riferimento all'espletamento delle attività propedeutiche alla Revisione del Catasto dei Fabbricati	Relazione sulle attività da svolgere anche con riferimento allo stato di avanzamento delle lavorazioni	Relazione al 31 dicembre	Relazione	-	-
FCS 3 Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso	Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente ⁵	93%	97%	104,3%	97,7%
FCS 4 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN ⁶ <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	63%	69%	109,5%	67,9%

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

1.1.1 Riscossioni complessive

Il risultato annuale, comprensivo delle entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato e di quelle non erariali derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia, è pari a 14,85 miliardi di euro, di cui 10,2 miliardi di euro riscossi con versamenti diretti, 4,4 miliardi di euro riscossi a mezzo ruolo e 0,25 miliardi di euro dall'attività di promozione della *compliance*.

Nella tabella seguente sono rappresentate le riscossioni in base all'attività di controllo svolta.

⁵ L'indicatore è espresso in termini percentuali (numero delle istanze esaminate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili). Per istanze esaminate s'intendono quelle tempestivamente concluse con proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Ai fini della tempestività rileva a seconda dei casi la data di comunicazione, di sottoscrizione dell'accordo o di notifica. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-bis del D.Lgs. N. 546 del 1992.

⁶ Percentuale di pronunce definitive nei vari gradi di giudizio totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto o in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate.

Tabella 2

ENTRATE ERARIALI E NON ERARIALI (imposte, sanzioni e interessi) Anno 2015		
Riscossioni da complessiva attività di controllo <i>(valori espressi in miliardi di euro)</i>		14,85
Area Accertamento, Controllo formale e Contenzioso	Ruoli	1,9
	Versamenti diretti	5,8
	Totale Area Accertamento	7,7
Area Servizi	Ruoli	2,6
	Versamenti diretti	4,3
	Totale Area Servizi	6,9
Compliance		0,25

Gli incassi si riferiscono alle componenti di seguito elencate:

- somme riscosse relative a imposte erariali (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi ex art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato conseguito è pari a 7,7 miliardi di euro. La componente dei versamenti diretti ammonta a 5,8 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,9 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato conseguito è pari a 6,9 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 4,3 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 2,6 miliardi di euro.
- somme riscosse a seguito dell'attività di promozione della *compliance* mediante l'invio di comunicazioni finalizzate a consentire ai contribuenti di verificare la correttezza dei propri comportamenti dichiarativi.

In particolare, il dettaglio dei 5,8 miliardi di versamenti diretti derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale, con l'indicazione dei relativi interessi e sanzioni, è riportato, anche in confronto con l'esercizio 2014, nella tabella seguente.

Tabella 3

Versamenti diretti connessi all'attività di accertamento e controllo formale

	2014	2015
Versamenti da attività di accertamento e controllo formale	6,3	5,8
di cui		
Versamenti diretti da attività di accertamento*	6,0	5,6
Versamenti diretti da attività di controllo formale 36 ter DPR 600/73	0,3	0,2

importi espressi in miliardi di euro

**Dati 2015 comprensivi degli incassi da voluntary disclosure*

Versamenti diretti connessi all'attività di controllo formale 36 ter DPR 600/73

	2014	2015
Versamenti diretti da attività di controllo formale 36 ter DPR 600/73	0,3	0,2
di cui		
interessi	0,01	0,01
sanzioni	0,04	0,04

**importi espressi in miliardi di euro*

Versamenti diretti connessi all'attività di accertamento

	2014	2015
Versamenti diretti da attività di accertamento*	6,0	5,6
di cui		
sanzioni	0,98	0,96

importi espressi in miliardi di euro

**Dati 2015 comprensivi degli incassi da voluntary disclosure*

Il dettaglio delle componenti interessi e sanzioni relative ai versamenti diretti derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale è disponibile solo per quest'ultima attività, poiché per l'attività di accertamento vi è un unico codice tributo per imposta e interessi.

Riscossione da ruoli erariali (Agenzia delle entrate e Agenzia delle dogane e dei monopoli)

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli di competenza.

Tabella 4

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso** (CR) (2000 - 2015)	% CR/CN	Anno riscossione																
					Importo riscosso** 2000	Importo riscosso** 2001	Importo riscosso** 2002	Importo riscosso** 2003	Importo riscosso** 2004	Importo riscosso** 2005	Importo riscosso** 2006	Importo riscosso** 2007	Importo riscosso** 2008	Importo riscosso** 2009	Importo riscosso** 2010	Importo riscosso** 2011	Importo riscosso** 2012	Importo riscosso** 2013	Importo riscosso** 2014	Importo riscosso** 2015	
2000	37.113.322.141	27.571.032.338	3.007.277.368	10,91%	522.623.508	1.121.509.079	481.898.269	78.053.346	44.073.401	68.697.358	87.638.347	87.608.614	97.426.441	87.066.814	83.364.513	65.624.756	49.909.883	47.827.973	52.088.162	31.865.904	
2001	39.172.454.793	16.135.123.043	2.014.946.258	12,49%		444.655.084	441.190.039	187.380.561	107.268.272	115.806.231	132.545.971	110.685.711	92.230.904	75.262.544	64.965.733	52.981.623	45.019.256	33.938.694	85.949.002	25.066.633	
2002	24.633.058.216	14.001.823.731	1.242.440.463	8,87%			134.655.377	197.745.399	155.895.637	128.049.429	143.113.934	112.414.724	83.144.903	58.839.653	49.590.763	48.399.360	42.092.203	33.513.730	36.091.936	18.893.415	
2003	45.726.912.289	16.242.422.737	2.251.845.954	13,86%				185.099.634	439.085.925	279.137.326	303.031.259	263.401.772	193.203.341	138.203.148	138.210.683	88.916.982	72.517.676	56.517.372	59.039.485	35.481.341	
2004	23.054.910.959	17.961.925.854	1.468.215.238	8,17%					123.799.458	267.961.757	261.098.182	214.980.629	147.074.509	125.200.056	85.087.216	64.184.862	49.125.737	48.999.582	52.249.382	28.453.868	
2005	36.965.661.044	26.896.372.724	1.840.128.423	6,84%						361.869.517	400.385.207	302.307.983	200.419.212	157.353.486	122.365.916	85.674.641	69.453.899	52.773.133	51.990.227	35.535.202	
2006	68.745.845.579	42.429.770.102	5.473.849.076	12,90%							624.130.986	1.578.638.146	957.727.073	628.060.939	547.405.875	390.999.615	244.541.482	196.473.305	188.484.070	117.387.585	
2007	58.572.582.675	40.249.017.164	4.014.820.706	9,97%								771.344.238	1.032.163.154	629.861.857	578.964.604	387.828.901	228.689.845	160.559.986	137.091.645	88.316.476	
2008	45.300.364.633	37.493.106.022	4.086.668.999	10,90%									906.941.036	1.096.933.160	743.794.423	483.933.591	301.950.192	238.985.978	194.689.966	119.440.653	
2009	58.986.375.957	47.315.000.615	3.583.160.371	7,57%										1.017.383.444	983.652.744	590.921.616	342.643.670	253.536.534	228.535.218	166.487.145	
2010	64.430.728.903	54.951.503.221	3.878.808.047	7,06%											1.148.825.974	1.075.227.598	605.424.479	422.618.507	359.843.511	266.867.978	
2011	72.450.513.572	63.220.037.716	4.079.085.799	6,45%													1.110.803.722	1.303.533.176	705.476.926	530.002.301	429.269.674
2012	71.462.381.502	63.134.367.080	2.845.785.338	4,51%														808.032.126	1.025.273.046	588.576.270	423.903.896
2013	73.148.461.547	62.246.631.020	2.193.022.522	3,52%															637.923.507	907.796.524	647.302.491
2014	66.948.096.798	62.078.161.221	1.672.399.844	2,69%																629.103.783	1.043.296.061
2015	69.974.518.617	67.006.055.805	874.881.064	1,31%																	874.881.064
TOTALE	856.686.189.225	658.931.350.393	44.527.335.470	6,76%	522.623.508	1.566.164.163	1.057.743.685	648.278.940	870.122.693	1.221.521.618	1.951.943.886	3.441.382.817	3.710.330.573	4.014.165.101	4.546.228.454	4.445.497.267	4.162.933.624	3.914.418.273	4.101.531.482	4.352.449.386	

* incluso interessi di maggior rateazione

** importo riscosso= carico riscosso + carico riscosso maggior rateazione + mora riscossa + mora riscossa maggior rateazione

L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2015 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 6,76% a fronte di un carico di ruoli da riscuotere pari a 658,931 miliardi di euro, registrando un lieve incremento rispetto al 6,70% dell'anno precedente.

Con riferimento all'importo riscosso rispetto al carico affidato netto, nel quinquennio 2011-2015 si registra una rilevante flessione della percentuale degli importi riscossi che passa dal 6,45% del 2011 allo 1,31% del 2015.

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

1.2.1. Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio

Alla data del 31 dicembre sono state completate 3.210 schede di analisi del rischio relative a imprese. Tale risultato è superiore di circa il 7% rispetto a quanto pianificato (3.000 schede di rischio) e pressoché in linea con quanto realizzato nel 2014 (3.241 schede).

Il risultato incrementale rispetto all'obiettivo, che teneva conto delle dichiarazioni relative al periodo d'imposta 2013 è determinato dal fatto che nel corso del 2015 la platea dei grandi contribuenti, per effetto della presentazione di dichiarazioni integrative, tardive o rettificative, ha subito una variazione che ha comportato l'incremento dei contribuenti per i quali è stata svolta l'attività di tutoraggio.

L'attività di monitoraggio dei comportamenti delle grandi imprese, riassunta nelle schede di rischio completate, è stata svolta mediante l'analisi di tutte le informazioni in grado di fornire indicazioni utili al riscontro di rischi connessi all'adozione di comportamenti suscettibili di generare sottodimensionamento della base imponibile.

1.2.2. Totale controlli

Nel 2015 l'Agenzia ha effettuato 1.398.256 controlli con un incremento del 7,6% rispetto al Piano (1.300.000) e con una flessione del 21,3% rispetto ai controlli effettuati nel 2014 (1.775.961). Anche le ore/uomo complessivamente impiegate su tale attività e correlate ai processi "accertare l'imposta non dichiarata" e "riscontrare la conformità di atti e dichiarazioni", subiscono una flessione passando da 18.147.000 del 2014 a 17.853.000, con una riduzione di circa il 2% (- 300.000 ore uomo).

Il totale controlli realizzato nell'esercizio è costituito, nello specifico, da:

- a. **301.996** accertamenti II.DD., IVA, IRAP;
- b. **33.203** accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione;
- c. **10.771** controlli dei crediti d'imposta;
- d. **286.015** accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973);
- e. **673.708** controlli formali 36-*ter*, di cui **324.468** con comunicazione degli esiti centralizzata;
- f. **92.563** controlli formali campione unico finalizzati al riscontro dei requisiti qualificanti ciascun regime agevolativo.

A corredo delle informazioni quantitative sopra riportate si formulano, di seguito, alcune osservazioni quali/quantitative in merito alle componenti più significative dell'indicatore.

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2015, costituito dagli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro nonché dagli accertamenti parziali automatizzati (eseguiti ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973), ammontano a 621.214 e registrano un decremento del 3,3% rispetto all'esercizio precedente (642.256), con un tasso di positività di circa il 94%. La MIA totale ammonta a 21,5 €/mld (26,1 €/mld del 2014) come si evince dalla seguente tabella, che confronta anche i risultati dell'esercizio precedente.

Tabella 5

Attività		2014	2015	Δ %
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	309.319	301.996	-2,4%
	MIA in €	25.373.492.177	20.816.559.560	-18,0%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	43.660	33.203	-24,0%
	MIA in €	306.675.276	257.555.134	-16,0%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	289.277	286.015	-1,1%
	MIA in €	440.124.482	411.756.541	6,9%
TOTALE ACCERTAMENTI		642.256	621.214	-3,3%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		26.120.291.935	21.485.871.235	-17,7%

Accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP

Dal confronto con l'esercizio 2014 emerge una flessione nel numero complessivo di accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP (-2,4%) con variazioni in diminuzione che hanno interessato quasi tutte le macro tipologie di controllo.

Tabella 6

Tipologia di controllo	2014	2015	Δ %
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	309.319	301.996	-2,4%
di cui			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	3.112	2.734	-12,1%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	14.211	13.262	-6,7%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	291.996	286.000	-2,1%
di cui			
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	160.007	140.972	-11,9%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	5.318	5.483	+ 3,1%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	115.580	113.456	-1,8
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i> *	-	20.262	
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	11.091	5.827	-47,5%

**Accertamenti nei confronti di soggetti che hanno presentato istanza di collaborazione volontaria ai sensi del D.L. n. 4/2014 o della L. 186/2016*

La scelta di definire, già in fase di programmazione, obiettivi inferiori rispetto all'anno precedente ha consentito alle strutture operative una maggiore flessibilità gestionale in vista della trattazione, in corso d'anno, delle istanze di collaborazione volontaria presentate ai sensi della Legge n. 186/2014, la cui quantificazione non era stimabile in via preventiva. La concentrazione temporale e territoriale degli adempimenti correlati all'esame delle istanze finalizzate a far emergere spontaneamente le attività finanziarie e patrimoniali illecitamente detenute all'estero ed i redditi evasi, ha comportato la riallocazione parziale delle risorse tradizionalmente impiegate nell'attività di controllo svolta nei confronti delle imprese minori e dei professionisti.

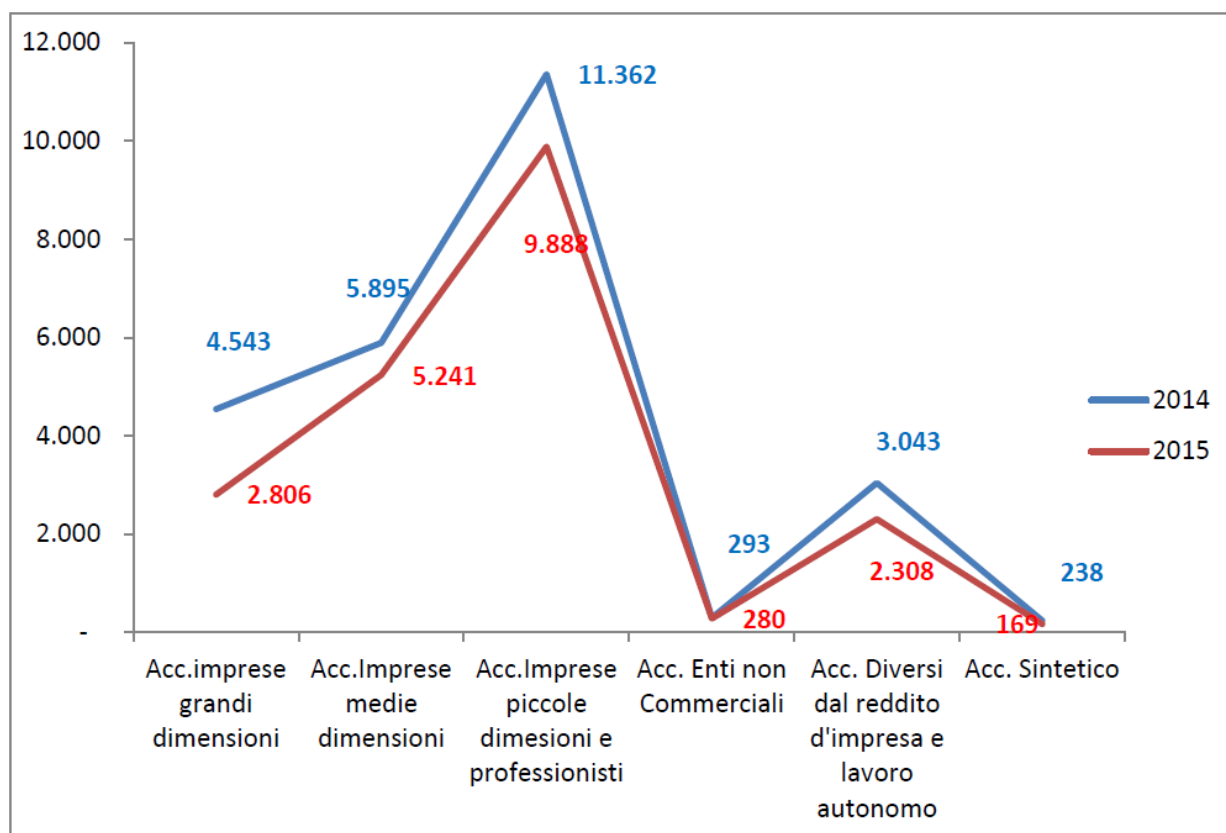
Il tasso di positività dei suddetti accertamenti è del 97%.

Il numero dei contribuenti nei confronti dei quali sono stati eseguiti i suddetti accertamenti è di 213.858; nei confronti di uno stesso soggetto passivo possono essere eseguiti più accertamenti. Infatti, uno stesso contribuente nel corso dell'anno può essere oggetto di più controlli riguardanti diverse imposte e differenti anni d'imposta.

A fronte del minor numero di accertamenti eseguiti si rileva la variazione in diminuzione di circa il 18% della relativa maggiore imposta accertata che passa dai 25,4 miliardi del 2014 ai 20,8 miliardi del 2015. La maggiore flessione si registra per gli accertamenti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni (-38,2%).

Nel grafico che segue sono riportati i valori di maggiore imposta accertata relativi alle singole tipologie di accertamento confrontati con i risultati dell'esercizio precedente.

Maggiore imposta accertata per tipologia di accertamento*



*Valori di MIA espressi in milioni di euro

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi agli atti definiti per adesione e acquiescenza, distinti per singole tipologie di controllo, confrontati con i risultati conseguiti nell'esercizio precedente.

Tabella 7

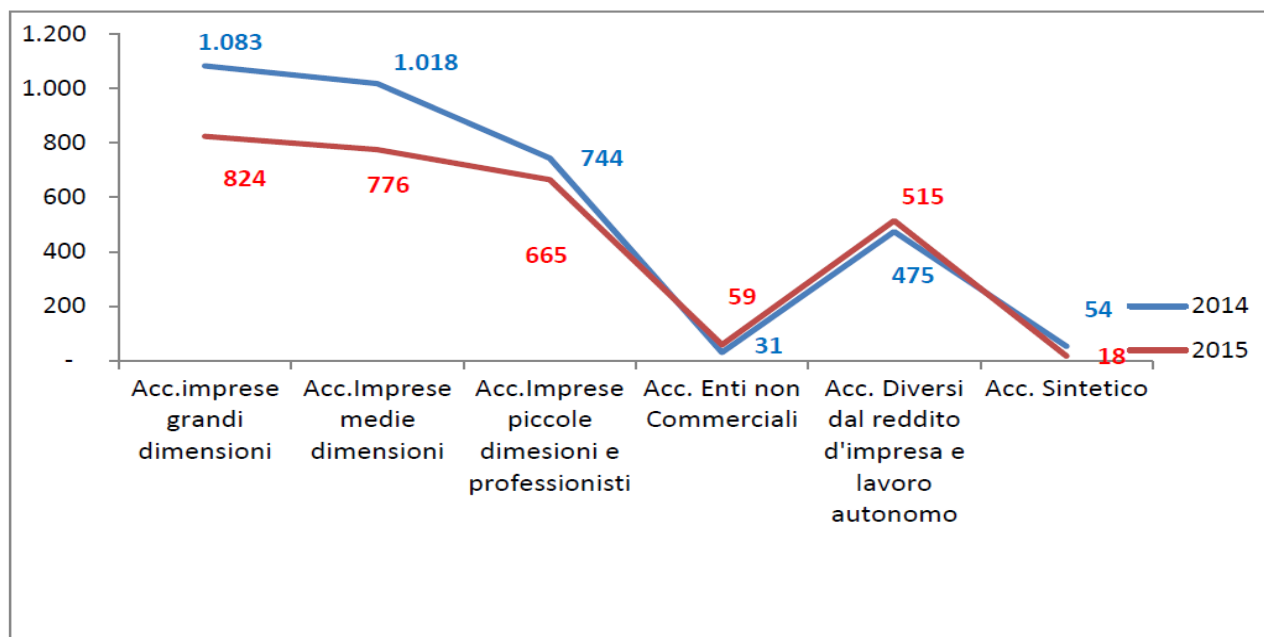
Tipologia controllo	2014	2015	Δ %
N. accertamenti definiti per adesione e acquiescenza	121.752	137.212	12,7%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.843	1.682	-8,7%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	7.867	7.561	-3,9%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	51.435	47.444	-7,7%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	2.092	2.151	2,8%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	52.217	55.800	6,9%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	6.298	2.181	-65,3%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>		20.393	

La maggiore imposta accertata oggetto di adesione (€ 3.954.641.115) e acquiescenza (€ 724.364.199), che rappresenta circa il 22% della MIA, è pari a € 4.679.005.314, in flessione di circa il 12% rispetto al 2014.

La maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza (ad esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione) ammonta a circa 3 miliardi di euro con una variazione in diminuzione (-12,4%) rispetto all'esercizio precedente (3,4 miliardi di euro) e rappresenta circa il 64% della MIA oggetto di adesione e acquiescenza. Il tasso di definizione della MIA definita per adesione è di circa il 57%.

Nel grafico che segue sono riportati i valori di maggiore imposta definita rilevati per ciascuna tipologia di accertamento, confrontati con quelli dell'esercizio precedente da cui si rileva una maggiore flessione per le imprese di grandi e di medie dimensioni.

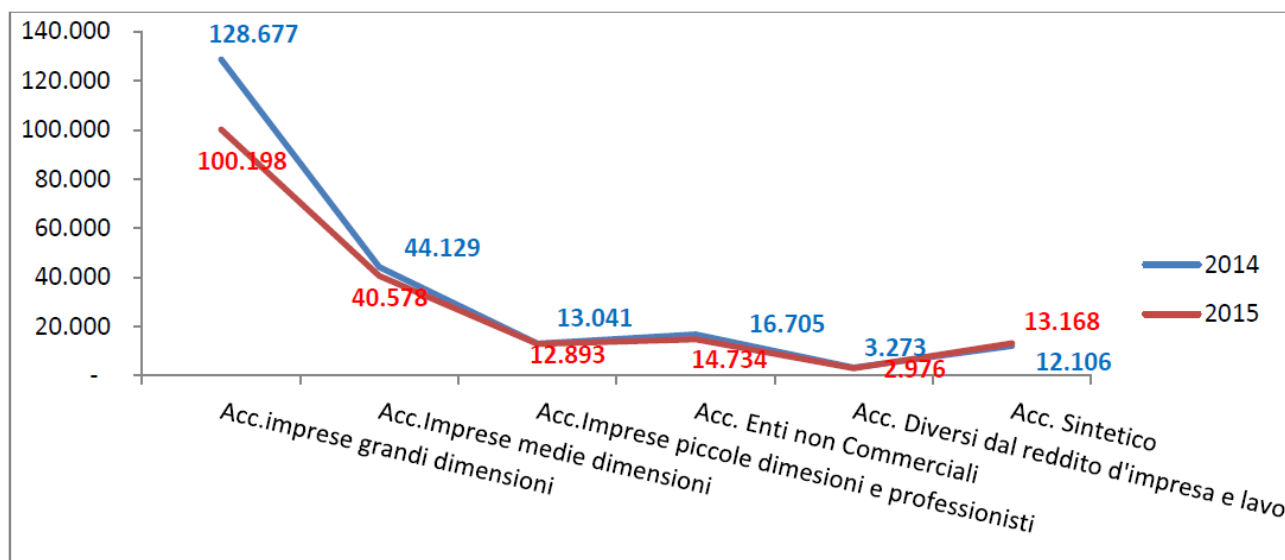
Maggiore imposta definita* per adesione e acquiescenza per tipologia di accertamento



* Valori di MID espressi in milioni di euro

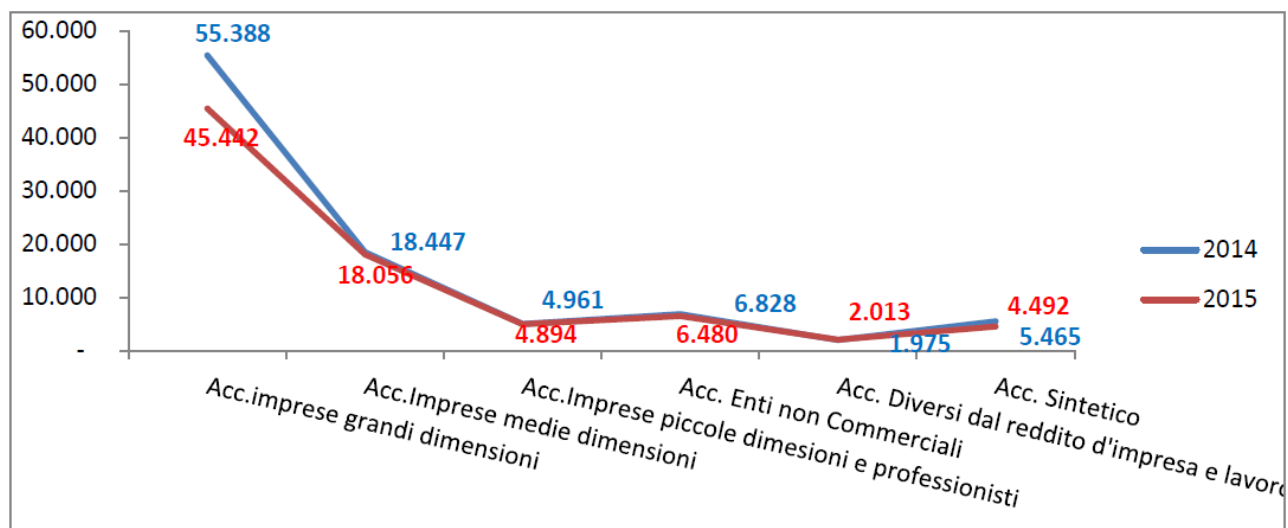
I risultati qualitativi raggiunti in termini di mediana della maggiore imposta accertata e maggiore imposta definita per adesione e per acquiescenza si attestano, per la maggior parte delle tipologie di controllo, sui valori registrati nell'esercizio precedente, come si evince dai grafici di seguito riportati, ad eccezione di quelli relativi alle imprese di grandi dimensioni.

Mediana* della MIA per tipologia di accertamento



* Valori mediani di MIA espressi in euro

Mediana* della MID per tipologia di accertamento



*Valori mediani di MID espressi in euro

Tabella 8 Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti

	2013 (*)	2014 (*)	2015 (*)	Variazione 2015/2014 (**)
MIA totale	24.000.279	25.373.492	20.816.560	-17,96%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	4.721.859	5.293.365	4.679.005	-11,61%
MIA oggetto di adesione	4.017.608	4.310.075	3.954.641	-8,25%
MIA oggetto di acquiescenza	704.250	983.290	724.364	-26,33%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	19,7%	20,9%	22,48%	1,58%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	16,7 %	17%	19%	2%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	2,9%	3,9%	3,5%	-0,4%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	3.066.989	3.405.332	2.982.084	-12,43%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.362.739	2.422.042	2.257.720	-6,78%
MIA oggetto di acquiescenza	704.250	983.290	724.364	-26,33%
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	65%	64,3%	63,73%	-0,57%
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	58,8%	56,2%	57,09%	0,89%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA totale	12,8%	13,4%	14,33%	0,93%

(*) Importi espressi in migliaia di euro.

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

Accertamenti parziali automatizzati

Il risultato del 2015 registra una flessione rispetto a quanto conseguito nel 2014 sia in termini numerici che di maggiore imposta accertata (valore totale e valore mediano), come si evince dalla tabella 9. Il tasso di positività si avvicina al 90%.

Tabella 9

	2014	2015	Δ %
N. accertamenti eseguiti	289.277	286.015	-1,1%
MIA totale*	440	412	-6,4%
MID	240	200	-16,7%
Percentuale di MIA oggetto su acquiescenza/ MIA dei relativi accertamenti	54,5%	48,6%	-10,8%
MIA mediana**	1.340	1.270	-5,2%

*Importi espressi in milioni di euro

**Importi espressi in euro

Anche il ricorso da parte del contribuente alla definizione della pretesa tributaria attraverso l'istituto dell'acquiescenza (art. 15 d.lgs. 218/1997), registra, rispetto all'esercizio precedente, una diminuzione sia degli atti che della maggiore imposta definita (valore totale e valore mediano).

Tabella 10

	2014	2015	Δ %
N. accertamenti definiti per acquiescenza	129.907	121.141	-6,7%
MID totale*	240	200	-16,7%
MID mediana**	1.289	1.200	-6,9%

*Importi espressi in milioni di euro

**Importi espressi in euro

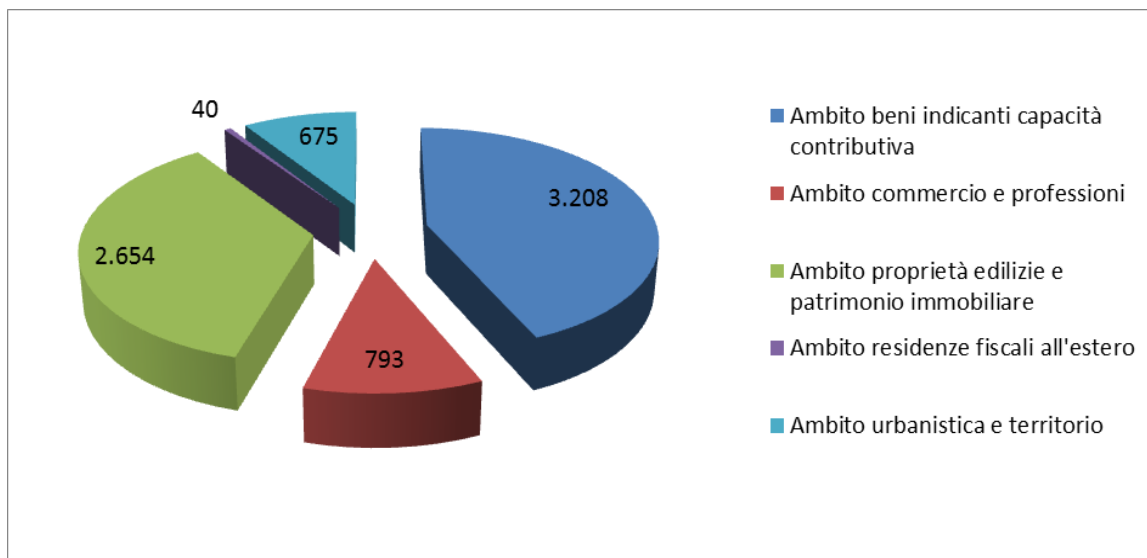
Tabella 11

	2014	2015	Δ% 2015/2014
MIA oggetto di adesione ordinaria (A)	3.144	2.775	-11,74%
MIA oggetto di adesione art. 5 comma 1 bis D.Lgs. 218/97 (B)	792	540	-31,82%
MIA oggetto di adesione art. 5 bis D.Lgs. 218/97 (C)	455	720	58,24%
MIA oggetto di adesione totale (A+B+C)	4.391	4.035	-8,10%
<hr/>			
MID definita per adesione ordinaria <i>[con riferimento alla MIA oggetto di adesione ordinaria (A)]</i>	1.222	1.032	-15,55%
MID definita per adesione totale <i>[con riferimento al totale della MIA oggetto di adesione (A+B+C)]</i>	2.459	2.292	-6,79%

Importi espressi in milioni di euro

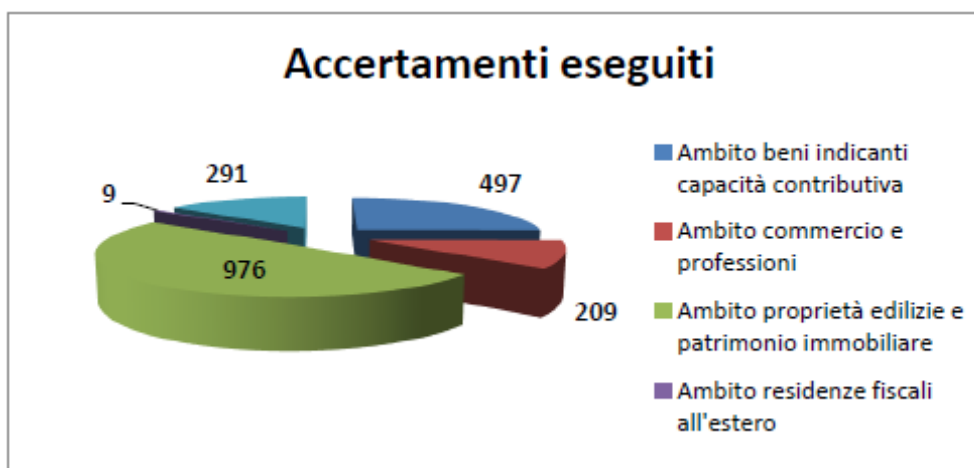
Elementi informativi su “Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni”

Nel corso del 2015 sono state prese in carico dalle strutture operative dell’Agenzia 7.370 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 70,4% delle quali proviene da Comuni del nord, l’11,0% del centro e il 18,6% del sud ed isole). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l’ambito “Beni indicanti capacità contributiva” (43,5%) e l’ambito “Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare” (36%), come si evince dal grafico che segue.

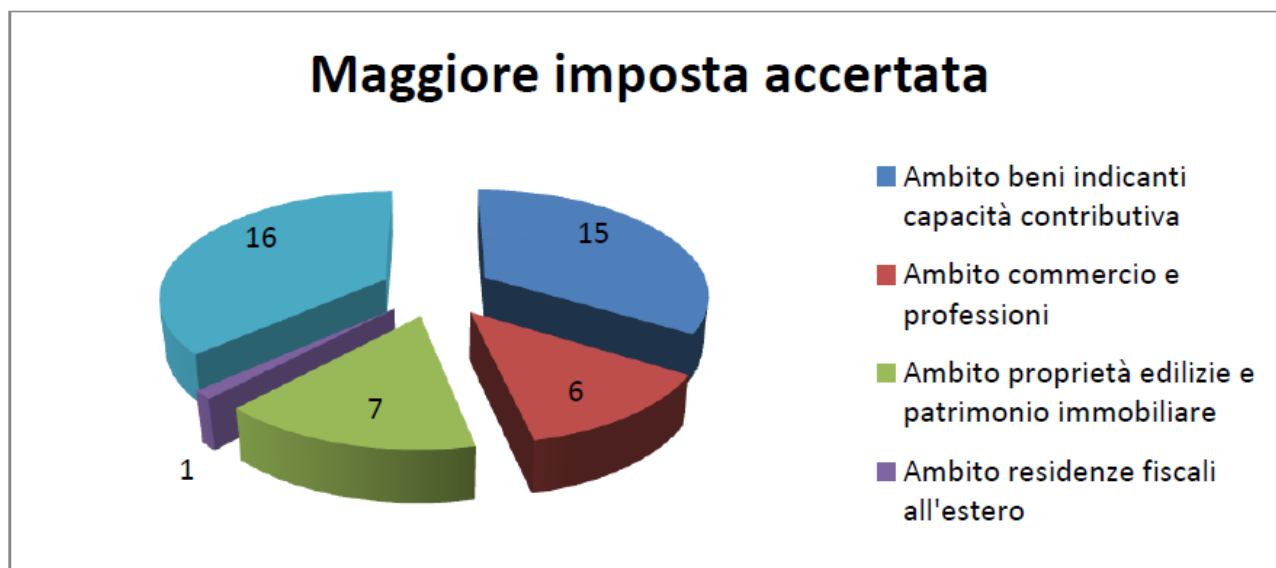


Nel corso del 2015 sono stati eseguiti 1.982 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni. Tali accertamenti hanno permesso di accertare maggiori imposte per circa 43 milioni di euro. Nel prospetto che segue è riportata la distribuzione degli accertamenti eseguiti nonché della relativa maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.

Distribuzione del numero di accertamenti per ambito di segnalazione



Distribuzione della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione



Controlli formali 36-ter DPR 600/73

Al risultato annuale (673.708 controlli), che registra una variazione in diminuzione (-17,6%) rispetto a quanto conseguito nel 2014 (817.273 controlli), concorrono anche le 324.468 dichiarazioni per le quali il controllo è stato perfezionato centralmente con conseguente produzione automatica ed invio delle comunicazioni di cui al comma 4 del citato art. 36-ter (cosiddette CEC).

La diminuzione è strettamente connessa alla numerosità delle posizioni, individuate a livello centrale a seguito di specifiche attività di analisi del rischio, basate su criteri che tengono conto dei più frequenti e significativi fenomeni di micro-evasione che caratterizzano generalmente la platea dei contribuenti di riferimento, e segnalate alle strutture per il controllo. Rispetto all'esercizio 2014, si rileva una riduzione (-16,9%) nel numero complessivo di dichiarazioni segnalate, variazione influenzata a sua volta dalla diminuzione registrata in relazione alle tipologie di posizioni segnalate.

Attività di verifica

La tabella di seguito riportata fornisce i risultati quantitativi relativi alle verifiche e ai controlli mirati, affiancando ai risultati quantitativi i risultati qualitativi degli interventi esterni realizzati nell'esercizio 2015.

Tabella 12

Interventi esterni (verifiche e controlli mirati) - Anno 2015

	Numero Verbali	Maggiore Imposta Constatata IVA	Rilievi I.I.D.D.	Rilievi IRAP	Rilievi Ritenute
Verifiche e controlli mirati	9.084	659.637.158	5.431.423.465	4.154.111.681	83.355.816
di cui nei confronti di					
Grandi contribuenti	306	72.946.503	1.900.151.807	1.286.687.075	39.261.039
imprese di medie dimensioni	2.949	400.769.760	2.567.306.423	1.996.424.427	29.881.401
Imprese piccole dimensioni	4.590	151.441.325	836.204.406	767.339.223	11.871.927
Enti non commerciali	1.239	34.479.570	127.760.829	103.660.956	2.341.449

1.2.3. Provvedimenti di autotutela

ACCERTAMENTI II.DD., IVA E IRAP

Accertamenti sostanziali II.DD, IVA e IRAP trasmessi mediante delle procedure "AURES" e "Accertamento unificato"

Accertamenti annullati in autotutela

I provvedimenti di autotutela totale (4.188) che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2015 (293.402) rappresentano l'1,4% del totale complessivo, con un incremento, rispetto all'esercizio precedente, sia nel numero di accertamenti annullati sia nell'incidenza percentuale sul totale di accertamenti notificati.

A fronte di detto incremento, si registra un aumento (+24 %) della maggiore imposta accertata annullata, che passa da 104,8 milioni di euro nel 2014 a 130 milioni di euro nel 2015.

La differenza tra il valore mediano (3.973 euro) e il valore medio (31.039 euro) è significativo di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 11,3 milioni di euro a fronte del valore di 18,7 milioni di euro rilevato nel 2014).

Dall'analisi della distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali⁷ rilevate a sistema emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 32,4%, seguita dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" (23,6%) e dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (19,7%).

Per quanto riguarda la fonte d'innescio del procedimento di autotutela, nel 79,2% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (79%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori e dei lavoratori autonomi (17%).

Le percentuali sopra evidenziate subiscono un'inversione di tendenza se si prende quale punto di vista la maggiore imposta accertata oggetto di annullamento. Infatti, la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di medie dimensioni (45%), seguita dagli accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo (39%).

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela parziale che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano l'1,06% degli accertamenti notificati nel 2015, in flessione rispetto al 2014.

Dall'analisi della distribuzione degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale in base alle causali⁸ rilevate a sistema, emerge che la causale più frequentemente trasmessa (26,8%) è la causale generica "Altro" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (25,6%).

Quanto alla "fonte d'innescio", nell'82,1% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza

⁷ Art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37

⁸ Art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37

all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (57,2%) seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (37,0%).

A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata ha subito una variazione in diminuzione del 25,7%, passando complessivamente da circa 102,4 milioni di euro a circa 76,1 milioni di euro. I valori di maggiore imposta accertata *pre* e *post* autotutela fanno registrare una diminuzione rispetto a quanto rilevato per il 2014.

Il valore della mediana (4.567 €) inferiore alla media (39.496 €) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi, accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA precedente all'autotutela rilevato superiore a 8 milioni di euro a fronte del valore di 5,5 milioni di euro rilevato nell'esercizio precedente).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva altresì che i provvedimenti di autotutela parziale emessi in relazione agli atti di accertamento notificati nel 2015 hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più bassi rispetto a quelli registrati per l'esercizio 2014, eccezion fatta per il valore medio, che è influenzato dalla presenza di quattro atti di accertamento caratterizzati da una MIA iniziale superiore ai 4 milioni di euro.

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

Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600 del 1973 presentano un'incidenza di annullati del 10,2%, in diminuzione di 0,9 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2014. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2014, un decremento nel numero di accertamenti annullati (-10,4%) e un aumento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 99,8 milioni nel 2014 a circa 106,3 milioni di euro nel 2015.

Il valore della mediana (2.209 euro) inferiore alla media (3.755 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA annullata in autotutela rilevato pari a 21,5 milioni di euro a fronte del valore di 3,7 milioni di euro rilevato nel 2014).

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento nell'esercizio 2015, inoltre, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi, relativamente agli accertamenti parziali automatizzati notificati nel 2015, hanno avuto ad oggetto valori di MIA generalmente più alti rispetto a quelli del 2014.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessato in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento risulta essere quello della "Locazione fabbricati"; tendenza confermata anche con riguardo alla maggiore imposta accertata-annullata.

Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale è pari al 6,4%. Dal confronto con l'esercizio 2014 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati a

seguito dell'autotutela parziale (-19%) nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-1,3 punti percentuali).

La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 52,5 milioni di euro a 20,5 milioni di euro, con un indice di abbattimento in aumento rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2014.

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di autotutela parziale per l'esercizio 2014 emerge che i provvedimenti emessi, relativamente agli accertamenti parziali automatizzati del 2015, hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata generalmente più alti rispetto a quelli del 2014.

Il criterio maggiormente interessato dall'istituto dell'autotutela parziale è quello della "Locazione Fabbricati" che assorbe il 54,8% dei provvedimenti di autotutela complessivamente emessi.

In relazione alla numerosità degli atti di accertamento ed al valore complessivo di maggiore imposta accertata oggetto di rettifica, la tipologia "Assegno divorzile, lavoro dipendente e locazione fabbricati" fa registrare l'indice di abbattimento maggiore (73,2%).

ACCERTAMENTI SETTORE REGISTRO

Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 2,5%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in diminuzione di 0,2 punti percentuali rispetto al 2014. La relativa maggiore imposta accertata annullata è pari a 6,8 milioni di euro, costante rispetto all'anno 2014.

Dall'analisi della distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento si evidenzia che il valore della mediana (1.514 euro) inferiore alla media (8.168 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valori massimo rilevato pari a circa 1,9 milioni di euro a fronte del valore di 906 mila euro rilevato nel 2014).

L'analisi delle causali, rilevate a sistema, con cui sono stati motivati i provvedimenti di autotutela totale consente di rilevare che dei casi in cui risulta trasmessa la causale di annullamento, quella più rilevante (33%) è la causale "Errore sul presupposto d'imposta" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (15%).

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano l'1,6% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2014 si rileva una diminuzione (- 18%) del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti e un aumento (+ 0,1 punti percentuali) dell'incidenza sul totale di quelli positivi.

Per quanto riguarda i valori assoluti di maggiore imposta accertata pre e *post* autotutela, si rileva un aumento del 4% della Mia pre autotutela e una diminuzione del 5% della Mia *post* autotutela rispetto ai valori di Mia registrati nel 2014. A fronte di detti risultati si registra un indice di abbattimento in aumento di 6,2 punti percentuali rispetto al risultato del 2014.

ATTI DI CONTESTAZIONE

Gli atti di contestazione ed irrogazione sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA nonché degli obblighi strumentali, interessati da provvedimenti di autotutela totale rappresentano una minima percentuale rispetto agli atti complessivamente notificati.

ATTI DI RECUPERO

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati da provvedimenti di autotutela totale rappresentano l'8,2% degli atti complessivamente notificati. A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a circa 13,5 milioni di euro.

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

Per quanto riguarda le Imposte dirette e altri tributi, nel corso dell'anno 2015 il numero delle richieste di informazioni in uscita (dall'Italia verso l'estero) e in entrata (dall'estero verso l'Italia) ha subito una sensibile flessione. Tuttavia, si sottolinea l'opera di sensibilizzazione svolta nei confronti degli Uffici, al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità.

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

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

Tabella 13 RICHIESTE DI INFORMAZIONI IMPOSTE DIRETTE ED ALTRI TRIBUTI

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2014	236	364	600
2015	177	256	433

Tabella 14 NOTIFICHE IN MATERIA DI IMPOSTE DIRETTE ED ALTRI TRIBUTI

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2014	20	3	23
2015	12	3	15

Tabella 15 INFORMAZIONI SPONTANEE IMPOSTE DIRETTE ED ALTRI TRIBUTI

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2014	152	275	427
2015	66	88	154

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2015 si è assistito ad un lieve decremento dello scambio di informazioni. E' comunque sempre invalsa la prassi, ormai consolidata, di limitare le richieste italiane inferiori a € 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato SCAC (ovvero il Comitato Permanente per la Cooperazione Amministrativa della Commissione Europea cd. *Standing Committee for the Administrative Cooperation*). Allo stesso modo continua l'opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità anche in applicazione del Reg. UE n. 904/2010.

Anche per quanto riguarda l'attività di notifica in ambito IVA, la riduzione delle richieste da parte degli uffici è dovuta alla possibilità per questi ultimi di procedere in via diretta alla notifica postale all'estero di atti di accertamento, in applicazione del decreto legge 25 marzo 2010, n. 40.

Di seguito il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in materia IVA.

Tabella 16 RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 7 Reg. 904/2010)

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2014	369	1.226	1.595
2015	279	1.170	1.449

Tabella 17 NOTIFICHE IN MATERIA IVA

Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2014	5	19	24
2015	0	7	7

Tabella 18 INFORMAZIONI SPONTANEE IVA (ART. 15 Reg. 904/2010)

Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2014	208	35	243
2015	161	24	185

1.2.5. Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi

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

Nel corso del 2015 l'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri svolta dall'Agenzia è stata condotta in base alla direttiva 2010/24/UE per le richieste pervenute a partire dal 1° gennaio 2012 e in base alla direttiva 2008/55/CE e alle convenzioni internazionali vigenti per la gestione delle procedure pendenti al 31/12/2011. L'assistenza reciproca ha richiesto, per l'autorità adita, lo svolgimento delle seguenti attività:

- fornire all'autorità richiedente le informazioni utili a quest'ultima per il recupero dei crediti sorti nello Stato membro in cui essa ha sede;
- notificare ad un debitore tutti gli atti relativi a tali crediti;
- procedere, su domanda dell'autorità richiedente, al recupero di crediti sorti nello Stato membro o all'adozione di misure cautelari.

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

- ha fornito pareri agli altri Uffici di collegamento in ordine all'applicabilità delle norme della citata direttiva a casi concreti;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana alle riunioni del Comitato in materia di recupero crediti;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana alle attività del *Fiscalis Project Group 033 "EU Tax Collection and Recovery group"* e al *workshop "Tax Collection Platform"* tenutosi a Lisbona il 26-28 ottobre 2015;
- ha coinvolto gli Uffici di collegamento per fornire risposta condivisa al questionario della Commissione *"Evaluation of the functioning of Directive 2010/24/EU"*, al fine di far emergere eventuali criticità e proposte in ordine al funzionamento della mutua assistenza europea.

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

Il numero di interventi complessivi gestiti dall'Agenzia in applicazione della Direttiva 2010/24/UE per il 2015 e delle convenzioni internazionali, come di seguito dettagliato in tabella per le diverse tipologie di assistenza, è stato di 1.580 domande, di cui 1.516 sono state prese formalmente in carico per la successiva trattazione, mentre 64 di fonte comunitaria sono state rifiutate preliminarmente alla presa in carico, in quanto considerate "non lavorabili" per vari motivi (ad esempio, incompetenza sul tributo, errori materiali di compilazione, impossibilità di individuazione del soggetto interessato dalla richiesta in base ai dati forniti).

Si osserva altresì che nel corso del 2015 sono stati monitorati gli esiti delle richieste di recupero pervenute dagli altri Stati membri in applicazione della previgente direttiva 2008/55/CE, già affidate all'Agente della riscossione tramite la procedura di iscrizione a ruolo crediti esteri.

Tabella 19

Direttiva 2010/24/UE - Richieste di mutua assistenza lavorate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione operativa nell'anno 2015 per il recupero di crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi												
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di misure cautelari		Richieste di recupero					
	ricevute	inviate	ricevute	inviate	ricevute	inviate	richieste ricevute da altri Stati (passive)			richieste inviate ad altri Stati (attive)		
							numero	ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)	numero	ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti (importi in euro)
2014	360	166	90	10	6	4	456	59.802.238,19	236.384,71	25	3.609.773,66	82.541,21
2015	374	254	89	10	4	0	670	46.150.283,71	1.586.661,48	85	806.058.807,94	92.091,80

Applicazione delle Convenzioni internazionali vigenti

1. Convenzione italo - germanica del 09/06/1938 imposte dirette
2. Convenzione italo - francese del 05/10/1989 imposte dirette
3. Convenzione italo - belga del 29/04/1983 imposte dirette
4. Convenzione italo-francese del 20/12/1990 imposte sulle successioni e donazioni
5. Convenzione OCSE – Consiglio d'Europa del 25/01/1988

Le informazioni dettagliate riguardanti l'attività di riscossione espletata a favore degli Stati esteri contraenti sono riportate nella tabella seguente.

Tabella 20

	Richieste di Informazioni	Richieste di recupero crediti/misure cautelari ricevute	
Anno	Numero ricevute	Numero ricevute	Ammontare importi richiesti nell'anno (in euro)
2014	21	14	279.925,96
2015	0	30	269.686,46

1.2.6. Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato

I costi complessivi sostenuti dall'Agenzia sono stati nel 2015 pari a 3,329 miliardi di euro. Il gettito incassato è stato di circa 405,6 miliardi di euro, di cui: 391 miliardi di euro da gettito spontaneo dei tributi e 14,6 miliardi di euro derivante dalle entrate da accertamento e controllo relative ai tributi erariali e non erariali.

L'incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato è stato dello 0,82% a fronte dello 0,9% programmato.

1.2.7. Attività progettuali connesse al conseguimento della *compliance*

Le misure contenute nell'articolo 1, commi da 634 a 641, della Legge di Stabilità 2015, hanno inciso in maniera significativa sulle modalità di gestione del rapporto tra fisco e contribuenti, con l'obiettivo fondamentale di superare il tradizionale modello che vede contrapposti, in qualità di controllore e controllato, le parti del rapporto giuridico di imposta.

Le norme, nel loro complesso, puntando ad un nuovo modello di cooperazione tra l'amministrazione finanziaria e il contribuente, hanno, di fatto, posto le basi per un approccio più evoluto in grado di superare la tradizionale dicotomia tra il momento di presentazione della dichiarazione e quello del controllo successivo da parte dell'amministrazione.

L'attuazione delle modifiche normative introdotte dalla Legge di Stabilità 2015 ha richiesto necessariamente l'introduzione e lo sviluppo di applicazioni informatiche di ampio respiro, direzione nella quale l'Agenzia, nel corso del 2015, si è mossa per inaugurare un nuovo percorso di dialogo con i contribuenti segnato dalla logica della cooperazione e della interazione.

In particolare, è stato richiesto alla SOGEI di elaborare un progetto di infrastruttura telematica che consenta all'Agenzia delle Entrate, nella sua interezza, di creare un canale di contatto costante e

continuativo che metta in relazione la più ampia platea di contribuenti nelle varie fasi del loro rapporto con l'Agenzia, in modo da poter interagire, attraverso canali differenti, in tempo reale e in una logica di dialogo e cooperazione continui, non limitando i contatti alla sola fase di erogazione dei servizi.

L'innovazione organizzativa sostenuta da tale architettura consentirebbe, quindi, all'Agenzia di disporre di un complesso organico e sistematico di conoscenze relative all'insieme della platea dei contribuenti, sviluppando indicatori che ne aiutino a comprendere le caratteristiche e, soprattutto, il profilo di rischio, consentendo, altresì, di indirizzare le scelte strategiche future e investire meno su quei contribuenti con profilo di rischio potenziale basso o nullo. Tutto ciò renderebbe, pertanto, efficienti le attività di gestione delle relazioni con i contribuenti con un inevitabile ritorno in termini di semplificazione delle procedure e di snellimento burocratico a vantaggio di cittadini e imprese.

Con tali nuovi strumenti in grado di veicolare informazioni, dati e documenti di cui l'amministrazione dispone e con il potenziamento dei canali telematici già in uso, il contribuente potrà non solo condividere gli elementi a disposizione dell'Agenzia per effettuare meglio i propri adempimenti fiscali (o rivedere quanto già dichiarato) ma anche comunicare all'Agenzia eventuali elementi, fatti e circostanze dalla stessa non conosciuti.

Inoltre, l'Agenzia sta già operando al fine di adeguare i propri strumenti informatici all'uso della fatturazione elettronica e della trasmissione telematica dei corrispettivi, nonché di adeguati meccanismi di riscontro tra la documentazione in materia di imposta sul valore aggiunto e le transazioni effettuate.

L'adozione di sistemi di fatturazione elettronica, semplificando e riducendo gli adempimenti fiscali a carico dei contribuenti, può migliorare il rapporto tra questi e l'amministrazione fiscale oltre a produrre una forte spinta alla *tax compliance*.

La disponibilità e la conoscibilità di molti elementi informativi inciderà, in prospettiva, anche sulla fase del controllo. Infatti, quando il sistema della trasmissione telematica dei dati delle fatture, agevolata dall'adozione della fatturazione elettronica, e dei corrispettivi, sarà entrata a regime per tutti i contribuenti, la possibilità di un controllo basato sull'incrocio dei dati riferiti alla cessione di beni e prestazioni di servizi e quelli della liquidazione e dichiarazione IVA consentirà di aumentare in misura notevole la capacità di spingere il contribuente ad adottare comportamenti fiscali corretti e/o a correggere in tempi brevi quelli non corretti.

Sempre al fine di stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili, nel corso del 2015 sono state messe a disposizione del contribuente, anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie e strumenti telematici, usufruibili *on-line* direttamente da casa o anche in mobilità, elementi e informazioni di cui è in possesso e che lo riguardano, finalizzate a consentirgli di verificare la correttezza dei relativi comportamenti dichiarativi.

Il progetto è stato avviato con provvedimento del Direttore dell'Agenzia del 25 maggio 2015 con il quale sono state definite le modalità operative per mettere a disposizione di specifici contribuenti titolari di reddito d'impresa informazioni riguardanti possibili anomalie, presenti nelle dichiarazioni dei redditi, relative alla corretta indicazione delle quote costanti delle plusvalenze e/o sopravvenienze attive per le quali i contribuenti hanno optato, derogando al regime naturale di tassazione integrale nell'anno di realizzo ai sensi degli articoli 86 e 88 del TUIR, per la rateizzazione fino ad un massimo di cinque esercizi.

Il fine perseguito dal predetto provvedimento è di indurre i contribuenti a correggere per il periodo d'imposta 2011, e per gli altri interessati dalla rateizzazione delle predette plusvalenze, gli errori e le

omissioni commesse. A tal fine sono state inviate 2.632 comunicazioni a fronte delle quali il 19,1% dei soggetti interessati ha provveduto a trasmettere la dichiarazione integrativa e versare somme per circa 867 mila euro a titolo di imposte, interessi e sanzioni.

Con successivo provvedimento del Direttore dell'Agenzia del 18 giugno 2015 sono state inviate ai contribuenti circa 190.000 comunicazioni aventi ad oggetto particolari anomalie riscontrate nel triennio 2011, 2012 e 2013 sulla base dei dati rilevanti ai fini dell'applicazione degli studi di settore. In tal caso si è inteso indurre i contribuenti sia a correggere, entro il termine di presentazione della dichiarazione dei redditi relativi all'annualità 2014, dati ed informazioni erroneamente inserite nel modello degli studi di settore relativo ad UNICO 2014, sia ad adottare i conseguenti comportamenti dichiarativi virtuosi in vista della presentazione di UNICO 2015.

A seguito del provvedimento del Direttore dell'Agenzia del 13 luglio 2015 sono stati inviate 13.626 comunicazioni ai contribuenti, soggetti passivi IVA per il periodo d'imposta 2011, per i quali dai dati trasmessi all'Amministrazione finanziaria del c.d. "spesometro" risulterebbe omessa, in tutto o in parte, la dichiarazione dei ricavi conseguiti. Il 6% di questi contribuenti ha provveduto a presentare dichiarazioni integrative a fronte delle quali sono state riscosse somme per 4,6 milioni di euro per imposte, interessi e sanzioni.

Inoltre, sono state inviate 4.220 comunicazioni a persone fisiche esercenti attività di lavoro autonomo che, dai dati dichiarati dai sostituti d'imposta nel modello 770 Semplificato, risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare i compensi percepiti. Le somme riscosse nel 2015 per questa attività ammontano a 4,7 milioni di euro per imposte, interessi e sanzioni, versate dal 19,1% dei contribuenti che hanno ricevuto le comunicazioni.

Da ultimo, con provvedimento del Direttore dell'Agenzia del 30 ottobre 2015 sono state inviate, tra il mese di ottobre e quello di novembre, complessivamente 64.710 comunicazioni mediante le quali sono state messe a disposizione di specifici contribuenti soggetti passivi IVA le informazioni, relative al periodo d'imposta 2014, derivanti dal confronto dei dati relativi alla presentazione della comunicazione annuale dei dati IVA con quelli relativi alla presentazione della dichiarazione ai fini IVA.

Il 75,4% dei contribuenti destinatari di queste comunicazioni hanno prontamente risposto presentando la dichiarazione integrativa, parte dei quali ha effettuato versamenti, a titolo di imposta, interessi e sanzioni per un importo complessivo di 58 milioni di euro.

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

I dati di consuntivo hanno evidenziato un incremento nel numero di unità immobiliari urbane (u.i.u.) verificate rispetto al valore atteso di circa il 12%.

L'incremento è determinato sia dalla revisione delle priorità da parte dell'Agenzia, a seguito della mancata emanazione dei decreti attuativi per la riforma del Sistema Estimativo Catastale che ha liberato parte delle risorse, sia dalla presenza di unità immobiliari meritevoli di verifica.

1.2.9. Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento

Al 31 dicembre 2015 sono state effettuate 46.661 verifiche sulle u.i.u. per mancata presentazione degli atti di aggiornamento, rispetto ad un risultato programmato di 39.000 verifiche. Il risultato, superiore al valore atteso, è stato determinato da un incremento delle lavorazioni sui magazzini dei fabbricati non dichiarati e dalle operazioni di controllo sugli immobili ex rurali.

1.2.10. Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo

Gli atti di aggiornamento tecnico controllati in sopralluogo sono stati pari a 3.892, in linea con quanto programmato e non si segnalano particolari criticità.

1.3. FCS 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLE BANCHE DATI CON RIFERIMENTO ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALLA REVISIONE DEL CATASTO DEI FABBRICATI

1.3.1. Relazione sulle attività da svolgere anche con riferimento allo stato di avanzamento delle lavorazioni

Come noto, il Parlamento ha approvato la legge delega 11 marzo 2014, n. 23, con l'esplicito obiettivo di rendere il sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita. In particolare, l'art. 2 ha delegato il Governo ad attuare in tutto il territorio nazionale una revisione della disciplina relativa al sistema estimativo del catasto dei fabbricati.

L'Agenzia ha condotto specifici approfondimenti sulle varie tematiche e, nel contempo, ha fornito supporto all'Autorità politica per l'emanazione dei decreti attuativi previsti dalla legge soprarichiamata. In merito al primo aspetto, il piano operativo delle attività da porre in essere per l'intero processo di riforma, articolato su un orizzonte temporale di 5 anni, prevedeva l'espletamento di alcune lavorazioni, ricadenti nel più generale progetto di miglioramento della qualità delle banche dati, propedeutiche all'avvio della fase progettuale successiva che avrebbe portato, tramite le metodologie di stima individuate, all'attribuzione e pubblicazione dei nuovi estimi catastali.

Per quanto riguarda il supporto all'Autorità politica, si evidenzia altresì tutta l'attività istruttoria finalizzata alla definizione della composizione delle Commissioni censuarie locali e centrale, cui ha fatto seguito l'approvazione del decreto legislativo 17 dicembre 2014, n. 198.

I successivi decreti legislativi concernenti la riforma non sono stati approvati nei tempi previsti dalla legge delega e quindi l'intero processo risulta al momento non attuato.

Pertanto, al momento, le uniche attività che l'Agenzia ha avviato e che può proseguire sono quelle relative al miglioramento della qualità dei dati con specifico riferimento all'allineamento mappe, archivio dei fabbricati e bonifica delle superfici incoerenti, utili non solo al processo di riforma sopra citato, ma finalizzate in particolare, alla costituzione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata.

Come detto, il completamento delle c.d. "attività propedeutiche", vale a dire una serie di attività finalizzate a garantire il completamento delle informazioni contenute nei diversi archivi catastali e il loro allineamento, è un'attività essenziale per il miglioramento della qualità e della fruibilità delle banche dati catastali, oltre che costituire un prerequisito fondamentale per l'efficace avvio della riforma.

Lo scopo è quello di correlare tutte le particelle del Catasto Edilizio Urbano con quelle del Catasto Terreni, al fine di rendere possibile il "dialogo" automatizzato fra le due banche dati e di accertare che, per esse, sia riportata nella mappa catastale la corretta rappresentazione grafica. Il suddetto allineamento rappresenta quindi un elemento necessario per definire l'esatta individuazione di ciascun fabbricato, quale insieme di unità immobiliari urbane, sulla mappa catastale. Il disallineamento esistente, consistente nella diversa numerazione che negli archivi censuari è attribuita alle particelle del catasto edilizio urbano, rispetto a quella del catasto terreni, deriva dalle diverse norme che hanno istituito il Catasto Terreni (1886) e il Catasto Edilizio Urbano (1939) e dalle differenti modalità di gestione che si sono succedute negli anni.

L'attività consiste nella corretta identificazione ed elencazione, nell'ambito della particella edilizia, delle singole unità immobiliari urbane afferenti lo specifico fabbricato e consente un migliore controllo e

verifica della qualità dei dati contenuti negli archivi catastali, bonificando i possibili errori commessi nel calcolo delle superfici catastali (ai sensi del DPR n. 138 del 23 marzo 1998) delle unità immobiliari urbane.

Nel secondo semestre 2014 e fino ai primi mesi del 2015 sono state revisionate tutte le zone OMI (30.987), in quanto dopo circa un decennio il tessuto economico-urbanistico del territorio è mutato specie nelle zone in espansione. Sono state così perimetrare 27.430 zone (in riduzione rispetto a quelle originarie) con due novità: a) è stato superato il vincolo alle microzone comunali di cui al DPR 138 del 1998; b) i confini delle zone OMI sono ora ancorati ai perimetri delle particelle della cartografia catastale, e non più ai grafi stradali, e ciò per garantire amministrativamente l'appartenenza univoca di ogni singola unità immobiliare ad una zona OMI.

Occorre, tuttavia, precisare che, nel corso dell'esercizio 2015, alcuni eventi di carattere normativo, tra cui la succitata mancata emanazione dei decreti attuativi per la riforma del sistema estimativo del catasto fabbricati, gli effetti della nota sentenza n. 37/2015 della Corte Costituzionale, relativa agli incarichi dirigenziali, nonché il blocco del turn over hanno condizionato in modo considerevole le attività di carattere tecnico dell'Agenzia, rendendo necessaria una rimodulazione delle priorità definite.

Si stima che l'attività di Allineamento mappe, quella a maggior contenuto tecnico, possa aver accumulato, in alcune Regioni e per le motivazioni su indicate, un ritardo rispetto al risultato atteso; per tale attività occorre verificare, in modo particolare, la situazione di quelle Regioni con i magazzini più consistenti, ma con poche risorse tecniche e per le quali si era già resa necessaria l'attivazione della modalità di lavoro da remoto. Per quanto riguarda la costituzione dell'archivio dei fabbricati, lo stato di avanzamento delle attività è in linea con la programmazione.

Infine, relativamente alla bonifica delle superfici incoerenti, alcune modifiche nelle procedure di individuazione delle liste di immobili da controllare, tese a massimizzare l'efficacia nel controllo dimostratisi migliorabile rispetto all'ipotesi di lavoro originaria, hanno portato ad una nuova programmazione delle attività che prevede lo svolgimento della maggior parte delle lavorazioni nell'anno 2016. In ogni caso l'esame del volume di unità immobiliari programmate, con eventuale bonifica, non dovrebbe discostarsi significativamente dal risultato atteso.

Si rappresenta, comunque, che l'Agenzia, a seguito della determinazione della superficie catastale, calcolata con riferimento alle disposizioni di cui al DPR n. 138 del 23 marzo 1998, ha reso disponibile in visura, in data 9 novembre 2015, la superficie catastale per circa 57 milioni di unità immobiliari urbane relative a categorie ordinarie e dotate di planimetria. Tale elemento, che caratterizza l'unità immobiliare, è utilizzabile per finalità di carattere estimativo e commerciale e contribuisce, altresì, ad una migliore trasparenza del mercato immobiliare.

1.4. FCS 3: RIDURRE LA CONFLITTUALITA' NEI RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI ASSICURANDO ULTERIORE IMPULSO AGLI ISTITUTI DEFLATIVI DEL CONTENZIOSO

1.4.1. Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente

L'indicatore è espresso in termini percentuali [(numero delle istanze esaminate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili) x 100].

Per istanze esaminate si intendono quelle tempestivamente definite mediante proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento del reclamo o diniego. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'art. 17-*bis* del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546. Il periodo di osservazione per il 2015 è relativo alle istanze presentate dal 3 ottobre 2014 al 2 ottobre 2015.

Al 31 dicembre 2015 la percentuale delle istanze concluse nei termini si attesta al 97% ed è superiore di 4 punti rispetto all'obiettivo prefissato.

1.5. FCS 4: AUMENTARE LA SOSTENIBILITÀ DELLA PRETESA TRIBUTARIA

1.5.1. Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio – IVAN

Con riferimento a tale obiettivo la Convenzione aveva previsto per il 2015 una percentuale di pronunce definitive nei vari gradi di giudizio totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto o in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, pari almeno al 63%. Il dato complessivo dell'Agenzia si attesta al 69% ed è quindi superiore di 6 punti rispetto all'obiettivo prefissato.

Per quanto riguarda le decisioni divenute definitive nel 2015, la tabella seguente riporta i dati suddivisi in esiti delle controversie conclusesi in Commissione tributaria provinciale, Commissione tributaria regionale e Corte di Cassazione.

Tabella 21

	Decisioni definitive 2015	Decisioni definitive favorevoli in tutto o in parte all'Agenzia 2015	%
CTP	79.258	58.166	73,4%
CTR	30.876	17.985	58,2%
Cassazione	3.370	2.575	76,4%
Totale	113.504	78.726	69,4%

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

I ricorsi presentati nell'anno 2015 in CTP ammontano a 107.095 mentre quelli in CTR a 48.590. Nelle tabelle seguenti è riportata la ripartizione per fasce di valore economico.

Tabella 22

**COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2015**

Dati aggiornati al 04/03/2016

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 10.000,00	45.468	42,4%
Da € 10.000,01 a € 51.645,68	29.466	27,5%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	10.890	10,2%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	9.832	9,2%
Da € 250.000,00	11.439	10,7%
TOTALE	107.095	100,0%

Tabella 23

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2015**

Dati aggiornati al 04/03/2016

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 10.000,00	16.529	34,0%
Da € 10.000,01 a € 51.645,68	14.101	29,0%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	5.910	12,2%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	5.606	11,5%
da € 250.000,00	6.444	13,3%
TOTALE	48.590	100,0%

Le proposte di conciliazione giudiziale depositate nell'anno ai sensi dell'art. 48, del d.lgs. n. 546 del 1992 sono state 4.978.

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 139.731 decisioni depositate nel 2015, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 32.138.667.172,65 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 58.373 (41,8%), per un importo di

11.828.034.500,18 euro; quelle sfavorevoli 44.067 (31,5%), per un importo di 8.506.771.736,79 euro; le parzialmente favorevoli 15.677 (11,2%), per un importo di 3.700.678.594,12 euro; mentre le estinzioni ammontano a 21.614 (15,5%), per un importo di 8.103.182.341,56 euro.

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 39.386 decisioni depositate nel 2015, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 18.324.823.970,57 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 16.439 (41,7%), per un importo di 6.315.405.356,54 euro; quelle sfavorevoli 15.906 (40,4%), per un importo di 6.162.169.471,69 euro; le parzialmente favorevoli 4.533 (11,5%), per un importo di 3.028.458.820,77 euro; mentre le estinzioni ammontano a 2.508 (6,4%), per un importo di 2.818.790.321,57 euro.

**Tabella 24 ESITO RICORSI IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE E REGIONALE⁹
GENNAIO – DICEMBRE 2015**

	FAVOREVOLE UFFICIO*	FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	PARZIALMENTE FAVOREVOLE	ESTINZIONE	TOTALE
CTP	58.373	44.067	15.677	21.614	139.731
CTR	16.439	15.906	4.533	2.508	39.386

**Dati aggiornati al 04/03/2016*

L'indice di vittoria per valore, dato dal rapporto fra gli importi decisi a favore dell'Agenzia in CTP, CTR e Cassazione e il totale degli importi in contestazione, è pari al 79,1%.

⁹ Si intendono tutti gli esiti a prescindere dal passaggio in giudicato della pronuncia.

1.6. Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Controlli" (ad esclusione del processo "Difendere gli atti impugnati") (20.496 ore/migliaia) hanno assorbito circa il 36% di quelle complessivamente impiegate (57.133 ore/migliaia), risultato lievemente superiore al dato di piano (34,7%).

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

Tabella 25 Impiego risorse umane per processo. Ore espresse in migliaia. Area strategica Controllo

Processi	Piano 2015	Consuntivo al 31/12/15	Scost. % Consuntivo – piano 2015
Accertare l'imposta non dichiarata	15.780	16.044	1,7%
Riscontrare la conformità delle dichiarazioni fiscali e degli atti	1.670	1.809	8,32%
Recuperare il credito erariale	1.370	1.464	6,9%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.010	1.179	16,73%
Totale attività di controllo	19.830	20.496	3,36%
Difendere gli atti impugnati	4.500	4.538	0,84%
Totale Area Controlli	24.330	25.034	2,89%
Totale Agenzia	57.155	57.133	- 0,04%
Percentuale risorse controlli	42,57%	43,82%	

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'area strategica controlli.

Tabella 26

DESCRIZIONE PROGETTO AS1	BUDGET 2015	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Controlli fiscali	3.900	2.509	64%	90%
Affari legali e contenzioso	2.790	2.599	93%	93%
Riscossione	1.170	939	80%	82%
<i>Compliance</i>	120	63	52%	52%
Comunicazione	1.170	984	84%	84%
Analisi	6.470	5.831	90%	93%
Studi di settore	3.380	3.196	95%	95%
Internazionale	1.040	822	79%	79%
Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	16.470	12.611	77%	77%
Attività straordinarie catastali	184	182	100%	100%
Catasto censuario	118	100	84%	84%
Riforma del catasto urbano	2.630	1.530	58%	65%
Versamenti	630	529	84%	84%
TOTALE	40.072	31.895	80%	

AREA STRATEGICA SERVIZI

In materia di Servizi, l'Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento degli obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2015-2017, in particolare per quanto riguarda il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati, anche attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici.

Gli indirizzi strategici sono stati declinati in obiettivi e relativi fattori critici di successo nel piano delle attività della Convenzione 2015-2017 come di seguito rappresentati:

Tabella 1

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2015	Confronto Risultato al 31/12/2015 Vs. Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2014
		(a)	(b)	(b/a)	
Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni OBIETTIVO INCENTIVATO	90%	99,4%	110,4%	-
	Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI	40%	47%	117,6%	-
	Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico	85%	89,7%	105,5%	87,9%
	Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico	88%	92,6%	105,2%	91,3%
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	98,1%	109%	98,8%
FCS 1 Valutare il servizio offerto	Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction sui seguenti servizi fruibili via internet: - registrazione contratti di locazione (RLI) - servizio tramite Civis di correzione del modello F24	3,0 – 3,5 (su una scala da 1 a 6)	RLI: 4,81 CIVIS: 5,55	-	-
FCS 1 Valutare il servizio offerto	Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle customer satisfaction previste nella Convenzione 2014-2016 sui seguenti servizi fruibili via internet: - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	Relazione	Le azioni pianificate sono state realizzate secondo quanto previsto nel piano di miglioramento	-	-

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2015	Confronto Risultato al 31/12/2015 Vs. Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2014
		(a)	(b)	(b/a)	
	Pubblicazione della Carta dei servizi ¹⁰	-	-	-	-
FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma: - n. dichiarazioni precompilate predisposte - n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti - n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari - n. dichiarazioni precompilate accettate - n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate	A consuntivo	Numero dichiarazioni precompilate predisposte: 20.542.567 ; n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti: 1.412.714 ; n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari: 12.813.462 (dato comprensivo delle dichiarazioni precompilate inviate dai sostituti d'imposta); n. dichiarazioni precompilate accettate: non disponibile ; n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate: non disponibile .	-	-
	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.225	1.253	102,3%	1.243
	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72 <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	1.000.000	1.129.733	113,0%	1.416.985
	Istruire i rimborsi Imposte Dirette <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	70%	79,1%	113%	77,1% (1.161.226/ 1.506.160)
	Percentuale di rimborsi IVA lavorati	60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015	90,5%	150,8%	-
FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini ¹¹ <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	100%	100%	100%	100%

¹⁰ Vedi infra.

¹¹ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2015	Confronto Risultato al 31/12/2015 Vs. Risultato atteso 2015	Risultato al 31/12/2014
		(a)	(b)	(b/a)	
FCS 4 Promuovere la diffusione della legalità fiscale	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.400	1.588	113,4%	1.609
FCS 5 Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari	Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi ¹² OBIETTIVO INCENTIVATO	95%	98,7%	103,9%	98,8%
	Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati ¹³ OBIETTIVO INCENTIVATO	93%	98,6%	106%	98,4%
FCS 6 Assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	84.500	95.877	113,5%	96.339

I risultati conseguiti dall'Agenzia sono in linea con gli obiettivi pianificati in Convenzione.

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

L'obiettivo strategico è declinato nei seguenti indicatori:

- Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni;
- Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI;
- Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico;
- Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico;
- Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare.

¹² Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi comprende:

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

¹³ Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati comprende:

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

2.1.1. Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni

Al fine di valutare più efficacemente il tempismo del servizio offerto all'utenza, dall'esercizio 2013 l'indicatore numerico è stato sostituito da un indicatore di tempestività (istanze lavorate entro otto giorni fino all'esercizio 2014, entro tre giorni a decorrere dall'esercizio 2015).

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2015, pari al 99,37%, determina un grado di raggiungimento dell'obiettivo pari al 110,4%.

L'incremento registrato rispetto alla pianificazione iniziale è dovuto all'efficacia dei protocolli d'intesa a livello regionale, con gli ordini professionali e le associazioni di categoria che hanno assunto l'impegno ad utilizzare i servizi disponibili sul canale telematico e a ridurre l'accesso agli uffici.

Al 31 dicembre 2015 le richieste di assistenza pervenute tramite il canale CIVIS nel corso dell'anno e rese disponibili per la lavorazione delle strutture operative ammontano a 795.250, di cui 790.220 lavorate entro tre giorni. Nella sottostante tabella il calcolo dell'indicatore è distinto per tipologia di pratica (comunicazioni di irregolarità e cartelle esattoriali ex artt. 36-*bis* DPR 600/73 e 54-*bis* DPR 633/72 e richieste di correzioni degli errori di compilazione dei modelli di versamento F24).

Tabella 2

Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro tre giorni						
Istanza Civis Tipo pratica	Istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro 3 giorni A		Istanze pervenute nel 2015 e rese disponibili per la lavorazione B		Percentuale conseguita criterio di calcolo (A/B)*100	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
COMUNICAZIONI	711.764	702.576	715.367	707.607	99,50%	99,29%
CARTELLE	64.359	47.164	65.509	48.248	98,24%	97,75%
MODIFICA F24	14.097	servizio non presente	14.374	servizio non presente	98,07%	servizio non presente
TOTALE	790.220	749.740	795.250	755.855	99,37%	99,19%

La successiva tabella rappresenta, invece, la distribuzione delle richieste pervenute e chiuse nell'ultimo quinquennio ed evidenzia la crescita quantitativa del servizio offerto tramite il canale CIVIS, nonché il contributo lavorativo assicurato rispettivamente dalle Direzioni Regionali, dai CAM e dai Centri Operativi di Venezia (dal 2011 al 2013) e di Cagliari (2014 - 2015).

Si precisa che nella tabella sono comprese le istanze CIVIS chiuse nell'anno di riferimento indipendentemente dall'anno di acquisizione.

Tabella 3

Canale CIVIS					
	2011	2012	2013	2014	2015
ISTANZE PERVENUTE	411.390	444.327	617.613	756.466	820.334
ISTANZE CHIUSE	413.687	449.000	617.769	756.153	819.238
<i>Chiuse da Direzione Regionale</i>	407.797	418.603	560.302	525.883	561.237
<i>Chiuse da CAM</i>	3.472	30.295	57.379	218.006	210.845
<i>Chiuse da Centro Operativo</i>	2.418	102	88	12.264	23.620
<i>Chiuse in modalità "batch"⁷</i>	--	--	--	--	23.536

Si segnala che la differenza tra il numero di istanze pervenute nel 2015 (820.334) e il numero delle istanze pervenute nel 2015 e rese disponibili per la lavorazione (795.250) è così costituita:

- dal numero delle istanze acquisite al 31 dicembre 2015 e, alla medesima data, non ancora distribuite agli uffici per la lavorazione (1.548);
- dal numero delle istanze presentate tramite il servizio "CIVIS F24" e successivamente lavorate in modalità batch, ossia chiuse centralmente senza l'intervento di una struttura operativa (23.536).

2.1.2. Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI

Il nuovo indicatore "Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI" è finalizzato a misurare la capacità dell' Agenzia di stimolare e incoraggiare l'utilizzo delle nuove tecnologie, pubblicizzando i vantaggi derivanti dalla "digitalizzazione" dei servizi.

L'indicatore osserva la domanda di servizio dei contribuenti, siano essi professionisti, intermediari o semplici cittadini, e la modalità con cui essa si esprime, telematicamente (attraverso il canale CIVIS o l'utilizzo del modello RLI per la registrazione telematica dei contratti di locazione) o mediante una richiesta di analoghi servizi presso le strutture territoriali dell'Agenzia. A tale scopo viene confrontato il numero di richieste di assistenza telematica provenienti dal bacino regionale e il numero di accessi effettuati (per i medesimi servizi) presso gli uffici dello stesso ambito territoriale. L'indicatore misura l'efficacia nel promuovere presso l'utenza la richiesta di servizio in via telematica.

Di seguito sono rappresentate in maniera distinta gli elementi di calcolo relativi alla “Percentuale di utilizzo di CIVIS¹⁴ ed alla “Percentuale di utilizzo di RLI”; la somma algebrica di tali elementi costituisce la base di quantificazione del valore percentuale dell’indicatore in esame.

Tabella 4 Percentuale di utilizzo CIVIS

ANNO	Istanze pervenute tramite il canale CIVIS				Accessi agli uffici territoriali				%
	Comunicazioni A	Cartelle B	Modifica F24 C	Totale CIVIS pervenute D	Assistenza comunicazioni E	Assistenza cartelle F	Assistenza modifica F24 G	Totale accessi agli uffici H	Criterio di calcolo (D)/ (D+H)*100
2014	707.694	48.250	--	755.944	1.136.317	244.809	--	1.381.126	35,37%
2015	715.602	65.506	37.652	818.760	1.007.267	244.552	3.730	1.255.549	39,47%
variazione 2015/2014	7.908	17.256	n.d.	62.816	-129.050	-257	n.d.	-125.577	4,10%
variazione in %	1,12%	35,76%	n.d.	8,31%	-11,36%	-0,10%	n.d.	-9,09%	

Dalla tabella 4 si evince che nell’esercizio 2015 la percentuale di utilizzo di CIVIS si attesta su un valore superiore al 39%, con un incremento di oltre il 4% rispetto all’esercizio precedente; specularmente nel corso del 2015 è stato registrato un decremento degli accessi agli Uffici (9% circa di riduzione), pari ad oltre 125.000 accessi in meno rispetto al 2014.

Tabella 5

<i>Percentuale di utilizzo dell’applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI</i>				
ANNO	Locazioni registrate telematicamente A	Locazioni registrate in ufficio B	Totale locazioni registrate C	% Criterio di calcolo (A)/(C)*100
2014	802.426	1.029.916	1.832.342	43,79%
2015	1.021.999	818.231	1.840.230	55,54%
Variazione 2015/2014	219.573	-211.685	7.888	11,75%
Variazione in %	27,36%	-20,55%	0,43%	

La tabella precedente evidenzia per l’esercizio 2015 un utilizzo dell’applicativo RLI superiore al 55% se rapportato al totale dei contratti di locazione registrati, con un incremento superiore all’11% rispetto

¹⁴ Si precisa che la differenza tra il numero di istanze CIVIS pervenute nel 2015 (820.334 vedi tabella 2) e il totale delle istanze CIVIS pervenute nel 2015 ai fini della percentuale di utilizzo di CIVIS (818.760 vedi tabella 3) è costituita dall’esclusione dal rapporto percentuale delle istanze “CIVIS F24” pervenute prima dell’avvio ufficiale del nuovo servizio, avvenuta solo in data 22 ottobre 2015, ma che ha avuto una fase iniziale di sperimentazione presso le Direzioni Regionali della Lombardia e del Piemonte. Analogamente, non sono state considerate nel calcolo percentuale gli accessi dei contribuenti presso gli UT per richiesta assistenza sull’analogo servizio di rettifica modello F24, effettuati precedentemente alla data del 22 ottobre 2015.

9 Di cui 11 mila circa relative a Fisconline società, ovvero istanze di società con meno di 20 dipendenti.

all'esercizio precedente. Le locazioni registrate telematicamente nel 2015 si sono incrementate di oltre il 27% rispetto al 2014 con una parallela riduzione delle registrazioni in ufficio superiore al 20%, mentre rimane sostanzialmente stabile il numero complessivo dei contratti di locazioni registrati nel corso dei due esercizi esaminati.

Tabella 6

<i>Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI</i>							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo CIVIS+RLI
	Canale CIVIS A	Applicativo RLI B	Totale utilizzo canale telematico C	Totale accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS D	Totale locazioni registrate in ufficio E	Totale accessi + registrazioni in ufficio F	Criterio di calcolo (C)/ (C+F)
2014	755.944	802.426	1.558.370	1.381.126	1.029.916	2.411.042	39,26%
2015	818.760	1.021.999	1.840.759	1.255.549	818.231	2.073.780	47,02%
Variazione 2015/2014	62.816	219.573	282.389	-125.577	-211.685	-337.262	7,76%
Variazione in %	8,31%	27,36%	18,12%	-9,09%	-20,55%	-13,99%	

Come già segnalato in precedenza, la percentuale di conseguimento dell'indicatore in esame è data dal rapporto tra la somma algebrica dell'utilizzo del canale CIVIS e dell'applicativo RLI informatico (numeratore), e la somma dei predetti elementi di calcolo ai quali vanno aggiunti gli accessi agli uffici per servizi analoghi a quelli erogati in via telematica (denominatore). Pertanto, per l'esercizio 2015, l'indicatore registra una percentuale del 47,02% (vedi tabella 6), a fronte di un risultato atteso pari al 40%.

Complessivamente, l'utilizzo del canale telematico (CIVIS + RLI) ha registrato un incremento di oltre il 18% rispetto al 2014, per effetto in particolare del considerevole apporto offerto dall'applicativo RLI telematico. La domanda di servizi analoghi a quelli offerti telematicamente posta in essere presso gli uffici ha subito un decremento di poco inferiore al 14%, con una diminuzione ancor più apprezzabile per quanto concerne la registrazione dei contratti di locazione in ufficio (oltre il 20% di riduzione).

Nonostante il maggior utilizzo del canale telematico registrato nel 2015, resta tuttavia ancora consistente la richiesta di assistenza presso gli Uffici, soprattutto per quanto concerne le comunicazioni di irregolarità e cartelle esattoriali. Per quanto concerne, infine, il servizio relativo alle richieste di correzione tramite CIVIS degli errori di compilazione dei modelli di versamento F24, atteso che tale nuova linea CIVIS è stata resa disponibile solo dal 22 ottobre 2015, non si hanno elementi sufficienti per un'analisi esaustiva del gradimento di tale servizio presso l'utenza.

Si segnala, inoltre, che nel corso del 2015 è notevolmente aumentato il numero dei contribuenti che, in occasione dell'invio del modello 730-precompilato, ha richiesto il rilascio del codice PIN per l'abilitazione ai

servizi telematici dell’Agenzia; tali contribuenti risultano, pertanto, potenzialmente in grado di utilizzare il canale CIVIS.

In considerazione del fatto che nel 2015 le istanze pervenute dai contribuenti abilitati a *Fisconline*, meno di 41 mila istanze, sono state pari al 5% circa del totale delle istanze pervenute, si auspica che l’incremento degli utenti in possesso del codice PIN per l’accesso ai servizi telematici possa contribuire in futuro anche all’allargamento della platea dei contribuenti non professionisti o intermediari che utilizzano il canale CIVIS.

Tempi medi di attesa per l’erogazione dei servizi negli uffici

Il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi è stato pari a 21 minuti a fronte dei 25 minuti registrati nel 2014. Il tempo medio di erogazione dei servizi è di 11 minuti.

Tabella 7

MACRO AREE	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.235.819	3.630.717	19	7
DICHIARAZIONI	2.944.965	3.202.613	20	13
REGISTRO	3.378.191	3.721.748	25	13
TOTALE	9.558.975	10.555.078	21	11

Nella tabella seguente sono riportate le distribuzioni regionali degli accessi, del numero di servizi erogati, del tempo medio di attesa e del tempo medio di erogazione del servizio. Dall’analisi delle distribuzioni emerge che le regioni con i più elevati tempi di attesa sono: Lazio (31’), Sicilia (28’), Bolzano (27’) e Campania (27’); le regioni con il maggior numero di accessi sono: Lombardia (1.434.307), Lazio (958.056), Piemonte (845.016), Sicilia (803.558) e Veneto (746.684).

Lo stesso andamento si riscontra per i servizi erogati. In particolare, la Lombardia, che ha gestito il maggior numero di accessi, presenta un tempo medio di attesa pari a 18 minuti, inferiore al valore della media nazionale (21 minuti). Tra le regioni con il maggior numero di servizi erogati, il Veneto registra un tempo medio di attesa pari a 17 minuti.

Tabella 8 Accessi, servizi e tempi medi di attesa regionali nel 2015

REGIONE	Numero Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
ABRUZZO	266.847	289.274	19	9
BASILICATA	97.985	108.059	17	11
BOLZANO	86.080	93.733	27	11
CALABRIA	307.052	327.020	22	9
CAMPANIA	662.071	740.383	27	11
EMILIA ROMAGNA	700.691	796.285	15	10
FRIULI VENEZIA GIULIA	251.010	269.385	20	10
LAZIO	958.056	1.028.477	31	11
LIGURIA	377.991	404.925	21	12

REGIONE	Numero Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
LOMBARDIA	1.434.307	1.573.997	18	12
MARCHE	265.785	305.357	15	11
MOLISE	60.027	66.011	20	9
PIEMONTE	845.016	947.692	18	11
PUGLIA	441.130	496.990	25	11
SARDEGNA	295.266	316.454	24	11
SICILIA	803.558	862.960	28	11
TOSCANA	657.042	717.110	19	12
TRENTO	111.549	133.606	13	12
UMBRIA	160.145	181.286	18	14
VALLE D'AOSTA	30.683	33.396	11	12
VENETO	746.684	862.678	17	13
TOTALE	9.558.975	10.555.078	21	11

Tipologia dei servizi

Dall'analisi della distribuzione dei tempi di attesa per singolo servizio (tabella 9) si rileva che nell'anno 2015 quelli con tempi di attesa più elevati rispetto alla media nazionale - 21 minuti - sono i seguenti:

- assistenza bollo auto: 25 minuti;
- assistenza per controlli ex art. 36 *ter* DPR 600/73: 26 minuti;
- accertamenti Parziali Automatizzati: 25 minuti;
- registrazione atti privati (locazioni, preliminari, comodati, etc.): 26 minuti;
- tributi minori: 27 minuti.

C'è da sottolineare che rispetto al 2014 i tempi medi di attesa per questi servizi sono diminuiti. Il servizio di Tutoraggio (con 50 minuti di tempo di attesa) viene svolto prevalentemente in *back office*.

Tabella 9 Accessi, servizi e tempi medi di attesa distinti per servizio nel 2015

SERVIZI	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
ABILITAZIONE AI SERVIZI TELEMATICI	565.224	666.569	17	7
RICEZIONE DOCUMENTI	1.111.521	1.255.438	18	7
RICHIESTA, RILASCIO CERTIFICAZIONI E AUTOCERTIFICAZIONI	89.825	103.757	20	10
RICHIESTA, RILASCIO PARTITA IVA	85.838	95.880	20	9
RILASCIO, VARIAZIONE, DUPLICATO CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	1.383.411	1.509.073	21	7
Totale - IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.235.819	3.630.717	19	7
ACCERTAMENTI PARZIALI AUTOMATIZZATI	48.673	50.820	25	15
ASSISTENZA 36 <i>TER</i>	133.869	140.180	26	14
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	1.086.658	1.192.267	20	11
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	19.368	22.196	16	10
CARTELLE RELATIVE ALLA LIQUIDAZIONE DELLE DICHIARAZIONI	244.552	265.878	20	18
COMPILAZIONE E INVIO TELEMATICO DELLE DICHIARAZIONI	38.449	41.367	18	15

SERVIZI	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
COMUNICAZIONI E PREAVVISI DELLE DICHIARAZIONI IRREGOLARI	1.007.267	1.097.114	19	16
INFORMAZIONE REGIME FISCALE SEMPLIFICATO PER I CONTRIBUENTI MINIMI	5.773	6.286	19	14
INFORMAZIONI SULLE AGEVOLAZIONI ED ESENZIONI PER I DISABILI	19.674	20.904	15	14
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	208.721	219.785	19	9
RIMBORSI IVA	17.883	18.372	14	10
730 PRECOMPILATO	83.208	88.424	16	13
TUTORAGGIO DEI CONTRIBUENTI ASSISTITI	5.592	6.574	50	16
ASSISTENZA SU CAMBIA VERSO	2.051	2.496	20	10
MODIFICA F24	23.227	29.950	21	9
Totale - DICHIARAZIONI	2.944.965	3.202.613	20	13
ASSISTENZA BOLLO AUTO (REGIONI A STATUTO SPECIALE)	130.434	137.798	25	11
ASSISTENZA TELEFONIA MOBILE	2.224	2.519	17	13
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	30.338	33.451	13	9
REGISTRAZIONE ATTI GIUDIZIARI	65.784	71.704	18	11
REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI (LOCAZIONI, COMODATI, PRELIMINARI, SCRITTURE PRIVATE, ETC)	2.475.412	2.750.177	26	13
REGISTRAZIONE ATTI PUBBLICI	36.049	41.414	19	12
SUCCESSIONI E DONAZIONI	617.984	662.907	21	15
TRIBUTI MINORI (IMPOSTA DI BOLLO, CAMBIALI, VAGLIA NON IN REGOLA)	9.278	9.978	27	14
Totale - REGISTRO	3.378.191	3.721.748	25	13
TOTALE	9.558.975	10.555.078	21	11

Il livello medio dei tempi di attesa, pur non particolarmente elevati a livello nazionale e in miglioramento rispetto all'anno precedente, mantiene la caratteristica di una notevole variabilità sia in relazione ai contesti territoriali che per tipologia di servizio richiesto.

Nel corso del 2015 l'Agenzia è stata impegnata a migliorare i fattori che determinano il livello dei tempi di attesa sia complessivi che per ciascun servizio. In tal senso, continuano ad avere una grande rilevanza le variabili interne che determinano il livello dei tempi di attesa e della qualità dei servizi:

- il grado di evoluzione tecnologica delle applicazioni informatiche;
- la possibilità per il cittadino di utilizzare canali alternativi per fruire di un servizio e la sua propensione ad utilizzarli;
- la presenza di figure di coordinamento e il livello di polifunzionalità degli operatori;
- l'assetto organizzativo di ciascun Ufficio Territoriale, in particolare il numero di sportelli e l'articolazione dell'area di *front line*;
- l'erogazione di un certo servizio "a vista" piuttosto che in *back office*.

Un importante strumento di ausilio nella gestione dei tempi di attesa è rappresentato dal sistema Argo, che consente di modulare le priorità da assegnare ai servizi in relazione all'andamento dei tempi di attesa.

Nel corso del 2015 la nuova classificazione dei servizi in Argo è stata estesa progressivamente in tutti gli uffici territoriali con una nuova organizzazione della *front-line* e una maggiore polifunzionalità degli

sportelli, che ha prodotto effetti positivi sui tempi medi d'attesa con particolare riferimento all'area Identificazione del contribuente e dichiarazioni.

Servizio prenotazione degli appuntamenti

Presso gli uffici dell'Agenzia sono pervenute 1.142.447 di richieste tramite internet e 13.383 tramite telefono.

L'Agenzia ha esteso a livello nazionale a marzo 2015 il servizio *Webticket*, che consente ai contribuenti di "staccare" un biglietto eliminacode per prenotare direttamente dal proprio personal computer un servizio, recandosi in ufficio direttamente all'orario indicato sul *webticket*.

Inoltre, è stata predisposta l'app per mobile che permette, tra gli altri servizi, di prenotare un *webticket*.

Reclami

Come si evince dalla tabella sottostante, il maggior numero di reclami ha per oggetto l'attività di rimborso. I motivi di reclamo più frequenti riguardano gli eccessivi tempi di attesa e l'informazione insufficiente/errata.

Tabella 10

RECLAMI		
(totale pervenuti 5.838 di cui solo 3.250 trattabili [1])		
Reclami ricevuti via Internet		5.650
Reclami ricevuti via Intranet		188
Reclami chiusi entro i 20 giorni (<i>termine in Carta dei Servizi</i>)		2.978
Tempo medio di lavorazione (in gg.)		6
Tipo servizio	Assistenza e informazione per compilazione e trasmissione dichiarazioni	183
	Assistenza e informazione specializzata	327
	Atti di controllo dell'Agenzia delle Entrate	79
	Atti bonari, cartelle pagamento, comunicazioni irregolarità	262
	Certificazioni/Autorizzazioni/Agevolazioni	51
	Rimborsi	838
	Rilascio partita IVA/Codice fiscale	90
	Registrazione atti/Dichiarazioni di successione	144
	Prima informazione	199
	Servizi telematici (new)	241
	Altro	836
Motivo reclamo	Eccessivi tempi di attesa	595
	Informazione insufficiente/errata	374
	Interruzione del servizio	114
	Mancato rispetto dei diritti e delle garanzie previste dallo Statuto del contribuente	116
	Mancato rispetto di un appuntamento	46
	Mancato rispetto standard Carta dei Servizi	22
	Modulistica poco chiara	65
	Personale poco cortese	95
	mancato rispetto dei tempi di consegna	106
	Altro	1.717
[1] Il dato dei reclami è al netto degli elogi e dei suggerimenti, categorie introdotte in procedura dal 2014.		

2.1.3. Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico

Il dato rilevato (89,7%) superiore al risultato atteso (85%) è il risultato del consolidamento dell'utilizzo del canale telematico; presumibilmente è anche connesso con la riduzione dell'affluenza al *front office* dell'utenza professionale a seguito dell'obbligo della trasmissione telematica degli atti di aggiornamento "DOCFA" e "PREGEO".

2.1.4. Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico

Nel corso del 2015 la percentuale delle ispezioni ipotecarie effettuate direttamente mediante il canale telematico è stata pari al 92,57%, leggermente superiore alla soglia di risultato atteso (88%). Tale risultato è correlato anche all'adeguato livello di informatizzazione della banca dati ipotecaria.

2.1.5. Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare

Il risultato conseguito (98,1%), in linea con l'andamento storico registrato negli anni precedenti, evidenzia la buona gestione dei flussi documentali pervenuti in termini di puntuale e completa trattazione.

Tabella 11

		RISULTATO AL 31/12/2015
Barometro della qualità del servizio	Annotazioni lavorate	98%
	Certificati ipotecari lavorati	99%
	Docfa telematici telelavoro	96%
	Istanze evase entro 20 gg	97%
	Pregeo in giornata	99%
	Volture	99%

I servizi telematici

Tabella 12

	Risultato conseguito al 31/12/2011	Risultato conseguito al 31/12/2012	Risultato conseguito al 31/12/2013	Risultato conseguito al 31/12/2014	Risultato conseguito al 31/12/2015	Confronto risultato 2015 / risultato 2014
Dichiarazioni Unico PF trasmesse dal contribuente	422.192	361.421	359.271	335.261	432.557	29,0%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite ufficio	365.057	364.856	323.231	354.151	6.342	-98,2%
Dichiarazioni Unico PF trasmesse da intermediari	10.733.013	10.871.827	10.662.146	10.655.238	10.547.107	-1,0%
TOTALE	11.520.262	11.598.104	11.344.648	11.344.650	10.986.006	-3,2%

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

Tabella 13

Area	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
da contribuente	3,05%	3,12%	3,66%	3,12%	3,17%	2,96%	3,94%
da ufficio	4,55%	4,05%	3,17%	3,15%	2,85%	3,12%	0,06%
da intermediari	92,40%	92,84%	93,17%	93,74%	93,98%	93,92	96,00%

Gli esiti della liquidazione automatizzata delle dichiarazioni sono stati comunicati ai contribuenti con le tempistiche riportate nella tabella di seguito esposta. Considerando come finalità di tali indicatori il monitoraggio dello stato di avanzamento della liquidazione su modelli di particolare impatto e diffusione, per il calcolo dell'indicatore si è fatto riferimento al rapporto tra dichiarazioni trattate (liquidate) e dichiarazioni da trattare per i modelli Unico Persone fisiche.

Tabella 14

Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2015 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2013 pervenute	Dichiarazioni da trattare:	10.552.198
	Dichiarazioni trattate:	10.400.905
	Percentuale	98,57%
Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2015 rispetto al numero delle dichiarazioni MOD. Unico 2014 pervenute	Dichiarazioni da trattare:	10.652.570
	Dichiarazioni trattate:	2.010.343
	Percentuale	18,87%

2.2. FCS 1: VALUTARE IL SERVIZIO OFFERTO

2.2.1. Realizzazione dell'indagine di *customer satisfaction* sui seguenti servizi fruibili via internet:

a) Registrazione contratti di locazione (RLI);

b) Servizio tramite Civis di correzione del modello F24.

a) servizio RLI web – registrazione dei contratti di locazione

Il risultato conseguito supera quello atteso. L'indagine di *customer satisfaction* è stata realizzata attraverso la somministrazione di un questionario *online*. Il metodo utilizzato per la costruzione del questionario è il modello "CS in Profondità" sviluppato dall'Università degli Studi Roma Tre, in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il questionario presenta una struttura articolata in 4 sezioni:

1. Profilazione: indaga gli aspetti socio-demografici dell'intervistato (età, sesso, etc.);
2. Soddisfazione: indaga la soddisfazione *overall* iniziale (giudizio istintivo) e finale (giudizio ragionato) e propone una serie di domande (item) relative ai vari aspetti di soddisfazione raggruppati in dimensioni semanticamente omogenee;
3. Importanza: indaga il giudizio di importanza rispetto alle dimensioni in cui sono raggruppati gli item del questionario;
4. Suggerimenti: una domanda aperta con uno spazio libero in cui l'intervistato può esprimere i propri commenti.

La scala utilizzata è la scala Likert da 1 a 6 (dove 1 = completamente in disaccordo e 6 = completamente d'accordo). La raccolta dati è stata effettuata attraverso la piattaforma CS Survey dell'Università Studi Roma Tre, così come la successiva analisi descrittiva dei dati, garantendo l'anonimato dei contribuenti.

La successiva tabella riepiloga l'esito dell'indagine 2015 raffrontata con quello dell'indagine effettuata nel 2014.

Tabella 15

<i>Riepilogo indagini su RLI web: periodo, numero di interviste e soddisfazione iniziale e finale</i>				
Servizio	Periodo di indagine	Numero di interviste	Soddisfazione iniziale	Soddisfazione finale
RLI	Dicembre 2014	5.158	4,620	4,585
	Dicembre 2015	5.367	4,842	4,811

L'esito dell'indagine 2015 è positivo (i valori sono collocati nella fascia di giudizio medio alta) e registra un miglioramento rispetto a quello rilevato nel 2014.

b) servizio CIVIS di correzione del modello F24

Il risultato conseguito supera quello atteso. La *customer satisfaction* è stata realizzata a cavallo dei mesi di novembre e dicembre 2015 in collaborazione con Sogei e con la società demoscopica EURISKO.

I risultati hanno evidenziato un livello di soddisfazione dell'utenza molto positivo e, nel contempo, alcuni aspetti su cui è possibile avviare azioni di miglioramento. Per una migliore interpretazione dei risultati, si precisa che i punteggi della scala (da 1 a 6) sono stati accorpati in tre classi con grado di soddisfazione crescente: classe 1-2 "giudizio negativo", classe 3-4 "giudizio sufficiente" e classe 5-6 "giudizio positivo".

Su un totale di 2.710 utenti intervistati, tra cittadini e professionisti, il 92% ha espresso un giudizio complessivo finale compreso tra 5 e 6. In particolare l'indice di soddisfazione complessiva è pari a 91/100, corrispondente ad un giudizio di 5,55.

2.2.2. Realizzazione di azioni di miglioramento in esito alle *customer satisfaction* previste nella Convenzione 2014-2016 sui seguenti servizi fruibili via internet:

- Assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità;
- Assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento.

In esito alle indagini di *customer satisfaction* realizzate nel 2014, nel corso del 2015 sono state intraprese azioni dirette a migliorare il riscontro agli utenti in relazione alla conclusione della richiesta di assistenza inviata tramite il canale CIVIS.

In particolare, è stata attivata una funzionalità che permette all'utente di ricevere, via email o via sms, l'avviso di conclusione della richiesta. Inoltre, nel corso del 2015 è stata realizzata una ulteriore funzionalità, da attivare nel corso del 2016, che permette all'utente di avere a disposizione la comunicazione del provvedimento di sgravio in formato "PDF".

2.2.3. Pubblicazione della Carta dei servizi

L'obiettivo della "Pubblicazione della Carta dei servizi" (prevista entro il 31 dicembre 2015) è stato ripianificato al 2016. Le ragioni di tale ripianificazione sono riconducibili principalmente alle criticità di carattere gestionale e organizzativo che hanno interessato l'Agenzia delle Entrate e al percorso di integrazione dei processi *core* dell'area Entrate e dell'area Territorio.

Nel corso del 2015, l'Agenzia ha comunque portato avanti una serie di attività di aggiornamento della documentazione, con particolare riferimento alla predisposizione dei report relativi ad alcuni indicatori.

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

2.3.1. Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma

Il decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, ha introdotto, in via sperimentale, la dichiarazione dei redditi precompilata, che l'Agenzia rende disponibile, in via telematica, entro il 15 aprile di ogni anno, ai titolari di redditi di lavoro dipendente e assimilati indicati agli articoli 49 e 50 del TUIR, con esclusione delle indennità percepite dai membri del Parlamento europeo.

A tal fine, l'Agenzia utilizza le informazioni disponibili in Anagrafe tributaria, i dati relativi ad alcuni oneri trasmessi dai soggetti terzi entro il 28 febbraio di ogni anno, nonché i dati contenuti nelle certificazioni uniche, trasmesse alla stessa Agenzia entro il 7 marzo di ogni anno, secondo quanto disposto rispettivamente dall'articolo 3 e dall'articolo 2 del citato decreto legislativo n. 175 del 2014.

I contribuenti possono accedere al modello 730 precompilato direttamente, attraverso il sito internet dell'Agenzia, ovvero, conferendo apposita delega, tramite il proprio sostituto d'imposta che presta l'assistenza fiscale o tramite un intermediario (Caf e professionisti abilitati).

La dichiarazione precompilata può essere accettata senza modifiche, o modificata, o integrata con dati ulteriori rispetto a quelli proposti dall'Agenzia; anche tali attività possono essere svolte direttamente dal contribuente o delegate al proprio sostituto d'imposta ad un Caf o ad un professionista abilitato.

A seconda che il contribuente accetti o modifichi la dichiarazione proposta dall'Agenzia delle entrate, direttamente o tramite i soggetti di cui sopra, è previsto un diverso iter dei controlli documentali di cui all'articolo 36-ter del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600, nonché un diverso livello di responsabilità per Caf e professionisti abilitati che appongono il visto di conformità sul modello 730.

In via preliminare, l'Agenzia delle entrate ha individuato la platea dei soggetti destinatari dalla proposta di dichiarazione precompilata.

In particolare, per il primo anno di avvio sperimentale del processo, destinatari sono stati i contribuenti in possesso di entrambi i seguenti requisiti:

- percezione, per l'anno 2014, di redditi di lavoro dipendente e assimilati e/o pensione, in relazione ai quali i sostituti d'imposta hanno trasmesso all'Agenzia la certificazione unica entro il 7 marzo 2015;
- presentazione, per l'anno 2013, del modello 730, oppure sussistenza dei requisiti per presentare il modello 730 ma opzione per il modello Unico Persone fisiche.

Ciò premesso, tenuto conto dell'impatto delle nuove disposizioni legislative sui sostituti d'imposta e sugli enti esterni, l'Agenzia ha posto in essere numerose iniziative per fornire supporto e assistenza, in modo da rendere loro più agevole l'esecuzione dei nuovi adempimenti e l'adeguamento delle proprie procedure.

Sono stati organizzati, nel corso dei mesi, numerosi seminari e incontri sul tema della dichiarazione precompilata, per illustrare il progetto nelle diverse fasi del suo sviluppo e per raccogliere eventuali criticità e suggerimenti da parte dei diversi attori della fiscalità.

Con i provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 16 dicembre 2014 sono state definite le modalità di trasmissione ed il contenuto delle comunicazioni da parte dei soggetti terzi, con particolare

riguardo ai dati relativi agli interessi passivi per contratti di mutuo, ai contratti e ai premi assicurativi, ai contributi previdenziali.

Con riferimento ai dati trasmessi da soggetti terzi e da sostituti di imposta, considerata la sperimentali ta del progetto e i ristretti tempi per la trasmissione e l'elaborazione delle informazioni pervenute (si evidenzia che il 28 febbraio 2015 sono state comunicate oltre 100 milioni di operazioni relative a premi assicurativi, interessi passivi sui mutui e contributi previdenziali e, entro il 7 marzo 2015, sono state trasmesse oltre 60 milioni di Certificazioni Uniche),   stato necessario porre una particolare attenzione alla qualit  dei dati da inserire in dichiarazione. Per evitare di indicare nei modelli precompilati dati non corretti, l'Agenzia ha effettuato un'approfondita attivita di analisi delle informazioni pervenute, filtrandole secondo criteri stringenti basati anche sul confronto con quanto esposto nelle dichiarazioni nell'anno precedente e sull'eventuale recupero degli oneri detraibili effettuato in esito al controllo formale.

Infine, con il provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 23 febbraio 2015, per il quale   stato acquisito il parere favorevole del Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto legislativo n. 175 del 2014, sono state definite le modalita tecniche per consentire al contribuente e agli altri soggetti autorizzati di accedere al modello 730 precompilato. Sono stati stabiliti, tra l'altro, il contenuto minimo e le modalita di conservazione delle deleghe rilasciate dai contribuenti ai sostituti d'imposta e agli intermediari.

Al riguardo, per garantire ad un'ampia platea di cittadini la possibilit  di visualizzare e gestire autonomamente la propria dichiarazione,   stata condotta una campagna per incentivare la richiesta, da parte dei contribuenti, delle credenziali di accesso ai servizi telematici dell'Agenzia ed   stato previsto che l'accesso alla dichiarazione fosse possibile, in modalita federata, anche utilizzando il PIN dispositivo rilasciato dall'Inps, in considerazione della sua ampia diffusione tra i pensionati.

A seguito di questa campagna di sensibilizzazione, nel primo semestre del 2015 sono stati attribuiti i codici PIN per l'accesso ai servizi telematici dell'Agenzia a circa 1,9 milioni di cittadini.

Considerata la rilevanza strategica del progetto,   stata realizzata un'importante campagna informativa per assicurare un'ampia diffusione, tra i cittadini potenzialmente interessati, di tutte le informazioni utili a garantire il buon esito dell'iniziativa.

Per tale motivo sono stati diffusi, a livello nazionale, due *spot* pubblicitari, realizzati con il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e il Ministero dell'Economia e delle Finanze, per evidenziare ai cittadini i vantaggi derivanti dall'utilizzo del modello precompilato. Inoltre,   stato attivato un sito internet dedicato all'informazione e all'assistenza sul modello 730 precompilato, attraverso il quale il contribuente pu  reperire tutte le informazioni utili per l'accesso e la gestione della propria dichiarazione, conoscere le principali scadenze e gli ultimi aggiornamenti, trovare le risposte alle domande pi  frequenti.

Dal 15 aprile 2015, l'Agenzia delle Entrate ha messo a disposizione di circa 20,5 milioni di cittadini il modello 730 precompilato (18,5 milioni di cittadini che gi  abitualmente presentavano il modello 730 e 2 milioni di contribuenti che pur possedendo i requisiti per presentare il modello 730 preferivano utilizzare il modello UNICO PF).

I modelli 730 precompilati inviati direttamente all'Agenzia dai contribuenti utilizzando l'applicazione web dedicata, senza necessita quindi di doversi recare presso un intermediario, sono stati circa 1,4 milioni,

mentre i modelli 730 precompilati presentati tramite CAF, sostituti e professionisti si attestano intorno ai 12,8 milioni di modelli.

Dopo la messa a disposizione delle dichiarazioni è stata creata una “rete di monitoraggio” delle segnalazioni di contribuenti e intermediari effettuate attraverso i canali di assistenza dell’Agenzia.

Alla luce delle criticità emerse e per agevolare i cittadini nel primo anno di avvio sperimentale del progetto, con un provvedimento emanato il 9 giugno 2015, è stata aperta una finestra temporale, tra il 10 e il 29 giugno 2015, per consentire ai contribuenti che avevano inviato il modello 730 tramite la procedura *web* dell’Agenzia delle entrate, di correggere la dichiarazione in autonomia, senza la necessità di rivolgersi al Caf o a un professionista abilitato. Circa 50.000 contribuenti si sono avvalsi di questa possibilità.

Inoltre, con il DPCM del 26 giugno 2015, il termine per l’invio dei modelli 730 all’Agenzia delle entrate da parte di Caf e professionisti è stato prorogato dal 7 luglio al 23 luglio, a condizione che entro il 7 luglio gli intermediari avessero effettuato la trasmissione di almeno l’ottanta per cento delle dichiarazioni.

Tenuto conto della necessità di agevolare l’adempimento dichiarativo per i contribuenti, tale proroga è stata estesa anche ai contribuenti che avevano già inviato la dichiarazione tramite l’applicazione *web* dell’Agenzia.

2.3.2. Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel

Sono stati consuntivati complessivamente 1.253 accessi nei confronti di intermediari Entratel (CAF ed altri intermediari per la presentazione delle dichiarazioni), pari al 102% circa rispetto all’obiettivo in convenzione.

Nel corso dell’attività di audit mediante accesso diretto presso gli intermediari sono state accertate complessivamente 39.581 irregolarità di cui 32.446 relative a dichiarazioni tardive od omesse.

I dati di sintesi dell’attività svolta in sede regionale sono di seguito rappresentati.

- *Attività di vigilanza presso i CAF*

Sono stati eseguiti 483 interventi, rilevando complessivamente 16.984 irregolarità (tardive/omesse trasmissioni e altre irregolarità) con un indice di proficuità degli interventi di controllo pari al 44,97%.

- *Attività di vigilanza presso altri intermediari Entratel*

Sono stati eseguiti 770 accessi, effettuando 293 controlli sul corretto svolgimento dell’attività di assistenza fiscale e 434 controlli sul rispetto della normativa a tutela della *privacy*, rilevando diverse tipologie di irregolarità (tra cui l’assenza dei requisiti soggettivi necessari per essere abilitati al canale Entratel, irregolarità nell’attività di assistenza alla presentazione della dichiarazioni e nell’apposizione del visto di conformità, inosservanza della normativa sulla *privacy*, mancato rilascio dell’impegno a trasmettere). In tale contesto sono state rilevate complessivamente 22.597 irregolarità (tardive/omesse trasmissioni e altre irregolarità), con un indice di proficuità degli interventi di controllo pari al 91,37%.

2.3.3. Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell’art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72

Il numero dei controlli preventivi effettuati alla data dal 31 dicembre 2015 è pari a 1.129.733.

E' stato, pertanto, raggiunto un risultato pari al 113% del totale dei controlli preventivi previsti. Il dato di consuntivo comprende le lavorazioni effettuate dai Centri Operativi e dagli Uffici.

Il maggior risultato conseguito, rispetto a quello atteso, deriva dalle seguenti circostanze:

- con riferimento all'anno d'imposta 2012, sottoposto a controllo preventivo nel corso dell'anno solare 2015, si rileva la presenza di un numero elevato di dichiarazioni integrative presentate (in particolare, modelli Unico Persone fisiche integrativi di modelli 730 originariamente presentati da soggetti che, avendo cessato il rapporto di lavoro prima della data fissata per il conguaglio fiscale, erano privi del sostituto d'imposta), il cui trattamento è perfezionato dall'intervento diretto dell'operatore;
- con riferimento all'anno d'imposta 2013, è sorta l'esigenza, in un'ottica di semplificazione, di sottoporre a controllo preventivo le dichiarazioni modelli Unico Persone fisiche e IRAP con esiti di credito emergenti dall'attività di controllo automatizzato superiore rispetto a quello dichiarato. Ciò al fine di riconoscere tale maggiore credito, qualora effettivamente spettante e non utilizzato direttamente a rimborso.

Si evidenzia, comunque, che il numero dei controlli preventivi si è ridotto rispetto all'esercizio precedente (nel 2014 sono stati effettuati 1.416.985 controlli) a seguito dell'ulteriore revisione dei criteri di liquidazione, che ha permesso di trattare esclusivamente in via centralizzata un maggior numero di dichiarazioni.

Tabella 16

CENTRO DI PRODUZIONE	ANNO 2014	ANNO 2015	Δ% 2015/2014
CENTRI OPERATIVI	1.055.233	895.949	-15,1%
CAM	-	-	-
DP/UT	360.587	232.429	-35,5%
DC SERVIZI AI CONTRIBUENTI	1.165	1.355	16,3%
TOTALE CONTROLLI	1.416.985	1.129.733	-20,3%

2.3.4. Istruire i rimborsi Imposte Dirette

Al 31 dicembre 2015, sono state effettuate 852.346 lavorazioni rispetto allo *stock* complessivo pari a 1.078.019. E' stato, pertanto, raggiunto un risultato pari al 79,1% con un conseguimento dell'obiettivo di Convenzione (70%) nella misura di circa il 113%.

2.3.5 Istruire i rimborsi IVA lavorati

Al 31 dicembre 2015, sono state effettuate 81.194 lavorazioni rispetto allo *stock* complessivo pari a 89.760 rimborsi.

E' stato, pertanto, raggiunto un risultato pari al 150,8%, superiore a quello atteso.

I fattori che hanno determinato tale risultato sono da ricercare nella forte accelerazione impressa per l'erogazione dei rimborsi IVA e, soprattutto, nello strumento di analisi del rischio, introdotto dal 2014, che ha determinato effetti maggiori rispetto a quanto avvenuto nel precedente esercizio. Ciò in quanto tale

strumento è giunto a regime nel corso del 2015 ed ha comportato la semplificazione e il conseguente snellimento dell'iter amministrativo nei casi di rischio medio-basso.

Inoltre, al fine di meglio supportare l'attività degli uffici, sono stati emanati documenti di prassi finalizzati a fornire ulteriori chiarimenti in materia di rimborsi IVA. Sono state realizzate implementazioni all'applicazione dedicata alla lavorazione di tali rimborsi e sono state impartite, con comunicazioni di servizio, istruzioni operative agli uffici per offrire un miglior riscontro alle esigenze degli utenti in ragione anche delle importanti novità normative (es. *split payment*).

È stato, inoltre, previsto un monitoraggio quindicinale sull'andamento delle lavorazioni degli uffici per individuare eventuali criticità.

* * * * *

L'utilizzo delle risorse finanziarie destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 97%, in incremento rispetto al 2014 (95%).

Tabella 17

CAPITOLI		Stanziamenti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziamenti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Invi a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	1.000.000,00		1.000.000,00	1.000.000,00			-	1.000.000,00	0,00	100%
CAP. 3808	IRES/IRPEF SU IRAP	0,00	100.000.000,00	100.000.000,00		83.886.478,33	9.243.004,65	-	93.129.482,98	6.870.517,02	93%
CAP. 3810	IVA	1.870.000.000,00	-54.405.931,87	1.815.594.068,13	417.688.370,09	15.860.484,83	486.244,87	0,00	434.035.099,79	1.381.558.968,34	24%
CAP. 3811	II.DD.	3.150.000.000,00		3.150.000.000,00	1.704.377.097,51	904.885.787,07	26.832.769,50	513.904.345,92	3.150.000.000,00	0,00	100%
CAP. 3812	II.II.	250.000.000,00		250.000.000,00	54.239.532,87	67.672.817,99	1.010.017,78	0,00	122.922.368,64	127.077.631,36	49%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	8.805.000.000,00	7.300.000.000,00	16.105.000.000,00				16.105.000.000,00	16.105.000.000,00	0,00	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	25.551.000.000,00	1.000.000.000,00	26.551.000.000,00				26.551.000.000,00	26.551.000.000,00	0,00	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	774.685.349,00		774.685.349,00	375.017.210,76	24.412.533,85	614.288,22	374.641.316,17	774.685.349,00	0,00	100%
CAP. 4016	interessi II.II.	200.000.000,00		200.000.000,00	47.154.414,29	4.846.103,70	39.114,77		52.039.632,76	147.960.367,24	26%
TOTALE CAP. RIMBORSI		40.601.685.349,00	8.345.594.068,13	48.947.279.417,13	2.599.476.625,52	1.101.564.205,77	38.225.439,79	43.544.545.662,09	47.283.811.933,17	1.663.467.483,96	97%

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

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

L'indicatore si riferisce alle attività svolte dalle competenti strutture dell'Agenzia connesse alla lavorazione delle istanze di interpello ordinario, CFC (*Controlled Foreign Companies*), antielusivo e disapplicativo.

Le istanze di interpello presentate presso l'Agenzia nel periodo gennaio–dicembre 2015 sono pari a 14.942 di cui:

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

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

2.5. FCS 4: PROMUOVERE LA DIFFUSIONE DELLA LEGALITA' FISCALE

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

I risultati raggiunti al 31 dicembre 2015 superano gli obiettivi programmati. A fronte delle 1.400 iniziative previste in Convenzione sono stati realizzati nel corso dell'anno 1.588 eventi con le scuole. La percentuale di conseguimento dell'obiettivo risulta pari al 113,4%. Gli uffici dell'Amministrazione finanziaria, attraverso l'adozione di protocolli di intesa con gli istituti scolastici, hanno continuato a promuovere sul territorio le attività, organizzando visite guidate agli uffici, incontri con i funzionari, seminari e specifici percorsi di formazione.

L'aumento del numero di iniziative organizzate nel 2015 è dovuto anche agli incontri, destinati agli studenti degli istituti tecnici superiori, promossi in alcune regioni dagli uffici territoriali dell'ex area Territorio sulle tematiche catastali e cartografiche.

Le attività si sono svolte seguendo le linee guida indicate dal protocollo di intesa tra Agenzia delle Entrate e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, che è stato rinnovato nell'ottobre 2013. I funzionari dell'Agenzia hanno utilizzato come materiale didattico i *kit* "Insieme per la legalità fiscale", distinti in due diverse tipologie (modulo 1 e modulo 2) in funzione dei destinatari (studenti scuola primaria; studenti scuola secondaria di 1° e 2° grado).

Nel 2015 il progetto è stato arricchito con l'adesione dell'Agenzia alla "Carta d'intenti per l'educazione alla legalità economica come elemento di sviluppo e crescita sociale", promossa dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, con il coinvolgimento di altre istituzioni pubbliche, tra cui il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Corte dei conti e la Banca d'Italia.

Nell'ambito della Carta d'Intenti, l'Agenzia ha partecipato all'organizzazione della prima edizione di "Econo-mix, le Giornate dell'Educazione Finanziaria–Economia, denaro, legalità, fiscalità, sostenibilità, imprenditorialità, previdenza". L'iniziativa si articola in un ricco calendario di lezioni promosso dalla Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio in collaborazione con tutte le istituzioni che hanno sottoscritto la Carta d'intenti.

2.6. FCS 5: GARANTIRE LA TEMPESTIVA LAVORAZIONE DEGLI ATTI DI AGGIORNAMENTO DELLE BANCHE DATI IMMOBILIARI

2.6.1. Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi

Il risultato conseguito (98,7%) è di poco superiore a quanto programmato (95%). L'Agenzia ha mantenuto anche nel corso dell'esercizio 2015 alti livelli qualitativi nell'erogazione del servizio; infatti è stata garantita la completa lavorazione della domanda corrente senza creazione di arretrato.

Tabella 18

Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	Deflusso istanze	96,9%
	Deflusso Pregeo	100%
	Deflusso Volture	99,2%
	Deflusso Voltura automatica	98,5%

2.6.2. Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati

L'Agenzia ha sostanzialmente garantito per tutte le attività rappresentate dall'indicatore i medesimi livelli di servizio degli anni precedenti.

Un contenuto incremento degli afflussi ha consentito un'evasione della domanda (98,6%) superiore al dato di previsione (93%).

Tabella 19

Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	Indice di repertoriazione in giornata	99,1%
	Indice di deflusso delle annotazioni	97,4%

Nella due tabelle seguenti sono riportati alcuni dati relativi ai servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare.

Tabella 20

Numero di formalità con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità	77,1%
Numero di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	64,7%
Numero di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa	89,3%
Numero atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) (Sono esclusi gli atti pervenuti inidonei)	90,9%
Numero estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	82,6%

Tabella 21

Servizi telematici	Visure catastali tramite Sister	45.079.711
	Consultazioni catastali da "Fisco on line"	1.254.780 [1]
	Consultazioni catastali da "Sito Internet AdT"	3.329.359 [2]
	Consultazioni banca dati di Pubblicità Immobiliare tramite Sister	40.507.555 [3]
	Formalità ipotecarie trasmesse via telematica	2.482.394
	Immobili (fabbricati e terreni) elaborati da voltura automatica	3.533.531
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa telematico	1.127.356
	Tipi di frazionamento e tipi mappali telematici evasi (PREGEO)	284.081
Servizi di sportello	Visure catastali e certificati	5.203.719
	Consultazioni banca dati di Pubblicità Immobiliare	3.251.408
	Formalità ipotecarie	399.242
	Domande di voltura evase	829.388
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa	135.129
	Atti di aggiornamento cartografico evasi (PREGEO)	28.530

2.7. FCS 6: ASSICURARE LA TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO DEL MERCATO IMMOBILIARE

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

L'attività ha riguardato la rilevazione sul mercato delle compravendite e dei canoni di locazione delle unità residenziali, degli uffici e dei negozi.

La composizione dell'attività e i relativi risultati sono riportati nella tabella seguente.

Tabella 22

	Consuntivo 2015		Convenzione 2015	Consuntivo / Risultato atteso
Totale	95.877		84.500	113,5%
<i>di cui</i> schede locazione	17.556	18,3%		
<i>di cui</i> schede compravendite residenziali	70.364	73,4%		
<i>di cui</i> schede compravendite altre tipologie	7.957	8,3%		

Il risultato al 31 dicembre 2015 è stato di 95.877 schede di rilevazione acquisite, pari al 113,5% del risultato atteso (84.500 schede).

L'incremento rilevato è attribuibile alla maggiore disponibilità in termini di risorse impiegate e alla connessa produttività. Tali fattori hanno reso possibile una più ampia acquisizione di informazioni a rilevanza statistica e di dati economici per ulteriori tipologie immobiliari e di stati manutentivi.

2.8. Numero degli interventi di audit effettuati e relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta

Sono stati consuntivati complessivamente 2.514,19 prodotti, pari al 102% dell'obiettivo stabilito, di cui 1.193 area entrate, 563,32 area territorio e 757,87 di *audit compliance*. Si precisa che, rispetto allo scorso anno, anche gli interventi di *compliance* sono stati parametrati sulla base della complessità degli interventi svolti.

Tabella 23

INTERVENTI AUDIT INTERNO		
Tipologia	N. Interventi	N. Prodotti
Analisi di Contesto Locale	315	1016
Monitoraggi Rischi di Corruzione	199	234
Audit di Conformità	77	236
Monitoraggi di Regolarità Amministrativa	15	25
Redazioni nota valori	104	34,32
Sviluppo nota valori	75	87
Verifiche di gestione	86	124
Verifiche 662/96	1139	375,87
Indagini Conoscitive	129	382
TOTALE	2.139	2.514

Per il settore entrate, le strutture regionali hanno realizzato quattro tipi di interventi di audit: 175 Audit di Conformità (AdC), 7 Monitoraggi di Regolarità Amministrativa (MRA), 126 Monitoraggi dei Rischi di Corruzione (MRC) e 885 Analisi di Contesto Locale (ACL) per un totale di 1.193 prodotti. Tali interventi hanno consentito di intercettare 404 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli, 1.272 irregolarità amministrative e 392 raccomandazioni da criticità organizzative.

Tali evidenze sono state riscontrate principalmente nei processi riconducibili all'area strategica Controlli e, in particolare, alle attività di istruttoria esterna, che sono state oggetto di interventi di audit presso tutte le Direzioni Provinciali.

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

Per le strutture territorio, si è completato, nel corso del 2015, il percorso di unificazione della metodologia resosi necessario a seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del Territorio nell'Agenzia delle Entrate. Sono stati effettuati 61 Audit di Conformità (AdC), 18 Monitoraggi di Regolarità Amministrativa (MRA), 108 Monitoraggi dei Rischi di Corruzione (MRC), 131 Analisi di Contesto Locale (ACL) e 245,32 Verifiche amministrativo-contabili di cassa e di gestione per un totale di 563,32 prodotti.

Gli interventi effettuati hanno consentito di intercettare 139 non conformità dovute all'inadeguatezza dei controlli, 599 irregolarità amministrative e 131 raccomandazioni da criticità organizzative. Anche per queste criticità, i *team* di audit hanno fornito adeguate raccomandazioni e monitorato l'adozione delle necessarie misure correttive.

Interventi di audit compliance

Ai fini della valorizzazione dei prodotti di *audit compliance* sono state considerate le verifiche (1.139) in materia di incompatibilità previste dalla legge n. 662 del 1996 e le indagini conoscitive avviate in presenza di elementi indicativi di rilevanti criticità potenzialmente dannose per l'Agenzia.

Le principali criticità riscontrate hanno fatto scaturire, ove ne ricorrevano i presupposti, le segnalazioni alla competente Autorità Giudiziaria e iniziative volte a rimuovere le anomalie riscontrate.

Relazione sulle azioni correttive dell'operato degli uffici, adottate sulla base degli esiti degli interventi di vigilanza del Dipartimento

Per il programma 2014 il procedimento sottoposto a vigilanza è stato "Accertamento su soggetti non obbligati alla tenuta di scritture contabili. Accertamento sintetico ex art. 38 D.P.R. n. 600/1973".

L'indagine è stata condotta su n.105 Direzioni Provinciali ad esclusione, per scelta del Dipartimento, delle Direzioni Provinciali I e III di Roma, I Napoli, I Milano, I Torino.

Essa ha riguardato un campione di n. 6.049 atti selezionati tra gli accertamenti sintetici con esito positivo, negativo e annullati in autotutela, emessi nel 2013 e relativi all'anno di imposta 2008, pari a circa il 34% della popolazione di riferimento (17.534 accertamenti sintetici). Per ogni Ufficio è stato estratto un campione di circa 65 atti.

I risultati hanno evidenziato che, a livello nazionale, il valore di conformità complessiva è stato del 67,64%, mentre i valori di conformità di ogni singolo principio sono stati i seguenti: 62,76% per l'imparzialità, 80,06% per la trasparenza e 78,06% per la correttezza.

La Direzione Centrale Audit ha effettuato un'approfondita analisi degli esiti dell'attività di Vigilanza, allo scopo di individuare le azioni correttive più idonee a rimuovere le criticità rilevate.

Dall'analisi dei risultati dell'attività di vigilanza 2014 si è potuto rilevare un non sempre puntuale rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza nei casi in cui emergeva la necessità di un'approfondita analisi della situazione fiscale ed economica del nucleo familiare, delle modalità di irrogazione della sanzione, dell'osservanza delle modalità di redazione del verbale di contraddittorio e nei casi di comunicazione al contribuente del provvedimento di autotutela totale attivata d'ufficio.

Nella valutazione degli esiti si è tenuto conto del fatto che, in molti casi, le criticità rilevate hanno riguardato poche centinaia di pratiche e che alcune di esse sono state superate dalle modifiche introdotte dall'art. 22, comma 1, del D.L. 78/2010. Le nuove regole dell'accertamento sintetico, applicabili dall'anno di imposta 2009, hanno, infatti, ampliato i momenti di confronto tra ufficio e contribuente, garantendo una più elevata qualità del contraddittorio e del diritto di difesa del contribuente.

Quanto alle azioni correttive da porre in essere a fronte delle criticità rilevate l'Agenzia, pur nella consapevolezza che tutte le attività evidenziate nella Relazione di vigilanza del Dipartimento debbano essere presidiate attraverso l'adozione di azioni correttive allo scopo di eliminare le anomalie rilevate, ha ritenuto di focalizzare l'attenzione sugli aspetti legati all'istituto dell'adesione dell'accertamento sintetico.

Essa, pertanto, ha programmato per il 2016 l'esecuzione di interventi di Analisi di Contesto Locale¹⁵ (ACL), presso tutte le Direzioni Provinciali, sul processo *accertamento con adesione*, comprensivo delle adesioni definite nell'ambito *dell'accertamento sintetico*.

Ciò anche nella considerazione che nei programmi di accertamento degli anni successivi al 2014 lo strumento dell'accertamento sintetico è stato consistentemente ridimensionato e che è stata ampliata, dal punto di vista normativo, la sfera di confronto tra contribuente e fisco.

Percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno

La percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno è pari a 57%. Tale percentuale è stata determinata dal rapporto tra il numero di interventi di audit conclusi con inadeguatezze del sistema di controllo interno e il numero di *follow up* conclusi con esito positivo al 31 marzo 2016. Il dato, sensibilmente in calo rispetto allo scorso anno, è da imputare al fatto che sono stati individuati tempi più lunghi per la realizzazione dei piani di azione, in considerazione delle difficoltà organizzative che i Direttori Provinciali hanno dovuto affrontare a seguito della sentenza n. 37/2015 della Corte Costituzionale. Le strutture regionali di audit stanno comunque monitorando la realizzazione dei piani di azioni per effettuare i conseguenti *follow up* ed assicurare l'adeguatezza dei sistemi di controllo in atto.

2.9. Percentuale dei reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento realizzate

Sono stati effettuati complessivamente 74.391 pagamenti e sono pervenute da parte dei fornitori 122 richieste di notizie/solleciti di pagamento che sono state tutte evase senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Da quanto precede si evince che l'indice di *performance* calcolato sulla base dell'indicatore è pari a 0,16%.

2.10. Convenzioni stipulate per l'erogazione di servizi

Nel corso dell'anno 2015 sono state sottoscritte 11 nuove convenzioni con:

- l'EPPI, l'ENPAP e l'EPAP, per il pagamento, mediante il modello F24, dei contributi previdenziali e assistenziali dovuti dagli iscritti ai suddetti Enti;
- la Provincia Autonoma di Trento, per il pagamento, mediante il modello F24, dell'imposta immobiliare semplice di cui all'art. 1 della legge provinciale 14/2014;

¹⁵ L'obiettivo di questa tipologia di intervento è quello di rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare eventuali aree di miglioramento nella gestione delle lavorazioni. Nella conduzione degli interventi i team di audit, attraverso un approccio costruttivo, forniscono ai Direttori Provinciali un quadro obiettivo dell'organizzazione delle attività presso le strutture da essi dipendenti, aiutandoli ad individuare gli strumenti per la rimozione di eventuali carenze e/o errori che possano compromettere la correttezza dell'azione amministrativa.

- la Provincia Autonoma di Trento, per l'utilizzo in compensazione dei contributi ai sensi dell'art. 17 della legge provinciale 14/2014;
- l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, per l'utilizzo delle funzionalità relative alla riscossione mediante ruolo delle entrate di competenza. Detta convenzione deriva dall'integrazione, in un accordo unico, delle precedenti intese stipulate con l'ex Agenzia delle Dogane e l'ex Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato;
- la Regione Siciliana, per la gestione delle attività necessarie alla transizione delle funzioni di gestione della tassa automobilistica regionale alla Regione o ad altro soggetto da essa individuato, ai sensi dell'art. 6 della legge regionale 11 agosto 2015, n. 16;
- la Vodafone Omnitel B.V, la Wind Telecomunicazioni S.p.A., la Fastweb S.p.A. e Poste Italiane S.p.A., per l'accesso, in convenzione di cooperazione informatica, ai servizi integrati di verifica delle informazioni anagrafiche.

Nel corso dell'anno, si è provveduto, altresì, al rinnovo della convenzione con l'INAIL, per la riscossione, mediante modello F24, dei premi e dei contributi di spettanza dell'Istituto nonché al monitoraggio delle convenzioni vigenti.

Nell'ambito della gestione dell'Irap e dell'Addizionale Regionale all'Irpef, nel corso dell'anno è stata svolta l'attività di coordinamento relativa sia alla gestione delle convenzioni sottoscritte dalle Direzioni Regionali negli anni precedenti che alla nuova convenzione stipulata con la Provincia Autonoma di Trento.

Con il perfezionamento di quest'ultimo accordo, le Regioni convenzionate sono 20, corrispondenti ad oltre il 95% dei soggetti passivi Irap. Ad oggi, l'unica amministrazione ancora non convenzionata è la Regione Siciliana.

Nell'ambito della gestione dei rapporti con gli intermediari che forniscono all'Agenzia, su base convenzionale o *ex lege*, servizi di riscossione spontanea e coattiva (banche, Poste italiane, tabaccai, agenti della riscossione, Istituti di Pagamento ecc.) e di cooperazione all'accertamento per specifiche tipologie di imposte (SIAE, RAI) sono state assicurate le funzioni di presidio, monitoraggio e sviluppo delle attività svolte dai soggetti esterni.

2.11. Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

Le ore persona (espresse in migliaia) utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 25.076 con una lieve flessione (-1,95%) rispetto alla previsione (25.575).

Tabella 24 Impiego risorse umane per processo. Ore espresse in migliaia. Area strategica Servizi

Processi	Piano 2015	Consuntivo al 31/12/15	Scost. % consuntivo/piano 2015
Identificare i contribuenti	880	962	9,32%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.475	6.180	- 4,56%
Liquidare le imposte	9.895	9.975	0,81%
Censire i beni immobili	3.625	3.651	0,72%
Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.745	1.465	-16,05%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	480	444	- 7,50%
Rimborsare il credito	2.475	2.399	- 3,07%
Totale Area Servizi	25.575	25.076	- 1,95%
Totale Agenzia	57.155	57.133	- 0,04%
Percentuale risorse servizi	44,75%	43,89%	

Investimenti

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

Tabella 25

DESCRIZIONE PROGETTO AS2	BUDGET 2015	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Acquisizione dichiarazioni ed atti	1.140	1.048	92%	92%
Anagrafe dei titolari	1.050	857	82%	82%
Anagrafica	2.740	1.830	67%	72%
Attività straordinarie catastali	136	136	100%	100%
Cartografia	2.960	1.818	61%	72%
Catasto censuario	1.052	889	84%	84%
Dichiarazione 730 precompilata	2.060	787	38%	93%
Gestione dichiarazioni ed atti	5.770	4.520	78%	80%
Normativa	490	450	92%	92%
Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.090	689	63%	72%
Pubblicità immobiliare	2.250	2.208	98%	98%
Rimborsi	610	489	80%	80%
Servizi all'utenza	2.240	1.846	82%	82%
Servizi convenzionali per enti esterni	840	417	50%	50%
Servizi per comuni e per altri enti	630	591	94%	94%
Servizi telematici	3.210	1.986	62%	71%
Servizi telematici territorio	1.250	818	65%	65%
Servizi di cassa	360	287	80%	80%
TOTALE	29.878	21.666	73%	

PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO

Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

Risorse umane

Le ore persona (esprese in migliaia) complessivamente utilizzate per i processi relativi al governo e supporto alle strutture aziendali, pari a 7.022, risultano in diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente (7.198).

Tabella 1 Impiego risorse umane per processo. Ore esprese in migliaia. Governo e Supporto

Processi	Piano 2015	Consuntivo al 31/12/15	Scost. % Consuntivo-Piano 2015
Gestire le politiche del personale	580	566	- 2,41%
Amministrare il rapporto di lavoro	2.230	2.208	- 0,99%
Amministrare i beni aziendali	1.160	1.045	- 9,91%
Amministrare la contabilità	595	576	- 3,19%
Amministrare Information Technology	865	860	- 0,58%
Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.520	1.464	- 3,68%
Gestire le relazioni esterne	300	303	1%
Totale Area Supporto	7.250	7.022	- 3,14%
Totale Agenzia	57.155	57.133	- 0,04%
Percentuale risorse supporto	12,68%	12,29%	

Investimenti

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

Tabella 2

DESCRIZIONE PROGETTO ATTIVITA' SUPPORTO	BUDGET 2015	CONSUNTIVO		
		€/migliaia	SAC %	SAL
Acquisti diretti hardware e software	2.200	667	30%	30%
Audit	600	300	50%	50%
Contabilità	1.460	802	55%	49%
Dematerializzazione documentale	930	782	84%	84%
Formazione e comunicazione	1.110	1.097	99%	99%
Governo ICT	4.120	3.348	81%	81%
Logistica	10.590	9.952	94%	97%
Personale	3.210	2.972	93%	93%
Pianificazione e controllo	2.020	1.647	82%	82%
Sicurezza	2.080	1.466	70%	70%
TOTALE	28.320	23.033	81%	

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO 2015

Le attività di investimento ICT dell'Agenzia sono orientate allo sviluppo di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli esistenti e all'allineamento con flussi dati atualizzati (ad es., legati alle dichiarazioni dei redditi prodotte dai contribuenti), nonché all'adeguamento delle infrastrutture *hardware* e *software*, in base alle necessità operative ed organizzative, alle modifiche normative e al superamento di eventuali obsolescenze intervenute.

Tali attività sono svolte tramite:

- lo sviluppo/evoluzione dei Progetti di investimento, quali componenti del Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia, nell'ambito del contratto stipulato con la Sogei S.p.A.;
- la realizzazione di nuovi Studi di Settore e l'adeguamento di parte degli esistenti in base a regole di aggiornamento definite nell'ambito del contratto stipulato con la So.Se. S.p.A.;
- gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di *hardware* e *software* utilizzando il Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) ed il sistema delle convenzioni Consip.

Un primo elemento di valutazione degli investimenti ICT effettuati è rappresentato dallo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, che si attesta sull'82% come evidenziato in Tabella 1.

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

Tabella 1

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

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione dichiarazioni ed atti	92%	1%
		Affari legali e contenzioso	93%	3%
		Anagrafe dei titolari	82%	1%
		Analisi	93%	7%
		Anagrafica	72%	3%
		Attività straordinarie catastali	100%	0%
		Audit	50%	1%
		Cartografia	72%	3%
		Catasto Censuario	84%	1%
		Compliance	52%	0%
		Comunicazione	84%	1%
		Contabilità	49%	1%
		Controlli fiscali	90%	4%
		Dematerializzazione documentale	84%	1%
		Dichiarazione 730 precompilata	93%	2%
		Formazione e comunicazione	99%	1%
		Gestione dichiarazioni ed atti	80%	6%
		Governo ICT	81%	4%
		Internazionale	79%	1%
		Logistica	97%	11%
		Normativa	92%	0%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	72%	1%
		Personale	93%	3%
		Pianificazione e controllo	82%	2%
		Pubblicità immobiliare	98%	1%
		Riforma del Catasto Urbano	65%	5%
		Rimborsi	80%	1%
		Riscossione	82%	1%
		Servizi all'utenza	82%	2%
		Servizi convenzionali per enti esterni	50%	1%
		Servizi di cassa	80%	0%
		Servizi per i comuni e per altri enti	94%	1%
	Servizi telematici	71%	3%	
Servizi telematici territorio	65%	1%		
Sicurezza	70%	2%		
Studi di settore	95%	3%		
Versamenti	84%	1%		
Studi di settore	Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	77%	17%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti hardware e software	30%	2%	
		Totale	82%	100%

Dal punto di vista economico, la Tabella 2 presenta lo stato di avanzamento costi (SAC) al 21 dicembre 2015, confrontato con le previsioni di budget. La percentuale di SAC è pari al 78%.

Tabella 2 Progetti di investimento - Consuntivazione economica (SAC) valori in €/000

Descrizione Progetto		Budget 2015	Consuntivo		
			€/Migliaia	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione dichiarazioni ed atti	1.140	1.048	92%
		Affari legali e contenzioso	2.790	2.599	93%
		Anagrafe dei titolari	1.050	857	82%
		Analisi	6.470	5.831	90%
		Anagrafica	2.740	1.830	67%
		Attività straordinarie catastali	320	318	100%
		Audit	600	300	50%
		Cartografia	2.960	1.818	61%
		Catasto Censuario	1.170	989	84%
		Compliance	120	63	52%
		Comunicazione	1.170	984	84%
		Contabilità	1.460	802	55%
		Controlli fiscali	3.900	2.509	64%
		Dematerializzazione documentale	930	782	84%
		Dichiarazione 730 precompilata	2.060	787	38%
		Formazione e comunicazione	1.110	1.097	99%
		Gestione dichiarazioni ed atti	5.770	4.520	78%
		Governo ICT	4.120	3.348	81%
		Internazionale	4.040	822	79%
		Logistica	10.590	9.952	94%
		Normativa	490	450	92%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.090	689	63%
		Personale	3.210	2.972	93%
		Pianificazione e controllo	2.020	1.647	82%
		Pubblicità immobiliare	2.250	2.208	98%
		Riforma del Catasto Urbano	2.630	1.530	58%
		Rimborsi	610	489	80%
		Riscossione	1.170	939	80%
		Servizi all'utenza	2.240	1.846	82%
		Servizi convenzionali per enti esterni	840	417	50%
	Servizi di cassa	360	287	80%	
	Servizi per i comuni e per altri enti	630	591	94%	
	Servizi telematici	3.210	1.986	62%	
Servizi telematici territorio	1.250	818	65%		
Sicurezza	2.080	1.466	70%		
Studi di settore	3.380	3.196	95%		
Studi di settore	Versamenti	630	529	84%	
	Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	16.470	12.661	77%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti hardware e software	2.200	667	30%	
Totale		98.270	76.591	78%	

Sviluppo/Evoluzione progetti di investimento

Nel complesso si evidenzia che le attività che presentano un consuntivo percentualmente rilevante rispetto al totale riguardano gli acquisti di pertinenza del progetto Logistica e l'adeguamento degli Studi di Settore.

Il dettaglio delle attività svolte nell'ambito del Contratto Esecutivo Sogei verrà riportato nel documento "Rapporto attività Contratto Sogei – 2015" in corso di predisposizione che verrà trasmesso all'Agenzia per l'Italia Digitale e al Dipartimento delle Finanze, e costituirà il rapporto sullo stato di avanzamento delle attività concernenti i contratti di grande rilievo in conformità a quanto previsto dalla circolare 28 dicembre 2001, n. AIPA/CR/38.

Di seguito si evidenziano sinteticamente le attività più rilevanti svolte nel corso del 2015 suddivise per area strategica.

Area strategica "Controlli"

Gli interventi realizzati sono stati orientati ad adeguare il sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo e ad attuare una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione nonché all'instaurazione di un nuovo rapporto tra Stato e cittadino che agevoli l'adempimento spontaneo agli impegni fissati dalla legge (c.d. *tax compliance*).

Per il monitoraggio e l'analisi aggregata delle informazioni, nonché per l'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli, sono stati effettuati interventi per potenziare gli strumenti di *Business intelligence*.

Sono stati aggiornati gli studi di settore ed adeguati di conseguenza i prodotti software destinati ai contribuenti per la compilazione, la verifica e la trasmissione dei dati inerenti gli studi di settore da allegare alle dichiarazioni annuali, così come le procedure *software* di ausilio agli uffici dell'Agenzia per le attività di controllo sulla posizione del contribuente.

Con particolare riferimento alle attività di analisi e selezione, sono state aggiornate e migliorate le procedure *software* di ausilio all'analisi del rischio per prevenire fenomeni evasivi e contrastare le frodi IVA, e per la selezione dei soggetti da sottoporre a controllo documentale.

Sono stati realizzati interventi volti ad arricchire il patrimonio informativo e a migliorare la qualità e disponibilità dei dati a supporto dei processi di analisi e selezione dei contribuenti, e di conseguenza migliorare la tracciabilità delle fonti in caso di contenzioso, nonché interventi finalizzati a migliorare la conoscenza del contribuente attraverso il processo di acquisizione delle comunicazioni da enti esterni, veicolato prevalentemente attraverso i canali dei Servizi telematici.

In merito alle attività di controllo si è provveduto a migliorare i sistemi per lo svolgimento delle attività di accertamento conseguenti all'introduzione della "*Voluntary Disclosure*", attraverso la gestione completa delle istanze telematiche presentate dai contribuenti e la connessione dei dati trasmessi con le applicazioni in uso per le attività di accertamento.

Per quanto riguarda le attività di riscossione sono stati effettuati interventi volti a garantire maggiore efficacia a tale attività, nonché la trasparenza nelle attività di formazione delle partite di

ruolo/carico e dei provvedimenti connessi al recupero coattivo delle somme dovute a seguito di liquidazione ed alla gestione dei ruoli consegnati e dei carichi affidati in termini di rettifica e/o sospensione degli stessi.

Per quel che attiene le attività in ambito internazionale sono stati realizzati interventi mirati ad incrementare la cooperazione amministrativa con le Autorità fiscali estere, in particolare nel settore dello scambio automatico al fine di migliorare il livello di trasparenza fiscale e lo scambio di informazioni nonché a supportare le attività necessarie al recupero crediti all'estero e al rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA e Imposte Dirette per migliorare l'efficacia del procedimento di riscossione a favore dell'Erario italiano.

Per le attività connesse all'accertamento della tassazione immobiliare, si è proceduto all'adeguamento delle procedure informatiche per l'effettuazione con F24 dei versamenti delle imposte di Registro e di Successione, alla reingegnerizzazione delle procedure per la gestione dell'imposta di Registro.

Nell'ambito del contenzioso tributario sono stati condotti interventi volti al miglioramento dell'efficienza nella gestione degli atti impugnati e delle varie fasi del processo tributario attraverso l'evoluzione degli strumenti applicativi per la gestione del contenzioso, nonché al miglioramento della qualità della difesa in giudizio, con conseguente sviluppo della *tax compliance* attraverso l'incremento degli indici di vittoria e di mediazione.

Area strategica "Servizi"

Gli interventi realizzati sono finalizzati alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e della loro trattazione da parte degli uffici, nonché della fornitura di servizi erogati principalmente attraverso il canale telematico.

Nel corso del 2015 sono state realizzate le procedure informatiche necessarie per dare attuazione alle disposizioni in materia di semplificazioni fiscali, in attuazione dell'articolo 7 della delega di cui alla legge n. 23 dell'11 marzo 2014. Tale decreto ha introdotto la dichiarazione dei redditi precompilata per lavoratori dipendenti e pensionati che è stata resa utilizzabile per tutti i lavoratori dipendenti e pensionati per i quali è stato reso disponibile la Certificazione Unica (CU). Sono stati realizzati strumenti telematici che hanno consentito al contribuente di accedere alle funzioni per la gestione della propria dichiarazione precompilata sia come utente in possesso di credenziali *Fisconline*, sia come utente INPS "federato". Inoltre, sono state realizzate funzioni per la gestione delle dichiarazioni da parte dei Centri di Assistenza Fiscale, dei commercialisti o dei sostituti d'imposta a cui il contribuente ha delegato lo svolgimento degli adempimenti previsti.

Oltre all'adeguamento ai nuovi modelli delle applicazioni software per la gestione delle dichiarazioni, si è proceduto al miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini e alla semplificazione degli adempimenti a loro carico, ottimizzando gli strumenti di gestione per l'assistenza (CIVIS e CUP), potenziando l'offerta di assistenza telefonica e offrendo servizi da remoto. Inoltre, particolare cura è stata data al miglioramento dei servizi informatici erogati mediante "Cassetto fiscale" e "Sister" e all'ampliamento dei canali telematici attraverso i quali raggiungere gli utenti/contribuenti (*smartphone* e *tablet*).

Si segnalano le attività di evoluzione della gestione dei servizi di cooperazione informatica in convenzione attraverso l'automazione del ciclo di vita del rapporto convenzionale, il miglioramento del processo di assistenza agli utenti, il miglioramento del processo di erogazione dei servizi di Cooperazione Informatica.

Sono stati inoltre realizzati interventi finalizzati a migliorare l'interazione degli utenti con il Sistema di Interscambio della Fatturazione Elettronica, obbligatoria verso tutte le Pubbliche Amministrazioni a partire dal 31 marzo 2015, in particolare attraverso la semplificazione della procedura di trasmissione tramite FTP e l'adeguamento degli strumenti disponibili sul sito fatturapa.gov.it alla nuova versione del tracciato fatturaPA.

Relativamente alla qualità delle banche dati, l'intervento di maggior rilievo è stato finalizzato al completamento del bacino dei dati fiscali (HUB reddituale), tramite il quale disporre di tutte le informazioni fiscali normalizzate e certificate del contribuente in un unico punto di accesso.

Si segnalano infine gli interventi in corso per la realizzazione di una nuova piattaforma tecnologica per la gestione del Catasto denominata SIT (Sistema Integrato del Territorio), tesa al miglioramento della completezza e qualità dei dati in ambito catastale e del loro livello di integrazione. In particolare, da segnalare sono le attività di costituzione della base dati del SIT, con l'impianto e l'allineamento dei dati storici censuari, e le attività di migrazione sul SIT dell'intero sistema catastale, in particolare dei processi alimentanti il sistema catasto (Pregeo, Docfa, Docte), dei processi di accertamento e di quelli di gestione delle planimetrie e del fabbricato.

Per quanto riguarda il progetto "Dichiarazione 730 precompilata" la tabella di seguito schematizza il costo del progetto ripartito per anni e riporta il consuntivo fino ad oggi esclusivamente in relazione all'applicativo informatico.

Tabella 3

Situazione al 19 luglio 2016

Anno	Importi Netto IVA				Importi IVA Compresa				Note
	Impegnato (A)	Consuntivato (B)	Fatturato (C)	Impegno finanziario residuo (D=A-C)	Impegnato (A)	Consuntivato (B)	Fatturato (C)	Impegno finanziario residuo (D=A-C)	
2014	€ 1.409.784,84	€ 1.409.784,84	€ 1.409.784,84	€ -	€ 1.719.937,50	€ 1.719.937,50	€ 1.719.937,50	€ -	
2015	€ 1.753.096,07	€ 1.486.925,41	€ 644.795,42	€ 1.108.300,65	€ 2.138.777,21	€ 1.814.049,00	€ 786.650,41	€ 1.352.126,79	di cui € 1.027.398,59 consuntivati nel 2016
2016	€ 1.552.321,31	€ 247.231,05	€ -	€ 1.552.321,31	€ 1.893.832,00	€ 301.621,88	€ -	€ 1.893.832,00	
Totale Complessivo	€ 4.715.202,22	€ 3.143.941,30	€ 2.054.580,26	€ 2.660.621,96	€ 5.752.546,71	€ 3.835.608,39	€ 2.506.587,92	€ 3.245.958,79	

Area "Supporto"

Le attività dell'Area sono funzionali al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e trasversalmente contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi delle aree di business precedentemente citate. Relativamente ai servizi di rete si segnala l'adozione della tecnologia Volp per i servizi di fonia e il potenziamento delle postazioni di lavoro "remotizzate" per fare fronte all'esigenza di accedere dall'esterno alla rete dell'Agenzia (telelavoro domiciliare, sportelli nei comuni, accesso via VPN). Inoltre sono state svolte attività finalizzate ad una gestione più efficace dei sistemi di identificazione e autenticazione dei dipendenti dell'Agenzia attraverso l'evoluzione dei servizi infrastrutturali basati sulla CNS del dipendente (gestione del ciclo di vita delle *smart card*, rilevazione presenze, controllo varchi d'accesso, autenticazione alle postazioni di lavoro).

In tale ambito si collocano anche alcuni interventi, in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), finalizzati alla gestione elettronica dei documenti nelle fasi di emissione, trasmissione,

conservazione ed archiviazione ed in particolare le attività di relative al “Nuovo Sistema Documentale (NSD)” per la gestione dei documenti dell’Agenzia.

Si segnalano, inoltre, le attività volte a migliorare i processi di “audit interno”, al fine di consentire un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, e di “audit esterno” per la vigilanza sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza svolte dagli intermediari.

Per quanto concerne la sicurezza informatica (sicurezza fisica dei sistemi e tutela del patrimonio informativo), oltre al miglioramento degli strumenti informatici in uso, si segnalano le attività di evoluzione, razionalizzazione e potenziamento del processo relativo alla gestione degli accessi e delle abilitazioni ai servizi applicativi del sistema informativo mediante l'utilizzo della CNS.

Piano triennale dei lavori

Con delibera n. 3 del 30/01/2014 il Comitato di Gestione ha approvato, ai sensi dell’art. 128 del D.Lgs. 163/2006, il Programma Triennale dei Lavori 2015-2017, per una spesa complessiva pari ad € 31.399.166,52 IVA compresa di cui € 12.105.498,25 per interventi di competenza del Manutentore Unico di cui all’art. 12 comma 2 del D.L. 98/2011 (convertito dalla L. 111/2011).

Successivamente, l’Agenzia ha avviato un’attività di revisione del Programma Triennale dei Lavori 2015-2017 che ha portato ad un nuovo elenco di interventi che è stato approvato dal Comitato di Gestione con delibera n. 42 del 16/12/2014 per una spesa complessiva pari ad € 42.786.751,43 IVA compresa di cui € 16.975.154,67 per interventi di competenza del Manutentore Unico.

L’approvazione del PTL con così largo anticipo, si è resa necessaria per adempiere all’obbligo di comunicazione all’Agenzia del Demanio, entro il 31 gennaio di ciascun anno, previsto dalle Linee Guida predisposte dalla predetta Agenzia ai sensi del D.L. 06/07/2011 n. 98 che ha assegnato all’Agenzia del Demanio, a partire dal 2013, il ruolo di “Manutentore Unico”, inteso come decisore di spesa relativamente agli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione sugli immobili dello Stato e di proprietà di terzi, in uso alle Amministrazioni dello Stato.

L’elenco degli interventi del Programma Triennale dei Lavori 2015-2017 ed il Piano Annuale dei Lavori 2015, entrambi autorizzati dal Comitato di Gestione con la predetta Delibera n. 42 del 16/12/2016, sono stati comunicati alle Direzioni Regionali, invitandole ad osservare gli adempimenti previsti nella scheda C.d.2 del Manuale Interattivo delle Procedure. Il Piano Annuale dei Lavori 2015 ha stanziato un importo complessivo pari ad € 37.439.609,16 IVA compresa, di cui € 14.456.291,36 per interventi a carico del Manutentore Unico. Secondo le citate Linee Guida, l’Agenzia del Demanio, a valle dei sopralluoghi effettuati dai Provveditorati interregionali OO.PP., comunica alle Pubbliche Amministrazioni il “Piano Generale degli Interventi” di competenza del Manutentore Unico. Per l’esercizio 2015 tale Piano è stato pubblicato in data 2 dicembre 2015, in seguito ad un’intensa attività di revisione svolta dall’Agenzia delle Entrate con l’Agenzia del Demanio. Tale attività, a causa di stralci per mutate necessità da parte delle Direzioni Regionali, ha portato ad un importo di € 10.742.677,57 inferiore rispetto a quanto approvato in sede di Piano Annuale dei Lavori.

Per l’anno 2015 il consuntivo dei lavori di manutenzione sugli immobili in uso all’Agenzia ammonta a € 2.815.362,00. Esso si riferisce a lavori inseriti nel Piano Annuale 2015 e precedenti.

RELAZIONE IN ORDINE ALLE ATTIVITÀ REALIZZATE CON RIGUARDO AL PROCESSO DI INCORPORAZIONE PREVISTO DALL'ARTICOLO 23-QUATER DEL D.L. N. 95/2012

Il 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio, assumendone le funzioni¹. Il trasferimento delle risorse è stato disciplinato con il decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze dell'8 novembre 2012. Il personale trasferito è stato inquadrato nel ruolo dell'Agenzia delle Entrate e ha mantenuto il trattamento economico percepito al momento dell'inquadramento. Per i restanti rapporti di lavoro (dirigenti assunti con contratto a tempo determinato), l'Agenzia delle Entrate è subentrata nella titolarità del rapporto fino alla scadenza.

Attività pregresse

Con delibera del Comitato di gestione n. 47 del 30 novembre 2012 è stata disciplinata la fase immediatamente successiva all'incorporazione, introducendo talune modifiche al Regolamento di amministrazione:

a) sono stati istituiti i due posti di vicedirettore previsti dal decreto-legge n. 95/2012, per il coordinamento delle materie "Entrate" e "Territorio";

b) sono state inserite, tra le strutture di vertice centrali dell'Agenzia, la Direzione Centrale Catasto e Cartografia, la Direzione Centrale Pubblicità Immobiliare e Affari Legali e la Direzione Centrale Osservatorio Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi, già operanti nell'ambito dell'Agenzia del Territorio, ferme restando le loro rispettive attribuzioni;

c) le altre quattro Direzioni Centrali già appartenenti all'Agenzia del Territorio sono confluite (mantenendo la loro preesistente configurazione organizzativa) nelle corrispondenti Direzioni Centrali dell'Agenzia delle Entrate²; le corrispondenti posizioni di direttore centrale sono state soppresse;

d) nell'ambito della Direzione Centrale del Personale, della Direzione Centrale Audit e Sicurezza e della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo è stata prevista, fino al completamento del processo di integrazione, una posizione di Direttore centrale aggiunto, con il compito di assicurare il coordinamento delle attività svolte dalle corrispondenti strutture dell'Agenzia del Territorio;

e) sono stati provvisoriamente confermati l'assetto organizzativo e i compiti delle Direzioni regionali e degli uffici provinciali già appartenenti all'Agenzia del Territorio;

f) la dotazione organica dell'Agenzia delle Entrate è stata provvisoriamente incrementata in misura corrispondente alle unità di personale di ruolo trasferite dall'Agenzia del Territorio, tenendo conto delle posizioni dirigenziali effettivamente coperte.

Con l'atto del Direttore dell'Agenzia n. 176133 del 30 novembre 2012 è stato completato il quadro organizzativo delineato dalle modifiche regolamentari sopra descritte.

Successivamente, con atto del Direttore dell'Agenzia n. 51911 del 30 aprile 2013, è stato rivisto l'assetto delle strutture no core; in particolare:

a) nell'ambito della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Controllo, della Direzione Centrale Audit e Sicurezza, della Direzione Centrale del Personale e del settore Comunicazione sono state eliminate le sovrapposizioni e le duplicazioni di compiti conseguenti all'accorpamento;

- b) nell'ambito delle Direzioni Centrali Catasto e Cartografia, Pubblicità Immobiliare e Affari Legali, Osservatorio del Mercato Immobiliare e Servizi Estimativi sono state previste nuove strutture per lo svolgimento di talune funzioni che non erano presenti nel precedente assetto;
- c) sono state soppresse le strutture preposte ad attività *no core* presso le Direzioni regionali-Territorio e le relative funzioni sono state attribuite alle Direzioni regionali ramo "Entrate".

Per le strutture centrali il riassetto è operativo dal 29 luglio 2013 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 91276 del 25 luglio 2013). Per le strutture regionali e periferiche il riassetto è operativo dal 13 gennaio 2014 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 151670 del 18 dicembre 2013).

Con delibera del Comitato di gestione n. 9 del 28 marzo 2014 le Direzioni Regionali-Territorio sono state definitivamente soppresse e i compiti residui sono stati attribuiti alle Direzioni Regionali "Entrate"; contestualmente, sono state istituite sette posizioni di direttore regionale aggiunto di vertice laddove il Direttore Regionale-Territorio era di vertice. Tali misure sono operative dal 1° giugno 2014 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 67842 del 15 maggio 2014). L'atto ha previsto altresì, con la stessa decorrenza:

- a) l'istituzione di otto direttori regionali aggiunti non di vertice nelle regioni già sede di Direzione Regionale-Territorio non di vertice;
- b) l'istituzione nelle Direzioni Regionali dell'ufficio Attività immobiliari, per la trattazione delle questioni core già curate dalle Direzioni Regionali-Territorio;
- c) la revisione delle strutture preposte in sede regionale alle attività di audit sulle materie *ex* Territorio.

Le attività 2015

Con delibera del Comitato di gestione n. 9 del 6 marzo 2015 è stata disposta – unitamente ad altre misure non collegate all'incorporazione – la soppressione della Direzione Centrale Pubblicità Immobiliare e Affari Legali; le attribuzioni in materia di pubblicità immobiliare sono state assegnate alla Direzione Centrale Catasto e Cartografia (ridenominata Direzione Centrale Catasto, Cartografia e Pubblicità Immobiliare), quelle in materia di affari legali alla Direzione Centrale Affari Legali e Contenzioso (quest'ultima, avendo assunto anche le competenze in materia di riscossione già curate dalla Direzione Centrale Accertamento, è stata ridenominata Direzione Centrale Affari Legali, Contenzioso e Riscossione). Le modifiche decorrono dal 1° ottobre 2015 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 105471 del 5 agosto 2015).

Le posizioni di direttore regionale aggiunto non di vertice sono state soppresse con atti del Direttore dell'Agenzia n. 135772 del 23 ottobre 2015 (Marche e Abruzzo, decorrenza 1° dicembre 2015) e n. 146815 del 16 novembre 2015 (altre regioni, decorrenza 1° gennaio 2016). Con delibera del Comitato di gestione n. 28 del 21 settembre 2015 erano già stati soppressi i direttori regionali aggiunti di vertice del Piemonte e dell'Emilia Romagna.

Con la stessa delibera è stato avviato il percorso di integrazione a livello periferico. A tal fine gli Uffici provinciali-Territorio sono stati incardinati all'interno delle Direzioni provinciali, quali articolazioni interne di queste ultime. L'integrazione, operativa dal 1° gennaio 2016 (atto del direttore dell'Agenzia n. 160746 del 17 dicembre 2015), non riguarda le quattro realtà metropolitane (Roma, Milano, Torino e Napoli), sede di più di una direzione provinciale ma di un solo ufficio provinciali-Territorio. In quelle province gli uffici provinciali-

Territorio mantengono pertanto la loro unitarietà, continuando a operare come strutture autonome dalle Direzioni provinciali.

La citata delibera n. 28/2015 ha inoltre espunto dal Regolamento le disposizioni di natura transitoria introdotte al momento dell'incorporazione, che avevano ormai esaurito i loro effetti.

Con delibera del Comitato di gestione n. 38 del 12 novembre 2015 è stata recepita nel Regolamento la previsione contenuta nell'art. 1, comma 11, del decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 157, eliminando le limitazioni per specifiche materie delle attribuzioni dei vicedirettori.

I prossimi passi

Entro la fine del 2016 verrà sperimentato un nuovo modello integrato di ufficio periferico, frutto del lavoro di una specifica commissione nominata dal Direttore dell'Agenzia. Il modello non costituisce un mero accorpamento degli attuali uffici: esso è stato concepito tenendo conto dell'evoluzione (già realizzata o ancora in itinere) del sistema fiscale, soprattutto sul versante degli adempimenti a carico del contribuente (dichiarazione precompilata, strategia del cambia verso) e su quello immobiliare (anagrafe immobiliare integrata e, ove se ne ripresenteranno le condizioni, riforma del sistema estimativo del catasto), nonché della necessità di razionalizzare taluni processi operativi, in particolare nell'area registro.

L'avvio del nuovo modello sarà necessariamente graduale; nelle more, come detto, si è ritenuto opportuno procedere all'unificazione delle attuali strutture, facendo confluire gli Uffici provinciali-Territorio all'interno delle Direzioni provinciali e trasformandoli così in articolazioni interne di queste ultime, analogamente all'ufficio controlli, all'ufficio legale e agli uffici territoriali.

Dotazioni organiche

La legge imponeva alle strutture dell'amministrazione economico-finanziaria di ridurre le rispettive dotazioni organiche entro il 31 ottobre 2012. Per le agenzie delle Entrate e del Territorio, all'epoca separate, la riduzione doveva essere operata in base ai seguenti criteri:

- la riduzione del personale non dirigente doveva comportare una riduzione di spesa non inferiore al 10%;
- il numero dei dirigenti di II fascia non poteva superare quello risultante dall'applicazione del rapporto di 1 su 40 rispetto al personale non dirigente, rideterminato come sopra indicato;
- il numero dei dirigenti di I fascia non poteva superare quello risultante dall'applicazione del rapporto di 1 su 20 rispetto al numero dei dirigenti di II fascia, rideterminato come sopra indicato.

Le due agenzie hanno dato seguito alla previsione normativa con delibere dei rispettivi Comitati di gestione n. 41 (Entrate) e n. 53 (Territorio), entrambe del 30 ottobre 2012, con le quali sono stati modificati i corrispondenti articoli dei Regolamenti di amministrazione. Per l'Agenzia delle Entrate la dotazione organica ridotta prevedeva 873 dirigenti (suddivisi, con separato atto, in 29 dirigenti di I fascia e 844 di II fascia) e 33.770 non dirigenti; per l'Agenzia del Territorio, rispettivamente, 264 dirigenti (13 di I fascia e 251 di II fascia) e 10.024 non dirigenti.

A seguito dell'accorpamento, le dotazioni organiche dell'Agenzia delle Entrate dovevano essere provvisoriamente incrementate di un numero pari al personale di ruolo proveniente dall'Agenzia del Territorio. Il Ministro dell'economia e delle finanze pro tempore, con il già citato decreto dell'8 novembre 2012 (emanato per disciplinare il trasferimento delle risorse umane, strumentali e finanziarie tra le due

agenzie), aveva precisato che, per le posizioni dirigenziali, la dotazione provvisoria doveva essere determinata tenendo conto delle posizioni effettivamente coperte; di conseguenza, il decreto fissava il nuovo organico in 1.430 dirigenti (1.161 Entrate + 269 Territorio) e 42.456 non dirigenti (33.770 Entrate + 8.686 Territorio). La dotazione provvisoria, valida fino alla conclusione del processo di integrazione conseguente all'incorporazione, venne recepita nel Regolamento di amministrazione dell'Agenzia con la già citata delibera del Comitato di gestione n. 47 del 30 novembre 2012.

Il decreto dell'8 novembre 2012 prevedeva altresì che nel determinare la dotazione organica definitiva dell'Agenzia delle Entrate si tenesse conto di quella dell'Agenzia del Territorio come rideterminata ai sensi dell'art. 23-quinquies del decreto-legge n. 95/2012. Con delibera del Comitato di gestione n. 53 del 23 dicembre 2015 si è proceduto alla determinazione dell'organico definitivo, sulla base dei criteri sopra indicati e delle modifiche normative successivamente intervenute; in dettaglio:

- per il personale non dirigente sono state sommate le dotazioni che le due agenzie avevano separatamente fissato prima dell'incorporazione, in applicazione dell'art. 23-quinquies del decreto-legge n. 95/2012; il totale, pari a 43.794 unità (33.770 + 10.024), è superiore al personale effettivamente in organico al 31 dicembre 2015 (39.938 unità);
- per i dirigenti di II fascia è stato calcolato il rapporto di 1 su 40 rispetto alla dotazione del personale non dirigente come sopra determinata: risultano 1.095 unità (43.794 : 40), che costituiscono la base di riferimento per il calcolo delle posizioni di I fascia (si veda oltre). Il rapporto di 1 su 40 è stato poi ulteriormente ridotto del 10%, passando così a 1 su 445; al nuovo rapporto corrispondono 995 unità. L'Agenzia ha ridotto il numero dei propri uffici in coerenza con le prescrizioni normative: dal 1° febbraio 2016 le posizioni attive di seconda fascia sono 986, cioè 9 in meno rispetto al massimo consentito e 472 in meno rispetto alla situazione ante *spending review*;
- per i dirigenti di I fascia è stato calcolato il rapporto di 1 su 20 rispetto al numero dei dirigenti di II fascia, determinato in 1.095 unità in base al decreto-legge n. 95/2012 (non rileva, a questi fini, l'ulteriore riduzione del 10%). Risultano 55 unità (1.095 : 20). La dotazione così determinata è stata poi ridotta di due unità, cedute all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli in base alla delibera del Comitato di gestione n. 4 del 30 gennaio 20146. Residuano così 53 unità.

Il già citato decreto legislativo n. 157/20157 aveva infine previsto che le due agenzie (Entrate e Dogane) operassero una nuova riduzione del 10% della dirigenza di I fascia; doveva trattarsi di riduzione cumulativa, cioè da operare sulla somma della dotazione organica delle due agenzie. Con determina n. 5604 del 9 marzo 2015 il Direttore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli ha fissato la dotazione organica dirigenziale di I fascia della sua agenzia in 23 unità, comprensive delle due provenienti dall'Agenzia delle Entrate. La dotazione complessiva delle due agenzie è perciò di 76 unità (53 Entrate + 23 Dogane); la riduzione del 10% corrisponde a 8 unità. Sulla base di accordi intercorsi tra le due agenzie, la riduzione ha fatto carico per intero a quella delle Entrate, la cui dotazione è così passata da 53 a 45 unità (attualmente le posizioni attive di prima fascia sono 42).

RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE TIPOLOGIE DI CORSO, DISTINTI PER MATERIA, A CUI È APPLICATO IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

Nel 2015 sono state erogate (in aula tradizionale, in aula virtuale e in *e-learning*) 15.783 ore di formazione, di cui il 58% dedicata alla formazione tecnico-tributaria, il 37% alla formazione tecnico-professionale e il 5% alla formazione comportamentale/manageriale. I partecipanti sono stati 38.964.

In particolare, le attività formative tecnico-tributarie si sono concentrate su due progetti strategici per l'Agenzia: la *voluntary disclosure* (42 edizioni, destinate al personale delle direzioni regionali e provinciali e del centro operativo di Pescara) e la dichiarazione precompilata (percorso formativo in aula tradizionale [86 edizioni] e in *e-learning* [37 classi virtuali], destinato al personale degli uffici territoriali e dei centri di assistenza multicanale addetto alle attività di assistenza e informazione al contribuente).

La formazione tecnico-tributaria ha riguardato anche i processi relativi alla difesa degli atti impugnati, la pubblicità immobiliare, i servizi estimativi e l'accertamento catastale.

Per le attività tecnico-professionali, la formazione si è concentrata sulle novità giuridico-amministrative, sulle tematiche inerenti alla prevenzione della corruzione e sulla semplificazione del linguaggio amministrativo. Per i primi due temi, oltre alla formazione con risorse interne, l'Agenzia si è rivolta alla Scuola Nazionale dell'Amministrazione formando circa 100 tra funzionari e dirigenti.

Particolare attenzione è stata posta infine all'avvio della formazione comportamentale finalizzata a sensibilizzare il personale operativo sulla creazione di un rapporto costruttivo e di fiducia con il contribuente. Nel 2015 il modello di valutazione dell'efficacia delle attività formative è stato applicato a 8 edizioni del corso in materia di tutela del credito erariale e a 12 edizioni del corso in materia di applicazioni informatiche di ausilio alla attività di contenzioso, per un totale di 20 edizioni. I partecipanti hanno compilato, come previsto dal modello, i piani di azione e i questionari di gradimento. A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono stati somministrati, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative.

A seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 37/2015 e delle modifiche apportate all'assetto organizzativo, il numero delle edizioni dei corsi a cui è stato applicato il modello e il numero dei questionari di impatto compilati dai responsabili sono inferiori all'obiettivo prefissato di 30 edizioni.

Tabella 1

Formazione e aggiornamento professionale				
FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE (Extra-tributaria)				
	Numero corsi	Livello partecipanti*	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	74	Dirigenti	22	10
		Livellati	8.433	12
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	4	Dirigenti	12	3
		Livellati	4.567	3
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0
FORMAZIONE TRIBUTARIA (Entrate e Territorio)				
	Numero corsi	Livello partecipanti*	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	148	Dirigenti	56	14
		Livellati	10.548	19
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	5	Dirigenti	12	3
		Livellati	7.658	3
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0

ANALISI DELLE RISORSE UMANE

Tabella 1 Impiego risorse umane per aree e processi al 31/12/2015

Consuntivo Risorse Umane		Convenzione 2015		Consuntivo 2015	
Area	Processo	Ore/migliaia	% Processo	Ore/migliaia	% Processo
Controlli	Riscontrare la conformita' delle dichiarazioni fiscali e degli atti	1.670	2,9%	1.809	3,2%
	Accertare l'imposta non dichiarata	15.780	27,6%	16.044	28,1%
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.010	1,8%	1.179	2,1%
	Recuperare il credito erariale	1.370	2,4%	1.464	2,6%
	Difendere gli atti impugnati	4.500	7,9%	4.538	7,9%
Servizi	Identificare i contribuenti	880	1,5%	962	1,7%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.475	11,3%	6.180	10,8%
	Liquidare le imposte	9.895	17,3%	9.975	17,5%
	Censire i beni immobili	3.625	6,3%	3.651	6,4%
	Aggiornare i registri di Pubblicita' immobiliare	1.745	3,1%	1.465	2,6%
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	480	0,8%	444	0,8%
	Rimborsare il credito	2.475	4,3%	2.399	4,2%
Supporto	Gestire le politiche del personale	580	1,0%	566	1,0%
	Amministrare il rapporto di lavoro	2.230	3,9%	2.208	3,9%
	Amministrare i beni aziendali	1.160	2,0%	1.045	1,8%
	Amministrare la contabilita'	595	1,0%	576	1,0%
	Amministrare l'Information Technology	865	1,5%	860	1,5%
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.520	2,7%	1.464	2,6%
	Gestire le relazioni esterne	300	0,5%	303	0,5%
Totale ore		57.155	100,0%	57.133	100,0%

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

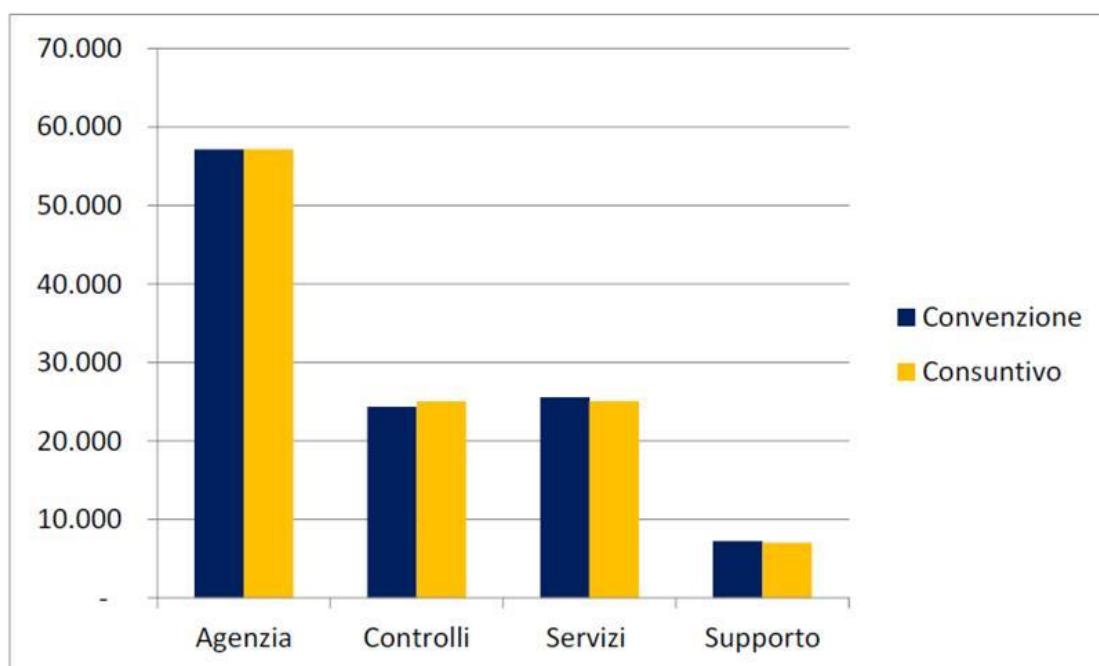


Tabella 2 Percentuale di assorbimento delle risorse umane per processi al 31/12/2015, articolati a livello centrale e regionale

<i>% di assorbimento ore per processo</i>	Agenzia	Direzioni e Uffici Centrali	Direzioni Regionali
Identificare i contribuenti	2%	1%	2%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	11%	16%	11%
Liquidare le imposte	17%	6%	18%
Censire i beni immobili	6%	1%	7%
Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	3%	1%	3%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	1%	1%	1%
Riscontrare la conformità delle dichiarazioni fiscali e degli atti	3%	0%	3%
Accertare l'imposta non dichiarata	28%	21%	29%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	2%	1%	2%
Rimborsare il credito	4%	3%	4%
Difendere gli atti impugnati	8%	5%	8%
Recuperare il credito erariale	3%	3%	3%
Gestire le politiche del personale	1%	4%	1%
Amministrare il rapporto di lavoro	4%	9%	4%
Amministrare i beni aziendali	2%	5%	2%
Amministrare la contabilità	1%	5%	1%
Amministrare l'Information Technology	2%	5%	1%
Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	3%	11%	2%
Gestire le relazioni esterne	1%	3%	0%
<i>Totale %</i>	100%	100%	100%

Tabella 3

Ore lavorabili pro capite 2015

ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2014	Piano 2015	Consuntivo 2015	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.807	1.821	1.821	14
Ore di assenza per ferie	224	224	233	9
ORE LAVORABILI CONTRATTUALI	1.583	1.597	1.588	5
Ore di assenza per malattia	60	59	63	3
Ore di assenza per altri motivi	123	122	126	3
ORE LAVORABILI ORDINARIE	1.400	1.416	1.399	-1
Ore di straordinario	20	20	20	0
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	1.420	1.436	1.419	-1

Tabella 4

Consistenza iniziale e finale del personale anno 2015									
Qualifiche	Personale al 31.12.2014	Comandi "DA" altre Amm.	Comandi/distacchi "A" altre Amm. o personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2014 (1+2-3)	Entrate 2015	Uscite 2015	Comandi/trasferimenti "DA" altre Amm.	Comandi/trasferimenti "A" altre Amm.	Personale disponibile al 31.12.2015 (4+5-6+7-8)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dirigenti	395	0	13	382	2	50	0	1	333
Dirigenti a tempo determinato	38	0	0	38	2	7	0	0	33
Incarichi provvisori	874	0	0	874	0	874	0	0	0
Totale Dirigenti	1.307	0	13	1.294	4	931	0	1	366
Totale Area terza	24.144	69	352	23.861	1.008	710	106	34	24.231
Totale Area seconda	15.504	69	166	15.407	46	664	99	9	14.879
Totale Area prima	133	2	2	133	2	3	2	0	134
Totale personale non dirigente a tempo indeterminato	39.781	140	520	39.401	1.056	1.377	207	43	39.244
TOTALE COMPLESSIVO	41.088	140	533	40.695	1.060	2.308	207	44	39.610
Tirocinanti	0	0	0	0	1.384	185	0	0	1.199

I RICAVI COMMERCIALI

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 300/1999, ammontano a 68.635 €/migliaia, a fronte di 80.320 €/migliaia del 2014.

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

Tabella 1

Anni	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI	5.753	6.465	16.468	28.809	38.429	71.588	41.769	118.470	82.437	97.240	80.840	86.193	80.799	80.320	68.635

valori in €/migliaia

OBIETTIVI INCENTIVATI

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185 del 2008 <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	3.000	3.210	107,0%	19	20,3
Totale controlli <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	1.300.000	1.398.256	107,6%	19	20,4
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	375.000	420.234	112,1%	19	20,9
Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	63%	69%	109,5%	19	20,8
TOTALE				76	82,5

AREA STRATEGICA SERVIZI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Risultato conseguito	% conseguimento	Punteggio	
				Prefissato	Raggiunto
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni OBIETTIVO INCENTIVATO	90%	99,4%	110,4%	14	15,4
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72 OBIETTIVO INCENTIVATO	1.000.000	1.129.733	113,0%	7	7,7
Istruire i rimborsi Imposte Dirette OBIETTIVO INCENTIVATO	70%	79,1%	113%	10	11
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini OBIETTIVO INCENTIVATO	100%	100%	100%	7	7
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi OBIETTIVO INCENTIVATO	95%	98,7%	103,9%	12	12,5
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati OBIETTIVO INCENTIVATO	93%	98,6%	106%	12	12,7
TOTALE				62	66,3

QUADRO DI SINTESI	Punteggio prefissato	Punteggio ottenuto
AS1 - CONTROLLI	76	82,5
AS2 - SERVIZI	62	66,3
TOTALE	138,0	148,8