



Dipartimento
delle Finanze



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Anno 2018

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

Nell'esercizio 2018 l'Agenzia, sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2018-2020 e in coerenza con la strategia delineata nella Convenzione, ha indirizzato le proprie attività verso una maggiore semplificazione e flessibilità dell'azione amministrativa. A tal fine l'Agenzia ha posto in essere una serie di azioni tese a creare le migliori condizioni possibili affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente i propri obblighi fiscali, ricorrendo alle tradizionali forme di controllo nei casi che presentano maggiori indici di rischio o in presenza di vincoli normativi, con vantaggi per l'Amministrazione Finanziaria in termini di efficienza ed economicità dell'azione.

Lo scopo è stato quello di prevenire i possibili rischi di evasione e di elusione, grazie al confronto preventivo, e di limitare, quindi, azioni successive di repressione minimizzando di conseguenza il contenzioso con i contribuenti.

Il Piano 2018-2020, in evoluzione rispetto alla precedente struttura, ha previsto l'individuazione di tre aree strategiche che descrivono gli ambiti di attività dell'Agenzia e individuano le priorità politiche perseguite (Servizi, Prevenzione e Contrasto), all'interno delle quali sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in atto con i relativi indicatori di output volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi in funzione degli specifici target. La novità è rappresentata dall'introduzione in via sperimentale di nuovi indicatori di *outcome*, volti a monitorare, nel medio periodo, gli impatti delle varie attività svolte dall'Agenzia.

Di seguito sono descritte sinteticamente le azioni svolte nelle tre citate aree strategiche, misurate dai relativi indicatori di output e di *outcome* correlati a specifici obiettivi strategici.

Area Strategica Servizi

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, le azioni dell'Agenzia sono state indirizzate al miglioramento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari da parte dei contribuenti, ponendo particolare attenzione alla semplificazione degli adempimenti.

Per quanto riguarda la dichiarazione precompilata, per l'esercizio 2018 è stato previsto l'indicatore di *output* relativo alla "definizione delle modalità per la misurazione del tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati". Con riferimento a tale indicatore, l'Agenzia ha effettuato uno studio preliminare sui seguenti oneri: interessi passivi dei mutui per l'acquisto dell'abitazione principale; contributi dei lavoratori domestici; spese funebri. Per ogni onere preso in considerazione il tasso di copertura è stato determinato come numero di dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse, prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti. L'indice complessivo, pari a 87%, è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione.

Con riferimento all'indicatore di *outcome* "Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia", nell'esercizio 2018 i modelli 730 precompilati trasmessi sono stati circa 20,9 milioni (20,3 milioni nel 2017). Di questi, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia delle entrate sono state 2,9 milioni contro 2,3 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2017. Per quanto concerne i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 18 milioni di modelli 730 per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata (circa 13,9 milioni nel 2017). In termini percentuali, sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia delle entrate (20,9 milioni), i modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari (circa 18 milioni) rappresentano l' 86% mentre i 730 precompilati trasmessi dal contribuente (circa 2,9 milioni) costituiscono il 14%.

Sempre al fine di facilitare gli adempimenti tributari, i documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) sono stati adottati nella totalità dei casi (100%) entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

Per quanto concerne la lavorazione dello stock arretrato dei rimborsi ai cittadini e alle imprese, l'Agenzia ha conseguito per i rimborsi IVA un risultato superiore all'obiettivo pianificato, ossia ha lavorato il 91,9% a fronte di un obiettivo dell'89%, con un tempo di erogazione di 75 giorni a fronte

di un obiettivo di 80 giorni. Relativamente ai rimborsi II.DD., le lavorazioni hanno raggiunto un valore dell'89,4% a fronte di un obiettivo prefissato dell'80%. Il risultato conseguito è superiore a quello atteso anche in virtù del fatto che concorrono al calcolo dell'indicatore i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 30/06/2018 e liquidate definitivamente ai sensi dell'art. 36-bis, D.P.R. n. 600/1973, purché utilmente lavorate entro il 31/12/2018. Rientrano, altresì, nel calcolo dell'indicatore le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia delle entrate in base all'articolo 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, con rimborso a cura dell'Agenzia, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati a luglio e sono lavorate nell'anno. Si precisa che tale risultato è al netto dei rimborsi II.DD. riferibili al sisma Sicilia del 1990.

La percentuale di utilizzo delle risorse stanziata dal Bilancio dello Stato per l'erogazione dei rimborsi è risultata pari al 99%, in linea con l'esercizio precedente.

Il tempo medio di attesa presso gli uffici nel 2018 è stato, a livello nazionale, di 18 minuti per tutte le tipologie di servizi, a fronte di un tempo medio di attesa per l'esercizio 2017 pari a 19 minuti. Si registra, pertanto, nel 2018 un miglioramento complessivo, diffuso in quasi tutte le regioni.

In merito all'indicatore di *output* "Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti", al 31 dicembre l'Agenzia ha concluso la sperimentazione della nuova procedura "Gestione Segnalazioni" presso la Direzione Regionale della Toscana. L'elemento di novità è stato quello di estendere questa procedura anche agli Uffici Provinciali del Territorio, che fino ad oggi hanno gestito i reclami in modo manuale.

Relativamente alla domanda di assistenza attraverso il canale telefonico, si registra negli anni un costante aumento: nel 2018 le telefonate gestite sono state più di 2,4 milioni a fronte di quasi 2,3 milioni nel 2017 e dei 2,2 milioni del 2016. Quanto all'altro indicatore di *output* "Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg." il risultato raggiunto complessivamente è del 93,6% a fronte di un *target* dell'87%.

Per quanto riguarda l'indicatore di *outcome* "Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale", presente nella Convenzione 2017-2019 con realizzazione nel 2018, il risultato ottenuto - rappresentato dall'indice di soddisfazione complessiva - è pari a 85 ed è aumentato di due punti rispetto alla rilevazione precedente fatta nel 2016.

In tema di misurazione della qualità e tempestività dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, l'indicatore di *output* relativo al

Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati ha registrato un valore di consuntivo pari al 98,3% a fronte di un risultato previsto del 92% ed è in linea con il *trend* registrato negli anni precedenti (97,7% nel 2017).

Sempre in ambito catastale, la percentuale delle formalità repertorate in giornata registra un valore del 99%, superiore a quello atteso (95%), e la percentuale di atti di intestazione catastale risulta pari al 98,8%, anch'essa superiore rispetto all'obiettivo atteso (95%).

Per rafforzare il rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione, l'Agenzia si è impegnata a prestare massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e a fornire una proficua collaborazione ai Garanti dei contribuenti con una percentuale di risposta alle segnalazioni dei Garanti entro 30 giorni pari all'85%, conseguendo l'obiettivo previsto in Convenzione.

Al fine di incrementare i servizi telematici disponibili, l'Agenzia, nel corso del 2018, ha implementato i seguenti tre servizi: "Fatturazione elettronica e i corrispettivi telematici", "Registrazione degli atti dell'autorità giudiziaria, pagamenti tramite modello F24" e "Nuovo servizio CIVIS autotutela locazioni".

In continuità con gli esercizi precedenti, nell'ottica di semplificazione degli adempimenti, l'Agenzia ha posto particolare attenzione all'offerta di un'ampia gamma di servizi volti ad agevolare il contribuente nell'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali. Attraverso l'indicatore di *outcome* "Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia", volto a misurare l'efficacia nel promuovere i servizi in via telematica, è stata confrontata la domanda *online* (tramite il canale CIVIS o il modello RLI per la registrazione telematica dei contratti di locazione) da parte dei contribuenti (professionisti, delegati o semplici cittadini) sul totale degli analoghi servizi erogati presso gli uffici dell'Agenzia. Complessivamente, il risultato conseguito, pari al 62,6%, è ulteriormente cresciuto dell'11% circa rispetto all'esercizio 2017.

Per quanto riguarda il miglioramento della qualità e della completezza delle banche dati catastali e cartografiche, le attività relative alla "Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali" (91,3%), alla "Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto" (59,3%) e alla "Congruenza geometrica tra mappe contigue" (7,7%) hanno superato, al 31 dicembre 2018, il risultato rispettivamente atteso.

Relativamente a questi ultimi indicatori è stato individuato, nella Convenzione 2018, l'indicatore di *outcome* concernente l'incremento della base imponibile immobiliare, attribuita ai contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria, il cui valore a fine esercizio è risultato pari all'1,3%.

In merito al "Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare", indicatore di *output* finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare, il dato di consuntivo, pari al 60,6%, risulta superiore al valore atteso del 59%. Il correlato indicatore di *outcome*, "Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria", volto a misurare la riduzione delle richieste di ispezioni cartacee nell'esercizio 2018 rispetto a quelle del 2017, registra un valore del 9%, superiore rispetto al valore atteso del 5%.

Area Strategica Prevenzione

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, anche nel 2018, l'Agenzia ha orientato la propria attività al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale, proseguendo il percorso intrapreso nell'esercizio precedente attraverso gli istituti volti a promuovere una maggiore *compliance*, anche in virtù dell'utilizzo di strumenti specifici per le diverse tipologie di contribuenti: grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche.

Al fine di assicurare certezza nell'applicazione del diritto in materia fiscale, è proseguita l'attività di impulso dell'istituto dell'adempimento collaborativo (*cooperative compliance*), per assicurare un'interlocuzione costante e preventiva con il contribuente finalizzata ad una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali. A fine esercizio, la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* è stato pari al 49% della platea dei potenziali fruitori (82 società). Accanto a tale indicatore di *output* è stato individuato un indicatore di *outcome* volto a misurare l'ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti. A fronte di un risultato atteso di 7 miliardi di euro, il risultato conseguito è stato di 14,4 miliardi di euro, calcolato come media semplice delle basi imponibili IRAP nette 2015 e 2016, con riferimento ai soggetti che hanno fatto istanza di adesione al regime in argomento nel medesimo biennio.

Con riferimento alle istanze di *ruling* per le imprese con attività internazionale, è stato conseguito l'obiettivo del 10% relativo all'indicatore di *output* "Percentuale di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (*Ruling* internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017". Infatti, il numero di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) conclusi al 31/12/2018 è stato pari a 56, rispetto ai 51 conclusi al 31/12/2017.

Quanto alla percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate entro il 31/12/2015, si rileva la totale trattazione, pari al 100%, delle 1.890 istanze di accordo preventivo. In aggiunta a tale indicatore di *output*, è stato previsto un indicatore di *outcome* che misura il tempo medio di lavorazione delle istanze concluse con accordo. Nel 2018, il risultato conseguito si attesta a 31 mesi rispetto ai 30 mesi di obiettivo atteso.

Con il nuovo indicatore di *output* " Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza" si è inteso misurare i tempi di risposta dell'Agenzia ai singoli quesiti contenuti negli interpelli, con l'obiettivo di ridurli dai 120 giorni previsti dalla norma a 110 giorni, per il 40% di essi. A fine esercizio l'Agenzia ha fornito risposta entro 110 giorni nel 55% dei casi. A tale indicatore si riconnette l'indicatore di *outcome* "Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)", in relazione ai quali si stima un investimento pluriennale per circa 15 miliardi di euro, una ricaduta occupazionale pluriennale per circa 13mila nuovi posti di lavoro e un gettito per l'anno di riferimento pari a 269 milioni di euro.

Per quanto riguarda l'indicatore di *output* " Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza", anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla norma, il risultato conseguito è stato del 91% a fronte del risultato atteso del 60%.

Anche nel 2018 è proseguita l'attività di trattazione nell'anno delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*) rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016. Il risultato conseguito per il 2018 è pari a 36% a fronte di un valore atteso del 29%.

Si fa presente che nel 2018 sono state inviate ai contribuenti 1,9 milioni di lettere per la promozione della *compliance* mentre i versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione ammontano complessivamente a 1,8 mld di euro.

Per quanto concerne, infine, la sostituzione degli Studi di settore con gli Indici sintetici di affidabilità fiscale, l'Agenzia ha conseguito per l'anno 2018 il 100% di sostituzione. In aggiunta, sono stati previsti due indicatori di *outcome*: il primo, misura l'ammontare degli imponibili dei soggetti congrui e coerenti "naturali" che nel 2018 risulta pari a 70,2 miliardi di euro, in aumento di 10,2 miliardi di euro rispetto al risultato atteso di 60 miliardi di euro; il secondo, misura l'adeguamento spontaneo in dichiarazione da parte dei contribuenti alle risultanze degli studi di settore che risulta pari a 2,1 miliardi di euro in aumento rispetto al risultato atteso di 1,7 miliardi di euro.

Area Strategica Contrasto

Anche nel corso del 2018, al fine di migliorare i risultati in termini di recupero del gettito, l'Agenzia ha svolto attività di contrasto all'evasione riducendo l'invasività dei controlli nei confronti dei soggetti a basso rischio e, al contempo, ha concentrato l'attenzione sui contribuenti meno collaborativi e trasparenti, che hanno strutturato complessi sistemi di evasione e di frode o, comunque, ritenuti ad elevata pericolosità fiscale.

A questo fine, sono state effettuate attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, realizzando un tasso di positività dei controlli sostanziali pari al 94,7%. In termini di *outcome*, la percentuale di accertamenti ordinari definiti mediante gli istituti agevolativi o da sentenza totalmente favorevole all'Agenzia è stata pari al 43,2% a fronte di un risultato atteso del 40%.

Il "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" ammonta a 30.047 euro, superiore di 8.047 euro rispetto al *target* previsto in Convenzione (22.000 euro). Il valore mediano registrato nel 2017 è stato pari a 22.535 euro.

Per quanto riguarda gli accertamenti assistiti da indagine finanziarie si registra un risultato dell'1,7%, lievemente inferiore rispetto al risultato atteso del 2%.

Con riferimento alle entrate complessive da attività di contrasto, al 31 dicembre 2018 sono stati incassati 17,4 miliardi di euro (18,8 miliardi di euro nel 2017) di cui 11,4 miliardi derivano dai versamenti diretti, 5,7 miliardi di euro tramite gli Agenti della riscossione e circa 0,3 miliardi di euro derivanti dalla definizione delle istanze da "*voluntary disclosure*".

Per quanto riguarda il "Tasso di copertura della platea", ossia la percentuale di soggetti titolari di partita IVA, con dichiarazione presentata, nei confronti dei quali è stata svolta un'attività di presidio mediante strumenti di promozione della *compliance* o attività di controllo, il risultato a fine esercizio ha raggiunto un valore di circa il 22%.

I controlli effettuati nei confronti delle imprese di minori dimensioni (con volume d'affari IVA o di ricavi dichiarati non superiore a 5.164.568 euro) e dei lavoratori autonomi sono stati 140.238, realizzando il *target* previsto in Convenzione.

Con particolare riguardo alle complessive attività di controllo, l'Agenzia ha effettuato 552.004 accertamenti, con un lieve decremento (circa il 5%) rispetto al 2017 (583.766).

Più nel dettaglio, sono stati effettuati 281.037 accertamenti II.DD., IVA e IRAP, 251.907 accertamenti parziali automatizzati ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600/1973 e 19.060 accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione.

Il totale degli accertamenti, il cui tasso di positività si attesta a circa il 95%, ha generato una maggiore imposta accertata (MIA) totale, al netto di interessi e sanzioni, pari a circa 17,4 €/mld, con un decremento di circa il 6% rispetto all'esercizio precedente (18,6 €/mld).

Per quanto riguarda gli accertamenti II.DD., IVA e IRAP (272.565 positivi), la relativa MIA è pari a 16.918.760.442 euro, di cui quella oggetto di definizione per adesione ammonta a 3.247.160.309 euro. Dei suddetti accertamenti, 43.790 sono stati oggetto di adesione, 53.812 di acquiescenza e 12.921 di definizione ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018, con una maggiore imposta definita (MID) rispettivamente di 2.014.723.606 euro, 355.032.189 euro e 312.149.679 euro.

Per il settore Registro (numero di accertamenti positivi 19.059), la MIA complessiva è stata di 195.997.340 euro e la MIA oggetto di definizione per adesione è stata pari a 57.902.192 euro. Inoltre, 34.606.935 euro sono stati definiti per adesione, 45.546.912 euro per acquiescenza e 2.383.493 euro ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018.

Nel 2018 gli accertamenti parziali automatizzati positivi sono stati 231.361 (240.115 nel 2017) con una MIA pari a 318.676.676 euro (314.080.677 euro nel 2017). Di tali accertamenti, 93.797 (109.643 nel 2017) sono stati oggetto di acquiescenza per un importo di 113.937.323 euro (132.838.398 euro nel 2017).

Complessivamente si evidenzia, nel corso dell'esercizio, una diminuzione sia del numero degli accertamenti (-5,4%) che della MIA (-6,2%).

In ambito catastale/immobiliare si rileva il pieno conseguimento degli obiettivi programmati. Nello specifico: il tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale registra un risultato superiore a quello atteso (75,4% a fronte di un valore atteso del 65%); il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare si attesta a valori di poco superiori al 35% rispetto al dato atteso del 32%. In termini di *outcome* l'incremento percentuale della base imponibile registra un valore di consuntivo pari allo 0,31% lievemente inferiore allo 0,4% atteso.

Nel corso dell'esercizio sono state effettuate iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata. Il risultato conseguito per il 2018 è pari a 85.437 soggetti, che rappresenta il 142,4% del risultato atteso di 60.000 soggetti.

In materia di contenzioso si registra il 99% delle costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio, superando di 3 punti percentuali il *target* prefissato in Convenzione (96%).

Se si considerano gli indicatori di *outcome*, la percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia - si attesta al 72% ed è superiore di 8 punti rispetto al *target* prefissato del 64%, in linea anche con il risultato registrato nel 2017 pari al 73%. La percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia è pari al 68%, superiore di 9 punti rispetto al *target* prefissato (59%), in linea con il valore registrato nel 2017 pari al 69%.

La Convenzione ha previsto per il 2018 un indicatore di *output* che misura la percentuale di controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 50.000 euro cui si è partecipato, rispetto al totale delle udienze di analogo rilevanza. A fine esercizio il risultato dell'Agenzia si attesta al 99%, superiore al 96% programmato.

L'indicatore di *outcome* relativo alla percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia fa registrare un tasso dell'81%, superiore di 9 punti rispetto al *target* prefissato ed è in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (81%).

Infine, il numero di proposte di conciliazione giudiziale perfezionate nell'anno ai sensi dell'art. 48 del decreto legislativo n. 546 del 1992, è stato di 4.140 (5.120 nel 2017).

Piano degli investimenti 2018

Nel corso del 2018, le attività di investimento ICT dell'Agenzia delle Entrate sono state finalizzate alla realizzazione di nuovi applicativi *software*, all'evoluzione di quelli già in uso nonché all'aggiornamento e allineamento delle banche dati con flussi informativi atualizzati (ad es., legati alle dichiarazioni dei redditi prodotte dai contribuenti). Le attività di ICT sono state orientate in corso d'esercizio anche allo sviluppo di nuove procedure e all'evoluzione di quelle esistenti in base alle necessità operative e organizzative dell'Agenzia e alle modifiche normative intervenute.

Lo svolgimento di tali attività avviene nell'ambito del contratto stipulato con Sogei S.p.A., per quel che riguarda lo sviluppo/evoluzione dei Progetti di investimento afferenti il Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia e nell'ambito del contratto stipulato con So.Se. S.p.A., per quel che attiene alla realizzazione e aggiornamento degli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA), che andranno a sostituire gli Studi di Settore, e l'adeguamento di questi ultimi in base a regole di aggiornamento definite. Per quanto riguarda gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di hardware e software si ricorre al Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) e al sistema delle convenzioni Consip.

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta all'80%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2018, confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 73,4%.

Interventi di Audit sulle strutture periferiche

L'assetto organizzativo della Struttura Centrale di *Audit* ha subito una profonda trasformazione che ha portato alla soppressione di 21 Uffici *Audit* di livello regionale e alla istituzione, a partire dal 1° aprile 2017, di quattro Aree Territoriali con competenza ultraregionale. Con riferimento agli interventi di *Audit* sulle strutture periferiche, nel corso del 2018 sono stati consuntivati complessivamente 2.065 prodotti pari al 103% dell'obiettivo stabilito, di cui 453 relativi ad interventi di *audit* interno, 880 ad interventi di *audit compliance* e 732 per interventi di *audit* esterno. Tutti gli interventi sono stati ponderati sulla base della loro complessità.

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 principalmente l'anno d'imposta 2015.

In particolare, con riguardo agli Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata, il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 6.517.830 (a fronte di 6.921.329 inviate per l'anno d'imposta 2014); di queste, 795.861 sono state oggetto di rettifica. Delle comunicazioni rettifiche, quelle integralmente annullate sono state pari a 592.612 (il corrispondente dato per l'anno d'imposta 2014 era pari a 726.610).

Gli esiti dei controlli formali *ex art. 36-ter* del D.P.R. n. 600/1973, interamente centralizzati, annullati in autotutela dagli uffici, ammontano a 7.800, pari al 2,59% delle dichiarazioni segnalate.

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

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 10% circa, che, pur continuando ad essere molto elevato, risulta in netta diminuzione rispetto al valore del 14,2% registrato per l'anno 2017.

Con riferimento agli accertamenti II.DD., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2018 rappresentano il 2,3% 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.

A fronte di detto decremento si registra un incremento del 31,5% della maggiore imposta accertata annullata che passa da 54 milioni di euro nel 2017 a circa 71 milioni nel 2018.

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973 presentano un'incidenza di annullati del 6,13%, in diminuzione di 1,32 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2017. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2017, un decremento nel numero di accertamenti annullati (-20,6%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 38,1 milioni di euro nel 2017 a 34,4 milioni di euro nel 2018.

Con riferimento, infine, agli accertamenti del settore Registro si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 10,2%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 0,88 punti percentuali rispetto al 2017.

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

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto ad oggetto i procedimenti relativi all'istituto del "Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72" e a quello delle "Iscrizioni e annotazioni ipotecarie".

In merito al procedimento "Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72", la valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate si è attestata al 90,1%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 137 Uffici campionati, 86 si posizionano al di sopra della media nazionale e 51 al di sotto.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività di cui trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 92,07%, seguito da quello di imparzialità, con l'85,80%, e da quello di correttezza, con l'81,45%.

In merito al procedimento "Iscrizioni e annotazioni ipotecarie" la valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate si è attestata al 92,7%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 138 Uffici campionati, 82 si posizionano al di sopra della media nazionale e 56 al di sotto di essa.

Gli esiti dell'analisi e delle valutazioni effettuate mostrano che gli Uffici locali svolgono tale attività nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 95,11%, seguito da quello di imparzialità, con il 91,32%, e da quello di correttezza con l'87,01%.

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

Comunicazione istituzionale

L'Agenzia ha realizzato le sue attività sulla base degli obiettivi contenuti nel Programma di comunicazione per il 2018. In particolare, le azioni poste in essere sono state finalizzate a diffondere l'immagine di un'Amministrazione rinnovata e improntata al dialogo e alla collaborazione con i contribuenti, anche grazie ai nuovi mezzi di comunicazione e assistenza.

Molteplici i canali di informazione e gli strumenti utilizzati per diffondere le principali novità. In particolare, con l'avvio della stagione dichiarativa 2018, l'Agenzia ha realizzato una campagna integrata volta a informare i cittadini sulle nuove opportunità offerte dalla dichiarazione precompilata, sempre più completa. L'attività di comunicazione, inoltre, è stata focalizzata verso la divulgazione delle novità relative alla fatturazione elettronica, obbligatoria dal 1° gennaio 2019.

L'Agenzia ha curato anche i rapporti con gli organi di informazione attraverso la redazione e diffusione di oltre 200 comunicati stampa nazionali e regionali, il coordinamento di numerose interviste e articoli dedicati e l'organizzazione di conferenze stampa ed eventi, sia a livello centrale che territoriale.

Sulla rivista telematica *FiscoOggi* sono stati pubblicati oltre 4.000 articoli, per informare contribuenti e professionisti in merito alle principali novità fiscali e offrire approfondimenti sulle tematiche tributarie di maggiore attualità.

L'Agenzia ha continuato a promuovere l'attività di educazione alla legalità fiscale attraverso il progetto "*Fisco e Scuola*", organizzando circa 1.600 incontri con gli studenti degli istituti di primo e secondo grado in tutta Italia. Nell'ambito delle iniziative rivolte ai giovani, l'Amministrazione ha, inoltre, preso parte al "*Project group to support the Digital Tax Education pilot project*", istituito presso la Commissione europea con l'obiettivo di accrescere nei Paesi membri dell'Unione l'educazione fiscale nelle nuove generazioni.

In merito al modello 730 precompilato, l'Agenzia, insieme al Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha sviluppato una campagna di comunicazione istituzionale per informare i cittadini sulle novità e i vantaggi del servizio. Nell'ambito della campagna integrata è stata programmata la messa in onda di uno spot televisivo e di uno radiofonico sulle principali reti Rai.

Anche in relazione alla fatturazione elettronica è stato realizzato uno spot, sia televisivo che radiofonico, mandato in onda a partire dal 13 dicembre, sempre sulle principali reti Rai.

Per quanto riguarda la comunicazione digitale, nel corso del 2018 l'Agenzia ha continuato a tenere aggiornato il proprio sito *internet* istituzionale, pubblicando quasi 1.000 *news*.

Nel 2018 l'Amministrazione ha poi ulteriormente rafforzato la propria presenza sui *social media*. In particolare, lo sportello *social "EntrateinContatto"*, aperto su *Facebook* nel 2016, quando era concentrato unicamente sul tema del canone TV, durante il 2018, come già avvenuto nel corso dell'anno precedente, ha continuato a dedicarsi anche alla dichiarazione precompilata, fornendo prima informazione a oltre 7.500 utenti.

L'Agenzia ha inoltre continuato a essere presente sui social attraverso i propri canali *Twitter* e *YouTube*. In particolare, sul primo sono stati veicolati durante l'anno 284 *tweet*, dedicati a iniziative sia nazionali che locali, talvolta raccontate anche in diretta tramite il *live tweeting*; sul canale "*Entrate in video*" sono stati pubblicati, invece, sei contributi audiovisivi con lo scopo di spiegare attraverso un linguaggio semplice e immediato le ultime novità fiscali.

Risorse umane

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia, al 31 dicembre 2018, sono state consuntivate 53.865 ore/migliaia (55.427 nel 2017), a fronte di 36.834 unità di personale in servizio. Al 31 dicembre 2018 il personale di altre amministrazioni comandato presso l'Agenzia consisteva in 87 unità e quello dell'Agenzia in comando/distacco era di 277 unità.

Gestione economico-finanziaria

La Legge di Bilancio n. 205 del 27 dicembre 2017 e il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 28 dicembre 2017, hanno assegnato all'Agenzia un importo complessivo di 3.191 milioni di euro (di cui 3.105 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 85,8 milioni di euro a valere sul capitolo 3891).

Tale assegnazione, con riferimento al capitolo 3890, comprende 134,6 milioni di euro di risorse in applicazione dell'art. 3, comma 165, della L. n. 350/2003, di cui 125,8 milioni di euro per quattro quinti del trattamento accessorio al personale riferito all'anno 2016 e 8,8 milioni di euro, appostati nella specifica voce dei risconti passivi, per quattro quinti del potenziamento dell'Agenzia per l'annualità 2016. Nell'anno sono state, inoltre, stanziare risorse integrative pari a 80 milioni di euro per la copertura dei costi derivanti dal rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo

al personale del comparto funzioni centrali per il triennio 2016-2018 (6 milioni di euro per il 2016, 18 milioni di euro per il 2017 e 56 milioni di euro per il 2018).

Nel corso dell'esercizio 2018 sono state effettuate le seguenti decurtazioni:

- 4,9 milioni di euro, a valere sul capitolo 3891, per riduzione delle risorse risultanti eccedentarie rispetto all'ammontare dei canoni da pagare, relativi agli immobili FIP e Patrimonio Uno, da destinare alle maggiori esigenze di altre amministrazioni;
- 2,5 milioni di euro, a valere sul capitolo 3890, quale variazione compensativa, in diminuzione dal capitolo 3890 ed in incremento sui Fondi impiegati dall'Agenzia del Demanio ex art. 12 del D.L. n. 98/2011, per il trasferimento, a tale amministrazione, della funzione di manutentore unico.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a 62.724 €/migliaia (66.696 €/migliaia nel 2017).

Per quanto riguarda il costo del personale, nell'esercizio 2018 è stato pari a 1.677.817 €/migliaia (1.709.277 €/migliaia nel 2017), 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 2018-2020, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, lì

Il Direttore Generale delle Finanze

Fabrizia Lapecorella

(Firmato digitalmente)

Il Direttore dell'Agenzia

Antonino Maggiore

(Firmato digitalmente)

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

1. 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 2018-2020 e, in particolare quelle azioni volte a migliorare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari da parte dei contribuenti, ponendo particolare attenzione alla semplificazione degli adempimenti. All’interno di quest’area sono stati individuati tre obiettivi verso cui l’Agenzia deve indirizzare la propria azione nel medio termine:

1. facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari;
2. favorire la *tax compliance* attraverso il miglioramento dei servizi erogati;
3. migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche e di pubblicità immobiliare.

AREA STRATEGICA SERVIZI											
Obiettivi	Azioni	Indicatore di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31.12.2017	Indicatore di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
Obiettivo 1: Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche	Definizione delle modalità per la misurazione del tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati	SI/NO	SI	100%	-	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	12%	13,7% (2,9 milioni di 730)	114,2%	2.302.909
	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	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%	100%					

AREA STRATEGICA SERVIZI											
Obiettivo	Azioni	Indicatori di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2017	Indicatori di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
Obiettivo 2: Favorire la tax compliance attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	89%	91,94%	103,3%	89,5%	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	80	75	-	-
		N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	80%	89,37%	111,7%	78,8%					
	Miglioramento dell'erogazione dei servizi	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	19'	18'	-	19'					
		Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti	SI/NO	SI	-	-	Riduzione dei tempi per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti	Il dato verrà rilevato nel 2019	-	-	-
		Numero di risposte telefoniche fornite	2.300.000	2.436.154	105,9	2.291.346	Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi erogati dai centri di assistenza	SI	SI (Indice soddisfazione complessiva: 85 su 100)	100%	-

	<p>Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 giorni</p> <p>Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare</p> <p>% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione</p> <p>% di atti di intestazione catastale evasi</p>	87%	93,62%	107,6%	-	multicanale				
		92%	98,3%	106,8%	97,7%	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi ipo-catastali	Nel 2020	-		
		95%	99%	104,2%	98,9%					
		95%	98,8%	104%	98,7%					
Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti	% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro i 30 giorni	85%	85%	100%	-					
Potenziamento dei servizi telematici	Incremento dei servizi telematici disponibili	3	3	100%	-	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	59%	62,6%	106,1%	58,7%
						Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi telematici erogati dall'Agenzia	Nel 2019	-	-	-

AREA STRATEGICA SERVIZI											
Obiettivo	Azioni	Indicatori di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2017	Indicatori di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
Obiettivo 3: Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipocatastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	89%	91,34%	102,6%	88,1%	Riduzione del numero di istanze di correzioni della banca dati	Il dato sarà rilevato nel 2019	-	-	-
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	6%	7,7%	128,3%	2,2%			-	-	-
		Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	59%	59,3%	100,5%	58,5%	Incremento della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria	1%	1,3%	130%	-
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banche Dati di pubblicità immobiliare	59%	60,6%	102,7%	-	Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	5%	9%	180%	-

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

1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche

1.1.1.1. Indicatore di Output: Definizione delle modalità per la misurazione del tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati

Con riferimento a tale indicatore, l'Agenzia ha effettuato lo studio preliminare sui seguenti oneri presi in considerazione:

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

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

L'indice complessivo, pari a 87%, è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione come si evince dalla tabella seguente.

PLATEA DENOMINATORE	<i>Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente</i>		
PLATEA NUMERATORE	<i>Dichiarazioni precompilate dall'Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore</i>		
TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE	Dati da prendere in considerazione per il Denominatore	Dati da prendere in considerazione per il Numeratore	
	Numero di dichiarazioni trasmesse	Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione	
		Con dati inseriti in dichiarazione	Con dati riportati solo nel foglio informativo
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	3.015.161	2.233.658	958.654
Contributi lavoratori domestici	357.170	356.666	52

Spese funebri	390.532	340.379	19.624
---------------	---------	---------	--------

TASSO DI COPERTURA		
L'indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione		
Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale	74%	87%
Contributi lavoratori domestici	100%	
Spese funebri	87%	

1.1.1.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia

Nell'esercizio 2018, i modelli 730 precompilati trasmessi all'Agenzia sono stati circa 20,9 milioni (20,3 milioni nel 2017). Di questi, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state 2,9 milioni contro 2,3 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2017.

Anche la percentuale di coloro che hanno potuto accettare la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, ha registrato un aumento, passando dal 15% del 2017 al 19% del 2018. L'Agenzia rappresenta, altresì, che i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso circa 18 milioni di modelli 730 per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata (circa 13,9 milioni nel 2017).

Pertanto, sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia (20,9 milioni), la percentuale di modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari (circa 18 milioni) è pari all' 86%, mentre la percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente (circa 2,9 milioni) è del 14%.

Dichiarazione precompilata 2018 - Compilazione assistita

In un'ottica di maggiore semplificazione degli adempimenti tributari, per la dichiarazione precompilata 2017 l'Agenzia ha apportato ulteriori migliorie e implementazioni all'applicazione web dedicata, sia per consentire a una maggiore platea di utenti di usufruire della semplificazione e snellezza che tale applicazione offre, sia per aumentare le funzionalità a disposizione dei contribuenti.

Nel perseguimento di tale finalità, a partire dalla dichiarazione precompilata 2018 è stato messo a disposizione dei contribuenti un sistema di compilazione assistita per consentire, attraverso un percorso guidato, di modificare, integrare o non utilizzare i dati degli oneri comunicati dai soggetti

terzi, di inserire ulteriori spese detraibili e deducibili (sezioni I e II del quadro E) e di riportare direttamente in dichiarazione precompilata i dati integrati e modificati.

Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata

Per l'elaborazione della dichiarazione precompilata 2018 sono state utilizzate ulteriori informazioni relative a spese deducibili e detraibili che hanno consentito di rendere disponibile ai contribuenti una dichiarazione ancora più completa, con la possibilità, per un numero sempre maggiore di cittadini, di accettare la dichiarazione precompilata.

Sono presenti, infatti, le spese per la frequenza degli asili nido e relativi rimborsi, i contributi detraibili versati alle società di mutuo soccorso e, se comunicate, in quanto l'invio è facoltativo, le erogazioni liberali effettuate alle Onlus, alle associazioni di promozione sociale, alle fondazioni e associazioni riconosciute aventi per scopo statutario la tutela, promozione e la valorizzazione dei beni di interesse artistico, storico e paesaggistico e alle fondazioni e associazioni aventi per scopo statutario lo svolgimento o la promozione di attività di ricerca scientifica.

In crescita il numero di dati trasmessi all'Agenzia dai soggetti obbligati.

Sono 720 milioni i dati delle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all'Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e gli altri soggetti obbligati, in crescita del 4,3% rispetto a quelli trasmessi nel 2017.

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi, sono pervenute:

- 16 milioni di comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4 milioni di comunicazioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- più di 3 milioni di comunicazioni riguardanti le spese universitarie;
- 700 mila comunicazioni concernenti le spese funebri;
- più di 8 milioni di comunicazioni relative ad interessi passivi;
- 4,2 milioni di dati relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali;
- 90 milioni di comunicazioni relative a premi assicurativi;
- 3,8 milioni di dati concernenti rimborsi delle spese sanitarie;
- 55 mila comunicazioni relative ai rimborsi delle spese universitarie;

- 6,1 milioni di dati inviati dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini;
- 495 mila comunicazioni relative alle rette per la frequenza degli asili nido;
- 10 mila dati riferiti alle erogazioni liberali a Enti no-profit;
- 58,9 milioni di Certificazioni Uniche 2018 (anno 2017).

	RISULTATO AL 31.12.2018
n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti	2.853.979
n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari	18.004.897
n. 730 ricevuti dall’Agenzia	20.858.876
n. 730 modificati/integrati	2.311.723

1.1.2 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi

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

L’indicatore di *output* misura la tempestività dell’adozione dei documenti di prassi (circolari e risoluzioni) a seguito dell’applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

Gli Uffici centrali dell’Agenzia hanno emanato 25 atti di prassi relativi a norme tributarie di maggiore interesse che hanno avuto rilevante impatto sui contribuenti, di cui 13 circolari e 12 risoluzioni, entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato atteso del 100%.

Al riguardo, si precisa che la misurazione di detto indicatore è effettuata con riferimento alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle dichiarazioni fiscali.

Inoltre, l’Agenzia ha rappresentato che nel periodo gennaio – dicembre 2018 sono stati emanati ulteriori 41 atti di prassi (5 circolari e 36 risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente.

1.2. OBIETTIVO 2: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI

1.2.1. AZIONE: Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi

1.2.1.1. Indicatore di Output: N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino

Il risultato conseguito dall'Agenzia al 31 dicembre 2018 è pari al 91,94% a fronte di un obiettivo dell'89%. Il numero dei rimborsi giacenti e oggetto di lavorazione è pari a 17.014 per un valore di 1,731 miliardi di euro.

L'Agenzia evidenzia che l'obiettivo è stato raggiunto nonostante l'incremento, rispetto all'anno precedente, del risultato atteso in virtù di un aumento delle lavorazioni pari a circa 4.000 rimborsi. Tale risultato, superiore alle aspettative, conferma l'efficacia delle implementazioni dell'applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio) rilasciate negli esercizi pregressi e nell'anno in corso. L'innalzamento da 15.000 a 30.000 euro della soglia entro cui è possibile ottenere il rimborso IVA senza presentazione della garanzia (previsto dal decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1 dicembre 2016, n. 225) contribuisce al raggiungimento di tale risultato positivo.

1.2.1.2. Indicatore di Outcome: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)

Per quanto riguarda tale indicatore di *outcome*, il risultato raggiunto è di 75 giorni a fronte di un obiettivo di 80 giorni.

L'obiettivo è stato raggiunto per le medesime ragioni sopra espresse in merito al relativo indicatore di *output*.

1.2.1.3. Indicatore di Output: N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2018 è pari all'89,37% a fronte di un obiettivo dell'80%. Quanto al numero dei rimborsi giacenti oggetto di lavorazione, esso si attesta a n. 794.990 per un valore di 3,136 miliardi di euro.

A partire dalla Convenzione 2018-2020 è stato previsto che *"concorrono al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 30/06/2018 e liquidate definitivamente"*

dal 36-bis, purché utilmente lavorate entro il 31/12/2018. Tali lavorazioni verranno aggiunte sia al numeratore che al denominatore".

Pertanto, rientrano nel calcolo dell'indicatore anche le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia delle entrate in base all'articolo 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, con rimborso a cura dell'Agenzia, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati a luglio e sono lavorate nell'anno.

Conseguentemente, il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza, nel calcolo dell'obiettivo, di tali rimborsi da modello 730 le cui posizioni lavorate dall'Agenzia sono anche aumentate rispetto all'anno precedente (circa 945 mila del 2018 contro circa 790 mila del 2017).

Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi

La percentuale di utilizzo delle somme stanziata è stata del 99% come si evince dalla tabella seguente in linea con l'esercizio precedente. L'utilizzo di risorse finanziarie è stato pari a circa 49,4 €/mld a fronte dei 47,6 €/mld del 2017.

**RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI
ANNO 2018**

CAPITOLI		Stanziameti iniziali di cassa	Variazioni e assestamento	Stanziameti definitivi di cassa	Rimborsi manuali ed altro	Rimborsi automatizzati	Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter)	Invi a Fondi di bilancio	TOTALE UTILIZZO	Saldo di Cassa al 31/12	PERCENTUALE UTILIZZO
CAP. 3807	SANZIONI	16.000.000,00	15.000.000,00	31.000.000,00	30.998.676,00	679,00	-	-	30.999.355,00	645,00	100%
CAP. 3810	IVA	990.000.000,00	-96.425.318,00	893.574.682,00	453.978.308,00	11.531.016,00	1.294.854,00	-	466.804.178,00	426.770.504,00	52%
CAP. 3811	II.DD.	2.221.000.000,00	-	2.221.000.000,00	530.884.270,00	1.087.080.436,00	167.988.889,00	435.046.405,00	2.221.000.000,00	-	100%
CAP. 3812	II.II.	200.000.000,00	-	200.000.000,00	92.536.979,00	84.487.090,00	8.226.666,00	-	185.250.735,00	14.749.265,00	93%
CAP. 3813	II.DD. c/fiscate	15.517.000.000,00	-	15.517.000.000,00	-	-	-	15.517.000.000,00	15.517.000.000,00	-	100%
CAP. 3814	IVA c/fiscate	30.553.500.000,00	-	30.553.500.000,00	-	-	-	30.553.500.000,00	30.553.500.000,00	-	100%
CAP. 4015	interessi II.DD.	383.685.349,00	-	383.685.349,00	87.909.645,66	31.448.272,00	3.509.627,00	260.817.804,34	383.685.349,00	-	100%
CAP. 4016	interessi II.II.	70.000.000,00	-	70.000.000,00	15.901.985,00	6.021.392,00	412.134,00	-	22.335.511,00	47.664.489,00	32%
TOTALE CAP. RIMBORSI		49.951.185.349,00	-81.425.318,00	49.869.760.031,00	1.212.209.863,66	1.220.568.885,00	181.432.170,00	46.766.364.209,34	49.380.575.128,00	489.184.903,00	99%

Relazione sull'andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990

Alla data dell'8 febbraio 2019 risultano caricate 195.844 istanze di rimborso e nello specifico emerge quanto segue:

- a) numero di istanze accolte: 35.174;
- b) numero di istanze accolte e non ancora rimborsate: 2.567;
- c) numero di istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 47.403.

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2018 per tali tipologie di rimborsi, l'Agenzia fa presente che sono state lavorate 54.613 posizioni, di cui 34.515 accolte e 20.098 rigettate. Nel 2018 si è avuto il riscontro all'impulso dato dall'accelerazione delle lavorazioni, che ha determinato l'erogazione di circa 52 milioni di euro.

1.2.2. AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi

1.2.2.1. Indicatore di Output: Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)

Nel 2018 il tempo medio di attesa a livello nazionale per tutte le tipologie di servizi è stato pari a 18 minuti, a fronte di un tempo medio di attesa per l'esercizio 2017 pari a 19 minuti. Si registra, pertanto, nel 2018 un miglioramento complessivo, diffuso in quasi tutte le regioni.

Al riguardo si fa presente che la rilevazione dei tempi medi di attesa relativi ai servizi erogati negli Uffici dell'Agenzia viene effettuata tramite sistemi di monitoraggio che permettono l'elaborazione delle informazioni a supporto delle decisioni per ciascun livello organizzativo della struttura.

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. Inoltre, nel corso del 2018, è continuato il processo di integrazione con i *front-office* degli "ex uffici" del territorio. Le informazioni rilevate dai sistemi eliminacode vengono successivamente raccolte nella banca dati "Business Intelligence" e rese disponibili per successive analisi di contesto.

Come evidenziato nella tabella successiva, rispetto al 2017, si rileva un incremento del numero di accessi e, di conseguenza, dei servizi erogati in ufficio. Tale circostanza è dovuta principalmente a richieste di abilitazione a servizi telematici, connesse con i processi di fatturazione elettronica e di memorizzazione e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi (artt. 1 e 2 del D.Lgs. n.

127/2015) e a maggiori richieste di assistenza, tra le quali, in particolare, quelle sulle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo ("Cambia verso") e sui rimborsi imposte dirette.

MACROAREE	Numero di Accessi		Numero Servizi Erogati	
	2017	2018	2017	2018
IDENTIFICAZIONE CONTRIBUENTE	3.200.368	3.530.586	3.556.470	3.930.563
DICHIARAZIONI	2.719.597	2.804.645	2.902.179	2.968.346
REGISTRO	3.301.305	3.096.843	3.618.330	3.368.002
TOTALE	9.221.270	9.432.074	10.076.979	10.266.911

A livello regionale, il maggior numero di accessi si riscontra in Lombardia (1.395.405), Lazio (981.124), Piemonte (802.224), Sicilia (750.741), Campania (737.812), Emilia Romagna (703.047); lo stesso andamento si rileva per il numero dei servizi erogati.

Le regioni con i più elevati tempi di attesa sono: Bolzano (29), Sicilia (28), Lazio (25), Puglia e Sardegna (21). In particolare, si conferma, come per il 2017, l'elevata performance della Lombardia che ha gestito il maggior numero di accessi e presenta un tempo medio di attesa pari a 14 minuti, assai inferiore al valore della media nazionale.

In generale, la diminuzione dei tempi d'attesa confermata nel 2018 è anche connesso all'aumento della gamma dei servizi resi disponibili *on-line*.

Per quanto concerne la fase di erogazione dei servizi, i tempi medi di erogazione rimangono invariati rispetto all'anno precedente (10 minuti). Si registra, tuttavia, una sensibile variabilità sia in relazione alle aree geografiche che ai servizi richiesti.

Si segnala che il sistema ARGO rimane il principale strumento di ausilio nella gestione dei tempi di attesa, consentendo di modulare le priorità da assegnare ai servizi in ufficio, in relazione all'andamento dei tempi di attesa.

Per il 2018 l'Agenzia conferma l'efficacia del modello a tre aree (*identificazione contribuente, dichiarazioni e registro*) e 10 tasti del totem eliminacode, che ha spinto verso una maggiore polifunzionalità degli sportelli, producendo effetti positivi sui tempi medi d'attesa e di erogazione.

Agenzia delle Entrate					
Situazione al 31-12-2018					
PROCEDURA "PROFILO UTENTE"					
		Processi			
		Erogazione servizi	Gestione atti e dichiarazioni		
Dati complessivi forniti dalla procedura	Tempo medio di attesa (in minuti)	18	17		
	Tempo medio di erogazione (in minuti)	10	12		
	Servizi erogati	10.266.911	6.336.348		
	Servizi erogati via CUP	942.826	848.807		
Servizi erogati per classe di utente			Processi		
	CLASSE UTENTE	CATEGORIA	Erogazione servizi	Gestione atti e dichiarazioni	
	CONTRIBUENTE	Contribuente	8.295.625	4.849.404	
	PROFESSIONISTA	Associazioni di categoria	218.793	157.689	
		Avvocato	30.274	21.740	
		Commercialista/Ragioniere	447.210	328.923	
		Consulente del lavoro	17.899	14.546	
		Iscritti ad altri albi professionali	117.214	104.151	
		Notaio	29.649	27.532	
	Revisore contabile	49	34		
	FIRMATARIO	Firmatario[1]	141.214	135.457	
	DELEGATO	Delegato enti pubblici	50.973	37.145	
		Delegato enti privati	87.790	62.895	
		Delegato di agenzie	5.553	5.030	
		Delegato di studi professionali	59.405	35.840	
Delegato di associazioni CAF		12.596	10.501		
Delegato di persona fisica		752.630	545.429		
NON CENSITO	Non censito	37	32		

Scheda per il monitoraggio dei SERVIZI EROGATI		
Agenzia delle Entrate - Area Territorio		
Situazione al 31-12-2018		
Servizi telematici	Visure catastali tramite Sister	47.945.740
	Consultazioni catastali da "Fisco on line"	1.905.409
	Consultazioni catastali da "Sito Internet AdT"	1.877.442
	Consultazioni banca dati di Pubblicità	44.683.406
	Formalità ipotecarie trasmesse via telematica	2.813.311
	Immobili (fabbricati e terreni) elaborati da	4.301.938
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa	1.422.152
	Tipi di frazionamento e tipi mappali telematici	339.136
Servizi di sportello	Visure catastali e certificati	3.448.116
	Consultazioni banca dati di Pubblicità	2.553.979
	Formalità ipotecarie	472.629
	Domande di voltura evase	752.304
	UIU classate ed inserite in atti con Docfa	11.913
	Atti di aggiornamento cartografico evasi	1.400

1.2.2.2. Indicatore di Output: Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti

Al 31 dicembre l'Agenzia ha concluso la sperimentazione della nuova procedura "Gestione Segnalazioni" presso la Direzione Regionale della Toscana.

La sperimentazione è stata avviata il 18 settembre 2018 con un incontro illustrativo che si è tenuto a Firenze e che ha coinvolto i direttori e i referenti degli uffici. La procedura è stata resa disponibile il 17 ottobre 2018 per tutte le strutture della D.R. Toscana.

L'elemento di novità è stato quello di estendere questa procedura anche agli Uffici Provinciali del Territorio, che fino ad oggi hanno gestito i reclami in modo manuale.

Alla data del 31 dicembre 2018 sono pervenute 33 segnalazioni. Complessivamente gli uffici non hanno rilevato criticità, né lato utente né lato ufficio per la lavorazione delle segnalazioni.

Dal punto di vista interno la procedura ha ricevuto un giudizio complessivo soddisfacente grazie a una interfaccia molto intuitiva. Pertanto, sulla base degli elementi raccolti dall'Agenzia la sperimentazione si ritiene conclusa con esito positivo.

Rispetto all'attuale procedura è stato semplificato il processo di acquisizione dei dati anagrafici: il solo dato che l'utente deve inserire è il proprio codice fiscale; tutti i dati che prima venivano inseriti manualmente dall'utente vengono ora acquisiti direttamente dagli archivi dell'Anagrafe tributaria e visualizzati lato ufficio.

E' stata inoltre semplificata la modalità di scelta dell'ufficio competente attraverso l'introduzione della geolocalizzazione di "Geopoi". Per il cittadino è sufficiente scrivere il nome della città, del

comune, della provincia o dell'ufficio sia per far comparire le icone, rappresentative degli uffici, su una mappa, che un elenco degli stessi accanto ad essa, mentre in precedenza era necessario selezionare in sequenza prima la regione, poi la provincia e poi l'ufficio.

La principale novità per il cittadino è la possibilità di monitorare in qualsiasi momento lo stato di lavorazione della propria segnalazione, grazie a un numero identificativo della segnalazione inviato via mail al cittadino.

Gli interventi migliorativi apportati sono relativi al flusso di lavorazione: ogni segnalazione infatti segue un *workflow* e può assumere diversi stati, ogni cambio di stato o di responsabilità viene notificato via mail all'interessato alla lavorazione.

E' presente inoltre la possibilità per l'operatore di verificare la storia di ciascuna segnalazione e gli eventuali trasferimenti, da chi sono stati effettuati, se sono stati accettati o rifiutati.

Le strutture che hanno utilizzato in questa fase di sperimentazione la procedura hanno segnalato alcune proposte di miglioramento, attualmente in corso di realizzazione, che puntano a semplificare ulteriormente la fase di acquisizione del reclamo.

1.2.2.3. Indicatore di Output: Numero di risposte telefoniche fornite

Per quanto riguarda la domanda di assistenza attraverso il canale telefonico negli anni si registra un costante aumento: nel 2018 le telefonate gestite sono state più di 2,4 milioni a fronte di quasi 2,3 milioni nel 2017 e dei 2,2 milioni del 2016. Il servizio è fruibile sia dai privati cittadini che dai professionisti del settore.

Il nuovo numero verde, introdotto nel mese di agosto, con cui i sette centri di assistenza multicanale e i dodici mini call center forniscono informazioni ed assistenza ai contribuenti è 800.909.696 che ha affiancato fino alla fine dell'anno per poi definitivamente sostituire il precedente numero 848.800.444 a tariffazione ripartita.

All'inizio della telefonata, il contribuente, dopo aver ascoltato l'informativa sulla *privacy*, sceglie il servizio per il quale ottenere assistenza con le seguenti opzioni:

1. informazioni generali;
2. assistenza sui servizi telematici;
3. ha ricevuto comunicazioni "Cambia verso";
4. informazioni catastali (questa opzione è disponibile solo in alcune regioni d'Italia in cui è in corso una sperimentazione per fornire anche informazioni di carattere catastale).

Dopo la scelta del servizio, la telefonata è instradata verso code distinte ed il contribuente parlerà con il primo consulente libero fra tutti i centri sul territorio nazionale, competente per la materia su cui ha chiesto assistenza.

Il sistema prima di smistare la telefonata verso la coda specifica, calcola il tempo di attesa stimato, in base al numero di telefonate già in coda e al numero di consulenti attivi e, qualora questo tempo dovesse essere superiore a venti minuti, il sistema propone al contribuente di essere richiamato dall'Agenzia, dando la possibilità di scegliere fra quattro opzioni: la mattina o il pomeriggio della giornata in corso o della seguente. Questo sistema è stato introdotto per venire incontro ai contribuenti che hanno trovato la linea libera ma con una previsione di attesa molto lunga per parlare con l'operatore. Prenotando la richiamata, cosa possibile anche tramite il sito internet dell'Agenzia, gli utenti possono ricevere assistenza senza la necessità di chiamare nuovamente.

Questo sistema presenta anche altri vantaggi per l'ufficio: consente di affrontare in maniera proattiva i momenti di picco della richiesta, soprattutto per i servizi che necessitano di una assistenza più lunga e complessa, e di gestire dinamicamente le risorse da impiegare, pur nei limiti dell'infrastruttura tecnica.

Nel corso del 2018, anche a fronte dell'aumento del numero delle telefonate gestite pari a 2.436.154, si è registrata una diminuzione delle richiamate prenotate (*call back*). Tale dato è da imputare al fatto che si sono verificati un minor numero di picchi di richiesta e una migliore distribuzione delle telefonate nel tempo, nonostante novità anche di rilievo che hanno interessato un grande numero di contribuenti, come l'avvio della fatturazione elettronica.

È in corso di sperimentazione il servizio di informazione sui temi catastali, presso il Polo Catastale Telefonico di Bari, con il coinvolgimento dei colleghi dell'Ufficio Provinciale Territorio di Bari, che forniscono informazioni ai contribuenti che chiamano dai distretti telefonici della Puglia e della Lombardia. Gli operatori immessi nel nuovo servizio di assistenza in materia catastale hanno frequentato uno specifico corso di formazione.

Sempre nel 2018 si è proceduto ad una mobilità cittadina tra UPT e CAM al fine di reperire altre risorse da destinare all'assistenza telefonica catastale. Il personale selezionato sarà immesso nell'organico dei CAM di Cagliari e Torino per essere destinato all'assistenza telefonica in materia catastale. Si fa presente, infine, che il tempo medio di attesa della telefonata è stato nel 2018 di 2 minuti e 19 secondi.

1.2.2.4. Indicatore di Output: Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.

L'indicatore è stato introdotto per la prima volta nella Convenzione 2018. Con tale indicatore si è voluto misurare l'attività di assistenza fornita in forma scritta dai CAM non solo dal punto di vista quantitativo ma anche qualitativo, garantendo una risposta ai contribuenti in tempi brevi.

La seguente tabella evidenzia il risultato raggiunto complessivamente (93,62%), e per canale di contatto.

% RISPOSTE FORNITE IN FORMA SCRITTA ENTRO 4 GG.	Risposte tempestive	Totale risposte	%
canale <i>Webmail</i>	50.959	55.761	91,39%
canale SMS	26.606	27.265	97,58%
canale <i>Facebook</i> + posta elettronica certificata e ordinaria	2.668	2.674	99,78%
Totale quesiti pervenuti	80.233	85.700	93,62%

1.2.2.5. Indicatore di Outcome: Svolgere un'indagine di customer satisfaction sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale (Indicatore presente nella Convenzione 2017-2019 con realizzazione nel 2018)

L'Agenzia ha svolto nel mese di novembre l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi erogati attraverso il canale di assistenza telefonica (CAM) in attuazione della Convenzione 2018-2020. La rilevazione è stata condotta in collaborazione con Sogei S.p.A. e con SWG S.p.A.

Contesto

La rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza fornito dai Centri di Assistenza Multicanale (CAM), già effettuata nel 2016 è stata riproposta al fine di:

- rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi ricevuti;
- migliorare il livello della qualità dei servizi offerti considerato in maniera globale e nelle singole componenti;
- individuare quali sono gli aspetti del servizio erogato ritenuti maggiormente rilevanti dagli utenti;
- valutare i risultati raggiunti con gli interventi realizzati, parte dei quali progettati in seguito alla rilevazione precedente;
- confrontare la percezione attuale del servizio con quella misurata nel 2016;
- individuare possibili aree di miglioramento per andare incontro alle esigenze dell'utenza;

- sondare e incrementare il livello di conoscenza dei servizi di recente introduzione (*call back, facebook*).

Metodologia

La rilevazione si è svolta attraverso interviste telefoniche fra il 5 ed il 22 novembre 2018. Prima dell'avvio dell'intervista si è provveduto a dare comunicazione dell'iniziativa con note alle direzioni regionali e ai CAM e notizia ai contribuenti tramite il sito internet.

A questo scopo, fino al raggiungimento del numero di interviste previste, sono stati contattati gli utenti, privati cittadini e professionisti, che avevano autorizzato l'Agenzia delle Entrate a utilizzare il proprio numero di telefono per l'indagine. La volontà di partecipare all'indagine è stata nuovamente verificata prima dell'inizio dell'intervista telefonica, realizzata con il metodo CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*).

Campione

La rilevazione ha coinvolto un campione costituito da utenti dei CAM (contribuenti, commercialisti, CAF, etc.). Per ottenere un'alta affidabilità dei dati raccolti sono stati intervistati 2.519 utenti. Il margine di errore dei dati è del +/- 2% con un livello di confidenza del 95%.

Scala

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». I punteggi della scala sono stati accorpati in tre classi: 1-2, 3-4 e 5-6, in coerenza con quanto fatto nelle rilevazioni precedenti.

Per fornire una misura sintetica della soddisfazione di facile lettura è stato calcolato anche un ulteriore indice: l'indice di soddisfazione. Tale indice ha un campo di variazione compreso tra 0 e 100. Dove il valore pari a 0 equivale alla valutazione "per niente" registrata sulla scala Likert, e il valore 100 equivale alla valutazione "totalmente soddisfatto".

L'intervista telefonica si è basata su un questionario strutturato in 7 sezioni:

- *privacy*;
- profilo utente e frequenza d'uso del servizio;
- valutazione del servizio con *overall* iniziale e *driver* di dettaglio;
- servizio di richiamata *call back* (conoscenza, utilizzo, valutazione);
- servizio di assistenza più utilizzato (Ufficio, CAM, sito, PEC, APP).

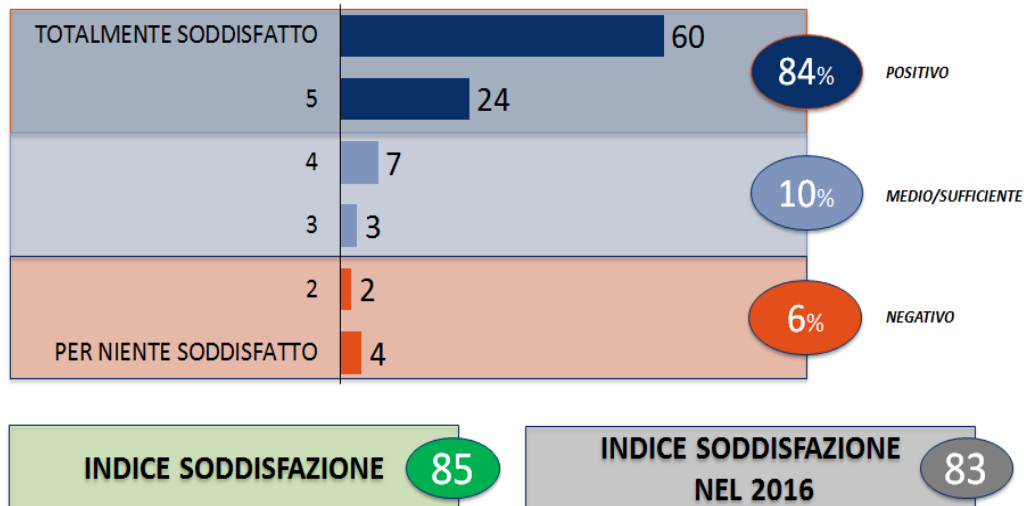
Sintesi dei risultati

Il risultato ottenuto dall'indice sulla soddisfazione complessiva è pari a 85, ossia è aumentato di due punti rispetto alla rilevazione precedente fatta nel 2016.

La soddisfazione complessiva

Buona soddisfazione per il servizio. Solo il 6% lo ritiene negativo.

Pensi all'ultima volta che ha chiamato il Call Center dell'Agenzia delle entrate. Nel complesso, quanto è soddisfatto di questo servizio?



La soddisfazione per il servizio è molto alta e non ci sono differenze fra privati e professionisti, fra coloro che usano il servizio di frequente o saltuariamente. L'analisi dei dati evidenzia come siano molto apprezzate la "Disponibilità e cortesia degli operatori" e la "Chiarezza espositiva", un elemento non scontato nell'ambito dei *call center* soprattutto in relazione a temi complessi quali quelli di natura fiscale. Ciò evidenzia, inoltre, la buona capitalizzazione dell'investimento formativo effettuato nel corso del 2017; sotto questo profilo si sta valutando la possibilità di pianificare, come mantenimento, qualche intervento formativo di *follow up* su gruppi di risposta specifici.

L'utenza apprezza anche la mancanza di interruzioni e di disturbi durante la telefonata. C'è stato un miglioramento dell'indice anche nella valutazione dei tempi di attesa in linea, passando dal valore 46 del 2016 al valore 65. Il miglioramento dei valori è riconducibile alle azioni realizzate da un punto di vista tecnico nel corso degli anni 2016 e 2017. Più in generale, i tempi di attesa percepiti per parlare con l'operatore restano certamente un aspetto da migliorare, adottando anche ulteriori azioni nell'ambito dei piani di intervento tecnologico. In relazione a questo aspetto, sono in corso di acquisizione da parte del *partner* tecnologico Sogei S.p.a. nuovi strumenti per la gestione della telefonata e della coda che prevedono anche nuove modalità di interazione con il contribuente attraverso i canali social.

Altro punto di attenzione riguarda la difficoltà incontrata dal 20% degli intervistati a trovare la linea libera al primo tentativo. Le cause sono riconducibili in parte a fattori di natura strutturale- tecnologica, che si evidenziano nei momenti in cui è più alta e concentrata la richiesta di assistenza; in parte sono invece legati alle specificità dell'assistenza sui servizi telematici, assistenza che si caratterizza per i tempi mediamente più lunghi rispetto agli altri servizi, necessari per accompagnare passo dopo passo l'utente, e che determina, di conseguenza, per chi attende in coda il prolungarsi dei tempi per parlare con l'operatore.

L'indagine ha permesso di valutare e al contempo far conoscere i servizi di *call back*, PEC, mail, la APP per *smartphone*, i servizi di assistenza sulle comunicazioni di adempimento spontaneo (Cambia Verso), il servizio di prima informazione fornita tramite Facebook e la dichiarazione precompilata.

Il servizio di *call back* è prenotato soprattutto durante l'attesa per parlare con un operatore; l'indice di soddisfazione è molto alto. A seguito dell'analisi dei risultati della scorsa indagine è stato incentivato l'uso della *call back* per decongestionare il servizio nei momenti di maggiore picco di richiesta, dando al contribuente la possibilità di essere richiamato, scegliendo fra quattro fasce orarie, mattina o pomeriggio del giorno stesso e del giorno seguente. Infatti, sia nel 2017 che nel 2018 i mesi in cui questo servizio è stato più usato sono stati maggio, giugno e luglio, ossia il periodo della campagna di assistenza per la dichiarazione dei redditi. È aumentato il numero di utenti che dichiara di avere prenotato la richiamata usando il *form* presente sul sito internet.

Il servizio di prima informazione *facebook* è ancora poco conosciuto, ne è soddisfatto l'87% di coloro che lo hanno utilizzato.

Chi sceglie prevalentemente il *call center* valuta molto positivamente questo canale, in tutte le sue caratteristiche, preferendolo, a parità di servizi offerti, sia al sito che all'ufficio, evidenziando livelli di soddisfazioni migliori per tutte le variabili indagate.

1.2.2.6. Indicatore di Output: Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati

Il valore di consuntivo è pari al 98,3% a fronte di un risultato previsto del 92% ed è in linea con il *trend* registrato negli anni precedenti (97,7% nel 2017).

Il Barometro della qualità fornisce un'indicazione sulla qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, attraverso un dato sintetico, teso a monitorare la puntuale trattazione ed evasione di alcune attività di riferimento, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi. In

particolare, l'indicatore presidia i tempi di esecuzione dei seguenti processi, al fine di verificare il rispetto dei connessi tempi procedurali e degli *standard* di qualità previsti:

Ambito	Indicatore	Target
Catasto	Tempi di registrazione del DOCFA telematico	95% entro 2 giorni lavorativi
Catasto	Tempi di evasione delle Istanze	95% entro 20 giorni lavorativi
Cartografia	Tempi di rilascio estratti di mappa digitali per tipo di aggiornamento	80% entro il giorno successivo
Cartografia	Tempi di approvazione degli atti Pregeo (esclusi quelli approvati in automatico)	80% entro il giorno successivo
Pubblicità Immobiliare	Tempi di rilascio dei certificati ipotecari	95% entro 20 giorni lavorativi
Pubblicità Immobiliare	Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di "conferma")	95% entro 10 giorni lavorativi

Nella tabella seguente si riportano i dati di dettaglio consuntivi relativi al "Barometro della qualità del servizio".

<p>Dati di dettaglio consuntivi relativi agli indicatori che compongono il "Barometro della qualità del servizio", la "% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione" e la "% di atti di intestazione catastale evasi"</p>	<p>- Barometro, media del periodo dei seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • annotazioni lavorate (99%); • certificati ipotecari lavorati (99%); • Docfa telematici telelavoro (98%); • estratti di mappa in aggiornamento (100%); • istanze evase entro 20 gg (97%); • pregeo approvati non automatici (98%); <p>- % formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione: 99%;</p> <p>- % di atti di intestazione catastale evasi, media ponderata di 2 deflussi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deflusso Volture (98,8%); • Deflusso Voltura automatica (98,8%).
--	---

1.2.2.7. Indicatore di Output: Percentuale formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione

Per quanto riguarda la repertoriazione in giornata il dato, al 31/12/2018, pari al 99% è superiore a quello atteso (95%).

1.2.2.8. Indicatore di Output: Percentuale di atti di intestazione catastale evasi

L'indicatore, volto a presidiare l'aggiornamento delle intestazioni catastali, misura l'incidenza degli atti trattati nell'esercizio di riferimento, rispetto a quelli pervenuti. In particolare, tale indicatore monitora le attività connesse alla trattazione delle domande di volture presentate in *front-office*, nonché la lavorazione degli esiti prodotti dalla procedura voltura automatica.

La percentuale di atti di intestazione catastale evasi al 31 dicembre 2018 risulta pari al 98,8%, con un risultato superiore a quello atteso (95%).

1.2.3. AZIONE: Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti

1.2.3.1. Indicatore di Output: Percentuale di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni

In relazione all'indicatore di *output*, per rafforzare il rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione, l'Agenzia si è impegnata a prestare massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e a fornire una proficua collaborazione ai Garanti dei contribuenti. Grazie allo sforzo delle Direzioni regionali nel ridurre i tempi di risposta è stato raggiunto il risultato previsto pari all'85%.

1.2.4. AZIONE: Potenziamento dei servizi telematici

1.2.4.1. Indicatore di Output: Incremento dei servizi telematici disponibili

Con riferimento ai tre servizi telematici resi disponibili dall'Agenzia nel corso del 2018, si forniscono i seguenti elementi di dettaglio.

La Fatturazione elettronica e i corrispettivi telematici

In relazione alla fatturazione elettronica, l'Agenzia delle entrate ha:

- proseguito la gestione del processo di fatturazione elettronica nei confronti delle Amministrazioni dello Stato (B2G), obbligatoria a partire dal 2014;

- implementato il processo di fatturazione elettronica tra operatori privati (B2B e B2C), adeguando l'infrastruttura tecnologica (in particolare il Sistema di Interscambio) e realizzando una serie di servizi per consentire agli operatori IVA di generare, trasmettere e conservare le fatture elettroniche (attive e passive).

Al riguardo, si ricorda che l'Agenzia, in ottemperanza della disposizione dell'art. 1 del decreto Legislativo n. 127/15, come modificato dalla legge di Bilancio 2018, ha emanato il provvedimento del Direttore del 30 aprile 2018 - volto a regolamentare il processo di fatturazione elettronica tra privati - e reso operativi i servizi in esso declinati a partire dal 1° luglio 2018 per consentire di adempiere all'obbligo di fatturazione elettronica già a partire da tale data agli operatori IVA che effettuano cessioni di carburanti e cessioni/prestazioni nell'ambito dei subappalti e subforniture alla Pubblica Amministrazione.

Al 31 dicembre 2018, il Sistema di Interscambio ha veicolato poco meno di 29 milioni di fatture elettroniche verso la P.A. (con circa 23 mila amministrazioni coinvolte e oltre 800 mila fornitori) e circa 12 milioni di fatture elettroniche tra operatori privati; inoltre, sono state registrate a sistema oltre 4,5 milioni di deleghe per l'accesso ai servizi on line del portale Fatture e Corrispettivi da parte degli intermediari (art. 3, comma 3, del d.P.R. n. 322/1998).

Sul fronte della memorizzazione elettronica e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi, nel corso del 2018 oltre a gestire i processi opzionale - per i soggetti passivi IVA che effettuano operazioni di cui all'art. 22 del d.P.R. n. 633/72 - e obbligatorio - per i soggetti passivi IVA che generano corrispettivi mediante la gestione di distributori automatici (c.d. *vending machine*) - di cui rispettivamente ai comma 1 e 2, dell'art. 2, del d.Lgs. n. 127/2015, l'Agenzia delle entrate - d'intesa con l'Agenzia delle dogane e dei monopoli e sentito il MISE - ha emanato il provvedimento del Direttore del 28 maggio 2018 che regola l'obbligo di memorizzazione e trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri relativi alle cessioni di benzina o di gasolio destinati ad essere utilizzati come carburanti per motori, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 1bis, del citato d.Lgs. n. 127/2015.

Al 31 dicembre 2018, l'Agenzia delle entrate ha acquisito circa 29,6 milioni di comunicazioni dei dati dei corrispettivi da circa 25 mila operatori IVA.

Si segnala che l'Agenzia, dopo un percorso formativo a cascata svoltosi nel secondo semestre 2018, ha costituito una "task force" di circa 60 funzionari (dei CAM, DR e DP) appositamente formati e coordinati a livello centrale in relazione alle tematiche della fatturazione elettronica (la c.d. "rete dei referenti della fatturazione elettronica"). Tale personale, unitamente a quello centrale della

Divisione Servizi, ha fornito assistenza agli utenti attraverso i canali esistenti, partecipando altresì ad un numero rilevante di seminari formativi/informativi organizzati di concerto con le principali associazioni di categoria delle imprese e dei professionisti e con gli ordini professionali.

Registrazione degli atti dell'autorità giudiziaria, pagamenti tramite modello F24

Il provvedimento del direttore dell'Agenzia n. 143035 del 9 luglio 2018 ha esteso l'utilizzo del modello F24 alle somme, dovute in relazione alla registrazione degli atti dell'autorità giudiziaria, richieste dall'Agenzia delle entrate per gli atti emessi dal 23 luglio 2018.

Pertanto da tale data, è possibile versare con il modello F24 anche le imposte e i relativi interessi, sanzioni e accessori dovuti per la registrazione degli atti giudiziari. Si tratta, per esempio, dei pagamenti relativi agli atti in materia di controversie civili che definiscono anche parzialmente il giudizio, dei decreti ingiuntivi esecutivi, ecc.

Per i suddetti atti è stato consentito, in via transitoria e sino al 31 dicembre 2018, il versamento delle suddette imposte anche con la previgente modalità ovvero tramite modello F23.

Il modello F24 garantisce una maggiore efficienza nella gestione del sistema dei pagamenti e rappresenta un ulteriore progresso verso la semplificazione degli adempimenti fiscali dei contribuenti, che già utilizzano tale modello per il versamento di numerosi tributi.

Con il modello F24, inoltre, i contribuenti possono effettuare i relativi pagamenti anche avvalendosi delle piattaforme *on-line* degli intermediari della riscossione.

Nuovo servizio CIVIS autotutela locazioni

Nel corso del 2018 sono proseguite le iniziative volte ad ampliare la gamma dei servizi offerti via *web* con l'obiettivo di ridurre ulteriormente l'afflusso degli utenti presso gli Uffici territoriali e far confluire l'assistenza sul canale telematico.

Il canale CIVIS è stato arricchito della nuova funzionalità, *CIVIS - Istanze di autotutela locazioni*, esteso a livello nazionale nel luglio 2018. Le osservazioni formulate dalle strutture operative, coinvolte nel corso della sperimentazione preliminare, hanno contribuito a perfezionare il servizio, evidenziando l'apprezzamento dell'utenza (cittadini e professionisti) e una gestione delle istanze più snella ed efficace.

Nello specifico, l'utente (*Fisconline* ed *Entratel*), dopo aver effettuato l'accesso, individua l'avviso di liquidazione per il quale intende chiedere il riesame in autotutela, seleziona il motivo per cui lo ritiene, in tutto o in parte, infondato, invia la richiesta di riesame - corredandola delle necessarie

informazioni - e ottiene, a lavorazione ultimata, l'esito della trattazione. L'interessato può anche chiedere di essere avvertito della chiusura della pratica tramite *sms* o *e-mail*. È disponibile, anche per tale tipologia di istanze, il servizio di consultazione dello stato delle richieste su *Mobile* tramite la APP dell'Agenzia delle entrate. Per estendere la platea dei potenziali utenti, valorizzando il ruolo delle diverse tipologie di intermediari, sono stati realizzati gli interventi che consentono a tutti gli utenti abilitati alla trasmissione telematica dei contratti di locazione (art. 15, comma 1, lettere b), c), d), e), f), g), g-bis) del decreto del Ministero delle finanze 31 luglio 1998) di accedere al nuovo servizio, operando altresì in qualità di delegati.

Ulteriore elemento di novità è costituito dalla procedura guidata che indirizza l'utente a fornire tutti gli elementi necessari per trattare l'istanza: si riducono così le ipotesi di rigetto per mancanza dei dati indispensabili alla sua trattazione, evitando ricicli di lavorazione.

Le Direzioni regionali hanno realizzato attività di promozione e "lancio" di *CIVIS - Istanze autotutela locazioni* presso l'utenza professionale e non, pianificando iniziative di informazione dell'utenza.

A distanza di sei mesi dall'avvio il numero delle pratiche lavorate è stato di circa 14.000.

Gli utenti più attivi e propensi all'utilizzo del nuovo servizio sono stati gli iscritti all'Albo dei dottori commercialisti e dei ragionieri e periti commerciali che, unitamente alle associazioni/società semplici tra professionisti, hanno presentato oltre il 50% delle istanze a livello nazionale. Tuttavia, l'Agenzia ha riscontrato un dato molto positivo che riguarda l'utilizzo da parte degli utenti *Fisconline* che hanno presentato oltre il 22% del totale delle istanze; ancora poco significativo (circa il 2% del totale delle istanze) è invece l'apporto dato dalla categoria di soggetti abilitati alla trasmissione telematica dei contatti di locazione di cui all'art. 15, comma 1, lettere c), d), e), f), g), g-bis) del Decreto del Ministero delle Finanze del 31 luglio 1998.

1.2.4.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia

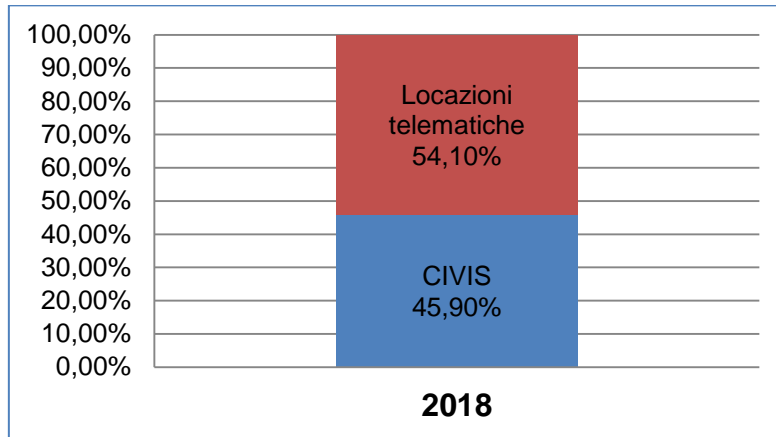
In continuità con gli esercizi precedenti, anche nel corso del 2018 l'Agenzia ha adottato un approccio teso a creare le migliori condizioni affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente i propri obblighi fiscali. A tal fine, l'Agenzia offre un'ampia gamma di servizi e di assistenza per agevolare il contribuente nell'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali. Pertanto, le strutture operative si sono impegnate a promuovere la diffusione dei servizi telematici in luogo dell'accesso agli uffici territoriali, stimolando e incoraggiando l'utilizzo delle nuove tecnologie e pubblicizzando i vantaggi derivanti dalla "digitalizzazione" dei servizi.

In tale ottica, l'indicatore in esame osserva la domanda di servizio dei contribuenti, siano essi professionisti, delegati o semplici cittadini, mettendo a confronto la modalità con cui essa si esprime: in modalità telematica (attraverso il canale CIVIS o l'utilizzo del modello RLI per la registrazione telematica dei contratti di locazione) ovvero mediante una richiesta di assistenza presso gli uffici per i medesimi servizi. L'indicatore non misura la tempestività nell'erogare specifici servizi, bensì l'efficacia nel promuoverne l'utilizzo in modalità telematica.

Come si può osservare dalla tabella seguente, l'utilizzo di CIVIS e delle locazioni registrate telematicamente si è ulteriormente accresciuto di oltre l'11% rispetto all'esercizio 2017, facendo incrementare il risultato conseguito di circa 4 punti percentuali rispetto allo scorso esercizio. Contestualmente, è diminuito di oltre il 5% l'accesso agli uffici per richieste di assistenza in ufficio sui medesimi servizi.

Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti rispetto al totale dei medesimi servizi erogati dall'Agenzia							
ANNO	CANALE TELEMATICO			UFFICIO			% utilizzo CIVIS+RLI
	Canale CIVIS	Locazioni telematiche (RLI)	Totale utilizzo canale telematico	Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS	Locazioni registrate in ufficio	Totale accessi + loc. registr. in ufficio	Criterio di calcolo
	A	B	C	D	E	F	(C) / (C+F)
2017	909.591	1.184.960	2.094.551	815.047	661.275	1.476.322	58,66%
2018	1.069.359	1.260.216	2.329.575	797.711	592.621	1.390.332	62,62%
Variazione 2018/2017	159.768	75.256	235.024	-17.336	-68.654	-85.990	3,97%
Variazione in %	17,56%	6,35%	11,22%	-2,13%	-10,38%	-5,38%	

Relativamente al peso delle due componenti, si osserva nel grafico sottostante che le locazioni conservano, con il 54% circa e 1,26 milioni di contratti registrati telematicamente, una leggera prevalenza rispetto alle richieste di assistenza tramite CIVIS, che si assestano al 46% circa, a quota 1,07 milioni di istanze.



1.3. OBIETTIVO 3: Migliorare la qualità e completezza della banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare

1.3.1. AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione della banche dati ipo-catastali e cartografiche

1.3.1.1. Indicatore di Output: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le tre banche dati: Cartografica, Catasto Terreni e Urbano

Il risultato, pari al 91,34%, è superiore al valore atteso (89%) ed è stato assicurato, oltre che per effetto delle lavorazioni effettuate dagli uffici, anche da interventi di bonifica delle banche dati, programmati e fatti eseguire dal *partner* tecnologico sotto la supervisione dell'Agenzia.

1.3.1.2. Indicatore di Output: Congruenza geometrica tra mappe contigue

Nel 2018 l'Agenzia ha proseguito le attività di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il *continuum* del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità).

La lavorazione ha previsto la trattazione di tutti i 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale mediante l'effettuazione delle seguenti fasi: georeferenziazione e correzione delle eventuali deformazioni delle immagini dei Fogli Originali di Impianto, recupero della precisione della cartografia vettoriale attraverso la calibrazione sui Fogli Originali di Impianto, costruzione della congruenza topologica fra mappe contigue.

Considerata l'attivazione del Geo portale e la necessità di garantire la migliore fruibilità delle informazioni di consultazione delle mappe, l'Agenzia ha dato la priorità alla fase di calibrazione, rinviando la costruzione della congruenza tra mappe contigue in un secondo tempo.

Nonostante tale modifica è stato superato il valore programmato del 6% realizzando un consuntivo del 7,7%.

1.3.1.3. Indicatore di Output: Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto

Con riferimento a tale obiettivo, a fronte di un *target* pari al 59%, è stato conseguito un risultato del 59,25% sia per effetto delle lavorazioni effettuate dagli uffici, sia per effetto di interventi di bonifica delle banche dati, programmati e fatti eseguire dal partner tecnologico sotto la supervisione dell'Agenzia. L'obiettivo, volto all'implementazione della infrastruttura logico-informativa dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, utilizza i sistemi informativi del Catasto (terreni/urbano) e della Pubblicità Immobiliare, correlandone le informazioni e attestandone - ai fini fiscali - il livello di integrazione. Il progetto è costituito da molteplici attività che permettono, oltre di correlare i soggetti titolari di diritti sugli immobili (più correttamente le titolarità), sulla base della documentazione riscontrabile in Pubblicità immobiliare, anche di risolvere frequentemente le problematiche connesse alla gestione dell'anagrafica dei soggetti presenti in catasto (spesso con CF assente), mediante l'aggiornamento/bonifica delle intestazioni.

1.3.1.4. Indicatore di Outcome: Incremento della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria

L'indicatore di *outcome*, correlato con il precedente obiettivo di *output*, misura l'efficacia fiscale, in termini di incremento della base imponibile immobiliare attribuibile con sicura evidenza ai contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria. La "sicura evidenza" è fornita dall'attività di correlazione tra i soggetti titolari di diritti sugli immobili in catasto e quelli presenti in Pubblicità immobiliare (cosiddetta marcatura delle titolarità), sulla base della documentazione riscontrabile in ambedue gli archivi informatizzati.

L'indicatore è stato costruito quale rapporto tra rendite/redditi associate/i agli immobili aventi titolarità riscontrata con alta affidabilità e la totalità delle rendite/redditi degli immobili censiti in catasto.

Si evidenzia che l'avvio della procedura di monitoraggio in corso d'anno ha determinato l'oggettiva difficoltà nel reperire i dati storici, riferibili alle diverse titolarità presenti ad inizio anno, utili a costituire l'entità di raffronto iniziale rispetto alla quale tracciare lo stato di incremento della base imponibile imputabile a immobili aventi titolarità con alta affidabilità.

Mancando l'entità di raffronto iniziale, nel 2018, l'Agenzia ha potuto solo stimare l'ordine di grandezza dell'incremento dell'indicatore di *outcome*; pari a 1,3%, quindi superiore al valore dell'1% atteso.

La stima è avvenuta sulla base dell'assunto di un rapporto di diretta proporzionalità fra l'incremento del numero di titolarità con alta affidabilità e il corrispondente incremento di rendita/reddito, giustificato dall'osservazione di un analogo rapporto fra incremento del numero di immobili totali e incremento delle rendite/redditi totali. In particolare, avendo osservato che nel 2018:

- in catasto terreni, l'incremento del numero di immobili è stato dello 0,10%, circa pari all'incremento del reddito dominicale (RD) (+0,13%)
- in catasto urbano, l'incremento del numero di immobili è stato dello 0,46%, circa pari all'incremento della rendita catastale (RC) (+0,51%)

si è ipotizzato che analogo rapporto vi fosse fra gli immobili (di catasto terreni o di catasto urbano) aventi titolarità con alta affidabilità. Pertanto, sotto queste ipotesi, l'incremento di RD/RC è stato stimato pari all'incremento delle titolarità con alta affidabilità. Poiché il rapporto fra la percentuale di titolarità con alta affidabilità, per il 2018 è stato pari a $59,25/58,48 = 1,0132$, si ricava che l'incremento percentuale è stimabile all'1,32%.

1.3.1.5. Indicatore di Output: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare

L'obiettivo esprime in forma sintetica lo stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni in essi contenute, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei ed incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare.

Il dato di consuntivo, pari al 60,6%, risulta superiore al valore atteso del 59%.

1.3.1.6. Indicatore di Outcome: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria

L'indicatore di *outcome*, correlato con l'indicatore di *output* "Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare", evidenzia l'impatto dell'attività di informatizzazione della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare sul livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza in termini di maggior fruibilità digitale delle informazioni presenti negli archivi ipotecari. L'indicatore misura la riduzione delle richieste di ispezioni cartacee nell'esercizio 2018 rispetto a quelle del 2017 registrando un valore del 9%, superiore rispetto al valore atteso del 5%.

Ulteriori informazioni

Si riportano, di seguito, le ulteriori informazioni relative all'ambito dei servizi di catasto e cartografia.

Numero di formalità con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità	95,3%
Numero di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	84,7%
Numero di Unità Immobiliari Urbane (UIU) dei gruppi A, B, C, D, E, controllate e registrate in atti mediante lavoro da remoto in provincia diversa da quella di competenza sul totale delle UIU controllate e registrate in atti	14,7%
Numero degli immobili, elaborati dalla procedura voltura automatica che vengono registrati in banca dati senza annotazione sul totale degli immobili elaborati	89,1%
Numero estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	95,5%
Domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate	97,6%
Numero di istanze di aggiornamento e rettifica evase sul totale delle istanze di aggiornamento e rettifica presentate (cd Indice di deflusso delle Istanze)	97,6%

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA

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 incentrata sull'anno d'imposta 2015. In particolare, il numero delle comunicazioni prodotte è stato pari a 6.517.830 (a fronte di n. 6.921.329 inviate per l'anno d'imposta 2014); di queste, n. 795.861 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (lo stesso dato per l'anno d'imposta 2014 era pari a n. 937.026). Delle comunicazioni rettificata, quelle integralmente annullate sono state pari a n. 592.612 (il corrispondente dato per l'anno d'imposta 2014 era pari a n. 726.610).

Dal confronto tra gli anni di imposta 2014 e 2015 si evince che la percentuale di comunicazioni rettificate rispetto al totale delle comunicazioni inviate è leggermente diminuita (dal 13,54% al 12,21%), così come la percentuale di quelle annullate rispetto a quelle comunicate che passa dal 10,50% al 9,09%.

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 7.800, pari al 2,59% delle dichiarazioni segnalate (301.270).

3. Attività in materia di imposta di registro e imposta sulle successioni

La tabella successiva riporta la situazione, rilevata al 14/02/2019, delle istanze di autotutela relative ad avvisi di liquidazione emessi nel 2018.

Tipo atti	Avvisi emessi nel 2018	Totale autotutele	Esito autotutela				Percentuale istanze accolte su avvisi emessi
			Respinta	Non comunicato	Parzialmente accolta	Accolta	
Atti giudiziari	678.936	8.736	116	31	661	7.928	1,17%
Locazioni	1.270.677	136.909	6.062	12	3.505	127.330	10,02%
Successioni	72.036	558	47	2	98	411	0,57%
Atti telematici	22.703	778	149	39	82	508	2,24%
Successioni telematiche	14.287	528	47	372	0	109	0,76%

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 e in linea con l'esercizio precedente.

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 10% circa, che, pur continuando ad essere molto elevato, risulta in netta diminuzione rispetto al valore del 14,2% registrato per l'anno 2017. Sono state al riguardo analizzate nel dettaglio le motivazioni, riportate nella tabella successiva, che hanno causato gli errori nell'emissione degli avvisi di liquidazione per il recupero dell'imposta di registro annualità successiva.

LOCAZIONI						
Motivazione	Esito autotutela				Numero istanze	Percentuale istanze accolte sul totale accolte
	Accolta	Esito non comunicato	Parzialmente accolta	Respinta		
Errore di persona	1.299	0	0	1	1.300	1,02%
Evidente errore logico o di calcolo	499	0	602	7	1.108	0,39%
Errore sul presupposto imposta	44.009	2	9	22	44.042	34,56%
Doppia imposizione	26	0	5	1	32	0,02%
Pagamenti regolarmente eseguiti	38.713	3	19	5	38.740	30,40%
Sussistenza requisiti negati	132	1	3	9	145	0,10%
Errore materiale contribuente	12.401	0	1.090	8	13.499	9,74%
Cessione - subentro <i>ex lege</i>	1.559	0	0	0	1.559	1,22%
Cedolare secca	17.360	0	0	0	17.360	13,63%
Mancanza di docum. succ. sanata	122	0	92	0	214	0,10%
Imposta non pagata	0	0	0	2.670	2.670	0,00%
Contratto non risolto	0	0	0	1.187	1.187	0,00%
Cedolare secca assente	0	0	0	604	604	0,00%
Mancata cessione	0	0	0	33	33	0,00%
Canone non ridotto	0	0	0	43	43	0,00%
Altro	11.210	6	1.685	1.472	14.373	8,80%
Totale	127.330	12	3.505	6.062	136.909	100,00%
Numero avvisi notificati nel 2018						1.270.677

Istanze di autotutela presentate fino al 28/02/2018 per avviso notificato nel 2017

Dall'esame della tabella di cui sopra, la motivazione principale dell'accoglimento dell'istanza di autotutela è rappresentata dall' "errore sul presupposto dell'imposta" (34,56%), tendenzialmente riferibile ad errori dell'ufficio riscontrabili anche in caso di motivazione "cedolare secca" poiché l'informazione della cedolare secca, ove non presente nella base dati registro, può essere recuperata manualmente dai versamenti e dalle dichiarazioni dei redditi dei contribuenti.

Con riferimento all'accoglimento dell'autotutela con motivazione "pagamento regolarmente eseguito" (30,40%), esso non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione.

Il mancato abbinamento del versamento può essere dovuto anche ad errori di compilazione del modello di versamento (F23 e F24 Elementi identificativi) da parte del contribuente. In questo caso, se il contribuente dimostra di aver effettuato il versamento dell'imposta dovuta, l'ufficio procede ad annullare l'avviso di liquidazione e ad abbinare il versamento segnalato.

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

4. Tasse automobilistiche

Nel corso del 2018 per le tasse automobilistiche sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2015. A fronte di 1.130.862 atti di accertamento emessi, sono state accolte 26.764 istanze di annullamento in autotutela, pari al 2,37 % del totale degli atti. Rispetto all'anno precedente, in cui il numero di atti emessi è rimasto sostanzialmente costante, sono leggermente diminuiti sia il numero di istanze accolte (da 27.710 a 26.764) sia la percentuale delle stesse sul totale degli atti (dal 2,92% al 2,37%).

5. Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nel 2018 per le tasse sulle concessioni governative telefonia mobile sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2016. A fronte di 59.864 atti di accertamento emessi sono state accolte 2.392 istanze di autotutela, pari al 3,99%. Rispetto all'anno precedente sono sensibilmente diminuiti sia il numero di atti di accertamento (da 118.024 a 59.864) sia il numero di istanze accolte (da 5.560 a 2.392). Anche la percentuale delle istanze accolte sul totale degli atti emessi ha subito una diminuzione, passando dal 4,71% al 3,99%.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore/persona (espresse in migliaia) utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 23.404 ore/migliaia.

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo in diminuzione rispetto a quanto pianificato.

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 2018	Consuntivo		SAL
	€/Migliaia	€/Migliaia	SAC %	
Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	1.252	880	70,3%	86,7%
Anagrafe dei titolari	536	449	83,7%	76,6%
Anagrafica	1.305	1.135	87,0%	79,8%
Basi Dati	3.648	2.871	78,7%	73,9%
Cartografia	2.246	1.995	88,8%	75,4%
Catasto Censuario	57	57	100%	100%
Dichiarazione precompilata	1.615	807	50%	50,7%
Gestione Dichiarazioni ed Atti	5.133	4.787	93,3%	92,3%
Migrazione del sistema catasto alla piattaforma SIT	3.840	2.845	74,1%	76,2%
Normative fiscali	566	526	93%	72%
Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	1.052	473	45%	56,7%
Portale integrato	2.184	1.032	47,2%	41,3%
Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	1.394	979	70,2%	84,4%
Rimborsi	543	470	86,7%	85,2%
Servizi all'utenza	3.050	1.258	41,3%	80,8%
Servizi telematici	2.214	1.860	84%	71,8%
TOTALE	30.635	22.424	73%	

2. AREA STRATEGICA PREVENZIONE

Anche nel 2018 l'Agenzia ha orientato la propria attività al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale, proseguendo il percorso di reciproca fiducia intrapreso nell'esercizio precedente attraverso gli istituti volti a promuovere una maggiore *compliance*, anche in virtù dell'utilizzo di strumenti specifici per le diverse tipologie di contribuenti (grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche). Rientrano in questo ambito, le seguenti attività:

- applicazione del regime di adempimento cooperativo (*cooperative compliance*);
- esame delle istanze di *ruling* internazionale;
- regime di tassazione agevolata dei redditi derivanti dall'utilizzo di beni immateriali (*patent box*);
- risposte rese agli interpelli nuovi investimenti e a quelli ordinari;
- gestione delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*);
- sostituzione degli studi di settore con gli indici di affidabilità per i contribuenti medio-piccoli e la fornitura di servizi per l'audit ed il *benchmarking* economico, per una migliore conoscenza della struttura e delle dinamiche dell'attività esercitata e del settore economico di riferimento;
- adozione di procedure innovative, nonché di nuove e più avanzate forme di comunicazione al contribuente, anche al fine di rimediare eventuali errori od omissioni inclusi quelli in materia di IVA connessi all'esame delle liquidazioni periodiche.

AREA STRATEGICA PREVENZIONE											
Obiettivi	Azioni	Indicatore di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31.12.2017	Indicatore di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
OBIETTIVO 4 - Favorire la tax compliance	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea	35%	49%	140%	31,1%	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	7	14,4	206%	-
		% di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017	10%	10%	100%	-	Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale	36 mesi	39,6 mesi	-	-
		% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate entro il 31/12/2015	100%	100%	100%	99,5%	Tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box) concluse con	30 mesi	31 mesi	-	-

Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2016	90%	88%	98%	-	accordo				
	Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	40%	55%	138%	-	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)	250	269	108%	-
	Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	60%	91%	152%	76,0%					
	% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	29%	36%	124%	31,9%	Tempo di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	18 mesi	-	-	-

	Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	1.800.000	1.901.138	106%	-	Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	1,4	1,8	129%	-
	Elaborazione dei nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	100%	100%	100%	36%	Ammontare degli imponibili dei soggetti congrui (anche per adeguamento) e coerenti (€/mld)	60	70,2	117,0	-
							Adeguamento spontaneo degli imponibili dichiarati dai contribuenti soggetti agli studi di settore (€/mld)	1,7	2,1	124%	-

2.1. OBIETTIVO 4: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE

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

2.1.1.1. Indicatore di Output: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea

L'indicatore di *output* in esame misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea di riferimento. Attualmente tale regime è transitoriamente riservato a tutti i soggetti che conseguono un volume di affari o ricavi non inferiore a 10 miliardi di euro, ridotto ad 1 miliardo di euro per coloro che abbiano presentato istanza di adesione al Progetto pilota sul Regime di adempimento collaborativo e che sono dotati di un sistema di controllo interno per la gestione del rischio fiscale.

Con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 30 dicembre 2016, è stato fissato al 31 dicembre 2019 il termine del regime transitorio di accesso. Quindi dal 1 gennaio 2020, salvo ulteriori provvedimenti ministeriali, saranno potenzialmente interessati dal regime in parola tutti i contribuenti con volume d'affari e ricavi superiore a 100 milioni di euro, che sono circa 3.200. Allo stato attuale risultano ammesse al programma 19 grandi società di cui 5 nel 2016, 5 nel 2017 e 9 nel 2018.

Ai fini della determinazione dell'indicatore di *output*, la platea dei soggetti aderenti, tra società ammesse e società che hanno presentato istanza, consta di 40 società, pari al 49% della platea dei potenziali fruitori (82 società), con superamento del risultato atteso (35%). La quantificazione della platea di soggetti potenzialmente fruitori è stata determinata sulla base delle dichiarazioni presentate per l'anno d'imposta 2017.

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

In aggiunta al precedente indicatore, ne è stato introdotto uno di *outcome* con il quale viene monitorato l'impatto che il ricorso a tale istituto determina, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati. Per ragioni connesse alla maggiore stabilità del dato, nella costruzione dell'indicatore e del relativo *target*, l'Agenzia ha scelto di fare riferimento alle basi

imponibili IRAP dei soggetti che hanno fatto istanza di adesione al regime di adempimento collaborativo nel biennio 2015 e 2016.

Il risultato conseguito è di 14,4 miliardi di euro, pari al valore complessivo delle basi imponibili IRAP nette, calcolate con riferimento al biennio 2015 e 2016, dei soggetti che hanno fatto istanza per il regime di adempimento collaborativo, in aumento del 206% rispetto al risultato atteso di 7 miliardi di euro.

2.1.1.3. Indicatore di Output: Percentuale di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017

Con riferimento alle istanze di accordo preventivo, l'indicatore di *output* misura l'incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse nel 2018 rispetto a quelle concluse nell'anno precedente. Per istanze concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente sia quelle chiuse negativamente. Il *target* conseguito dall'Agenzia nel 2018 è pari al 10%.

Al riguardo, sono considerate concluse quelle istanze per le quali l'attività istruttoria si è sostanziata nei seguenti modi:

- un incontro con il contribuente (con sottoscrizione di processo verbale di contraddittorio);
- una richiesta di documentazione alla Parte;
- un accesso presso la sede di svolgimento dell'attività del contribuente;
- un accordo o, per le sole procedure di accordo bilaterale, in un incontro con le *competent authorities* estere risultante da una "minute" sottoscritta dalle parti.

Relativamente al valore dell'indicatore, si rappresenta quanto segue:

- Il n. di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) conclusi al 31/12/2017 è pari a 51;
- Il n. di istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) conclusi al 31/12/2018 è pari a 56.

Ne consegue un risultato al 31 dicembre 2018 relativo delle istanze di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) del 10%.

2.1.1.4. Indicatore di Outcome: Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale

In aggiunta al precedente indicatore di *output* è stato previsto un indicatore di *outcome* che misura il tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni concluse con accordo. Nel 2018, il risultato conseguito è di 39,6 mesi rispetto ai 36 mesi di risultato atteso nell'anno.

2.1.1.5. Indicatore di Output: Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate entro il 31/12/2015

Per quanto riguarda l'indicatore di *output* "Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali presentate entro il 31/12/2015" si rileva la totale trattazione, pari al 100%, delle 1.890 istanze di accordo preventivo.

Il "*patent box*" è una misura introdotta come strumento a sostegno delle aziende che promuovono e immettono sul mercato brevetti, innovazione e proprietà intellettuali favorendo lo sviluppo economico. Si tratta di un regime opzionale di tassazione agevolata del 50% (ad eccezione dei periodi d'imposta in corso al 31 dicembre 2015 e 2016 per i quali è prevista una detassazione rispettivamente del 30% e del 40%).

Con decreto ministeriale del 28 novembre 2017 sono stati eliminati i marchi d'impresa dal novero dei beni immateriali agevolabili per allineare la disciplina del *patent box* alle linee guida OCSE volte ad armonizzare i diversi regimi nei Paesi membri dell'organizzazione, le precedenti disposizioni continuano ad applicarsi alle opzioni di *patent box* per i marchi di impresa esercitate per i primi due periodi d'imposta successivi a quello in corso al 31 dicembre 2014, che non sono però rinnovabili e restano efficaci non oltre il 30 giugno 2021.

L'indicatore misura l'impegno dell'Agenzia ad esaminare nell'arco del triennio la quasi totalità delle istanze presentate fino al 2018.

Nella tabella seguente si riporta in dettaglio l'attività di lavorazione delle istanze accolte:

	Istanze presentate entro il 31/12/2015
Istanze accolte	1.890
Istanze esaminate	1.890
<i>di cui</i>	
Concluse	1.201
<i>di cui</i>	
<i>con accordo</i>	781
<i>per mancato accordo</i>	25
<i>per rinuncia</i>	395
in corso di lavorazione	689
<i>di cui</i>	
<i>almeno un contraddittorio svolto</i>	628
<i>almeno una richiesta documenti/informazioni</i>	61

2.1.1.6. Indicatore di Outcome: Tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box) concluse con accordo.

In aggiunta all'indicatore di *output* di cui sopra, è previsto un indicatore di *outcome* che misura il tempo medio di lavorazione delle istanze concluse con accordo.

Nel 2018, il risultato conseguito si attesta a 31 mesi rispetto ai 30 mesi di risultato atteso.

2.1.1.7. Indicatore di Output: Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2016

L'indicatore di *output* rileva la trattazione dell'87,6%, pari a 1.339 sulle istanze accolte pari a 1.529.

Nella tabella seguente si riporta in dettaglio l'attività di lavorazione delle istanze accolte:

Istanze presentate entro il 31/12/2016 non aventi ad oggetto nuovi beni complementari	
Istanze accolte	1.529
Istanze esaminate	1.339
<i>di cui</i>	
Concluse	277
<i>di cui</i>	
<i>con accordo</i>	13
<i>per mancato accordo</i>	8
<i>per rinuncia</i>	256
in corso di lavorazione	1.062
<i>di cui</i>	
<i>almeno un contraddittorio svolto</i>	515
<i>almeno una richiesta documenti/informazioni</i>	547

2.1.1.8. Indicatore di Output: Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza

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

Conseguentemente è stato previsto un apposito indicatore di *output* che valorizza le risposte ai quesiti contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti, per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2018.

Detto indicatore tende a misurare i tempi di risposta dell’Agenzia ai singoli quesiti contenuti negli interpelli, con l’obiettivo di ridurli dai 120 giorni previsti dalla norma a 110 giorni, per il 40% dei quesiti stessi. Secondo i predetti criteri, il numero degli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel 2018 è pari a 16, questi ultimi contengono 29 quesiti, per i quali a 16 di essi, corrispondenti al 55% del totale, l’Agenzia ha fornito risposta entro 110 giorni.

Nel prospetto che segue sono riportati in dettaglio gli elementi che concorrono al calcolo dell’indicatore:

Percentuale quesiti interpelli nuovi investimenti in scadenza dal 01.01.2018 al 31.10.2018 evasi entro 110 gg dalla data di presentazione dell’istanza

Istanze in scadenza dal 01.01.2018 al 31.12.2018 non integrate (A)	Totale quesiti contenuti nelle istanze di cui alla colonna A (B)	Numero quesiti di cui alla colonna B evasi entro 110 giorni dalla data di presentazione (C)	Percentuale raggiungimento obiettivo al 31.12.2018 (D= (C)/(B))	Target obiettivo (E)
16	29	16	55%	40%

2.1.1.9. Indicatore di Outcome: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpellò (€/mln)

In relazione agli interpelli nuovi investimenti, oltre all’indicatore di *output*, è stato previsto, altresì, un indicatore di *outcome*, al fine di stimare per ciascun anno il maggior gettito atteso derivante dal *business plan* pluriennale oggetto di interpellò.

Nel 2018 l’Agenzia ha risposto entro i termini di 110 giorni a 27 interpelli in scadenza, in relazione ai quali si stima un investimento pluriennale per circa 15 miliardi di euro, una ricaduta occupazionale pluriennale per circa 13 mila nuovi posti di lavoro ed un gettito per l’anno di riferimento pari a 269 milioni di euro. Quest’ultimo dato rappresenta l’elemento da cui scaturisce il risultato dell’indicatore di *outcome* migliorativo rispetto al risultato atteso per l’anno 2018 pari a 250 milioni di euro.

2.1.1.10. Indicatore di Output: Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell’istanza

Il seguente indicatore rendiconta le attività delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla norma, alle istanze di interpello ordinario, presentate ai sensi dell'art. 11, comma 1, lettera a) della legge 27 luglio 2000, n. 212, per le quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per le quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2018.

Le istanze in scadenza nel 2018 sono state 5.806; le Direzioni regionali hanno anticipato ad 80 giorni, per 5.303 istanze, i termini per la risposta raggiungendo il risultato del 91% a fronte del risultato atteso del 60%.

2.1.2. AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali

2.1.2.1. Indicatore di Output: Percentuale di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016; Indicatore di Outcome: Tempo di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1

In ordine all'indicatore di *output*, il risultato conseguito per il 2018 è pari a 36% ed è dato dal rapporto tra 156 casi di procedure amichevoli trattate nel 2018 e 435 procedure amichevoli giacenti al 31/12/2016, in aumento di 7 punti percentuali rispetto al risultato atteso pari al 29%.

In aggiunta è stato previsto l'indicatore di *outcome* che misura il tempo di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno "t-1". Poiché a dicembre 2018 sono stati firmati dal Direttore dell'Agenzia delle entrate i provvedimenti di implementazione di tutti gli accordi raggiunti nel 2016 (anno "t-2") non risultano informazioni sui tempi d'implementazione nell'anno "t-1".

2.1.3. AZIONE: Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti

2.1.3.1. Indicatore di Output: Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti

Nel 2018 l'Agenzia, superando il target previsto pari a 1,8, ha inviato 1,9 milioni di lettere per la promozione della *compliance* con le quali sono segnalate eventuali anomalie nei confronti di alcune categorie di contribuenti che possono rimediare agli errori o alle omissioni attraverso

l'istituto del ravvedimento operoso (articolo 13 del D.Lgs. n. 472/1997) che prevede la regolarizzazione della posizione fiscale mediante la presentazione di una dichiarazione integrativa, il versamento delle maggiori imposte, degli interessi e delle sanzioni ridotte.

Nella tabella seguente si riporta l'elenco delle comunicazioni inviate per i periodi d'imposta fino al 2018 con i relativi numeri di destinatari che hanno presentato la dichiarazione:

Tipologia comunicazione	2018	
	N. destinatari	N. destinatari che hanno presentato la dichiarazione
Mancata presentazione della dichiarazione nei termini in presenza di doppia Certificazione unica	146.536	61.590
IVA tardiva, omessa o incompleta	100.771	19.777
Incrocio con i sostituti d'imposta/730	372.543	116.575
Incrocio dati delle fatture	24.403	1.696
Anomalie studi di settore	170.713	84.220
IVA trimestrale (art. 4 Decreto Legge n.193/2016)	1.086.172	-
Totale	1.901.138	283.858

Si riporta una breve descrizione sulle tipologie di comunicazioni:

- 146.536 comunicazioni sono 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;

- 100.771 comunicazioni per Iva tardiva, omessa o incompleta di cui:

- a) 36.198 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2017, 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;

- b) 46.972 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA, per i quali sia stata riscontrata, nel primo e/o secondo trimestre 2018, l'omessa presentazione della comunicazione dei dati delle liquidazioni periodiche IVA pur in presenza di dati relativi a fatture emesse dal contribuente;
- c) 17.601 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali non risulta l'inclusione nell'archivio Vies per poter effettuare operazioni intracomunitarie ai sensi dell'art. art.35 c. 7 bis DPR 633/72;

➤ 372.543 comunicazioni sono riferite a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali quali:

- a) redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
- b) redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli Assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
- c) redditi di capitale derivanti dalla partecipazione qualificata in società di capitali;
- d) redditi di partecipazione in società di persone (comprese le imprese familiari), nonché in S.r.l. in trasparenza;
- e) alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
- f) redditi d'impresa derivanti da plusvalenze e/o sopravvenienze attive.

➤ 24.403 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;

➤ 170.713 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 2014-2016.

➤ 1.086.172 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, sono messe a disposizione le informazioni dalle quali emerge che, relativamente al trimestre di riferimento,

risultano comunicati dati di fatture emesse e non risulta pervenuta alcuna Comunicazione di liquidazione periodiche IVA.

Riguardo a tale ultima tipologia di lettere per la promozione della *compliance*, l'articolo 21-bis del decreto-legge 31/05/2010, n. 78, introdotto dall'articolo 4 del decreto-legge 22/10/2016, n. 193, ha previsto, a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta.

La disposizione ha previsto, inoltre, che l'Agenzia delle entrate, elaborati i dati, in presenza di omessi/carenti versamenti, inviti il contribuente a fornire chiarimenti e/o a regolarizzare la propria posizione versando l'imposta dovuta, facendo ricorso al ravvedimento. In caso di mancata risposta all'invito da parte del contribuente, l'Agenzia invia una comunicazione di irregolarità ai sensi dell'art. 54-bis del d.P.R. n. 633 del 1972.

Nel corso del 2018, considerati i termini di presentazione, sono state trattati i modelli Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA relativi al III e IV trimestre 2017 e al I e II trimestre 2018, sia con riferimento all'attività di invito alla *compliance*, sia a quella di controllo automatizzato ai sensi dell'art. 54-bis del d.P.R. n. 633 del 1972, con invio delle comunicazioni di irregolarità ai contribuenti.

Nel corso dell'anno, come anzidetto, sono state inviate ai contribuenti n. 1.086.172 lettere di invito alla *compliance* così distribuite:

		NUMERO LETTERE <i>COMPLIANCE</i> INVIATE
Anno d'imposta 2017	TERZO TRIMESTRE	238.661
	QUARTO TRIMESTRE	192.244
Anno d'imposta 2018	PRIMO TRIMESTRE	323.032
	SECONDO TRIMESTRE	332.235
TOTALE		1.086.172

2.1.3.2. Indicatore di Outcome: Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)

I versamenti effettuati nel 2018, ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 472/1997, per i periodi d'imposta dal 2014 al 2018, da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni d'informazioni 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 che hanno agito "spontaneamente", ammontano a 630 milioni di euro.

Si precisa, per completezza di informazione, che, per i periodi d'imposta dal 2017 al 2018, dalle comunicazioni relative al criterio "Iva trimestrale" ai sensi dell'art. 4 del D.L. n. 193/2016" sono derivati incassi pari a 1,17 mld/euro (1.169.582.657 euro), proporzionalmente superiori agli incassi dell'anno solare precedente (pari a 0,51 mld/euro, sebbene a fronte di soli due modelli trimestrali trattati). Pertanto, l'importo complessivamente riscosso ammonta a 1,8 mld di euro in incremento rispetto al *target* previsto in Convenzione di 1,4 mld.

2.1.4. AZIONE: Elaborazione dei nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti

2.1.4.1. Indicatore di Output: Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale; Indicatore di Outcome: Ammontare degli imponibili dei soggetti congrui (anche per adeguamento) e coerenti (€/mld); Indicatore di Outcome: Adeguamento spontaneo degli imponibili dichiarati dai contribuenti soggetti agli studi di settore (€/mld)

Con i provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 22 settembre 2017 e del 7 maggio 2018 è stato avviato il programma di elaborazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale, valido a partire dal periodo d'imposta 2018. Successivamente con il D.M. del 23 marzo 2018 sono stati approvati, previo parere della Commissione degli esperti, 69 indici sintetici di affidabilità fiscale che sostituiscono altrettanti studi di settore.

Con il D.M. del 28 dicembre 2018, previo parere della Commissione degli esperti, sono stati approvati ulteriori 83 indici sintetici di affidabilità fiscale che sostituiscono 124 studi di settore portando al completo raggiungimento dell'obiettivo della sostituzione integrale dei 193 studi in vigore nel p.i. 2017. Si aggiunge inoltre che con il medesimo D.M. sono stati approvati i 23 Isa "semplificati" che hanno sostituito i parametri attualmente in vigore.

Ne consegue, come risultato conseguito per l'anno 2018, il 100% di sostituzione degli studi di settore con gli indici di affidabilità fiscale.

In aggiunta, sono stati previsti due indicatori di *outcome* di cui il primo misura l'ammontare degli imponibili dei soggetti congrui e coerenti "naturali" e il secondo l'adeguamento spontaneo in dichiarazione da parte dei contribuenti alle risultanze degli studi di settore.

Per il primo indicatore, l'ammontare degli imponibili risulta pari a 70,2 miliardi di euro, in aumento di 10,2 miliardi di euro rispetto al risultato atteso di 60 miliardi di euro. Se consideriamo un sotto gruppo di soggetti congrui, coerenti e normali, atteso che la normalità è da considerare un aspetto della coerenza relativo a specifici indicatori di anomalia si fornisce il dato di 63,7 miliardi di euro.

Per il secondo indicatore, risulta un ammontare di imponibile dichiarato pari a 2,1 miliardi di euro in aumento rispetto al risultato atteso di 1,7 miliardi di euro.

Ulteriori informazioni

Attività svolte in tema di fatturazione elettronica

Nel corso dell'anno è stato operato un costante e approfondito confronto con tutti gli *stakeholders* della materia, sono stati condotti approfondimenti in seno al tavolo tecnico istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, presso il Forum della fatturazione elettronica e con le associazioni di categoria. In data 30 aprile 2018 sono stati pubblicati il Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate – prot. 89757/2018 – contenente le regole tecniche per l'emissione e la ricezione delle fatture elettroniche utilizzando il sistema di interscambio e la Circolare n. 8 avente ad oggetto: "Legge 27 dicembre 2017, n. 205 - novità in tema di fatturazione e pagamento delle cessioni di carburante".

Nel corso del 2018 sono state pianificate, con il partner tecnologico Sogei, la predisposizione e la messa a disposizione gratuita di una serie di servizi di supporto agli operatori, quali ad esempio:

- l'implementazione e la predisposizione di una procedura *web* e di un app, per *smartphone* e *tablet*, per la generazione e trasmissione delle fatture elettroniche;
- una procedura stand-alone per la generazione delle fatture elettroniche;
- un servizio per la generazione di *QR code* da utilizzare per consentire al soggetto emittente fattura elettronica di autorizzare l'acquisizione dei dati anagrafici IVA del cliente;
- un servizio di pre-registrazione dell'indirizzo telematico abbinato alla partita IVA;
- un servizio di conservazione elettronica per tutte le fatture emesse e ricevute tramite SDI;
- servizi di ricerca, consultazione e acquisizione dei file delle fatture elettroniche inviate e ricevute tramite SDI.

Si sta completando, infine, l'evoluzione del sistema di deleghe per consentire l'accesso ai predetti servizi anche da parte degli intermediari.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le ore/persona (esprese in migliaia) utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 5.509 ore/migliaia.

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo sostanzialmente in linea con quanto pianificato.

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 2018	Consuntivo		SAL
		€/Migliaia	SAC %	
Analisi del rischio e ricerche per la <i>tax compliance</i>	2.182	2.048	93,9%	99,2%

3. AREA STRATEGICA CONTRASTO

Nel corso dell'esercizio 2018, l'Agenzia, in coerenza con gli obiettivi strategici individuati dall'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2018-2020, ha posto in essere le attività di seguito esposte volte a ridurre l'invasività dei controlli nei confronti dei soggetti a basso rischio per concentrare l'attenzione sui contribuenti meno collaborativi e trasparenti, che hanno strutturato complessi sistemi di evasione e di frode o, comunque, ritenuti ad elevata pericolosità fiscale. Sono state potenziate le misure per il recupero del *tax gap* IVA, quelle di contrasto alle frodi IVA, quelle finalizzate all'indebita fruizione dei rimborsi fiscali come pure quelle indirizzate a contrastare efficacemente le indebite compensazioni mediante crediti inesistenti.

AREA STRATEGICA CONTRASTO											
Obiettivi	Azioni	Indicatore di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31.12.2017	Indicatore di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
OBIETTIVO 5 - Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti	Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94%	94,7%	100,7%	94,1%	Percentuale di accertamenti ordinari definiti mediante gli istituti agevolativi dai contribuenti o da sentenza totalmente favorevole all'Agenzia	40%	43,2%	108%	-
		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	22.000	30.047	136,6%	22.535	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	16,8	17,4	104%	18,8
		% di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	2%	1,7%	85%	-					

	Potenziamento dei controlli in materia tributaria	Tasso di copertura della platea	24%	21,6%	90%	24,6%					
OBIETTIVO 6 - Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria	Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	140.000	140.238	100,2%	144.877					
	Potenziamento dei controlli in ambito immobiliare	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	65%	75,4%	116%	71,3%	% di incremento medio della rendita catastale degli immobili irregolari accertati	Nel 2019	-	-	-
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	32%	35,2%	110%	31,1%	Incremento percentuale della base imponibile	0,4%	0,31%	77,5%	-

AREA STRATEGICA CONTRASTO											
Obiettivi	Azioni	Indicatore di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31.12.2017	Indicatore di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
OBIETTIVO 7 - Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	60.000	85.437	142,4%	-					

AREA STRATEGICA CONTRASTO											
Obiettivi	Azioni	Indicatore di output	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31.12.2017	Indicatore di outcome	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
			(a)	(b)	(c=b/a)			(d)	(e)	(f=e/d)	
OBBIETTIVO 8 -Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	96%	99%	103,1%	-	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	64%	72%	112,5%	73%
						% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	59%	68%	115,3%	69%	
		Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore in contestazione superiore a 50.000 euro	96%	99%	103,1%	-	% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	72%	81%	112,5%	81%

3.1. OBIETTIVO 5: OTTIMIZZARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI

3.1.1. AZIONE: Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo

3.1.1.1. Indicatore di Output: Tasso di positività dei controlli sostanziali

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo. Il risultato conseguito dall'Agenzia, pari al 94,7%, è stato calcolato prendendo in considerazione i seguenti elementi:

Tipologia attività	Eseguiti	Positivi	Percentuale di positività
Accertamenti Ordinari II.DD., IVA e IRAP	281.037	272.565	97,0%
Accertamenti parziali automatizzati	19.060	19.059	100,0%
Accertamenti Registro	251.907	231.361	91,8%
Totale	552.004	522.985	94,7%

3.1.1.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di accertamenti ordinari definiti mediante gli istituti agevolativi dai contribuenti o da sentenza totalmente favorevole all'Agenzia

In relazione all'indicatore di *output* di cui sopra è stato inserito tale indicatore di *outcome* che misura la qualità degli accertamenti eseguiti attraverso il rapporto tra quest'ultimi e quelli che vengono definiti mediante il ricorso agli istituti agevolativi da parte dei contribuenti, nonché quelli oggetto di contenzioso per i quali è registrata una sentenza totalmente favorevole all'Agenzia. Dal calcolo sono stati esclusi gli atti definiti ai sensi dell'art.2 e art.7 del D.L. 119/2018.

A fronte di un risultato atteso del 40%, il risultato conseguito è pari al 43,2% come evidenziato nel prospetto che segue:

STATO DEL CONTROLLO	N. atti
CON ADESIONE PERFEZIONATA*	36.140
RINUNCIA ALL'IMPUGNAZIONE	43.489
CONCILIAZIONE GIUDIZIALE PERFEZIONATA	2.790
MEDIAZIONE PERFEZIONATA	2.368
RUOLO DOPO DECISIONE DEFINITIVA FAVOREVOLE	22.531
TOTALE ISTITUTI AGEVOLATIVI E CONTENZIOSO DEFINITIVO FAVOREVOLE	107.318
ACCERTAMENTI CON ESITO POSITIVO * *	248.333
INDICE DI DEFINIZIONE	43,2%

* Esclusi accertamenti voluntary disclosure legge 225/2016

**Esclusi annullati in autotutela

3.1.1.3. Indicatore di Output: 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

L'indicatore è costituito dal valore mediano delle somme definite attraverso gli istituti definatori dell'acquiescenza e dell'adesione a seguito di accertamenti eseguiti nei confronti di imprese di grandi e medie dimensioni. Il risultato conseguito dall'Agenzia per il 2018 è pari a € 30.047 superiore di € 8.047 rispetto al *target* previsto in convezione pari a € 22.000 e a quello registrato nel 2017 pari a € 22.535.

3.1.1.4. Indicatore di Output: Percentuale di accertamenti assistiti da indagini finanziarie

L'indicatore di *output* misura la percentuale di accertamenti assistiti da indagine finanziarie sul totale di accertamenti ordinari eseguiti nel 2018, al netto degli accertamenti eseguiti da *voluntary disclosure*. Il risultato conseguito è pari a 1,7% inferiore di 0,3 punti percentuali rispetto al risultato atteso del 2%.

Nel prospetto che segue sono riportati in dettaglio gli elementi che concorrono al calcolo dell'indicatore:

Tipologia controllo	N. controlli eseguiti
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP eseguiti	281.037
Accertamenti voluntary disclosure	18.104
Accertamenti ordinari II.DD. IVA e IRAP eseguiti (no voluntary disclosure)	262.933
Accertamenti ordinari assistiti da indagini finanziarie	4.376
Percentuale accertamenti ordinari assistiti da indagini finanziarie	1,7%

3.1.1.5. Indicatore di Outcome: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)

A fronte di un valore atteso di 16,8 miliardi di euro, l'Agenzia ha conseguito nel 2018 un risultato di 17,4 miliardi di euro, di cui 11,4 miliardi derivano dai versamenti diretti, 5,7 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione e circa 0,3 miliardi di euro derivanti dalla definizione delle istanze da "*voluntary disclosure*" come si evidenzia nella tabella seguente in cui è riportato il raffronto con l'esercizio precedente.

	2017	2018	2018/2017
Recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle Entrate di cui:	18,8	17,4	-7%
Versamenti diretti*	11	11,4	4%
Tramite Agenti della riscossione	7,4	5,7	-23%
Da <i>Voluntary disclosure</i> 1 e 2*	0,4	0,3	-25%

Valori espressi in miliardi di euro

* Solo per il 2018

Come si evince dalla tabella sottostante, nell'ambito dei tributi amministrati dall'Agenzia delle entrate, il recupero ordinario da attività di controllo supera i 14 miliardi di euro con un incremento del 9% rispetto all'anno precedente; di questi, 11,25 miliardi derivano dai versamenti diretti (somme versate a seguito di atti emessi dall'Agenzia) che fanno registrare un aumento del 10% rispetto al 2017.

Si attesta a 3,1 miliardi il recupero conseguente ai ruoli ordinari (+4%) di competenza dell'Agenzia delle entrate.

	2017	2018	2018/2017
Recupero ordinario da attività di controllo di cui:	13,2	14,36	9%
Versamenti diretti	10,2	11,25	10%
Tramite Agenti della riscossione	3	3,11	4%

Per quanto riguarda il recupero da misure straordinarie, che ammonta a 3,04 miliardi di euro, si registra una diminuzione del 46% rispetto al dato dell'anno precedente come rappresentato nella tabella seguente. Tale dato è fortemente condizionato dallo scostamento negativo dell'87% relativa alla "definizione delle controversie tributarie" da cui sono stati incassati circa 100 milioni di euro, dalla rottamazione di cartelle riferite all'Agenzia delle entrate da cui sono stati incassati 2,59 miliardi (-41%), dalla *voluntary disclosure* 1 e *bis* con 300 milioni di euro (-25%) e dalla prima misura di pace fiscale, partita negli ultimi due mesi 2018 con 50 milioni di euro.

	2017	2018	2018/2017
Recupero da misure straordinarie di cui:	5,6	3,04	-46%
Da «rottamazioni» Agenzia entrate – Riscossione	4,4	2,59	-41%
<i>Voluntary disclosure</i> 1 e 2	0,4	0,3	-25%
Definizione delle controversie tributarie	0,8	0,1	-87%
«Pace fiscale»*		0,05	

*Per il 2018 si tratta solo della definizione agevolata degli atti del procedimento di accertamento di cui all'art. 2 e art. 7 del DL n. 119 del 2018, per la quale è ammesso il pagamento in un massimo di venti rate trimestrali.

La tabella seguente fornisce il dettaglio dei versamenti diretti distinti per somme riscosse da accertamento e da controllo formale. Per ciascuna di esse sono indicati anche i relativi interessi e sanzioni.

Tipologia tributo	Attività di accertamento ai fini II.DD., IVA, IRAP e registro	Controllo formale 36 Ter	Totale attività di accertamento e controllo formale
	A	B	C=A+B
Imposta	2.983	158	3.141
Interessi		12	12
Sanzioni	748	31	779
Non determinata	480	4	484
TOTALE	4.211	205	4.416

La tabella seguente riporta, per tipologia di tributo, i versamenti diretti derivanti dall'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-bis DPR 600/73 e art. 54-bis DPR 633/72), dall'attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e tasse auto.

Tipologia tributo	Attività di liquidazione
Imposta	5.506
Interessi	337
Sanzioni	708
Non determinata	389
TOTALE	6.940

Riscossione da ruoli erariali

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli di competenza riferibili all'Agenzia delle entrate. L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2018 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 7,64% a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 816,8 miliardi di euro, registrando un lieve incremento rispetto al 7,45% dell'anno precedente.

Si specifica che le riscossioni da ruolo dell'Agenzia delle entrate per l'anno 2018, che ammontano a circa 5,7 miliardi di euro, sono comprensivi delle riscossioni da ruolo relative alla regione Sicilia.



Somme riscosse rispetto al carico affidato per anno di competenza

AGGIORNAMENTO Febbraio 2019
FONTI: BI RISCOSSIONE
RUOLI: POST RIFORMA
ENTE: AGENZIA DELLE ENTRATE
AMBITO: TERRITORIO NAZIONALE (SICILIA INCLUSA)

Anno consegna	Carico affidato lordo* (CL)	Carico affidato netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000 - 2018)	% 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	Importo riscosso** 2017	Importo riscosso** 2018
2000	37.114.128.488	27.350.550.040	3.105.579.609	11,35%	522.835.205	1.121.609.916	481.943.400	78.059.432	44.084.550	68.699.718	87.713.850	87.617.160	97.437.447	87.211.474	83.422.724	65.763.547	50.653.535	48.071.450	52.170.099	32.400.188	27.801.646	40.440.598	27.643.670
2001	39.173.040.016	16.076.802.791	2.100.891.642	13,07%		444.767.900	441.193.429	187.387.666	107.275.345	115.816.330	132.549.059	110.700.698	92.241.975	75.310.513	65.001.902	53.093.565	45.433.258	34.163.589	85.990.934	25.299.655	23.838.009	34.206.834	26.620.981
2002	24.633.613.419	13.929.987.247	1.306.636.736	9,38%			135.166.415	197.749.438	155.902.486	128.070.499	143.115.749	112.420.848	83.448.441	58.854.193	49.625.643	48.505.127	42.641.586	33.650.015	36.128.963	18.996.632	16.806.274	28.855.249	16.699.178
2003	45.728.359.828	16.183.000.496	2.382.049.810	14,72%				185.771.294	439.095.830	279.148.561	303.038.932	263.414.784	193.254.155	138.520.071	138.285.656	89.402.759	73.398.307	56.703.149	59.147.536	35.734.093	38.023.386	55.626.869	33.484.428
2004	23.055.941.405	17.903.024.624	1.590.527.517	8,88%				124.174.718	267.997.290	261.105.746	214.992.220	147.149.844	125.220.843	85.135.485	64.532.259	49.672.190	49.116.547	52.320.987	28.805.912	34.490.173	47.790.145	38.023.158	
2005	36.966.831.841	26.820.654.048	1.958.893.371	7,30%					361.544.990	400.392.661	302.323.406	200.447.347	157.404.623	122.400.964	85.886.046	70.198.174	52.924.607	52.171.259	35.723.750	34.683.204	49.646.178	33.146.162	
2006	68.751.019.588	42.251.159.932	5.879.405.644	13,92%						623.962.414	1.578.807.239	957.805.414	628.279.480	547.555.892	391.804.800	246.660.287	197.083.760	188.833.045	118.637.733	129.538.745	178.938.786	91.498.049	
2007	58.576.618.882	40.032.284.164	4.353.210.079	10,87%							772.741.662	1.032.302.977	629.906.269	579.289.079	388.628.530	230.483.247	160.954.995	137.295.653	89.008.586	117.007.389	147.922.748	67.668.944	
2008	45.304.967.299	37.297.692.882	4.459.264.260	11,96%								912.616.938	1.097.298.369	744.219.910	484.855.364	304.666.207	239.316.414	194.892.173	120.150.207	117.146.167	157.335.144	86.767.367	
2009	58.989.875.625	47.008.241.475	4.006.873.842	8,52%									1.011.859.051	983.942.579	591.862.554	345.264.493	254.188.188	228.752.733	167.104.198	132.954.707	190.611.733	100.333.606	
2010	64.439.467.846	54.482.931.222	4.601.274.709	8,45%										1.149.166.764	1.076.297.296	608.773.805	423.111.246	360.109.866	268.112.007	248.159.700	308.611.009	158.933.016	
2011	72.467.036.080	62.564.763.547	5.218.723.642	8,34%											1.116.120.388	1.309.056.735	707.615.467	530.838.960	430.489.420	369.029.829	491.166.904	264.405.939	
2012	71.478.235.598	62.242.350.061	3.949.283.077	6,35%												804.927.979	1.027.133.447	591.228.005	426.184.700	378.779.158	466.570.625	254.459.163	
2013	73.180.125.096	60.920.274.408	3.890.791.648	6,39%													640.944.948	912.333.306	649.729.159	548.509.903	736.039.271	403.235.061	
2014	67.013.028.712	60.556.186.213	3.954.829.297	6,53%														633.155.475	1.045.971.524	772.168.132	977.926.243	525.607.923	
2015	70.176.967.384	64.154.383.057	4.225.495.427	6,59%															881.154.442	1.253.036.366	1.367.372.603	723.932.016	
2016	58.312.420.423	54.479.519.429	2.940.767.668	5,40%																615.250.268	1.536.660.554	788.856.846	
2017	58.776.531.277	55.401.213.959	1.941.569.026	3,50%																	649.555.610	1.292.013.416	
2018	58.736.670.164	57.122.868.863	536.687.314	0,94%																		536.687.314	
TOTALE	1.032.874.878.971	816.777.888.458	62.402.754.318	7,64%	522.835.205	1.566.377.816	1.058.303.244	648.967.830	870.532.929	1.221.277.388	1.951.878.411	3.443.018.017	3.716.704.538	4.009.864.886	4.548.046.598	4.456.752.235	4.181.829.803	3.924.977.822	4.115.368.994	4.373.502.206	4.857.223.056	7.465.277.103	5.470.016.237

* incluso interessi di maggior rateazione
 ** Importo riscosso = carico riscosso + carico riscosso maggior rateazione + mora riscossa + mora riscossa maggior rateazione
 *** L'importo riscosso nel 2018 riportato nell'ultima colonna è riferito alla "delta riscossione"

3.2. OBIETTIVO 6: PRESIDARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO

3.2.1. AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria

3.2.1.1. Indicatore di Output: Tasso di copertura della platea

L'indicatore misura la percentuale di soggetti titolari di partita IVA, con dichiarazione presentata, nei confronti dei quali è stata svolta un'attività di presidio mediante strumenti di promozione della *compliance* (applicazione di studi di settore, parametri e comunicazioni inviate ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014) o attività di controllo (controllo sostanziale o attività istruttoria esterna).

In relazione alla platea di soggetti operativi titolari di partita IVA per il periodo d'imposta 2015 (6.800.000 soggetti) - periodo d'imposta preso a riferimento per la costruzione dello specifico indicatore - 1.466.609 contribuenti sono stati oggetto di presidio da parte dell'Amministrazione finanziaria, con un indice di copertura della platea che raggiunge il 21,6%, mentre nell'esercizio 2017 l'indice di copertura della platea ha raggiunto il 24,6%.

Nel prospetto che segue è riportato in dettaglio l'attività mediante la quale è stato svolto il presidio con il confronto con l'esercizio precedente.

	2017	2018
Tipologia attività	N. contribuenti	N. contribuenti
Attività di promozione della <i>compliance</i>	1.551.577	1.342.782
Attività di controllo	123.866	123.827
Totale	1.675.443	1.466.609

3.2.1.2. Indicatore di Output: Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti

L'indicatore di *output* misura il numero di controlli effettuati nei confronti delle imprese di minori dimensioni (con volume d'affari IVA o di ricavi dichiarati non superiore a 5.164.568 euro) e dei lavoratori autonomi. Nel 2018 sono stati eseguiti 140.238 (144.877 nel 2017) accertamenti nei confronti di tale categoria di contribuenti titolari di

partita IVA, con una maggiore imposta accertata di 8,9 mld di euro (9,4 mld nel 2017) e una mediana di 12.005 euro (12.517 euro nel 2017).

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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall'Agenzia nell'esercizio 2018 ammonta a 552.004 con un decremento di circa il 5% rispetto all'esercizio precedente (583.766).

La MIA totale ammonta a circa 17,4 €/mld (circa 18,6 €/mld nel 2017) come si evince dalla seguente tabella, che confronta anche i risultati dell'esercizio precedente.

Accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP

Dal confronto con l'esercizio precedente emerge un lieve decremento (-4,8%) nel numero complessivo di accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP: 281.037 atti a fronte dei 295.267 del 2017. Si rileva, inoltre, una lieve flessione della relativa maggiore imposta accertata (-6,1%).

Attività		2017	2018	Δ%
Accertamenti II. DD., IVA e IRAP	Numero accertamenti	295.267	281.037	-4,8%
	MIA in €	18.023.194.180	16.918.760.442	-6,1%
Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione	Numero accertamenti	22.056	19.060	-13,6%
	MIA in €	256.544.800	195.997.340	-23,6%
Accertamenti parziali automatizzati	Numero accertamenti	266.443	251.907	-5,5%
	MIA in €	314.080.677	318.676.676	1,5%
TOTALE ACCERTAMENTI		583.766	552.004	-5,4%
TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €		18.593.819.657	17.433.434.458	-6,2%

Dalla tabella seguente emerge un significativo incremento degli "Accertamenti voluntary disclosure" (+138,8%).

Al riguardo si fa presente che il Decreto Legge 193 del 22 ottobre 2016 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 225 del 1 dicembre 2016 ha disposto, tra l'altro, la riapertura dei termini della procedura di collaborazione volontaria fino al 31 luglio 2017 per la presentazione delle nuove istanze. Quest'ultimo termine, con il D.P.C.M. del 28 luglio 2017 è stato prorogato fino al 30 settembre 2017, data in cui i contribuenti dovevano effettuare il versamento in autoliquidazione della prima o dell'unica rata.

La principale novità rispetto alla precedente versione della procedura di collaborazione volontaria è consistita nella possibilità per il contribuente di provvedere spontaneamente al versamento delle somme dovute, a titolo di imposte, sanzioni ed interessi. La nuova disciplina ha affidato tuttavia all'Agenzia il compito di valutare, in relazione all'istanza presentata e alla documentazione trasmessa, la congruità del versamento effettuato in autoliquidazione comunicando l'avvenuto perfezionamento della procedura o, in caso contrario, provvedendo all'emissione degli inviti all'adesione ai sensi dell'art. 5 comma 1-bis del D.Lgs. n. 218/1997 e degli atti di contestazione, applicando sanzioni e eventuali maggiorazioni sugli importi residui e al netto di quanto versato.

Tipologia di controllo	2017	2018	Δ%
Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP	295.267	281.037	-4,8%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	2.264	2.224	-1,8%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	10.776	9.986	-7,3%
Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni	282.227	268.827	-4,7%
di cui:			
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	144.877	140.238	-3,2%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	5.422	4.797	-11,5%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	122.322	102.904	-15,9%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	7.582	18.104	138,8%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	2.024	2.784	37,5%

Nella tabella seguente sono riportati gli accertamenti ordinari definiti per adesione e acquiescenza confrontati con l'esercizio precedente.

Tipologia controllo	2017	2018*	Δ%
N. accertamenti ordinari definiti per adesione e acquiescenza	102.300	110.523	8,0%
<i>di cui</i>			
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	1.382	1.450	4,9%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	5.897	5.454	-7,5%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti, compresi quelli da studi di settore	36.253	41.541	14,6%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	2.036	2.024	-0,6%
Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo	49.632	41.377	-16,6%
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	557	704	26,4%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	6.543	17.973	174,7%

*Numero accertamenti definiti con adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L 119/2018

Dalla tabella sottostante, di sintesi degli esiti degli accertamenti, (che non prende in considerazione gli accertamenti parziali automatizzati e gli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione), si ricava quanto segue:

- la maggiore imposta accertata oggetto di adesione (relativa a tutte le tipologie di adesione: adesione ordinaria e adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio) è pari a €/migliaia 3.247.160 (€/migliaia 3.613.646 nel 2017 ed €/migliaia 4.871.187 nel 2016);
- la maggiore imposta accertata oggetto di acquiescenza ammonta a €/migliaia 355.032 (€/migliaia 497.799 nel 2017 ed €/migliaia 493.447 nel 2016);

- la MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 risulta pari a €/migliaia 312.150.

In totale la MIA oggetto di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 (€/migliaia 3.914.342) rappresenta il 23,1% della MIA totale, in lieve incremento (0,3 punti percentuali) rispetto al 2017.

La maggiore imposta definita a seguito di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 ammonta a €/migliaia 2.681.905 in incremento del 14,8% rispetto all'esercizio precedente e rappresenta il 68,5% della MIA dei relativi accertamenti (€/migliaia 3.914.342).

Il tasso di definizione della MIA definita per adesione rispetto alla relativa MIA è del 62% in incremento di oltre l'11% rispetto al 2017 (50,9%).

Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti <i>(esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)</i>				
<i>Importi espressi in migliaia di euro</i>				
	2016	2017	2018(*)	Variazione 2018/2017 (**)
MIA totale	18.524.746	18.023.194	16.918.760	-6,1%
MIA oggetto di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	5.364.634	4.111.445	3.914.342	-4,8%
MIA oggetto di adesione	4.871.187	3.613.646	3.247.160	-10,1%
MIA oggetto di acquiescenza	493.447	497.799	355.032	-28,7%
MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	-	-	312.150	-
Percentuale di MIA in adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 su MIA totale	29%	22,8%	23,1%	0,3%
Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale	26,3%	20%	19,2%	-0,8%
Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale	2,7%	2,8%	2,1%	-0,7%

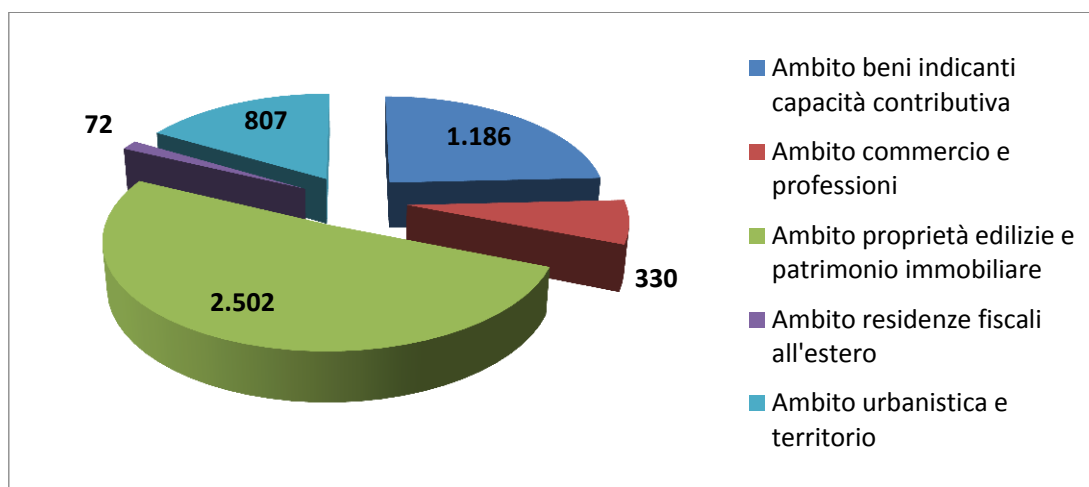
Percentuale di MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 su MIA totale	-	-	1,8%	-
Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	4.187.739	2.336.606	2.681.905	14,8%
MID a seguito di adesione	3.694.292	1.838.807	2.014.724	9,6%
MIA oggetto di acquiescenza	493.447	497.799	355.032	-28,7%
MID relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018	-	-	312.150	-
Indice di definizione (MID per adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018/MIA dei relativi accertamenti)	78,1%	56,8%	68,5%	11,7%
Indice di definizione (MID per adesione / MIA dei relativi accertamenti)	75,8%	50,9%	62,0%	11,1%
Maggiore imposta definita per adesione, acquiescenza e artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 / MIA totale	22,6%	13,0%	15,9%	2,9%
(*) L'annualità 2018 considera gli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018				
(**) Le differenze tra importi sono indicate in termini percentuali, le differenze tra percentuali sono indicate in valori assoluti.				

Elementi informativi su "Verifiche e controlli mirati"

Verifiche e controlli mirati	7.527
<i>di cui nei confronti di</i>	
Soggetti di grandi dimensioni	304
Soggetti di medie dimensioni	2.979
Soggetti di piccole dimensioni e professionisti	4.244

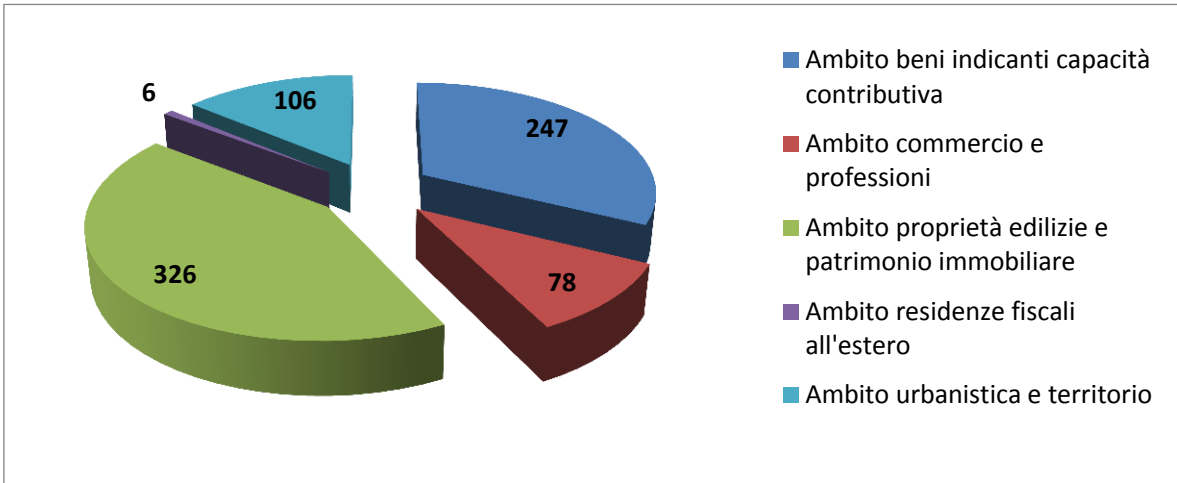
Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni

Nel corso del 2018 sono state prese in carico dalle strutture operative dell’Agenzia delle entrate 4.897 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni (il 69% delle quali proviene da Comuni del nord, il 16% del centro e il 15% del sud ed isole). La maggior parte delle segnalazioni riguarda l’ambito “Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare” (51%) e l’ambito “Beni indicanti capacità contributiva” (24%), come si evince dal grafico che segue.

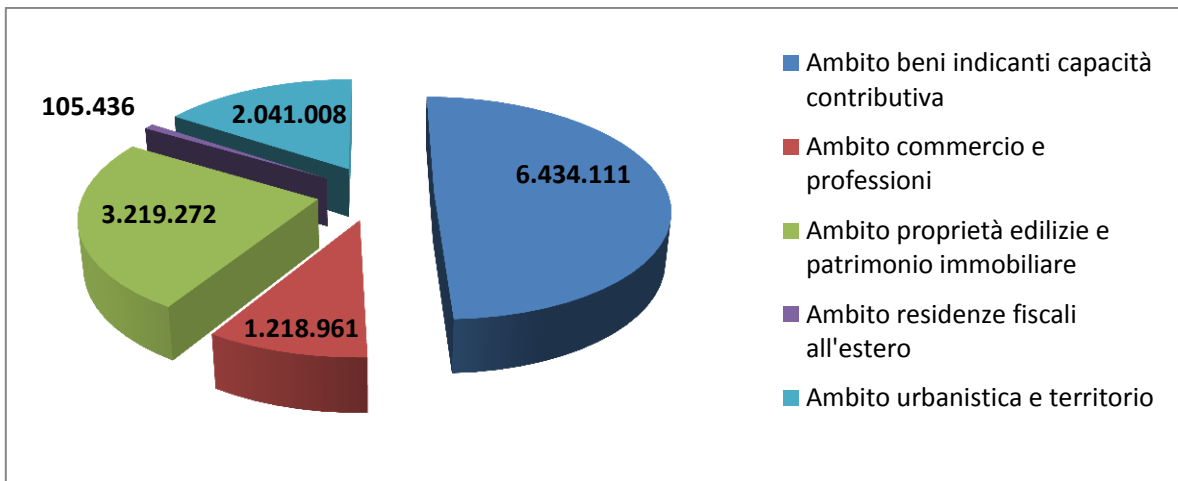


Nel corso del 2018 sono stati eseguiti 763 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni, a fronte di detta attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 13 milioni di euro. Nel prospetto che segue è riportata la distribuzione degli accertamenti eseguiti nonché della relativa maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.

Distribuzione del numero di accertamenti per ambito di segnalazione



Distribuzione della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione



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

Per quanto riguarda le Imposte dirette ed altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2018 in confronto con il 2017.

Richieste di informazioni imposte dirette ed altri tributi			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2017	402	349	751
2018	200*	354	554

*Nelle richieste in uscita va conteggiata una richiesta riguardante 612 soggetti

Notifiche in materia Imposte dirette ed altri tributi			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2017	24	12	36
2018	36	4	40

Informazioni SPONTANEE Imposte Dirette ed altri tributi			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2017	179	417	596
2018	186*	1.357	1.543

*Nei 186 scambi spontanei ricevuti sono compresi 2 scambi spontanei relativi, rispettivamente, a 278 e 5.039 soggetti

Lo scambio spontaneo include inoltre lo scambio dei c.d. "cross-border rulings" che viene effettuato da/verso Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE nonché da/verso altri Stati partner ai sensi delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni in applicazione dell'Action5 di BEPS ("Base erosion and profit shifting") in ambito OCSE. Il dettaglio è indicato nella tabella seguente. In quest'ottica va considerato l'aumento notevole degli scambi spontanei in ingresso e uscita che ha richiesto un notevole sforzo organizzativo e tecnico.

SCAMBIO AUTOMATICO Imposte Dirette ed altri tributi	2017	2018
Scambio automatico di informazioni dall'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti all'estero da residenti italiani ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	34 Paesi	34 Paesi
Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni	28 Paesi	28 Paesi
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	29 giurisdizioni (DAC2) 15 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	29 giurisdizioni (DAC2) 36 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in : Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)	27 giurisdizioni (DAC2) 15 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)	29 giurisdizioni (DAC2) 23 giurisdizioni (CRS) 1 Paese (FATCA)
Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	625	149
Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)	267	243
Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings pervenuti dall'estero	497	94
Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings inviati all'estero	193	314
Scambio automatico dei CbC Report ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	N.A.	788 messaggi ricevuti
Scambio automatico dei CbC Report inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps	N.A.	60 messaggi inviati

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

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2018, è proseguita da parte del Servizio di collegamento 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. Allo stesso modo, il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità delle stesse anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

Di seguito il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in forma tabellare.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI IVA (ART. 7 Reg. 904/2010)			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	Totale
2017	465	925	1.390
2018	289	1.040	1.329

INFORMAZIONI SPONTANEE IVA (ART. 15 Reg. 904/2010)			
Anno	Scambio spontaneo in entrata	Scambio spontaneo in uscita	Totale
2017	197	5	202
2018	242	4	246

Notifiche in materia IVA			
Anno	Richieste Italia	Richieste Stati esteri	totale
2017	4	13	17
2018	8	12	20

Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)		
Anno 2018	Forniture ricevute e numero di record	Forniture inviate e numero di record
Identificati diretti	2.139	1.974
Rimborsi IVA	499	9
Nuovi mezzi di trasporto	280	N.A.

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

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri è stata svolta, nel corso del 2018, ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle convenzioni internazionali vigenti. L'attività riguarda anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti.

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

- ha fornito pareri agli altri Uffici di collegamento in ordine all'applicazione delle norme della direttiva 2010/24/UE a casi concreti;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione Europea in materia di recupero crediti (Meeting of the Recovery Expert Group del 04/10/2018, Training eFCA – Recovery e-forms del 19-20/04/2018);
- ha coordinato e coinvolto gli Uffici di collegamento nella fase di test dell'applicazione centralizzata e-FCA, realizzata dalla Commissione UE per lo scambio dei formulari di mutua assistenza, nonché nella successiva fase di avvio, avvenuta il 1° gennaio 2019.

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

Nel 2018 l'Agenzia delle entrate ha gestito, in applicazione delle convenzioni internazionali e della direttiva 2010/24/UE, 1.804 domande di assistenza. I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/ misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

Convenzioni internazionali* - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione internazionale nell'anno 2018								
Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero crediti/misure cautelari			
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	In entrata	Ammontare importi richiesti nell'anno	In uscita	Ammontare importi richiesti nell'anno
2017	0	0	0	0	37	1.830.136,63	3	42.984.957,83
2018	0	0	0	0	52	3.249.070,06	1	16.234,60

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

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

Direttiva 2010/24/UE - Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle entrate - Ufficio Cooperazione internazionale nell'anno 2018

Anno	Richieste di informazioni		Richieste di notifica		Richieste di recupero e di misure cautelari					
	In entrata	In uscita	In entrata	In uscita	Ricevute da altri Stati (passive)			Inviato ad altri Stati (attive)		
					Numero	Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti	Numero	Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle entrate	Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti
2017	494	95	78	3	581	76.546.076,28	1.010.377,19	82	449.614.688,39	148.173,57
2018	777	98	70	2	713	69.444.190,22	1.620.454,50	91	169.807.436,47	28.775,55

3.2.2. AZIONE: Potenziamento dei controlli in ambito immobiliare

3.2.2.1. Indicatore di Output: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di controllo degli immobili ed è dato dal rapporto tra il numero di immobili il cui controllo ha determinato l'aggiornamento della banca dati catastale rispetto al totale degli immobili per i quali è stato avviato il controllo nell'anno di riferimento. L'Agenzia evidenzia che nel corso del 2018 e negli anni successivi occorrerà tenere conto fino ad esaurimento, decurtandone le quantità, degli immobili derivanti da attività di verifiche sui rurali che sono stati riconosciuti regolari in fase di controllo. Nel corso del passato esercizio tali quantità sono state poco significative (circa 750 immobili) ma sono state comunque considerate nel calcolo del dato di consuntivo che passa dal 73,4% al 75,4% a fronte di un valore atteso del 65%. Il buon risultato, in incremento rispetto al valore registrato nel 2017 (71,3 %), è dovuto dalla maggiore incidenza, nell'ambito del procedimento di cui all'articolo 36 del D.L. 262/2006, degli immobili regolarizzati rispetto alle previsioni iniziali.

3.2.2.2. Indicatore di Output: Tasso di copertura degli immobili da controllare

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare si attesta a valori di poco superiori al 35% rispetto al dato atteso del 32% ed in incremento rispetto al risultato conseguito nell'esercizio precedente (31,1%). L'Agenzia precisa che la maggior incidenza è derivata da un incremento nel numero di verifiche necessarie a garantire un adeguato presidio non bilanciato da un pari incremento nel dato di afflusso di unità immobiliari; in ogni caso tale variazione risulta contenuta nell'ambito della fisiologia.

Complessivamente, per la sola attività di controllo del classamento, l'accertamento ha registrato un incremento in valore assoluto delle rendite definitive iscritte in banca dati, rispetto alle rendite proposte, pari a oltre 114 milioni di euro.

Nella tabella seguente sono rappresentati i controlli effettuati in ambito immobiliare.

Numero di controlli effettuati su unità immobiliari ai sensi del comma 336 art. 1 della legge n. 311/2004	3.198
Numero di U.I.U. sottoposte a verifica di ruralità	10.811
Numero di controlli effettuati su unità immobiliari ai sensi dell'art. 2, comma 36, del D.L. n. 262/2006 (su fabbricati mai dichiarati)	11.776
Numero di controlli effettuati su unità immobiliari ai sensi dell'art. 1 comma 277 della legge n. 244/2007	13.314*

*Il dato è comprensivo del volume di immobili provenienti dalle attività di verifica sui fabbricati rurali che sono stati riconosciuti regolari dopo il controllo (non sono immobili da accatastare); tali immobili, peraltro molto contenuti in termini quantitativi, non sono conteggiati nel calcolo del "tasso di immobili irregolari".

3.2.2.3. Indicatore di Outcome: Incremento percentuale della base imponibile

L'indicatore di *outcome* correlato con l'obiettivo di *output* "Tasso di copertura degli immobili da controllare", evidenzia il miglioramento della rendita catastale conseguente alle attività di verifica ordinaria degli atti di aggiornamento presentati rispetto alla rendita complessiva riferita al 31 dicembre dell'anno precedente (2017 nel caso di specie).

Il valore di consuntivo risulta pari allo 0,31% inferiore allo 0,4% atteso. L'Agenzia rileva che, essendo il primo anno di applicazione dell'indicatore, l'impatto dell'attività di verifica è stato presumibilmente sovrastimato.

3.3. OBIETTIVO 7: ASSICURARE IL COORDINAMENTO CON ALTRE AMMINISTRAZIONI AI FINI DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO

3.3.1. AZIONE: Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata

3.3.1.1. Indicatore di Output: Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo

Tale indicatore di *output* misura le iniziative congiunte tra Agenzia e Guardia di finanza volte a potenziare le attività di analisi finalizzate a contrastare la sottrazione di basi imponibili, attraverso la quantificazione del numero di soggetti che vengono sottoposti

ad analisi congiunta da parte dei due Enti al fine di predisporre in modo efficace e integrato i rispettivi piani di intervento annuali.

Le attività congiunte con il Nucleo Speciale Entrate riguardano l'analisi di soggetti destinatari delle comunicazioni per la promozione dell'adempimento spontaneo che, a seguito delle predette comunicazioni sono rimasti "inerti", ovvero che non hanno contattato l'Agenzia per giustificare l'anomalia segnalata né dato seguito autonomamente a quanto richiesto provvedendo a regolarizzare l'anomalia stessa.

Il risultato conseguito per il 2018 è pari a 85.437 soggetti, pari al 142,4% del risultato atteso di 60.000 soggetti.

Nel prospetto che segue sono riportati in dettaglio gli elementi che concorrono al calcolo dell'indicatore:

Tipologia lista oggetto di esame congiunto	N. posizioni oggetto d'esame
Spesometro fornitori 2014	9.771
Spesometro fornitori 2015	10.923
Tardive/Incomplete IVA 2016	64.743
Totale	85.437

3.4. OBIETTIVO 8: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

3.4.1. AZIONE: Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso

3.4.1.1. Indicatore di Output: Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio

Con riferimento a tale indicatore di *output* l'Agenzia ha conseguito un risultato del 99%, superiore di 3 punti percentuali rispetto al *target* prefissato in Convenzione 96%.

Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

Ricorsi alla CTP con termine di costituzione dal 01/01/2018 al 31/12/2018 (A)	Costituzioni in giudizio in CTP effettuate (B)	Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2018 al 31/12/2018 (C)	Costituzioni in giudizio in CTR effettuate (D)	Ricorsi alla CTP + Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01/2018 al 31/12/2018 (E) = (A+C)	Costituzioni in giudizio in CTP e in CTR effettuate (F) = (B+D)	Percentuale conseguimento (G) = (F)/(E)
69.278	68.692	19.181	19.083	88.459	87.775	99%

3.4.1.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia

Per quanto riguarda l'indicatore di *outcome* in esame - che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno - il risultato dell'Agenzia si attesta al 72% ed è superiore di 8 punti rispetto al *target* prefissato del 64%, in linea anche con il risultato registrato nel 2017 pari al 73%.

A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI			COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI			CORTE DI CASSAZIONE			INDICE DI VITTORIA NUMERICO
Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2018 (A)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2018 (B)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP (A)/(A + B)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2018 (C)	Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2018 (D)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR (C)/(C + D)	Decisioni favorevoli in tutto o in parte (E)	Decisioni sfavorevoli depositate nel 2018 (F)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO G=(A+D+E)/(A+B+C+D+E+F)
38.313	10.696	78,2%	17.714	10.214	63,4%	3.460	1.846	65,2%	72%

3.4.1.3. Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

Il risultato conseguito dall'Agenzia in relazione all'indicatore di *outcome* in parola si attesta al 68%, superiore di 9 punti rispetto al *target* prefissato (59%), il linea con il valore registrato nel 2017 pari al 69%. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI			COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI			CORTE DI CASSAZIONE			IVAN NETTO
Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2018 (A)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2018 (B)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP (A)/(A + B)	Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2018 (C)	Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2018 (D)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR (C)/(C + D)	Decisioni totalmente e sfavorevoli depositati e nel 2018 (E)	Decisioni totalmente e sfavorevoli depositati e nel 2018 (F)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (E)/(E + F)	RISULTATO OTTENUTO H= (A+C+E)/(A+B+C+D+E+F)
30.980	10.696	74,3%	13.907	10.214	57,7%	3.348	1.846	64,5%	68%

3.4.1.4. Indicatore di Output: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore in contestazione superiore a 50.000 euro

La Convenzione ha previsto per il 2018 l'indicatore di *output* che misura la percentuale di controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 50.000 euro a cui si è partecipato, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%. Il risultato dell'Agenzia si attesta al 99% ed è quindi superiore di 3 punti rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2018 al 31/12/2018 (A)	Partecipazioni a pubbliche udienze - Numero di controversie discusse (B)	Percentuale di partecipazione (B)/(A)	Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio (C)	Percentuale di partecipazione al netto di c.m.c. o altre ipotesi di estinzione del giudizio B/(A-C)
52.791	50.002	94,7%	2.205	99%

3.4.1.5. Indicatore di Outcome: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia

Con riferimento a tale indicatore di *outcome* che misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia, a fronte di un valore atteso del 72%, si riscontra un risultato dell'81%, superiore di 9 punti rispetto al *target* prefissato ed in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (81%).

Importi contestati in CTP (A)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (B)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (C)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTP (B/A)	Importi contestati in CTR (D)	Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (E)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (F)	PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTR (E/D)	Importi contestati in Cassazione (G)	Importi decisi a favore dell'Agenzia (H)	Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (I)	PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE (H/G)	RISULTATO OTTENUTO L= (B+E+H)/(A+D+G)
6.335	5.825	510	91,9%	5.683	4.067	1.616	71,6%	2.970	2.185	784	73,6%	81%

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.

**COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2018**

Dati aggiornati al 21/03/2019

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	38.113	55%
Da € 20.000,01 a € 50.000,00	10.031	15%
Da € 50.000,01 a € 100.000,00	6.520	9%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	6.993	10%
Da € 250.000,00	7.649	11%
TOTALE	69.306	100%

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio emerge che su un totale di 69.306 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018, 38.113 riguardano il *range* – che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compreso tra 0,00 e 20.000,00 euro, con una percentuale di incidenza sul totale dei ricorsi presentati pari al 55%; 10.031 si riferiscono alle controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro (pari al 15% del totale), mentre 6.520 ricorsi concernono la fascia economica compresa tra 50.000,01 e 100.000,00 euro (che corrispondono ad una percentuale pari al 9% del totale).

Per gli scaglioni compresi tra 100.000,01 e 249.999,99 euro e da 250.000,00 euro i relativi ricorsi presentati sono stati, rispettivamente, 6.993 (10%) e 7.649 (11%).

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2018**

Dati aggiornati al 21/03/2019

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

Fasce di valore economico	RICORSI PRESENTATI	% SUL TOTALE
Da € 0,00 a € 20.000,00	15.609	45%
Da € 20.000,01 a € 50.000,00	5.824	17%
Da € 50.000,01 a € 100.000,00	4.338	12%
Da € 100.000,01 a € 249.999,99	4.100	12%
Da € 250.000,00	5.145	15%
TOTALE	35.016	100%

Nel secondo grado di giudizio l'incidenza della prima fascia di importo rispetto alle altre fasce è minore.

Infatti, con riferimento alla fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro sono stati presentati 15.609 appelli a fronte di un totale di 35.016, con un'incidenza percentuale del 45%.

Per quel che concerne il *range* compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro, il numero degli appelli presentati nel 2018 ammonta a 5.824 (17%).

In relazione infine alle fasce di valore economico comprese tra 50.000,01 e 100.000,00 euro, tra 100.000,01 e 249.999,99 e da 250.000,00 euro, nel periodo in esame sono stati presentati, rispettivamente, 4.338 (12%), 4.100 (12%) e 5.145 (15%) appelli.

Numero di conciliazioni giudiziali depositate nell'anno (art. 48 e 48-bis, D.Lgs. n. 546/1992)

Il numero di proposte di conciliazione giudiziale depositate dagli Uffici nell'anno è riportato nella sottostante tabella.

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

Dati aggiornati al 21/03/2019

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DIREZIONE REGIONALE	CTP		CTR		Totale	
	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale	Numero	% sul totale
ABRUZZO	36	1,2%	15	1,4%	51	1,2%
BASILICATA	42	1,4%	14	1,3%	56	1,4%
BOLZANO	7	0,2%	1	0,1%	8	0,2%
CALABRIA	101	3,3%	28	2,6%	129	3,1%
CAMPANIA	262	8,6%	51	4,7%	313	7,6%
EMILIA ROMAGNA	255	8,3%	174	16,1%	429	10,4%
FRIULI VENEZIA GIULIA	128	4,20%	25	2,30%	153	3,70%
LAZIO	176	5,8%	68	6,3%	244	5,9%
LIGURIA	139	4,5%	34	3,1%	173	4,2%
LOMBARDIA	384	12,5%	120	11,1%	504	12,2%
MARCHE	86	2,8%	78	7,2%	164	4,0%
MOLISE	32	1,0%	10	0,9%	42	1,0%
PIEMONTE	273	8,9%	108	10,0%	381	9,2%
PUGLIA	148	4,8%	31	2,9%	179	4,3%
SARDEGNA	74	2,4%	49	4,5%	123	3,0%
SICILIA	299	9,8%	81	7,5%	380	9,2%
TOSCANA	189	6,2%	79	7,3%	268	6,5%
TRENTO	29	0,9%	3	0,3%	32	0,8%
UMBRIA	34	1,1%	21	1,9%	55	1,3%
VAL D'AOSTA	5	0,2%	1	0,1%	6	0,1%
VENETO	361	11,8%	89	8,2%	450	10,9%
Totali	3.060	100,0%	1.080	100,0%	4.140	100,0%

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

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 91.805 decisioni depositate nel 2018, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 22.247.074.382,96 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 42.969 (47%), per un importo di 10.021.298.741,68 euro; quelle sfavorevoli 24.302 (26%), per un importo di 5.363.311.064,44 euro; le parzialmente

favorevoli 10.323 (11%), per un importo di 2.474.931.954,03 euro; mentre le estinzioni ammontano a 14.211 (15%), per un importo di 4.387.532.622,81 euro.

SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE
GENNAIO - DICEMBRE 2018

Dati aggiornati al 21/03/2019

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	42.969
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	10.021.298.741,68
PARZ. FAVOREVOLI	10.323
IMPORTO DECISO	2.474.931.954,03
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE	24.302
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	5.363.311.064,44
ESTINZIONI	14.211
IMPORTO DECISO	4.387.532.622,81
TOTALE	91.805
TOTALE IMPORTI DECISI	22.247.074.382,96

** Include inammissibili*

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 44.162 decisioni depositate nel 2018, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 15.766.750.785,86 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 18.562 (42%), per un importo di 6.345.992.658,56 euro; quelle sfavorevoli 15.634 (35%), per un importo di 4.645.654.008,22 euro; le parzialmente favorevoli 4.391 (10%), per un importo di 2.749.364.514,92 euro; mentre le estinzioni ammontano a 5.575 (13%), per un importo di 2.025.739.604,16 euro.

SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE
GENNAIO - DICEMBRE 2018

Dati aggiornati al 21/03/2019

Fonte: Banca dati Agenzia Entrate

DECISIONE	COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI
FAVOREVOLE UFFICIO*	18.562
IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO	6.345.992.658,56
PARZ. FAVOREVOLI	4.391
IMPORTO DECISO	2.749.364.514,92
FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*	15.634
IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE	4.645.654.008,22
ESTINZIONI	5.575
IMPORTO DECISO	2.025.739.604,16
TOTALE	44.162
TOTALE IMPORTI DECISI	15.766.750.785,86

***Include inammissibili**

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

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

Dati aggiornati al 21/03/2019

Anno	Reclami lavorabili nell'anno (A)	Reclami cui non è seguito il ricorso (B)	Numero di accordi conclusi (C)	Numero di accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente (D)
2018	103.143	45.267	8.755	256

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

- (A) Numero dei reclami notificati dal 2/12 anno precedente all'1/12 dell'anno in esame.
- (B) Numero dei reclami cui non è seguito il ricorso ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale.
- (C) Numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo (D).

PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA

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 14 febbraio 2019 nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, relativamente agli atti notificati nel 2018.

1. Accertamenti II.DD., IVA E IRAP

I provvedimenti di autotutela totale che, allo stato, hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2018 rappresentano il 2,3% 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, come si evince dal prospetto n. 1.

Prospetto n. 1

	2017	2018
Accertamenti con esito positivo (A)	287.093	272.565
di cui		
<i>annullati con provvedimento di autotutela totale (B)</i>	6.826	6.197
Incidenza % (B/A)	2,4%	2,3%

A fronte di detto decremento si registra un incremento del 31,5% della maggiore imposta accertata annullata che passa da 54 milioni di euro nel 2017 a circa 71 milioni nel 2018.

Per quanto riguarda la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali rilevate a sistema emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 36%, seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (23%) e dalla causale "Errore sul presupposto di Imposta"(22%).

Con riferimento alla "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela, nell'82% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Come emerge dalla tabella seguente, nell'ambito dei provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli accertamenti diversi da quelli sul

reddito di impresa e lavoro autonomo (75,1%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (21,8%).

Tipologia controllo	N. accertamenti	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	41	0,7%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d' impresa e lavoro autonomo	4.657	75,1%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	55	0,9%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	4	0,1%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	84	1,4%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	1.354	21,8%
Accertamenti voluntary disclosure	2	0,0%
TOTALE	6.197	100,0%

Se, invece, si prende quale punto di vista la maggiore imposta accertata oggetto di annullamento, la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni (44,0%), seguita dopo dagli Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (28,9%).

Tipologia controllo	MIA annullata in autotutela*	Incidenza % sul totale
Accertamenti con determinazione sintetica del reddito	1.307.464	1,8%
Accertamenti diversi da quelli su redditi d' impresa e lavoro autonomo	16.988.153	23,9%
Accertamenti nei confronti di enti non commerciali	392.580	0,6%
Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti	527.634	0,7%
Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni	31.268.460	44,0%
Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	20.556.515	28,9%
Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>	8.687	0,0%
Totale complessivo	71.049.493	100,0%

*Importi espressi in euro

Per quanto riguarda la distribuzione degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale in base alle causali, emerge che la causale più frequentemente trasmessa

(33,1%) è la causale generica "Altro" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (22,4%).

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati le tipologie di accertamento maggiormente interessate risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (63,6%) seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (32,3%).

A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata ha subito una variazione in diminuzione passando complessivamente da circa 63,4 milioni di euro a circa 35,2 milioni di euro registrando una diminuzione rispetto a quanto rilevato per il 2017 (rispettivamente 73,2 milioni di euro e 40,5 milioni di euro).

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)

Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973, allo stato, presentano un'incidenza di annullati del 6,13%, in diminuzione di 1,32 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2017. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2017, un decremento nel numero di accertamenti annullati (-20,6%) e un decremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 38,1 milioni di euro nel 2017 a 34,4 milioni di euro nel 2018.

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di annullamento, nell'esercizio 2018, emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi, hanno avuto ad oggetto valori di MIA generalmente più alti rispetto a quelli del 2017.

Il criterio selettivo di predisposizione della segnalazione centralizzata maggiormente interessato in valore assoluto dai provvedimenti di annullamento risulta essere quello della "Presenza del solo criterio fabbricati" pari al 55%; tendenza confermata anche con riguardo alla maggiore imposta accertata-annullata del 62,4%.

Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 3,53%. Dal confronto con l'esercizio 2017 si rileva una diminuzione del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (-13%) nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (-0,37 punti percentuali). La maggiore imposta inizialmente accertata è passata da 24,5 milioni di euro a 9,5 milioni di euro, con un indice di abbattimento, calcolato con entrambe le modalità, in aumento rispetto a quanto rilevato per l'esercizio 2017.

Dal confronto con i valori di MIA oggetto di autotutela parziale, per l'esercizio 2018, emerge che, i provvedimenti emessi, hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto ai valori registrati nell'esercizio 2017.

3. Accertamenti settore Registro

Accertamenti annullati in autotutela

Con riguardo a tale tipologia di controllo si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela, allo stato, è pari al 10,2%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 0,88 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2017. Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva una diminuzione del numero di accertamenti annullati in autotutela e un aumento della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 19,2 milioni di euro rispetto a 10,1 milioni di euro per l'anno 2017. Dal confronto con i valori di MIA annullati in autotutela per l'esercizio 2018 emerge che i provvedimenti emessi hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata più alti rispetto a quelli del 2017 ad eccezione del percentile 75, 90 e 99 che presentano valori più bassi. I casi in cui risulta trasmessa la causale di annullamento, quella più rilevante (31,4%) è la causale "Errore sul presupposto d'imposta" seguita dalla causale "Sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati" (24,7%).

Accertamenti interessati da autotutela parziale

I provvedimenti di autotutela che hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 2,72% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2017, si rileva un aumento sia del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (12%) e sia dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 0,63 punti percentuali.

4. 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, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale rappresentano nel 2018 lo 0,96% rispetto agli atti complessivamente notificati. A fronte di detti provvedimenti sono state annullate sanzioni irrogate per un ammontare di 5,5 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

5. Atti di recupero

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale rappresentano il 4,4% degli atti complessivamente notificati. A fronte di detti provvedimenti sono stati annullati recuperi per un ammontare pari a poco più di 6,4 milioni di euro. In relazione a tale tipologia di controllo i provvedimenti mediante il quale sono stati parzialmente variati gli importi del credito da recuperare rappresentano una minima percentuale (1,1%) degli atti di recupero emessi.

FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI)

Risorse umane

Le risorse utilizzate nell'area strategica "Contrasto" (compreso il processo "Difendere gli atti impugnati" pari a 5.027 ore/migliaia) ammontano a 24.952 ore/migliaia e hanno assorbito il 46% di quelle complessivamente impiegate, (su 53.865 ore/migliaia).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie allocate nell'area strategica sono risultate a consuntivo sostanzialmente in linea con quanto pianificato.

Investimenti

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

	Budget 2018	Consuntivo		
		€/Migliaia	SAC %	SAL
Analisi	1.711	1.649	96,4%	70,3%
Attuazione del D.Lgs n. 127/15 e del D.L. 193/2016	2.436	2.215	90,9%	90,0%
Contenzioso	1.744	1.752	100,0%	100,0%
Controlli fiscali	4.159	3.381	81,3%	84,2%
Imprese	696	576	82,7%	78,4%
Internazionale	1.653	1.651	99,9%	96,9%
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	24.500	21.310	87,0%	87,0%
Riscossione	824	784	95,2%	97,0%
Studi di settore e ISA	10.800	5.044	46,7%	80,1%
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	1.110	869	78,3%	77,4%
TOTALE	49.633	39.231	79%	

PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO

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 2018	Consuntivo		SAL
		€/Migliaia	SAC %	
Acquisti diretti ICT (hw/sw)	566	375	66,3%	66,3%
Audit	289	218	75,5%	66,7%
Contabilità	431	431	100,0%	100,0%
Formazione e comunicazione	1.374	374	27,2%	76,9%
Gestione del personale	1.515	1.131	74,7%	87,2%
Governance dei progetti ICT	3.793	3.416	90,1%	81,4%
Infrastrutture	19.952	12.168	61,0%	72,4%
Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	937	715	76,3%	87,0%
Pianificazione e controllo	279	279	100,0%	100,0%
Servizi per la dematerializzazione documentale	1.018	390	38,3%	54,0%
Sicurezza	1.540	692	44,9%	68,2%
Sistemi trasversali	1.204	625	51,9%	76,5%
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	555	555	100,0%	100,0%
TOTALE	33.453	21.369	64%	

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

CONTROLLO DEGLI ESITI DELLA LIQUIDAZIONE AUTOMATIZZATA EX ARTT. 36-BIS DEL D.P.R. N. 600/1973 E 54-BIS DEL D.P.R. N. 633/1972

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate, in merito al procedimento "Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata ex artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72", si è attestata al 90,09%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 137 Uffici campionati, 86 si posizionano al di sopra della media nazionale e 51 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 il 92,07%, seguito da quello di imparzialità, con l'85,80%, e da quello di correttezza, con l'81,45%.

Gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato, principalmente, le seguenti azioni:

- migliorare l'uniformità della tempistica utilizzata dagli Uffici per l'invio della correttiva della comunicazione di irregolarità, oppure del provvedimento di sgravio della partita di ruolo contenuta nella cartella di pagamento nei casi di "azzeramento totale degli importi richiesti" o in caso di "riduzione parziale degli importi richiesti", in particolar modo quando i provvedimenti devono essere inoltrati direttamente al contribuente;
- attuare la decadenza dal piano di rateazione come prescritto dalla normativa di riferimento nei casi di irregolarità da parte del contribuente nel versamento della prima rata,;
- migliorare l'uniformità della tempistica utilizzata dagli Uffici - nei casi di istanze di sgravio prodotte dai contribuenti avverso la cartella di pagamento su comunicazione di irregolarità ovvero qualora sia stata confermata l'originaria cartella - per l'invio del relativo provvedimento di sgravio parziale o totale ovvero di conferma della pretesa;
- rispettare le modalità di invio al contribuente dei provvedimenti di accoglimento o di diniego parziale in esito all'esame delle richieste avanzate dal medesimo, al fine di rendere certo e tracciabile l'esito dell'attività svolta;
- adottare un comportamento proattivo in ordine all'effettuazione dell'esame delle istanze di autotutela, prodotte dal contribuente o dall'intermediario, entro il termine previsto dalla data di presentazione dell'istanza di autotutela, per consentire, in particolar modo al

contribuente che presenta direttamente la suddetta istanza, la regolarizzazione della posizione fiscale (correttezza).

- sensibilizzare ulteriormente gli Uffici affinché, nella definizione della pretesa tributaria, richiedano al contribuente ulteriori elementi qualora quelli forniti a supporto della richiesta per l'annullamento totale o parziale delle irregolarità, non siano stati sufficientemente esaustivi;
- comunicare gli esiti negativi dell'esame dell'istanza entro un termine uniforme e congruo, anche nei casi di conferma delle irregolarità, sia al contribuente che all'intermediario, seppure non espressamente previsto dalla normativa di riferimento. Ciò al fine di consentire agli interessati la regolarizzazione della posizione fiscale e, se eventualmente ancora nei termini, anche il pagamento della sanzione in misura ridotta.

ISCRIZIONI E ANNOTAZIONI IPOTECARIE

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Iscrizioni e annotazioni ipotecarie", si è attestata al 92,68%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non uniforme sull'intero territorio nazionale; su 138 Uffici campionati, 82 si posizionano al di sopra della media nazionale e 56 al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno fatto rilevare che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 95,11%, seguito da quello di imparzialità, con il 91,32% e da quello di correttezza, con l'87,01%.

Gli interventi correttivi, suggeriti alle strutture operative, hanno riguardato, principalmente, le seguenti azioni:

- uniformare, per le formalità rifiutate, la tempistica utilizzata dagli Uffici per la riconsegna della nota unitamente al titolo;
- riconsegnare sempre all'interessato, in caso di rifiuto della formalità, la nota unitamente al titolo;
- uniformare la tempistica utilizzata dagli Uffici per il controllo sull'eseguibilità della richiesta di annotazione;
- richiedere sempre l'esibizione della ricevuta modello 68-bis da parte dell'utente all'Ufficio per il ritiro del duplo;

- rilasciare sempre al richiedente la ricevuta di avvenuto deposito della richiesta di iscrizione/annotazione nel caso in cui la presentazione venga effettuata con invio telematico della nota e consegna del titolo allo sportello, oppure con consegna allo sportello della nota e del titolo su supporto magnetico;
- monitorare le notifiche dell'avviso di liquidazione agli obbligati, nel caso in cui a seguito del controllo si sia verificata un'incompleta riscossione dei tributi.

INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE

L'assetto organizzativo della Direzione Centrale Audit ha subito una profonda trasformazione che, a partire dal 1 aprile 2017, ha portato alla soppressione di 21 Uffici Audit regionali e alla istituzione di quattro Aree Territoriali con competenza ultraregionale .

Tale riorganizzazione ha comportato una notevole riduzione delle risorse e un consistente ricambio delle figure di responsabilità, con inevitabili disagi e rallentamenti nello svolgimento delle attività, che sono perdurati anche nel 2018.

L'Agenzia ha, comunque, continuato a perseguire l'obiettivo di agevolare un cambio di approccio nell'esecuzione delle attività presso le strutture auditate, realizzato anche attraverso la rimodulazione del numero e delle tipologie degli interventi di audit per far prevalere l'importante funzione consulenziale che l'audit deve offrire alle strutture operative. A tal fine, sono state individuate aree di intervento trasversali a più processi e a più articolazioni delle Direzioni Provinciali, per avere la possibilità di analizzare meglio l'organizzazione delle attività e le dinamiche all'interno di tali complesse realtà.

Ciò, inevitabilmente, avuto conseguenze sul raggiungimento degli obiettivi di *budget* assegnati, sia in termini numerici che con riferimento alle tipologie di intervento previsti dai comparti di audit *compliance*, esterno e interno. Le tabelle che seguono evidenziano significative differenze tra i risultati raggiunti da ogni singola area e da ogni comparto. In particolare, il ridotto numero delle risorse, ha costretto i Capi Area a posticipare alcuni interventi di audit esterno e interno per consentire la realizzazione di indagini conoscitive non preventivabili in fase di assegnazione del budget.

Malgrado la carenza di organico, per tutto il 2018 gli interventi sono stati svolti con difficoltà, cercando tuttavia, per quanto possibile, di garantire un minimo presidio a tutte le attività, con particolare attenzione a quelle più esposte al rischio di corruzione.

L'esperienza svolta ha fatto, quindi, emergere l'impossibilità di presidiare tutto il territorio con le poche risorse disponibili, oltretutto allocate solo in quattro Direzioni Regionali con conseguenti problemi logistici e dispendio di risorse.

A fronte di queste criticità il Direttore dell'Agenzia, definendo un nuovo assetto organizzativo delle Direzioni Centrali e Regionali, ha previsto importanti modifiche alla struttura della Direzione Centrale Audit, con l'obiettivo di realizzare un più capillare presidio del territorio.

Con la futura riorganizzazione, oltre ad un considerevole incremento degli Audit Manager, l'Agenzia prevede di istituire 15 Sezioni di Audit, che dipenderanno dai quattro Settori Territoriali della Direzione Centrale e avranno sede presso le Direzioni Regionali più grandi.

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

Con riferimento al numero di interventi di audit effettuati nel 2018, l'Agenzia evidenzia che sono stati complessivamente consuntivati 2.065 prodotti pari al 103% dell'obiettivo stabilito, di cui 452,8 relativi ad interventi di audit interno, 880 ad interventi di audit *compliance* e 732 per interventi di audit esterno. Tutti gli interventi sono stati ponderati sulla base della loro complessità.

La tabella che segue illustra la distribuzione delle attività sul territorio complessivamente svolte dalle aree di Audit.

Struttura	TOTALE PRODOTTI			AUDIT INTERNO			AUDIT COMPLIANCE			AUDIT ESTERNO		
	BUDGET	CONSUNTIVO	SAL	BUDGET	CONSUNTIVO	SAL	BUDGET	CONSUNTIVO	SAL	BUDGET	CONSUNTIVO	SAL
NORD OVEST	568	635,0	112%	145,8	137,0	94%	185	255	138%	237	243	103%
NORD EST	446	471,7	106%	141,0	109,2	77%	123,5	199,5	162%	181	163	90%
CENTRO	533	516,1	97%	170,2	137,6	81%	173,5	237,5	137%	189	141	75%
SUD	449	442,0	98%	140,2	69,0	49%	120	188	157%	189	185	98%
TOTALI	1995	2065	103%	597,2	452,8	76%	602	880	146%	796	732	92%

Come evidenziato, la necessità di svolgere attività non precedentemente preventivabili, non ha consentito il raggiungimento degli obiettivi assegnati all'audit interno (76%) e all'audit esterno (92%).

Nella definizione del budget 2019 sono stati comunque introdotti dei nuovi criteri che dovrebbero facilitare una migliore gestione e distribuzione delle attività all'interno delle singole Aree (poi *Settori*).

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

Nel corso del 2018 l'Agenzia ha posto in essere le azioni correttive sulla base degli esiti del programma di vigilanza 2017, che ha riguardato i procedimenti *"Accertamento maggior valore imposta di registro"* e *"Stime immobiliari (categorie catastali del gruppo D)"*, formalmente comunicati dal Dipartimento delle Finanze con nota 2273 del 26/03/2018. Al fine di effettuare degli approfondimenti in merito a tali esiti, l'Agenzia ha esaminato i dati forniti dal DF per individuare le aree ritenute maggiormente critiche e gli uffici con bassi valori di conformità.

Le risultanze di tale analisi sono state comunicate ad ogni Direzione Regionale, evidenziando le Direzioni Provinciali per il quale il DF aveva rilevato i più bassi indici di conformità e le motivazioni alla base di tali valutazioni.

Di seguito si forniscono gli esiti emersi e le relative azioni correttive, con riferimento ad ognuno dei due procedimenti oggetto dell'attività di vigilanza 2017.

Accertamento maggior valore imposta di registro

L'indagine è stata condotta su 140 Uffici Territoriali delle Direzioni Provinciali ed ha riguardato un campione di 5.663 atti (estratti da una platea di 14.756) relativi ad avvisi di accertamenti di maggior valore dell'imposta di registro posti in essere nel 2016 e avente ad oggetto l'imponibile dichiarato negli atti di compravendita.

In base ai criteri forniti dal Dipartimento delle Finanze, la Direzione Centrale Accertamento ha selezionato gli avvisi di rettifica notificati e gli accertamenti definiti, ai sensi dell'art.11 del d.lgs. n. 218/1997, al 31 dicembre 2016 relativi a compravendite effettuate nei confronti di persone con esclusione delle cessioni d'azienda.

Gli esiti dell'attività di vigilanza hanno evidenziato, a livello nazionale, un valore di conformità complessiva del 72,03% (con riferimento ad ogni singolo principio: 74,98% per l'imparzialità, 86,33% per la trasparenza e 53,16% per la correttezza).

Ad incidere negativamente sul valore di conformità della correttezza hanno contribuito le risposte alle domande riguardanti le seguenti fattispecie:

- mancata tempestività dell'invito al contraddittorio, nella considerazione che un invito maggiormente tempestivo lascia al contribuente un intervallo temporale più ampio per

l'eventuale impugnativa dell'atto impositivo, qualora l'adesione non avesse una definizione;

- modalità di redazione del verbale di contraddittorio, in quanto le strutture periferiche non sempre indicano nel verbale (procedimento instaurato ai sensi dell'art.11 del D.lgs. n. 218/1997) l'assenza della documentazione prodotta a sostegno della modifica dell'originaria pretesa tributaria;
- mancato confronto preventivo con il contribuente prima dell'emissione dell'avviso di rettifica, quale mezzo per addivenire alla corretta definizione della pretesa tributaria e ridurre la conflittualità.

Azioni correttive

Condividendo quanto suggerito dall'Ufficio di Vigilanza in relazione al primo aspetto e sull'opportunità di procedere sempre alla formalizzazione dell'invito con modalità che ne consentano la relativa tracciabilità, si è raccomandato ai Direttori Regionali di monitorare il rispetto di tale indicazione, soprattutto da parte delle Direzioni Provinciali che presentavano un più basso indice di conformità.

Riguardo al secondo rilievo, occorre evidenziare che i tempi di definizione dell'azione accertativa non dipendono esclusivamente dall'ufficio, ma anche da particolari esigenze istruttorie e molto spesso dello stesso contribuente che è parte attiva del procedimento. Sono state, comunque, segnalate ai Direttori Regionali le strutture che presentavano maggiori criticità sulla base degli esiti dell'attività di Vigilanza.

Con riferimento, alle modalità e alla mancata effettuazione del contraddittorio preventivo, si rappresenta che già nelle Linee guida per la pianificazione 2018, l'Agenzia delle Entrate, nell'ambito dei controlli degli atti e delle dichiarazioni soggette a registrazione, ha sottolineato "l'inderogabile necessità di utilizzare l'istituto del contraddittorio con il contribuente prima dell'emissione dell'avviso di rettifica, per la corretta quantificazione della pretesa tributaria, nel contesto del fondamentale rapporto con il contribuente ispirato alla correttezza e trasparenza dei rapporti". Tali richiami sono stati anche ripresi dai Direttori Regionali nelle indicazioni operative per i rispettivi Direttori Provinciali.

Inoltre, lo scorso anno, nell'ambito degli interventi di Analisi di Contesto Locale relativi agli strumenti deflattivi, qualora ne ricorrevano i presupposti, i team di audit hanno raccomandato un maggior utilizzo dell'invito al contraddittorio preventivo in quanto consente al contribuente di

fornire chiarimenti e documentazione utile a inquadrare in modo più realistico la fattispecie oggetto di stima e, nello stesso tempo, permette all'Amministrazione finanziaria di pervenire a valutazioni più trasparenti e sostenibili. Anche per il corrente anno, i team di audit continueranno a prestare particolare attenzione all'effettivo utilizzo del contraddittorio preventivo.

In ultimo si segnala che è stato completamente reingegnerizzato l'applicativo di ausilio dell'attività di controllo per l'imposta di registro al fine di migliorarne la qualità e semplificare le varie fasi di lavorazione dell'avviso.

Stime immobiliari (categorie catastali del gruppo D)

L'indagine è stata condotta su "stime immobiliari" (categorie catastali del gruppo D) effettuate nell'anno 2015, ed ha coinvolto un campione di 3.797 atti. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 94.

L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è del 73,97%. I valori di conformità di ogni singolo principio sono i seguenti: 70,01% per l'imparzialità, 79,20% per la trasparenza e 66,83% per la correttezza.

Le principali problematiche segnalate dal DF riguardano i seguenti aspetti:

- miglioramento della tempistica relativa alle attività di controllo (validazione del responsabile, notifica dell'atto di rettifica, aggiornamento del sistema informativo con i nuovi valori, registrazioni in atti della nuova rendita);
- attività di sopralluogo, con riferimento al mancato inoltro del preavviso al contribuente e alle modalità non sempre tracciabili nei casi in cui tale preavviso è stato inviato.

Al riguardo si osserva che, il risultato negativo relativo al principio di correttezza è scaturito dalle domande riguardanti la controfirma del verbale di sopralluogo e l'eventuale inoltro al contribuente nel caso in cui non sia stato controfirmato dalla parte. Gli altri aspetti riguardano:

- la convocazione o la richiesta di documentazione non andata a buon fine, nei quali casi è opportuno che l'ufficio rinnovi l'invito;
- il comportamento degli uffici che si sono adoperati per raccogliere dall'interessato la documentazione richiesta concedendo un numero di giorni non ritenuto congruo;
- la comunicazione all'interessato delle eventuali richieste di informazioni o documentazioni effettuate ad altre Amministrazioni, nell'ottica del rafforzamento del rapporto di affidabilità e lealtà tra contribuente e Amministrazione.

Molte delle criticità hanno riguardato poche decine di atti, tuttavia le stesse saranno segnalate alla competente struttura affinché valuti l'opportunità di diramare puntuali indicazioni operative che limitino la discrezionalità dei funzionari addetti ed assicurino uniformità di comportamento delle strutture periferiche sul territorio. Contestualmente, si è raccomandato ai Direttori Regionali di monitorare tali aspetti, soprattutto da parte delle Direzioni Provinciali che presentavano un più basso indice di conformità.

Azioni correttive

L'attività di vigilanza ha riguardato le stime effettuate nel 2015 e, quindi, in un periodo precedente alla legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità 2016) che innovando la determinazione della rendita catastale delle unità immobiliari a destinazione speciale e particolare, censite rispettivamente nei gruppi D ed E con lo scorporo dei c.d. "imbullonati".

Al fine di eliminare possibili elementi di incertezza, l'Agenzia ha emanato la circolare 2/E del febbraio 2016, che tra l'altro ha ripercorso il processo estimativo, già definito con la circolare n. 6 del novembre 2012, fornendo ulteriori chiarimenti e precisazioni sulle modalità operative da seguire. Nello stesso periodo è stata anche implementata la procedura Docfa, per allinearla alle nuove prassi operative ed è stata posta particolare attenzione alla gestione dei documenti nei rapporti tra i contribuenti e l'Amministrazione.

Con riguardo, invece, alle osservazioni relative all'effettuazione dei sopralluoghi, la Direzione Centrale competente, nel corso del 2017, ha diffuso le linee guida con riferimento a specifiche tipologie di accertamento catastale, fornendo anche indicazioni per l'esecuzione dei sopralluoghi. Si sta valutando comunque l'opportunità di fornire ulteriori indicazioni operative al riguardo.

Infine, si evidenzia che nel corso degli interventi di audit, viene, di norma, verificato il rispetto delle procedure e dagli esiti di tali interventi sta emergendo una generale maggiore attenzione nell'effettuazione dei sopralluoghi.

Purtroppo l'attività di vigilanza svolta nel 2017 non ha potuto cogliere i miglioramenti in corso, in quanto la platea di atti esaminata era precedente ad entrambe le evoluzioni normative e di prassi.

ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO

Con riferimento alle attività d'investimento, stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, si attesta sull'80% come evidenziato nella seguente tabella.

		Descrizione Progetto	SAL	Peso
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	86,7%	1,1%
		Anagrafe dei titolari	76,6%	0,5%
		Anagrafica	79,8%	1,1%
		Analisi	70,3%	1,5%
		Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	99,2%	1,9%
		Attuazione del d. lgs. 127/15 e del D. L. 193/2016	90,0%	2,1%
		Audit	66,7%	0,2%
		Basi Dati	73,9%	3,1%
		Cartografia	75,4%	1,9%
		Catasto Censuario	100,0%	0,0%
		Contabilità	100,0%	0,4%
		Contenzioso	100,0%	1,5%
		Controlli fiscali	84,2%	3,6%
		Dichiarazione precompilata	50,7%	1,4%
		Formazione e Comunicazione	76,9%	1,2%
		Gestione del personale	87,2%	1,3%
		Gestione Dichiarazioni ed Atti	92,3%	4,4%
		Governance dei Progetti ICT	81,4%	3,3%
		Imprese	78,4%	0,6%
		Infrastrutture	72,4%	17,2%
		Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	87,0%	0,8%
		Internazionale	96,9%	1,4%
		Migrazione del Sistema catasto alla piattaforma SIT	76,2%	3,3%
		Normative fiscali	72,0%	0,5%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	56,7%	0,9%
		Pianificazione e controllo	100,0%	0,2%
		Portale integrato	41,3%	1,9%
		Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	84,4%	1,2%
		Rimborsi	85,2%	0,5%
		Riscossione	97,0%	0,7%
	Servizi all'utenza	80,8%	2,6%	
	Servizi per la dematerializzazione documentale	54,0%	0,9%	
	Servizi telematici	71,8%	1,9%	
Sicurezza	68,2%	1,3%		
Sistemi trasversali	76,5%	1,0%		
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	100,0%	0,5%		
Studi di settore e ISA	80,1%	9,3%		
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	77,4%	0,5%		
ISA	Realizzazione/adequamenti ISA e Studi di Settore	87,0%	21,1%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti ICT (hw/sw)	66,3%	0,5%	
		Totale	80,0%	100,0%

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2018, confrontato con le previsioni di budget è pari al 73,4%.

	Descrizione Progetto	Pianificato	Consuntivo		
			€	SAC %	
Progetti ICT	Sviluppo/Evoluzione Progetti	Acquisizione Dichiarazioni ed Atti	€ 1.251.710	€ 879.604	70,3%
		Anagrafe dei titolari	€ 536.339	€ 448.832	83,7%
		Anagrafica	€ 1.304.804	€ 1.135.330	87,0%
		Analisi	€ 1.711.376	€ 1.649.442	96,4%
		Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance	€ 2.182.211	€ 2.048.265	93,9%
		Attuazione del d. lgs. 127/15 e del D. L. 193/2016	€ 2.436.117	€ 2.214.602	90,9%
		Audit	€ 289.128	€ 218.243	75,5%
		Basi Dati	€ 3.647.560	€ 2.871.292	78,7%
		Cartografia	€ 2.246.153	€ 1.995.178	88,8%
		Catasto Censuario	€ 57.389	€ 57.389	100,0%
		Contabilità	€ 431.372	€ 431.372	100,0%
		Contenzioso	€ 1.744.032	€ 1.752.376	100,0%
		Controlli fiscali	€ 4.159.439	€ 3.381.114	81,3%
		Dichiarazione precompilata	€ 1.614.998	€ 807.325	50,0%
		Formazione e Comunicazione	€ 1.374.070	€ 373.554	27,2%
		Gestione del personale	€ 1.514.849	€ 1.131.455	74,7%
		Gestione Dichiarazioni ed Atti	€ 5.133.098	€ 4.786.873	93,3%
		Governance dei Progetti ICT	€ 3.793.076	€ 3.416.019	90,1%
		Imprese	€ 695.943	€ 575.637	82,7%
		Infrastrutture	€ 19.952.224	€ 12.168.283	61,0%
		Ingegnerizzazione architettura e Sistema di qualità dei dati	€ 937.155	€ 714.899	76,3%
		Internazionale	€ 1.652.981	€ 1.651.330	99,9%
		Migrazione del Sistema catasto alla piattaforma SIT	€ 3.839.771	€ 2.845.462	74,1%
		Normative fiscali	€ 565.874	€ 526.282	93,0%
		Osservatorio mercato immobiliare e servizi estimativi	€ 1.052.364	€ 473.302	45,0%
		Pianificazione e controllo	€ 279.476	€ 279.476	100,0%
		Portale integrato	€ 2.184.370	€ 1.031.846	47,2%
		Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni	€ 1.394.425	€ 978.666	70,2%
		Rimborsi	€ 542.916	€ 470.499	86,7%
		Riscossione	€ 823.900	€ 784.122	95,2%
	Servizi all'utenza	€ 3.049.716	€ 1.258.434	41,3%	
	Servizi per la dematerializzazione documentale	€ 1.017.866	€ 390.223	38,3%	
	Servizi telematici	€ 2.214.162	€ 1.859.977	84,0%	
Sicurezza	€ 1.539.654	€ 691.713	44,9%		
Sistemi trasversali	€ 1.203.526	€ 624.929	51,9%		
Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi	€ 555.175	€ 555.175	100,0%		
Studi di settore e ISA	€ 10.799.943	€ 5.043.921	46,7%		
Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione	€ 1.109.661	€ 868.546	78,3%		
ISA	Realizzazione/adequamenti ISA e Studi di Settore	€ 24.500.000	€ 21.309.518	87,0%	
Acquisti ICT	Acquisti diretti ICT (hw/sw)	€ 566.000	€ 375.087	66,3%	
Totale		€ 115.904.822	€ 85.075.590	73,4%	

Nel seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2018 suddivise per area strategica.

Area "Servizi"

Le attività sono state orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e della trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come dell'erogazione di servizi *on-line*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti. In tale ambito rientra la "dichiarazione precompilata" che nel 2018 è stata ulteriormente arricchita con maggiori elementi informativi.

Nel corso del 2018 sono stati realizzati interventi di evoluzione sui servizi telematici erogati dall'Agenzia proseguendo con il processo di integrazione con l'infrastruttura SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale) come ulteriore sistema di accesso per gli utenti dei servizi Fisconline, Entratel e Sister e avviando la migrazione al modello "SPID-only" quando, a valle di una maggiore diffusione di SPID e di una specifica campagna di comunicazione verso gli utenti, le credenziali dell'Agenzia saranno inibite. Si è provveduto, inoltre, all'evoluzione dei servizi forniti tramite *app* per *smartphone*, in particolare con l'introduzione di un nuovo servizio che consente di effettuare le consultazioni delle informazioni catastali e ipotecarie relative agli immobili di cui il soggetto richiedente risulti all'attualità titolare, anche per quota, del diritto di proprietà o di altro diritto reale di godimento.

Inoltre, sono stati realizzati interventi volti a garantire l'evoluzione degli strumenti tecnologici per l'offerta di servizi alla collettività, per il presidio ed il monitoraggio delle attività di assistenza e di gestione delle relazioni con i contribuenti secondo il modello di *Citizen Relationship Management*. In particolare sono stati ampliati i servizi offerti ai cittadini tramite il canale di assistenza CIVIS con un conseguente miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini e la semplificazione degli adempimenti a loro carico, con una relativa diminuzione dell'affluenza presso gli uffici territoriali.

Nell'ambito dell'Area Servizi si collocano anche gli interventi finalizzati all'attuazione delle previsioni normative contenute nel Decreto Legislativo n. 127 del 2015 e nel Decreto Legge n. 193 del 2016 che mirano alla semplificazione di alcuni complessi ed onerosi adempimenti oggi in vigore a carico dei soggetti passivi IVA, nonché al miglioramento del rapporto di collaborazione tra contribuenti e Amministrazione finanziaria, alla razionalizzazione e miglioramento dell'efficacia nei controlli in materia di Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) e alla riduzione del fenomeno dell'evasione da riscossione e del *tax gap*. In particolare, gli ambiti di intervento hanno riguardato

l'evoluzione dei servizi digitali agli utenti (generazione, trasmissione e ricezione e conservazione delle fatture elettroniche) anche in previsione dell'obbligo generalizzato di fatturazione elettronica anche tra privati previsto dal 2019, l'evoluzione del sistema di trasmissione ed elaborazione delle operazioni ai fini IVA, quali la trasmissione dei dati delle fatture (adempimento sostanzialmente superato dalla fatturazione elettronica obbligatoria) e dei corrispettivi (attraverso la trasmissione da sistemi quali i distributori automatici, i registratori telematici ed in prospettiva da altri tipi di sistemi digitali), il supporto agli utenti con appositi servizi per la sperimentazione della trasmissione delle fatture elettroniche attraverso il Sistema di Interscambio.

Particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo le attività per la definizione della *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza, disponibilità, tempestività e governo, e la qualità dei dati con un *focus* a breve termine sui flussi informativi provenienti da Enti esterni. In particolare sono state svolte attività finalizzate all'evoluzione delle banche dati delle dichiarazioni e delle altre informazioni presenti in Anagrafe Tributaria compreso il popolamento delle Banche Dati analitiche e sintetiche, e all'evoluzione dei servizi di consultazione e fornitura di informazioni agli Enti esterni ivi compreso l'adeguamento alla nuova annualità di imposta dei servizi di fornitura reddituali già presenti nel catalogo di cooperazione informatica. Inoltre sono stati svolti interventi di evoluzione di alcuni servizi a seguito di revisioni dell'Archivio Anagrafico e interventi per la creazione di nuovi servizi per gli Enti esterni richiesti nell'ambito dei tavoli di lavoro congiunti fra Comuni/Regioni e l'Agenzia delle Entrate. L'Agenzia ha provveduto, altresì, all'evoluzione dei servizi di consultazione delle informazioni sul contribuente, con specifico riferimento all'aggiornamento e potenziamento delle funzionalità disponibili in Anagrafe Tributaria.

Si collocano nell'Area Servizi, infine, gli interventi legati alla realizzazione della piattaforma SIT (Sistema Integrato del Territorio) che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile, integrando informazioni identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica. Nel 2018 sono stati migrati sul SIT i processi di aggiornamento catastale e sono stati realizzati, sulla nuova infrastruttura, nuovi servizi; in particolare, nuove tipologie di visura e certificazione, servizi di navigazione geografica sui dati catastali georeferenziati, a disposizione delle pubbliche amministrazioni e servizi di cooperazione applicativa per l'integrazione dei processi catastali con

quelli dei Comuni e delle Regioni. Inoltre sono stati realizzati interventi per il completamento di attività già avviate in precedenza per la costituzione dell'Archivio nazionale degli stradari e dei numeri civici (ANNCSU) che costituirà la base di riferimento certificata per la prevista Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).

Area "Contrasto"

Gli interventi realizzati sono relativi all'adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, all'attuazione di una strategia innovativa volta all'individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione e/o elusione nonché all'attuazione di interventi nell'ambito del cosiddetto "Cambia Verso" al fine di agevolare l'adempimento spontaneo degli impegni fissati dalla Legge. Le attività, inoltre, sono state finalizzate all'aggiornamento, al miglioramento e all'adeguamento delle procedure informatiche in uso al personale dell'Agenzia delle Entrate per consentire una lavorazione più tempestiva delle nuove annualità d'imposta, con l'obiettivo di migliorare il processo di accertamento e di identificazione delle aree di possibile evasione fiscale, inclusa la ricerca e la selezione dei contribuenti ai fini delle verifiche fiscali. In particolare sono stati effettuati interventi di evoluzione dei sistemi per lo svolgimento delle attività di verifica conseguenti all'introduzione della "*voluntary disclosure*", attraverso la gestione completa delle istanze telematiche presentate dai contribuenti e la connessione dei dati trasmessi con le applicazioni in uso per l'accertamento. Le attività, inoltre, hanno riguardato il potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi aggregata delle informazioni, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli. In particolare, gli interventi realizzati hanno consentito il monitoraggio e l'analisi dei risultati dei controlli con particolare riferimento agli accertamenti delle Imposte Dirette, IVA, IRAP, Registro e Successioni.

Relativamente agli Indici Sintetici di Affidabilità sono stati effettuati interventi di evoluzione dei prodotti *software* destinati ai contribuenti per la compilazione, la verifica e la trasmissione dei dati da allegare alle dichiarazioni annuali.

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 autorità fiscali europee e di Paesi terzi, con l'obiettivo di migliorare il livello di trasparenza fiscale e supportare le attività necessarie al recupero crediti all'estero e al rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA

e Imposte Dirette per migliorare l'efficacia del procedimento di riscossione a favore dell'Erario italiano.

Per quanto riguarda l'accertamento catastale, gli interventi sono stati finalizzati allo sviluppo, al miglioramento e all'implementazione delle applicazioni che gestiscono i processi di accertamento e le comunicazioni ai soggetti intestatari di immobili in catasto. In particolare le attività hanno riguardato la gestione degli immobili non dichiarati, l'accertamento dei requisiti di ruralità e la determinazione delle sanzioni e liquidazione dei tributi connessi.

Nell'ambito del contenzioso tributario, infine, 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. In particolare, gli interventi hanno riguardato l'integrazione delle informazioni alimentanti il processo del contenzioso con i dati dei rimborsi e degli atti del registro, mediante appositi servizi di interoperabilità tra le diverse banche dati, la semplificazione del processo di contenzioso attraverso lo scambio delle informazioni di rispettiva competenza con l'Avvocatura dello Stato e la cooperazione applicativa con l'Agente della riscossione, al fine di semplificare i processi, velocizzare lo scambio di informazioni, non danneggiare i contribuenti adempienti.

Governo e supporto

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

Il potenziamento e l'evoluzione delle infrastrutture *hardware* sono stati realizzati attraverso l'acquisto di PC portatili e stampanti per ampliare e rinnovare il parco macchine esistente. Relativamente all'evoluzione dei servizi di rete, le attività hanno riguardato la gestione, l'aggiornamento ed il potenziamento delle reti locali e geografiche oltre che il supporto relativo ai sistemi VOIP, sistemi di compressione in rete centrale e periferici, VPN e collegamenti centrali, Sistemi Wi-Fi centrali e periferici, Servizi DDI. Sono proseguite inoltre le attività, avviate nel 2017, di migrazione all'infrastruttura di accesso basata sulle tecnologie VPN (*Virtual Private Network*) e VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) per le postazioni presso i comuni, e quelle di evoluzione dell'infrastruttura di identificazione tramite CNS del dipendente e di evoluzione della firma digitale. Nell'ambito del progetto finalizzato alla digitalizzazione dei documenti prodotti in ambito Agenzia, in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), si è proceduto all'evoluzione di

servizi infrastrutturali utilizzati per automatizzare il flusso di lavorazione dei documenti informatici (protocollazione, fascicolazione, produzione delle copie con il contrassegno elettronico di cui all'art. 23 del CAD, integrazione con la firma digitale, invio tramite PEC).

L'esigenza di evolvere i processi di audit interno ha portato al miglioramento delle procedure informatiche di supporto ai controlli ed alle indagini conoscitive (*compliance*) per un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza (audit esterno) sulle attività di accertamento, riscossione, trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza. In tema di protezione dei dati personali, sono stati effettuati i necessari interventi in linea con l'attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (*GDPR - General Data Protection Regulation*) entrato in vigore il 28 maggio 2018.

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 con autenticazione forte mediante l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), le attività sono state finalizzate all'adeguamento al livello standard di sicurezza in accordo a quanto previsto dalla Direttiva AGID emanata ad agosto 2016, in accoglimento della Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 1° agosto 2015, relativa alle misure minime di sicurezza previste per la PA. Sono inoltre proseguite 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 state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro, in particolare con l'evoluzione e ottimizzazione del nuovo sistema di Gestione Risorse Umane, al fine di gestire con un livello maggiore di sicurezza e affidabilità i dati del personale. L'evoluzione dei sistemi a supporto della gestione delle politiche del personale ha consentito di rendere più complete le informazioni sui dipendenti, con interventi finalizzati a integrare nei dati curriculari dei dipendenti le informazioni economiche e gestire meglio il processo di valutazione del personale dell'Agenzia.

Nell'ambito dei sistemi trasversali sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica al quadro normativo europeo (direttiva 2014/55/UE) in merito alle disposizioni sulla fatturazione elettronica negli appalti pubblici, in allineamento con la normativa fiscale che prevede l'obbligo generalizzato di fatturazione elettronica anche tra privati a

partire dal 2019. Sono state inoltre avviate le attività per far sì che l’Agenzia delle Entrate si doti di una piattaforma che consenta agli uffici, nell’espletamento delle proprie attività, di adempiere correttamente agli obblighi connessi alla trasmissione telematica degli atti del contenzioso civile, nonché di accedere agli atti processuali depositati sul sistema del Ministero della Giustizia. A tale scopo sono stati svolti interventi, che proseguiranno nel 2019, finalizzati a dotare l’Agenzia di un punto di accesso (PDA) al processo civile telematico.

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 2018 sono state prodotte complessivamente oltre 9 milioni di tessere sanitarie di cui oltre 8 milioni nel formato TS-CNS.

INVESTIMENTI IMMOBILIARI

Gli investimenti di natura immobiliare riguardano interventi finalizzati alla riqualificazione e all’adeguamento funzionale-normativo degli immobili; interventi di acquisizione di attrezzature, arredi e impianti e altre spese in materia di sicurezza ex D. Lgs. 81/2008.

In particolare, per la prima tipologia di interventi (*“finalizzati alla riqualificazione e all’adeguamento funzionale-normativo degli immobili”*), con delibera n. 42 del 20 dicembre 2017 la spesa prevista per l’esercizio 2018 per investimenti di natura immobiliare a carico dell’Agenzia (escludendo, pertanto, quanto di competenza del Manutentore Unico) risulta complessivamente pari a circa 4,4 milioni di euro. Con la successiva delibera n. 31 del 26 luglio 2018 di revisione del Piano pluriennale degli investimenti 2018-2020, tale importo è stato incrementato di 0,3 milioni di euro per le variazioni contenute nell’aggiornamento del Piano Annuale dei Lavori 2018 e, pertanto, i complessivi impegni di natura immobiliare 2018, per tale tipologia di interventi, ammontano a 4,7 milioni di euro.

La revisione del Piano considera anche gli impegni relativi alle annualità 2017 e precedenti per complessivi 136,9 milioni di euro relativi a Piani annuali dei Lavori 2002-2017.

Per l’anno 2018, il consuntivo dei lavori di manutenzione degli immobili in uso all’Agenzia, che si riferisce a lavori inseriti nel Piano annuale dei Lavori 2018 e ai Piani dei lavori 2002-2017, risulta pari a circa 1,2 milioni di euro.

In sintesi, gli investimenti immobiliari complessivi *“finalizzati alla riqualificazione e all’adeguamento funzionale-normativo degli immobili”* relativi alle annualità 2018 e precedenti ammontano

complessivamente a 141,8 milioni di euro; sottraendo il consuntivo di 1,2 milioni di euro residuano impegni pari a circa 140,6 milioni di euro.

Nel corso della seconda parte dell'esercizio 2018, inoltre, si sono registrate anche altre attività di gestione e monitoraggio dei Piani annuali dei Lavori (annullamento e chiusura di OLS per circa 2 milioni), che hanno portato ad una variazione in diminuzione degli impegni residui su tale voce a circa 138,6 milioni di euro, la cui gran parte è relativa a interventi già da tempo convenzionati con i locali Provveditorati alle OO.PP.

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 2018 sono state erogate 14.673 ore di formazione, di cui il 58% dedicate a iniziative tributarie e il 42% a quelle comportamentali e di comunicazione. L'80% delle ore sono state curate da docenti interni; per il restante 20% si è ricorso a fornitori esterni, in particolare per la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le principali attività formative tributarie hanno riguardato quattro progetti strategici per l'Agenzia:

1. fatturazione elettronica: sono state erogate 70 edizioni destinate al personale delle direzioni provinciali e dei centri di assistenza multicanale impegnato nelle attività di assistenza e di informazione;
2. analisi del rischio e selezione dei contribuenti di grandi e di medie dimensioni e attività di tutoraggio: sono state erogate 12 edizioni al personale delle direzioni regionali e provinciali impegnati nelle attività di analisi del rischio e di controllo;
3. agevolazioni fiscali per le persone disabili: sono state erogate 29 edizioni destinate al personale degli uffici territoriali e dei centri di assistenza multicanale;
4. modelli dichiarativi: è stato organizzato un percorso formativo *blended* sulla dichiarazione precompilata - 31 edizioni in aula tradizionale e 41 classi virtuali in e-learning - destinato al personale degli uffici territoriali e dei centri di assistenza multicanale. Allo stesso personale è stata, inoltre, erogata una attività formativa per illustrare le novità degli altri modelli dichiarativi (39 edizioni).

La formazione tributaria è stata inoltre rivolta ai processi relativi alla difesa degli atti impugnati, alla pubblicità immobiliare, ai servizi estimativi e all'accertamento catastale. Sono state infine progettate ed erogate attività formative per l'illustrazione dei criteri e delle modalità di determinazione del reddito di impresa alla luce dei principi contabili nazionali e internazionali. Per le attività comportamentali e di comunicazione¹, la formazione si è concentrata sulle tematiche relative alla prevenzione della corruzione, al codice dell'amministrazione digitale, al

¹ Si tratta della formazione dedicata al personale che gestisce il contraddittorio con il contribuente nell'ambito del controllo e del contenzioso e la relazione con l'utenza negli uffici territoriali.

codice degli appalti pubblici e alla semplificazione del linguaggio amministrativo. Per i primi tre temi, oltre alla formazione con risorse interne, l'Agenzia si è rivolta alla Scuola Nazionale dell'Amministrazione, formando circa 35 tra funzionari e dirigenti.

È stata inoltre erogata la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (sia base, sia aggiornamento quinquennale) destinata agli RSPP, agli ASPP, ai RLS, nonché al personale, dirigente e non (per il personale si è fatto ricorso alla formazione *e-learning*, mediante l'acquisto di unità didattiche, che ha permesso di formare in tempi brevi e a costi limitati un numero molto elevato di partecipanti).

Infine, sono state erogate sulla piattaforma *e-learning* pillole multimediali dedicate alle competenze digitali; per questa iniziativa il personale ha, per la prima volta, autorilevato il proprio fabbisogno formativo.

Particolare attenzione infine è stata posta alla formazione comportamentale dedicata ai funzionari che gestiscono il contraddittorio con il contribuente nell'ambito del controllo e del contenzioso e la relazione con l'utenza negli uffici territoriali.

Di seguito la descrizione dei costi:

- Docenza interna (costi delle docenze nei corsi organizzati dall'ufficio Formazione e *digital learning* e dalle direzioni regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione): come descritto nel Piano di formazione, sono previsti due importi per la remunerazione della attività di docenza interna in base alla tipologia di formazione: per ogni ora di attività di formazione l'importo è pari a € 50,00; per ogni ora di attività di addestramento l'importo è di € 35,00. Inoltre, è prevista l'attività di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità *e-learning*: in questo caso la remunerazione oraria è di € 25,00.

Il costo sostenuto per il 2018 per le docenze interne è pari a circa € 450.000.

- Spese per aggiornamento professionale (docenze erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ["Iniziativa formative erogate da enti esterni"] e da soggetti di comprovata professionalità ["Docenze esterne"]); nel 2018, sulla base del piano di formazione, sono state affidate a soggetti esterni le iniziative riferibili a:

- ✓ alta formazione in materie giuridico-amministrative;
- ✓ formazione specialistica in lingue destinata al personale delle strutture centrali che svolge attività lavorative con enti stranieri e alla dirigenza di vertice;
- ✓ sicurezza sui luoghi lavoro per i responsabili e agli addetti al servizio di prevenzione e protezione (RSPP e ASPP);
- ✓ formazione antincendio destinata al personale centrale che svolge il ruolo di addetto antincendio.

Per tutti questi interventi per il 2018 è stato consuntivato un importo di circa € 301.000.

Si precisa che l’Agenzia ha acquistato alcune iniziative formative di interesse comune in sinergia con Agenzia delle entrate-Riscossione.

Il modello di rilevazione dell’efficacia ha riguardato tutte le edizioni (dieci) delle iniziative formative in materia di pubblicità immobiliare (primo livello; livello intermedio: trascrizioni e annotazioni; livello avanzato: trascrizione delle domande giudiziali).

I partecipanti hanno compilato, come previsto dal modello, i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura “Gestione formazione”. A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono stati somministrati, sempre con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell’impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. I dati ottenuti sono stati esaminati per migliorare le iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Scheda per il monitoraggio della FORMAZIONE del personale				
Agenzia delle Entrate				
Situazione al 31-12-2018				
Formazione e aggiornamento professionale				
FORMAZIONE COMPORTAMENTALE/COMUNICAZIONALE*				
	Numero corsi	Livello partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate**
Con modalità <i>AULA</i>	493	Dirigenti	33	262
		Aree funzionali	7.138	4.585
Con modalità <i>E-LEARNING</i>	228	Dirigenti	178	290
		Aree funzionali	11.780	1.123
Con modalità <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Aree funzionali	0	0
FORMAZIONE TRIBUTARIA*				
	Numero corsi	Livello partecipanti	Numero partecipanti	Ore erogate**
Con modalità <i>AULA</i>	739	Dirigenti	8	119
		Aree funzionali	14.585	8.592
Con modalità <i>E-LEARNING</i>	144	Dirigenti	4	13
		Aree funzionali	10.646	373
Con modalità <i>ON THE JOB</i>	0	Dirigenti	0	0
		Aree funzionali	0	0

* Per "Formazione tributaria" si intende anche quella relativa alle attività dell'area territorio (servizi cartografici, catastali, di pubblicità immobiliare, estimativi e di osservatorio mercato immobiliare); per "Formazione comportamentale/comunicazionale" si intende la formazione extra-tributaria che non rientra nella precedente categoria.

** La somma delle ore indicate nella tabella differisce dal totale riportato nella relazione in quanto le ore di un corso in cui ha partecipato almeno un dirigente e almeno un funzionario delle aree vengono imputate sia al primo che al secondo.

ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI

Ore/persona consumate per area strategica		
Area	Processo	Ore/migliaia
Servizi	Identificare i contribuenti	1.088,9
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.490,2
	Liquidare le imposte	7.448,3
	Censire i beni immobili	2.415,7
	Aggiornare i registri di Pubblicita' immobiliare	1.114,0
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	415,0
	Migliorare la qualita' delle Banche Dati	1.569,3
	Rimborsare il credito	2.862,3
	Totale	23.403,7
Prevenzione	Agevolare l'adempimento spontaneo	616,8
	Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente	4.892,4
	Totale	5.509,2
Contrasto	Accertare l'imposta non dichiarata	16.971,3
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.373,5
	Difendere gli atti impugnati	5.026,7
	Recuperare il credito erariale	1.580,3
	Totale	24.951,8
	Totale generale	53.864,7

Percentuale di assorbimento delle risorse umane per processi al 31/12/2018, articolati a livello centrale e regionale

% di assorbimento ore per processo	Agenzia	Direzioni e Uffici Centrali	Direzioni Regionali
Identificare i contribuenti	2,0%	1,3%	2,1%
Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	12,0%	17,7%	11,8%
Liquidare le imposte	13,8%	6,9%	14,1%
Censire i beni immobili	4,5%	2,6%	4,6%
Aggiornare i registri di Pubblicita' immobiliare	2,1%	1,1%	2,1%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	0,8%	0,5%	0,8%
Migliorare la qualita' delle Banche Dati	2,9%	0,1%	3,0%
Rimborsare il credito	5,3%	5,1%	5,3%
Agevolare l'adempimento spontaneo	1,1%	6,3%	0,9%
Verificare i dati delle dichiarazioni e degli atti anche con l'ausilio del contribuente	9,1%	0,8%	9,4%
Accertare l'imposta non dichiarata	31,5%	36,0%	31,3%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	2,5%	1,6%	2,6%
Difendere gli atti impugnati	9,3%	14,6%	9,1%
Recuperare il credito erariale	2,9%	5,5%	2,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

ORE LAVORATE PRO CAPITE				
ORE LAVORABILI PRO CAPITE	Consuntivo 2017	Piano 2018	Consuntivo 2018	Variazione
	(a)	(b)	(c)	(c-a)
Ore lavorabili lorde	1.800	1.814	1.814	14
Ore di assenza per ferie	224	224	224	0
Ore lavorabili contrattuali	1.576	1.590	1.590	14
Ore di assenza per malattia	63	63	61	-2
Ore di assenza per altri motivi	124	124	126	2
Ore lavorabili ordinarie	1.389	1.403	1.403	14
Ore di straordinario	20	20	20	0
Ore lavorabili pro capite	1.409	1.423	1.423	14

Consuntivo consistenza iniziale e finale del personale anno 2018

Qualifica	Personale al 31.12.2017	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2017 (A+B-C)	Entrate 2018	Uscite 2018	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale disponibile al 31.12.2018 (D+E-F+G-H)	Consistenza media disponibile 2018	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2018 (J-K-L)
											part time	altre cause	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Dirigenti di ruolo	266	0	3	263	0	46	0	2	215	240	0	0	240
Dirigenti a tempo determinato	35	0	0	35	0	1	0	0	34	34	0	0	34
Totale dirigenti	301	0	3	298	0	47	0	2	249	274	0	0	274
III area	24.364	51	200	24.215	34	992	-20	-26	23.263	23.742	266	0	23.476
II area	14.125	34	72	14.087	97	1.039	4	-16	13.165	13.636	224	0	13.412
I area	142	2	2	142	19	3	-1	0	157	149	1	0	148
Totale personale delle aree	38.631	87	274	38.444	150	2.034	-17	-42	36.585	37.527	491	0	37.036
TOTALE COMPLESSIVO	38.932	87	277	38.742	150	2.081	-17	-40	36.834	37.801	491	0	37.310
Tirocinanti	0	0	0	0	200	0	0	0	200	67	0	0	67
POS (compresi nella III area)	327	0	0	327	0	0	0	0	327	327	0	0	327
POT (compresi nella III area)	414	0	0	414	0	0	0	0	414	414	0	0	414

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 62.724 €/migliaia, in diminuzione rispetto ai ricavi del 2017 (66.696 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2011 è indicato nella tabella seguente:

Anni	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017*	2018
TOTALE PROVENTI SERVIZI RESI <i>(valori in €/migliaia)</i>	80.840	86.193	80.799	80.320	68.635	65.958	66.696	62.724

* 2017 riclassificato

COSTI DI FUNZIONAMENTO

Oneri di gestione	2018	CONSUNTIVO 2018
PRODUZIONE	713.725	603.188
Costi di funzionamento	84.370	43.483
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	199.400	176.043
Spese postali e notifica atti	87.501	72.158
Oneri per la gestione dei tributi	342.454	311.504
PERSONALE	2.014.127	1.992.830
Stipendi	1.294.336	1.242.052
Imposte dell'esercizio	110.651	105.586
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	387.335	391.373
Straordinari	14.964	13.021
Premi e incentivi	6.850	29.162
Accantonamenti premi e incentivi	151.711	169.911
Missioni	8.695	5.590
Indennità di missione	1.128	873
Mensa e buoni pasto	32.975	30.379
Servizi per il personale	3.908	3.546
Altri costi per il personale	1.574	1.337
IMMOBILI	272.691	249.444
Gestione immobili	272.691	249.444
TOTALE COSTI	3.000.543	2.845.462

Sommario

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI.....	2
SINTESI DEI RISULTATI.....	3
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI.....	17
1. AREA STRATEGICA SERVIZI.....	18
1.1 OBIETTIVO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI.....	23
1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche.....	23
1.1.1.1 Indicatore di Output: Definizione delle modalità per la misurazione del tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati.....	23
1.1.1.2 Indicatore di Outcome: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall’Agenzia.....	24
1.1.2 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi.....	26
1.1.2.1 Indicatore di Output: Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.....	26
1.2 OBIETTIVO 2: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI.....	27
1.2.1 AZIONE: Accelerazione dell’esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l’adozione di tecniche di analisi dei rischi.....	27
1.2.1.1 Indicatore di Output: N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino.....	27
1.2.1.2 Indicatore di Outcome: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni).....	27
1.2.1.3 Indicatore di Output: N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino.....	27
1.2.2 AZIONE: Miglioramento dell’erogazione dei servizi.....	30
1.2.2.1 Indicatore di Output: Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell’operatore).....	30
1.2.2.2 Indicatore di Output: Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti.....	33
1.2.2.3 Indicatore di Output: Numero di risposte telefoniche fornite.....	34
1.2.2.4 Indicatore di Output: Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.....	36
1.2.2.5 Indicatore di Outcome: Svolgere un’indagine di customer satisfaction sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale (Indicatore presente nella Convenzione 2017-2019 con realizzazione nel 2018).....	36
1.2.2.6 Indicatore di Output: Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati.....	39
1.2.2.7 Indicatore di Output: Percentuale formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione.....	41
1.2.2.8 Indicatore di Output: Percentuale di atti di intestazione catastale evasi.....	41
1.2.3 AZIONE: Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti.....	41
1.2.3.1 Indicatore di Output: Percentuale di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni.....	41
1.2.4 AZIONE: Potenziamento dei servizi telematici.....	41
1.2.4.1 Indicatore di Output: Incremento dei servizi telematici disponibili.....	41
1.2.4.2 Indicatore di Outcome: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall’Agenzia.....	44
1.3 OBIETTIVO 3: Migliorare la qualità e completezza della banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare.....	46
1.3.1 AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione della banche dati ipo-catastali e cartografiche.....	46
1.3.1.1 Indicatore di Output: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali.....	46
1.3.1.2 Indicatore di Output: Congruenza geometrica tra mappe contigue.....	46
1.3.1.3 Indicatore di Output: Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto.....	47
1.3.1.4 Indicatore di Outcome: Incremento della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria.....	47
1.3.1.5 Indicatore di Output: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare.....	48
1.3.1.6 Indicatore di Outcome: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria.....	49
Ulteriori informazioni.....	49
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA.....	50
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI).....	53

2. AREA STRATEGICA PREVENZIONE	54
2.1. OBIETTIVO 4: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE	58
2.1.1. AZIONE: Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	58
2.1.1.1. Indicatore di Output: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea	58
2.1.1.2. Indicatore di Outcome: Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	58
2.1.1.3. Indicatore di Output: Percentuale di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017.....	59
2.1.1.4. Indicatore di Outcome: Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale.....	59
2.1.1.5. Indicatore di Output: Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate entro il 31/12/2015.....	60
2.1.1.6. Indicatore di Outcome: Tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box) concluse con accordo.....	61
2.1.1.7. Indicatore di Output: Percentuale di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2016.....	61
2.1.1.8. Indicatore di Output: Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza.....	61
2.1.1.9. Indicatore di Outcome: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln).....	62
2.1.1.10. Indicatore di Output: Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza.....	62
2.1.2. AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali.....	63
2.1.2.1. Indicatore di Output: Percentuale di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016; Indicatore di Outcome: Tempo di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1.....	63
2.1.3. AZIONE: Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti.....	63
2.1.3.1. Indicatore di Output: Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti.....	63
2.1.3.2. Indicatore di Outcome: Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld).....	66
2.1.4. AZIONE: Elaborazione dei nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti.....	67
2.1.4.1. Indicatore di Output: Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale; Indicatore di Outcome: Ammontare degli imponibili dei soggetti congrui (anche per adeguamento) e coerenti (€/mld); Indicatore di Outcome: Adeguamento spontaneo degli imponibili dichiarati dai contribuenti soggetti agli studi di settore (€/mld).....	67
Ulteriori informazioni.....	68
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI).....	69
3. AREA STRATEGICA CONTRASTO.....	70
3.1. OBIETTIVO 5: OTTIMIZZARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI.....	75
3.1.1. AZIONE: Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo.....	75
3.1.1.1. Indicatore di Output: Tasso di positività dei controlli sostanziali.....	75
3.1.1.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di accertamenti ordinari definiti mediante gli istituti agevolativi dai contribuenti o da sentenza totalmente favorevole all'Agenzia.....	75
3.1.1.3. Indicatore di Output: 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.....	76
3.1.1.4. Indicatore di Output: Percentuale di accertamenti assistiti da indagini finanziarie.....	76
3.1.1.5. Indicatore di Outcome: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld).....	76
3.2. OBIETTIVO 6: PRESIDARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO.....	81
3.2.1. AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria.....	81
3.2.1.1. Indicatore di Output: Tasso di copertura della platea.....	81
3.2.1.2. Indicatore di Output: Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti.....	81
3.2.2. AZIONE: Potenziamento dei controlli in ambito immobiliare.....	95
3.2.2.1. Indicatore di Output: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale.....	95

3.2.2.2. Indicatore di Output: Tasso di copertura degli immobili da controllare.....	95
3.2.2.3. Indicatore di Outcome: Incremento percentuale della base imponibile.....	96
3.3. OBIETTIVO 7: ASSICURARE IL COORDINAMENTO CON ALTRE AMMINISTRAZIONI AI FINI DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO.....	96
3.3.1. AZIONE: Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata.....	96
3.3.1.1. Indicatore di Output: Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo.....	96
3.4. OBIETTIVO 8: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE.....	97
3.4.1. AZIONE: Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso.....	97
3.4.1.1. Indicatore di Output: Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio.....	97
3.4.1.2. Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia.....	98
3.4.1.3. Indicatore di Outcome: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia.....	98
3.4.1.4. Indicatore di Output: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore in contestazione superiore a 50.000 euro.....	99
3.4.1.5. Indicatore di Outcome: Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia.....	99
PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA.....	107
FATTORI ABILITANTI (RISORSE UMANE, RISORSE FINANZIARIE E INVESTIMENTI).....	112
PROCESSI RELATIVI AL GOVERNO E SUPPORTO.....	113
VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA.....	114
INTERVENTI DI AUDIT SULLE STRUTTURE PERIFERICHE.....	117
RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO.....	119
ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO.....	122
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.....	132
ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI.....	136
RICAVI COMMERCIALI.....	139
COSTI DI FUNZIONAMENTO.....	139