



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Anno 2016

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Nell'esercizio 2016 l'Agenzia, sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2016-2018 e delle disposizioni introdotte dal D. Lgs. 24 settembre 2015, n. 157, ha concentrato la propria attività sulla centralità del rapporto con il contribuente, nella considerazione che un diverso modello relazionale tra l'Amministrazione fiscale e il cittadino/contribuente possa favorire una maggiore *compliance* e assicurare il conseguimento di risultati significativi nel recupero del *tax gap*. L'Agenzia è stata inoltre impegnata nell'attività di prevenzione e di contrasto dell'evasione e dell'elusione fiscale, anche in campo immobiliare, sviluppando ulteriormente tecniche di analisi dei rischi. Particolare impegno, anche sotto l'aspetto organizzativo e gestionale, è stato necessario per la lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria; ciò ha generato un incremento delle entrate tributarie previste per l'esercizio 2016. Anche l'attività volta a migliorare la sostenibilità delle pretese erariali ha registrato risultati positivi determinati dall'incremento degli esiti favorevoli all'Agenzia nell'ambito del contenzioso tributario.

AREA STRATEGICA SERVIZI

L'Agenzia ha indirizzato la propria azione verso il miglioramento del rapporto Fisco-contribuente, attraverso lo sviluppo dei servizi resi in termini di maggiore qualità, semplificazione delle procedure amministrative e potenziamento di quelli telematici.

Nello specifico, la dichiarazione precompilata, per la quale sono state utilizzate ulteriori informazioni relative a spese deducibili e detraibili, si è resa disponibile per circa 30 milioni di contribuenti, (di cui circa 20 milioni pensionati, lavoratori dipendenti e assimilati, nei confronti dei quali è stato predisposto il modello 730 precompilato e circa 10 milioni di contribuenti che nel 2015 avevano presentato il modello Unico PF). Il 75,2% dei modelli 730 precompilati, rispetto al totale di quelli ricevuti dall'Agenzia, è stato trasmesso dal contribuente e/o dagli intermediari. In particolare, circa 2 milioni di modelli 730 sono stati trasmessi direttamente dal contribuente, a fronte dei 1,4 milioni dell'esercizio 2015. Resta preponderante la trasmissione da parte dei CAF (circa 12,9 milioni) e da parte degli intermediari e dei sostituti (circa 62 mila), con un lieve incremento rispetto al 2015. Per quanto riguarda le dichiarazioni precompilate accettate, modificate e integrate concernenti gli anni 2015 e 2016, i relativi dati – utili per interventi migliorativi – sono ancora in corso di elaborazione.

Sempre al fine di facilitare gli adempimenti tributari, l'Agenzia ha adottato il 100% dei documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

E' stata effettuata la lavorazione di gran parte dello stock arretrato dei rimborsi ai cittadini e alle imprese, conseguendo un risultato superiore all'obiettivo pianificato.

Per quanto riguarda i rimborsi IVA, ne sono stati lavorati 87.312, pari al 90,8% dello stock complessivo (96.126 rimborsi).

Relativamente ai rimborsi II.DD., ne sono stati lavorati 883.271 pari al 77,6% dello stock complessivo (1.138.904). Tale risultato è al netto dei rimborsi II.DD. riferibili al sisma Sicilia del 1990 che sono in attesa di lavorazione (189.927 di cui lavorati 1.361).

La percentuale di utilizzo delle risorse stanziata dal Bilancio dello Stato per l'erogazione dei rimborsi è pari al 95%, in flessione di circa 2 punti percentuali rispetto al 2015.

In particolare, sono stati trasferiti dal bilancio dello Stato alla contabilità speciale n. 1778 fondi per circa 43 miliardi di euro per il pagamento dei rimborsi in conto fiscale e la regolazione contabile di crediti relativi alle imposte dirette e all'IVA utilizzati in compensazione tramite modello F24. Inoltre, sono stati pagati circa 3 miliardi di rimborsi di altre tipologie, comprensivi di sanzioni e interessi.

Sono stati erogati complessivamente oltre 13,5 milioni di servizi. Di questi, oltre 10,3 milioni sono stati resi ai cittadini direttamente presso gli uffici, circa 2,2 milioni tramite assistenza telefonica e oltre un milione attraverso i servizi telematici.

Il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi pari a 21 minuti e il tempo medio di erogazione di 11 minuti risultano invariati rispetto al 2015.

Nel corso dell'anno sono proseguite le azioni dell'Agenzia volte a promuovere i servizi telematici, come testimoniato dalla ulteriore crescita degli utenti registrati (circa 6 milioni al 31 dicembre 2016, rispetto ai 4,9 del 2015 e ai 2,7 del 2014), delle richieste di assistenza pervenute attraverso il canale CIVIS e della registrazione online dei contratti di locazione.

L'utilizzo del canale telematico ha superato di circa il 27% il risultato atteso e ha registrato un incremento del 15,5% rispetto al 2015. Conseguentemente il numero di accessi presso gli uffici territoriali per i medesimi servizi si è ridotto del 14,7%. Nonostante i positivi risultati conseguiti resta ancora consistente la richiesta di assistenza presso gli uffici (9.433.852 accessi), con una flessione di circa l'1% rispetto all'esercizio precedente.

Inoltre, quasi il 100% delle istanze pervenute tramite il canale telematico CIVIS sono state lavorate entro 3 giorni.

Anche nell'ambito dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare si è ulteriormente consolidato il grado di utilizzo dei servizi telematici. L'incidenza di utilizzo di tale canale è mediamente superiore al 90%, per quanto riguarda la consultazione delle banche dati catastali e di pubblicità immobiliare; per quanto riguarda gli atti di aggiornamento catastale l'incidenza è prossima al 100%, mentre per la pubblicità immobiliare, considerato che alcune tipologie di formalità ancora non sono trasmissibili telematicamente, l'incidenza è superiore all'85%. Sono state, inoltre, svolte rilevanti lavorazioni finalizzate all'aggiornamento del patrimonio cartografico.

Per quanto concerne la gestione dei flussi documentali pervenuti in termini di puntuale e completa trattazione si registra un valore del 98% circa, superiore al risultato atteso in Convenzione.

Al fine di valutare i servizi offerti al contribuente, l'Agenzia ha condotto un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi erogati dai centri di assistenza multicanale che ha evidenziato il gradimento per tale modalità di assistenza.

E' stata inoltre condotta una prima indagine sperimentale di *customer satisfaction* sui nuovi *front office* integrati, svolta su quattro uffici per un totale di 165 utenti intervistati, che rappresenta un primo riferimento per consolidare ed estendere l'integrazione delle attività area Entrate e area Territorio ad altri uffici e per orientare la scelta delle ulteriori azioni da intraprendere. Tale indagine, pur tenendo conto della limitatezza del campione oggetto della stessa, ha evidenziato un alto livello di soddisfazione dell'utenza: l'86% degli intervistati, pari a 142 utenti, ha espresso un giudizio pienamente positivo sulla nuova organizzazione delle attività di *front office* integrato.

La Carta dei servizi, articolata in una parte generale e in singole schede servizio, è stata pubblicata il 30 dicembre 2016 nella sezione Amministrazione trasparente del sito internet. Rispetto alla versione precedente del 2005 contiene i servizi fiscali e ipotecari-catastali e nuovi *standard* di qualità.

AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Come indicato dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, l'Agenzia ha orientato la propria attività anche al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale. A tal fine ha predisposto adeguate misure organizzative e gestionali per promuovere l'utilizzo di strumenti diretti all'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto e completare la lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria (c.d. *voluntary disclosure*).

Ai fini della promozione della *compliance*, l'Agenzia ha effettuato l'invio di oltre 705.000 comunicazioni predisposte utilizzando i dati che confluiscono in Anagrafe tributaria, rispetto ai

quali si stanno gradualmente affinando i criteri di incrocio e ampliando la platea dei contribuenti interessati. Considerando anche gli effetti indotti sugli altri contribuenti, l'azione dell'Agenzia ha consentito di riscuotere complessivamente 461 milioni di euro, raddoppiando l'obiettivo atteso e l'importo incassato nell'anno precedente. In particolare, per quanto riguarda gli studi di settore, nel corso del 2016 sono state pubblicate nel Cassetto Fiscale oltre 160.000 comunicazioni relative ad anomalie riscontrate nel triennio 2012-2014 sulla base dei dati rilevanti ai fini dell'applicazione dei suddetti studi. Complessivamente l'adeguamento nel 2016 indotto dalle predette comunicazioni, unitamente a quello deciso autonomamente dagli altri contribuenti soggetti agli studi di settore, è risultato pari a circa 2,36 miliardi di euro.

Nell'ambito della procedura di *voluntary disclosure*, nel periodo di riferimento, è stato esitato il 90% delle istanze presentate rispetto al 100% pianificato. Al riguardo si rammenta che il decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, recante "*Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili*", convertito in legge 1 dicembre 2016 n. 225, ha previsto all'art. 7 la riapertura della procedura di collaborazione volontaria (c.d. *voluntary disclosure*). I termini di decadenza per l'accertamento nonché quelli per la notifica degli atti di contestazione sono stati differiti dal 31 dicembre 2016 al 30 giugno 2017 per le istanze presentate per la prima volta ai sensi dell'articolo 5-*quater*, comma 5, del decreto-legge n. 167/1990. La richiesta dell'Agenzia di modifica della Convenzione triennale per gli esercizi 2016-2018 per quanto riguarda il *target* dell'indicatore in esame, presentata nel mese di dicembre 2016, non ha potuto trovare accoglimento in considerazione della ristrettezza dei tempi per avviare l'iter previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'Articolato della Convenzione che prevede che gli atti modificativi o integrativi vengano stipulati con le medesime modalità della Convenzione. Nel 2016, come rappresentato dall'Agenzia, sono stati perfezionati n. 323.861 atti di accertamento collegati a richieste di accesso alla procedura di collaborazione volontaria che hanno consentito di recuperare 4,1 €/mld comprensivi di interessi e sanzioni.

AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nel corso del 2016, la lavorazione delle numerose istanze di *voluntary disclosure* ha consentito la riscossione di entrate straordinarie determinando, nel contempo, considerato il notevole impiego di risorse umane che ha comportato, una flessione degli esiti connessi alla ordinaria attività di accertamento e controllo.

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni) ammontano a 18,5 €/mld di euro: 4,8 miliardi derivano dalla riscossione coattiva e 13,7 dai versamenti diretti (di cui 4,1 dalla *voluntary disclosure*).

In base alla tipologia di attività, 10,5 €/mld derivano da attività di controllo (8,9 da versamenti diretti e 1,6 da ruoli) e 8 €/mld da attività di liquidazione (4,8 da versamenti diretti e 3,2 da ruoli).

Complessivamente l'Agenzia ha effettuato 773.123 accertamenti (in aumento del 24% rispetto al 2015): 323.861 da *voluntary disclosure*, 222.217 accertamenti parziali automatizzati ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e 227.045 accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro.

I suddetti accertamenti, il cui tasso di positività si attesta al 97%, hanno generato una maggiore imposta accertata (MIA) totale, al netto di interessi e sanzioni, pari a circa 19,2 €/mld, con un decremento del 10,7% rispetto all'esercizio precedente (21,5 €/mld).

In particolare, gli accertamenti relativi alla *voluntary* hanno determinato una MIA di circa 2,3 €/mld che è stata quasi totalmente definita per adesione e acquiescenza.

Per quanto riguarda gli accertamenti II.DD., IVA e IRAP e settore Registro (221.436 positivi), la relativa MIA è pari a 16,6 €/mld. Dei suddetti accertamenti, 93.070 (pari al 42%) sono stati oggetto di adesione e acquiescenza, con una maggiore imposta definita (MID) di circa 2 €/mld. Tali valori risultano in diminuzione rispetto al 2015, anno in cui sono stati effettuati 306.366 accertamenti positivi (con MIA di 21 €/mld) di cui circa il 45% è stato oggetto di adesione e acquiescenza, con una maggiore imposta definita (MID) di circa 3 €/mld.

Nel 2016 gli accertamenti parziali automatizzati positivi sono stati 202.514 (MIA 325 €/mln) di cui 86.073 sono stati oggetto di acquiescenza per un importo di circa 139 €/mln. Per tale categoria, nel 2015, gli accertamenti positivi erano stati 255.153 (MIA circa 412 €/mln) di cui 121.141 oggetto di acquiescenza per un importo di 200 €/mln.

Complessivamente nel 2016, al netto dell'attività di *voluntary*, per la quale l'Agenzia ha impegnato le risorse delle Direzioni Provinciali e del Centro operativo di Pescara, si evidenzia una diminuzione sia del numero degli accertamenti che della MIA, mentre rimane costante il ricorso agli istituti dell'adesione e dell'acquiescenza.

L'Agenzia ha inoltre effettuato 851.377 controlli elettronici (959.723 nel 2015), rispetto ai 700.000 pianificati, di cui 629.160 ai sensi dell'art. 36-*ter* del D.P.R. n. 600/73 e 222.217 ai sensi dell'art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600/73.

Nel corso del 2016 gli accertamenti effettuati dall'Agenzia a seguito delle 6.307 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni sono stati 1.157, con un decremento di circa il 40% rispetto al 2015, facendo registrare una MIA di 20 €/mln.

L'attività di controllo in ambito catastale ha fatto registrare nel 2016 un andamento incrementale. In relazione agli atti di aggiornamento del Catasto si è avuto un aumento, rispetto all'esercizio precedente, del numero di controlli sia per quanto riguarda l'attività di verifica sulla presentazione degli atti di aggiornamento sia per quanto riguarda il mancato adempimento da parte dei soggetti obbligati. In relazione agli atti di aggiornamento del Catasto Terreni è stata svolta una significativa attività di collaudo degli atti di aggiornamento sul terreno mediante l'utilizzo anche della tecnologia satellitare. Sono stati collaudati in sopralluogo 3.869 atti di aggiornamento geometrico. Nell'esercizio sono state, inoltre, effettuate 46.582 verifiche su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento catastale e 451.407 verifiche sul classamento delle unità immobiliari urbane.

L'Agenzia ha svolto le attività di cui all'art. 2, comma 6, del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 26 luglio 2012, relativa alla verifica della sussistenza dei requisiti di ruralità, trattando circa 18.500 Unità Immobiliari Urbane (UIU). Nel 21% dei casi, la verifica si è chiusa con esito negativo. Per quanto riguarda il numero di verifiche effettuate su fabbricati ex rurali si precisa che il volume di controlli effettuati (5.142) è coerente con il dato di programma (4.656).

In materia di contenzioso, la percentuale delle pronunce definitive in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia si attesta al 69%, mentre quella delle sentenze totalmente favorevoli al 64%, valori questi ultimi superiori a quelli previsti in Convenzione per il 2016. La percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia è pari all'81% con il raggiungimento dell'obiettivo programmato (70%) nella misura del 116%.

Con riguardo agli esiti in Commissione Tributaria Provinciale, le pronunce favorevoli sono state il 44,6% (41,8 del 2015) per un importo deciso pari al 42,3% del totale; in Commissione Tributaria Regionale le pronunce favorevoli sono state il 43,6% (contro il 41,7% del 2015) per un importo di circa il 47% del totale.

Nel corso dell'esercizio si registra una flessione di circa il 25% dei ricorsi presentati in Commissione tributaria provinciale (80.692 rispetto ai 107.095 nel 2015) per effetto della riduzione del numero di accertamenti. Gli appelli in Commissione tributaria regionale (48.143) sono rimasti costanti.

Il numero di proposte di conciliazione giudiziale perfezionate nell'anno ai sensi dell'art. 48, del decreto legislativo n. 546 del 1992 sono state 6.087.

PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Le attività di investimento ICT dell'Agenzia sono state finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli già in uso nonché all'aggiornamento ed allineamento delle banche dati.

Un primo elemento di valutazione di tali investimenti è rappresentato dallo stato avanzamento lavori (SAL) che si attesta all'82%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2016, confrontato con le previsioni di budget, è pari al 79%. Per le attività ancora in corso di realizzazione al 31 dicembre 2016, sono stati assunti impegni di spesa pari a € 7.930.000 (corrispondenti quindi a circa il 9% delle risorse complessive).

Per quanto riguarda le attività più rilevanti svolte per l'area strategica "Contrasto", gli interventi realizzati sono stati rivolti all'adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo nonché all'attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione.

Si è proceduto all'aggiornamento degli studi di settore, al potenziamento degli strumenti di Business Intelligence finalizzati al monitoraggio e all'analisi aggregata delle informazioni.

Con riferimento alle attività di analisi e selezione, sono state 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.

Per quanto riguarda le attività di riscossione sono stati effettuati interventi volti a migliorarne l'efficacia e a garantire la trasparenza nelle attività di formazione delle partite di ruolo/carico e dei provvedimenti connessi.

Per quel che attiene le attività in ambito internazionale sono stati realizzati interventi mirati al miglioramento della fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con le amministrazioni fiscali estere.

In ambito catastale sono proseguite le attività straordinarie di completamento del censimento del patrimonio immobiliare mediante l'utilizzo di specifiche immagini aeree (ortofoto). E' stata effettuata una sperimentazione per l'acquisizione, aggiornamento, correzione e trasmissione dei dati alla banca dati catastale mediante dispositivi di tipo mobile.

Sono stati realizzati interventi finalizzati a garantire l'interoperabilità con altri Enti, attraverso attività di cooperazione applicativa tra l'Agenzia ed Equitalia per la gestione delle impugnazioni di atti della riscossione, nonché a realizzare l'integrazione delle banche dati del contenzioso del Settore Entrate e di quello catastale.

Gli interventi effettuati per l'Area "Servizi" sono stati finalizzati alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari. In tale ambito rientra la "dichiarazione precompilata" che, in prosecuzione delle attività avviate nel 2015, è stata arricchita di ulteriori elementi informativi con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti fiscali per un numero sempre maggiore di contribuenti. Nel corso del 2016 sono stati realizzati interventi di evoluzione sugli strumenti telematici che consentono 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".

Sono stati ottimizzati gli strumenti di gestione per l'assistenza (CIVIS e Servizio prenotazione appuntamenti), potenziando l'offerta di assistenza telefonica e offrendo servizi di qualità allo scopo di ridurre l'affluenza presso gli uffici territoriali. L'Agenzia ha proseguito le attività per la progressiva integrazione del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), che consente a cittadini e imprese l'accesso ai servizi *on-line* dell'Agenzia.

Un notevole impegno dell'Agenzia nel 2016 ha riguardato le attività connesse alle nuove modalità di riscossione del canone Rai. I principali interventi sono stati rivolti allo sviluppo di un servizio per la verifica di corrispondenza tra l'indirizzo dell'utenza elettrica trasmesso dall'Acquirente Unico e il domicilio fiscale risultante in Anagrafe Tributaria per il titolare dell'utenza, alla realizzazione di una applicazione *web* per la predisposizione di una dichiarazione per la richiesta di esenzione del canone Rai e alle attività per la gestione delle istanze di rimborso.

In vista dell'estensione della fatturazione elettronica anche tra privati, dal 1 luglio 2016 l'Agenzia ha reso disponibile il servizio gratuito di generazione, trasmissione e conservazione delle e-fatture. Il servizio, realizzato con la collaborazione del partner tecnologico Sogei, può essere utilizzato da tutte le imprese, gli artigiani e i professionisti, sia nel caso di fatture destinate a privati (B2B), sia per quelle rivolte alla Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda l'Osservatorio del Mercato Immobiliare, sono proseguite le attività di evoluzione e miglioramento degli strumenti software di monitoraggio e controllo delle attività di zonizzazione e di aggiornamento delle quotazioni immobiliari.

I principali interventi sulle banche dati hanno riguardato la definizione ed implementazione della Strategia di Gestione dei Dati, con l'obiettivo di valorizzare il patrimonio informativo in possesso dell'Agenzia. In particolare sono stati effettuati interventi evolutivi dell'Archivio Anagrafico che è il riferimento per tutte le amministrazioni, gli enti pubblici e privati per il corretto riconoscimento e reperimento di persone fisiche e soggetti diversi dalle persone fisiche.

Sono proseguiti interventi 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.

Per quanto riguarda le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", si evidenzia che nel 2016 sono state prodotte complessivamente 25.071.345 tessere sanitarie di cui 23.833.349 nel formato TS-CNS.

INTERVENTI DI AUDIT E SICUREZZA SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

Nel corso del 2016, l'Agenzia ha effettuato 2.338 interventi e, precisamente, 558 Analisi di Contesto Locale, 117 Monitoraggi dei Rischi di Corruzione, 2 Audit di Conformità e Monitoraggio di Regolarità Amministrativa, 319 Verifiche amministrativo-contabile, 168 Indagini conoscitive e 1.174 Verifiche in materia di incompatibilità ex legge n. 662/96.

Con riferimento ai suddetti interventi di Audit interno, a fronte delle criticità rilevate, i team di audit hanno provveduto a formulare specifiche raccomandazioni cui hanno fatto seguito la definizione e la successiva realizzazione di adeguati piani di azioni.

AUTOTUTELA

Le autotutele poste in essere nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo *ex art. 36-bis* del D.P.R. n. 600/1973 e *54-bis* del D.P.R. n. 633/1972 hanno riguardato l'anno d'imposta 2013.

Il numero delle comunicazioni inviate è stato pari a 7.346.519, di cui 1.031.534 oggetto di rettifica da parte degli Uffici. Quelle annullate totalmente sono state 786.441.

I controlli formali *ex art. 36-ter* del D.P.R. n. 600/1973 annullati in autotutela dagli uffici, ammontano a 13.771, pari al 4,2% delle dichiarazioni segnalate.

La percentuale delle istanze di autotutela accolte per gli atti giudiziari, le dichiarazioni di successione e gli atti telematici presenta valori molto bassi.

Per le locazioni, la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 12,32%, che, pur essendo in linea con quello del 2015, appare ancora elevato.

Con riferimento agli accertamenti II.DD., IVA e IRAP si evidenzia che i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2016 rappresentano lo 0,53% del totale complessivo, con un decremento, rispetto all'esercizio precedente, sia nel numero di accertamenti annullati sia nell'incidenza percentuale sul totale di accertamenti notificati. La MIA annullata registra un decremento del 62%, passando da 130 a 50 milioni di euro.

I provvedimenti di autotutela parziale che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,40% degli accertamenti notificati nel 2016. La MIA ha subito una variazione in diminuzione passando complessivamente da circa 48,4 milioni di euro a circa 33,5 milioni di euro.

I provvedimenti di autotutela totale eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600/1973 presentano un'incidenza di annullati del 13,34%, mentre quelli interessati da autotutela parziale rappresentano il 5,74%.

Con riferimento, infine, agli accertamenti del settore Registro la percentuale di quelli totalmente annullati è pari all'8,85%, mentre quelli che hanno determinato una rettifica parziale interessano circa il 2% degli accertamenti con esito positivo.

VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA

L'attività di vigilanza del Dipartimento ha avuto ad oggetto i procedimenti relativi all'istituto dell'accertamento con adesione e a quello degli atti di aggiornamento DOCFA relativi a fabbricati mai dichiarati.

In merito al procedimento "Accertamento con adesione", la valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle Entrate si è attestata all'82,34%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 111 Uffici campionati, 57 si posizionano al di sopra della media nazionale e 54 al di sotto.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività in oggetto nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'84,92%, seguito da quello di imparzialità, con l'81,22%, e da quello di correttezza, con il 67,76%.

In merito al procedimento "Atti di Aggiornamento DOCFA relativi a fabbricati mai dichiarati" la valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle Entrate si è attestata al 72,84%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 99 Uffici campionati, 49 si posizionano al di sopra della media nazionale, 50 al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata mostrano che gli Uffici locali svolgono tale attività nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'87,49%, seguito da quello di imparzialità, con il 75,22%, e da quello di correttezza, con il 22,77%. Trattandosi di un procedimento massivo, quest'ultimo dato risulta prevalentemente determinato dalle modalità

adottate dall’Agenzia di comunicazione diffusa indirizzata alle categorie professionali o utilizzando gli organi di informazione, considerata la mancanza di una specifica normativa al riguardo.

Per entrambi i procedimenti il Dipartimento ha suggerito all’Agenzia alcune azioni di miglioramento.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

In tale ambito l’Agenzia ha realizzato le attività sulla base degli obiettivi contenuti nel Programma di comunicazione per il 2016. In particolare, le azioni di comunicazione sono state finalizzate a diffondere la nuova strategia a presidio della legalità fiscale: dialogo e collaborazione, trasparenza e condivisione dei dati, lettere per la *compliance* e *alert* preventivi come strumento di promozione dell’adempimento spontaneo da parte dei contribuenti, oltre alle novità più significative per cittadini e imprese, come la dichiarazione dei redditi precompilata, il canone tv in bolletta e la fatturazione elettronica.

L’Agenzia ha curato i rapporti con gli organi di informazione attraverso la redazione e diffusione di comunicati stampa, conferenze ed eventi sia a livello centrale che territoriale.

Sulla rivista telematica FiscoOggi sono stati pubblicati circa 6.000 articoli, per informare in modo tempestivo contribuenti e professionisti sulle novità fiscali e offrire approfondimenti sulle questioni tributarie più significative e attuali.

L’Agenzia ha continuato a svolgere l’attività di educazione alla legalità fiscale nell’ambito di “Fisco e Scuola” attraverso oltre 1.600 incontri con gli studenti degli istituti di ogni ordine e grado su tutto il territorio nazionale.

Con “Il Fisco mette le ruote”, l’Agenzia ha continuato a svolgere attività di informazione e assistenza ai cittadini che risiedono in località distanti dagli uffici territoriali.

Particolare importanza ha avuto la dichiarazione precompilata nella campagna di comunicazione istituzionale realizzata dall’Agenzia, insieme al Dipartimento per l’informazione e l’editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e al Ministero dell’Economia e delle Finanze, con l’obiettivo di spiegare ai contribuenti le novità e i vantaggi del nuovo servizio.

Il primo canale di accesso a informazioni, notizie e documenti, sia sulla materia fiscale, sia su quella dell’intero comparto immobiliare è il sito web istituzionale.

L’Agenzia ha scelto di rafforzare ulteriormente la propria presenza sui social, aprendo il 18 luglio 2016 la pagina istituzionale Facebook e ha lanciato la fase sperimentale di #EntrateinContatto, uno sportello social che dialoga con gli utenti via Messenger e fornisce loro risposte entro 24 ore, o 5

giorni nei casi più complessi. Dal lancio del servizio a fine anno 2016, sono stati circa 5.500 gli utenti serviti. È proseguita l'attività di "Entrate in video", il canale YouTube istituzionale che presenta brevi contenuti di servizio con un linguaggio semplice.

È proseguita, inoltre, anche l'attività di diffusione in tempo reale di informazioni di servizio, aggiornamenti, novità tributarie, immagini, articoli e rubriche di FiscoOggi, segnalazioni di eventi e scadenze attraverso l'account ufficiale dell'Agenzia su Twitter, che nel 2016 è stato utilizzato per veicolare oltre 500 tweet.

RISORSE UMANE

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia sono state impiegate 55.791 ore/migliaia, a fronte di 39.538 unità di personale in servizio.

Al 31 dicembre 2016 il personale di altre amministrazioni comandato o distaccato presso l'Agenzia consisteva in 87 unità e quello dell'Agenzia in esonero, comando, fuori ruolo, distacco e altre tipologie previste per legge era di 328 unità.

GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Le risorse trasferite all'Agenzia delle Entrate nel corso del 2016 in base alla Legge di Bilancio n. 209 del 28 dicembre 2015 e al decreto n. 482300 del 28 dicembre 2015 del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli, sono state complessivamente 3.088 milioni di euro (di cui 2.995 milioni di euro sul capitolo 3890 e 93 milioni di euro sul capitolo 3891). Nell'anno sono state stanziare inoltre le seguenti risorse integrative:

- 167 milioni di euro di risorse in applicazione dell'art. 3, comma 165, della legge n. 350/2003, di cui 157 milioni di euro per il trattamento accessorio al personale riferito all'anno 2014 e 10 milioni di euro per potenziamento Agenzia per l'annualità 2014;
- 81,8 milioni di euro in ossequio alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 75 della legge n. 266/2005 (Legge Finanziaria 2006);
- 200 mila euro ai sensi dell'art. 1, comma 6 del decreto legge n. 59/2016 per allestimento, gestione ed evoluzione del registro dei pegni non possessori;
- 77 mila euro per altre assegnazioni integrative.

In corso d'anno le risorse sono state decurtate di circa 22 milioni di euro: 9,5 milioni di euro per il Manutentore unico, 10 milioni di euro per finanziamento del Fondo per interventi strutturali di

politica economica; 2,7 milioni di euro per i canoni di locazione relativi agli immobili FIP e Patrimonio 1.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a €/migliaia 65.958.

Il costo del personale registrato nell'esercizio 2016, è stato pari a €/migliaia 1.730.218, comprensivo di oneri sociali e altri costi per il personale.

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Agenzia, in applicazione dei criteri di calcolo previsti dall'Allegato 3 della Convenzione 2016-2018, risulta che quest'ultima ha conseguito tutti gli obiettivi con diritto all'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, lì

Il Direttore Generale delle Finanze

Fabrizia Lapecorella

(Firmato digitalmente)

Il Direttore dell'Agenzia

Ernesto Maria Ruffini

(Firmato digitalmente)

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

PREMESSA

Il rapporto di verifica della gestione dei risultati dell'Agenzia evidenzia, con riferimento all'esercizio 2016, 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 2016, viene effettuata attraverso il confronto tra risultato atteso per il 2016, quello conseguito nello stesso anno e il risultato ottenuto nel 2015, qualora comparabile.

Gli ambiti prioritari di analisi dei risultati corrispondono agli "obiettivi" e agli "indicatori" 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.

Sulla base dei livelli di conseguimento di tutti gli obiettivi e dei relativi indicatori è calcolata la quota incentivante da destinare all'Agenzia.

AREA STRATEGICA SERVIZI

In materia di Servizi l’Agenzia ha posto in essere le attività volte al conseguimento delle priorità individuate nell’Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2016-2018, in particolare per quanto riguarda il presidio della centralità del rapporto con il contribuente e della qualità dei servizi erogati, attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici. In tal senso l’Agenzia si è impegnata a realizzare l’obiettivo di “Facilitare gli adempimenti tributari”, attraverso la diffusione e l’implementazione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche e a “Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti”.

AREA STRATEGICA SERVIZI					
Obiettivo 1	Indicatori	Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2016	Risultato al 31/12/2016 Vs Risultato atteso 2016	Risultato al 31.12.2015
		(a)	(b)	(c=b/a)	
FACILITARE GLI ADEMPIMENTI TRIBUTARI	Ampliamento della platea dei destinatari della dichiarazione precompilata anche ai soggetti UNICO PF	10.000.000	10.046.165	100,5%	-
	Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata	5	5	100%	-
	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	70%	75,2%	107,4%	
	Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100%	100%	-

AREA STRATEGICA SERVIZI					
Obiettivo 2	Indicatori	Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2016	Risultato al 31/12/2016 Vs Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2015
		(a)	(b)	(c=b/a)	
MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI	Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi	90%	95%	105,6%	97%
	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	70%	90,8%	129,7%	90,5%
	N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino	70%	77,6%	110,8%	79,1%
	Controlli preventivi degli esiti della liquidazione automatizzata effettuati ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	1.082.059	108,2%	1.129.733
	Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI	43%	54,6%	127,0%	47%
	Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	98,3%	109,2%	98,1%
	Attivazione della Carta dei servizi	Sì/No	Sì	-	-
	Svolgere un'indagine di Customer Satisfaction sui nuovi front office integrati (area Entrate e area Territorio)	Sì/No	Sì	-	-
	Percentuale di istanze pervenute tramite CIVIS e lavorate entro 3 giorni	90%	99,4%	110,4%	99,4%
	Svolgere un'indagine di Customer Satisfaction sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale	Sì/No	Sì	-	-
	Percentuale di contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato	90%	92,3%	102,5%	-
	Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	95%	98,6%	103,8%	98,7%
	Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	93%	97,9%	105,3%	98,6%

1. OBIETTIVO STRATEGICO 1: FACILITARE GLI ADEMPIMENTI TRIBUTARI

1.1. Ampliamento della platea dei destinatari della dichiarazione precompilata anche ai soggetti UNICO PF

L'articolo 1, comma 634, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (legge di stabilità 2015), ha introdotto nuove e più avanzate forme di comunicazione tra il contribuente e l'amministrazione fiscale, anche in termini preventivi rispetto alle scadenze fiscali, finalizzate a semplificare gli adempimenti, stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili. A tale finalità ha previsto, per l'Agenzia delle entrate, la possibilità di mettere a disposizione del contribuente, anche mediante l'utilizzo delle reti telematiche e delle nuove tecnologie, gli elementi e le informazioni in suo possesso riferibili allo stesso contribuente, acquisiti direttamente o pervenuti da terzi, relativi, tra l'altro, ai redditi, alle agevolazioni, alle deduzioni o detrazioni.

In tale ottica, una novità importante della campagna dichiarativa 2016 è stato l'ampliamento significativo della platea dei destinatari della dichiarazione precompilata.

Nel 2016, infatti, l'Agenzia ha messo a disposizione di tutti i contribuenti i dati, loro riguardanti, presenti nel sistema informativo dell'Anagrafe tributaria, al fine di consentire la presentazione della dichiarazione dei redditi, modello 730 o Unico Persone Fisiche.

Per agevolare l'adempimento dichiarativo, l'applicazione web disponibile nell'area del sito istituzionale dedicata alla dichiarazione precompilata, sulla base delle informazioni già in possesso dell'Agenzia, ha consentito di indirizzare il contribuente verso la compilazione del modello 730 o del modello Unico.

Dal 15 aprile i contribuenti hanno potuto visualizzare e scaricare la dichiarazione precompilata 2016 con i dati già inseriti dall'Agenzia, potendo così accettarla (solo per il 730 precompilato), modificarla e inviarla a partire dal 2 maggio, mentre l'invio del Modello Unico è stato possibile a partire dal 9 maggio 2016.

La dichiarazione precompilata è stata predisposta per circa 30 milioni di contribuenti, di cui circa 20 milioni pensionati, lavoratori dipendenti e assimilati, per i quali è stato elaborato il modello 730 precompilato, e circa 10 milioni di contribuenti che nel 2015 avevano presentato il modello Unico PF.

1.2. Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata

Per l'elaborazione della dichiarazione precompilata 2016 sono stati utilizzati 700 milioni di dati in più rispetto a quelli già a disposizione dell'Amministrazione finanziaria, relativi a spese deducibili e detraibili che hanno consentito di rendere disponibile ai contribuenti una precompilata più completa. Si tratta di oneri relativi alle spese sanitarie e a quelle universitarie con relativi rimborsi, spese funebri, contributi per la previdenza complementare, spese per interventi di ristrutturazione e riqualificazione energetica.

In particolare, per le spese sanitarie sono state riscontrate criticità per la completa trasmissione dei dati 2016 da parte delle farmacie e, pertanto, al fine di rendere comunque disponibili ai contribuenti i dati in possesso dell'Agenzia, sono state elaborate le informazioni desumibili dalle ricette del Servizio Sanitario Nazionale (circa 400 milioni di ricette, per un importo dei ticket pari a circa 1,5 €/mld). Inoltre, sono stati considerati circa 120 milioni di documenti fiscali trasmessi dai medici e dalle altre strutture accreditate al SSN, per un importo di spesa complessivo pari a circa 13 €/mld. Complessivamente, quindi, sono stati resi disponibili all'Agenzia delle Entrate, e utilizzati ai fini della compilazione della dichiarazione, oltre 520 milioni di documenti per un importo di spesa sanitaria pari a circa 14,5 €/mld riguardanti circa 50 milioni di cittadini.

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi:

- sono pervenute 7,4 milioni di comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico, per una spesa complessiva di 27,2 €/mld;
- sono stati comunicati i dati di 3,6 milioni di soggetti che hanno versato i contributi alle forme di previdenza complementare, per un importo di oltre 4,7 €/mld;
- sono pervenute più di 3 milioni di comunicazioni, per un importo di 2,4 €/mld, per quanto riguarda le spese di istruzione comunicate dalle Università;
- sono state ricevute circa 0,7 milioni di comunicazioni, per un importo di 3 €/mld, relative alle spese funebri;
- sono state trasmesse circa 62 milioni di Certificazioni Uniche da parte dei sostituti d'imposta.

1.3. Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia

Sono stati trasmessi all'Agenzia delle entrate circa 19,8 milioni di modelli 730 e circa 10 milioni di modelli Unico.

La percentuale di modelli 730 precompilati inviati (circa 15 milioni) sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia delle entrate (19,8 milioni) è pari al 75% circa.

Relativamente al modello 730 precompilato, le dichiarazioni inviate direttamente dai contribuenti tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state circa 2 milioni, contro 1,4 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2015, con un incremento del 43%. Tale risultato è stato possibile grazie alla maggiore completezza dei dati in essa contenuti e alla sempre maggiore facilità d'uso dell'applicazione.

I CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 13 milioni di modelli 730 per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata (in particolare circa 12,9 milioni dai CAF e circa 62 mila dagli intermediari e dai sostituti), con un lieve incremento rispetto al 2015 (circa 12,8 milioni di modelli).

Per quanto riguarda le dichiarazioni precompilate accettate, modificate e integrate concernenti gli anni 2015 e 2016 l'Agenzia ha dichiarato la non disponibilità dei dati richiesti in quanto sono ancora in corso le relative elaborazioni, tenuto conto delle priorità assegnate a So.Ge.I. nell'ambito degli obiettivi strategici di automazione.

1.4. Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse

L'Agenzia ha emanato 46 documenti interpretativi (26 circolari e 20 risoluzioni) entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse e di rilevante impatto sui contribuenti. L'obiettivo è stato raggiunto nella misura del 100%.

L'Agenzia ha emanato complessivamente 32 circolari e 47 risoluzioni riguardanti l'interpretazione delle norme tributarie. Tali atti di prassi sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati "*Documentazione economica e finanziaria*", consultabile sul sito *internet* dell'Agenzia delle entrate o del Ministero dell'economia e delle finanze.

2. OBIETTIVO STRATEGICO 2: MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

2.1. Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi

Come si evince dalla seguente tabella, la percentuale di utilizzo delle somme stanziate per i rimborsi è stata del 95%, con il raggiungimento dell'obiettivo programmato (90%) nella misura del 105,6%, con una lieve riduzione rispetto all'esercizio 2015 (97%).

In particolare, sono stati trasferiti dal bilancio dello Stato alla contabilità speciale n. 1778 fondi per circa 43 miliardi di euro, per il pagamento dei rimborsi in conto fiscale e la regolazione contabile di crediti relativi alle imposte dirette e all'IVA utilizzati in compensazione tramite modello F24. Inoltre, sono stati pagati circa 3 miliardi di rimborsi di altre tipologie, comprensivi di sanzioni e interessi.

Per i rimborsi IVA non in conto fiscale l'Agenzia ha utilizzato il 50% delle somme messe a disposizione. Al riguardo va precisato che i fondi stanziati sul capitolo 3810 "Restituzione e rimborsi di imposta sul valore aggiunto", vengono utilizzati per il pagamento di rimborsi IVA da effettuare con procedure manuali e non mediante il conto fiscale/compensazioni. Viene quindi utilizzato per rimborsi relativi a partite IVA cessate, società in liquidazione o in fallimento e per tutti i rimborsi IVA a non residenti gestiti dal CO di Pescara. Da ciò deriva che tale fattispecie di rimborsi riveste carattere residuale rispetto a quelli in conto fiscale. Occorre inoltre rilevare che negli scorsi anni è stata svolta un'intensa attività per lo smaltimento dei rimborsi manuali risalenti ad annualità pregresse.

Per tali ragioni si spiega il graduale minor utilizzo degli stanziamenti appostati su detto capitolo nonostante tutte le richieste di rimborsi pervenute siano state completamente e tempestivamente evase.

Tabella 1

RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI											
ANNO 2016											
CAPITOLI		Stanziam. iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziam. definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Inviati a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	1.000.000,00	15.022.618,00	16.022.618,00	15.404.560,98	33.909,00			15.438.469,98	584.148,02	96%
CAP. 3810	IVA	1.870.000.000,00	-858.900.180,90	1.011.099.819,10	491.883.166,70	9.148.316,73	1.133.227,09		502.164.710,52	508.935.108,58	50%
CAP. 3811	II.DD.	3.150.000.000,00		3.150.000.000,00	437.322.682,12	1.728.845.596,78	98.824.180,91		2.264.992.459,81	885.007.540,19	72%
CAP. 3812	II.II.	250.000.000,00		250.000.000,00	39.315.802,74	110.007.320,21	2.555.944,49		151.879.067,44	98.120.932,56	61%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscale	16.120.600.000,00		16.120.600.000,00				16.120.600.000,00	16.120.600.000,00	0,00	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscale	27.306.000.000,00		27.306.000.000,00				27.306.000.000,00	27.306.000.000,00	0,00	100%
CAP. 4015	Interessi II.DD.	774.685.349,00		774.685.349,00	96.441.465,59	41.519.616,91	2.662.537,76		140.623.620,26	634.061.728,74	18%
CAP. 4016	Interessi II.II.	200.000.000,00	-79.999.900,00	120.000.100,00	16.486.632,73	8.560.420,45	115.019,03		25.162.072,21	94.838.027,79	21%
TOTALE CAP. RIMBORSI		49.672.285.349,00	-923.877.462,90	48.748.407.886,10	1.096.854.310,86	1.898.115.180,08	105.290.909,28	43.426.600.000,00	46.526.860.400,22	2.221.547.485,88	95%

2.2. N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino

Al 31 dicembre 2016 sono state effettuate 87.312 lavorazioni rispetto allo stock complessivo, pari a 96.126 rimborsi, conseguendo un risultato del 90,83%, superiore a quello atteso (70%).

I fattori che hanno determinato tale esito sono da ricercare nell'accelerazione per l'erogazione dei rimborsi IVA e, soprattutto, nello strumento di analisi del rischio, introdotto nel 2014, che ha determinato la semplificazione e lo snellimento dell'iter amministrativo nei casi di rischio medio-basso.

Inoltre, tra novembre 2015 e luglio 2016, sono state effettuate ulteriori implementazioni all'applicazione di lavorazione dei rimborsi IVA e sono state fornite indicazioni specifiche agli uffici che hanno consentito a questi ultimi di utilizzare con più efficacia gli strumenti operativi a loro disposizione.

2.3. N. di rimborsi Imposte Dirette progressi lavorati/magazzino

Al 31 dicembre 2016 sono state effettuate 883.271 lavorazioni rispetto allo stock, pari a 1.138.904 rimborsi, conseguendo un risultato del 77,55%, superiore all'obiettivo programmato (70%).

Si evidenzia che tale risultato non tiene conto dei rimborsi relativi al sisma Sicilia del 1990. Al 31 dicembre 2015 erano presenti, in capo alle Direzioni Provinciali di Catania, Ragusa e Siracusa, 189.927 istanze da lavorare, delle quali una quota consistente, peraltro, riguarda ritenute subite dai

lavoratori dipendenti la cui rimborsabilità presentava incertezze di carattere normativo superate solo di recente dal D.L. n. 91/2017 (art. 16-octies).

Per le lavorazioni di tali rimborsi, l'Agenzia ha approntato nel 2017 specifici programmi di smaltimento dell'arretrato, coinvolgendo anche altre strutture territoriali, che saranno oggetto di apposito monitoraggio e successiva relazione informativa al Dipartimento Finanze, al fine di evidenziare gli stati di avanzamento.

2.4. Controlli preventivi degli esiti della liquidazione automatizzata effettuati ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72

I controlli preventivi effettuati alla data del 31 dicembre 2016 sono stati 1.082.059, numero che, rapportato al risultato atteso di 1.000.000 di controlli, determina un grado di raggiungimento dell'obiettivo pari al 108,2%.

Il risultato, superiore a quello atteso, è legato all'esigenza di sottoporre a controllo preventivo ulteriori tipologie di dichiarazioni rispetto all'anno precedente, quali le dichiarazioni integrative trasmesse a seguito dell'introduzione delle disposizioni previste dall'art. 1, commi 634 e ss., della legge n. 190 del 2014 (c.d. cambia verso), e le dichiarazioni FTT relative all'imposta sulle transazioni finanziarie.

Inoltre, rispetto al 2015, è stato incrementato il controllo sulle dichiarazioni modelli Unico Persone fisiche e IRAP con eccedenze di credito maggiori di quelle dichiarate, al fine di procedere con l'erogazione automatica di rimborsi non richiesti in sede di presentazione delle stesse dichiarazioni. Ciononostante, il numero dei controlli preventivi si è ridotto rispetto all'anno precedente (nel 2015 ne sono stati effettuati 1.129.733) a seguito dell'ulteriore affinamento dei criteri di liquidazione, che ha permesso l'esclusivo trattamento centralizzato di un maggior numero di dichiarazioni.

Tabella 2

Controlli preventivi degli esiti della liquidazione automatizzata effettuati ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72			
CENTRO DI PRODUZIONE	ANNO 2015	ANNO 2016	Δ% 2016/2015
DIREZIONI REGIONALI	232.429	350.025	50,59%
CENTRI OPERATIVI (Cagliari, Pescara e Venezia)	895.949	731.939	-18,31%
D.C. GESTIONE TRIBUTI	1.355	95	-92,99%
TOTALE	1.129.733	1.082.059	-4,22%

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

L'Agenzia continua a perseguire la propria strategia diretta ad ampliare la gamma dei servizi offerti via web facilitando il ricorso ai servizi telematici con l'obiettivo di ridurre il numero di utenti che accedono agli uffici territoriali.

L'indicatore ha la finalità di misurare la capacità nel promuovere presso l'utenza la richiesta di servizio in via telematica e esamina la domanda di servizio dei contribuenti, siano essi professionisti, intermediari o semplici cittadini, e la modalità con cui essa si manifesta, 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. A tale scopo viene confrontato il numero di richieste di assistenza telematica provenienti dal bacino regionale con il numero di accessi effettuati (per i medesimi servizi) presso gli uffici dello stesso ambito territoriale.

Di seguito sono rappresentati, in maniera distinta, gli elementi di calcolo relativi all'indicatore.

Tabella 3

ANNO	Percentuale di utilizzo di CIVIS								%
	Istanze pervenute tramite il canale CIVIS				Accessi agli uffici territoriali per				
	Comunicazioni A	Cartelle B	Modifica F24 C	Totale CIVIS pervenute D	Comunicazioni E	Cartelle F	Modifica F24 G	Totale accessi agli uffici H	
2015	715.602	65.506	37.652	818.760	1.007.267	244.552	3.730	1.255.549	39,47%
2016	604.315	91.703	297.721	993.739¹	777.784	237.036	18.372	1.033.192	49,03%
variazione 2016/2015	-111.287	26.197	260.069	174.979	-229.483	-7.516	14.582	-222.357	9,56%
variazione in %	-15,55%	39,99%	690,72%	21,37%	-22,78%	-3,07%	390,94%	-17,71%	

Dalla tabella 3 si evince che nell'esercizio 2016 l'utilizzo di CIVIS registra un incremento di quasi il 10% rispetto all'esercizio precedente, con conseguente riduzione di oltre 222.000 accessi agli uffici territoriali rispetto al 2015.

¹ La differenza di 557 istanze CIVIS tra il numero riportato nella tabella 3 (993.739) e quello riportato nella successiva tabella 8 (994.296) risiede nella diversa tempistica di estrazione. L'applicazione CIVIS, infatti, è aggiornata più volte nel corso di ogni giornata; ne consegue che una estrazione effettuata di mattina, ad esempio, può registrare valori lievemente inferiori a quelli rilevabili da una estrazione effettuata dopo la giornata di riferimento. E' quello che è avvenuto per la "Percentuale di utilizzo di CIVIS" la cui estrazione (tabella 3) viene effettuata mensilmente nel corso dell'ultima giornata del mese, mentre l'estrazione per la determinazione di tutte le istanze CIVIS pervenute al Motore Allocazione Pratiche (MAP) entro la giornata del 31 dicembre 2016 è stata effettuata nel corso del mese di febbraio 2017, con riferimento al 31 dicembre 2016.

Tale risultato trova origine nel massiccio ricorso da parte di professionisti e contribuenti alla nuova funzionalità CIVIS "Modifica F24", introdotta da ottobre 2015².

Per effetto di una migliore qualità delle comunicazioni di irregolarità inviate si registra, invece, un calo di oltre il 15% dell'utilizzo da parte di professionisti e contribuenti della funzionalità CIVIS per richiesta di assistenza su comunicazioni di irregolarità ex artt. 36-bis DPR 600/73 e 54-bis DPR 633/72. Tale diminuzione è ancora più marcata relativamente allo stesso servizio erogato dagli uffici. Gli accessi sono, infatti, decresciuti nel corso del 2016 di oltre il 22%.

Come si evince dalla sottostante tabella 4, per l'esercizio 2016 si è registrato un incremento dell'utilizzo dell'applicativo RLI superiore di 5 punti percentuali rispetto al 2015. La registrazione telematica delle locazioni presenta un incremento di oltre il 10% rispetto all'esercizio precedente, con una conseguente riduzione delle registrazioni in ufficio di pari entità. Sostanzialmente stabile il numero complessivo dei contratti di locazione registrati nel corso dei due esercizi esaminati, oltre 1,8 milioni di contratti, di cui oltre il 60% registrati telematicamente.

Tabella 4

Percentuale di utilizzo dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI				
ANNO	Locazioni registrate telematicamente A	Locazioni registrate in ufficio B	Totale locazioni registrate C	% Criterio di calcolo (A) / (C)
2015	1.021.999	818.231	1.840.230	55,54%
2016	1.133.138	734.666	1.867.804	60,67%
Variazione 2016/2015	111.139	-83.565	27.574	5,13%
Variazione in %	10,87%	-10,21%	1,50%	

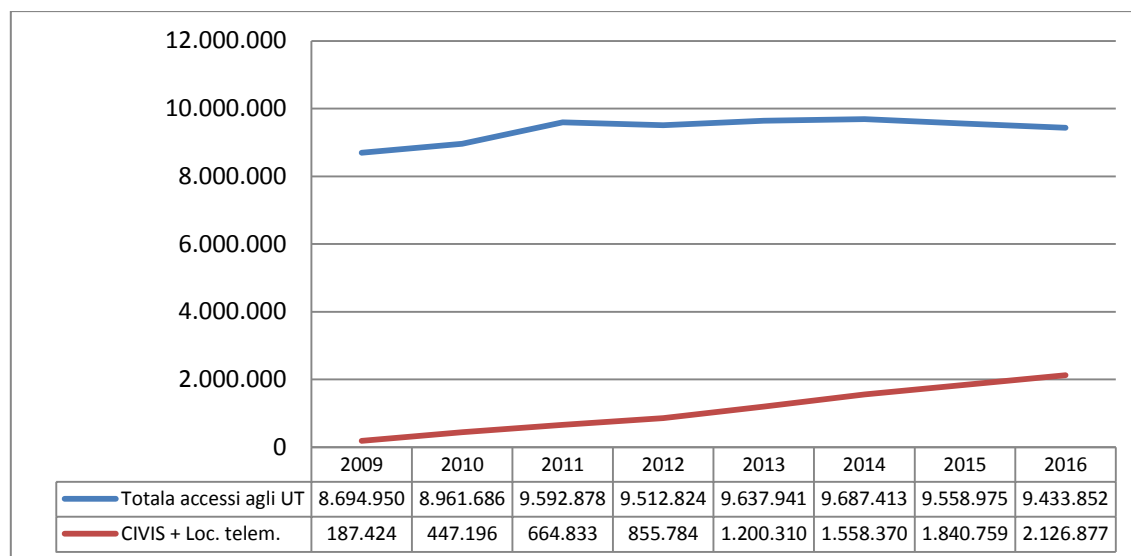
A fronte di tali andamenti, l'indicatore registra per il 2016, come evidenziato dalla successiva tabella 5, una percentuale del 54,61%, rispetto a un risultato atteso pari al 43%. Complessivamente, l'utilizzo del canale telematico (CIVIS + RLI) mostra un incremento di oltre 7 punti percentuali rispetto al 2015. L'afflusso agli uffici per richiesta di assistenza su servizi analoghi a quelli offerti telematicamente evidenzia un decremento di oltre il 14%.

² Con il servizio "CIVIS F24" i contribuenti e gli intermediari possono chiedere la modifica dei dati riportati nel modello F24 senza dover più presentare istanza presso gli Uffici territoriali.

Tabella 5

CAPACITÀ DI PROMUOVERE IL CANALE TELEMATICO MISURATA COME PERCENTUALE DI UTILIZZO DI CIVIS E DELL'APPLICATIVO PER LA REGISTRAZIONE DEI CONTRATTI DI LOCAZIONE RLI							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo CIVIS+RLI
	Canale CIVIS A	Locazioni telematiche (RLI) B	Totale utilizzo canale telematico C	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS D	Locazioni registrate in ufficio E	Totale accessi + loc. registr. in ufficio F	Critero di calcolo (C) / (C+F)
2015	818.760	1.021.999	1.840.759	1.255.549	818.231	2.073.780	47,02%
2016	993.739	1.133.138	2.126.877	1.033.192	734.666	1.767.858	54,61%
Variazione 2016/2015	174.979	111.139	286.118	-222.357	-83.565	-305.922	7,59%
Variazione in %	21,37%	10,87%	15,54%	-17,71	-10,21%	-14,75%	

Il grafico successivo mette a confronto per il periodo 2009 – 2016 il totale accessi agli uffici con il totale delle istanze CIVIS (per assistenza su comunicazioni, cartelle e modifica F24) e delle registrazioni telematiche di contratti di locazione. L'andamento degli accessi presso gli uffici registra una riduzione di circa l'1% rispetto all'esercizio 2015.



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

Il risultato conseguito (98,35%) ha raggiunto l'obiettivo programmato (90%) nella misura del 109,2%. Tale risultato è in linea con il trend storico registrato negli anni precedenti ed evidenzia una buona gestione dei flussi documentali pervenuti in termini di puntuale e completa trattazione.

Tabella 6

		RISULTATO AL 31/12/2016
<i>Barometro della qualità del servizio - Dati di dettaglio</i>	Annotazioni lavorate	97,6%
	Certificati ipotecari lavorati	99,4%
	Docfa Telematici telelavoro	99,0%
	Istanze evase entro 20 gg.	96,1%
	Pregeo in giornata	100%
	Vulture	98,3%

2.7. Attivazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi, articolata in una parte generale e in singole schede servizio, è stata pubblicata il 30 dicembre 2016 nel sito internet www.agenziaentrate.gov.it, sezione Amministrazione trasparente. Rispetto alla versione precedente del 2005, la nuova edizione della Carta è completamente rinnovata: oltre a una mappatura dettagliata dei servizi fiscali e ipotecario-catastali, sono introdotti nuovi *standard* di qualità, scelti con l'obiettivo di assegnare al cittadino un ruolo centrale e di modulare le attività di assistenza sulle sue esigenze.

La nuova Carta si ispira ai principi e ai metodi descritti nelle linee guida contenute nelle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 dell'allora Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), e tiene conto di quanto previsto nel D. Lgs. n. 33/2013 in tema di trasparenza dell'azione amministrativa e dei suggerimenti formulati da parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), che opera presso il Ministero dello Sviluppo economico.

2.8. Percentuale di istanze pervenute tramite CIVIS e lavorate entro 3 giorni

L'indicatore misura la tempestività del servizio telematico offerto. Il risultato conseguito al 31 dicembre 2016 pari al 99,36%, rapportato alla soglia attesa del 90%, determina un grado di

raggiungimento dell'obiettivo pari al 110,40%, in linea con quanto consuntivato nell'esercizio precedente. Nella tabella sottostante il calcolo dell'indicatore è distinto per tipologia di pratica.

Tabella 7

Percentuale istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro tre giorni						
Istanza CIVIS Tipo pratica	Istanze pervenute tramite CIVIS lavorate entro 3 giorni		Istanze pervenute nel 2016 e rese disponibili per la lavorazione		Percentuale conseguita criterio di calcolo	
	A		B		(A/B)*100	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
COMUNICAZIONI	598.005	711.764	601.925	715.367	99,35%	99,50%
CARTELLE	90.721	64.359	91.536	65.509	99,11%	98,24%
MODIFICA F24	90.957	14.097	91.252	14.374	99,67%	98,07%
TOTALE	779.683	790.220	784.713	795.250	99,36%	99,37%

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

Nel corso del 2016 l'Agenzia ha avviato un monitoraggio relativo al grado di esaustività del canale CIVIS anche al fine di rilevare le istanze che, pur risultando chiuse su CIVIS, richiedono una successiva lavorazione allo sportello.

Nella successiva tabella 8 viene rappresentata la distribuzione delle richieste pervenute e chiuse negli ultimi sei anni. Si precisa che la tabella comprende le istanze CIVIS chiuse nell'anno di riferimento indipendentemente dall'anno di acquisizione.

Tabella 8

Canale CIVIS						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ISTANZE PERVENUTE	411.390	444.327	617.613	756.466	820.334	994.296
ISTANZE CHIUSE	413.687	449.000	617.769	756.153	819.238	991.960
Chiuse da Direzione Regionale	407.797	418.603	560.302	525.883	561.237	602.217
Chiuse da CAM	3.472	30.295	57.379	218.006	210.845	162.545
Chiuse da Centro Operativo	2.418	102	88	12.264	23.620	20.279
Chiuse in modalità "batch"	-	-	-	-	23.536	206.469

Delle istanze pervenute nel 2016 (994.296), quelle rese disponibili per la lavorazione ammontano a 784.713. La differenza è costituita dalle istanze presentate tramite il servizio "CIVIS F24" lavorate in modalità *batch*, ossia chiuse centralmente senza l'intervento di una struttura operativa (206.469) e dalle istanze acquisite a sistema alla data del 31 dicembre 2016 e non distribuite agli uffici per la lavorazione (3.114).

2.9. Svolgere un'indagine di *Customer Satisfaction* sui nuovi *front office* integrati (area Entrate e area Territorio)

A novembre 2016 è stata avviata una rilevazione sperimentale di *Customer satisfaction* con i seguenti obiettivi:

- conoscere il livello di soddisfazione degli utilizzatori dei servizi forniti dall'Agenzia presso gli uffici interessati dall'integrazione di alcune attività del *front-office* Entrate-Territorio. Gli uffici coinvolti sono stati quelli di Aosta, Lecco, Matera, Viterbo;
- verificare la percezione, da parte degli utenti, dell'esistenza del processo di integrazione tra area Entrate e area Territorio;
- verificare, tra gli utenti più abituali, la percezione di eventuali differenze nell'organizzazione dell'ufficio e nei tempi di esecuzione delle pratiche a seguito del processo di integrazione.

L'indagine è stata effettuata, dal 15 novembre al 1° dicembre 2016, tramite intervista personale somministrata mediante questionario a complessivi 165 utenti, tra intermediari e contribuenti, presso i 4 uffici sopracitati. Pur se a carattere sperimentale, questa indagine ha rappresentato un primo riferimento per consolidare ed estendere l'integrazione delle attività area Entrate e area Territorio ad altri uffici e per orientare la scelta delle ulteriori azioni da intraprendere. L'indagine, pur tenendo conto della limitatezza del campione oggetto della stessa, ha evidenziato un alto livello di soddisfazione dell'utenza: l'86% degli intervistati, pari a 142 utenti, ha espresso un giudizio pienamente positivo sulla nuova organizzazione delle attività di front office integrato.

2.10. Svolgere un'indagine di *Customer Satisfaction* sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale

La rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza fornito dai Centri di Assistenza Multicanale (CAM), già effettuata nel 2013, è stata riproposta al fine di:

- individuare quali sono gli aspetti del servizio erogato ritenuti maggiormente rilevanti dagli utenti;

- misurare la soddisfazione del servizio considerato in maniera globale e nelle singole componenti;
- valutare i risultati raggiunti con gli interventi realizzati;
- confrontare la percezione attuale del servizio con quella misurata nel 2013;
- individuare possibili aree di miglioramento per essere più vicini agli utenti.

La rilevazione condotta in collaborazione con Sogei S.p.A. e GFK Eurisko S.r.l., si è svolta attraverso interviste telefoniche fra il 6 e il 28 aprile. Prima dell'avvio delle interviste si è provveduto a dare comunicazione dell'iniziativa sul sito internet e con un apposito comunicato stampa.

La rilevazione ha coinvolto un campione costituito da utenti dei CAM (contribuenti, commercialisti, CAF, ecc.). Per assicurare l'affidabilità dei dati raccolti sono stati intervistati 2.500 utenti.

Per misurare le valutazioni degli utenti è stata utilizzata la scala Likert a 6 punti dove 1 indica «Per niente soddisfatto» e 6 «Totalmente soddisfatto».

Al fine di fornire una misura sintetica della soddisfazione di facile lettura è stato calcolato l'indice di soddisfazione che presenta un campo di variazione compreso tra 0 e 100. Dove 0 equivale alla valutazione *per niente soddisfatto* registrata sulla scala Likert, e 100 equivale alla valutazione *totalmente soddisfatto*.

L'intervista telefonica si è basata su un questionario strutturato in 5 sezioni: Privacy; Profilo utente e frequenza d'uso del servizio; Valutazione del servizio; Servizio *Call Back* (conoscenza, utilizzo, valutazione); Servizio di assistenza più utilizzato (ufficio, CAM, sito, PEC, App).

L'analisi dei dati ha messo in luce che la "Disponibilità e cortesia degli operatori" e la "Capacità degli operatori di focalizzare subito il quesito" sono i fattori di qualità per i quali gli utenti hanno espresso piena soddisfazione.

La principale area di miglioramento riguarda il "Tempo di attesa per parlare con l'operatore" e il "Tempo di attesa per trovare la linea libera" (indice di soddisfazione pari a 61).

Tuttavia, gli aspetti connessi all'accessibilità del servizio (tempi di attesa, facilità di reperire le informazioni sui servizi erogati), anche se valutati meno positivamente sono percepiti come meno importanti.

L'indagine ha permesso di valutare e, al contempo, far conoscere i servizi di *call back*, PEC e la nuova App per *smartphone*. Il servizio di *call back* è prenotato soprattutto da professionisti durante l'attesa per parlare con un operatore; l'indice di soddisfazione è molto alto.

Inoltre è emerso che gli intervistati preferiscono i canali di assistenza a distanza: il *call center* e il sito internet risultano entrambi indicati come canali di assistenza preferiti dal 42% degli intervistati,

con un incremento per il sito internet rispetto alla precedente rilevazione di *Customer satisfaction* (35% nel 2013).

Chi sceglie prevalentemente il call center valuta molto positivamente questo canale e lo ritiene *comodo, semplice, orientato all'utente, accurato*. Chi impiega prevalentemente il sito internet lo valuta molto positivamente in particolare per quanto riguarda *l'affidabilità*.

Resta minoritaria la quota di coloro che preferiscono recarsi presso gli uffici (15%).

2.11. Percentuale di contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2016, pari al 92,27%, rapportato alla soglia attesa del 90%, determina un grado di raggiungimento dell'obiettivo pari al 102,52%, in linea con quanto consuntivato nell'esercizio precedente.

Gli appuntamenti prenotabili tramite il servizio prenotazione appuntamenti possono essere richiesti, attraverso internet e telefono, da tre categorie di utenti: contribuenti, professionisti non firmatari e professionisti/intermediari iscritti agli ordini o alle associazioni che hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Agenzia delle Entrate. Il canale preferito dagli utenti per prenotare un appuntamento presso gli Uffici territoriali si conferma, anche nel 2016, internet: infatti su un totale di 1.093.996 appuntamenti richiesti, 1.083.660 (pari ad oltre il 99%) sono stati prenotati tramite internet e soltanto 10.336 tramite il canale telefonico.

La tabella successiva riporta gli elementi di calcolo utili per la misurazione dell'indicatore distinti per gli ultimi due esercizi. Si rammenta che il calcolo per l'indicatore viene effettuato nei riguardi dei soli uffici territoriali dove è presente un eliminacode.

Tabella 9

Percentuale di contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato					
	Ritardo del contribuente	In orario	Ritardo dell'Ufficio	Tot. contribuenti serviti per appuntamento	Percentuale conseguita criterio di calcolo
	A	B	C	D	(A+B)/(D)*100
ANNO 2015	83.820	615.407	61.128	760.355	91,96%
ANNO 2016	82.219	610.139	57.968	750.326	92,27%

* * * * *

Grazie ad una maggiore efficienza nella gestione dei tributi e allo sviluppo/miglioramento dei servizi *on line* offerti ai cittadini, si osserva una lieve diminuzione dei contribuenti serviti per appuntamento rispetto all'esercizio precedente (10.029 pari all'1,32%), collegabile al minor afflusso di utenza presso gli uffici (125.123 pari all'1,31%).

2.12. Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi

Nel corso dell'esercizio 2016 l'Agenzia ha mantenuto soddisfacenti livelli qualitativi nell'erogazione dei servizi, garantendo la completa lavorazione della domanda corrente senza creazione di arretrato.

Tabella 10

		RISULTATO AL 31/12/2016
<i>Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi -</i> Dati di dettaglio	Deflusso istanze	96,7%
	Deflusso Pregeo	100%
	Deflusso Volture	99,1%
	Deflusso Voltura automatica	98,4%

2.13. Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati

La percentuale degli atti di aggiornamento lavorati al 31/12/2016 è stata del 97,9% con il raggiungimento dell'obiettivo programmato (93%) nella misura del 105,3%. Per tutte le attività rappresentate dall'indicatore sono stati sostanzialmente garantiti i medesimi livelli di servizio degli anni precedenti.

Tabella 11

		RISULTATO AL 31/12/2016
<i>Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati -</i> Dati di dettaglio	Deflusso domande di annotazione	97,4%
	Tempestività repertoriazione	98,1%

Nella tabella seguente sono riportate ulteriori informazioni:

Tabella 12

	2015	2016
Numero di formalità con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità	77,1%	79,45%
Numero di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico/ N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	64,7%	75% ³ (240.305/319.035)
Numero di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa	89,3%	99,7%
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%	99,3%
Numero estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	82,6%	90,2% (284.179/315.114)

In merito alle U.I.U. classate ed inserite in atti con Docfa telematico e ai Tipi di frazionamento e tipi mappali telematici evasi (PREGEO), si registra un notevole incremento rispetto all'esercizio 2015 dovuto all'obbligatorietà del canale telematico per la trasmissione degli atti di aggiornamento catastale e cartografico che, a decorrere dal mese di giugno 2015, ha ridotto il numero di accessi al front office dell'Agenzia, come si evince dalla tabella seguente.

Tabella 13

		2015	2016	Δ assoluta 2016/2015
Servizi telematici	UIU classate ed inserite in atti con Docfa telematico	1.127.356	1.366.154	+238.798
	Tipi di frazionamento e tipi mappali telematici evasi (PREGEO)	284.081	317.016	+32.935
Servizi di sportello	UIU classate ed inserite in atti con Docfa	135.129	4.481	-130.648
	Atti di aggiornamento cartografico evasi (PREGEO)	28.530	2.019	-26.511

³ Il numeratore, a differenza del precedente esercizio, è stato armonizzato con la modalità di calcolo con cui viene rilevato il denominatore; infatti nello scorso esercizio il dato del numeratore non considerava, nel caso di presentazione di atti misti, sia i tipi mappali sia i tipi di frazionamento, ma un solo atto.

TEMPI MEDI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI NEGLI UFFICI

Le informazioni relative ai servizi forniti ai contribuenti e alla modalità di erogazione degli stessi sono rilevate negli uffici tramite i sistemi integrati di profilazione dell'utenza "profilo utente" e di gestione delle code ARGO; quest'ultimo, in uso presso la quasi totalità degli Uffici Territoriali, consente, oltre al monitoraggio in tempo reale dei servizi, anche la registrazione e rendicontazione delle attività svolte a livello locale e nazionale. Tali informazioni vengono successivamente raccolte nella banca dati "Business Intelligence" ed elaborate tramite la funzione "Cruscotto Fornire Servizi", che rende disponibili delle statistiche di performance. Si precisa che il "Cruscotto Fornire Servizi" fornisce esclusivamente i dati delle lavorazioni effettuate tramite il sistema eliminacode. I dati di seguito riportati sono estratti da Business Intelligence e sono comprensivi anche delle lavorazioni registrate attraverso la procedura "profilo utente".

Il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi, pari a 21 minuti, e il tempo medio di erogazione, 11 minuti, risultano invariati rispetto al 2015.

Tabella 14

	Numero di Accessi	Numero Servizi Erogati	Tempo Medio di Attesa	Tempo Medio di Erogazione
IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.104.593	3.460.135	19	7
DICHIARAZIONI	2.859.615	3.066.540	19	13
REGISTRO	3.469.644	3.799.762	24	13
Totale	9.433.852	10.326.437	21	11

Dall'analisi delle distribuzioni regionali degli accessi emerge che le regioni con i più elevati tempi di attesa sono: Lazio (31), Sicilia (28), Campania (25), Molise e Puglia (24); le regioni con il maggior numero di accessi sono: Lombardia (1.402.627), Lazio (973.922), Piemonte (811.634), Sicilia (769.852), Veneto (707.099), Emilia Romagna (690.035) e Toscana (642.782); lo stesso andamento si riscontra per i servizi erogati. Si evidenzia come la Lombardia, che ha gestito il maggior numero di accessi, presenta un tempo medio di attesa pari a 16 minuti. Tra le regioni con il maggior numero di servizi erogati, l'Emilia Romagna registra un tempo medio di attesa pari a 15 minuti.

Tipologia dei servizi

Dall'analisi della distribuzione dei tempi di attesa per singolo servizio si rileva che nell'anno 2016 i prodotti con tempi di attesa più elevati rispetto alla media nazionale - 21 minuti - sono i seguenti:

- Assistenza bollo auto: 26 minuti;

- Registrazione atti privati (locazioni, preliminari, comodati, etc.): 25 minuti;
- Accertamenti parziali automatizzati: 24 minuti;
- Assistenza per controlli ex art. 36-ter DPR 600/73: 22 minuti.

Il servizio di tutoraggio (con 58 minuti di tempo di attesa) viene svolto prevalentemente in back office. I livelli medi dei tempi di attesa non sono particolarmente elevati a livello nazionale e rimangono stabili rispetto all'anno precedente ma presentano la caratteristica di una notevole variabilità sia in relazione ai contesti territoriali che per tipologia di servizio richiesto.

Nel corso del 2016, l'Agenzia ha lavorato per migliorare i fattori che determinano il livello dei tempi di attesa sia complessivi che per ciascun servizio e ha reso più efficiente il sistema di relazione con il contribuente, cui ha contribuito la condivisione delle "conoscenze" tra i diversi attori e strutture gestori dell'assistenza.

L'Agenzia sarà impegnata a migliorare le variabili interne che determinano il livello dei tempi di attesa e della qualità dei servizi, quali:

- 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.

Altre caratteristiche significative per il miglioramento dei tempi di attesa sono rappresentate dall'assetto organizzativo di ciascun Ufficio Territoriale, in particolare il numero di sportelli e l'articolazione dell'area di front line, e la decisione di erogare dei servizi "a vista" piuttosto che in back office.

La nuova classificazione degli uffici con una nuova organizzazione della front-line, conseguenza dell'estensione a tutti gli uffici territoriali del set 10 tasti del totem eliminacode, ha spinto verso una maggiore polifunzionalità degli sportelli. Ciò ha prodotto effetti positivi sui tempi medi d'attesa che, anche in presenza di nuove attività di assistenza, non sono aumentati nel corso del 2016.

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi ai servizi erogati distinti per "profilo utente".

Tabella 15

PROFILO UTENTE				
Situazione al 31/12/2016				
			Processi	
			<i>Erogazione dei servizi</i>	<i>Gestione atti e dichiarazioni</i>
Dati complessivi forniti dalla procedura	Tempo medio di attesa (in minuti)		21	22
	Tempo medio di erogazione (in minuti)		11	13
	Servizi erogati		10.326.437	6.866.302
	Servizi erogati via CUP		982.741	934.989
			Processi	
Servizi erogati per classe di utente	CLASSE UTENTE	CATEGORIA	<i>Erogazione servizi</i>	<i>Gestione atti e dichiarazioni</i>
	CONTRIBUENTE	Contribuente	8.251.498	5.202.963
	PROFESSIONISTA	Associazioni di categoria	225.618	181.453
		Avvocato	41.794	25.571
		Commercialista/ragioniere	563.657	473.841
		Consulente del lavoro	21.173	18.199
		Iscritti al altri albi professionali	120.508	108.527
		Notaio	37.461	34.930
		Revisore contabile	61	60
		Firmatario	83.608	81.587
	DELEGATO	Di enti pubblici	60.527	44.866
		Di enti privati	91.676	69.695
		Di agenzie immobiliari	5.637	5.076
		Di studi professionali	63.423	43.597
		Di associazioni CAF	18.215	15.752
		Di persona fisica	741.506	560.115
	NON CENSITO	Non censito	75	70

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA

1.1 Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata

L'analisi delle autotutele poste in essere nei confronti dei contribuenti a seguito del controllo ex art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972 è incentrato sull'anno d'imposta 2013. Si rammenta che le misure per la revisione e la riduzione della spesa della P.A. disposte dal D.L. 95/2012 hanno stabilito che a partire dall'anno d'imposta 2013 le comunicazioni di regolarità non sono più predisposte e inviate ai contribuenti. Di conseguenza le comunicazioni relative all'anno d'imposta 2013 complessivamente inviate sono state 7.346.519⁴ a fronte delle 23.962.241 inviate per l'anno d'imposta 2012.

Le comunicazioni di irregolarità ammontano a 5.645.612 con un lieve incremento rispetto a quelle 2012 (5.615.795). Si registra, viceversa, una riduzione superiore al 10% sia delle comunicazioni rettifiche (1.031.534) che di quelle annullate (786.441).

1.2 Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela

Gli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, ex art. 36-*ter* del D.P.R. n. 600/ 1973, annullati in autotutela dagli uffici, ammontano a 13.771, pari al 4,2% delle dichiarazioni segnalate.

1.3 Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni

Per l'area Registro e per le dichiarazioni di successione il monitoraggio automatizzato delle istanze di autotutela è relativo ai contratti di locazione, agli atti pubblici telematici, agli atti giudiziari e alle dichiarazioni di successione.

La tabella successiva riporta la situazione delle istanze di autotutela relative ad avvisi emessi nel 2016. Per le locazioni sono state considerate le istanze inserite a sistema fino al 29 febbraio 2017 per avvisi notificati nel 2016.

Tabella 16

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2016	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Atti giudiziari	624.067	9.128	225	22	682	8.199	1,31%
Locazioni	946.819	121.389	3.007	300	1.392	116.690	12,32%
Successioni	75.018	678	54	6	124	494	0,66%
Atti telematici	26.268	890	211	29	71	579	2,20%

⁴ Tale numero complessivo include sia le comunicazioni con richiesta di pagamento (5.645.612) sia quelle che non comportano richiesta di pagamento in quanto attestano maggiori crediti/minori rimborsi.

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

Per le locazioni, la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 12,32% che, pur essendo in linea con quello del 2015, è ancora molto elevato. L'analisi delle motivazioni che hanno causato tali annullamenti ha evidenziato la situazione riportata nella seguente tabella.

Tabella 17

Motivazione	LOCAZIONI				Numero istanze	Percentuale sul totale accolte
	Esito autotutela					
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Pagamento regolarmente eseguito	31.690	71	122	76	31.959	27,16%
Errore materiale contribuente	29.127	85	375	428	30.015	24,96%
Errore sul presupposto imposta	20.104	47	162	263	20.576	17,23%
Sussistenza requisiti negati	1.324	2	14	202	1.542	1,13%
Errore di persona	1.192	2	7	11	1.212	1,02%
Doppia imposizione	908	3	12	1	924	0,78%
Evidente errore logico o di calcolo	773	4	103	5	885	0,66%
Altro	31.572	86	597	2.021	34.276	27,06%
Totali	116.690	300	1.392	3.007	121.389	100,00%
Numero avvisi notificati nel 2016						946.819

Per quanto riguarda la motivazione residuale "Altro" che nel 2015 si attestava al 41% circa, l'Agenzia nel corso del 2016 ha analizzato le descrizioni inserite dagli operatori a corredo della suddetta motivazione e quelle più ricorrenti (contratto risolto, cessione/subentro ex lege, cedolare secca) sono state rese disponibili in aggiunta alle motivazioni già presenti nella procedura. L'introduzione di tale semplificazione ha comportato una sensibile riduzione dell'utilizzo della motivazione "Altro" già a partire dal 2016, rendendo più significative le percentuali delle altre motivazioni codificate.

La prevalenza numerica delle istanze accolte è riferibile alla motivazione "Pagamento regolarmente eseguito". In tal caso l'errata emissione degli avvisi di liquidazione è dovuta principalmente a:

- mancato abbinamento automatizzato del versamento e successiva lavorazione non corretta da parte dell'ufficio territoriale;
- errori nella compilazione del modello di versamento (F23 e F24 *Elementi identificativi*) da parte del contribuente.

Per migliorare la qualità degli abbinamenti automatizzati, nel 2014 è stato introdotto l'utilizzo del versamento con modello F24 Elementi identificativi, in sostituzione del precedente modello di versamento F23. Tuttavia gli avvisi emessi dagli uffici nel 2016 sono relativi a scadenze di annualità precedenti in cui il versamento era generalmente effettuato dai contribuenti ancora con il modello F23.

L'altra motivazione maggiormente utilizzata è "Errore materiale del contribuente" in cui l'errata emissione degli avvisi di liquidazione è dovuta principalmente all'omessa comunicazione di eventi successivi alla prima registrazione da parte del contribuente (risoluzione o cessione del contratto).

1.4 Tasse automobilistiche

Nel corso del 2016 sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2013. A fronte di 1.085.982 di atti di accertamento, sono state accolte 27.710 istanze di annullamento in autotutela, pari al 2,55% del totale degli atti. Il numero di atti emessi è rimasto sostanzialmente costante rispetto all'esercizio 2015, mentre si registra una riduzione sia del numero di istanze accolte (da 36.172 a 27.710), sia della percentuale delle stesse sul totale degli atti (dal 3,32% al 2,55%).

1.5 Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nell'esercizio 2016 sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2014. A fronte di 127.755 atti di accertamento sono state accolte 6.208 istanze di autotutela, pari al 4,86%. Rispetto all'esercizio 2015 sono sensibilmente diminuiti sia il numero di atti di accertamento (da 224.375 a 127.755) sia il numero di istanze accolte (da 7.623 a 6.208); la percentuale delle istanze accolte ha invece subito un lieve aumento (dal 3,39% al 4,85%).

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 20.914.

Investimenti

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

	Budget 2016	Consuntivo		SAL
		€/Migliaia	SAC %	
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.030	1.033	100%	100%
Anagrafe dei titolari	1.390	1.194	86%	94%
Anagrafica (-> Basi Dati)	5.050	4.525	90%	89%
Attività straordinarie catastali	280	261	93%	100%
Cartografia	2.880	2.294	80%	82%
Catasto Censuario	790	833	105%	84%
Dichiarazione 730 precompilata	1.910	644	34%	75%
Gestione Dichiarazioni ed Atti	4.920	4.651	95%	94%
Normativa	710	736	104%	100%
Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	830	358	43%	66%
Pubblicità Immobiliare	2.260	2.236	99%	82%
Rimborsi	520	632	122%	100%
Servizi all'utenza	1.420	1.179	83%	93%
Servizi convenzionali per enti esterni	770	368	48%	66%
Servizi di cassa	360	328	91%	96%
Servizi per i comuni ed altri enti	550	463	84%	91%
Servizi telematici	2.310	1.857	80%	79%
Servizi telematici territorio	50	44	88%	100%
TOTALE	28.030	23.636	84%	

AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Come indicato dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, l'Agenzia ha orientato la propria attività anche al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale che, in un percorso di reciproca fiducia, mira ad accompagnare il contribuente verso l'adempimento spontaneo dei propri obblighi, anche prevedendo la possibilità di correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sui livelli di *compliance* e sul recupero del *tax gap*. L'Agenzia ha predisposto adeguate misure organizzative e gestionali per assicurare l'attuazione di tale obiettivo attraverso, in particolare, l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto, il completamento della lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria, nonché la revisione degli studi di settore al fine di renderli maggiormente efficaci.

AREA STRATEGICA PREVENZIONE					
Obiettivo 3	Indicatori	Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2016	Risultato al 31/12/2016 Vs Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2015
		(a)	(b)	(c=b/a)	
MIGLIORARE IL LIVELLO DI ADEMPIMENTO SPONTANEO	Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	400.000	705.430	176,4%	-
	Versamenti spontanei da attività volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto	250 €/mln	461 €/mln	184,4%	-
	Rapporto tra il numero di provvedimenti emessi, ai fini dell'accesso o dell'esclusione al regime opzionale della <i>cooperative compliance</i> , rispetto al numero delle istanze di adesione al regime presentate dai contribuenti entro il 30/08/2016	30%	100%	333,3%	-
	Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate al 31/12/2016	100%	90%	90,0%	-
	Adeguamento spontaneo in dichiarazione alle risultanze degli studi di settore	2,1 €/mld	2,36 €/mld	112,4%	-
	Incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse (<i>Ruling</i> internazionale)	20%	62,5%	312,5%	-
	Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	20%	70%	350,0%	-

1. OBIETTIVO STRATEGICO 3: MIGLIORARE IL LIVELLO DI ADEMPIMENTO SPONTANEO

1.1. Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti

Nel corso del 2016 sono state inviate oltre 705.000 comunicazioni ai fini della promozione della *compliance* ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2015 distinte tra le seguenti tipologie:

- 268.622 comunicazioni riferite a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali quali:
 - redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
 - redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli Assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
 - redditi di capitale derivanti dalla partecipazione qualificata in società di capitali;
 - redditi di partecipazione in società di persone (comprese le imprese familiari), nonché in SRL in trasparenza;
 - alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
 - redditi d'impresa derivanti da plusvalenze e/o sopravvenienze attive.
- 160.693 comunicazioni inviate a contribuenti titolari di partita IVA per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli studi di settore, afferenti il triennio di imposta 2012-2014;
- 156.032 comunicazioni inviate a contribuenti che, per l'anno di imposta 2015, non hanno presentato la dichiarazione pur avendo percepito redditi da lavoro dipendente o da pensione da più sostituti, nessuno dei quali, in base alle certificazioni pervenute, avrebbe effettuato il conguaglio delle imposte.
- 60.478 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2015, dal confronto dei dati relativi alla presentazione della comunicazione annuale dei dati IVA con quelli relativi alla presentazione della dichiarazione ai fini IVA, risulterebbe la mancata presentazione della dichiarazione ai fini IVA ovvero la presentazione della stessa con la compilazione del solo quadro VA;
- 32.102 comunicazioni inviate a contribuenti destinatari di uno o più processi verbali di constatazione contenenti rilievi sostanziali;

- 19.840 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA i quali, dai dati trasmessi all'Amministrazione finanziaria del c.d. "spesometro", risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare i ricavi conseguiti;
- 5.442 comunicazioni rivolte a persone fisiche esercenti attività di lavoro autonomo i quali, dai dati dichiarati dai sostituti d'imposta nel modello 770 Semplificato, risulterebbero aver omesso, in tutto o in parte, di dichiarare compensi percepiti;
- 2.221 comunicazioni inviate a contribuenti che presentavano possibili anomalie in relazione alla dichiarazione dei compensi percepiti per avere concorso alla raccolta effettuata per il tramite degli apparecchi idonei per il gioco lecito di cui all'art. 110, comma 6, del Testo unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (T.U.L.P.S. regio decreto 18 giugno 1931, n. 773);

1.2. Versamenti spontanei da attività volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto

I versamenti effettuati nel 2016, ai sensi dell'istituto del ravvedimento di cui all'art. 13 del D.Lgs. 472/1997, per i periodi d'imposta dal 2011 al 2014, da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni relative a compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014 o hanno agito "spontaneamente", ammontano a 461 milioni di euro con un incremento di circa l'80% rispetto a quanto pianificato.

1.3. Rapporto tra il numero di provvedimenti emessi, ai fini dell'accesso o dell'esclusione al regime opzionale della *cooperative compliance*, rispetto al numero delle istanze di adesione al regime presentate dai contribuenti entro il 30/08/2016

Al 30 agosto 2016 risultavano presentate cinque istanze di adesione al nuovo regime di *cooperative compliance*; negli ultimi giorni del mese di dicembre, a conclusione del procedimento di verifica dei requisiti di ammissibilità nel corso del quale è stata riscontrata la coerenza del sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale del gruppo con i "requisiti essenziali" del Tax Control Framework previsti dalla legge, dal Provvedimento del 14 aprile 2016 e dai documenti OCSE pubblicati in materia, sono stati emessi i provvedimenti di ammissione per tutte e 5 le società che avevano presentato la richiesta di accesso alla procedura.

1.4. Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate al 31/12/2016

Al 31/12/2016 è stato esitato il 90% delle istanze di collaborazione volontaria presentate al 30 novembre 2015 (circa 129.000) rispetto al 100% pianificato.

Al riguardo si rammenta che il decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, recante “*Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili*”, convertito in legge 1 dicembre 2016 n. 225, ha previsto all’art. 7 la riapertura della procedura di collaborazione volontaria (c.d. *voluntary disclosure*). I termini di decadenza per l’accertamento nonché quelli per la notifica degli atti di contestazione sono stati differiti dal 31 dicembre 2016 al 30 giugno 2017 per le istanze presentate per la prima volta ai sensi dell’articolo 5-*quater*, comma 5, del decreto-legge n. 167/1990. La richiesta dell’Agenzia di modifica della Convenzione triennale per gli esercizi 2016-2018 per quanto riguarda il *target* dell’indicatore in esame, presentata nel mese di dicembre 2016, non ha potuto trovare accoglimento in considerazione della ristrettezza dei tempi per avviare l’iter previsto dall’articolo 5, comma 1, dell’Articolato della Convenzione che prevede che gli atti modificativi o integrativi vengano stipulati con le medesime modalità della Convenzione.

Nel 2016, come rappresentato dall’Agenzia, sono stati perfezionati n. 323.861 atti di accertamento collegati a richieste di accesso alla procedura di collaborazione volontaria che hanno consentito di recuperare 4,1 €/mld comprensivi di interessi e sanzioni. Nel 2015 erano stati perfezionati n. 20.262 atti di accertamento da *voluntary disclosure*, con un importo riscosso di circa 221 €/mln compresi gli interessi e le sanzioni.

1.5. Adeguamento spontaneo in dichiarazione alle risultanze degli studi di settore

Al 31 dicembre 2016 l’adeguamento spontaneo agli studi di settore da parte dei contribuenti ha generato maggiori ricavi e compensi per 2,36 €/mld rispetto ad un obiettivo programmato di 2,1 €/mld.

1.6. Incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse (*Ruling internazionale*)

Con riferimento alla stipula di accordi preventivi con imprese aventi attività internazionali, il nuovo art. 31-*ter* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 ha notevolmente revisionato l’istituto del *ruling* internazionale, sia con riferimento ai profili sostanziali che a quelli procedurali.

Nel corso del 2016 sono state concluse 39 procedure a fronte delle 24 del 2015. La quasi totalità degli accordi conclusi ha riguardato la corretta determinazione del valore normale delle transazioni intercompany. Sono stati altresì conclusi accordi che hanno avuto ad oggetto l’applicazione ad un

caso concreto di "norme, anche di origine convenzionale, concernenti l'attribuzione di utili e perdite alla stabile organizzazione in Italia di un soggetto non residente" e la definizione in contraddittorio dell'indennizzo spettante al contribuente italiano a seguito di un processo di ristrutturazione di un gruppo multinazionale (cd. *business restructuring*).

1.7. Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

A seguito della riforma del sistema degli interpelli disciplinata dal D. Lgs 24 settembre 2015, n. 156, la lavorazione delle istanze di interpello ordinarie, presentate ai sensi dell'art. 11, comma 1, lettera a) della legge 27 luglio 2000, n. 21, per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2016, sono state 4.819. L'Agenzia ha fornito risposta entro 80 giorni dalla presentazione al 70% degli interpelli.

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

Le ore/persona (espresse in migliaia) utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 4.920.

Investimenti

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'area strategica prevenzione con l'indicazione dei valori relativi allo Stato Avanzamento Costi ed allo Stato Avanzamento Lavori.

	Budget 2016	Consuntivo		SAL
		€/Migliaia	SAC %	
Contribuenti di maggiori dimensioni	450	197	44%	90%
Promuovere l'adempimento spontaneo	790	829	105%	100%
TOTALE	1.240	1.026	83%	

AREA STRATEGICA CONTRASTO

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 2016-2018:

- contrasto all'evasione e all'elusione fiscale, al fine della riduzione del *tax gap*, assicurando, nel contempo, la riduzione dell'invasività dei controlli e dei connessi adempimenti;
- utilizzo per ciascuna categoria di contribuenti, di sempre più affinati sistemi di analisi e valutazione del rischio di evasione e/o elusione, funzionali a una mirata scelta delle tipologie di controllo da effettuare, anche attraverso l'uso ancora più strutturato delle banche dati a disposizione e dei sistemi di tracciabilità delle transazioni;
- costante ed efficace presidio del territorio ai fini delle informazioni catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare;
- miglioramento della qualità e della completezza delle banche dati catastali, con particolare riferimento alla cartografia catastale, all'Anagrafe dei Titolari, all'Osservatorio del Mercato Immobiliare e alla prosecuzione dell'azione di emersione degli immobili non registrati in catasto.

I suddetti indirizzi strategici sono stati declinati nel piano delle attività della Convenzione 2016-2018 negli obiettivi "Ottimizzare l'attività di controllo" e "Migliorare la sostenibilità delle pretese erariali", come di seguito rappresentati.

AREA STRATEGICA CONTRASTO					
Obiettivo 4	Indicatori	Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2016	Risultato al 31/12/2016 Vs Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2015
		(a)	(b)	(c=b/a)	
OTTIMIZZARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO	Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione	15 €/mld	18,5 €/mld di cui: – 4,8 €/mld riscossioni da ruolo; – 9,6 €/mld da versamenti diretti; – 4,1 €/mld <i>voluntary disclosure</i> .	123,3%	14,9
	Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni	16.000 €	17.871 €	111,7%	-
	Numero di controlli elettronici ai sensi dell'art. 36-ter e 41-bis del D.P.R. n. 600/73	700.000	851.377	121,6%	959.723
	Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato	0,9%	0,84%	-	0,82%
	Numero di atti di aggiornamento tecnico (Tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo – Catasto terreni	3.500	3.869	110,5%	3.892
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento – Catasto fabbricati	30.000	46.582	155,3%	46.661
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (DOCFA) – Catasto fabbricati	400.000	451.407	112,9%	420.234

Obiettivo 5	Indicatori	Risultato atteso 2016	Risultato al 31/12/2016	Risultato al 31/12/2016 Vs Risultato atteso 2016X	Risultato al 31/12/2015
		(a)	(b)	(c=b/a)	
MIGLIORARE LA SOSTENIBILITA' DELLE PRETESE ERARIALI	Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	64%	69%	107,8%	-
	Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	59%	64%	108,5%	-
	Percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia	70%	81%	115,7%	-

1. OBIETTIVO STRATEGICO 4: OTTIMIZZARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO

1.1. Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione

L'obiettivo di riscossione complessiva comprende le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2016 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata).

Il risultato annuale conseguito è pari a 18,5 miliardi di euro, di cui 4,8 miliardi derivano dalla riscossione coattiva e comprendono le riscossioni da ruolo relative alla regione Sicilia e 13,7 miliardi derivano dai versamenti diretti (di cui 4,1 dalla *voluntary disclosure*).

In base alla tipologia di attività, 10,5 €/mld derivano da attività di controllo (8,9 da versamenti diretti e 1,6 da ruoli) e 8 €/mld da attività di liquidazione (4,8 da versamenti diretti e 3,2 da ruoli).

In particolare il totale delle riscossioni si riferisce a:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi ex art. 36-ter del DPR n. 600 del 1973 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato annuale conseguito è

pari a 10,5 miliardi di euro, la componente dei versamenti diretti ammonta a 8,9 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 1,6 miliardi di euro;

- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), nonché somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato annuale conseguito è pari a 8 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 4,8 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 3,2 miliardi di euro.

Tabella 1

ENTRATE ERARIALI E NON ERARIALI (imposte, sanzioni e interessi) Anno 2016		
Riscossioni derivanti da attività di controllo e di liquidazione delle imposte <i>(valori in miliardi di euro)</i>		18,5
Attività di controllo	Ruoli	1,6
	Versamenti diretti	8,9
	Totale	10,5
Attività di liquidazione	Ruoli	3,2
	Versamenti diretti	4,8
	Totale	8

Per quanto riguarda le riscossioni derivanti dall'attività di *voluntary disclosure* si evidenzia che esse, nell'esercizio 2016, ammontano a 4,1 miliardi comprensivi di interessi e sanzioni.

La tabella seguente fornisce il dettaglio dei versamenti diretti pari a 8,9 miliardi di euro distinti per somme riscosse da accertamento, controllo formale e *voluntary disclosure*. Per ciascuna di esse sono indicati anche i relativi interessi e sanzioni.

Tabella 2

	Accertamento	Controllo formale	Voluntary disclosure	Totale Versamenti diretti
Imposta	3.857.905.642	195.492.293	2.709.623.840	6.763.021.775
Interessi*	0	15.174.128	0	15.174.128
Sanzioni	685.841.716	38.423.505	1.403.744.335	2.128.009.556
TOTALE	4.543.747.358	249.089.926	4.113.368.175	8.906.205.459

Importi in euro

*Tale voce non comprende gli interessi corrisposti unitariamente nei versamenti F24 in quanto il codice tributo tra imposte ed interessi è unitario.

Con riferimento ai 4,8 miliardi derivanti da versamenti diretti a seguito dell'attività di liquidazione, la tabella seguente specifica l'importo dell'imposta nonché degli interessi e delle sanzioni.

Tabella 3

	Anno 2016
Imposta	3.585.773.684,35
Interessi	262.485.643,39
Sanzioni	517.813.647,35
Non determinabile	285.407.562,20
Totale	4.651.480.537,29
	Anno 2016
Non determinabile	198.989.035
Totale	198.989.035
TOTALE GENERALE	4.850.469.572,19

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 (per il 2016, 4,6 miliardi riferibili all'Agenzia delle entrate e 0,2 miliardi all'Agenzia delle dogane e dei monopoli).

Tabella 4

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2016)	% IR/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	Importo riscosso** 2016
2000	37.113.763.843	27.406.724.543	3.035.283.282	11,07%	522.623.408	1.121.504.840	481.898.382	78.054.661	44.075.807	68.698.378	87.639.223	87.610.409	97.429.721	87.072.815	83.373.372	65.655.078	49.976.126	48.040.932	52.139.391	32.260.702	27.230.037
2001	39.172.787.031	16.121.245.233	2.038.241.444	12,64%		444.655.136	441.190.360	187.383.388	107.271.126	115.808.113	132.546.871	110.690.612	92.238.778	75.266.076	64.976.550	52.977.026	45.081.202	34.089.662	85.974.708	25.180.567	22.911.269
2002	24.633.400.785	13.976.297.522	1.259.397.925	9,01%			134.655.455	197.746.543	155.896.824	128.050.978	143.114.465	112.415.512	83.437.366	58.843.283	49.599.851	48.411.283	42.149.791	33.619.671	36.118.916	18.959.145	16.378.842
2003	45.727.993.927	16.219.001.289	2.290.097.069	14,12%				185.103.569	439.088.959	279.137.817	303.033.298	263.403.609	193.235.711	138.204.091	138.221.473	88.931.044	72.583.893	56.648.566	59.102.413	35.680.536	37.722.090
2004	23.055.589.724	17.947.478.798	1.502.814.193	8,37%					123.802.987	267.962.534	261.098.459	214.981.660	147.141.645	125.201.438	85.106.696	64.198.221	49.174.870	49.076.757	52.302.142	28.667.490	34.099.294
2005	36.966.394.875	26.876.528.018	1.874.961.976	6,98%						361.881.083	400.386.718	302.308.098	200.430.088	157.369.025	122.369.788	85.694.843	69.530.709	52.869.009	52.149.044	35.676.184	34.297.387
2006	68.749.495.891	42.391.882.195	5.603.362.187	13,22%							624.191.308	1.578.786.667	957.737.293	628.074.949	547.432.959	391.134.210	244.648.151	196.916.680	188.629.248	118.136.331	127.674.391
2007	58.575.510.245	40.204.150.108	4.131.846.076	10,28%								771.426.109	1.032.199.700	629.868.016	579.003.622	387.927.648	228.761.343	160.770.289	137.250.827	88.615.561	116.022.961
2008	45.303.540.043	37.423.275.344	4.204.758.994	11,24%									907.617.323	1.096.961.284	743.820.305	484.098.765	302.129.882	239.162.119	194.844.455	119.883.665	116.241.196
2009	58.988.657.603	47.225.537.711	3.716.807.306	7,87%										1.017.717.106	983.726.642	591.171.717	342.746.207	253.869.700	228.701.838	166.970.680	131.903.416
2010	64.436.589.504	54.752.783.762	4.128.003.714	7,54%											1.148.908.521	1.075.341.011	605.656.298	422.887.894	360.119.755	267.905.933	247.184.302
2011	72.461.452.202	62.839.393.089	4.449.997.746	7,08%												1.111.256.278	1.304.423.769	706.844.403	530.344.002	430.168.569	366.960.725
2012	71.472.863.482	62.650.800.523	3.229.061.738	5,15%													808.375.680	1.026.526.423	590.935.346	425.852.007	377.372.282
2013	73.170.003.305	61.572.729.855	2.749.718.846	4,47%														642.285.325	911.674.164	648.997.302	546.762.055
2014	66.995.181.586	61.258.270.442	2.451.445.904	4,00%															635.250.890	1.046.242.526	769.952.488
2015	70.139.422.244	65.518.836.285	2.133.685.574	3,26%																883.228.296	1.250.457.278
2016	58.204.602.766	56.136.891.861	613.223.148	1,09%																	613.223.148
TOTALE	915.167.249.056	710.521.826.578	49.412.707.122	6,95%	522.623.408	1.566.159.976	1.057.744.197	648.288.161	870.135.703	1.221.538.903	1.952.010.342	3.441.622.676	3.711.467.625	4.014.578.083	4.546.539.779	4.446.797.124	4.165.237.921	3.923.607.430	4.115.537.139	4.372.425.494	4.836.393.161

* 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 2000-2016 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 6,95% a fronte di un carico di ruoli da riscuotere pari a circa 710,5 miliardi di euro, registrando un lieve incremento rispetto al 6,76% dell'anno precedente.

Come già rappresentato a pag. 53 le riscossioni da ruolo dell'Agenzia delle entrate per l'anno 2016 ammontano a 4,8 miliardi di euro comprensivi delle riscossioni da ruolo relative alla regione Sicilia.

1.2. Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni

Il valore mediano della maggiore imposta è stato pari a 17.871 € che ha consentito di raggiungere l'obiettivo, fissato a 16.000 €, nella misura del 111,7%.

1.3. Numero di controlli elettronici ai sensi dell'art. 36-ter e 41-bis del D.P.R. n. 600/73

Al fine di assicurare l'attività di deterrenza, nel corso del 2016 sono stati effettuati complessivamente 851.377 controlli elettronici, di cui 629.160 ai sensi dell'art. 36-ter e 222.217 ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600/73, con un incremento di circa il 20% rispetto a quanto pianificato.

Controlli ai sensi dell'art. 36-ter del D.P.R. n. 600/73

Sono stati effettuati 629.160 controlli formali ai sensi dell'art. 36-ter del D.P.R. n. 600/73, in diminuzione rispetto all'esercizio precedente (673.708).

Il numero indicato comprende i controlli che risultano conclusi dagli uffici territoriali alla data del 31 dicembre 2016 unitamente ai controlli eseguiti nell'anno con procedure interamente centralizzate. In particolare, i controlli eseguiti dagli uffici, anche con verifica documentale (301.239), sono riferiti alle code di lavorazione delle dichiarazioni relative all'anno d'imposta 2012 e all'attività svolta in merito alle dichiarazioni relative all'anno d'imposta 2013. I controlli centralizzati (327.921), riferiti interamente alle dichiarazioni presentate per l'anno d'imposta 2013, sono risultati sostanzialmente in linea con le precedenti annualità. La successiva tabella evidenzia i controlli formali perfezionati nell'esercizio 2016, suddivisi per anno d'imposta della dichiarazione.

Tabella 5

Controlli formali, ai sensi dell'art. 36-ter del D.P.R. n. 600/73, perfezionati nel 2016				
	Controlli formali centralizzati	Controlli formali segnalati centralmente agli uffici	Totale controlli formali perfezionati	Percentuale
ANNO IMPOSTA 2012	-	143.487	143.487	22,81%
ANNO IMPOSTA 2013	327.921	157.752	485.673	77,19%
TOTALE	327.921	301.239	629.160	100,00%

Controlli ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600/73

Il risultato annuale degli accertamenti 41-bis automatizzati registra una flessione rispetto all'analogo risultato conseguito nel 2015 sia in termini di numero accertamenti eseguiti che di maggiore imposta accertata totale, come si evince dalla tabella seguente.

Tabella 6

	2015	2016	Δ %
N. accertamenti eseguiti	286.015	222.217	-22,31%
MIA totale (in milioni di euro)	412	325	-21,12%
MIA mediana (in euro)	1.270	1.307	2,91%

Il risultato conseguito, pur in riduzione rispetto alle volumetrie rilevate nell'esercizio precedente, è in linea con il target definito in sede di programmazione. L'adozione di tale scelta operativa è stata effettuata in considerazione dell'impegno straordinario a cui è stato chiamato il Centro operativo di Pescara (COP), tradizionalmente impegnato nella lavorazione delle posizioni relative ai criteri "fabbricati" e "fabbricati lavoro dipendente", nella trattazione delle istanze di *voluntary disclosure*.

Il provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 153427 del 27 novembre 2015, infatti, ha attribuito al COP, ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera a) del decreto legge 30 settembre 2015, n. 153, come modificato dalla legge di conversione 20 novembre 2015, n. 187, la competenza per la gestione delle istanze presentate, a decorrere dal 10 novembre 2015, e per l'emissione dei relativi atti, compresi quelli di accertamento e di contestazione delle violazioni, con riferimento a tutte le annualità oggetto delle richieste di accesso alla procedura di collaborazione volontaria.

Per consentire la trattazione delle istanze entro il termine di decadenza del 31 dicembre 2016, gran parte delle risorse disponibili del COP sono state destinate a questa nuova linea di attività ed

è stato, altresì, chiesto alle Direzioni Provinciali uno sforzo sinergico tra le stesse e il COP attraverso la delega alle Direzioni della lavorazione di circa 46.000 istanze.

La diminuzione degli atti definiti con acquiescenza (art. 15 D.Lgs. 2018/1997) nonché del valore (totale e mediano) della maggiore imposta definita è da considerarsi strettamente correlata alla riduzione del numero di accertamenti eseguiti nell'anno (Tab. 7).

Tabella 7

	2015	2016	Δ %
N. accertamenti definiti per acquiescenza	121.141	86.073	-28,9%
MID totale (in milioni di euro)	200	139	-30,5%
MID mediana (in euro)	1.200	1.194	-0,5%

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2016, costituito dagli accertamenti II.DD., IVA, IRAP e settore Registro nonché dagli accertamenti parziali automatizzati, ammonta a 773.123 con un incremento del 24% rispetto all'esercizio precedente (621.214).

La MIA totale ammonta a 19,2 €/mld (21,5 €/mld del 2015) come si evince dalla seguente tabella, che confronta anche i risultati dell'esercizio precedente. Di questi, 2,3 miliardi di euro derivano dalla *voluntary disclosure*.

Tabella 8

Attività		2015	2016	Δ %
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	301.996	523.851	+73,5%
	MIA in €	20.816.559.560	18.524.745.873	-11%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	33.203	27.055	-18,5%
	MIA in €	257.555.134	346.567.858	+34,6%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	286.015	222.217	-22,3%
	MIA in €	411.756.541	325.295.154	-21%
TOTALE ACCERTAMENTI		621.214	773.123	+24,5%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		21.485.871.235	19.196.608.885	-10,7%

Accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP

Dal confronto con l'esercizio precedente emerge un incremento del 73,5% nel numero complessivo di accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP : 523.851 atti a fronte dei 301.996 del 2015.

Tabella 9

Tipologia di controllo	2015	2016	Δ %
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	301.996	523.851	+73,5%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	2.734	2.367	-13,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	13.262	11.120	-16,2%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	286.000	510.364	+78,4%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	140.972	104.162	-26,1%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	5.483	4.200	-23,4%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	113.456	75.329	-33,6%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	20.262	323.861	+1.498,4%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	5.827	2.812	-51,7%

Come si evince dalla tabella 9, nel 2016 si registra una diminuzione dell'attività di accertamento delle varie tipologie di controllo ad eccezione degli accertamenti relativi alla *voluntary disclosure* (323.861 nel 2016 rispetto a 20.262 nel 2015) che costituiscono circa il 60% degli accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni.

Da tale andamento si evince che per la lavorazione delle istanze *di voluntary disclosure* l'Agenzia ha utilizzato un'alta percentuale di risorse destinate all'attività di accertamento e all'attività relativa ai controlli elettronici.

Continua il *trend* decrescente degli accertamenti con determinazione sintetica del reddito (-51,7%). Il numero dei contribuenti nei confronti dei quali sono stati eseguiti gli accertamenti ai fini delle Imposte Dirette, IVA e IRAP indicati nella tabella 8 è di 154.858 rispetto ai 213.858 del 2015. Si precisa che 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 di un maggior numero di accertamenti Imposte Dirette, IVA e IRAP eseguiti si rileva la variazione in diminuzione di circa l'11% della relativa maggiore imposta accertata che passa dai 20,8 miliardi del 2015 ai 18,5 nel 2016.

Come si deduce dalla tabella seguente, dove sono riportati per gli esercizi 2015 e 2016 i dati relativi agli atti definiti per adesione e acquiescenza, distinti per singole tipologie di controllo, l'andamento è in linea con l'attività di accertamento. Infatti si registra un calo generalizzato del numero degli atti definiti ad eccezione di quelli relativi alla *voluntary disclosure*.

Tabella 10

Tipologia controllo	2015	2016	Δ %
N. accertamenti definiti per adesione e acquiescenza	137.212	399.496	+191%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.682	1.524	-9,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	7.561	5.789	-23,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	47.444	32.460	-31,6%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	2.151	1.576	-26,7%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	55.800	34.564	-38,1%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	2.181	878	-59,7%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	20.393	322.705	+1.482,4%

Ad esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, la maggiore imposta accertata oggetto di adesione pari a € 4.871.187.113 (€ 3.954.641.115 nel 2015) e di acquiescenza pari a € 493.447.390 (€ 724.364.199 nel 2015), rappresenta circa il 29% della MIA, in incremento di 6,5 punti percentuali rispetto al 2015; la maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza ammonta a circa 4,2 miliardi di euro in aumento di 1,2 miliardi di euro rispetto all'esercizio precedente e rappresenta circa il 78% della MIA oggetto di adesione e acquiescenza (€ 5.364.634.503). Il tasso di definizione della MIA definita per adesione è del 75,8%.

Tabella 11

Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti				
	2014 (*)	2015 (*)	2016 (*)	Variazione 2016/2015 (**)
MIA totale	25.373.492	20.816.560	18.524.746	-11%
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	5.293.365	4.679.005	5.364.634	+14,7%
MIA oggetto di adesione	4.310.075	3.954.641	4.871.187	+23,2%
MIA oggetto di acquiescenza	983.290	724.364	493.447	-31,9%
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	20,9%	22,5%	29%	+6,5%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	17%	19%	26,3%	+7,3%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	3,9%	3,5%	2,7%	-0,8%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	3.405.332	2.982.084	4.187.739	+40,4%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.422.042	2.257.720	3.694.292	+63,6%
MIA oggetto di acquiescenza	983.290	724.364	493.447	-31,9%
Indice di definizione (MID per adesione e acquiescenza / MIA dei relativi accertamenti)	64,3%	63,7%	78,1%	+14,4%
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	56,2%	57,1%	75,8%	+18,7%
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA totale	13,4%	14,3%	22,6%	+8,3%

(*) Importi espressi in migliaia di euro.

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

Per maggiore chiarezza nella rappresentazione degli esiti dell'attività di accertamento svolta dall'Agenzia, la tabella seguente riporta specificamente gli esiti relativi alla *voluntary disclosure* per l'esercizio 2016.

Tabella 12

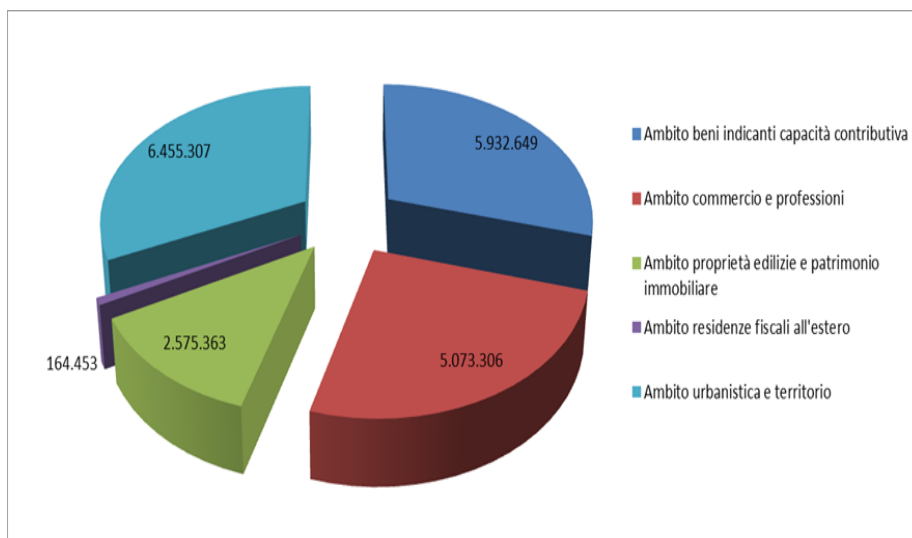
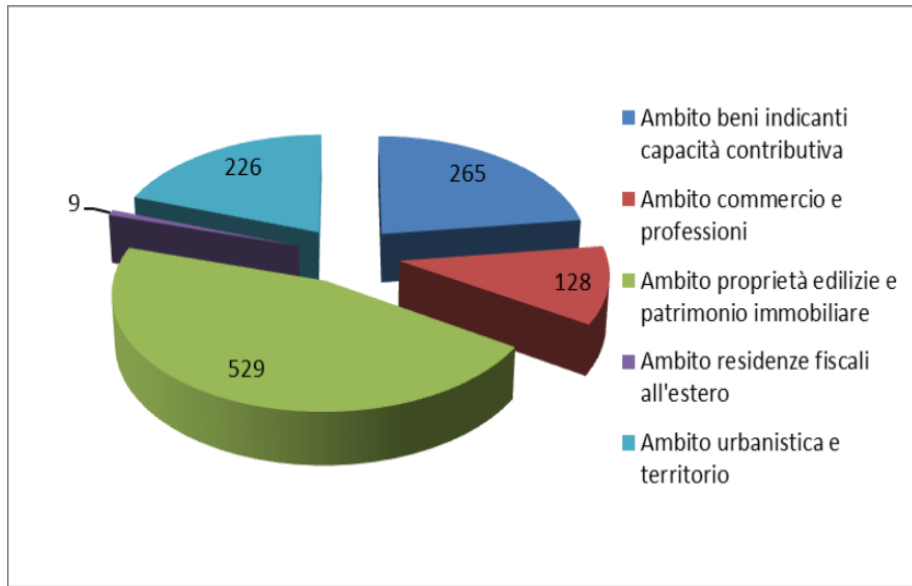
€/migliaia

Esiti degli accertamenti relativi alla <i>voluntary disclosure</i>	2016
MIA	2.318.201
MIA oggetto di adesione e acquiescenza	2.315.927
MIA oggetto di adesione	2.314.869
MIA oggetto di acquiescenza	1.058
Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza su MIA totale	99,9%
Maggiore imposta definita a seguito di adesione ed acquiescenza	2.308.713
Maggiore imposta definita a seguito di adesione	2.307.655
MIA oggetto di acquiescenza	1.058
Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA totale	99,6%

Elementi informativi su “Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni”

Nel corso del 2016 sono state prese in carico dalle strutture operative dell’Agenzia 6.307 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 14,1% delle quali proviene da Comuni del nord, il 62,5% del centro e il 23,3% del sud e isole). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l’ambito “Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare” (41,2%) e l’ambito “Beni indicanti capacità contributiva” (39,4%).

Sulla base di tali segnalazioni l’Agenzia ha eseguito 1.157 accertamenti, a fronte dei 1.982 del 2015. La MIA è stata pari a circa 20 milioni di euro, in calo rispetto al 2015 (43 milioni di euro). Nei prospetti che seguono sono riportate la distribuzione degli accertamenti eseguiti nonché quella relativa alla maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.



	Numero verbali	Maggiore Imposta Constatata IVA	Rilievi IL.DD.	Rilievi IRAP	Rilievi Ritenute
Verifiche e controlli mirati	7.270	709.576.038	5.444.057.237	5.099.004.115	94.204.938
di cui nei confronti di					
Soggetti di grandi dimensioni	314	124.030.132,00	2.525.284.147,00	2.550.784.836,00	36.035.944,00
Soggetti di medie dimensioni	2.748	425.271.493	2.157.074.115	1.912.169.420	53.447.515
Soggetti di piccole dimensioni	3.364	127.281.191,00	671.560.891,00	565.868.069,00	3.587.906,00
Enti non commerciali	844	32.993.222,00	90.138.084,00	70.181.790,00	1.133.573,00

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 2016 gli scambi di informazioni risultano in incremento rispetto al 2015 e sono di seguito riepilogati:

Tabella 1

Richieste di informazioni imposte dirette ed altri tributi			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2015	177	256	433
2016	124	401	525

Tabella 2

Notifiche in materia Imposte dirette ed altri tributi			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2015	12	3	15
2016	25	6	31

In questo ambito le strutture dell'Agenzia sono state impegnate anche da attività di controllo derivante da segnalazioni ricevute e inviate in via spontanea (cosiddetto scambio spontaneo d'informazioni) principalmente da Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE (che include gli adempimenti anche noti sotto il nome di scambio automatico di rulings DAC3) e delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni (che include gli

scambi spontanei noti anche sotto il nome alla Action5 di BEPS – Base erosion and profit shifting in ambito OCSE Global Forum). In quest’ottica va considerato l’aumento notevole degli scambi spontanei in ingresso e uscita come si evince dalla tabella seguente.

Tabella 3

Informazioni SPONTANEE Imposte Dirette ed altri tributi			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2015	66	88	154
2016	90	298	388

Scambio di informazioni in materia di IVA con le strutture degli altri Stati membri dell’Unione Europea

Per quanto riguarda l’IVA si è assistito nel corso dell’anno 2016 ad un lieve decremento dello scambio di informazioni che resta comunque significativo in termini numerici. E’ proseguita da parte del Servizio di collegamento IVA la prassi di limitare l’invio delle 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 il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010. Nelle tabelle seguenti è esposto il dettaglio delle diverse tipologie di scambio.

Tabella 4

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 7 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2015	279	1.170	1.449
2016	204	1.073	1.277

Tabella 5

NOTIFICHE IN MATERIA IVA			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2015	0	7	7
2016	3	5	8

Tabella 6

INFORMAZIONI SPONTANEE IVA (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2015	161	24	185
2016	184	6	190

Tabella 7

SCAMBIO AUTOMATICO DI INFORMAZIONI IVA (ART. 2 REG. (EU) N. 79/2012)		
Anno 2016	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	1.512	913
Rimborsi IVA	652	62
Nuovi mezzi di trasporto	374	---
Partite IVA cancellate	285	---

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

La mutua assistenza per il recupero crediti esteri svolta dall'Agenzia delle entrate si è realizzata nel corso del 2016 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 per la gestione delle procedure pendenti al 31/12/2011 e alle convenzioni internazionali vigenti.

Nel corso del 2016, al fine di promuovere l'utilizzo della cooperazione amministrativa in materia di riscossione per la tutela delle pretese tributarie erariali è stata realizzata ed estesa agli Uffici dell'Agenzia un'applicazione informatica che consente agli stessi, tramite l'incrocio di diverse banche dati, di estrarre liste di soggetti debitori verso l'Erario per i quali è potenzialmente attivabile il recupero all'estero (le richieste di recupero inviate all'estero sono infatti raddoppiate). Nell'ambito delle sue competenze di Ufficio centrale di collegamento per la mutua assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, l'Agenzia delle entrate ha svolto le seguenti attività:

- ha fornito pareri agli altri Uffici di collegamento in ordine all'applicazione delle norme della citata direttiva a casi concreti;

- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana alle riunioni del Comitato recupero in materia di recupero crediti (Meeting of the Recovery Committee del 10/05/2016, Meeting of the Recovery Expert Group del 15/04/2016 e 23/09/2016);
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana ai workshop "EU Tax Collection and Recovery Platform group" tenutosi a Tallinn il 24-25 maggio 2016, "E-forms move to central application" tenutosi ad Atene il 23-24 giugno 2016;
- ha coinvolto gli Uffici di collegamento per fornire una risposta condivisa al questionario della Commissione sull'organizzazione nazionale dell'assistenza alla riscossione e sullo scambio di informazioni relativo agli autoveicoli (utilizzo della rete Eucaris).

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

Il numero di interventi complessivi gestiti dall'Agenzia delle entrate in applicazione della Direttiva 2010/24/UE per il 2016 e delle convenzioni internazionali, come di seguito dettagliato in tabella per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/ misure cautelari), è stato di 1.508 domande.

Mutua assistenza recupero crediti ai sensi della direttiva 2010/24/UE

Numero degli interventi

(statistiche fornite dall'Agenzia delle Entrate alla Commissione europea per l'anno 2016)

Tabella 8

Direttiva 2010/24/UE - Richieste di mutua assistenza lavorate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione operativa nell'anno 2016 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)
2015	374	254	89	10	4	0	670	46.150.283,71	1.586.661,48	85	806.058.807,94	92.091,80
2016	510	121	91	3	4	0	569	43.746.665,83	1.317.212,37	177	774.137.162,59	134.977,38

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 9

Anno	Richieste di informazioni	Richieste di recupero crediti/misure cautelari ricevute	
	ricevute	ricevute	Ammontare importi richiesti nell'anno
2015	0	30	269.686,46
2016	1	32	628.818,29

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

I costi sostenuti dall'Agenzia (Valore della Produzione da Bilancio 2016) è stato pari a 3,517 miliardi di euro. Il gettito complessivamente incassato è stato di circa 419,5 miliardi di euro, di cui: 401 miliardi di euro da gettito spontaneo dei tributi (Fonte BI – Gettito totale dei Tributi) e 18,5 miliardi di euro derivante dalle entrate da accertamento e controllo (compresi gli incassi dal nuovo istituto della *voluntary disclosure*) relative ai tributi erariali e non erariali. L'incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito totale incassato è quindi pari a 0,84%, a fronte dello 0,90% programmato.

1.5. Numero di atti di aggiornamento tecnico (Tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo – Catasto terreni

Al 31/12/2016 il numero degli atti di aggiornamento tecnico è stato pari a 3.869 atti, con il raggiungimento dell'obiettivo (3.500) nella misura del 110,5%.

1.6. Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari urbane (UIU) per mancata presentazione di atti di aggiornamento – Catasto fabbricati

Al 31 dicembre 2016 il numero di verifiche effettuate sulle U.I.U. per mancata presentazione degli atti di aggiornamento ammonta a 46.582 rispetto alle 30.000 previste. Il risultato è principalmente riconducibile al numero dei fabbricati mai dichiarati: per circa 24.000 unità immobiliari, rispetto alle 11.000 programmate, è stato concluso il relativo procedimento. Per tale attività l'avvio dei controlli, finalizzati alla verifica dell'avvenuta regolarizzazione catastale, al recupero degli oneri ed alla eventuale irrogazione della sanzione, ha determinato una maggiore sensibilità da parte dei soggetti coinvolti che hanno provveduto a presentare l'atto tecnico di aggiornamento ovvero a fornire le necessarie informazioni per concludere l'accertamento.

1.7. Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (DOCFA) – Catasto fabbricati

I dati di consuntivo (451.407 verifiche) evidenziano un raggiungimento dell'obiettivo (400.000 verifiche) nella misura di circa il 113%. Il risultato è dovuto, oltre al numero di U.I.U. meritevoli di controllo derivante dai maggiori afflussi, anche dalla presenza di unità immobiliari ricadenti nell'ambito dei c.d. "imbullonati".

2. OBIETTIVO STRATEGICO 5: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITA' DELLE PRETESE ERARIALI

2.1. Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia

L'indicatore misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, con esclusione di quelle di mero rinvio o di estinzione del giudizio.

Il risultato si attesta al 69% con il raggiungimento dell'obiettivo prefissato (64%) nella misura di circa il 108%.

2.2. Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

L'indicatore misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio totalmente favorevoli all'Agenzia, rispetto al totale delle pronunce totalmente favorevole e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell'anno. Il risultato si attesta al 64% (58.056 decisioni su 91.018) superiore di 5 punti rispetto all'obiettivo programmato (59%).

2.3. Percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia

L'indicatore misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia in relazione a quello complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno. Il risultato è pari all'81% (€ 15.225.416.280 su € 18.817.024.143) con il raggiungimento dell'obiettivo programmato (70%) nella misura di circa il 116%.

Ulteriori informazioni in materia di contenzioso

Nelle tabelle seguenti è riportato il numero dei ricorsi presentati nell'anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico.

**NUMERO DEI RICORSI PRESENTATI NELL'ANNO IN CTP E CTR SUDDIVISI PER
FASCE DI VALORE ECONOMICO IN CONTESTAZIONE**

**COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2016**

Dati aggiornati al 27/02/2016

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	44.173	54,7%
Da € 20.000,01 a € 51.645,68	13.315	16,5%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	8.084	10,0%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	7.238	9,0%
Da € 250.000,00	7.882	9,8%
TOTALE	80.692	100,0%

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2016**

Dati aggiornati al 27/02/2016

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	21.337	44,3%
Da € 20.000,01 a € 51.645,68	8.635	17,9%
Da € 51.645,69 a € 100.000,00	5.785	12,0%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	5.613	11,7%
da € 250.000,00	6.773	14,1%
TOTALE	48.143	100,0%

Di seguito sono riepilogati gli esiti delle controversie tributarie, distinti per grado di giudizio di conclusione del processo, per tipo di esito, per tipologia di atto impugnato e, in riferimento al primo grado, per assoggettamento o meno a procedimento di mediazione concluso negativamente.

Gli esiti sono a loro volta distinti a seconda della definitività dell'atto impugnato, dell'annullamento totale o parziale dell'atto impugnato, o dell'intervenuta cessazione della materia del contendere. Con riferimento alla sola Commissione tributaria provinciale, sono evidenziati anche gli esiti relativi a controversie soggette al procedimento di mediazione.

ESITI DEFINITIVI DELLE CONTROVERSIE TRIBUTARIE

Situazione al 31/12/2016 - Dati aggiornati al 24/02/2017

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

CTP	Totalmente favorevoli Ufficio	di cui soggetti a mediazione	Parzialmente favorevoli	di cui soggetti a mediazione	Totalmente sfavorevoli Ufficio	di cui soggetti a mediazione	Conciliazioni	Cessata materia del contendere	di cui soggetti a mediazione	Totali	di cui soggetti a mediazione
accertamento	14.000	5.179	3.698	1.635	6.009	2.844	4.512	3.739	1.016	31.958	10.674
liquidazione	1.268	893	153	106	613	374	49	485	235	2.568	1.608
riscossione	14.873	5.032	1.550	432	7.797	1.823	330	3.500	948	28.050	8.235
rimborsi	2.359	733	356	103	1.300	504	68	1.312	218	5.395	1.558
altre Tipologie	7.965	794	1.229	76	3.935	266	103	1.285	125	14.517	1.261
Totale	40.465	12.631	6.986	2.352	19.654	5.811	5.062	10.321	2.542	82.488	23.336

CTR	Totalmente favorevoli Ufficio	Parzialmente favorevoli	Totalmente sfavorevoli Ufficio	Conciliazioni	Cessata materia del contendere	Totali
accertamento	7.093	1.955	6.719	695	496	16.958
liquidazione	272	42	333	18	24	689
riscossione	3.133	260	2.115	138	137	5.783
rimborsi	1.313	192	1.313	57	118	2.993
altre Tipologie	2.125	271	1.517	117	160	4.190
Totale	13.936	2.720	11.997	1.025	935	30.613

Cassazione	Totalmente favorevoli Ufficio	Parzialmente favorevoli	Totalmente sfavorevoli Ufficio	Cessata materia del contendere	Totali
accertamento	1.883	32	616	233	2.764
liquidazione	24	0	12	3	39
riscossione	582	4	189	34	809
rimborsi	532	10	354	90	986
altre Tipologie	634	3	140	45	822
Totale	3.655	49	1.311	405	5.420

Il numero di conciliazioni giudiziali perfezionate nell'anno ammonta a 6.087, in aumento rispetto a quelle del 2015 (4.978).

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA

Premessa

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di accertamento è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 3 febbraio 2017 nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, relativamente agli atti notificati nel 2016.

1. Accertamenti II.DD., IVA E IRAP

Sono state prese in considerazione le seguenti tipologie di controllo: Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni, Accertamenti nei confronti di piccole dimensioni e professionisti, Accertamenti nei confronti di enti non commerciali, Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, Accertamenti con determinazioni sintetica del reddito, Accertamenti da voluntary disclosure, Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle elaborazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito dell'applicazione GIADA.

Accertamenti II.DD, IVA e IRAP interessati da autotutela		
Tipologia controllo	N. accertamenti interessati da autotutela totale	N. accertamenti interessati da autotutela parziale
Accertamenti sostanziali	2.757	2.099
Accertamenti parziali (ex art. 41-bis DPR 600/73)	27.024	11.619
Totale	29.781	13.718

1.1. Accertamenti sostanziali II.DD, IVA e IRAP

1.1.1. Accertamenti annullati in autotutela⁵

I provvedimenti di autotutela totale (2.757) che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2016 (517.199) rappresentano lo 0,53% del totale complessivo con un decremento, rispetto all'esercizio precedente, sia nel numero di accertamenti annullati (4.188) sia nell'incidenza

⁵ Elementi informativi in materia di autotutela rilevati nell'ambito delle specifiche procedure: "Autotutela - Data entry" per la procedura Accertamento Unificato e "Autotutela" per la procedura AURES a partire dall'anno di imposta 2008, nonché "Autotutela - Procedura 2000, 2001, 2002 (P.F., 730, IVA, 770) per la procedura Accertamento Unificato fino all'anno di imposta 2002.

percentuale sul totale di accertamenti notificati (1,40%). La MIA annullata registra un decremento del 62%, passando da 130 a circa 50 milioni di euro.

La causale più frequente dell'annullamento degli avvisi di accertamento è rappresentata dalla voce "Altro" (29,13%) seguita dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" (26,59%) e dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (22,49%).

Tra le "fonti d'innescò" del procedimento di autotutela quella più rilevante (76,31%) è la presentazione delle istanze da parte del contribuente all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento. La fonte "Iniziativa dell'Ufficio" incide per il 22,56%⁶.

Le tipologie di accertamento maggiormente interessate dai provvedimenti di annullamento risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (66,12%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori e dei lavoratori autonomi (27,35%). Tale tendenza si registra anche in relazione all'incidenza di MIA annullata in autotutela rispetto al totale pari, rispettivamente, al 29,87% e al 26,14%.

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

Tipologia controllo	N. accertamenti notificati	N. accertamenti annullati	Incidenza % B/A
	(A)	(B)	
ACCERTAMENTI CON DETERMINAZIONE SINTETICA DEL REDDITO	2.402	46	1,92%
ACCERTAMENTI DIVERSI DA QUELLI SU REDDITI D IMPRESA E LAVORO AUTONOMO	73.513	1.823	2,48%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI ENTI NON COMMERCIALI	4.162	28	0,67%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI GRANDI CONTRIBUENTI	2.295	13	0,57%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI IMPRESE DI MEDIE DIMENSIONI	10.638	74	0,70%
ACCERTAMENTI NEI CONFRONTI DI IMPRESE DI PICCOLE DIMENSIONI E PROFESSIONISTI	101.372	754	0,74%
ACCERTAMENTI VOLUNTARY	322.817	19	0,01%
TOTALE	517.199	2.757	0,53%

⁶ Per il rimanente 1,12% la fonte d'innescò risulta "Non presente".

1.1.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela parziale (2.099) che hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,40% degli accertamenti notificati nel 2016 (517.199). Dal confronto con l'esercizio 2015 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti interessati dall'istituto in argomento nonché dell'incidenza rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

La causale degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale più frequente è la causale generica "Altro" (26,82%) seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (22,92%).

La "fonte d'innescò" è rappresentata nell'80,23% dei casi esaminati dalla presentazione da parte del contribuente di istanza all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento. Nei rimanenti casi la procedura di autotutela è stata avviata direttamente dall'Ufficio.

Anche nei casi di provvedimenti di autotutela parziale, le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (57,98%) seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (33,64%).

A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata ha subito una variazione in diminuzione passando complessivamente da circa 48,4 milioni di euro a circa 33,5 milioni di euro.

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata è pari al 30,89%.

1.2. 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)

1.2.1. Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600/1973 presentano un'incidenza di annullati del 13,34%, in aumento di 3,14 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2015. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2015, un incremento nel numero di accertamenti annullati (+3,9%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 106,3 milioni di euro nel 2015 a 95,5 milioni di euro nel 2016.

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento nell'esercizio 2016, inoltre, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi, relativamente agli accertamenti parziali automatizzati notificati nel 2016, hanno avuto ad oggetto valori di MIA generalmente più alti rispetto a quelli del 2015.

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

1.2.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale è pari al 5,74%. Dal confronto con l'esercizio 2015 si rileva una diminuzione sia del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (-29%) che dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-0,66 punti percentuali).

La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 40,4 milioni di euro a 14,9 milioni di euro, con un indice di abbattimento in aumento rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2015, da 60,9% a 63,1%. Il criterio maggiormente interessato dall'istituto dell'autotutela parziale è quello della "Locazione Fabbricati" che assorbe il 55,98% dei provvedimenti di autotutela parziale complessivamente emessi.

In relazione alla numerosità degli atti di accertamento ed al valore complessivo di maggiore imposta oggetto di rettifica, la voce "Assegno divorzile, lavoro dipendente e locazione fabbricati" risulta essere il criterio con l'indice di abbattimento maggiore (73,2%).

2. Accertamenti settore Registro

2.1. Accertamenti annullati in autotutela

La percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 8,85%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 6,35 punti percentuali rispetto al 2015. Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva un aumento sia del numero di accertamenti annullati in autotutela sia della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 18,4 milioni di euro rispetto a 6,8 milioni di euro per l'anno 2015.

Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2016 emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata generalmente più alti rispetto a quelli del 2015.

La causale di annullamento più rilevante (29,13%) è "Errore sul presupposto d'imposta" seguita dalla causale "Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati" (24,95%).

2.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 2,08% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2015 si rileva un aumento del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (2,9%) e un aumento dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi (+ 0,48).

Per quanto riguarda i valori assoluti di maggiore imposta accertata pre e post autotutela, si rileva una diminuzione del 7% della MIA pre autotutela e una costanza della MIA post autotutela rispetto ai valori di MIA registrati nel 2015. A fronte di detti risultati si registra un indice di abbattimento in diminuzione del -5,31 punti percentuali rispetto al risultato del 2015 .

3. 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 (0,59 rispetto all'1,10 del 2015).

A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare di 10,2 milioni di euro. In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quale sono stati parzialmente variati gli importi delle sanzioni irrogate costituiscono un numero irrilevante rispetto agli atti complessivamente notificati.

4. Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati da provvedimenti di autotutela totale rappresentano il 4,69% degli atti complessivamente notificati. A

fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a circa 5,5 milioni di euro.

In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante i quali sono stati parzialmente variati gli importi del credito da recuperare rappresentano una minima percentuale (1,3%) degli atti di recupero emessi.

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

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Contrasto" (ad esclusione del processo "Difendere gli atti impugnati") hanno assorbito circa il 33,9% di quelle complessivamente impiegate, (18.915 ore/migliaia su 55.791 ore/migliaia).

Investimenti

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

	Budget 2016	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL
Affari legali e contenzioso	2.690	2.688	100%	98%
Analisi	3.310	3.043	92%	97%
Attuazione del D.LGS N. 127/15	2.200	1.861	85%	92%
Comunicazione	890	792	89%	90%
Controlli fiscali	4.360	3.168	73%	74%
Internazionale	1.150	1.002	87%	98%
Riscossione	810	754	93%	97%
Studi di settore	4.080	4.072	100%	100%
Versamenti	670	553	82%	95%
Sistema Integrato del Territorio (SIT)	2.340	1.028	44%	54%
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	17.440	15.736	90%	90%
TOTALE	39.940	34.697	87%	

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 6.623, risultano in diminuzione rispetto a quanto consuntivato nell'esercizio precedente (7.022).

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.

	Budget 2016	Consuntivo		SAL
		€/Migliaia	SAC %	
Audit	200	165	83%	88%
Compliance	10	8	84%	100%
Contabilità	530	462	87%	100%
Dematerializzazione documentale	650	312	48%	53%
Formazione e comunicazione	690	429	62%	70%
Governo ICT	2.750	2.596	94%	97%
Logistica (poi Infrastrutture)	10.700	3.223	14%	30%
Personale	1.310	1.061	81%	94%
Pianificazione e controllo	550	546	99%	100%
Sicurezza	1.100	790	72%	86%
Sistemi trasversali	570	462	81%	96%
Strumenti di monitoraggio operativo DGTI	910	901	99%	100%
Acquisti diretti apparecchiature ICT	350	275	79%	79%
TOTALE	20.320	11.230	55%	

VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

ACCERTAMENTO CON ADESIONE

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle Entrate, in merito al procedimento "Accertamento con adesione", si è attestata all'82,34%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 111 Uffici campionati, 57 si posizionano al di sopra della media nazionale e 54 al di sotto.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'84,92%, seguito da quello di imparzialità, con l'81,22%, e da quello di correttezza, con il 67,76%.

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

- i tempi utilizzati dagli Uffici per l'invito al contraddittorio, ovvero entro i 15 giorni dalla ricezione delle istanze di adesione prodotte dai contribuenti, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del D.lgs. n.218/1997, nella considerazione che, quanto più l'invito è tempestivo, maggiore è il numero dei giorni che residuano al contribuente per l'eventuale impugnativa dell'atto impositivo, qualora l'adesione non trovi una definizione
- i tempi medi impiegati per fissare la data del contraddittorio, nelle fattispecie di cui all'art. 6, comma 1, del D.lgs. n. 218/1997
- i tempi entro i quali deve essere svolto il contraddittorio e sottoscritta l'adesione, vale a dire entro 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di adesione prodotta dal contribuente
- nelle modalità di redazione dell'atto di adesione, la corretta e specifica rappresentazione di quanto avvenuto in sede di contraddittorio, con riguardo peculiarmente agli elementi di valutazione adottati dal contribuente e relativi documenti prodotti, al percorso logico-giuridico che ha condotto alla revisione dell'originaria pretesa, ai criteri adottati per la rideterminazione della base imponibile nonché alle maggiori imposte, interessi e sanzioni dovuti in dipendenza della definizione. Ciò consente al contribuente medesimo ed a chiunque interessato di avere contezza delle ragioni sulle quali è fondato il provvedimento adottato
- le modalità di notifica ai contribuenti dell'invito a comparire attraverso l'utilizzo di mezzi che evidenzino la tracciabilità dell'azione amministrativa, al fine di rendere maggiormente

- trasparente l'operato dell'Amministrazione, in particolar modo per le istanze prodotte ai sensi dell'art. 6, comma 1, del D.lgs. n. 218/1997
- nei confronti dei contribuenti che, contattati telefonicamente, non si sono poi presentati al contraddittorio, l'inoltro di un ulteriore invito con modalità che ne consentano la relativa tracciabilità
 - i tempi impiegati per l'espletamento dell'attività di adesione d'iniziativa dell'Ufficio, ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n. 218/1997, oltre che per il rafforzamento della compliance, anche ai fini dell'economicità dell'azione amministrativa.

ATTI DI AGGIORNAMENTO DOCFA RELATIVI A FABBRICATI MAI DICHIARATI

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle Entrate in merito al procedimento "Atti di Aggiornamento DOCFA relativi a fabbricati mai dichiarati", si è attestata al 72,84%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 99 Uffici campionati, 49 si posizionano al di sopra della media nazionale, 50 al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata mostrano che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto l'87,49%, seguito da quello di imparzialità, con il 75,22%, e da quello di correttezza, con il 22,77%.

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

- nel corso del sopralluogo esterno, utilizzato per determinare la rendita presunta, l'effettuazione di tutte le attività necessarie per la definizione della stessa, quali:
 - rilievo fotografico esterno;
 - individuazione del numero delle unità immobiliari presenti nel fabbricato;
 - individuazione, per ciascuna unità immobiliare, della destinazione d'uso;
 - acquisizione degli elementi per determinare la consistenza sommaria delle singole unità immobiliari;
 - acquisizione dei dati di toponomastica delle singole unità immobiliari (indirizzo, numero civico e piano);
 - compilazione della scheda di sopralluogo.

In sede di attribuzione della rendita presunta:

- l'irrogazione delle relative sanzioni

- l'invito al contribuente a regolarizzare la propria posizione mediante presentazione del DOCFA, dopo che all'immobile è stata attribuita la rendita presunta
- le modalità di invio ai contribuenti dell'invito a regolarizzare la propria posizione mediante presentazione del DOCFA
- le modalità di invio ai contribuenti del preavviso di sopralluogo interno, nonché l'indicazione in tali preavvisi della data e dell'ora, del nome del tecnico che effettua il sopralluogo e del nome del responsabile del procedimento.

Qualora venga effettuato il sopralluogo interno, in sede di controllo del Docfa e di accertamento della rendita definitiva -, la redazione del relativo verbale, che costituisce uno strumento per rappresentare quanto emerso in tale sede

- qualora la rendita proposta/automatica sia stata oggetto di accertamento da parte dell'Ufficio -, la notifica della rendita accertata al contribuente, in quanto dà la possibilità al medesimo di poter presentare ricorso in Commissione Tributaria, mediazione o istanza di autotutela, a tutela dei propri interessi
- l'attività di inoltro al contribuente del preavviso di sopralluogo interno
- la comunicazione al contribuente del contenuto del verbale di sopralluogo interno.

INTERVENTI DI AUDIT E SICUREZZA SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

La funzione di controllo interno, caratterizzata da indipendenza tecnica ed autonomia operativa, si basa sulla individuazione preventiva, per tutti i processi, dei rischi di disfunzioni o irregolarità e delle misure necessarie per contenerli.

Nel corso del 2016, l'Agenzia ha effettuato 2.338 interventi differenziati per tipologia e, precisamente:

Analisi di Contesto Locale

L'Analisi di Contesto Locale è finalizzata a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare aree di miglioramento. Per l'anno 2016, sono stati effettuati 558 interventi ed è stata prevista l'esecuzione obbligatoria dei seguenti interventi su ogni Direzione Provinciale e sui 4 Uffici Provinciali-Territorio: Rilevare le presenze e le assenze; Riduzione delle rendite proposte; Autotutela e Adesioni (processo Accertare l'imposta non dichiarata).

Monitoraggio dei Rischi di Corruzione

Sono stati effettuati 117 Monitoraggi dei Rischi di Corruzione che hanno riguardato in particolare i processi: Recuperare il credito erariale; Rischi corruzione Area Territorio e Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare.

Audit di Conformità e Monitoraggio di Regolarità Amministrativa

Interventi di audit svolti in via residuale; il primo, volto a verificare l'esistenza e l'efficacia dei controlli attuati dal Responsabile del processo, a rilevare il tono dell'ambiente di controllo e il livello dei servizi ai contribuenti, nonché a riscontrare la regolarità amministrativa degli atti, è stato svolto sul processo "Attribuire codice identificativo".

Il Monitoraggio di Regolarità Amministrativa, che ha come focus primario la verifica della regolarità amministrativa degli atti, è stato effettuato sulle "Ispezioni e certificazioni ipotecarie".

Verifiche amministrativo-contabile

Nel corso del 2016 sono state effettuate 319 verifiche di cassa al fine di accertare che tutte le somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e per i Servizi Catastali resi dagli Uffici provinciali-territorio siano state assunte in carico, correttamente contabilizzate e poi debitamente versate alla Tesoreria dello Stato nonché verificare la corretta contabilizzazione delle stesse. Tali verifiche hanno evidenziato alcuni disallineamenti e carenze nello svolgimento delle attività presso gli uffici e sono state oggetto di specifiche note dirette agli uffici audit regionali.

Indagini conoscitive

Sono stati eseguiti 168 controlli volti al riscontro della corretta applicazione dei principi di autonomia e di indipendenza da parte del personale. Da tali indagini sono scaturite, oltre a segnalazioni alla competente Autorità Giudiziaria, iniziative volte a rimuovere le anomalie riscontrate ed a favorire il corretto andamento dell'attività delle strutture operative, sotto il profilo sia della trasparenza e dell'imparzialità nell'applicazione delle norme che della correttezza dell'azione amministrativa.

Verifiche in materia di incompatibilità ex L.662/96

Nell'anno 2016 sono state effettuate complessivamente 1.174 verifiche ispettive sia da parte delle strutture regionali che della Direzione Centrale Audit.

* * * * *

Con riferimento ai suddetti interventi di Audit interno, a fronte delle criticità rilevate, i team di audit hanno provveduto a formulare specifiche raccomandazioni cui hanno fatto seguito la definizione e la successiva realizzazione di adeguati piani di azioni. A tal riguardo si precisa che le azioni correttive definite nei predetti piani sono state oggetto di puntuale riscontro da parte delle strutture di Audit, sia centrali che regionali.

Per quanto riguarda gli Audit di Conformità, il Monitoraggio di Regolarità Amministrativa e le Analisi di Contesto Locale, sono state riscontrate irregolarità, non conformità, e criticità organizzative in particolare sui seguenti processi: Autotutela e Adesioni, Riduzione delle rendite proposte e sugli Sgravi.

Con riferimento ai Monitoraggio dei Rischi di Corruzione, i processi nei quali sono state riscontrate il maggior numero di "non conformità" sono: Accertare l'imposta non dichiarata, Attribuire il codice identificativo, Liquidare le imposte e Recuperare il credito erariale.

Nella tabella seguente sono evidenziate le tipologie di irregolarità/non conformità/criticità organizzative relative ai processi risultati maggiormente critici e sui quali sono intervenute le articolazioni regionali di audit al fine di perseguire il potenziamento dei presidi di controllo.

Processo	Tipologia irregolarità
Adesione e autotutela	<ul style="list-style-type: none"> - inadeguata verbalizzazione dei contraddittori di adesione e mancata protocollazione della documentazione giustificativa prodotta dal contribuente; - incompleta formazione dei fascicoli e inadeguata archiviazione degli stessi; - carente motivazione degli atti di accertamento con adesione in merito alla descrizione del percorso logico-giuridico posto a fondamento della rideterminazione della originaria pretesa erariale; - non corretta rideterminazione della pretesa erariale; - mancato rispetto del regime di delega di firma adottato nelle Direzioni Provinciali.
Mediazione e conciliazione	<ul style="list-style-type: none"> - tardiva lavorazione delle istanze; - incompleta formazione dei fascicoli; - mancato aggiornamento degli applicativi informatici in uso; - non corretta rideterminazione della pretesa erariale (carente difesa degli atti impugnati); - provvedimenti di autotutela che potevano essere adottati in altre fasi del controllo.
Sgravi	<ul style="list-style-type: none"> - tardiva lavorazione delle istanze; - incompleta formazione dei fascicoli e inadeguata archiviazione degli stessi; - errori della fase istruttoria; - intempestiva adozione del provvedimento; - mancata chiusura a sistema dei provvedimenti che comporta la mancata conoscenza degli stessi da parte dell'Agente (prosecuzione delle attività coattive di riscossione).
Rimborsi	<ul style="list-style-type: none"> - tardiva lavorazione delle istanze; - incompleta formazione dei fascicoli; - errori della fase istruttoria; - motivazione carente.
Lavorazione delle comunicazioni di irregolarità inviate a seguito della liquidazione automatizzata ex art. 36-bis DPR 600/1973	<ul style="list-style-type: none"> - mancata protocollazione delle istanze; - tardiva lavorazione delle istanze; - incompleta formazione dei fascicoli e inadeguata archiviazione degli stessi; - motivazione carente; - mancato rispetto del regime di delega di firma adottato nelle Direzioni Provinciali; - mancata sottoscrizione della correttiva consegnata al contribuente.
Controllo formale ex art. 36-ter DPR 600/1973	<ul style="list-style-type: none"> - errori nella fase istruttoria (riconoscimento di detrazione non spettanti o spettanti in misura ridotta); - mancato rispetto del regime di delega di firma adottato nelle Direzioni Provinciali; - mancata chiusura a sistema delle lavorazioni.
Liquidazione degli atti giudiziari	<ul style="list-style-type: none"> - tardiva/errata liquidazione dell'imposta; - avvisi liquidazione con elementi incompleti; - tardiva notifica avvisi di liquidazione; - incompleta formazione dei fascicoli e inadeguata archiviazione degli stessi; - mancata chiusura a sistema delle lavorazioni.
Liquidazione dei tributi minori	<ul style="list-style-type: none"> - incompleta formazione dei fascicoli e inadeguata archiviazione degli stessi.
Effettuare verifiche sul classamento delle rendite proposte	<ul style="list-style-type: none"> - variazione/diminuzione indebita della rendita catastale; - istruttoria carente, anche in termini di: <ul style="list-style-type: none"> • selezione delle unità immobiliari urbane (uu.ii.uu.) non in linea con i criteri della P.O. 123/2008 o con le disposizioni del Direttore Provinciale, con particolare riferimento alla determinazione del campione dei sopralluoghi ovvero delle uu.ii.uu. da sottoporre a verifica; • modifica arbitraria del campione validato e/o delle uu.ii.uu. da verificare in sopralluogo; • mancata effettuazione delle verifiche di collaudo/sopralluoghi;

	<ul style="list-style-type: none"> • mancato rispetto norme e prassi in materia di conservazione degli atti catastali; • assenza e/o incompletezza della documentazione necessaria per consentire un'immediata e puntuale ricostruzione dell'analisi effettuata; <ul style="list-style-type: none"> – mancata effettuazione della validazione/rettifica rendita proposta o effettuazione oltre i termini del D.M. n.701/94; – validazione/rettifica del classamento effettuata in maniera sperequativa tra uu.ii.uu. simili; – mancata/tardiva notifica delle rettifiche di rendita catastale alle parti.
Do.C.Fa.	<ul style="list-style-type: none"> – mancata individuazione di errori in fase di accettazione dei documenti di aggiornamento Do.C.Fa.; – mancata o incompleta compilazione della documentazione a supporto dell'attività di verifica (scheda relazione, check list operativa) che rende non trasparente la tracciabilità del percorso logico seguito dall'ufficio per la determinazione della rendita; – rendite definite per decorrenza dei termini, nonostante rilevanti difformità tra il classamento proposto e quello automatico; – notifiche eseguite oltre il termine previsto dei dodici mesi (del D.M. 701/1994).
Rilevare le presenze e le assenze del personale	<ul style="list-style-type: none"> – fruizione di permessi senza la preventiva autorizzazione del dirigente; – mancata/intempestiva esibizione dei giustificativi di assenza; – giustificativi di assenza non sempre idonei; – mancato/non corretto utilizzo del badge per la rilevazione automatizzata delle presenze; – modulistica adottata e gestione dei controlli sulle presenze del personale non uniformi in tutti gli uffici.
Amministrare i beni aziendali	<ul style="list-style-type: none"> – superamento massimali contrattuali; – mancanza sistemi monitoraggio scadenze contrattuali; – incompleto controllo aggiudicatari procedure negoziali; – mancata/carente predisposizione delle determinate a contrarre.

RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO"

Per il Programma di Vigilanza 2015 i procedimenti sottoposti a vigilanza sono stati "*Verifiche fiscali*" e "*Catasto Terreni – Verifica dei requisiti*". Al fine di effettuare degli approfondimenti in merito agli esiti dell'attività di vigilanza svolta, l'Agenzia ha esaminato i dati forniti dal DF, per individuare, per ognuno dei due procedimenti, le aree risultate maggiormente critiche e gli uffici con bassi valori di conformità.

Tali esiti sono stati formalmente comunicati ad ogni Direzione Regionale, evidenziando le Direzioni Provinciali per le quali il Dipartimento aveva rilevato i più bassi indici di conformità e le motivazioni alla base di tali valutazioni.

Di seguito gli esiti emersi e le relative azioni correttive con riferimento ad ognuno dei due procedimenti oggetto della rilevazione.

"Verifiche fiscali"

L'indice sintetico di conformità è risultato del 91,02% con un andamento non uniforme sull'intero territorio nazionale, mentre i singoli indici di conformità sono risultati del 89,91% per l'imparzialità, del 92,88% per la trasparenza e del 88,94% per la correttezza.

Le poche criticità rilevate sono riconducibili a quanto indicato nelle conclusioni della relazione dell'Ufficio di Vigilanza del Dipartimento delle Finanze, che ha evidenziato 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.

Azioni correttive

Sebbene alcune delle non conformità sopra evidenziate siano state rilevate in una piccola percentuale di fascicoli esaminati (circa il 3%), le osservazioni dell'Ufficio di Vigilanza sono state oggetto di ulteriore approfondimento per assicurare che tali aspetti, già oggetto di attenzione nel corso degli interventi di audit, fossero evidenziati anche nella scheda di autovalutazione "Accertare l'imposta non dichiarata" diffusa ai Direttori Provinciali.

Inoltre, nelle comunicazioni inviate a tutte le Direzioni Regionali sugli esiti di ogni singola Direzione Provinciale, è stata raccomandato di prestare particolare attenzione a tali criticità nell'ambito degli interventi di audit, ed in particolare nell'esecuzione di eventuali follow up scaturiti dalle Analisi di

contesto locale su "Attività istruttoria esterna" svolte lo scorso anno. Infine, con riferimento alle DD.PP. che presentavano un valore di conformità, per singolo principio, inferiore alla media nazionale sono state fornite indicazioni puntuali sulla base delle risposte date alle domande presenti nella matrice di sensibilità predisposta dal Dipartimento con riferimento al dato nazionale.

"Catasto Terreni – Verifica dei requisiti"

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

Con riferimento a quest'ultimo valore sono stati effettuati ulteriori approfondimenti per individuare le ragioni che hanno determinato il risultato negativo. In particolare sono state analizzate le domande che, a livello nazionale, hanno presentato un valore percentuale di conformità, per il principio di correttezza, inferiore al 50%. Si è potuto, quindi, constatare che tale risultato negativo è scaturito dalle domande riguardanti l'effettuazione dei sopralluoghi, con particolare riferimento alla comunicazione preventiva al contribuente e al successivo inoltro del verbale.

Azioni correttive

Va segnalato che alcune criticità nell'effettuazione dei sopralluoghi sono emerse anche da interventi di audit svolti sugli Uffici Provinciali-Territorio e i team di audit hanno raccomandato ai responsabili delle strutture di far verbalizzare gli esiti dei sopralluoghi.

Nelle note inviate a tutte le Direzioni Regionali è stato quindi raccomandando di prestare particolare attenzione nell'esecuzione degli interventi sui processi per i quali è prevista l'effettuazione di sopralluoghi, fornendo supporto ai responsabili delle strutture nell'individuazione di idonee azioni per la rimozione e la prevenzione delle criticità riscontrate. Infine, sono state fornite indicazioni puntuali per gli Uffici Provinciali-Territorio con bassi indici di conformità, sulla base delle risposte date alle domande presenti nella matrice di sensibilità predisposta dal Dipartimento con riferimento al dato nazionale.

Con riferimento al mancato invio del preavviso di sopralluogo e alle altre criticità rilevate dal Dipartimento e dagli interventi di audit è stato concordato, con la competente Direzione Centrale di fornire puntuali indicazioni operative. Tali indicazioni, successivamente diramate, sono state indirizzate a superare alcune incomplete prassi rilevate, che subordinano le attività di sopralluogo alla semplice comunicazione, tramite e-mail o telefono, dei richiamati preavvisi. Si ritiene opportuno comunque rappresentare che, nelle dichiarazioni DOCF, vengono ordinariamente

fornite, dai tecnici incaricati dai soggetti obbligati, tutte quelle informazioni utili a individuare le caratteristiche intrinseche ed estrinseche delle unità immobiliari, al fine di rendere noti gli elementi necessari alle attività di verifica, che potrebbero essere espletate anche in assenza di sopralluogo o anche mediante sopralluogo esterno.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO 2016

Le attività di investimento ICT dell'Agenzia delle Entrate sono finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli già in uso nonché all'aggiornamento ed allineamento delle banche dati con flussi informativi atualizzati (ad es., legati alle dichiarazioni dei redditi prodotte dai contribuenti), oltre che all'adeguamento delle infrastrutture *hardware* e *software*, in funzione delle necessità operative, organizzative e normative.

Lo svolgimento di tali attività è garantito:

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

Nell'individuazione delle attività prevalenti su cui concentrare gli investimenti ICT è stata posta particolare attenzione ai cambiamenti di scenario in atto che orientano l'azione dell'Agenzia ad interventi di semplificazione e riduzione degli adempimenti che gravano sui contribuenti (ad es., l'introduzione della "dichiarazione precompilata", le iniziative legate al progetto "Cambia Verso").

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.

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

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	100%	1%
		Affari legali e contenzioso	98%	3%
		Anagrafe dei titolari	94%	2%
		Anagrafica (poi Basi Dati)	89%	6%
		Analisi	97%	4%
		Attività straordinarie catastali	100%	0%
		Attuazione del D.LGS N. 127/15	92%	2%
		Audit	88%	0%
		Cartografia	82%	3%
		Catasto Censuario	84%	1%
		Compliance	100%	0%
		Comunicazione	90%	1%
		Contabilità	100%	1%
		Contribuenti di maggiori dimensioni	90%	1%
		Controlli fiscali	74%	5%
		Dematerializzazione documentale	53%	1%
		Dichiarazione 730 precompilata	75%	2%
		Formazione e comunicazione	70%	1%
		Gestione Dichiarazioni ed Atti	94%	5%
		Governo ICT	97%	3%
		Internazionale - Grandi contribuenti	98%	1%
		Logistica (poi Infrastrutture)	30%	12%
		Normativa	100%	1%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	66%	1%
		Personale	94%	1%
		Pianificazione e controllo	100%	1%
		Promuovere l'adempimento spontaneo	100%	1%
		Pubblicità Immobiliare	82%	3%
		Rimborsi	100%	1%
		Riscossione	97%	1%
		Servizi all'utenza	93%	2%
		Servizi convenzionali per enti esterni	66%	1%
		Servizi di cassa	96%	0%
		Servizi per i comuni ed altri enti	91%	1%
		Servizi telematici	79%	3%
		Servizi telematici territorio	100%	0%
		Sicurezza	86%	1%
		Sistema Integrato del Territorio (SIT)	54%	3%
	Sistemi trasversali	96%	1%	
	Strumenti di monitoraggio operativo DCGT	100%	1%	
	Studi di settore	100%	5%	
	Versamenti	95%	1%	
Studi di settore	Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	90%	19%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	79%	0%	
		Totale	82%	100%

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2016, confrontato con le previsioni di budget è pari al 79%.

Descrizione Progetto		Budget 2016	Consuntivo		
			€/Migliaia	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Soluzioni Operative	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.030	1.033	100%
		Affari legali e contenzioso	2.690	2.688	100%
		Anagrafe dei titolari	1.390	1.194	86%
		Anagrafica (-> Basi Dati)	5.050	4.525	90%
		Analisi	3.310	3.043	92%
		Attività straordinarie catastali	280	261	93%
		Attuazione del D.LGS N. 127/15	2.200	1.861	85%
		Audit	200	165	83%
		Cartografia	2.880	2.294	80%
		Catasto Censuario	790	833	105%
		Compliance	10	8	84%
		Comunicazione	890	792	89%
		Contabilità	530	462	87%
		Contribuenti di maggiori dimensioni	450	197	44%
		Controlli fiscali	4.360	3.168	73%
		Dematerializzazione documentale	650	312	48%
		Dichiarazione 730 precompilata	1.910	644	34%
		Formazione e comunicazione	690	429	62%
		Gestione Dichiarazioni ed Atti	4.920	4.651	95%
		Governo ICT	2.750	2.596	94%
		Internazionale - Grandi contribuenti	1.150	1.002	87%
		Logistica (poi Infrastrutture)	10.700	3.223	14%
		Normativa	710	736	104%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	830	358	43%
		Personale	1.310	1.061	81%
		Pianificazione e controllo	550	546	99%
		Promuovere l'adempimento spontaneo	790	829	105%
		Pubblicità Immobiliare	2.260	2.236	99%
		Rimborsi	520	632	122%
		Riscossione	810	754	93%
		Servizi all'utenza	1.420	1.179	83%
		Servizi convenzionali per enti esterni	770	368	48%
		Servizi di cassa	360	328	91%
Servizi per i comuni ed altri enti	550	463	84%		
Servizi telematici	2.310	1.857	80%		
Servizi telematici territorio	50	44	88%		
Sicurezza	1.100	790	72%		
Sistema Integrato del Territorio (SIT)	2.340	1.028	44%		
Sistemi trasversali	570	462	81%		
Strumenti di monitoraggio operativo DGTI	910	901	99%		
Studi di settore	4.080	4.072	100%		
Versamenti	670	553	82%		
Studi di settore	Realizzazione/adeguamenti Studi di Settore	17.440	15.736	90%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti apparecchiature ICT	350	275	79%	
Totale		89.530	70.591	79%	

Sviluppo/Evoluzione progetti di investimento

Di seguito si evidenziano sinteticamente le attività più rilevanti svolte nel corso del 2016 suddivise per area strategica.

Area "Contrasto"

Gli interventi realizzati sono stati tesi all'adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo nonché all'attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione. Inoltre, le attività sono state rivolte alla prosecuzione dell'attuazione del c.d. Cambia Verso per agevolare l'adempimento degli impegni fissati dalla legge.

Si è proceduto all'aggiornamento degli studi di settore, con il conseguente adeguamento dei prodotti software destinati ai contribuenti per la compilazione, la verifica e la trasmissione dei dati 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.

Sono stati effettuati interventi tesi al potenziamento degli strumenti di Business intelligence finalizzati al monitoraggio ed all'analisi aggregata delle informazioni, nonché per l'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli.

Sono state migliorate, con particolare riferimento alle attività di analisi e selezione, 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 destinati ad accrescere 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. Sono stati posti in essere, inoltre, interventi finalizzati a ampliare la conoscenza del contribuente attraverso il processo di acquisizione delle comunicazioni da enti esterni, veicolato prevalentemente attraverso i canali dei Servizi telematici.

Per quanto riguarda le attività di riscossione sono stati effettuati interventi volti a migliorarne l'efficacia e a garantire la trasparenza nelle attività di formazione delle partite di ruolo/carico e dei provvedimenti connessi. Le attività sono state finalizzate 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 al miglioramento della fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con amministrazioni estere, in particolare nel settore dello scambio automatico al fine di migliorare il livello di trasparenza fiscale e lo scambio di informazioni. Gli interventi in tale ambito sono stati finalizzati, inoltre, a supportare le attività necessarie alla gestione del recupero crediti all'estero e del rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA e Imposte Dirette per migliorare l'efficacia del procedimento di riscossione a favore dell'erario.

Per quanto riguarda l'accertamento catastale, sono proseguite le attività straordinarie di completamento del censimento, sull'intero territorio nazionale, del patrimonio immobiliare mediante l'utilizzo di specifiche immagini aeree (ortofoto). E' stata effettuata una sperimentazione per l'acquisizione, aggiornamento, correzione e trasmissione dei dati alla banca dati catastale mediante dispositivi di tipo mobile.

Nell'ambito del contenzioso tributario le attività hanno avuto come obiettivo una maggiore efficienza nella gestione degli atti impugnati e delle varie fasi del processo tributario attraverso l'evoluzione degli strumenti applicativi per la gestione del contenzioso. Le iniziative sono state tese anche al miglioramento della qualità della difesa in giudizio con conseguente sviluppo della tax compliance attraverso l'incremento degli indici di vittoria e di mediazione. Sono stati inoltre realizzati interventi finalizzati a garantire l'interoperabilità con altri Enti, in particolare attività di cooperazione applicativa tra l'Agenzia ed Equitalia per la gestione delle impugnazioni di atti della riscossione concernenti entrate amministrare dall'Agenzia delle entrate, nonché a realizzare l'integrazione delle banche dati del contenzioso del settore Entrate e di quello catastale.

Area "Servizi"

Gli interventi realizzati in quest'ambito dell'Area 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. Gli interventi dell'Area Servizi hanno posto particolare attenzione ai cambiamenti di scenario in atto che orientano l'azione dell'Agenzia per favorire la semplificazione e la riduzione degli adempimenti che gravano sui contribuenti. In tale ambito rientra la "dichiarazione precompilata" che, in prosecuzione delle attività avviate nel 2015, è stata arricchita di sempre maggiori elementi informativi (spese sanitarie, contributi versati

per le forme di previdenza complementare, spese sostenute per la frequenza di corsi di istruzione universitaria, ecc.) con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti fiscali per un numero sempre maggiore di contribuenti.

Oltre all'adeguamento ai nuovi modelli delle applicazioni software per la gestione delle dichiarazioni, sono stati realizzati interventi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti ai cittadini e per la semplificazione degli adempimenti a loro carico ottimizzando gli strumenti di gestione per l'assistenza (CIVIS e Servizio prenotazione appuntamenti), potenziando l'offerta di assistenza telefonica e offrendo servizi di qualità con conseguente diminuzione dell'affluenza presso gli uffici territoriali. Inoltre, particolare cura è stata data al miglioramento dei servizi informatici erogati mediante "Cassetto fiscale" e "Sister", all'ampliamento dei canali telematici attraverso i quali raggiungere gli utenti/contribuenti (dispositivi mobili), al miglioramento dell'usabilità degli strumenti software per consentire agli utenti/contribuenti di reperire le informazioni di interesse semplificando le modalità di interazione. Sono state, inoltre, svolte attività finalizzate alla progressiva integrazione del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), che consentirà a cittadini e imprese l'accesso ai servizi on-line dell'Agenzia con la stessa identità digitale utilizzata per accedere ai servizi di altre Pubbliche Amministrazioni e dei privati che vi aderiranno, all'interno dei Servizi Telematici.

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 e del processo di erogazione dei servizi.

Nel 2016 l'Agenzia è stata impegnata nelle attività connesse con le nuove modalità di riscossione del canone Rai, come previsto dall'articolo 1, commi da 152 a 159, della legge n. 208 del 2015. La norma introduce la presunzione di detenzione dell'apparecchio televisivo nel caso in cui esista un'utenza per la fornitura di energia elettrica nel luogo in cui una persona ha la propria residenza anagrafica e, conseguentemente, il pagamento del canone mediante addebito nella fattura dell'utenza di energia elettrica. In particolare, i principali interventi hanno riguardato lo sviluppo di un servizio per la verifica di corrispondenza tra l'indirizzo dell'utenza elettrica trasmesso dall'Acquirente Unico e il domicilio fiscale risultante in Anagrafe Tributaria per il titolare dell'utenza, la realizzazione di una applicazione web per la predisposizione di una dichiarazione per la richiesta di esenzione del canone Rai e le attività per la gestione delle istanze di rimborso.

Nell'ambito dell'Area Servizi si collocano anche gli interventi finalizzati all'attuazione delle previsioni normative contenute nel decreto legislativo n. 127 del 2015 che prevede la possibilità per i soggetti passivi IVA di scegliere tra il mantenimento di alcuni attuali adempimenti comunicativi all'Agenzia delle Entrate (spesometro, black list, modelli INTRA, acquisti di beni e servizi ecc.) e la trasmissione telematica – sempre all'Agenzia – delle fatture (emesse e ricevute) e dei dati dei corrispettivi (ove il soggetto realizzi operazioni IVA anche con soggetti privati) riguardanti le operazioni rilevanti ai fini IVA. In tale ambito, l'Agenzia ha realizzato e messo a disposizione dei contribuenti un servizio gratuito per la generazione, trasmissione e conservazione delle fatture elettroniche. Gli interventi hanno riguardato, inoltre, l'adeguamento del Sistema di Interscambio, utilizzato per lo scambio delle fatture elettroniche verso la PA, per veicolare anche le fatture elettroniche tra privati (c.d. B2B), consentendo, al contempo, di adempiere alla trasmissione telematica dei dati delle medesime fatture all'Agenzia delle Entrate semplificando notevolmente gli adempimenti amministrativi oggi in vigore.

Relativamente alle Fatturazione Elettronica verso la PA, obbligatoria verso tutte le Pubbliche Amministrazioni a partire dal 31 marzo 2015, nel corso del 2016 sono stati avviati gli interventi finalizzati a migliorare l'interazione degli utenti con il Sistema di Interscambio della Fatturazione Elettronica, mediante l'adeguamento da un punto di vista grafico del sito internet www.fatturapa.gov.it alle moderne tendenze del web-design, migliorandone così usabilità, navigabilità e velocità di esecuzione nella visualizzazione dei contenuti e nell'utilizzo dei servizi.

Per quanto riguarda l'Osservatorio del Mercato Immobiliare, sono proseguite le attività di evoluzione e miglioramento degli strumenti software di monitoraggio e controllo delle attività di zonizzazione e di aggiornamento delle quotazioni immobiliari.

Relativamente alle banche dati, gli interventi hanno riguardato la definizione ed implementazione della Strategia di Gestione dei Dati, con l'obiettivo di valorizzare l'ingente patrimonio informativo in possesso dell'Agenzia. In particolare le attività sono state finalizzate alla razionalizzazione della gestione dei dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza (minimizzazione delle ridondanze, miglioramento dei tempi di elaborazione), disponibilità e tempestività (aggiornamento delle informazioni) e governo (rappresentazione delle informazioni e delle loro caratteristiche). Gli interventi hanno anche interessato il tema della qualità dei dati, con un focus particolare a quelli provenienti dagli Enti esterni all'Agenzia. Di rilievo, inoltre, le attività finalizzate all'evoluzione delle banche dati delle dichiarazioni, dei servizi di consultazione e

fornitura di informazioni agli Enti esterni e di quelli di consultazione delle informazioni sul contribuente. Sono da segnalare gli interventi evolutivi che hanno interessato l'Archivio Anagrafico che è il riferimento per tutte le amministrazioni, gli enti pubblici e privati per il corretto riconoscimento e reperimento di persone fisiche e soggetti diversi dalle persone fisiche.

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, sono da evidenziare le attività legate alla migrazione sulla nuova piattaforma del processo di accettazione dei documenti DOCFA per l'aggiornamento catastale, alla realizzazione del nuovo pacchetto per i professionisti e al miglioramento dei servizi di consultazione e certificazione.

Area "Supporto"

Le attività dell'Area sono finalizzate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi delle aree di business precedentemente citate.

L'aggiornamento dell'infrastruttura hardware e software ha comportato gli acquisti di PC desktop e portatili e delle relative periferiche di stampa e scansione. Relativamente ai servizi di rete è stato fornito supporto sistemistico per la gestione, l'aggiornamento ed il potenziamento delle reti locali e geografiche, inclusa la tecnologia VoIP 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 il completamento dell'infrastruttura di identificazione tramite CNS del dipendente ed evoluzione della firma digitale.

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 relative al "Nuovo Sistema Documentale (NSD)" per la gestione dei documenti dell'Agenzia. Gli interventi hanno riguardato l'adeguamento del portafoglio applicativo in modo da garantire, entro i termini di legge, che la

formazione dei documenti amministrativi originali fosse effettuata come documento informatico e che la loro sottoscrizione potesse avvenire utilizzando la firma elettronica.

Si segnalano, inoltre, le attività finalizzate 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 e alle 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, si segnalano le attività di adeguamento dei sistemi e dei servizi dell'ambito sicurezza per ottemperare ai provvedimenti emessi dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali.

Sono inoltre state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro e di gestione delle politiche del personale, di gestione del rapporto con gli intermediari, di gestione della contabilità e di ripartizione, monitoraggio e rendicontazione del gettito riscosso tramite modello F24.

Per quanto riguarda infine le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel D.L. n. 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del D.L. n. 78/2010, si evidenzia che nel 2016 sono state prodotte complessivamente oltre 25 milioni di tessere sanitarie di cui 23 milioni nel formato TS-CNS.

PIANO TRIENNALE DEI LAVORI

Con delibera n. 2 del 27/01/2015 il Comitato di Gestione ha approvato, ai sensi dell'art. 128 del D.Lgs. 163/2006, il Programma Triennale dei Lavori 2016-2018 (PTL), per una spesa complessiva pari ad € 19.267.291,53, di cui € 9.796.389,09 per interventi di competenza del Manutentore Unico di cui all'art. 12, comma 2, del D.L. 98/2011 convertito dalla L. 111/2011.

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. 6/07/2011 n. 98 che ha assegnato all'Agenzia del Demanio, a partire dal 2013, il ruolo di "Manutentore Unico", inteso come decisore di spesa relativamente agli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione sugli immobili dello Stato e di proprietà di terzi, in uso alle Amministrazioni dello Stato.

Successivamente, con delibera n. 48 del 23/12/2015 il Comitato di Gestione ha approvato, ai sensi dell'art. 128 del D.Lgs. 163/2006, il Piano Annuale dei Lavori 2016, per una spesa complessiva pari ad € 12.217.067,31, di cui € 4.426.167,92 per interventi di competenza 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 2016 tale Piano è stato pubblicato in data 2 dicembre 2016, in seguito ad un'intensa attività di revisione svolta dall'Agenzia delle entrate in stretta collaborazione con quella del Demanio. Le variazioni per mutate necessità da parte delle Direzioni Regionali e gli aumenti di quadri economici a cura dei Provveditorati per le OO.PP., hanno portato ad un importo di € 10.175.085,71. L'incremento rispetto a quanto approvato in sede di Piano Annuale dei Lavori 2016 (delibera n. 48 del 23/12/2015) è stato autorizzato dal Comitato di Gestione con delibera n. 18 del 27/07/2016 in attuazione della revisione della programmazione riferita al Manutentore Unico per le annualità 2013, 2014, 2015, 2016.

Per l'anno 2016 il consuntivo dei lavori di manutenzione sugli immobili in uso all'Agenzia ammonta ad € 2.759.695,00 e si riferisce a lavori inseriti nel Piano Annuale 2016 e precedenti.

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 2016 sono state erogate 14.484 ore di formazione, suddivise nei tre filoni della formazione tecnico-tributaria (56%), tecnico-professionale (40%) e comportamentale (4%).

In particolare, le attività formative tecnico-tributarie si sono concentrate su tre progetti strategici per l'Agenzia:

- *patent box*: sono state erogate 9 edizioni destinate al personale delle direzioni regionali e provinciali impegnato nelle attività di lavorazione delle istanze di tassazione agevolata dei redditi derivanti dall'utilizzo di beni immateriali;
- contrasto alle frodi fiscali: sono state erogate 13 edizioni al personale delle direzioni provinciali impegnato nelle attività di controllo;
- dichiarazione precompilata: è stato organizzato un percorso formativo, in aula tradizionale (63 edizioni) ed *e-learning* (31 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 inoltre i processi relativi alla difesa degli atti impugnati, alla pubblicità immobiliare, ai servizi estimativi e all'accertamento catastale.

Per le attività tecnico-professionali, la formazione si è concentrata sulle novità di carattere giuridico-amministrativo, sulle tematiche relative 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 40 tra funzionari e dirigenti.

E' stata erogata inoltre la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro destinata ai dirigenti, al personale non dirigente, agli RSPP, agli ASPP e ai RLS.

Particolare attenzione è stata posta infine all'avvio della formazione comportamentale, finalizzata a creare un rapporto costruttivo e di fiducia con il contribuente. Tale tipologia di formazione è destinata al personale che opera a contatto con l'utenza agli sportelli e nei centri di assistenza multicanale.

Nel 2016 il modello di valutazione dell'efficacia delle attività formative è stato sospeso, per avviare l'informatizzazione della procedura di raccolta delle informazioni ed evitarne così la lavorazione

manuale. Rendendo meno onerosa la raccolta di dati, sarà possibile estendere il modello di rilevazione dell'efficacia a più iniziative formative. L'applicazione del modello riprenderà nel 2017.

Scheda per il monitoraggio della FORMAZIONE del personale				
Agenzia delle Entrate				
Situazione al 31-12-2016				
Formazione e aggiornamento professionale				
FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE				
	Numero corsi	Livello partecipanti*	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	412	Dirigenti	211	275
		Livellati	8.653	5.518
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	106	Dirigenti	193	355
		Livellati	4.954	527
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0
FORMAZIONE TRIBUTARIA				
	Numero corsi	Livello partecipanti*	Numero partecipanti	Ore erogate
Con modalità: <i>AULA</i>	617	Dirigenti	61	406
		Livellati	16.623	7.668
Con modalità: <i>E-LEARNING</i>	124	Dirigenti	8	21
		Livellati	7.641	336
Con modalità: <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Livellati	0	0
* Nel numero dei "Livellati" sono computati anche i funzionari incaricati di funzioni dirigenziali.				

ANALISI DELLE RISORSE UMANE

Ore/personone consumtivate per area strategica		
AREA	PROCESSO	Ore
Servizi	Identificare i contribuenti	968.387
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	5.577.934
	Liquidare le imposte	6.548.488
	Censire i beni immobili	2.278.656
	Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.367.689
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	422.395
	Migliorare la qualità delle Banche Dati	1.225.421
	Rimborsare il credito	2.524.666
	Totale	20.913.636
Prevenzione	Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente	4.920.479
Contrasto	Agevolare l'adempimento spontaneo	501.531
	Accertare l'imposta non dichiarata	15.659.370
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.259.292
	Recuperare il credito erariale	1.495.402
	Difendere gli atti impugnati	4.418.241
	Totale	23.333.836
Supporto	Gestire le politiche del personale	555.439
	Amministrare il rapporto di lavoro	2.092.758
	Amministrare i beni aziendali	1.004.419
	Amministrare la contabilità	486.383
	Amministrare <i>Information Technology</i>	843.400
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.339.201
	Gestire le relazioni esterne	301.515
	Totale	6.623.115
TOTALE GENERALE		55.791.066

Di seguito le ore persona complessivamente utilizzate per i processi relativi al supporto alle strutture aziendali:

ORE LAVORABILI PRO CAPITE				
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2015	Piano 2016	Consuntivo 2016	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.821	1.807	1.807	-14
Ore di assenza per ferie	233	224	224	-9
Ore lavorabili contrattuali	1.588	1.583	1.583	-5
Ore di assenza per malattia	63	59	62	-1
Ore di assenza per altri motivi	126	122	121	-5
Ore lavorabili ordinarie	1.399	1.402	1.400	1
Ore di straordinario	20	20	20	0
Ore lavorabili pro capite	1.419	1.422	1420	1

Consuntivo delle risorse finanziarie e ore/persone dedicate per area strategica

Risorse Finanziarie per Area Strategica		
	Piano	Consuntivo
Servizi	1.335 €/mln	1.271€/mln
Prevenzione	162 €/mln	156 €/mln
Contrasto	1.190 €/mln	1.133 €/mln
Totale	2.687 €/mln	2.560 €/mln

3.4 Consuntivo consistenza iniziale e finale del personale anno 2016

Qualifica	Personale al 31.12.2015	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	<u>Personale disponibile al 31.12.2015</u> (1+2-3)	Entrate 2016	Uscite 2016	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni 2016	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni 2016	<u>Personale disponibile al 31.12.2016</u> (4+5-6+10-11)	Consistenza media disponibile 2016	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2016 (13-14-15)
											part time	altre cause	
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	16
Dirigenti di ruolo	334	0	10	324	1	22	0	-4	307	313	0	0	313
Dirigenti a tempo determinato	32	0	0	32	12	8	0	0	36	38	0	0	38
Funzionari incaricati	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Totale dirigenti	367	0	10	357	13	31	0	-4	343	351	0	0	351
III area	24.475	49	294	24.230	890	623	4	-64	24.565	24.067	251	0	23.816
II area	14.985	28	133	14.880	33	470	4	-43	14.490	14.662	254	0	14.408
I area	133	3	2	134	12	5	-1	0	140	134	1	0	133
Totale personale delle aree	39.593	80	429	39.244	935	1.098	7	-107	39.195	38.863	506	0	38.357
TOTALE COMPLESSIVO	39.960	80	439	39.601	948	1.129	7	-111	39.538	39.214	506	0	38.708
Tirocinanti	1.172	0	0	1.172	118	1.172	0	0	118	450	0	0	450

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 65.958 €/migliaia, a fronte di 68.635 €/migliaia del 2015. L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2010 è indicato nella tabella seguente:

Anni	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI <i>(valori in €/migliaia)</i>	97.240	80.840	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958

COSTI DI FUNZIONAMENTO

ONERI DI GESTIONE	PIANO 2016	CONSUNTIVO 2016
PRODUZIONE	801.382	701.607
Costi di funzionamento	58.388	43.398
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	215.077	206.694
Spese postali e notifica atti	127.488	100.455
Oneri per la gestione dei tributi	400.429	351.060
PERSONALE	2.064.869	1.992.945
Stipendi	1.317.943	1.246.971
Imposte dell'esercizio	112.825	109.694
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	394.479	401.602
Straordinari	13.687	12.239
Premi e incentivi	8.664	66.187
Accantonamenti premi e incentivi	168.066	107.081
Missioni	9.768	6.289
Indennità di missione	1.270	1.102
Mensa e buoni pasto	33.019	32.202
Servizi per il personale	3.329	7.472
Altri costi per il personale	1.819	2.106
IMMOBILI	276.167	268.548
Gestione immobili	276.167	268.548
TOTALE COSTI	3.142.418	2.963.100

Indice

SINTESI DEI RISULTATI.....	3
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI.....	16
PREMESSA.....	17
AREA STRATEGICA SERVIZI.....	18
OBIETTIVO STRATEGICO 1: FACILITARE GLI ADEMPIMENTI TRIBUTARI	
- Ampliamento della platea dei destinatari della dichiarazione precompilata anche ai soggetti UNICO PF.....	20
- Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata.....	21
- Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia.....	22
- Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.....	22
OBIETTIVO STRATEGICO 2: MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI	
- Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi.....	23
- N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino.....	24
- N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino.....	24
- Controlli preventivi degli esiti della liquidazione automatizzata effettuati ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72.....	25
- Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI.....	26
- Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare.....	29
- Attivazione della Carta dei servizi.....	29
- Percentuale di istanze pervenute tramite CIVIS e lavorate entro 3 giorni.....	29
- Svolgere un'indagine di Customer Satisfaction sui nuovi front office integrati (area Entrate e area Territorio).....	31
- Svolgere un'indagine di Customer Satisfaction sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale.....	31
- Percentuale di contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato.....	33
- Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi.....	34
- Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati.....	34
TEMPI MEDI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI NEGLI UFFICI.....	36
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA.....	39
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI).....	42
AREA STRATEGICA PREVENZIONE.....	43
OBIETTIVO STRATEGICO 3: MIGLIORARE IL LIVELLO DI ADEMPIMENTO SPONTANEO	
- Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti.....	44
- Versamenti spontanei da attività volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto.....	45
- Rapporto tra il numero di provvedimenti emessi, ai fini dell'accesso o dell'esclusione al regime opzionale della cooperative compliance, rispetto al numero delle istanze di adesione al regime presentate dai contribuenti entro il 30/08/2016.....	45
- Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate al 31/12/2016.....	46
- Adeguamento spontaneo in dichiarazione alle risultanze degli studi di settore.....	46
- Incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale).....	46
- Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza.....	47
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI).....	48
AREA STRATEGICA CONTRASTO.....	49

OBIETTIVO STRATEGICO 4: OTTIMIZZARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO

- Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione.....	51
- Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni.....	55
- Numero di controlli elettronici ai sensi dell'art. 36-ter e 41-bis del D.P.R. n. 600/73.....	55
- Numero complessivo degli accertamenti e relativa Maggiore imposta accertata (MIA).....	57
- Elementi informativi su "Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni".....	62
- Scambi di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati.....	64
- Scambio di informazioni in materia di IVA con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea.....	65
- Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi.....	66
- Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato.....	70
- Numero di atti di aggiornamento tecnico (Tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo – Catasto terreni.....	70
- Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari urbane (UIU) per mancata presentazione di atti di aggiornamento – Catasto fabbricati.....	70
- Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (DOCFA) – Catasto fabbricati.....	70

OBIETTIVO STRATEGICO 5: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITA' DELLE PRETESE ERARIALI

- Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia.....	71
- Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia.....	71
- Percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia.....	71

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA.....	74
----------------------------------	----

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)	80
---	----

PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO.....81

- FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE E INVESTIMENTI)	81
---	----

VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE.....	82
---	----

INTERVENTI DI AUDIT E SICUREZZA SULLE STRUTTURE PERIFERICHE.....	85
--	----

RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO"	89
---	----

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO 2016.....	92
-----------------------------------	----

PIANO TRIENNALE DEI LAVORI.....	101
---------------------------------	-----

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.....	102
---	-----

ANALISI DELLE RISORSE UMANE.....	104
----------------------------------	-----

I RICAVI COMMERCIALI.....	107
---------------------------	-----

COSTI DI FUNZIONAMENTO.....	107
-----------------------------	-----