



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

**2018**

## Sommario

<b>SINTESI DEI RISULTATI</b> .....	<b>5</b>
Premessa.....	5
Area Strategica Servizi.....	5
Area Strategica Riscossione.....	8
Area Strategica Efficienza.....	12
Attività di investimento.....	14
Sinergie con l’Agenzia delle entrate.....	15
Attività di Audit e di vigilanza interna.....	15
Risorse umane.....	16
Livello di conseguimento degli obiettivi.....	16
<b>ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI</b> .....	<b>17</b>
Area Strategica Servizi.....	18
1. Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall’Agenzia.....	19
2. Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall’Agenzia.....	21
3. Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro.....	22
4. Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, ricevute dai canali remoti rispetto al totale.....	22
5. Customer satisfaction dei servizi web cittadini.....	23
6. Customer satisfaction dei servizi web intermediari.....	23
<b>INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI</b> .....	<b>24</b>
1. Servizi ai contribuenti.....	24
2. Servizi agli enti.....	26
Area Strategica Riscossione.....	27
1. Volumi di riscossione ruoli complessivi.....	27
1.1. Carichi affidati.....	31
1.2. Definizione agevolata (D.L. 193/2016 e D.L. n. 148/2017).....	32
1.3. Il magazzino ruoli da riscuotere.....	35
2. Percentuale di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall’istanza.....	37
2.1. Istanze di rateizzazione.....	37
3. Tempo medio di notifica della cartella.....	39
<b>INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI</b> .....	<b>40</b>
1. Procedure cautelari/esecutive.....	40
2. Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse.....	42
3. Contenzioso.....	43
Area Strategica Efficienza.....	45
1. Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi.....	45
2. Organizzazione.....	46
3. Personale.....	46
3.1. Formazione e Sviluppo.....	49
4. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa.....	49
Attività di investimento.....	51
Sinergie con l’Agenzia delle entrate.....	55

<b>Procedure acquisitive .....</b>	<b>55</b>
<b>Patrimonio immobiliare.....</b>	<b>55</b>
<b>Compliance fiscale.....</b>	<b>56</b>
<b>Numero degli interventi di audit e una relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta .....</b>	<b>57</b>

***VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI***

## **SINTESI DEI RISULTATI**

### ***Premessa***

Il presente rapporto di verifica illustra i risultati conseguiti dall'Agenzia delle entrate-Riscossione che, come noto, a partire dal 1 luglio 2017, ha assunto la qualifica di "Agente della riscossione" su tutto il territorio nazionale ad esclusione della Sicilia.

Nell'esercizio 2018 l'Agenzia, anche in base a quanto previsto nell'Atto di indirizzo del Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale, ha incrementato la gamma e la qualità dei servizi offerti semplificandone anche il relativo utilizzo al fine di garantire un miglioramento dei rapporti con il contribuente.

L'Agenzia, in attuazione dei provvedimenti legislativi emessi in materia di definizione agevolata e attraverso lo sviluppo di avanzate e innovative tecniche di analisi dei rischi, ha assicurato un elevato livello di riscossione. Essa ha, inoltre, posto in essere linee di intervento aziendale orientate al contenimento dei costi, garantendo una maggiore efficienza dei processi gestionali e di riscossione.

### ***Area Strategica Servizi***

Per quanto riguarda l'Area Strategica Servizi, l'Agenzia, nell'ottica del costante miglioramento del rapporto con il contribuente anche grazie allo sviluppo digitale che consente di incrementare i servizi e semplificare gli accessi, ha pienamente conseguito i *target* pianificati, registrando in alcuni casi livelli superiori al 100%.

Nel corso del 2018, l'Agenzia ha proseguito il programma di iniziative, denominato Agenda Digitale AdeR, orientato a ottimizzare i rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi nonché ad incentivarne l'utilizzo. Il programma, attraverso una soluzione multicanale che utilizza le nuove tecnologie digitali per accrescerne la trasparenza e l'accessibilità, è stato principalmente indirizzato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari), disponibili sul portale dell'Agenzia.

Sia l'attività relativa all' *"Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia"* sia quella inerente l'*"Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali*

*alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia*" hanno conseguito risultati, rispettivamente, dell'86,4% e del 92,4% a fronte di un target dell'85% previsto per entrambi.

L'incremento dell'utilizzo di canali remoti è il risultato delle iniziative di *Digital Trasformation* che hanno consentito ai cittadini di accedere a un numero crescente di servizi online, erogati in precedenza solo allo sportello dell'Agenzia. In particolare:

- ✓ Il "*Portale Web*", che svolge la funzione di sportello virtuale e consente di avere i servizi e le informazioni distinti per categoria di utenti;
- ✓ L'App "*Equiclick*", che consente agli utenti di verificare dai dispositivi mobili la propria posizione debitoria, richiedere rateizzazioni e sospensione legale della riscossione. Nel 2018 è stata rilasciata l'app "*Equiclick 2.0*" che prevede il servizio di "*Prenota ticket*" in 50 sportelli tra quelli a maggiore affluenza e dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri). A fine esercizio l'App è stata scaricata da 113.000 utenti.
- ✓ il servizio "*Se mi scordo*" che consente di ricevere un avviso tramite sms o email nel caso in cui non siano state pagate rate in scadenza ovvero in caso di una nuova cartella o di un nuovo avviso di accertamento. Al 31 dicembre 2018 i contribuenti che hanno aderito al servizio SMS sono stati 308 mila, circa il doppio rispetto al consuntivo dell'esercizio precedente.

Relativamente all'utilizzo dell'applicazione "*Equipro*" - ossia l'area riservata ai professionisti intermediari abilitati che consente loro di avere sotto controllo cartelle, avvisi, rate e scadenze per conto dei propri assistiti – si registra un crescente apprezzamento del servizio da parte dei soggetti abilitati. Infatti, a fine esercizio, il numero degli accessi risulta in incremento del 12% rispetto al valore medio mensile del 2017 (38.821 vs 34.643).

Per quanto concerne l'utilizzo dei canali remoti da parte dei contribuenti per aderire alla definizione agevolata si registra un tasso di circa il 63%, a fronte di un valore atteso del 50%.

Sotto il profilo della valutazione delle azioni realizzate nell'ambito della digitalizzazione, le due azioni di *customer satisfaction*, dei servizi *web* cittadini e dei servizi *web* intermediari, hanno avuto un riscontro positivo riportando una media di gradimento pari al 4,23 per i cittadini e 4,28 per intermediari.

Al fine di migliorare e agevolare il rapporto con i contribuenti, l'Agenzia nel 2018 ha posto in essere le seguenti iniziative:

- ✓ *"Cartella amica"*. Tale servizio prevede l'invio, contestuale alla cartella, di una proposta di piano di dilazione precompilato. Nel 2018 sono state 2,3 milioni il numero delle cartelle di pagamento contenenti il suddetto piano di dilazione, di cui circa 1,7 milioni relative a contribuenti persone fisiche mentre le restanti 600 mila a contribuenti società o ditte individuali.
- ✓ *"Zero cartelle"*. L'Agenzia ha sospeso per circa 15 giorni l'attività di notifica delle cartelle e atti della riscossione durante i periodi festivi (Natale e Ferragosto), con l'eccezione dei casi inderogabili. Il numero dei documenti "congelati" sono stati, complessivamente, circa 450 mila ad agosto e circa 255 mila per le Festività Natalizie.
- ✓ *"Servizi resi allo sportello"*. L'Agenzia ha effettuato interventi di rafforzamento nel *front-office* considerata la straordinaria affluenza dei contribuenti presso i 200 sportelli distribuiti sul territorio, concentrata soprattutto nei mesi antecedenti la scadenza del termine di presentazione della domanda di adesione alla definizione agevolata. I contribuenti serviti allo sportello nel 2018 sono stati 4,6 milioni, con un decremento del 5% rispetto all'esercizio precedente, dovuto anche al minore tasso di adesione alla rottamazione bis. E' stata, inoltre, completata nella rete sportelli l'installazione programmata dei sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code. Ciò ha consentito una più rapida ed efficiente assistenza dei contribuenti allo sportello.

Tra i nuovi servizi resi allo sportello, a seguito di un accordo tra Agenzia delle entrate-Riscossione e ACI, è stato realizzato il servizio relativo alla "cancellazione/sospensione del fermo amministrativo" del veicolo. Il servizio è stato inizialmente attivato in via sperimentale su 10 sportelli a luglio 2018 per poi essere esteso entro la fine dell'esercizio a tutto il territorio.

Il tempo medio di attesa presso gli sportelli, rilevato a livello nazionale su 186 sportelli dotati di codometro, è stato di circa 32 minuti.

Le attività di assistenza al contribuente sono state, inoltre, garantite dal *"Contact center multicanale"* tramite il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale). Nel 2018 il numero complessivo di contatti gestiti è stato di circa 1,5 milioni, di cui l'80% circa attraverso il numero telefonico unico in cui il tempo di attesa alla risposta per il contribuente è stato nella media di 9 secondi (40 secondi nel 2017 a causa

dell'elevato numero di chiamate ricevute in merito alla Definizione agevolata), e il restante 20% tramite gli altri canali di assistenza.

Con riferimento ai Servizi rivolti agli Enti sono stati realizzati interventi evolutivi con particolare riguardo a: "Servizi per l'informatizzazione degli Enti non telematizzati" ("*Frontespizio digitale*"); "Servizio sospensione della riscossione", finalizzato all'automatizzazione del processo di comunicazione verso l'esterno relativamente alle istanze presentate dagli Enti; "Servizio per la Gestione delle Entrate Patrimoniali" relativo all'implementazione del servizio per la gestione delle entrate non erariali per quanto riguarda la fiscalità locale.

L'Agenzia ha, inoltre, implementato i servizi informativi per la gestione aziendale attraverso interventi evolutivi sui servizi ICT.

### ***Area Strategica Riscossione***

I volumi complessivamente realizzati nell'esercizio 2018 dall'Agente della riscossione si attestano a circa 10 mld di euro, con un livello di conseguimento pari al 94,7% rispetto all'obiettivo di 10,5 mld di euro rivisto dal D.L. 119/2018 e in flessione rispetto ai 12,7 mld riscossi nel 2017.

Il risultato delle riscossioni complessive, che anche per il 2018 hanno beneficiato degli incassi derivanti dall'adesione alla definizione agevolata dei debiti iscritti nei ruoli di cui all'art. 6 del D.L. 193/2016 e all'art. 1 del D.L. 148/2017, è inferiore del 5,3% rispetto alla stima revisionata dalla relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018, pari a 10.569 mln di euro (a fronte dei 10.983 mln di euro della precedente previsione). Tale flessione è ascrivibile principalmente alla c.d. "rottamazione-bis", in relazione alla quale l'Agenzia ha conseguito un livello di incassi pari a 2.050 milioni di euro rispetto ai 2.759 milioni di euro rideterminati nelle stime contenute nella Relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018 (-709 milioni di euro).

In particolare, considerando che parte delle riscossioni da "rottamazione-bis" consuntivate nel 2018 sono riferite a pagamenti effettuati anticipatamente per le rate di novembre 2018 e di febbraio 2019 da parte di contribuenti che hanno scelto di corrispondere le somme dovute senza fruire della nuova possibilità di maggior dilazione introdotta dal D.L. 119/2018, non si è realizzata, nella misura prevista, l'aspettativa di incremento della propensione al pagamento delle rate scadenti entro il 31 ottobre 2018 e differite al 7 dicembre 2018.

Nel dettaglio gli incassi conseguiti in via ordinaria si attestano in 6,1 mld di euro, realizzando il pieno conseguimento dell'obiettivo riconfermato nella Relazione tecnica di accompagnamento al citato



D.L., mentre quelli a titolo di definizione agevolata ammontano a 3,9 mld di euro in flessione del 40% rispetto al 2017 (6,5 mld di euro).

Il risultato complessivo conseguito nell'esercizio 2018 dall'applicazione dell'istituto della definizione agevolata a titolo di prima rottamazione (art. 6, D.L. 193/2016) pari a circa 1.857 milioni di euro, risulta superiore alla stima di gettito (1.710 milioni di euro) prevista originariamente dalla relazione tecnica al D.L. 193/2016 e confermata dalla successiva relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018, mentre il valore raggiunto a titolo di rottamazione bis (D.L. 148/2017), pari a circa 2.050 milioni di euro, come già evidenziato sopra, risulta inferiore alla previsione di incasso come riformulata dalla relazione tecnica suddetta (2.759 milioni di euro rispetto ai 3.173 milioni originariamente previsti).

Nella seguente tabella, la riscossione conseguita a titolo di definizione agevolata è ripartita tra quanto afferente alla prima "rottamazione" (D.L. 193/2016) e quanto attinente alla "rottamazione-bis" (DL 148/2017).

Riscossione 2018 da Definizione Agevolata - importi in milioni di euro			
<b>RISCOSSIONE RUOLI TIPOLOGIA ENTE</b>	<b>Totale Riscosso da DL n. 193/2016 nel 2018</b>	<b>Totale Riscosso da DL n. 148/2017 nel 2018</b>	<b>Totale riscosso da Definizione Agevolata nel 2018</b>
Ruoli Agenzia entrate	1.152,2	1.193,0	2.345,3
Ruoli altri Enti Statali	32,8	29,5	62,3
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	454,8	575,7	1.030,5
Ruoli Enti non Statali	217,1	251,3	468,4
<b>TOTALE ADER</b>	<b>1.856,9</b>	<b>2.049,5</b>	<b>3.906,4</b>

Per quanto riguarda la percentuale del riscosso nel complesso si rileva che il 55% riguarda posizioni con debiti superiori a 100 mila euro mentre l'1,8% con debiti sotto i 1000 euro.

Il tasso di riscossione volontaria dell'importo riscosso entro i 60 gg. dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg dalla data di notifica della cartella di pagamento, è pari al 15,27% in incremento di circa 4 punti percentuali rispetto al 2017 (11,4%).

Il tempo medio di riscossione registrato nel 2018 risulta pari a circa 4,71 anni, a fronte dei 4,87 registrato nell'esercizio 2017.

Nella tabella seguente sono riportati i valori delle riscossioni nell'ultimo triennio derivanti dalla riscossione ordinaria e dalla definizione agevolata.

(importi in €/milioni)

<b>Volumi di incassi</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>TOTALE</b>	<b>8.752</b>	<b>12.701</b>	<b>10.009</b>
<b>Definizione Agevolata</b>	<b>0</b>	<b>6.512</b>	<b>3.906</b>
<b>Riscossione ordinaria</b>	<b>8.752</b>	<b>6.188</b>	<b>6.102</b>

Per quanto riguarda la riscossione a livello regionale, Campania, Lazio e Lombardia registrano i livelli di riscossione più elevata. In particolare, in termini di riscossione ordinaria, la Lombardia si attesta al valore più elevato (1.975 mln di euro) mentre relativamente agli incassi da definizione agevolata la regione "più virtuosa" è il Lazio con incassi pari a 749 mln di euro.

Il volume di carichi affidati e posti in riscossione registra una sostanziale stabilità rispetto all'esercizio precedente.

Nel 2018 l'Agenzia ha riscosso il 13,2% dell'ammontare dei ruoli affidati dagli enti impositori.

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2018 e affidato dai diversi enti creditori alle ex società Agenti della riscossione del Gruppo Equitalia fino al 30 giugno 2017 e all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a 909,5 miliardi di euro. L'effettivo magazzino residuo su cui poter presumibilmente svolgere azioni di recupero maggiormente efficaci si riduce quindi a 80,8 miliardi di euro, in calo di 3,4 miliardi rispetto al 2017, per i quali le eventuali attività esecutive o cautelari dovranno comunque tener conto delle norme a favore dei contribuenti quali la soglia minima per l'iscrizione ipotecaria, l'impignorabilità della prima casa, i limiti di pignorabilità dei beni strumentali ecc.

Le rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore ad € 60.000 evase entro 5 giorni, registrano un tasso dell' 81,8%, rispetto a quanto pianificato, pari al 70%.

A partire dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia – e fino al 31 dicembre 2018, l'Agenzia ha gestito circa 8 milioni istanze di rateazione con una movimentazione del carico iscritto a ruolo per oltre 147 miliardi di euro.

Se si considerano anche le richieste di rinegoziazione per proroga e l'accesso a piani straordinari o eccezionali e al netto delle istanze annullate, sono state presentate complessivamente 787.097 istanze di rateazione per un totale di circa 11,3 miliardi di euro. Nel corso del 2018 sono state

lavorate 788.153 di cui 735.899 sono state accolte, mentre 52.254 (pari al 6,6% delle lavorate) sono state respinte per mancanza dei requisiti richiesti.

Il valore delle richieste di rateazione e il volume delle relative riscossioni degli ultimi due anni sono fortemente influenzati dal fatto che un numero rilevante di contribuenti ha preferito aderire agli istituti di definizione agevolata evitando di ricorrere alla richiesta di rateizzazione ex art. 19 ovvero abbandonando i piani di rateizzazione già in essere.

Nel 2018, gli incassi derivanti da dilazioni in essere hanno rappresentato il 46,1% degli incassi ordinari (2.811,7 mld a fronte dei 6.102 mld), rispetto al (52,9%) del 2017. Le rateizzazioni concesse telematicamente nel corso dell'esercizio, ossia quelle inferiori alla soglia di 60 mila euro, per le quali non si rende necessaria l'assistenza degli operatori, sono state 68.646.

Il numero delle istanze di dilazione concesse nel 2018 con un numero di rate superiore alle 72 per i contribuenti in difficoltà (cd. Rateazioni straordinarie) sono state 14.345 a fronte dei 15.352 del 2017. Il numero dei documenti inviati ai contribuenti nell'ultimo biennio presenta una contrazione rispetto al periodo 2014-2016. Si registra una leggera ripresa nel corso del 2018 (15.054.054 con un incremento di 261.553 documenti rispetto al valore del 2017), dovuta all'incremento degli Avvisi di debito e degli Avvisi di accertamento esecutivo.

Nel corso del 2018 risultano notificate circa 7,7 milioni di cartelle esattoriali per ruoli affidati all'Agenzia delle entrate-Riscossione di cui il 71,4%, notificate entro i 90 giorni dalla data di cartellazione, con pieno superamento dell'obiettivo assegnato del 50% (+42,80%). Si precisa che le notifiche tramite il canale PEC sono state pari a 3,1 milioni di cartelle (40% del totale) di cui oltre il 97% notificate entro i 30 giorni.

Per quanto concerne le procedure esecutive e cautelari, nella tabella seguente è riportato il volume delle attività poste in essere nel corso del 2018.

Attività poste in essere nel 2018	
	<b>2018</b>
Avvisi di intimazione	5.191.790
Solleciti	1.814.749
Preavvisi di Fermo Amministrativo	349.828
Comunicazioni preventive di ipoteca	126.660
Trascrizioni di Fermo Amministrativo	99.090
Iscrizioni ipotecarie	28.077
Pignoramenti mobiliari	4.968
Pignoramenti beni mobili registrati	15.989
Pignoramenti presso terzi	255.814
Pignoramenti immobiliari	217
Procedure concorsuali	52.298
Interventi in esecuzioni immobiliari promosse da terzi	38.969
Accessi ed ispezioni documentali (art. 35 DL n.223/2006)	2.385

Con riferimento al volume delle azioni cautelari, nel corso del 2018 sono state iscritte 28.077 ipoteche nei registri immobiliari presso le conservatorie e sono stati trascritti, nei pubblici registri, 99.090 fermi amministrativi di beni mobili registrati.

Relativamente al volume delle procedure esecutive nel corso del 2018 sono stati attivati 276.988 pignoramenti (mobiliari, immobiliari e presso terzi) oltre che 38.969 interventi in esecuzioni immobiliari promosse da terzi.

Relativamente all'attivazione complessiva di procedure cautelari e esecutive, la Campania, il Lazio e la Lombardia registrano il maggior numero di atti emessi. In ambito di pignoramenti mobiliari la regione più produttiva è l'Emilia Romagna. La Puglia registra un elevato numero di pignoramenti presso terzi. Puglia, Calabria e Piemonte-Valle d'Aosta hanno effettuato il maggior numero di pignoramenti immobiliari.

### ***Area Strategica Efficienza***

A partire dalla riforma del sistema nazionale della riscossione del 2005, l'Ente ha attivato molteplici iniziative finalizzate alla riduzione progressiva del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

Per quanto riguarda il costo per euro riscosso (inteso come totale costi da conto economico consolidato al netto del risultato d'esercizio), esso è passato dai circa 30 euro per ogni 100 euro riscossi del 2005 ai circa 9 euro del 2018, grazie alle molteplici iniziative finalizzate all'incremento della riscossione e all'efficientamento dei costi.

Nel 2018 il costo per euro riscosso risulta pari a 9,1 euro per ogni 100 determinando il conseguimento del risultato atteso che prevedeva un costo inferiore ai 12 euro.

Nel 2018 è proseguito il processo di efficientamento dell'Ente già intrapreso a partire dal 2006 con il consolidamento delle precedenti 40 società private in un unico gruppo di proprietà pubblica. Nello specifico si segnala la consistente riduzione dei canoni di locazione passati dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012 ai 23,3 del 2018. Il numero dei metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio è pari a 18,37 mq rispetto ai 18,79 mq dell'esercizio precedente. Il costo di locazione annuo per dipendente, con esclusione degli archivi, ammonta a 3.165 euro a fronte dei 3.246 euro del 2017.

Sul piano della spesa per servizi si registra una contrazione di circa 10,5 €/mln.

In merito agli oneri diversi di gestione, si registra un incremento delle spese di soccombenza in giudizio per contenzioso esattoriale che si attestano a 60,3 €/mln contro i 54 €/mln del 2017, e una sostanziale riduzione della restituzione degli aggi su sgravi per indebiti e altre rettifiche su ricavi, che passano da 34,2 €/mln del 2017 agli attuali 13,4 €/mln.

Le spese per il personale subiscono un incremento di 2,73 €/mln dovuto agli effetti del rinnovo contrattuale di categoria, scaduto nel 2010 e rinnovato a fine marzo 2018.

Infine, la gestione caratteristica dell'Agenzia registra in termini assoluti una variazione in diminuzione di 25 €/mln, passando da 813,1 €/mln del 2017 a 788,1 €/mln del 2018.

Per l'esercizio 2018, i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel budget economico approvato e al netto delle imposte e delle partite valutative, tipiche delle attività del bilancio consuntivo, risultavano essere previsti in 870,9 milioni di euro circa, in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro, come disposto nella relazione tecnica di accompagnamento al citato Decreto Legislativo 159 del 2015. Dalla consuntivazione al 31/12/2018 emerge un valore di circa 806,2 milioni di euro al netto di circa 44,4 milioni di euro di accantonamenti e di circa 43 milioni di euro di svalutazioni, che risulta inferiore del 7,4% rispetto al budget dell'esercizio.

Nel corso del 2018 l'Ente, nell'ottica di perfezionare l'assetto organizzativo, ha posto in essere una serie di interventi in merito al "controllo e patrocinio legale", alla nomina dei "Responsabili", al "Sistema di controllo interno" e alle tematiche di gestione del personale.

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 79.507 ore di formazione, articolate in 376 edizioni formative. Sono state coinvolte 7.189 risorse con un numero di partecipazioni pari a 26.773.

Ai fini dello sviluppo, l'Agenzia ha approvato la procedura per lo sviluppo di carriera del personale non dirigente.

### **Attività di investimento**

Nel corso del 2018, l'Agenzia ha posto in essere le seguenti attività.

- ✓ Nell'ambito dei Servizi per i contribuenti, gli interventi hanno interessato il sito web desktop e mobile, il servizio Scrivania di Sportello e quelli a supporto della relazione con il contribuente: (fascicolo del contribuente, estratto conto, Se Mi Scordo (servizio di avviso via SMS o email).
- ✓ Nell'ambito Servizi agli Enti, gli investimenti hanno riguardato essenzialmente sviluppi e manutenzione evolutiva dei servizi per l'informatizzazione degli Enti non telematici.
- ✓ Nell'ambito dei Servizi di supporto alla Riscossione, gli interventi hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo della Riscossione, dei servizi di gestione delle procedure cautelari ed esecutive, dei sistemi di Datawarehouse, Business Intelligence e Reporting, dei servizi ICT di elaborazione, stampa e delivery multicanale dei documenti esattoriali. Ai fini della gestione del contenzioso esattoriale, sono stati condotti numerosi interventi evolutivi sul servizio Agenda Legale, con la realizzazione di nuove funzionalità e l'avvio di un progetto innovativo denominato "Agenda Legale 2.0".
- ✓ In merito ai servizi informativi per la gestione aziendale sono proseguiti gli interventi di manutenzione dei servizi a supporto dei processi corporate. In particolare gli interventi evolutivi dei processi aziendali sono stati: adozione sistema ERP (Enterprise Resource Planning); realizzazione portale gestione Facility Management; sistema di gestione del protocollo; supporto alla funzione Risorse Umane.
- ✓ Con riferimento alla gestione della sicurezza ICT, sono stati posti in essere i seguenti interventi: Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni; Evoluzione sistema di Identity Governance & Intelligence Management; Gestione della sicurezza perimetrale in cooperazione con SOGEI; Disaster recovery per il mainframe.
- ✓ Per quanto attiene gli investimenti in infrastrutture ICT si registra un incremento delle risorse hardware server al fine di far fronte all'espansione del fabbisogno di capacità elaborativa derivante dalla crescita di utenti gestiti, dal volume dei dati da trattare, nonché dai nuovi servizi e processi applicativi che vengono installati.

- ✓ Gli investimenti in ambito Logistica e gestione immobiliare sono stati incentrati sull'ottimizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse infrastrutturali, sull'ammodernamento e la manutenzione degli immobili con obiettivo di garantire la compliance con le normative di riferimento e sulla valorizzazione degli immobili di proprietà e con interventi mirati ad una maggiore efficienza energetica e controllo emissioni CO2.

### ***Sinergie con l'Agenzia delle entrate***

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2018-2020 e con l'articolato dell'Atto aggiuntivo 2018, che prevedono l'impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, è stato stipulato Protocollo d'intesa che regola le seguenti attività:

- ✓ Procedure acquisitive. L'Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agenzia delle entrate le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l'individuazione e selezione dei fornitori e per l'espletamento delle necessarie procedure a evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l'acquisizione di forniture e servizi.
- ✓ Patrimonio immobiliare. E' stata avviata una collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché migliorare i servizi ai contribuenti attraverso accorpamenti, trasferimenti e in generale condivisione di spazi.
- ✓ *Compliance* fiscale. L'Agenzia delle entrate metterà a disposizione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti anche per l'operatività della riscossione nazionale.

### ***Attività di Audit e di vigilanza interna***

L'attività di Internal audit svolta dall'Ente nel 2018 è stata caratterizzata dall'esigenza di effettuare gli interventi previsti nel Piano di audit 2018 e quelli non pianificati nell'ambito del "*fraud audit*". Sono, inoltre, proseguite le attività già avviate nell'anno precedente. Nel complesso l'attività è stata svolta sui n. 70 interventi di audit. Nell'ambito dell'attività di vigilanza prevista dall'art. 1 comma 3 del decreto legge n. 193/2016, che sottopone l'Agenzia delle entrate-Riscossione "all'indirizzo e

alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze", nel corso del 2018 sono state eseguite le attività di verifica volte a fornire riscontro a n. 52 richieste di approfondimento.

### ***Risorse umane***

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2018 ammonta a 7.571 unità. La tabella raffigura la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento.

<b>Categorie di inquadramento</b>	<b>Rete Nord</b>	<b>Rete Sud</b>	<b>Strutture Centrali</b>	<b>Totale</b>
Dirigenti	12	14	46	72
Quadri	529	492	427	1.448
Aree professionali	2.438	2.785	828	6.051
<b>TOTALE</b>	<b>2.979</b>	<b>3.291</b>	<b>1.301</b>	<b>7.571</b>

### ***Livello di conseguimento degli obiettivi***

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Ente, risulta che quest'ultimo ha conseguito pressoché tutti gli obiettivi programmati.

Roma, lì

*Il Direttore Generale delle Finanze*  
*Fabrizia Lapecorella*

*(Firmato digitalmente)*

*Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione*  
*Antonino Maggiore*

*(Firmato digitalmente)*



***ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI***

## Area Strategica Servizi

La strategia dell'Ente punta al costante miglioramento del rapporto con il contribuente realizzando, coerentemente con gli obiettivi indicati nell'Atto aggiuntivo, molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

AREA STRATEGICA SERVIZI				
<b>OBIETTIVO 1: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca favorendo lo sviluppo digitale</b>				
Indicatori	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2017
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'85%	86,4%	101,7%	86,84%
Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'85%	92,4%	108,7%	92,47%
Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	Valore mensile medio superiore al 2017	38.821	112,1%	-
Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, ricevute dai canali remoti rispetto al totale	Valore superiore al 50%	62,7	125,4%	-
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	Valore superiore al risultato 2017	4,23	100%	-
Customer satisfaction dei servizi web intermediari	Valore superiore al risultato 2017	4,28	100%	-

## **1. Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia**

Con riferimento all'indicatore "Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia" si rileva, a fine 2018, un risultato pari all'86,84%, superiore all'obiettivo programmato (85%).

Il valore positivo dell'indicatore è il risultato delle iniziative di Digital Trasformation che hanno consentito ai cittadini di accedere a un numero crescente di servizi online, erogati in precedenza solo allo sportello dell'Agenzia. In particolare:

- il Portale web ha registrato 5,3 milioni di accessi riferiti alla sezione dedicata a "Cittadini e Imprese", mentre il numero di accessi all'area riservata agli "intermediari" si attesta a 470 mila, in aumento del 12% rispetto all'anno precedente. Nel corso del 2018 risulta incrementato: l'utilizzo dell'Area Riservata agli Intermediari (EquiPro), attraverso la quale i soggetti abilitati all'esercizio dell'intermediazione fiscale (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.) possono verificare la posizione debitoria dei propri clienti (Servizio Estratto Conto) e presentare in via telematica richieste per rateizzazioni, sospensioni, definizione agevolata, ecc., direttamente sul web; l'utilizzo dei servizi online da parte dei contribuenti, in particolare quelli a supporto delle numerose richieste di adesione all'istituto della definizione agevolata, ex D.Lgs. 148/2017, ma anche le rateizzazioni e le sospensioni della riscossione.
- l'App "Equiclick", che consente agli utenti di verificare dai dispositivi mobili la propria posizione debitoria, richiedere rateizzazioni e sospensione legale della riscossione. L'Agenzia nel corso dell'anno ha rilasciato una nuova versione dell'App "Equiclick 2.0", con l'aggiunta di un nuovo servizio "Prenota ticket". Viene confermato un trend incrementale considerato che attualmente l'App risulta scaricata da 113 mila utenti.
- A supporto della Definizione agevolata dei carichi sono state riviste e migliorate alcune funzionalità del portale web per consentire:
  - 1) la consultazione dei carichi potenzialmente interessati dalla definizione agevolata, attraverso il servizio "Prospetto informativo» che consente di ottenere l'elenco delle

cartelle che rientrano nell'ambito della definizione agevolata e la simulazione dell'importo dovuto;

- 2) la compilazione "diretta" della richiesta di adesione online attraverso il servizio «Fai.DA.te»;
- 3) la corrispondenza digitale con il servizio «Comunicazione delle somme dovute», che consente di richiedere la copia della lettera con cui l'Agenzia informa i contribuenti sull'accoglimento della domanda di adesione alla definizione agevolata, sugli importi da pagare e sulle relative scadenze;
- 4) la simulazione degli importi da corrispondere con il servizio "ContiTu", che consente al contribuente di selezionare soltanto alcuni degli avvisi/cartelle contenuti nella "Comunicazione delle somme dovute" e ristampare i bollettini Rav relativi alle cartelle/avvisi che si decide di pagare.

E' stata, inoltre, garantita ai cittadini la possibilità di trasmettere il modulo di adesione alla definizione agevolata attraverso la posta elettronica certificata ovvero di consegnarlo presso gli sportelli della rete territoriale dell'Agenzia.

Per massimizzare la diffusione dell'Istituto della definizione agevolata, l'Agenzia ha realizzato una capillare campagna informativa "ADE.Risco".

Sono stati 840 mila i contribuenti che entro la scadenza del termine fissato dalla legge (15 maggio 2018), hanno presentato domanda di definizione agevolata (c.d. rottamazione-bis), per oltre 950 mila istanze. Quasi i due terzi delle domande di adesione alla definizione agevolata (63%) è stato presentato dai contribuenti utilizzando i canali digitali.

- Tra i servizi online di crescente utilizzo da parte dei contribuenti con un piano di rateizzazione attivo, si evidenzia il "Se Mi Scordo". Esso consente di ricevere un avviso tramite sms o email nel caso in cui non sia stata pagata la metà del numero massimo delle rate previste per la decadenza del proprio piano di rateizzazione, nel caso manchi una rata per far decadere la rateizzazione in essere o in caso di una nuova cartella, ovvero di un nuovo Avviso di accertamento esecutivo presi in carico da parte dell'Agenzia. Tale servizio è stato reso disponibile anche come promemoria per ciascuna delle rate contenute nel piano di Definizione agevolata. Al 31 dicembre 2018 i contribuenti che hanno aderito al servizio SMS sono stati 308 mila, circa il doppio rispetto al consuntivo dell'esercizio precedente.

- Nel corso del 2018 è proseguito l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) per la notifica dei documenti esattoriali ai contribuenti (persone giuridiche e ditte Individuali e, con l'entrata in vigore a giugno 2016 delle disposizioni contenute all'articolo 14 del D. Lgs. n. 159/2015, anche ai professionisti iscritti agli Ordini e alle persone fisiche che ne facciano richiesta). Il numero dei documenti trasmessi ai contribuenti tramite il suddetto canale è pari al 20,8% del numero complessivo di atti inviati nell'anno. In termini di efficacia, rispetto al 2017 si registra un miglioramento del 7% circa nel numero dei documenti consegnati con esito positivo rispetto al numero complessivo di atti inviati.

## ***2. Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia.***

L'incidenza dei pagamenti effettuati dai contribuenti presso i canali alternativi alla rete sportellare, a fine 2018 risulta pari al 92,41%, al di sopra del risultato pianificato dell'85% e in linea con quanto conseguito nel precedente esercizio (92,47%).

Il numero dei pagamenti effettuati con tale modalità è stato di 15.584.545, di questi 1,6 milioni effettuati con l'utilizzo del servizio pago P.A. sul portale dell'Agenzia, mentre il numero di pagamenti effettuati dai contribuenti al front office (comprensivo di quelli a titolo di Definizione Agevolata) è stato di 1.280.331.

L'Agenzia nel corso degli anni ha realizzato numerose iniziative di trasformazione digitale che hanno consentito di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti assicurando la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria e l'assenza di pagamenti doppi o non più dovuti.

In particolare, nel 2018 l'Agenzia ha efficientato e migliorato i canali di pagamento attraverso:

- l'attivazione del "Modello 3 di pagoPA" anche per i canali CBILL (Internet banking e ATM), e Banca 5 (Fed. Italiana Tabacchi) del servizio di pagamento delle rate mediante addebito diretto su conto corrente (SEPA Direct Debit);
- l'implementazione della possibilità per i contribuenti di verificare la propria situazione debitoria, dagli sportelli ATM Bancomat o accedendo all'internet banking degli istituti bancari aderenti, ed eventualmente effettuare il relativo pagamento. A fine esercizio 134 istituti di credito hanno aderito a tale iniziativa e circa il 50% ha attivato il servizio.

A seguito delle iniziative poste in essere dall'Agenzia, il contribuente può pagare cartelle e avvisi in area pubblica attraverso la piattaforma PagoPA o può utilizzare il servizio di home banking messo a disposizione dagli istituti di credito oppure, in area riservata, utilizzando le credenziali di accesso di SPID, Agenzia delle entrate, Inps o CNS.

Il contribuente può, inoltre, utilizzare i tradizionali canali quali: gli sportelli bancari, gli uffici postali, i tabaccai convenzionati, i punti vendita Sisal e Lottomatica e gli sportelli di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Per agevolare il pagamento delle cartelle e avvisi nonché le rate contenute nei piani scelti dai contribuenti per la definizione agevolata, è stata anche attivata la possibilità per il contribuente di avvalersi della domiciliazione sul proprio conto corrente.

A seguito dell'infrastruttura realizzata dall'Agenzia si è registrato un calo dei contribuenti che si recano allo sportello per effettuare pagamenti: nel 2018 sono ben 15,5 milioni le operazioni effettuate con i canali alternativi al front office (92% del totale) e di queste 1,6 milioni effettuate con l'utilizzo del Pago P.A sul portale di Agenzia.

### ***3. Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro***

Al 31 dicembre 2018, il numero mensile medio degli accessi al servizio EquiPro è pari a 38.821, con un incremento di circa il 12% rispetto al dato medio mensile del 2017, il cui valore è stato pari a 34.643. Si registra un utilizzo incrementale del servizio da parte dei soggetti abilitati all'esercizio dell'intermediazione fiscale (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.), anche in conseguenza delle attività di formazione realizzate nel corso dell'intero esercizio.

### ***4. Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, ricevute dai canali remoti rispetto al totale***

Le richieste di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, la cui scadenza di presentazione era fissata al 15 maggio 2018, sono state circa 950 mila. Di queste nel 63% dei casi i contribuenti hanno utilizzato canali remoti di trasmissione ovvero le funzionalità web del portale dell'Agenzia e la posta elettronica certificata (PEC). Nei restanti casi i contribuenti si sono avvalsi della rete degli sportelli e, solo marginalmente, dei canali tradizionali quali, per esempio, la raccomandata o la posta ordinaria.

### **5. Customer satisfaction dei servizi web cittadini**

Al fine di valutare le azioni realizzate per perseguire l'obiettivo della digitalizzazione, a settembre 2018 l'Agenzia ha avviato l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata ai cittadini del portale dell'Agenzia. L'indagine ha previsto la somministrazione, mediante metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), di un questionario telematico di gradimento ad un campione, la cui ampiezza, pari ad almeno 15.550 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basata sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata ai cittadini. I servizi oggetto della rilevazione sono stati:

- Consulta la tua situazione – Estratto Conto · Rateizza adesso
- Chiedi la rateizzazione
- Sospendi la riscossione
- Delega un intermediario
- Se mi scordo
- Pagamenti

La media delle valutazioni, rilevate dall'analisi del campione di questionari compilati, risulta pari a 4,23 (scala di gradimento da 1 a 5) superiore all'analogo valore registrato nell'edizione 2017.

### **6. Customer satisfaction dei servizi web intermediari**

L'Agenzia nel mese di settembre 2018 ha effettuato l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata agli Intermediari (Equipro) del portale internet. I servizi oggetto di rilevazione sono i medesimi dell'Area riservata ai cittadini, ad eccezione del servizio "Pagamenti" e con l'aggiunta del servizio "Gestione deleghe", specificamente riservato agli intermediari.

Anche tale indagine ha previsto la somministrazione, mediante la citata metodologia CAWI, di un questionario telematico di gradimento ad un campione, la cui ampiezza, pari ad almeno 5.300 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata agli intermediari (Equipro). Al 31 dicembre 2018 i questionari compilati sono stati 4.105 con una media delle valutazioni che si attesta a 4,28 (scala di gradimento da 1 a 5). Si evidenzia che sono stati compilati il 23% in meno dei questionari previsti dal campione di riferimento.

## **INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI**

L'Agenzia nel corso dell'esercizio, oltre a quanto pianificato nell'Atto aggiuntivo, ha svolto le seguenti attività.

### **1. Servizi ai contribuenti**

Al fine di migliorare e agevolare il rapporto con i contribuenti, l'Agenzia nel 2018 ha posto in essere le seguenti iniziative:

- ✓ *"Cartella amica"*. Tale servizio prevede l'invio, contestuale alla cartella, di una proposta di piano di dilazione precompilato, per tutte le cartelle che sono rateizzabili a semplice richiesta, ovvero nel caso in cui le somme iscritte a ruolo siano inferiori ai 60.000 euro. Nel 2018 sono state 2,3 milioni le cartelle di pagamento contenenti il piano di dilazione precompilato, di cui circa 1,7 milioni relative a contribuenti persone fisiche, mentre le restanti 600 mila a contribuenti società o ditte individuali.
- ✓ *"Zero cartelle"*. L'Agenzia ha sospeso per circa 15 giorni l'attività di notifica delle cartelle e atti della riscossione durante i periodi festivi (Natale e Ferragosto), con l'eccezione dei casi inderogabili. Il numero dei documenti "congelati" è stato di circa 450 mila ad agosto e circa 255 mila per le Festività Natalizie.
- ✓ *"Servizi allo sportello"*. Oltre al potenziamento dei canali informativi e dispositivi telematici, l'Agenzia ha effettuato interventi di rafforzamento nel *front-office* per far fronte alla straordinaria affluenza dei contribuenti presso i 200 sportelli distribuiti sul territorio, concentrata soprattutto nei mesi antecedenti la scadenza del termine di presentazione della domanda di adesione alla definizione agevolata. In particolare è stato prolungato l'orario di apertura al pubblico in tutti gli sportelli di media dimensione fino alle ore 14:15, mentre negli sportelli a maggior affluenza, come quelli presenti a Roma, Milano, Napoli e Torino, l'orario è stato prorogato anche al pomeriggio fino alle 16:15. E' stata prevista, inoltre, la possibilità di ulteriori aperture qualora esigenze operative ne richiedessero la necessità.



I contribuenti serviti allo sportello nel 2018 sono stati 4,6 milioni, con un decremento del 5% rispetto all'esercizio precedente, dovuto anche al minore tasso di adesione alla rottamazione bis.

Al fine di migliorare la fase di accoglienza, in 50 sportelli tra quelli a maggiore affluenza e dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri), per fissare un appuntamento allo sportello dal proprio computer, smartphone o tablet, nel 2018 è stato attivato il citato servizio online "Prenota ticket. E' stata, inoltre, completata nella rete sportelli l'installazione programmata dei sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code. Ciò ha consentito, attraverso l'integrazione dei sistemi informativi utilizzati da Agenzia delle entrate-Riscossione con gli "eliminacode intelligenti" abilitati alla lettura della tessera sanitaria, una più rapida ed efficiente assistenza dei contribuenti allo sportello.

Il tempo medio di attesa presso gli sportelli, rilevato a livello nazionale su 186 sportelli dotati di codometro, è stato di circa 32 minuti.

Tra i nuovi servizi resi allo sportello, a seguito di un accordo tra Agenzia delle entrate-Riscossione e ACI, è stato realizzato il servizio relativo alla "cancellazione/sospensione del fermo amministrativo" del veicolo, rivolto ai contribuenti titolari di un certificato di proprietà digitale e finalizzato alla semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico dei contribuenti legati alla cancellazione o sospensione dei Fermi Amministrativi.

Il servizio è stato inizialmente attivato in via sperimentale su 10 sportelli a luglio 2018 per poi essere esteso entro la fine dell'esercizio a tutto il territorio.

- ✓ *"Altri servizi di assistenza"*. Le attività di assistenza al contribuente sono state garantite dal Contact center multicanale tramite il numero telefonico unico "06 0101", ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale). Con riferimento al Contact center multicanale, il cittadino può, tramite il risponditore vocale, ricevere indicazioni generali mentre, tramite l'operatore, può ottenere indicazioni più specifiche e dettagliate su documenti esattoriali, modalità e procedure operative. Nel 2018 il numero complessivo di contatti gestiti è stato di

circa 1,5 milioni, di cui l'80% circa attraverso il numero telefonico unico in cui il tempo di attesa alla risposta per il contribuente è stato nella media di 9 secondi (40 secondi nel 2017 a causa dell'elevato numero di chiamate ricevute ad aprile, termine della presentazione della Definizione agevolata), e il restante 20% tramite gli altri canali di assistenza.

## **2. Servizi agli enti**

Con riferimento ai servizi rivolti agli enti, nel corso del 2018 sono stati realizzati interventi evolutivi prevalentemente sui seguenti ambiti:

- ✓ *"Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici" ("Frontespizio digitale")*. Il servizio è stato implementato per consentire agli enti impositori di firmare in autonomia con i propri certificati digitali e non solo con quello gestito dall'Agenzia. Tale funzione dovrebbe comportare una maggiore diffusione del sistema con un impatto sulla riduzione dei costi operativi.
- ✓ *"Servizio sospensione della riscossione"*. Nel corso dell'esercizio è stata sviluppata la funzione per automatizzare il processo di comunicazione verso l'esterno. Le implementazioni realizzate permettono al sistema di elaborare in automatico le comunicazioni rivolte agli Enti ed ai contribuenti relative alle istanze presentate, di protocollare e inviare in automatico via PEC. L'avvio del nuovo sistema è previsto per il 2019, inizialmente per le comunicazioni destinate agli Enti e, successivamente, per quelle destinate ai contribuenti.
- ✓ *"Servizio per la Gestione delle Entrate Patrimoniali (SIFL)"*. Tale servizio, finalizzato a supportare la riscossione spontanea delle entrate non erariali in ambito fiscalità locale, è stato implementato da diverse funzionalità: introduzione di un nuovo modello di documento per gestire i solleciti di pagamento; ampliamento delle tipologie di tracciati record per la trasmissione delle liste di carico; gestione differenziata dei compensi e possibilità di spedire i documenti anche per raccomandata A/R, in aggiunta al normale invio per posta massiva.

## Area Strategica Riscossione

Dall'analisi dei risultati complessivamente realizzati nell'esercizio 2018, emerge che il livello di conseguimento degli indicatori supera il 100%, ad eccezione del volume degli incassi il cui valore è inferiore al target previsto.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE				
OBIETTIVO 2: Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016				
Indicatori	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	10.569 milioni di euro <sup>1</sup>	10.009 milioni di euro	94,7%	12.701 milioni di euro
% di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza	Valore = o superiore al 70%	81,8%	116,91	-
Tempo medio di notifica della cartella	Notifica di una percentuale non inferiore al 50% delle cartelle di pagamento entro i 90gg. dalla data di cartellazione	71,4%	142,9%	-

### 1. Volumi di riscossione ruoli complessivi

I volumi complessivamente realizzati nell'esercizio 2018 dall'agente della riscossione si attestano a 10.009 milioni di euro, con un livello di conseguimento pari al 94,7% rispetto all'obiettivo di 10,5 milioni di euro rivisto dal D.L. 119/2018 e in flessione rispetto ai 12,7 miliardi riscossi nel 2017.

Il risultato delle riscossioni complessive, che anche per il 2018 hanno beneficiato degli incassi derivanti dall'adesione alla Definizione Agevolata dei debiti iscritti nei ruoli di cui all'art. 6 del D.L.

<sup>1</sup> Valore individuato nella Relazione Tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018., in flessione rispetto a quanto pianificato in sede di stipula dell'Atto aggiuntivo 2018 (10.974 €/mln).

193/2016 e all'art. 1 del D.L. 148/2017, è inferiore del 5,3% rispetto alla stima revisionata dalla relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018, pari a 10.569 mln di euro (a fronte dei 10.983 mln di euro della precedente previsione). Tale flessione è ascrivibile principalmente alla c.d. "rottamazione-bis", in cui l'Agenzia ha conseguito un livello di incassi pari a 2.050 milioni di euro rispetto ai 2.759 milioni di euro rideterminati nelle stime contenute nella Relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018 (-709 milioni di euro).

In particolare, considerando anche che parte delle riscossioni da "rottamazione-bis" consuntivate nel 2018 sono riferite a pagamenti effettuati anticipatamente per le rate di novembre 2018 e di febbraio 2019 da parte di contribuenti che hanno scelto di corrispondere le somme dovute senza fruire della nuova possibilità di maggior dilazione introdotta dal D.L. 119/2018, non si è realizzata, nella misura prevista, l'aspettativa di incremento della propensione al pagamento delle rate scadenti entro il 31 ottobre 2018 e differite al 7 dicembre 2018.

In particolare, gli incassi conseguiti in via ordinaria si attestano a 6.100 mln di euro, realizzando il pieno conseguimento dell'obiettivo riconfermato nella Relazione tecnica di accompagnamento al citato D.L., mentre quelli a titolo di definizione agevolata ammontano a 3,9 mld di euro inferiori al 40% rispetto al 2017.

Come noto, in sede di stipula dell'Atto aggiuntivo 2018, il risultato previsto era stato quantificato in 10.974 mln di euro, considerando il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata di cui all'art. 6 del D.L. 193/2016 e all'art. 1 del D.L. 148/2017.

Nel corso dell'esercizio, il contesto normativo ha subito nuove ed importanti modifiche: il D.L. 119/2018, convertito dalla Legge 136/2018, ha introdotto l'istituto della rottamazione-ter, prevedendo la riapertura della possibilità di definire in via agevolata i debiti già ricompresi nell'ambito applicativo delle precedenti misure, secondo una modulazione delle scadenze di pagamento più dilazionata nel tempo e prevedendo l'estensione di tale facoltà anche ai carichi affidati dagli enti dal 1° ottobre 2017 al 31 dicembre 2017. Con riferimento alla rottamazione-bis il D.L. 119/2018 ha inoltre previsto il differimento al 7 dicembre 2018 del termine di pagamento delle rate scadenti nei mesi di luglio, settembre ed ottobre 2018 e, per coloro in regola con il pagamento delle rate, lo slittamento del pagamento del restante dovuto in dieci rate con scadenza il 31 luglio e il 30 novembre di ciascun anno a decorrere dal 2019 (facendo venire meno le rate che il D.L. 148/2017 fissava al 30 novembre 2018 e al 28 febbraio 2019).

La relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018 ha quindi formulato una stima degli impatti delle nuove misure in termini di gettito, prevedendo per l'anno 2018 un livello di riscossione ruoli complessiva pari a 10.569 milioni di euro, con una flessione pari a 414 milioni di euro rispetto alla medesima previsione a legislazione vigente, pari a 10.983 milioni di euro. Nella tabella che segue viene riportato il trend degli incassi nell'ultimo quadriennio distinto per Ente Impositore:

Riscossioni per tipologia di ente impositore - importi in milioni di euro							
	2015	2016	2017	2018	Δ 2018-2017	Δ 2018-2016	Δ 2018-2015
Ruoli Agenzia entrate	4.253,83	4.668,41	6.953,61	5.200,5	-25%	11%	22%
Ruoli altri Enti Statali	403,47	368,85	433,67	402,8	-7%	9%	0%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	2.485,88	2.615,10	3.747,27	3.179,1	-15%	22%	28%
Ruoli Enti non Statali	1.100,60	1.100,07	1.566,29	1.226,4	-22%	11%	11%
<b>TOTALE ADER</b>	<b>8.243,78</b>	<b>8.752,43</b>	<b>12.700,85</b>	<b>10.008,9</b>	<b>-21%</b>	<b>14%</b>	<b>21%</b>

Dall'analisi della tabella emerge per gli anni 2017 e 2018 un maggiore gettito rispetto al biennio precedente. Tale andamento è determinato dall'attuazione dei provvedimenti normativi in materia di definizione agevolata. Il decremento del gettito da riscossione registrato nel 2018 per tutte le tipologie di enti impositori è generato dal minore incasso a titolo di definizione agevolata pari a 3,9 mld a fronte dei 6,5 mld del 2017.

Gli incassi 2018 pari a circa 10.009 miliardi di euro, ripartiti tra i 3,9 miliardi di euro conseguiti a titolo di definizione agevolata e i circa 6.100 miliardi di euro a titolo di riscossione ordinaria, per ente impositore, sono di seguito rappresentati.

Riscossione 2018 - importi in milioni di euro				
<b>RISCOSSIONE RUOLI TIPOLOGIA ENTE</b>	<b>Totale Riscosso 2018</b>	<b>Riscossione Ordinaria</b>	<b>Riscossione Definizione Agevolata DL 193/2016 e DL 148/2017</b>	<b>Peso riscossione Def.Age. su totale</b>
Ruoli Agenzia entrate	5.200,5	2.855,2	2.345,3	45,10%
Ruoli altri Enti Statali	402,8	340,5	62,3	15,46%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	3.179,1	2.148,5	1.030,5	32,42%
Ruoli Enti non Statali	1.226,4	758,0	468,4	38,19%
<b>TOTALE ADER</b>	<b>10.008,9</b>	<b>6.102,2</b>	<b>3.906,4</b>	<b>61,00%</b>

Dalla tabella seguente, che riporta la percentuale di riscosso nell'anno 2018 distinta per fasce di debito, emerge che la più alta percentuale di somme riscosse proviene dalle fasce di debito più elevate. Infatti il 55% del riscosso riguarda posizioni con debiti superiori a 100 ml mentre l'1,8% per debiti sotto i 1000 euro:

Ripartizione percentuale delle riscossioni per fascia di debito			
<b>Fasce di debito cumulato per codice fiscale</b>	<b>% 2016</b>	<b>% 2017</b>	<b>% 2018</b>
da 0 a 1.000 euro	2,5	1,4	1,8
da 1.001 a 5.000 euro	7,1	5,0	5,8
da 5.001 a 10.000 euro	5,6	4,9	5,0
da 10.001 a 50.000 euro	20,2	21,8	20,9
da 50.001 a 100.000 euro	9,8	12,0	11,4
> 100.001 euro	54,8	54,9	55,0

Le riscossioni di importo unitario superiore ad euro 500.000, ovvero quelle che per importi sommati nel corso dell'anno solare per uno stesso contribuente superano la predetta soglia, sono state 952 a fronte delle 1.404 effettuate nell'esercizio 2017.

Nella tabella seguente è riportato il dettaglio delle riscossioni di importo superiore a 500.000 euro suddiviso per ente impositore:

<i>(importi in milioni di euro)</i>		
<b>Ente impositore</b>	<b>Importo</b>	<b>Percentuale</b>
Ruoli Agenzia entrate e altri enti statali	948,0	68%
INPS	384,0	28%
INAIL	10,7	1%
Ruoli Enti non Statali	52,5	4%
<b>TOTALE riscosso ADER</b>	<b>1.395,2</b>	<b>100%</b>

Il tasso di riscossione volontaria dell'importo riscosso entro i 60 gg dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento (oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg dalla data di notifica della cartella di pagamento), è pari al 15,27% in incremento di circa 4 punti percentuali rispetto al 2017 (11,4%).

Per quanto riguarda la riscossione a livello regionale, Campania, Lazio e Lombardia registrano i livelli di riscossione più elevata. In particolare, in termini di riscossione ordinaria la Lombardia si attesta al valore più elevati (1.974.605.662 mln di euro) mentre relativamente agli incassi da Definizione agevolata la regione "più virtuosa" è il Lazio con incassi pari a 748.807.314 mln di euro.

### 1.1. Carichi affidati

Il volume di carichi affidati e posti in riscossione nel 2018 registra una sostanziale stabilità rispetto all'esercizio precedente.

Con particolare riguardo ai carichi conferiti da Agenzia delle entrate e Agenzia delle dogane, si evidenzia la stabilizzazione del volume affidato che ha registrato nell'ultimo triennio una decisa contrazione rispetto al triennio precedente. Con riferimento ai carichi conferiti dagli altri Enti statali, il confronto con l'esercizio 2017 non è significativo in quanto ci sono stati particolari operazioni di recupero (es. ruoli emessi dalle Prefetture). Si registra, infine, un parziale recupero rispetto all'esercizio precedente delle iscrizioni a ruolo da parte degli altri enti non statali.

Nella tabella seguente viene riportato il *trend* dei carichi affidati dal 2013 al 2018.

Carichi ruoli affidati in riscossione in milioni di Euro						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Agenzia delle entrate</b>	<b>69.090</b>	<b>63.014</b>	<b>66.060</b>	<b>54.688</b>	<b>54.449</b>	<b>55.566</b>
<b>Altri enti erariali (dogane, Ministeri, ec.)</b>	<b>3.852</b>	<b>4.362</b>	<b>3.770</b>	<b>4.160</b>	<b>6.472</b>	<b>4.398</b>
<b>Enti Previdenziali</b>	<b>11.580</b>	<b>16.286</b>	<b>11.484</b>	<b>11.854</b>	<b>12.286</b>	<b>12.450</b>
INPS	10.617	15.153	10.081	11.530	10.977	11.589
INAIL	964	1.133	1.403	324	1.309	861
<b>Altri Enti non statali</b>	<b>4.236</b>	<b>3.859</b>	<b>3.740</b>	<b>4.400</b>	<b>3.461</b>	<b>4.238</b>
COMUNI	2.689	1.741	1.723	1.684	1.487	1.877
ALTRI ENTI	1.548	2.118	2.017	2.716	1.974	2.360
<b>TOTALE</b>	<b>88.758</b>	<b>87.521</b>	<b>85.054</b>	<b>75.102</b>	<b>76.668</b>	<b>75.652</b>
I dati esposti nella precedente tabella sono aggiornati al 31/12/2017 e sono comprensivi degli interessi di dilazione in essere al momento della rilevazione e comprendono i soli soggetti intestatari, per evitare le duplicazioni di importi nel caso di più soggetti coobbligati al pagamento dello stesso debito. Gli importi esposti, pertanto, possono subire variazioni in conseguenza della data di elaborazione, senza che ciò pregiudichi la congruità complessiva della rappresentazione.						

Ai fini di un maggiore dettaglio informativo si riporta di seguito la tabella che include le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli per anno di consegna.

Anno consegna	Carico affidato Lordo (CL)	Carico affidato Netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000/2018)	% IR/CR	Importo riscosso 2011	Importo riscosso 2012	Importo riscosso 2013	Importo riscosso 2014	Importo riscosso 2015	Importo riscosso 2016	Importo riscosso 2017	Importo riscosso 2018
2000/2010	628.009	401.852	54.024	13,44%	6.913	3.950	2.980	2.519	1.873	1.711	2.361	1.354
2011	83.048	68.674	7.878	11,47%	1.710	2.090	1.052	786	638	544	662	396
2012	86.126	71.522	7.341	10,26%		1.491	1.915	1.072	829	692	868	475
2013	87.631	69.619	6.940	9,97%			1.187	1.818	1.164	927	1.168	675
2014	86.338	73.194	7.708	10,53%				1.216	2.215	1.500	1.751	1.025
2015	84.285	71.454	6.912	9,67%					1.525	2.160	2.049	1.179
2016	74.999	63.796	5.372	8,42%						1.218	2.686	1.468
2017	76.668	65.796	3.429	5,21%							1.156	2.272
2018	75.652	71.199	1.163	1,63%								1.163
<b>TOTALE</b>	<b>1.282.755</b>	<b>957.106</b>	<b>100.766</b>	<b>10,53%</b>	<b>8.623</b>	<b>7.531</b>	<b>7.134</b>	<b>7.411</b>	<b>8.244</b>	<b>8.752</b>	<b>12.701</b>	<b>10.009</b>

Nel 2018 l'Agenzia ha riscosso il 13,2% dell'ammontare dei ruoli affidati dagli enti impositori, come si evince dalla tabella seguente.

*(importi in €/milioni)*

Enti impositori	Carico ruoli 2018	Riscosso 2018	Percentuale riscosso
Agenzia entrate	55.566	5.200,5	9,4
Altri Enti Statali	4.398	402,8	9,2
Enti Previdenziali (INPS - INAIL)	12.450	3.179,1	25,5
Altri Enti non Statali	5.238	1.226,4	23,4
<b>TOTALE</b>	<b>75.652</b>	<b>10.008,9</b>	<b>13,2</b>

## 1.2. Definizione agevolata (D.L. 193/2016 e D.L. n. 148/2017)

Come già evidenziato, i risultati della riscossione nell'esercizio 2018 hanno risentito di una quota rilevante di incassi collegati all'adesione da parte dei contribuenti alla definizione agevolata.

L'art. 6 del D.L. 193 del 2016, ha introdotto la possibilità per i contribuenti di definire in misura agevolata (cd "rottamazione") i propri debiti per ruoli affidati dagli enti creditori a Equitalia Servizi di Riscossione S.p.A. fino al 31 dicembre 2016. Le istanze ricevute ai sensi della definizione agevolata entro la scadenza del termine di presentazione del 21 aprile 2017, che fanno riferimento ad una platea di circa 1,5 milioni di contribuenti, sono risultate complessivamente pari ad oltre 1,7



milioni (atteso che era facoltà del contribuente presentare più istanze, ciascuna per carichi differenti).

Successivamente, il D.L. 148/2017, introducendo la c.d. rottamazione-bis, ha previsto:

- la riapertura della definizione agevolata dei carichi affidati negli anni dal 2000 al 2016, purché non già ricompresi in dichiarazione di adesione presentate ai sensi dell'art. 6 del D.L. n. 193/2016;
- la possibilità di presentare la definizione agevolata dei carichi, affidati del 2000/2016 e compresi in piani di dilazione in essere alla data del 24 ottobre 2016, per i quali il debitore non fosse stato ammesso alla precedente definizione agevolata prevista dall'art. 6 del D.L. 193/2016 a causa del mancato pagamento di tutte le rate, dei relativi piani di rateizzazione, scadute fino al 31 dicembre 2016;
- l'estensione della facoltà di definizione agevolata ai carichi affidati dal gennaio al 30 settembre 2017;
- il differimento al 7 dicembre 2017 del termine di pagamento delle prime tre rate in scadenza nei mesi di luglio, settembre e novembre 2017;
- il differimento al mese di luglio 2018 del termine di pagamento della rata la cui scadenza era in precedenza fissata nel mese di aprile 2018.

Entro la scadenza del relativo termine di presentazione (15 maggio 2018), le istanze ai sensi della definizione agevolata prevista dal D.L. 148/2017, (c.d. rottamazione-bis), sono state presentate da una platea di circa 840 mila contribuenti e, complessivamente, sono risultate superiori a 950 mila.

Il contesto normativo di riferimento è nuovamente mutato con l'entrata in vigore del D.L. 119/2018, che ha introdotto l'istituto della rottamazione-ter, prevedendo la possibilità di definire in via agevolata i debiti già ricompresi nell'ambito applicativo delle precedenti misure (ovvero i carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 settembre 2017), e una nuova e più dilazionata tempistica delle rate in scadenza, anche ai carichi affidati dagli enti dal 1° ottobre 2017 al 31 dicembre 2017.

A tal proposito, si precisa che il D.L. 135/2018, convertito con modificazioni dalla Legge n. 12/2019 (c.d. decreto semplificazioni), è intervenuto sull'impianto della c.d. rottamazione-ter consentendo l'adesione a quest'ultima anche a coloro che non hanno corrisposto, entro il 7 dicembre 2018, le somme dovute per le rate di luglio, settembre ed ottobre della rottamazione-bis.

Nella seguente tabella, la riscossione conseguita a titolo di definizione agevolata è ripartita tra quanto afferente alla prima "rottamazione" (D.L. 193/2016) e quanto attinente alla "rottamazione-bis" (D.L. 148/2017).

Riscossione 2018 da Definizione Agevolata - importi in milioni di euro			
<b>RISCOSSIONE RUOLI TIPOLOGIA ENTE</b>	<b>Totale Riscosso da DL n. 193/2016 nel 2018</b>	<b>Totale Riscosso da DL n. 148/2017 nel 2018</b>	<b>Totale riscosso da Definizione Agevolata nel 2018</b>
Ruoli Agenzia entrate	1.152,2	1.193,0	2.345,3
Ruoli altri Enti Statali	32,8	29,5	62,3
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	454,8	575,7	1.030,5
Ruoli Enti non Statali	217,1	251,3	468,4
<b>TOTALE ADER</b>	<b>1.856,9</b>	<b>2.049,5</b>	<b>3.906,4</b>

Il risultato conseguito per la prima rottamazione pari a 1.856,9 milioni di euro è anche superiore alla stima di gettito (1.710 milioni di euro) prevista originariamente dal D.L. 193/2016 e confermata dalla relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 119/2018, mentre il valore raggiunto a titolo di rottamazione bis, pari a 2.049,5 milioni di euro, risulta inferiore alla previsione di incasso come riformulata dalla relazione tecnica suddetta (2.758 milioni di euro rispetto ai 3.173 milioni originariamente previsti). Ciò è stato determinato dalla dilazione delle rate in scadenza prevista dalla cd. rottamazione ter e dal fatto che parte dei contribuenti ha preferito aderire alla definizione agevolata evitando così di ricorrere alla rateizzazione del debito.

Nella tabella seguente sono riportati i valori delle riscossioni nell'ultimo triennio derivanti dalla definizione agevolata.

(importi in €/milioni)			
<b>Volumi di incassi</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>TOTALE</b>	<b>8.752</b>	<b>12.701</b>	<b>10.009</b>
Definizione Agevolata	0	6.512	3.906
Riscossione ordinaria	8.752	6.188	6.102

### 1.3. Il magazzino ruoli da riscuotere

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2018 e affidato dai diversi enti creditori alle ex società Agenti della riscossione del Gruppo Equitalia fino al 30 giugno 2017 e all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a 909,5 miliardi di euro.

Tale valore è espresso al netto delle quote già annullate a seguito dell'integrale pagamento delle somme dovute per la definizione agevolata (quindi la quota "sanzione") e dello stralcio dei carichi di importo fino a 1.000 euro affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2010 previsto dall'art. 4 del citato D.L. 119/2018.

<i>dati in Miliardi di Euro</i>	<b>Rilevazione al 31 Dicembre 2018</b>	<b>Rilevazione al 31 Dicembre 2017</b>	<b>Variazione</b>
<b>Carico Ruoli affidato <sup>2</sup></b>	<b>1.284,7</b>	<b>1.209,6</b>	<b>75,1</b>
Sgravi per indebiti e annullamenti per provvedimenti normativi	265,6	238,1	27,5
Riscosso <sup>3</sup>	109,6	100,5	9,0
<b>Carico Residuo contabile</b>	<b>909,5</b>	<b>870,9</b>	<b>38,5</b>
Carico sospeso	60,0	47,8	12,2
Soggetti falliti	150,2	152,7	-2,5
Soggetti deceduti e ditte cessate	109,8	103,9	5,9
Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)	107,8	103,9	3,9
Azioni autelari/esecutive tentate senza riscossione	389,2	364,7	24,5
Rate a scadere su dilazioni non revocate	11,7	13,7	-2,0
<b>Magazzino residuo lordo</b>	<b>80,8</b>	<b>84,2</b>	<b>-3,4</b>

L'Agenzia precisa che nella tabella non sono rilevati gli importi relativi alle quote attualmente già istruite ai fini della successiva comunicazione di inesigibilità per le quali la legge di stabilità 2015 e, di recente, i citati D.L. 193/2016, D.L. 148/2017 e D.L. 119/2018 hanno ridisegnato i termini per la relativa presentazione agli enti creditori.

<sup>2</sup> I carichi affidati rappresentano il volume rilevabili sui sistemi informativi al 31 dicembre dell'anno e contengono anche carichi con data di consegna, definita ai sensi del DM n. 321/1999, successiva alla data della rilevazione (es. Ruoli con data "formale" di consegna nell'anno 2019 ma già trasmessi dagli enti creditori al 31/12/2018).

<sup>3</sup> Il valore del riscosso rappresenta il solo volume della componente iscritta a ruolo oltre agli interessi di dilazione delle rateazioni in essere al momento della rilevazione. Ciò comporta una differenza rispetto alle riscossioni rendicontate agli enti che sono comprensive anche degli interessi di mora, degli interessi di dilazione riscossi su rateazioni decadute alla data di rilevazione (entrambe queste componenti sono state riversate ai competenti enti creditori) nonché delle riscossioni effettuate tempo per tempo, riversate ai competenti enti, e successivamente riconosciute indebite da questi ultimi e, quindi, restituite ai contribuenti dopo l'acquisizione dei relativi provvedimenti di sgravio.

Per quanto riguarda l'importo di 909,5 miliardi di euro, l'Agenzia specifica che per il 40% è difficilmente lavorabile in quanto: 150,2 miliardi di euro sono dovuti da soggetti falliti, 109,8 miliardi di euro da persone decedute e imprese cessate, 107,8 miliardi da nullatenenti (in base ai dati presenti nell'Anagrafe tributaria).

Ulteriori 60 miliardi di euro sono interessati, alla data del 31 dicembre 2018, da provvedimenti di sospensione delle attività di recupero. Per tali carichi la riscossione è sospesa per provvedimenti di autotutela emessi dagli enti creditori o in forza di sentenze dell'autorità giudiziaria.

Rientrano, inoltre, in tale fattispecie:

- le quote oggetto di richieste di accesso alla definizione agevolata prevista dal D.L. 148/2017, al netto di quanto già riscosso, o del successivo D.L. 119/2018 che ha riaperto i termini per l'adesione alla definizione agevolata, ampliandone il relativo perimetro applicativo ai carichi affidati fino al 31 dicembre 2017;
- i carichi di importo residuo fino a 1.000 euro, affidati alla riscossione da enti previdenziali riconducibili al perimetro INPS, nel periodo dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2010, per i quali l'Istituto ha richiesto al Ministero dell'Economia e delle Finanze e al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, approfondimenti sui criteri di applicazione dell'art. 4 del D.L. 119/2018.

Su tale ultimo punto si precisa che, a seguito dei positivi pareri resi dall'Ufficio Legislativo Finanze con nota prot. 0000722/2019 del 23/1/2019 e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con nota prot. 0003638 del 26/3/2019, si è dato corso alle operazioni di annullamento dei carichi riconducibili agli enti previdenziali del perimetro INPS secondo le disposizioni di cui all'art. 4 del DL n. 119/2018.

Al netto di quanto sopra, residuano 481,6 miliardi di euro, di cui l'81% (389,2 miliardi di euro) si riferisce a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già tentato invano, in questi anni, azioni di recupero esecutive e/o cautelari, mentre ulteriori 11,7 miliardi di euro sono oggetto di pagamenti rateizzati in essere.

L'effettivo magazzino residuo su cui poter presumibilmente svolgere azioni di recupero maggiormente efficaci si riduce quindi a 80,8 miliardi di euro, in calo di 3,4 miliardi rispetto al 2017, per i quali le eventuali attività esecutive o cautelari dovranno comunque tener conto delle norme a favore dei contribuenti quali la soglia minima per l'iscrizione ipotecaria, l'impignorabilità della prima casa, i limiti di pignorabilità dei beni strumentali ecc.

Con riferimento a tale ultimo aspetto, le attività di recupero hanno tenuto ovviamente conto della sospensione delle azioni di riscossione, perdurata per quasi tutto l'anno 2018, conseguente all'eventuale richiesta di accesso alla definizione agevolata.

## 2. Percentuale di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza

L'incidenza percentuale delle rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore ad € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza è stata del 81,8%, registrando una crescita rispetto al valore pianificato, pari al 70%.

### 2.1. Istanze di rateizzazione

A partire dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia – e fino al 31 dicembre 2018, l'Agenzia ha gestito circa 8 milioni istanze di rateazione presentate ai sensi dell'art. 19 del D.P.R. n. 602/1973, con una movimentazione del carico iscritto a ruolo per oltre 147 miliardi di euro.

Nella tabella seguente si forniscono i dati relativi all'esercizio 2018.

Istanze di rateazione lavorate - importi in milioni di euro				
STATO LAVORAZIONE	Situazione al 01/01/2018		Situazione al 01/01/2019	
	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato
Concesse	3.433.611	36.382	3.592.690	34.916
Non concesse	275.759	16.690	328.013	18.675
Revocate	3.459.960	83.076	4.036.510	93.906
<b>Totale</b>	<b>7.169.330</b>	<b>136.148</b>	<b>7.957.213</b>	<b>147.497</b>

Rispetto alle istanze concesse e non revocate (circa 3,6 milioni), risulta inoltre che:

- circa 2 milioni di istanze, per 8,2 miliardi di euro di carico, sono sostanzialmente estinte, ovvero il contribuente ha già assolto la pretesa tributaria dilazionata anche beneficiando di eventuali sgravi delle quote;
- i restanti 1,6 milioni di istanze, per un carico complessivo di circa 26,7 miliardi di euro, hanno un piano di ammortamento non ancora concluso ovvero non totalmente onorato.

Se si considerano anche le richieste di rinegoziazione per proroga e l'accesso a piani straordinari o eccezionali e al netto delle istanze annullate, sono state presentate complessivamente 787.097 istanze di rateazione per un totale di circa 11,3 miliardi di euro di cui. Nel corso del 2018 sono state lavorate 788.153 di cui 735.899 sono state accolte, mentre 52.254 (pari al 6,6% delle lavorate) sono state respinte per mancanza dei requisiti richiesti.

La tabella seguente evidenzia l'andamento delle istanze di rateazione negli esercizi 2017 e 2018.

Andamento istanze di rateazione ultimi 2 anni - importi in milioni di euro						
	2017		2018		2018 vs 2017	
	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato
<b>a) Dilazioni all'1/1</b>	<b>3.483.199</b>	<b>42.275</b>	<b>3.4433.611</b>	<b>36.382</b>	<b>-49.588</b>	<b>-5.894</b>
b) Dilazioni presentate nell'anno	618.984	9.258	787.097	11.293	168.113	2.035
c) Dilazioni lavorate. Di cui:	621.159	9.481	788.153	11.349	166.994	1.868
c1) Concesse	584.938	7.808	735.899	9.364	150.961	1.556
c2) Non Concesse	36.221	1.673	52.254	1.985	16.033	311
d) Revocate	634.526	13.702	576.820	10.830	-57.706	-2.872
<b>Dilazioni al 31/12 (a + c1 - d)</b>	<b>3.433.611</b>	<b>36.382</b>	<b>3.592.690</b>	<b>34.916</b>	<b>159.079</b>	<b>-1.466</b>

Va rilevato che l'andamento registrato nel 2018 è stato fortemente influenzato dagli istituti della definizione agevolata che ha indotto parte dei contribuenti a preferire i nuovi istituti evitando di ricorrere alla richiesta di rateizzazione ex art. 19, ovvero abbandonando i piani di rateizzazione già in essere. Nel 2018, gli incassi derivanti da dilazioni in essere hanno rappresentato il 46,1% del totale complessivamente riscosso (2.811,7 mld a fronte dei 6.102 mld), rispetto al (52,9%) del 2017 come evidenziato nella seguente tabella.

Riscossione da rateazioni - importi in milioni di euro		
	2017	2018
<b>Riscossioni da rateazioni</b>	<b>3.275</b>	<b>2.811,7</b>
variazione vs anno precedente	-30,3%	-14,2%
incidenza su riscossioni totali	25,8%	28,1%
incidenza su riscossione "ordinaria"	52,9%	46,1%

Con riferimento alle rateazioni concesse nel biennio 2017-2018, nella tabella seguente si fornisce la percentuale di ripartizione per ente impositore degli importi oggetto di richiesta di dilazione.

Ente impositore dei carichi rateizzati	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2017	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2018
Agenzia delle entrate e altri enti statali	57,24%	60,32%
INPS	34,94%	32,43%
INAIL	1,14%	1,18%
Altri enti	6,69%	6,07%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Con riguardo agli incassi da rateazione, pari a 3.275 milioni di euro nel 2017 e 2.812 milioni di euro nel 2018, di seguito è riportata la percentuale di ripartizione per ente impositore.

Ente impositore dei carichi riscossi da rateazione	% ripartizione per ente impositore dei carichi riscossi in forma rateale nel 2017	% ripartizione per ente impositore dei carichi riscossi in forma rateale nel 2018
Agenzia delle entrate e altri enti statali	52,11%	48,61%
INPS	37,51%	40,69%
INAIL	1,27%	1,24%
Altri enti	9,12%	9,46%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Le rateizzazioni concesse telematicamente nel corso dell'esercizio, ossia quelle per le quali non è necessaria l'assistenza degli operatori, sono state 68.646.

Il numero delle istanze di dilazione concesse nel 2018 con un numero di rate superiore alle 72 per i contribuenti in difficoltà sono state 14.345 a fronte dei 15.352 del 2017.

### 3. Tempo medio di notifica della cartella

Nel corso del 2018 risultano notificate circa 7,7 milioni di cartelle esattoriali per ruoli affidati all'Agenzia. La percentuale di notifiche entro i 90 giorni dalla data di cartellazione risulta del 71,3% (104,9% nel 2017), per un valore pari all'87% del carico notificato, con pieno raggiungimento

dell'obiettivo assegnato del 50%. Le notifiche tramite il canale PEC sono state 3,1 milioni di cartelle (40% del totale), di cui oltre il 97% notificate entro i 30 giorni.

### 3.1. Cartelle emesse

In coerenza con la flessione del valore complessivo dei carichi registrata dell'ultimo biennio, anche il numero dei documenti inviati ai contribuenti presenta una contrazione rispetto al periodo 2014-2016. Si registra una leggera ripresa nel corso del 2018 (+261.553) rispetto al valore del 2017, dovuta all'incremento degli Avvisi di debito e degli Avvisi di accertamento esecutivo, come risulta nella seguente tabella.

Numero cartelle, Avvisi di addebito e Avvisi di accertamento esecutivo inviati negli ultimi 5 anni					
	2014	2015	2016	2017	2018
Cartelle di pagamento	14.046.007	15.053.069	13.253.519	12.061.228	11.315.873
Avvisi di addebito (Ava)	3.987.027	2.502.965	3.643.838	2.543.258	3.430.172
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	213.360	228.258	145.438	184.015	304.009
<b>TOTALE</b>	<b>18.246.394</b>	<b>17.784.292</b>	<b>17.042.795</b>	<b>14.788.501</b>	<b>15.050.054</b>

Il dato esposto rappresenta il numero delle cartelle di pagamento inviate ai contribuenti senza considerare i documenti emessi su soggetti coobbligati da ruolo o in via esecutiva. Con riferimento agli Avvisi di addebito e Avvisi di accertamento esecutivo (emessi e notificati direttamente da INPS, Agenzia delle entrate e Agenzia delle Dogane e dei Monopoli) i volumi vengono esposti nelle varie annualità solo al momento dell'affidamento all'Agente della Riscossione del relativo debito da riscuotere.

## INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI

L'Agenzia nel corso dell'esercizio, oltre a quanto pianificato nell'Atto aggiuntivo, ha svolto le seguenti attività.

### 1. Procedure cautelari/esecutive

Nella tabella seguente è riportato il volume delle attività poste in essere nel corso del 2018.



Attività poste in essere nel 2018	
	<b>2018</b>
Avvisi di intimazione	5.191.790
Solleciti	1.814.749
Preavvisi di Fermo Amministrativo	349.828
Comunicazioni preventive di ipoteca	126.660
Trascrizioni di Fermo Amministrativo	99.090
Iscrizioni ipotecarie	28.077
Pignoramenti mobiliari	4.968
Pignoramenti beni mobili registrati	15.989
Pignoramenti presso terzi	255.814
Pignoramenti immobiliari	217
Procedure concorsuali	52.298
Interventi in esecuzioni immobiliari promosse da terzi	38.969
Accessi ed ispezioni documentali (art. 35 DL n.223/2006)	2.385

Con riferimento al volume delle azioni cautelari nel corso del 2018 sono state iscritte 28.077 ipoteche nei registri immobiliari presso le conservatorie e sono stati trascritti, nei pubblici registri, 99.090 fermi amministrativi di beni mobili registrati.

Relativamente al volume delle procedure esecutive nel corso del 2018 sono stati attivati 276.988 pignoramenti (mobiliari, immobiliari e presso terzi) oltre che 38.969 interventi in esecuzioni immobiliari promosse da terzi.

L'Agente della riscossione ha, inoltre, proseguito le usuali attività di recupero, per il tramite degli uffici dedicati alla gestione dei contribuenti con importi iscritti a ruolo superiori a 250 mila euro, mediante un approccio mirato e di elevata specializzazione per l'attivazione di singole procedure.

Le azioni attivate nel corso del 2018 su tali contribuenti (che numericamente costituiscono meno del 2% del complessivo numero di soggetti debitori) hanno rappresentato:

- il 20% del totale delle procedure cautelari su beni immobili (comunicazioni preventive di ipoteca e successive iscrizioni ipotecarie);
- il 37% del totale delle procedure di pignoramento in cui sono ricompresi principalmente i pignoramenti di conto corrente bancario ed i pignoramenti dei crediti per pagamenti della Pubblica Amministrazione segnalati ai sensi dell'art. 48-bis del DPR n. 602/1973;
- il 44% del totale degli accertamenti patrimoniali effettuati ai sensi del comma 25-bis dell'art. 35 del D.L. 223/2006.

È proseguito, anche per questi soggetti, l'ordinario presidio delle azioni di recupero che riguardano contribuenti in procedura concorsuale (insinuazioni nello stato passivo) e gli interventi nelle azioni esecutive promosse da terzi (es. interventi in procedure immobiliari).

Gli incassi riconducibili a tali contribuenti rappresentano circa il 37% del totale riscosso nell'esercizio (circa il 40% rispetto alle sole riscossioni "ordinarie").

Relativamente all'attivazione complessiva di procedure cautelari e esecutive, la Campania, il Lazio e la Lombardia registrano il maggior numero di atti emessi. In ambito di pignoramenti mobiliari la regione più produttiva è l'Emilia Romagna. La Puglia registra un elevato numero di pignoramenti presso terzi. Puglia, Calabria e Piemonte-Valle d'Aosta hanno effettuato il maggior numero di pignoramenti immobiliari.

## 2. Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse

Al fine di consentire l'analisi e la confrontabilità dell'andamento delle riscossioni, e dei correlati oneri di riscossione sulle somme iscritte a ruolo riscosse, nei prospetti seguenti vengono rappresentati i risultati complessivi di incasso realizzati nel 2018 suddivisi rispetto alle annualità di emissione.

Riscosso 2018 Valori in Euro milioni	ANNO EMISSIONE RUOLI											
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2000/2007
<b>10.008,9</b>	1.163,3	2.272,3	1.468,2	1.178,7	1.025,2	675,4	475,1	396,3	289,6	202,8	191,6	670,3

Riscosso 2018 Valori%	ANNO EMISSIONE RUOLI											
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2000/2007
<b>100%</b>	11,6%	22,7%	14,7%	11,8%	10,2%	6,7%	4,7%	4,0%	2,9%	2,0%	1,9%	6,7%

Attribuendo un tempo di riscossione pari alla differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2017, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2017 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2017 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione registrato nel 2018 risulta pari a circa 4,71 anni, a fronte dei 4,87 registrato nell'esercizio 2017.

L'attuale sistema di remunerazione - in applicazione del D.Lgs. 159/2015 e a partire dai ruoli consegnati dal 1° gennaio 2016 - prevede una percentuale di oneri di riscossione del 6%, ripartito al 50% tra il contribuente e l'Ente impositore nel caso in cui il pagamento avvenga entro 60 giorni dalla notifica della cartella di pagamento. Oltre i 60 giorni dalla notifica, il pagamento è integralmente a carico del contribuente. Il calcolo degli oneri di riscossione risulta quindi direttamente collegato all'anno di emissione del ruolo, sviluppando una situazione mutevole al

variare della composizione degli incassi. Infatti nel corso degli anni è variata la misura dell'aggio di riscossione, passando dal 9% al 6%, a partire dai ruoli consegnati al 1° gennaio 2016.

Al fine di far fronte alla suddetta diminuzione degli oneri di riscossione per il periodo 2016/2018, il D.Lgs. 159/2015 ha previsto una contribuzione (40 milioni per il 2016, 45 milioni per il 2017 e 40 milioni per il 2018) a sostegno della tenuta dei conti a carico dell'Agenzia delle entrate. Tale contribuzione non è stata ad oggi totalmente utilizzata, considerato il positivo impatto in termini di riscossioni determinato dalla definizione agevolata dei ruoli. La Legge 30 dicembre 2018 n. 145 (Legge di bilancio 2019) ha previsto, anche per il triennio 2019-2021, l'erogazione di un contributo da parte dell'Agenzia delle entrate, in qualità di titolare della funzione nazionale di riscossione, a favore di AdER, sulla base dell'andamento dei proventi risultanti dal bilancio annuale di quest'ultima. L'importo massimo di tale contributo è stato fissato in 70 milioni di euro per l'anno 2019, 20 milioni di euro per l'anno 2020 e 10 milioni di euro per l'anno 2021, prevedendo altresì che, nel caso il contributo erogato per ciascuno degli anni 2019 e 2020 risulti inferiore all'importo massimo erogabile nello stesso anno, la differenza andrà ad incrementare l'importo massimo erogabile per l'anno successivo.

### **3. Contenzioso**

L'indice di vittoria numerico su contenzioso tributario erariale viene calcolato confrontando le pronunce favorevoli in tutto o in parte all'Agenzia, passate in giudicato nel 2018, con il totale delle pronunce favorevoli o sfavorevoli, in tutto o in parte, all'Agenzia divenute definitive nell'anno. Esso si attesta al 67,8%.

L'indice di impugnazione (pari all'1,41%) rispetto agli atti prodotti è misurato avuto riguardo alle cartelle di pagamento, agli AVA (avvisi di addebito INPS), agli AVE (accertamenti esecutivi), agli avvisi di intimazione notificati e alle procedure cautelari (preavvisi di fermo e ipoteca) ed esecutive avviate nell'anno di riferimento, con termine per l'impugnazione scaduto nello stesso anno.

La percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio (60gg dalla notifica/10-20 giorni liberi prima della data di trattazione in caso di trattazione in camera di consiglio/non oltre la data fissata per l'udienza in caso di trattazione in pubblica udienza) si attesta al 74,1%

La percentuale di non costituzione scaturisce da valutazioni dettate da:

- a) profili di carenza di legittimazione passiva dell'Agenzia;

- b) profili di opportunità in relazione alle specificità dei casi concreti, al ricorrere delle quali la resistenza in giudizio non appare indicata; criteri di economicità e logiche di priorità in rapporto ai volumi di contenzioso in ingresso e al valore delle controversie.

## Area Strategica Efficienza

### 1. Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi

A partire dalla riforma del sistema nazionale della riscossione del 2005 l'Ente ha attivato molteplici iniziative finalizzate alla riduzione progressiva del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA				
<b>OBIETTIVO 3: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste.</b>				
Indicatori	Risultato atteso 2018	Risultato al 31/12/2018	Risultato al 31/12/2018 Vs Risultato atteso 2018	Risultato 2017
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<12 euro per ogni 100 euro riscossi	9,1 euro per ogni 100 euro riscossi	>100%	9,4 euro per ogni 100 euro riscossi

I risultati conseguiti sono stati realizzati grazie all'effetto combinato dell'incremento della riscossione e dell'efficientamento dei costi. Dall'esame dei dati riportati nel prospetto seguente, emerge che il costo per euro riscosso (inteso come totale costi da conto economico consolidato al netto del risultato d'esercizio) è passato dai circa 30 euro per ogni 100 euro riscossi del 2005 ai circa 9 euro per ogni 100 euro riscossi del 2018.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
riscossione ruoli	3.874,0	5.015,0	6.737,7	7.013,5	7.734,9	8.876,0	8.622,4	7.530,7	71.335	7.411,2	8.243,8	8.752,4	12.700,8	10.008,7
costi totali			1.343,8	1.317,0	1.203,0	1.342,8	1.131,8	1.052,9	961,3	973,4	1.043,3	1.021,3	1.226,2	909,8
risultato d'esercizio			56,8	123,9	16,2	28,2	-73,5	8,3	2,7	14,5	0,9	0,1	26,9	1,2
costi esercizio (totale costi - risultato)	1.234,0	0,0	1.287,0	1.193,1	1.186,8	1.314,5	1.205,3	1.044,7	958,6	958,9	1.042,4	1.021,2	1.199,4	908,6
costo in euro per ogni 100 euro riscossi	31,9	0,0	19,1	17,0	15,3	14,8	14,0	13,9	13,4	12,9	12,6	11,7	9,4	9,1

Nel 2018 il costo per euro riscosso risulta essere pari a 9,1 per ogni 100 determinando, dal 2005 a oggi, una diminuzione di circa il 71,5% rispetto alla gestione degli ex concessionari e un conseguimento del 124,2% del risultato atteso.

Dalla tabella si rileva, inoltre, che il contenimento dei costi per gli anni 2017 e 2018, rispetto agli esercizi precedenti, è determinato in modo rilevante dagli incassi derivanti dalla definizione

agevolata. In particolare il risultato conseguito nell'esercizio 2018 è dovuto principalmente alla contrazione dei costi complessivi mentre, se pur significativo, si è ridotto l'apporto della riscossione derivante dalle adesioni alla definizione agevolata dei ruoli.

## **2. Organizzazione**

Nel corso del 2018 l'Ente, nell'ottica di perfezionare l'assetto organizzativo, ha posto in essere una serie di interventi in merito al "controllo e patrocinio legale", alla nomina dei "Responsabili", al "Sistema di controllo interno" e alle tematiche di gestione del personale. Altri interventi importanti si registrano nel Modello organizzativo e nel Funzionigramma, relativamente:

- alla revisione e ridistribuzione delle responsabilità in tema di protezione dei dati personali;
- alla ri-articolazione interna di talune Direzioni Centrali, per fare fronte alle esigenze di efficientamento e tenendo anche conto della riorganizzazione delle strutture centrali dell'Agenzia delle entrate. In particolare, l'intervento ha avuto l'obiettivo di favorire lo sviluppo di sinergie tra Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle entrate in tema di gare e appalti, di garantire un maggiore coordinamento e integrazione nell'approccio alle tematiche relative alla compliance normativa, inclusa quella relativa agli aspetti contrattuali, agli accordi e convenzioni con enti e soggetti pubblici, nonché alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, di potenziare infine, il presidio delle attività di indirizzo e monitoraggio della riscossione.

Conseguentemente sono stati aggiornati, a seguito delle modifiche intervenute, i riferimenti contenuti nei documenti del Sistema normativo dell'Ente, in termini di funzioni e di responsabilità, nonché è stata effettuata una revisione/assestamento dei diversi canali di comunicazione dell'Ente, anche a conclusione delle attività di razionalizzazione di quelli ereditati dalle pregresse società del Gruppo Equitalia.

## **3. Personale**

Nel periodo di riferimento l'Ente è stato impegnato nelle attività di gestione del personale e nella ricerca della più corretta allocazione delle risorse presso le strutture organizzative.

Al 31 dicembre 2018 risultano assegnati n° 104 incarichi di responsabilità, in particolare:

	Rete Nord	di cui ad interim	RETE SUD	di cui ad interim	Strutture Centrali	di cui ad interim	Totale
<b>Nomine Responsabili</b>	65	6	28	5	6	5	104
di cui Responsabili di Area Territoriale	5	1	1	-	-	-	6
di cui Responsabili di Sportello	23	-	4	2	-	-	27

Nel corso dell'esercizio si sono, altresì, verificate le seguenti movimentazioni dell'organico in uscita, con le conseguenti ricadute di carattere gestionale:

Uscite Gennaio - Dicembre 2018	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Decesso	3	8	0	11
Dimissioni	11	1	8	<b>29</b>
Fine rapporto lavoro TD	0	0	1	<b>1</b>
Licenziamento Giusta causa	1	6	0	<b>7</b>
Pensionamento	1	3	1	<b>5</b>
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>44</b>

Per quanto attiene ai rapporti di lavoro a tempo parziale, nel periodo preso a riferimento, come si evince dalla tabella seguente, rappresentano circa il 10,5%.

<b>Totale Part Time</b>	<b>791</b>
Totale risorse al 31.12.2018	7.571
% PT su organico	10,45%

Per quanto riguarda la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento si riportano i seguenti dati di sintesi:

Categorie di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	12	14	46	72
Quadri	529	492	427	1448
Aree professionali	2.438	2.785	828	6.051
<b>TOTALE</b>	<b>2.979</b>	<b>3.291</b>	<b>1.301</b>	<b>7.571</b>

Nel totale organico sono presenti 40 risorse distaccate presso Enti terzi a seguito di appositi accordi.

Nella seguente tabella viene riassunta la movimentazione del personale a partire dalla costituzione dell'Ente, con evidenza delle risorse distaccate da e presso terzi al 31 dicembre 2018:

Categorie di inquadramento	31/12/2018	Distacchi da terzi	Distacchi presso terzi	Forza di lavoro netta 31/12/2018
Dirigenti	72	0	0	72
Quadri	1.448	1	4	1.456
Aree professionali	6.051	0	36	6.015
<b>TOTALE</b>	<b>7.571</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>7.532</b>

La successiva tabella illustra la consistenza del personale per l'anno 2018:

Categorie di inquadramento	Situazione al 31/12/2017				Anno 2018						Situazione al 31/12/2018	
	Personale in organico	Personale in distacco da terzi	Personale in distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (A+B-C)	Personale in organico al 01/01/2018	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale in distacco da terzi	Personale in distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (E+F-G+H-I)	Part time	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	
Dirigenti	75	1	0	76	75	1	4	0	0	72	0	
Quadri Direttivi	1.456	1	1	1.456	1.456	0	8	1	4	1.445	51	
Aree professionali	6.081	0	35	6.046	6.078	4	31	0	36	6.015	734	
Totale	7.612	2	36	7.578	7.609	5	43	1	40	7.532	785	

Il costo del personale per l'anno 2018 ammonta a 494.353 €/mgl, in aumento di circa 2.700 €/mgl rispetto al 2017. Tale incremento è da riferirsi principalmente alla rilevazione degli oneri per il rinnovo del contratto di settore, scaduto il 31 dicembre 2010.

Si rappresenta di seguito il dettaglio dei costi del personale ripartiti per qualifica:

*(Importi in €/mgl)*

QUALIFICA	COSTI
Dirigenti	14.719
Quadri Direttivi	125.586
Aree Professionali	354.048
<b>Totale</b>	<b>494.353</b>

Nel corso del 2018 si registra l'avvio del progetto "Fascicoli del Personale" finalizzato a centralizzare il patrimonio informativo rappresentato dai documenti cartacei e alla digitalizzazione degli stessi (circa 8.000 fascicoli distribuiti su 18 sedi regionali).

In materia di compliance normativa, nel corso del 2018, si è provveduto alla nomina del Responsabile della Mobilità e del Responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia.



### 3.1. Formazione e Sviluppo

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 79.507 ore di formazione, articolate in 376 edizioni formative. Sono state coinvolte 7.189 risorse con un numero di partecipazioni pari a 26.773.

Nell'ottica di approfondire le tematiche della *compliance*, l'Agenzia nel corso del 2018 ha introdotto dei corsi relativi alla normativa riguardante la prevenzione della corruzione e il FOIA (*Freedom of Information Act*). I corsi di didattica frontale, relativa a segmenti specifici di popolazione, sono proseguiti nel corso di tutto l'anno. Numerosi percorsi formativi sono stati realizzati in sinergia con l'Agenzia delle entrate, mettendo a fattor comune risorse umane, materiali e logistiche, al fine di perseguire efficientamenti economici e condivisione di *know-how*. Nello specifico, sono stati avviati percorsi per gli operatori di sportello relativi alla gestione del conflitto e alla relazione con il contribuente, che proseguiranno anche negli anni successivi, e un percorso in materia di formazione formatori, con l'obiettivo di essere d'ausilio ai formatori interni ed estenderne la platea. Nel corso dell'anno sono state, inoltre, sperimentate nuove modalità formative multimediali che costituiscono una evoluzione delle attività di *e-learning*. Al contempo, i percorsi di natura specialistica e caratteristica sono stati incentrati da una parte sul contenzioso, dall'altra sulla normativa specifica della riscossione nonché sui corsi normativi specialistici (normativa degli appalti pubblici alla luce del D.Lgs. 50/2016). È proseguita inoltre l'erogazione di corsi specialistici/informatici. Quasi 8000 ore di formazione sono state dedicate agli affiancamenti degli addetti assegnati o trasferiti nel corso dell'anno agli sportelli.

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 79.507 ore di formazione, articolate in 376 edizioni formative; sono state coinvolte 7.189 risorse con un numero di partecipazioni pari a 26.773.

Ai fini dello sviluppo, l'Agenzia ha approvato la procedura per lo sviluppo di carriera del personale non dirigente.

### 4. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

Nel 2018 è proseguito il processo di efficientamento dell'Ente già intrapreso a partire dal 2006 con il consolidamento delle precedenti 40 società private in un unico gruppo di proprietà pubblica. Nello specifico, si segnala la consistente riduzione dei canoni di locazione passate dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012, ai 24,8 del 2017, ai 23,3 di fine 2018. Tale ulteriore riduzione è stata resa

possibile anche a seguito della concentrazione di risorse negli spazi della sede centrale dell'Agenzia con la dismissione di ulteriori locali, conseguente la cessione di Equitalia Giustizia nel corso del 2017. Il numero dei metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio è pari a 18,37 mq rispetto ai 18,79 mq dell'esercizio precedente. Il costo di locazione annuo per dipendente, con esclusione degli archivi, ammonta a 3.165 euro a fronte dei 3.246 del 2017.

Sul piano della spesa per servizi si registra una contrazione di circa 10,5 €/mln, dovuta ad un calo significativo delle:

- spese legali di parte e contenzioso esattoriale che si attestano a 35 €/mln contro i 41,8 €/mln del 2017;
- commissioni bancarie postali che passano da 12,4 €/mln 11 €/mln;
- spese legali per altri contenziosi che passano da 1,9 €/mln a 0,9 €/mln.

In merito agli oneri diversi di gestione, si registra un incremento delle spese di soccombenza in giudizio per contenzioso esattoriale che si attestano a 60,3 €/mln contro i 54 €/mln del 2017, e una sostanziale riduzione della restituzione degli aggi su sgravi per indebito e altre rettifiche su ricavi, che passano da 34,2 €/mln del 2017 agli attuali 13,4 €/mln.

Le spese per il personale subiscono un incremento di 2,73 €/mln dovuto agli effetti del rinnovo contrattuale di categoria, scaduto nel 2010 e rinnovato a fine marzo 2018.

Infine, la gestione caratteristica dell'Agenzia registra in termini assoluti una variazione in diminuzione di 25 €/mln, passando da 813,1 €/mln del 2017 a 788,1 €/mln del 2018.

Per l'esercizio 2018, i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel *budget* economico approvato e al netto delle imposte e delle partite valutative, tipiche delle attività del bilancio consuntivo, risultavano essere previsti in 870,9 milioni di euro circa, in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro, come disposto nella relazione tecnica di accompagnamento al citato Decreto Legislativo 159 del 2015. La consuntivazione al 31/12/2018, restituisce un valore di circa 806,2 milioni di euro al netto di circa 44,4 milioni di euro di accantonamenti e di circa 43 milioni di euro di svalutazioni, che risulta inferiore del 7,4% rispetto al budget dell'esercizio.

## Attività di investimento

L'Agenzia nel corso del 2018 ha realizzato investimenti per circa 16,5 €/mld. Si fornisce di seguito la tabella contenente la ripartizione delle tipologie di investimento con il loro corrispettivo stato di avanzamento lavori.

Tipologia Investimenti	Budget 2018	Consuntivo		SAL %
	€/migliaia	€/migliaia	SAC %	
IMMATERIALI	16.833.637	15.308.000	90,9%	9,1%
MATERIALI, di cui:	5.534.650	1.240.000	22,4%	77,6%
- impianti e macchinari	760.400	253.000	33,3%	66,7%
- altri beni	4.774.250	987.000	20,7%	79,3%
<b>Totale</b>	<b>22.368.287</b>	<b>16.548.000</b>	<b>74,0%</b>	<b>26,0%</b>

Nel dettaglio, nel corso del 2018, l'Agenzia ha posto in essere le seguenti attività:

- Nell'ambito dei Servizi per i contribuenti, gli interventi hanno interessato il sito web desktop e mobile, il servizio Scrivania di Sportello e quelli a supporto della relazione con il contribuente (fascicolo del contribuente, estratto conto, Se Mi Scordo servizio di avviso via SMS o email).
- Nell'ambito Servizi agli Enti, gli investimenti hanno riguardato essenzialmente sviluppi e manutenzione evolutiva dei servizi per l'informatizzazione degli Enti non telematici. In particolare, è stata effettuata una completa rivisitazione grafica dei servizi *web* a supporto del processo di formazione del ruolo e dell'area riservata agli Enti in linea con quella dedicata al contribuente.
- Nell'ambito dei Servizi di supporto alla Riscossione, gli interventi hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo della Riscossione, dei servizi di gestione delle procedure cautelari ed esecutive, dei sistemi di *Datawarehouse*, *Business Intelligence e Reporting*, dei servizi ICT di elaborazione, stampa e *delivery* multicanale dei documenti esattoriali. Ai fini della gestione del contenzioso esattoriale, sono stati condotti numerosi interventi evolutivi sul servizio Agenda Legale, con la realizzazione di nuove funzionalità e l'avvio di un progetto innovativo denominato "Agenda Legale 2.0".

In merito ai servizi informativi per la gestione aziendale sono proseguiti gli interventi di manutenzione dei servizi a supporto dei processi corporate. In particolare:

- Adozione sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*). Nell'ambito di tale programma volto ad assicurare la gestione, l'integrazione e l'evoluzione dei processi corporate, sono stati attivati i moduli di Amministrazione e Finanza, Controllo di Gestione, Contabilità analitica, processo di Acquisti e ciclo passivo. Sono state, inoltre, implementati gli applicativi in uso nell'ambito aziendale (Agenda legale, Smart CIG, Elenco avvocati, SET, Sistema di conservazione digitale).
- Realizzazione portale gestione *Facility Management*. Sono state avviate le fasi di implementazione del nuovo portale per la gestione dei contratti di *facility management*, finalizzati alla gestione e al monitoraggio delle attività di manutenzione programmata degli impianti delle sedi dell'Agenzia, e per consentire ai fornitori esterni aggiudicatari dei servizi le funzionalità di registrazione esito dei controlli manutentivi periodici e archiviazione della documentazione e di censimento degli impianti e dei servizi erogati all'interno delle sedi aziendali. Tale portale sarà completato nel corso del 2019.
- Sistema di gestione del protocollo. A supporto dei processi di protocollazione sono state introdotte le funzionalità di repertoriamento dei documenti legati al processo di gestione del contenzioso e l'acquisizione automatica della medesima documentazione nel servizio Agenda Legale.
- Supporto alla funzione Risorse Umane. L'Agenzia ha avviato progetti di sviluppo legati alla: gestione del Sistema Incentivante; acquisizione dei dati amministrativi dalla piattaforma di *Payroll* ad analisi statistica mediante l'utilizzo di specifica piattaforma di *Business Intelligence*; digitalizzazione e gestione dei documenti del personale. I progetti saranno resi operativi nel primo semestre 2019.

Con riferimento alla gestione della sicurezza ICT, sono stati posti in essere i seguenti interventi:

- Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni. L'Agenzia ha avviato un programma di attività volto a promuovere la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite, in termini di integrità, disponibilità e riservatezza, attraverso la progressiva implementazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI). In particolare è stato predisposto il Manuale SGSI nel quale sono stati descritti gli obiettivi, le modalità operative orientate al principio del miglioramento continuo e sono stati identificati i ruoli e le attività in linea con il modello organizzativo di AdeR. È stata predisposta la documentazione metodologica propedeutica all'avvio del Sistema, tra cui il documento di Valutazione e

trattamento del rischio, redatto in linea con le indicazioni della norma ISO 27001. Sulla base di tali presupposti è stata avviata l'attività di rilevazione e determinazione del rischio di sicurezza ed applicato il modello di calcolo del rischio costruito facendo ricorso ai benchmark di settore. Ciò ha consentito di determinare i valori degli indicatori di rischio. Dalle risultanze dell'analisi del rischio è emerso che, in termini generali, il rischio residuo nell'ambito del *Data Center* è complessivamente all'interno della fascia di valori considerati "bassi". A fronte dei risultati ottenuti, è stato redatto il Piano di Trattamento del Rischio (PTR), che prevede iniziative da avviare nel corso del 2019.

- Evoluzione sistema di *Identity Governance & Intelligence Management*. Sono stati consolidati e integrati i processi e le funzionalità del sistema integrato dedicato alla gestione della identificazione, abilitazione e autorizzazione degli utenti. Tale sistema consente di migliorare il grado di efficienza, efficacia e sicurezza nella gestione delle abilitazioni e di accrescere il presidio sui rischi di non conformità alla normativa vigente, con particolare riguardo alla Protezione dei dati personali.
- Gestione della sicurezza perimetrale in cooperazione con SOGEI. Sono state aggiornate tutte le configurazioni dei sistemi di sicurezza perimetrale (UTM) messi a protezione della rete presso ogni sede dell'Agenzia ed è stato definito un processo di aggiornamento delle firme comunicate dal CERT-MEF attraverso i bollettini di sicurezza di tutti i suddetti apparati. Gli stessi apparati sono stati puntualmente allarmati per comunicare eventuali tentativi di accesso a indirizzi o siti posti in *black-list* al fine di rilevare l'origine dell'evento e, se del caso, bonificare il client interno che ha generato il tentativo di accesso.
- *Disaster recovery* per il *mainframe*. E' stata progettata, implementata e messa in produzione una soluzione di *Disaster Recovery* - base del Sistema Informativo della Riscossione all'interno del mainframe gestito dal partner Sogei.

Per quanto attiene gli investimenti in infrastrutture ICT si registra un incremento delle risorse *hardware server* al fine di far fronte all'espansione del fabbisogno di capacità elaborativa derivante dalla crescita di utenti gestiti, dal volume dei dati da trattare, nonché dai nuovi servizi e processi applicativi che vengono installati.

Gli investimenti in ambito *Logistica e gestione immobiliare*, sono stati incentrati sull'ottimizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse infrastrutturali, sull'ammodernamento e la manutenzione

degli immobili con obiettivo di garantire la *compliance* con le normative di riferimento e sulla valorizzazione degli immobili di proprietà e con interventi mirati ad una maggiore efficienza energetica e controllo emissioni CO2. Nello specifico, nell'ambito del progetto di razionalizzazione delle unità immobiliari delle sedi centrali dell'Agenzia sono stati completati i lavori di ampliamento necessarie per il rilascio della precedente sede. Sono state acquisite e poste in opera le nuove "Identità Visive Esterne definitive" (c.d. Manuale d'Identità Visiva). È stato, inoltre, predisposto il progetto di remotizzazione degli impianti di sicurezza.

## **Sinergie con l'Agazia delle entrate**

In coerenza con l'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2018-2020 e con l'articolato dell'Atto aggiuntivo 2018, che prevedono l'impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, è stato stipulato Protocollo d'intesa che prevede le seguenti attività.

### ***Procedure acquisitive***

L'Agazia delle entrate-Riscossione ha conferito all'Agazia delle entrate, ai sensi dell'art. 37, comma 10, del D. Lgs. 50/2016, le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l'individuazione e selezione dei fornitori e per l'espletamento delle necessarie procedure a evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l'acquisizione di forniture e servizi. Tutto ciò anche al fine di perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di beni e/o servizi, attraverso l'aggregazione dei relativi fabbisogni comuni, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa. Le principali sinergie hanno riguardato l'attività svolta dai team specialistici in termini di "gemellaggio tecnico" con lo scopo di armonizzare e omogeneizzare i sistemi. Le procedure avviate congiuntamente hanno ad oggetto i seguenti servizi: vigilanza armata, facchinaggio, manutenzione impianti, pulizie, raccolta e recapito della corrispondenza.

### ***Patrimonio immobiliare***

E' stata avviata una collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché migliorare i servizi ai contribuenti. Il progetto riguarda la rete degli sportelli dei due enti attraverso accorpamenti, trasferimenti e in generale condivisione di spazi ed è finalizzato ad un migliore e più efficiente servizio al contribuente con modalità differenziate. Per valutare la fattibilità delle iniziative congiunte sono state definite linee guida che tengono conto delle differenze tra AdE e AdeR sotto il profilo giuridico e giuslavoristico, nonché dei servizi erogati e delle modalità operative adottate. Un primo risultato derivante dall'attuazione di tali sinergie riguarda il trasferimento, avvenuto ad agosto 2018, dello sportello di Agenzia delle entrate-Riscossione di Chiavari presso la sede di Agenzia delle entrate, nonché la pubblicazione di un avviso pubblico di

indagine di mercato immobiliare per la locazione passiva di un compendio immobiliare nel comune di Roma.

### ***Compliance fiscale***

L'Agenzia delle entrate metterà a disposizione dell'Agenzia delle entrate-Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti anche per l'operatività della riscossione nazionale. L'Agenzia delle entrate-Riscossione nel corso del 2018 ha presentato le seguenti richieste di consulenza giuridica: 1) Inquadramento su anticipazione finanziaria AdE; 2) Inquadramento Imposte Dirette dell'EPE; 3) Inquadramento IVA dell'EPE; 4) Aspetti IVA relativi alle vendite di esecuzione mobiliare e immobiliare; 5) Problematiche sostituto d'imposta; 6) Deducibilità versamento oneri contenimento spesa pubblica.



## Numero degli interventi di audit e una relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta

L'attività di *Internal audit* svolta dall'Ente nel 2018 è stata caratterizzata dall'esigenza di effettuare gli interventi previsti nel Piano di audit 2018 e quelli non pianificati nell'ambito del "*fraud audit*". Sono, inoltre, proseguite le attività già avviate nell'anno precedente. Nel complesso l'attività è stata svolta sui n.70 interventi di *audit* descritti di seguito.

### 1. Sportello Corso Meridionale Napoli - comportamenti anomali

L'attività svolta ha consentito di individuare e rimuovere alcune anomalie riguardanti comportamenti di soggetti esterni all'Agenzia che influenzavano negativamente la gestione delle code di attesa allo sportello.

### 2. Intervento Audit – Proced. Penale n. 2015/1941 RGNR – Procura della Repubblica presso il Tribunale di Brindisi

L'intervento riguarda i comportamenti di un dipendente che risulta indagato per l'ipotesi di reato di cui all'art. 326 c.p. (rivelazione e utilizzazione di segreti di ufficio). L'attività risulta ancora in corso.

### 3. Ciclo di verifiche sugli Sportelli

Nel corso del 2018 con lo svolgimento di 54 interventi si è concluso il ciclo di "interventi brevi" sugli sportelli, avviato nel 2016 e proseguito nel 2017, volto a verificare la corretta operatività di cassa e i connessi controlli in tema di rispetto della riservatezza e della normativa antiriciclaggio. I temi analizzati riguardano: Attività di cassa; Altre attività di cassa/sportello; Antiriciclaggio; Sicurezza del Patrimonio del Gruppo e tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori; Controlli interni; *Privacy*.

### 4. Intervento di audit - "Decreto di perquisizione locale, personale e contestuale sequestro n. 31673/13 R.G.N.R."

L'attività ha riguardato i fatti connessi alle contestazioni contenute nell'Avviso di conclusione delle indagini preliminari che hanno visto il coinvolgimento di un dipendente, ex Direttore regionale.

### 5. Personale in servizio presso la sede di Salerno

È stato completato un intervento di *fraud audit* avviato a seguito di una lettera/esposto anonima con cui erano segnalati comportamenti anomali di un dipendente della sede di Salerno.

6. *Intervento Audit – Proced. Penale n. 1754/2017 RGNR – Procura della Repubblica presso il Tribunale di Sassari*

L'attività ha riguardato il coinvolgimento di un dipendente, indagato per il reato previsto dagli artt. 81, 110 c.p. e art. 11, "Sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte", del D.Lgs. n. 74 del 2000. L'attività risulta ancora in corso.

7. *L'intervento di audit presso la Direzione regionale del Molise*

L'intervento è scaturito da una segnalazione anonima riguardante presunte attività e condotte contrarie all'integrità etica poste in essere dal management delle strutture della Direzione regionale del Molise. Le condotte di alcuni dipendenti avrebbero determinato sia vantaggi in termini di inquadramenti e ruoli di responsabilità, sia situazioni di conflitto d'interesse che avrebbero interferito non solo con le attività caratteristiche ma anche con la capacità del management di assumere decisioni imparziali nella gestione dei dipendenti. Le attività svolte hanno consentito di verificare la quasi totale infondatezza dei contenuti della segnalazione anonima.

8. *Intervento di audit – Processi di protocollazione interna e gestione documentale*

L'intervento ha come obiettivo la rilevazione della sussistenza, della funzionalità e dell'efficace applicazione del sistema dei controlli interni sui processi in analisi. La gestione dei documenti viene analizzata nella fase di protocollazione e di archiviazione. L'attività è stata separata in due distinti interventi: il primo relativo alla gestione documentale nell'area esattoriale, con un particolare focus sulla conservazione documentale delle relate di notifica e il secondo afferente anche alle ulteriori tipologie documentali (per queste ultime le verifiche saranno maggiormente imperniate sulla fase di protocollazione). Le attività sono tutt'ora in fase di svolgimento.

9. *Intervento Audit – Proced. Penale n. 3925/2016 RGNR – Procura della Repubblica presso il Tribunale di Bologna*

L'intervento riguarda il coinvolgimento di un dipendente, in qualità di soggetto indagato per il reato previsto dall'art. 326 c.p. ("Rivelazione e utilizzazione di segreti di ufficio"), in concorso con un ex dipendente dell'Agenzia delle entrate. L'attività risulta ancora in corso.

10. *Interventi ricadenti nella categoria degli "audit di processo" previsti dal Piano di audit 2018*

Sono stati avviati e sono in corso di svolgimento gli *audit* riguardanti i seguenti processi: 1) Attività relative alle segnalazioni scaturenti dal "Servizio verifica inadempimenti" (art. 48-bis - DPR 602/73);

Processo di notifica; Processo di gestione delle richieste di assistenza effettuate dagli utenti interni dei sistemi informativi.

*11. Interventi ricadenti nella categoria dei "follow up" previsti dal Piano di audit 2018*

Sono stati avviati e sono in corso di svolgimento i follow up riguardanti: il Ciclo passivo inerente al pagamento delle fatture ai legali; Provvedimenti sospensivi della riscossione; Sospensione legale della riscossione - Legge 228/2012.

*12. Intervento di audit – Controlli interni inerenti alla gestione del c.d. Facility Management*

L'intervento ha avuto come obiettivo la rilevazione della sussistenza, della funzionalità e dell'efficace applicazione del sistema dei controlli interni sui processi in analisi. Le attività analizzate sono quelle riguardanti la gestione degli immobili e degli impianti ad essi collegati. In particolare: Servizi di manutenzione (impianti elettrici, idrico-sanitari, di riscaldamento, di raffrescamento, elevatori, antincendio, di sicurezza e controllo accessi, manutenzione reti, minuto mantenimento edile); Servizi di pulizia ed igiene ambientale (disinfestazione, raccolta e smaltimento rifiuti speciali, giardinaggio); Servizi di reception e di facchinaggio. Ad esito dell'attività di *audit* svolta sono state emanate n. 7 raccomandazioni volte a rafforzare i controlli sul processo.

*13. Attività connesse alla vigilanza da parte del Ministero dell'economia e delle finanze*

Nell'ambito dell'attività di vigilanza prevista dall'art. 1, comma 3, del D.L. 193/2016, che sottopone l'Agenzia delle entrate-Riscossione "all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze", nel corso del 2018 sono state eseguite le attività di verifica volte a fornire riscontro a n. 52 richieste di approfondimento. Esse hanno riguardato principalmente segnalazioni di contribuenti in merito a presunte anomalie nell'operato delle strutture dell'Agenzia. Le richieste hanno interessato varie aree dell'attività svolta dall'Agenzia. Le più ricorrenti riguardano le procedure di riscossione (in particolare presso terzi), la prescrizione/decadenza, i provvedimenti modificativi del carico, le rateazioni, la definizione agevolata, il contenzioso, la notifica, le richieste di informazioni generiche.