



ATTO AGGIUNTIVO

alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225

ANNO 2019

INDICE

ARTICOLO 1 DEFINIZIONI	3
ARTICOLO 2 FINALITÀ.....	4
ARTICOLO 3 DURATA E OGGETTO.....	4
ARTICOLO 4 IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE – RISCOSSIONE.....	4
ARTICOLO 5 RISORSE FINANZIARIE.....	6
ARTICOLO 6 IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO	7
ARTICOLO 7 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	8
ARTICOLO 8 SISTEMI INFORMATIVI	8
ARTICOLO 9 QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI	8
ARTICOLO 10 MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA	9
ARTICOLO 11 PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA.....	9
ARTICOLO 12 IMPEGNI E ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE	10
ARTICOLO 13 PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI.....	10
ARTICOLO 14 MODIFICHE DELL'ATTO E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE	10
ARTICOLO 15 CONTROVERSIE	10

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

e

il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione

stipulano e convengono quanto segue:

ARTICOLO 1 DEFINIZIONI

1. Ai sensi del presente Atto si intendono:

- a) Ministro: Ministro dell'economia e delle finanze;
- b) Presidente: Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione;
- c) Direttore: il Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- d) Ministero: Ministero dell'economia e delle finanze;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle Finanze;
- f) Agenzia: Agenzia delle entrate-Riscossione;
- g) DPR 602/1973: decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 recante "Disposizioni sulla riscossione delle imposte sul reddito";
- h) D.Lgs. 300/1999: decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 recante "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- i) Legge 212/2000: legge 27 luglio 2000, n. 212 recante "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- j) D.L. 203/2005: decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248 recante "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria";
- k) Legge 23/2014: legge 11 marzo 2014, n. 23 di "Delega al Governo recante disposizioni per un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita";
- l) D.L. 119/2018: decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, convertito con modificazioni dalla legge 13 dicembre 2018, n. 136, recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria";
- m) Legge di bilancio 2019: legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021";
- n) D.L. 135/2018: decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135 coordinato con la legge di conversione 11 febbraio 2019, n. 12 recante: «Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione»;
- o) Atto di indirizzo: Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il

conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2019-2021 ai sensi dell'articolo 59 del D. Lgs. n. 300/1999, adottato il 23 aprile 2019;

- p) Convenzione: la Convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 tra il Ministro dell'economia e delle finanze e il Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- q) Atto aggiuntivo: l'Atto aggiuntivo di cui all'articolo 1, comma 13, del decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225;
- r) Statuto: Statuto dell'Agenzia delle entrate-Riscossione approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri il 5 giugno 2017 e pubblicato nella gazzetta ufficiale n. 150 del 29 giugno 2017.

ARTICOLO 2

FINALITÀ

1. Con il presente atto si dà attuazione alle previsioni dell'art. 1 del D.L. 193/2016.

ARTICOLO 3

DURATA E OGGETTO

1. Il presente Atto aggiuntivo regola, per il periodo 1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019 i rapporti tra Ministero, Agenzia e Agenzia delle entrate, in attuazione dell'articolo 1, comma 13, del D.L. 193/2016 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.
2. Esso si compone del presente articolato, dell'allegato 1 "Piano annuale dell'Agenzia" e dell'allegato 2 "Flussi informativi" per la verifica del conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano, che formano parte integrante dell'Atto aggiuntivo medesimo.

ARTICOLO 4

IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE

1. L'Agenzia assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.L. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti alla stessa dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.
2. L'Agenzia si impegna a:
 - garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca, assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione spontanea dei debiti affidati dagli enti creditori all'Agenzia. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti semplificandone l'accesso, tenuto conto delle diverse tipologie di utenti;
 - assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione, le rateazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati;
 - migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della

normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia e avviare le conseguenti procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività; ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione anche attraverso la definizione agevolata dei carichi;

- assicurare la costituzione in giudizio nel contenzioso tributario attraverso l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo informatico delle parti processuali e dei giudici tributari;
 - incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento conseguenti al riassetto organizzativo della riscossione.
3. In relazione a quanto previsto dai commi 1 e 2, l'Agenzia si impegna, in particolare, ad adottare le soluzioni tecniche ed organizzative finalizzate allo svolgimento dei seguenti compiti:
 - a) l'attività di riscossione mediante ruolo, secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II del DPR 602/1973;
 - b) altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio.
 4. Ove richiesto dagli enti interessati, l'Agenzia si impegna altresì a svolgere – in attuazione dell'articolo 1, comma 3, quarto periodo, e dell'art. 2, comma 2 del D.L. 193/2016 – le attività di riscossione spontanea e coattiva delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, con esclusione delle società di riscossione e, fermo restando quanto previsto dall'art. 17, commi 3 bis e 3 ter del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n. 46, delle società da esse partecipate.
 5. L'Agenzia redige la relazione annuale sui risultati conseguiti in materia di riscossione di cui all'articolo 1, comma 14-bis, del D.L. 193/2016 e la trasmette al Ministero e all'Agenzia delle entrate entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.
 6. L'Agenzia, in coerenza con le funzioni istituzionali ad essa assegnate e con gli obiettivi strategici indicati nell'Atto di indirizzo, delibera, entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di competenza, il bilancio di previsione e il Piano pluriennale degli investimenti.
 7. L'Agenzia comunica al Ministero le deliberazioni adottate dal Comitato di gestione relative alle materie indicate nell'articolo 16, comma 1, dello Statuto. Per l'individuazione delle delibere soggette ad approvazione si rinvia al comma 2 del medesimo articolo 16 dello Statuto. A questi ultimi fini, i piani pluriennali degli investimenti costituiscono atti di carattere generale riguardante il funzionamento dell'Agenzia ai sensi della lettera i) del predetto articolo. L'Agenzia pubblica le delibere sul proprio sito istituzionale ove previsto dalle disposizioni normative in materia di trasparenza e fornisce, su richiesta del Dipartimento, i relativi documenti allegati.
 8. L'Agenzia fornisce risposta al Garante del contribuente entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle richieste di elementi o chiarimenti relative a segnalazioni provenienti dai contribuenti.

9. Al fine di instaurare un corretto rapporto tra fisco e contribuente ed ottimizzare l'attività di riscossione, l'Agenzia e l'Agenzia delle entrate rafforzeranno il coordinamento tra loro e potenzieranno le sinergie operative con le altre Amministrazioni pubbliche. Inoltre collaboreranno fattivamente per superare le eventuali frammentazioni e duplicazioni di attività, per incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore dei contribuenti e degli operatori del settore e per aumentare l'efficacia delle procedure di recupero coattivo, dissuadendo dall'evasione da riscossione e incentivando il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari. L'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegnano ad adottare strategie comuni e sinergie operative, organizzative e logistiche – tra le quali l'individuazione delle più efficienti soluzioni immobiliari per i propri uffici – nel rispetto della normativa vigente.

ARTICOLO 5

RISORSE FINANZIARIE

1. Ai sensi dell'articolo 11 dello Statuto, l'Agenzia dispone delle risorse finanziarie derivanti dai corrispettivi per:
- a) i servizi di riscossione mediante ruolo di cui al precedente articolo 4, comma 3, lettera a) prestati in favore di soggetti privati o pubblici, incluse le amministrazioni statali. Tali servizi sono remunerati attraverso il riconoscimento all'Agenzia degli importi inerenti agli oneri di riscossione e di esecuzione previsti dalla normativa vigente, nonché, fino all'emanazione del decreto ministeriale previsto dall'art. 17, comma 2, lettere b) e c) del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, degli importi fissati dal decreto del Direttore generale del Dipartimento delle entrate del Ministero delle finanze del 21 novembre 2000 e dal decreto del Capo del Dipartimento per le politiche fiscali del 13 giugno 2007;
 - b) le altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate di cui al precedente articolo 4, comma 3, lettera b). Tali attività sono remunerate secondo quanto stabilito dalle relative disposizioni normative vigenti nonché, ove previsto, attraverso apposite convenzioni o contratti di servizio applicando corrispettivi determinati sulla base dei costi di produzione, rilevati nella precedente annualità;
 - c) le attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali di cui al precedente articolo 4, comma 4. Tali attività sono remunerate sulla base dei medesimi parametri di cui alla precedente lettera a), ovvero, limitatamente a quelle antecedenti la notifica della cartella di pagamento, possono essere regolate con convenzione con l'ente creditore così come previsto dall'art. 32 del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46.
2. Resta ferma l'erogazione del contributo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 326, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, qualora ricorrano le circostanze ivi previste oltre agli ulteriori trasferimenti, anche in conto capitale, eventualmente spettanti in forza di legge, anche per il tramite dell'Agenzia delle Entrate titolare della Funzione.
3. L'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione possono stipulare accordi aventi ad oggetto strategie finanziarie finalizzate ad assicurare l'equilibrio economico-finanziario dell'Agenzia medesima previa delibera da sottoporre - in quanto atti a carattere generale - ad approvazione ai sensi dell'articolo 16 comma 2 dello Statuto.

ARTICOLO 6
IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO

1. Il Ministero, tramite il Dipartimento, si impegna a svolgere tutti gli adempimenti necessari per assegnare all'Agenzia le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del bilancio dello Stato destinati all'erogazione:
 - a) del rimborso delle anticipazioni effettuate in virtù dell'obbligo del non riscosso come riscosso, ai sensi dell'art. 3, comma 13, del D.L. 203/2005;
 - b) dei rimborsi delle spese relative alle procedure esecutive poste in essere dall'Agenzia, erogabili ai sensi dell'art. 17 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;
 - c) dei compensi per i rimborsi in conto fiscale di cui al D.M. 1 febbraio 1999;
 - d) dei compensi e dei rimborsi spese relativi all'attività di compensazione tra ruoli e rimborsi di cui all'art. 28-ter del DPR 602/1973;
 - e) di ogni altra somma o compenso relativo alle altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione stabilito dalle disposizioni normative vigenti.
2. Con riferimento alle attività di cui al precedente comma 1, restano a carico dell'Agenzia delle entrate, la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli eventuali ordini di accredito e/o degli ordini di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o variazioni compensative.
3. Il Ministero, tramite il Dipartimento, e l'Agenzia, anche al di fuori delle predette fattispecie, possono sottoscrivere, nell'ambito delle risorse finanziarie stanziare a legislazione vigente, accordi per disciplinare il rimborso delle spese relative ad attività legittimamente espletate da quest'ultima nella sua qualità di agente della riscossione a tutela dei crediti erariali che, per intervenute modifiche normative o per successivi consolidamenti di orientamenti giurisprudenziali, non risultano ripetibili dai contribuenti morosi.

ARTICOLO 7
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

1. Nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, l'Agenzia realizza opportune forme di coordinamento con il Ministero e l'Agenzia delle entrate al fine di garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle proprie iniziative di comunicazione, con particolare riguardo alla realizzazione delle più rilevanti campagne informative rivolte all'opinione pubblica.
2. Nell'ambito delle diverse presenze sulla rete internet afferenti al Ministero, il portale del MEF, attraverso il sito del Dipartimento, diviene il punto di riferimento per tutta l'Amministrazione finanziaria.

ARTICOLO 8
SISTEMI INFORMATIVI

1. L'Agenzia si impegna ad adottare soluzioni gestionali compatibili con il più ampio sistema informativo della fiscalità e coerenti con i piani di e-government e con le linee strategiche dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione emanati dal Dipartimento.

2. L'Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Ministero per la definizione di strategie comuni declinando i correlati obiettivi e le conseguenti azioni nei piani triennali per l'informatica ed in quelli previsti nei contratti con il partner tecnologico.
3. L'Agenzia nel presiedere il governo dello sviluppo e della gestione dell'area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità, nel rispetto della normativa e degli standard vigenti, secondo gli indirizzi degli organi competenti, adotta le misure organizzative e tecnologiche per assicurare l'interoperabilità del Sistema Informativo della Fiscalità.
4. L'Agenzia assicura inoltre il costante monitoraggio del Sistema medesimo, anche attraverso la definizione, realizzazione ed implementazione, per la parte di competenza, di strumenti comuni di conoscenza e di analisi.

ARTICOLO 9

QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

1. Sulla base della metodologia condivisa con il Dipartimento, l'Agenzia conduce autonome indagini di Customer Satisfaction sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti ovvero di specifiche tipologie degli stessi.
2. Nel comune intento del costante miglioramento dei rapporti Fisco - Contribuenti e allo scopo di valorizzare ogni iniziativa finalizzata alla tempestività, semplicità e chiarezza nella fruizione dei servizi di informazione e assistenza, l'Agenzia si impegna a promuovere la qualità di detti servizi e le iniziative di miglioramento.

ARTICOLO 10

MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA

1. Ferma restando l'alta vigilanza del Ministro, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 1, comma 3, primo periodo e comma 13, lett. f) del D.L. n. 193/2016 è finalizzata alla valutazione delle modalità complessive di esercizio dell'attività di riscossione da parte dell'Agenzia, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti nonché a quanto previsto dalla Legge 212/2000. Tale funzione di vigilanza è esercitata dal Dipartimento sulla base di un programma annuale – approvato dal Ministro - nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a valutazione.
2. Il Dipartimento comunica, in via preventiva, all'Agenzia il programma dei procedimenti/attività da sottoporre a valutazione, nonché le eventuali successive modifiche dello stesso. Per l'espletamento delle attività di vigilanza, il Dipartimento richiede all'Agenzia le informazioni di cui non dispone, nonché quelle relative alla popolazione di atti per la definizione del campione e quelle relative agli indicatori di impatto. L'Agenzia si impegna a dare corso alle suddette richieste nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla loro ricezione. Per le attività di analisi e valutazione, il Dipartimento predispose appositi questionari, volti a rilevare le informazioni presenti negli atti degli uffici che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili delle strutture territoriali e ad inoltrarli entro 60 giorni dall'avvio della rilevazione. In caso di mancato riscontro a tali richieste, nei termini concordati, il Direttore Generale delle Finanze ne può disporre l'acquisizione mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Presidente della stessa. Inoltre, l'Agenzia si impegna a dare pronto riscontro - di norma non oltre 90 giorni dalla ricezione - alle richieste del

Dipartimento dirette ad acquisire elementi informativi sulle segnalazioni provenienti dai contribuenti. Il Dipartimento riferisce annualmente all'Autorità politica gli esiti delle attività di vigilanza svolte e degli interventi di miglioramento proposti. L'Agenzia fornisce al Dipartimento l'esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese, a seguito delle eventuali disfunzioni e/o irregolarità riscontrate in sede di valutazione.

3. Sempre al fine di assicurare la trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti e alla prevenzione dei rischi correlati alla riscossione, l'Agenzia esercita una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa, fornendo al Dipartimento una rendicontazione annuale sugli esiti della suddetta attività nell'ambito della relazione di monitoraggio annuale finalizzata alla predisposizione del rapporto di verifica.

ARTICOLO 11

PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA

1. Il Piano annuale dell'Agenzia individua in relazione ai servizi dovuti, le strategie per la riscossione dei crediti affidati e le modalità organizzative per la gestione della funzione di riscossione, gli obiettivi quantitativi da raggiungere e i relativi indicatori.
2. Il Piano annuale dell'Agenzia è definito dall'allegato 1. I suoi contenuti non limitano, in ogni caso, gli impegni istituzionali che l'Agenzia è tenuta a svolgere secondo le vigenti disposizioni di legge.

ARTICOLO 12

IMPEGNI E ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del D.L. 193/2016, l'Agenzia è sottoposta al monitoraggio costante dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità. A tal fine, l'Agenzia fornisce a quest'ultima rendicontazioni periodiche sullo stato e andamento della riscossione.

ARTICOLO 13

PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI

1. Lo schema del presente Atto aggiuntivo è trasmesso alle Camere ai fini dell'espressione dei pareri da parte delle Commissioni parlamentari competenti per materia e per i profili finanziari ai sensi dell'articolo 1, comma 13-bis, del D.L. 193/2016.

ARTICOLO 14

MODIFICHE DELL'ATTO E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE

1. Qualora nel corso dell'esercizio intervengano mutamenti nel quadro economico nazionale, modifiche normative ovvero variazioni degli assetti organizzativi, che incidano sul conseguimento di una parte significativa degli obiettivi del Piano annuale dell'Agenzia, ovvero nel corso della gestione si ritenga necessario modificare singoli obiettivi del Piano annuale dell'Agenzia, anche per cause diverse, su richiesta di una delle parti, il Ministro e il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia concordano le modifiche e le integrazioni necessarie al presente Atto aggiuntivo.

2. Gli atti modificativi o integrativi di cui al precedente comma sono stipulati con le medesime modalità di cui al presente Atto aggiuntivo.
3. Le Parti si impegnano ad avviare, a partire dal mese di settembre di ciascun anno, il processo negoziale per la stipula dell'Atto aggiuntivo relativo all'anno successivo.

ARTICOLO 15 CONTROVERSIE

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione dell'Atto aggiuntivo, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nel presente Atto aggiuntivo, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:
 - a) tre membri, nominati dal Ministro, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
 - b) il Direttore Generale delle Finanze;
 - c) il Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia.
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.
5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione dell'Atto aggiuntivo, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.

Roma, li _____

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

***Il Direttore dell'Agenzia delle entrate,
Presidente dell'Agenzia delle entrate-
Riscossione***

Roberto Gualtieri

[firmato digitalmente]

Antonino Maggiore

[firmato digitalmente]



Allegato 1

Piano annuale dell'Agenzia per il 2019

INDICE

1. PREMESSA	3
2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI RUOLI	4
3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL PIANO OPERATIVO	4
4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI (PROSPETTO DI SINTESI).....	5
5. LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE.....	10
6. IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2019	12

1. PREMESSA

Considerati:

- il limite temporale per il quale agisce l'Atto aggiuntivo alla Convenzione, fino al 31 dicembre 2019;
- le disposizioni di cui all'articolo 1, del D.L.193/2016 e precisamente il comma 13.

Il Ministro dell'economia e delle finanze e il direttore dell'Agenzia delle entrate, presidente dell'ente, stipulano annualmente un atto aggiuntivo alla convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, per individuare:

- a) i servizi dovuti;
- b) le risorse disponibili;
- c) le strategie per la riscossione dei crediti affidati, con particolare riferimento alla definizione delle priorità, mediante un approccio orientato al risultato piuttosto che al processo;
- d) gli obiettivi quantitativi da raggiungere in termini di economicità della gestione, soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati, e ammontare delle entrate erariali riscosse, anche mediante azioni di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione fiscale;
- e) gli indicatori e le modalità di verifica del conseguimento degli obiettivi di cui alla lettera d);
- f) le modalità di monitoraggio sull'operato dell'ente da parte dell'Agenzia delle entrate, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti;
- g) la gestione della funzione della riscossione con modalità organizzative flessibili, che tengano conto della necessità di specializzazioni tecnico professionali, mediante raggruppamenti per tipologia di contribuenti, ovvero sulla base di altri criteri oggettivi preventivamente definiti, e finalizzati ad ottimizzare il risultato economico della medesima riscossione;
- h) la tipologia di comunicazioni e informazioni preventive volte ad evitare aggravii moratori per i contribuenti, ed a migliorarne il rapporto con l'amministrazione fiscale, in attuazione della legge 27 luglio 2000, n. 212, anche mediante l'istituzione di uno sportello unico telematico per l'assistenza e l'erogazione di servizi, secondo criteri di trasparenza che consentano al contribuente anche di individuare con certezza il debito originario.

2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI RUOLI

Il processo di programmazione annuale per il 2019, è stato orientato al perseguimento delle seguenti finalità istituzionali identificate nello Statuto dell'Ente, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- assicurare lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.Lgs. n. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria, in coerenza con l'Atto di indirizzo adottato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze per il triennio 2019-2021;
- esercitare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza, efficacia ed equità, allo scopo di promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente, garantendo l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari;
- perseguire, nell'esercizio dell'attività di riscossione un approccio sempre più adeguato alle caratteristiche delle differenti tipologie di contribuenti, ottimizzando i risultati;
- garantire il miglioramento dei rapporti con i contribuenti, in ottica di trasparenza, imparzialità, correttezza e fiducia reciproca attraverso: riduzione degli adempimenti, assistenza e tutoraggio, incremento della gamma dei servizi online e semplificazione degli accessi;
- garantire la tenuta dei conti per la gestione aziendale e il rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso attente politiche di contenimento dei costi;
- favorire e incrementare l'adempimento spontaneo provvedendo prontamente alla revoca delle procedure di recupero coattivo che per legge non possono essere proseguite a fronte del pagamento della prima rata della definizione agevolata o del pagamento della prima rata dei provvedimenti di rateazione.

Le strategie di riscossione previste per l'esercizio 2019 terranno conto degli effetti derivanti dai nuovi provvedimenti legislativi in materia di Definizione Agevolata (Rottamazione ter, definizione agevolata delle Risorse proprie UE, saldo e stralcio) recentemente entrati in vigore e di seguito elencati:

- DL n. 119 del 23/10/2018 (Disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria), convertito con modificazioni nella Legge n. 136 del 17/12/2018;
- Legge 145 del 30/12/2018 (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021);
- DL n. 135/2018 del 14 dicembre 2018 n. 135 (Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione), coordinato con la legge di conversione 11 febbraio 2019, n. 12.

3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL PIANO OPERATIVO

Il piano operativo per l'esercizio 2019 è stato elaborato tenendo conto dei seguenti presupposti:

- garantire la continuità operativa rispetto agli esercizi precedenti;
- perseguire il raggiungimento delle previsioni normative di gettito, contenute nelle relazioni tecniche collegate al D.L.n.119/2018 e alla Legge n.145/2018, sviluppate sulla base delle stime di incassi derivanti dalla riscossione ordinaria e dalle misure di definizione agevolata;
- supportare i debitori nelle fasi propedeutiche all'adesione alle misure agevolative introdotte dal DL n. 119/2018 e dalla Legge n.145/2018, garantendo loro la necessaria assistenza al

fine di favorire l'adempimento delle obbligazioni derivanti dai carichi affidati dagli enti all'Agenzia;

- predisporre, a supporto dei volumi di riscossione attesi, piani di produzione basati sulle diverse tipologie di azioni di recupero definite dalla normativa di settore, conciliando capacità produttiva ed esigenze di lavorazione del magazzino, anche con riferimento ai termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità rispetto agli anni di consegna del carico ruoli;
- efficientare le attività coattive esattoriali al fine di incrementare il presidio del rischio operativo e ridurre i tempi di riscossione;

Nella formazione del piano operativo si è, inoltre, tenuto conto dei seguenti aspetti:

- stato dei piani di ammortamento delle dilazioni;
- stima del carico dei nuovi ruoli che verranno affidati dagli enti all'Agenzia effettuata, per quantità e qualità, sulla base del trend storico, stimato in misura inerziale;
- capacità operativa delle strutture dell'Agenzia ad assetto normativo vigente;
- termini di sospensione per la notifica delle cartelle di pagamento, per la riscossione delle somme risultanti dagli atti di accertamento esecutivo nonché per le attività esecutive, nei territori colpiti da calamità naturali o da eventi contemplati;
- potenziali effetti di efficientamento dei processi di aggiornamento/acquisizione delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili all'Agenzia ai sensi di legge, funzionali all'azione di recupero, con particolare attenzione ai contribuenti con debiti rilevanti sui quali focalizzare l'analisi della relativa situazione economica/patrimoniale e le conseguenti possibili attività di recupero, per garantire l'effettivo incasso e la tutela della pretesa tributaria.

Il volume di incassi stimato per il 2019 è pari a 9,012 miliardi di euro (€ 9,595 miliardi per il 2020 e € 9,932 miliardi per il 2021) con una componente di riscossione ordinaria pari a 6,207 miliardi di euro e una riscossione derivante dai pagamenti delle rate, in scadenza nell'anno 2019, relative alle misure agevolative introdotte con il DL n.119/2018 e la Legge n.145/2018, stimata in 2,805 miliardi di euro.

Tali prospettive di incasso, che necessariamente tengono conto dei dati disponibili alla data di redazione del documento, si inseriscono in continuità nel percorso di progressiva stabilizzazione della riscossione, a sostegno del ruolo di "presidio della funzione di deterrenza e di contrasto dell'evasione e per il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari" (ex art. 17 D.lgs. 112/99).

4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI (PROSPETTO DI SINTESI)

Per l'esercizio 2019, sono state identificate tre aree di intervento strategico in coerenza con le previsioni che l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2019-2021 pone a carico di Agenzia delle entrate-Riscossione per l'esercizio dell'attività di riscossione, secondo criteri di efficienza gestionale, efficacia, economicità dell'azione ed equità. Ai sensi del citato Atto, l'Agenzia dovrà provvedere a:

- 1. garantire il costante miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca assicurando la conoscenza delle informazioni necessarie ai contribuenti per usufruire degli istituti normativamente previsti finalizzati all'estinzione spontanea dei debiti affidati dagli enti creditori all'Agenzia. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi digitali offerti e semplificandone l'accesso tenuto conto delle*

diverse tipologie di utenti.

- II. *assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione, le rateazioni e i provvedimenti modificativi dei debiti affidati.*
- III. *migliorare le tecniche di analisi delle posizioni debitorie per innalzare il livello di efficacia delle azioni di recupero attraverso l'acquisizione e l'utilizzo, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy, delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'Agenzia e avviare le conseguenti procedure di riscossione in coerenza con la programmazione annuale delle attività. Ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione anche attraverso la definizione agevolata dei carichi;*
- IV. *assicurare la costituzione in giudizio nel contenzioso tributario attraverso l'utilizzo sistematico dei servizi telematici del contenzioso tributario al fine di favorire la formazione e la consultazione del fascicolo informatico delle parti processuali e dei giudici tributari;*
- V. *incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento conseguenti al riassetto organizzativo della riscossione.*

Nell'ambito di tali indirizzi sono stati individuati specifici obiettivi da raggiungere nel corso dell'esercizio e i relativi indicatori per consentirne la misurazione.

➤ **Area strategica servizi**

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica servizi identificano le linee di intervento orientate a garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell'accesso.

In particolare, al fine di incrementare la fruizione dei servizi attraverso canali remoti, i principali interventi programmati saranno volti a:

- a) favorire l'operatività digitale attraverso nuovi servizi rivolti ai contribuenti disponibili sul sito istituzionale e sull'App, con particolare riferimento a quelli di supporto alla definizione agevolata per consentire la presentazione online della domanda di adesione alla "rottamazione ter" e al "saldo e stralcio", la consultazione della posizione debitoria, corrispondenza digitale, simulazione degli importi da corrispondere e stampa dei relativi modelli di pagamento;
- b) migliorare l'area riservata ai cittadini e alle imprese del sito istituzionale in termini di contenuti, informazioni e servizi disponibili; in tale ambito si prevede anche di far evolvere il servizio di rateizzazione online introducendo ulteriori funzioni in modalità self service quali, ad esempio, la creazione del bollettino RAV, la selezione della data di scadenza della prima rata;
- c) ampliare i canali di contatto per i contribuenti alternativi allo sportello fisico, attraverso l'estensione dei servizi informativi e di pagamento erogati tramite ATM e Internet Banking;
- d) favorire le possibilità di scelta e di garanzia per i pagamenti da parte dei contribuenti,

attraverso la massima diffusione degli strumenti di identificazione digitale, estendendo il servizio PagoPA anche per i pagamenti effettuati con gli attuali bollettini cartacei (modello 3)

- e) migliorare il sistema di delega agli “intermediari” fiscali (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.), per incrementarne l’operatività online;
- f) mantenere il livello di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari anche sull’intera gamma di servizi online anche di nuova introduzione attraverso strumenti di misurazione basati su web survey.

AREA STRATEGICA SERVIZI		
Obiettivo - Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, favorendo l’incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificazione nell’accesso.		Target 2019
Indicatori	Descrizione indicatori	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall’Agenzia	L’indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire la fruizione dei servizi informativi, di contatto e di pagamento resi disponibili dall’Agenzia, integrando l’utilizzo dei canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, favorendo: i canali remoti, l’uso della tecnologia, una minore mobilità per i contribuenti. L’indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero di servizi erogati (es. numero quietanze emesse, rateizzazioni concesse, ecc.) e degli accessi registrati nell’area riservata del sito web, nell’area pubblica dello stesso portale, il montante dei contatti del contact center del I, II e III livello, e il montante dei servizi erogati e degli accessi complessivi registrati nell’unità di tempo presso i canali alternativi e gli sportelli fisici per servizi equivalenti.	Valore = o superiore all’86%
Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (DL n. 119/2018; L. n.145/2018; DL n.135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale	L’indicatore misura la capacità delle soluzioni sviluppate sui canali alternativi agli sportelli di assorbire le richieste da parte dei contribuenti.	Valore superiore al 50%
Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia	L’indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di incrementare la fruizione dei servizi di pagamento resi disponibili dall’Agenzia in alternativa alla propria rete sportellare, al fine di favorire: modalità semplificative di pagamento per il contribuente e utilizzo della moneta elettronica che non richiedano presenza fisica, spostamenti e vincoli di orario. L’indicatore si identifica con la relazione tra il numero delle transazioni di pagamento effettuate presso i canali remoti resi disponibili dall’Agenzia e il montante complessivo delle transazioni di pagamento registrati nell’unità di tempo.	Valore = o superiore all’86%
Numero transazioni effettuate con Pago P.A.	L’indicatore misura la capacità di contribuire alla diffusione di sistemi di pagamento elettronici semplici, sicuri e trasparenti verso la pubblica amministrazione secondo gli standard AgiD.	Valore maggiore o = al dato 2018
Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	L’indicatore misura la capacità di incrementare il numero delle operazioni generate dai professionisti intermediari che si servono dell’apposita applicazione sviluppata sul portale.	Valore mensile medio = o superiore al 2018
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	L’indicatore misura l’indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione dei cittadini nell’area riservata del portale web dell’Agenzia. Il risultato dell’indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell’ambito della web survey.	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)
Customer satisfaction dei servizi web intermediari	L’indicatore misura l’indice di soddisfazione complessiva rispetto ai	Valore superiore a 4

	servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione degli intermediari nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dagli intermediari nell'ambito della web survey.	(scala da 1 a 5)
--	--	------------------

➤ Area strategica riscossione

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica riscossione identificano le linee di intervento orientate a perseguire il raggiungimento dei volumi di gettito attesi garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.

Il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli per il 2019 è stato stimato anche tenendo conto delle previsioni contenute nelle relazioni tecniche collegate al D.L.n.119/2018 e alla Legge n.145/2018, con particolare riguardo agli effetti derivanti dalle misure di recente introduzione (Rottamazione ter, definizione agevolata delle Risorse proprie UE, saldo e stralcio) che consentono di definire in forma agevolata i debiti affidati all'Agenzia. In tale contesto, il piano operativo per l'esercizio 2019, è stato predisposto in modo tale da garantire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione, con l'intento di ottenere:

- a. volumi di riscossione da ruoli non inferiore a 9 miliardi di euro, da raggiungere con il contributo di incassi derivanti dalle misure di definizione agevolata dei ruoli vigenti pari a circa 2,8 miliardi di euro sulla base delle previsioni contenute nelle relazioni tecniche collegate al D.L.n.119/2018 e alla Legge n.145/2018;
- b. la contrazione dei tempi medi di concessione delle rateizzazioni funzionale ad accogliere oltre il 70% delle istanze dei contribuenti entro 5 giorni dalla presentazione, con riguardo ai debiti di importo fino a € 60.000, per i quali la legge prevede una procedura semplificata.
- c. riduzione, rispetto all'esercizio precedente, dei tempi medi di notifica della cartella, funzionale all'assolvimento dell'onere di notifica entro 90 giorni dalla data di cartellazione per una percentuale non inferiore al 60%.

Inoltre, al fine di monitorare l'andamento del contenzioso tributario conseguente alle attività di riscossione, sono stati inseriti nuovi indicatori finalizzati a valutare l'operato dell'Agente della riscossione con riguardo:

- alla qualità degli atti prodotti, misurata attraverso la percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992;
- alla capacità di difendere la pretesa tributaria, misurata sulle costituzioni in giudizio (CTP e CTR) il cui termine scade nell'esercizio, tenendo conto, tuttavia, dell'esigenza che ne sia apprezzata, caso per caso, l'effettiva necessità (carenza di legittimazione passiva dell'Adr;), ovvero l'opportunità, sulla base della possibilità, anche minima, di ottenere la vittoria giudiziale;
- agli esiti del contenzioso (favorevoli anche parzialmente per l'Agenzia) su sentenze passate in giudicato nell'anno di riferimento.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE		
Obiettivo - Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.		Target 2019
Indicatori	Descrizione indicatori	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata, un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore alle previsioni di legge.	Valore non inferiore a 9.012 milioni di euro
Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	L'indicatore misura la % di rateizzazioni di importo fino a € 60.000 concesse, lavorate entro 5 giorni dall'istanza, rispetto al totale delle equivalenti rateizzazioni concesse, accertando la capacità di accelerare il processo di concessione delle rateizzazioni nei casi ordinari, rispetto ai limiti di legge.	Valore superiore al 70%
Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	L'indicatore misura la capacità di efficientare il processo di notifica delle cartelle di pagamento, riducendo i tempi medi di finalizzazione rispetto alla data di cartellazione, per i volumi notificati nell'anno.	Valore superiore al 50%
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	L'indicatore misura l'indice di impugnazione innanzi alla CTP e CTR degli atti della riscossione relativi ad entrate di natura tributaria delle Agenzia fiscali, degli enti territoriali e, più in generale, ad entrate devolute alla giurisdizione tributaria ex art. 2 del D.Lgs. n. 546/1992, rispetto al numero complessivo degli stessi atti notificati nell'esercizio.	<1,5% degli atti notificati
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	L'indicatore misura la percentuale di costituzione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione nel giudizio tributario, con riguardo ai ricorsi il cui termine di costituzione (60gg dalla notifica/10-20 giorni liberi prima della data di trattazione in caso di trattazione in camera di consiglio/non oltre la data fissata per l'udienza in caso di trattazione in pubblica udienza) scade nell'esercizio.	Valore non inferiore al 70%
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	L'indicatore permette di rilevare l'indice di vittoria confrontando le pronunce favorevoli in tutto o in parte, passate in giudicato nell'anno di riferimento, con il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, divenute definitive nello stesso anno.	Valore non inferiore al 60%

➤ Area strategica efficienza

Gli obiettivi rientranti nell'Area strategica riscossione identificano le linee di intervento orientate a garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione.

L'efficientamento dei processi di riscossione portato avanti in continuità dall'Ente ha già consentito di realizzare economie di scala e di scopo tali da determinare una significativa riduzione dei costi di gestione su standard definiti dal Legislatore e di rispettare i vincoli previsti dalle norme di contenimento della spesa.

In tal senso, anche nel 2019, l'Agenzia sarà valutata per la capacità di migliorare i livelli di servizio ai contribuenti pur mantenendo inalterata rispetto all'esercizio precedente l'incidenza dei costi rispetto al valore complessivo della riscossione conseguita nell'esercizio.

Inoltre, come previsto nella programmazione degli investimenti 2019, l'Agenzia proseguirà – tra l'altro - nelle iniziative finalizzate al miglioramento della fase di accoglienza del contribuente attraverso l'estensione del servizio di prenotazione degli appuntamenti sugli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code. Ciò potrà consentire miglioramenti dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, misurata attraverso una riduzione dei tempi di attesa del cittadino allo sportello che potrà fissare un appuntamento allo sportello dal proprio computer, smartphone o tablet, scegliendo giorno e fascia oraria tra quelle disponibili.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA		
Obiettivo -		Target 2019
Indicatori	Descrizione indicatori	
Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	L'indicatore misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi complessivi dell'Agenzia, in relazione con l'incasso da ruoli realizzato nell'anno di osservazione. L'indicatore si identifica con il rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruoli realizzata nell'unità di tempo, individuando nel risultato di 12 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.	<12 euro per ogni 100 euro riscossi
Tempi di attesa allo sportello	L'indicatore misura il valore medio del tempo di attesa per i contribuenti prima di essere serviti agli sportelli dotati nel 2018 di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code (codometri).	Valore inferiore o = al dato 2018
Sistema prenotazione appuntamenti	L'indicatore misura la capacità di estendere il sistema di prenotazione online, disponibile sia nell'area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick, per fissare un appuntamento agli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code (codometri), scegliendo giorno e ora.	n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code

5. LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE

Il profondo cambiamento nel settore della riscossione è stato realizzato con interventi legislativi orientati a favorire gli adempimenti tributari attraverso la semplificazione, l'accessibilità dei servizi e l'efficienza degli strumenti utilizzati. Per realizzare tali obiettivi, con la riforma del D.L. n. 193/2016, si è passati dal 1 luglio 2017 da un modello organizzativo societario a quello di Ente pubblico economico.

Per il 2019 proseguono quindi le azioni di consolidamento e normalizzazione dell'assetto organizzativo di Agenzia delle entrate-Riscossione, volte a omogeneizzare ulteriormente le modalità operative in uso, su tutto il territorio, e a meglio definire e implementare i diversi processi dell'Ente, per favorire il perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia di funzionamento.

Con il progressivo assestamento del modello organizzativo, entrato in vigore il 1 luglio 2017, il piano prevede interventi di revisione dello stesso, con riferimento ad alcune attività e responsabilità nell'ambito delle articolazioni delle strutture centrali, quali quelle dell'Area Riscossione, della Direzione Centrale Internal Audit e della Direzione Risorse Umane.

Inoltre, nell'ottica del complessivo adeguamento al nuovo contesto normativo in tema di servizi di fiscalità locale e territoriale, determinato dal D.L. n. 193/2016, sarà sviluppata un'analisi finalizzata alla valutazione di possibili interventi di rivisitazione del modello organizzativo per la gestione di tali attività.

Per il 2019 si procederà con l'adeguamento dei processi operativi dell'Ente e della relativa regolamentazione interna, in termini di attività/strumenti e responsabilità/risorse, per i servizi da erogare, anche con riferimento a provvedimenti normativi che dovessero essere, nel tempo, introdotti in tema di riscossione.

Le principali iniziative che prenderanno avvio o proseguiranno nel corso dell'anno 2019 sono finalizzate ad intervenire, sia sotto l'aspetto organizzativo che informatico, sui diversi processi operativi, proseguendo anche contestualmente l'azione di rivisitazione, di aggiornamento e di razionalizzazione di tutta la normativa interna.

In particolare alcuni ambiti che saranno oggetto di intervento nel corso del 2019 riguardano:

- i nuovi servizi digitali offerti sul portale dell'Ente, con la rivisitazione, e la semplificazione dei contenuti dei modelli attualmente utilizzati per l'evasione delle richieste inoltrate dai cittadini/intermediari;
- la chiusura della fase di presentazione delle dichiarazioni di adesione alle misure agevolative introdotte dal D.L. n. 119/2018, convertito con modificazioni dalla Legge n. 136/2018, e dalla Legge n. 145/2018 e definizione delle successive fasi inerenti l'invio delle comunicazioni ai contribuenti con gli importi da pagare, nonché delle modalità di acquisizione dei pagamenti e di rendicontazione agli enti;
- la gestione del contenzioso della riscossione, nell'obiettivo di perseguire un ulteriore efficientamento delle attività mediante l'introduzione di ulteriori automatismi per la lavorazione delle pratiche e di nuovi strumenti di monitoraggio delle attività;
- l'analisi della morosità e gestione delle procedure di riscossione, mediante la definizione di linee guida di riferimento che tengano conto degli effetti dell'introduzione delle già citate misure agevolative e delle nuove possibilità di accesso all'archivio dei rapporti finanziari previste dal legislatore;
- l'attività di front-office allo sportello, con l'obiettivo di garantire una maggiore efficienza operativa mediante l'introduzione di nuovi strumenti applicativi;

Con riferimento alla gestione delle risorse umane, nel corso del 2019 la consistenza numerica del personale continuerà a registrare un andamento caratterizzato da lievi decrementi dovuti essenzialmente all'effetto dei pensionamenti; tali variazioni risultano tuttavia compensate da interventi di razionalizzazione ed efficientamento dei processi riducendo così il ricorso alla sostituzione del personale in uscita; anche l'introduzione dell'opzione di pensionamento - c.d. quota 100 - non lascia intravedere al momento significative evoluzioni dell'andamento previsto.

Sul versante dei costi, il 2019 consolida il lieve incremento determinato dagli effetti del rinnovo contrattuale intervenuto nell'anno precedente in misura meno che proporzionale agli incrementi percentuali di adeguamento applicati alle retribuzioni; tale effetto compensativo è dovuto da un lato alla flessione degli organici e, dall'altro alla sterilizzazione - anch'essa intervenuta con l'accordo di rinnovo del CCNL - di alcuni istituti economici quali, ad esempio, gli scatti di anzianità.

Sul piano dello sviluppo e della crescita professionale proseguiranno le iniziative di mobilità sia orizzontale che verticale, con particolare cura alle risorse destinatarie dall'assegnazione di mansioni di più elevata complessità; in tale ambito, in coerenza con le previsioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione, si darà corso alla rotazione delle posizioni dei Direttori

regionali e dei responsabili della Produzione regionale e dei Servizi regionali ai contribuenti. Il piano di formazione per l'anno 2019 prevede un deciso impegno, in continuità con l'anno precedente, sugli argomenti specifici della compliance (trasparenza, prevenzione della corruzione, sicurezza, GDPR), ma anche un rinnovato impulso sui temi che riguardano la relazione con il cittadino-contribuente, con focalizzazione su interventi specifici per il personale assegnato allo sportello. I predetti interventi saranno organizzati in sinergia con le attività formative dell'Agenzia delle Entrate, in un quadro di condivisione e orientamento al miglioramento del rapporto tra i contribuenti e le Amministrazioni. Le modalità con le quali saranno implementati i suddetti interventi formativi saranno le più opportune rispetto agli obiettivi prefissati: dall'aula frontale fino all'e-learning di ultima generazione.

Proseguiranno, inoltre, le attività di incremento del know-how specialistico, soprattutto sul versante della riscossione, mediante specifiche attività formative e azioni gestionali con l'obiettivo di favorire un'ampia diffusione delle conoscenze tecniche.

6. IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2019

In diretta correlazione con i presupposti del budget economico annuale e triennale, è stato sviluppato un corrispondente piano degli investimenti, distinti tra immobilizzazioni materiali e immateriali.

I presupposti del piano si ispirano all'esigenza di procedere in continuità per il mantenimento ed il continuo efficientamento degli asset strutturali e operativi, favorendo al contempo lo sviluppo di strumenti orientati principalmente all'innovazione tecnologica, alla digitalizzazione e all'incremento della gamma dei servizi.

Per gli investimenti connessi agli sviluppi applicativi, si è tenuto conto delle seguenti attività programmate per il 2019 e in particolare:

- realizzare nuovi servizi digitali da rendere disponibili sia sui canali online dell'Agenzia (sito Istituzionale, area riservata e App); tra questi si ricorda, a titolo di esempio, quelli per supportare la gestione delle richieste di adesione alla "Rottamazione ter" (ai sensi del D.L. n. 119/2018) e al "Saldo e Stralcio" introdotto dalla Legge n. 145/2018;
- rendere disponibili servizi digitali già esistenti, come ad esempio quelli relativi alla scadenza rata di pagamento, sull'App "IO", realizzata dal Team per la Trasformazione Digitale e da AgID;
- far evolvere l'Area riservata agli "Intermediari fiscali", ampliando i servizi rivolti ai soggetti abilitati (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.);
- implementare le dotazioni degli operatori di sportello, per la più rapida consultazione delle informazioni nei diversi sistemi gestionali;
- adeguare il servizio di Cancellazione e Sospensione dei Fermi Amministrativi allo Sportello alle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 29 maggio 2017 n. 98, al fine di consentire al contribuente di completare la pratica presso l'Agenzia evitando di recarsi al PRA;
- estendere il servizio pagoPA, anche per i pagamenti effettuati con bollettini cartacei;
- ampliare il bacino dei Contribuenti serviti dai canali alternativi allo sportello fisico, utilizzando gli ATM o il servizio Internet Banking del proprio istituto bancario;
- favorire l'interoperabilità con gli enti creditori attuando le disposizioni contenute nell'art. 3 del D.L. n. 193/2016 e nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA;

- proseguire nella realizzazione di nuove funzionalità utili a rendere più efficienti ed efficaci i processi del contenzioso, compresi quelli gestiti in solido con Agenzia delle entrate, allo scopo di migliorare le attuali modalità operative e ridurre i tempi di espletamento delle attività;
- accrescere i livelli di sicurezza dei dati personali in relazione alle misure introdotte dalla normativa europea (GDPR) e la sicurezza ICT, implementando ulteriormente la strategia di controllo e di verifica dell'efficacia delle misure introdotte;
- proseguire le attività e i programmi già in corso nel 2018, tra i quali l'estensione del servizio di prenotazione degli appuntamenti sugli sportelli dotati di sistemi elettronici per la rilevazione e la gestione delle code.

Sempre nell'ambito delle iniziative ICT, si intende proseguire nelle attività di standardizzazione delle infrastrutture e dei processi ICT attraverso la sostituzione delle tecnologie hardware e software obsolete con quelle più adeguate alle esigenze di funzionamento e a garantire il contenimento dei costi operativi.

Per gli investimenti relativi alla gestione immobiliare, gli stessi hanno tenuto conto in particolare di:

- iniziative pianificate su immobili di proprietà e di terzi per l'adeguamento degli spazi alle normative sulla sicurezza, la modifica o l'adeguamento del layout e delle postazioni operative con revisione degli spazi dedicati al pubblico;
- iniziative di adeguamento dei sistemi di videosorveglianza per garantire un maggior presidio e controllo degli accessi, maggiore tempestività d'intervento al verificarsi di eventi di security;
- iniziative atte ad integrare ed ottimizzare la gestione dei cespiti aziendali, dal punto di vista logistico ed amministrativo.



Allegato 2 Flussi informativi per il 2019

INDICE

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI.....	3
2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI	4
3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE	5
4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE	7
5. SCHEDA DI VERIFICA.....	8

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI

1. L'Agenzia fornisce al Dipartimento i dati e le informazioni necessari per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministero.
2. L'Agenzia comunica, entro il 31 ottobre, il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano annuale dell'Agenzia, rilevato alla data del 30 settembre. Gli obiettivi economici sono rendicontati con riferimento all'avanzamento conseguito al 30 giugno. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda n.1). Eventuali ulteriori informazioni o chiarimenti richiesti dal Dipartimento saranno forniti tempestivamente dall'Agenzia.
3. La verifica a consuntivo dei risultati della gestione dell'esercizio di competenza evidenzia i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e gli eventuali scostamenti. A tali fini l'Agenzia invia al Dipartimento, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre, (cfr. scheda n. 2) accompagnati da una relazione esplicativa. I dati e le informazioni sui risultati economici saranno forniti dall'Agenzia sulla base delle evidenze di bilancio entro 10 giorni dalla sua approvazione. Il Dipartimento potrà richiedere eventuali chiarimenti o ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione che l'Agenzia si impegna a comunicare tempestivamente.
4. Ricevute le informazioni di cui al comma 3, il Dipartimento predispose lo schema di rapporto di verifica. Quest'ultimo evidenzia in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia ed approfondisce in modo analitico le attività svolte da quest'ultima rispetto agli obiettivi previsti dal Piano annuale.
5. Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso all'Agenzia per eventuali osservazioni che saranno comunicate al Dipartimento.
Entro il 31 maggio il suddetto schema, che terrà conto delle eventuali controdeduzioni formulate dall'Agenzia, è trasmesso al Direttore Generale delle Finanze per la sottoscrizione da parte di quest'ultimo e del Direttore dell'Agenzia delle entrate, Presidente dell'Agenzia.
6. Entro il 15 giugno il Direttore Generale delle Finanze provvederà a trasmettere al Ministro il rapporto condiviso che sarà pubblicato nel sito internet dell'Amministrazione finanziaria per la diffusione.
7. L'indirizzo e la vigilanza sulla gestione potrà essere effettuato dal Dipartimento anche mediante la realizzazione di approfondimenti tematici ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l'Agenzia. In ogni caso, l'Agenzia è tenuta a segnalare al Dipartimento, anche in corso d'anno, eventuali andamenti anomali della gestione rispetto al Piano annuale allegato al presente Atto.

2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI

Al fine di rendicontare i principali avvenimenti riguardanti la gestione aziendale dell'esercizio, sono di seguito individuati gli argomenti di riferimento che saranno oggetto di relazione annuale da trasmettere unitamente alla scheda di consuntivazione (cfr. nr 2) di cui al successivo punto 5:

- ✓ **Area strategica servizi:**
 - servizi ai contribuenti
 - servizi agli enti
 - servizi informativi per la gestione aziendale

- ✓ **Area strategica riscossione**
 - Risultati di riscossione
 - Carichi affidati
 - Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati
 - Istanze di rateizzazione
 - Cartelle emesse
 - Procedure esecutive e cautelari

- ✓ **Area strategica efficienza**
 - Organizzazione
 - Personale
 - Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

Nella suddetta relazione l'Agenzia si impegna, inoltre, a fornire le seguenti ulteriori informazioni:

1. risultati di riscossione raggiunti raffrontati con gli obiettivi di Piano (vista nazionale/regionale/territoriale);
2. importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.lgs. 112/1999 e successive modifiche);
3. tipologia e numero totale delle procedure poste in essere (vista nazionale/regionale/territoriale);
4. incassi ripartiti per fasce di importo (fino a 1.000 €; da 1.001 a 10.000 €; da 10.001 a 100.000 €; oltre 100.001 €);
5. numero di azioni cautelari, conservative e altre azioni previste ed effettuate a tutela del creditore, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del DPR n. 602/1973 e articolo 1, comma 415, della Legge n. 311/2004 con indicazione degli importi sottoposti a garanzia/riscossi;
6. numero delle istanze di rateazione pervenute nell'anno, con la corrispondente indicazione di quelle accolte e di quelle respinte;
7. istanze ricevute ai sensi della L. 228/2012;
8. numero degli interventi di audit ed esiti dell'attività di vigilanza interna svolta;
9. rendicontazione sulle attività di investimento;

10. relazione sull'andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione, dagli enti creditori all'Agenzia.

3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al front office dell'Ente
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al front office dell'Ente
N. rateizzazioni concesse telematicamente
Tempo medio di risposta alle chiamate (<i>contact center</i>)

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione.
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000
Dettaglio delle riscossioni derivanti da adesione agli istituti di definizione agevolata e da attività ordinaria
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)
Tempo medio di notifica della cartella
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)
Tempestività delle procedure di riscossione (rapporto % tra i carichi indicati in cartelle, AVE/AVA, notificati nell'esercizio precedente per i quali è iniziata la prima azione di recupero e il valore complessivo degli stessi)
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate nell'anno 2019
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali nel 2019
Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore
Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR
Ripartizione delle controversie in CTP e in CTR tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro
n. degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (CTP e CTR)

AREA STRATEGICA EFFICIENZA
Ulteriori elementi informativi

Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste

Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico

Costi del personale distinti per qualifica

Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)

% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali

Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)

N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio

Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero (solleciti, avvisi di intimazione, procedure esecutive e cautelari) attivate sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'attività di riscossione.

4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE

(Scheda n 1)

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

AREE STRATEGICHE								
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/9 (dati efficienza al 30/06/2019)			PRECONSUNTIVO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note	Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'86%						
	2) Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (DL n. 119/2018; L. n.145/2018; DL n.135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale	Valore superiore al 50%						
	3) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'86%						
	4) Numero transazioni effettuate con Pago P.A.	Valore superiore o = al dato 2018						
	5) Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	Valore mensile medio = o superiore al 2018						
	6) Customer satisfaction dei servizi web cittadini	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)						
	7) Customer satisfaction dei servizi web intermediari	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)						
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 9.012 milioni di euro						
	2) Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	Valore superiore al 70%						
	3) Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	Valore superiore al 50%						

	4) Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	Valore inferiore all'1,5% degli atti notificati						
	5) Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 70%						
	6) Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 60%						
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	1) Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	< 12 euro per ogni 100 euro riscossi						
	2) Tempi di attesa allo sportello	Valore inferiore o = al 2018						
	3) Sistema prenotazione appuntamenti	n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code						

5. SCHEDA DI VERIFICA

(Scheda n 2)

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI

AREE STRATEGICHE					
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'86%			
	2) Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (DL n. 119/2018; L. n.145/2018; DL n.135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale	Valore superiore al 50%			
	3) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'86%			

	2) Numero transazioni effettuate con Pago P.A.	Valore superiore o = al dato 2018 (1.489.488 transazioni)			
	5) Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	Valore mensile medio = o superiore al 2018 (38.821 accessi)			
	6) Customer satisfaction dei servizi web cittadini	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)			
	7) Customer satisfaction dei servizi web intermediari	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)			
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 9.012 milioni di euro			
	2) Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	Valore superiore al 70%			
	3) Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	Valore superiore al 50%			
	4) Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	Valore inferiore all'1,5% degli atti notificati			
	5) Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 70%			
	6) Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 60%			
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	1) Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	< 12 euro per ogni 100 euro riscossi			
	2) Tempi di attesa allo sportello	Valore inferiore o = al 2018			
	3) Sistema prenotazione appuntamenti	n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code			