



## **ATTO AGGIUNTIVO**

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

---

**ANNO 2018**

## INDICE

<b>Articolo 1 Definizioni .....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 2 Finalità.....</b>	<b>4</b>
<b>Articolo 3 Durata e oggetto .....</b>	<b>4</b>
<b>Articolo 4 Impegni istituzionali dell’Agenzia delle entrate – Riscossione .....</b>	<b>4</b>
<b>Articolo 5 Risorse finanziarie.....</b>	<b>6</b>
<b>Articolo 6 Impegni istituzionali del Ministero.....</b>	<b>6</b>
<b>Articolo 7 Comunicazione Istituzionale.....</b>	<b>7</b>
<b>Articolo 8 Sistemi Informativi.....</b>	<b>7</b>
<b>Articolo 9 Qualità dei servizi ai contribuenti.....</b>	<b>8</b>
<b>Articolo 10 Modalità di esercizio della funzione di vigilanza .....</b>	<b>8</b>
<b>Articolo 11 Piano Annuale dell’Agenzia .....</b>	<b>9</b>
<b>Articolo 12 Impegni e attività di monitoraggio dell’Agenzia delle entrate .....</b>	<b>9</b>
<b>Articolo 13 Parere delle Commissioni Parlamentari.....</b>	<b>9</b>
<b>Articolo 14 Modifiche dell’Atto e Avvio del Nuovo Processo Negoziale.....</b>	<b>9</b>
<b>Articolo 15 Controversie .....</b>	<b>10</b>

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

e

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

stipulano e convengono quanto segue:

## **ARTICOLO 1**

### **DEFINIZIONI**

1. Ai sensi del presente Atto si intendono:

- a) Ministro: Ministro dell'economia e delle finanze;
- b) Presidente: Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione;
- c) Direttore: il Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- d) Ministero: Ministero dell'economia e delle finanze;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle Finanze;
- f) Agenzia: Agenzia delle entrate-Riscossione;
- g) DPR 602/1973: decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 recante "Disposizioni sulla riscossione delle imposte sul reddito";
- h) D.Lgs. 300/1999: decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 recante "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- i) Legge 212/2000: legge 27 luglio 2000, n. 212 recante "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- j) D.L. 203/2005: decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248 recante "Misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria";
- k) Legge 23/2014: legge 11 marzo 2014, n. 23 di "Delega al Governo recante disposizioni per un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita";
- l) D.L. 193/2016 o "Decreto": il decreto legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225 recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili";
- m) D.L. 148/2017: decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172 recante "Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili";
- n) Atto di indirizzo: Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2018-2020 ai sensi dell'articolo

59 del D. Lgs. n. 300/1999, adottato il 5 dicembre 2017;

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

## **ARTICOLO 2**

### **FINALITÀ**

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

## **ARTICOLO 3**

### **DURATA E OGGETTO**

1. Il presente Atto aggiuntivo regola, per il periodo 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2018, i rapporti tra Ministero, Agenzia e Agenzia delle entrate, in attuazione dell'articolo 1, comma 13, del D.L. 193/2016 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.
2. Esso si compone del presente articolato, dell'allegato 1 "Piano annuale dell'Agenzia" e dell'allegato 2 "Flussi informativi" per la verifica del conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano, che formano parte integrante dell'Atto aggiuntivo medesimo.

## **ARTICOLO 4**

### **IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE**

1. L'Agenzia assicura lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.L. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti alla stessa dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.
2. L'Agenzia si impegna a:
  - garantire il miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca, incrementando anche la gamma e la qualità dei servizi offerti e semplificandone l'accesso;
  - assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione e le rateazioni;
  - ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti;
  - sviluppare, tenuto conto della propria capacità operativa e ferma restando la necessità di salvaguardare i crediti affidati in riscossione, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla normativa vigente a tutela della privacy, tecniche di analisi

dei debiti iscritti a ruolo volte ad indirizzare l'attività di riscossione al risultato piuttosto che al processo in linea con le previsioni del D.L. 193/2016;

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

fine di superare fattivamente le frammentazioni e le duplicazioni di attività, contribuendo così ad incrementare l'efficienza del servizio pubblico in favore del contribuente e degli operatori del settore (intermediari finanziari, Amministrazione Finanziaria nel suo complesso).

## **ARTICOLO 5**

### **RISORSE FINANZIARIE**

1. Ai sensi dell'articolo 11 dello Statuto, l'Agenzia dispone delle risorse finanziarie derivanti dai corrispettivi per:
  - a) i servizi di riscossione mediante ruolo di cui al precedente articolo 4, comma 3, lettera a) prestati in favore di soggetti privati o pubblici, incluse le amministrazioni statali. Tali servizi sono remunerati attraverso il riconoscimento all'Agenzia degli importi inerenti agli oneri di riscossione e di esecuzione previsti dalla normativa vigente, nonché, fino all'emanazione del decreto ministeriale previsto dall'art. 17, comma 2, lettere b) e c) del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, degli importi fissati dal decreto del Direttore generale del Dipartimento delle entrate del Ministero delle finanze del 21 novembre 2000 e dal decreto del Capo del Dipartimento per le politiche fiscali del 13 giugno 2007;
  - b) le altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle entrate di cui al precedente articolo 4, comma 3, lettera b). Tali attività sono remunerate secondo quanto stabilito dalle relative disposizioni normative vigenti nonché, ove previsto, attraverso apposite convenzioni o contratti di servizio applicando corrispettivi determinati sulla base dei costi di produzione, rilevati nella precedente annualità;
  - c) le attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali delle amministrazioni locali di cui al precedente articolo 4, comma 4. Tali attività sono remunerate sulla base dei medesimi parametri di cui alla precedente lettera a), ovvero, limitatamente a quelle antecedenti la notifica della cartella di pagamento, possono essere regolate con convenzione con l'ente creditore così come previsto dall'art. 32 del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46.
2. Resta ferma l'erogazione del contributo previsto dall'art. 9, comma 5 del decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 159, qualora ricorrano le circostanze ivi previste, ai sensi dell'articolo 11 dello Statuto dell'Agenzia.

## **ARTICOLO 6**

### **IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO**

1. Il Ministero, tramite il Dipartimento, si impegna a svolgere tutti gli adempimenti necessari per assegnare all'Agenzia le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del bilancio dello Stato destinati all'erogazione:
  - a) del rimborso delle anticipazioni effettuate in virtù dell'obbligo del non riscosso come riscosso, ai sensi dell'art. 3, comma 13, del D.L. 203/2005;
  - b) dei rimborsi delle spese relative alle procedure esecutive poste in essere

dall'Agenzia, erogabili ai sensi dell'art. 17 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;

c) dei compensi per i rimborsi in conto fiscale di cui al D.M. 1 febbraio 1999;

d) dei compensi e dei rimborsi spese relativi all'attività di compensazione tra ruoli e rimborsi di cui all'art. 28-ter del DPR 602/1973;

e) di ogni altra somma o compenso relativo alle altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione stabilito dalle disposizioni normative vigenti.

2. Con riferimento alle attività di cui al precedente comma 1, restano a carico dell'Agenzia delle entrate, la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli eventuali ordini di accreditamento e/o degli ordini di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o variazioni compensative.
3. Il Ministero, tramite il Dipartimento, e l'Agenzia, anche al di fuori delle predette fattispecie, possono sottoscrivere, nell'ambito delle risorse finanziarie stanziata a legislazione vigente, accordi per disciplinare il rimborso delle spese relative ad attività legittimamente espletate da quest'ultima nella sua qualità di agente della riscossione a tutela dei crediti erariali che, per intervenute modifiche normative o per successivi consolidamenti di orientamenti giurisprudenziali, non risultano ripetibili dai contribuenti morosi.

## **ARTICOLO 7**

### **COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

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

## **ARTICOLO 8**

### **SISTEMI INFORMATIVI**

1. L'Agenzia si impegna ad adottare soluzioni gestionali compatibili con il più ampio sistema informativo della fiscalità e coerenti con i piani di e-government e con le linee strategiche dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione emanati dal Dipartimento.
2. L'Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Ministero per la definizione di strategie comuni declinando i correlati obiettivi e le conseguenti azioni nei piani triennali per l'informatica ed in quelli previsti nei contratti con il partner tecnologico.
3. L'Agenzia nel presiedere il governo dello sviluppo e della gestione dell'area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità, nel rispetto della normativa e degli standard vigenti, secondo gli indirizzi degli organi competenti, adotta le misure organizzative e tecnologiche per assicurare l'interoperabilità del Sistema Informativo della Fiscalità.
4. L'Agenzia assicura inoltre il costante monitoraggio del Sistema medesimo, anche attraverso la definizione, realizzazione ed implementazione, per la parte di competenza, di strumenti comuni di conoscenza e di analisi.

5. Per l'esercizio delle funzioni di coordinamento e monitoraggio del Sistema Informativo della Fiscalità, l'Agenzia si impegna a trasmettere al Ministero e al Dipartimento, quale coordinatore del SIF, il Piano Triennale ICT approvato dal Comitato di gestione dell'Agenzia, le relazioni semestrali di monitoraggio e la Relazione annuale sullo stato di informatizzazione predisposte ed inviate all'Agenzia per l'Italia digitale.

## **ARTICOLO 9**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI**

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

## **ARTICOLO 10**

### **MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA**

1. Ferma restando l'alta vigilanza del Ministro, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 1, comma 3, primo periodo e comma 13, lett. f) del D.L. n. 193/2016 è finalizzata alla valutazione delle modalità complessive di esercizio dell'attività di riscossione da parte dell'Agenzia, anche in relazione alla garanzia della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti nonché a quanto previsto dalla Legge 212/2000. Tale funzione di vigilanza è esercitata dal Dipartimento sulla base di un programma annuale – approvato dal Ministro - nel quale sono individuati i procedimenti e/o le attività da sottoporre a valutazione.
2. Il Dipartimento comunica, in via preventiva, all'Agenzia il programma dei procedimenti/attività da sottoporre a valutazione, nonché le eventuali successive modifiche dello stesso.  
Per l'espletamento delle attività di vigilanza, il Dipartimento richiede all'Agenzia le informazioni di cui non dispone, nonché quelle relative alla popolazione di atti per la definizione del campione e quelle relative agli indicatori di impatto.  
L'Agenzia si impegna a dare corso alle suddette richieste nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla loro ricezione. Per le attività di analisi e valutazione, il Dipartimento predispone appositi questionari, volti a rilevare le informazioni presenti negli atti degli uffici che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili delle strutture territoriali e ad inoltrarli entro 60 giorni dall'avvio della rilevazione. In caso di mancato riscontro a tali richieste, nei termini concordati, il Direttore Generale delle Finanze ne può disporre l'acquisizione mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Presidente della stessa.  
Inoltre, l'Agenzia si impegna a dare pronto riscontro - di norma non oltre 90 giorni dalla ricezione - alle richieste del Dipartimento dirette ad acquisire elementi informativi sulle segnalazioni provenienti dai contribuenti. Il Dipartimento riferisce annualmente all'Autorità politica gli esiti delle attività di vigilanza svolte e degli interventi di miglioramento proposti. L'Agenzia fornisce al Dipartimento l'esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese, a seguito delle eventuali disfunzioni e/o irregolarità riscontrate in sede di valutazione.
3. Ai fini di cui al comma 2 per l'esercizio 2018 sarà realizzato l'adeguamento informatico necessario all'espletamento delle rilevazioni finalizzate alla valutazione dei procedimenti



dell'Agenzia, nonché l'implementazione dell'applicazione SIGOV dedicata all'attività di vigilanza e alla gestione delle segnalazioni.

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

#### **ARTICOLO 11**

##### **PIANO ANNUALE DELL'AGENZIA**

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

#### **ARTICOLO 12**

##### **IMPEGNI E ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE**

1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del D.L. 193/2016, l'Agenzia è sottoposta al monitoraggio costante dell'Agenzia delle entrate secondo principi di trasparenza e pubblicità. A tal fine, l'Agenzia fornisce a quest'ultima rendicontazioni periodiche sullo stato e andamento della riscossione.
2. L'Agenzia delle entrate e l'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegnano ad adottare, laddove possibile, strategie comuni e sinergie operative, organizzative e logistiche – tra le quali l'individuazione delle più efficienti soluzioni immobiliari per i propri uffici – nel rispetto della normativa vigente.

#### **ARTICOLO 13**

##### **PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI**

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

#### **ARTICOLO 14**

##### **MODIFICHE DELL'ATTO E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE**

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

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

**ARTICOLO 15  
CONTROVERSIE**

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

**Roma, li** \_\_\_\_\_

***Il Ministro dell'Economia e delle  
Finanze***

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

TRIGNN48P28H501U/74300100038  
84115.rCRpanwHhbx3qvB1Bhst380  
5hrs=

*Firmato digitalmente*

.....

*Firmato digitalmente*



# Allegato 1

## Piano annuale dell'Agencia per il 2018

## INDICE

1. PREMESSA .....	3
2. LA STRATEGIA PER LA RISCOSSIONE DEI RUOLI .....	4
3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL PIANO OPERATIVO .....	5
4. GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI DA RAGGIUNGERE E I RELATIVI INDICATORI ( PROSPETTO DI SINTESI).....	6
5. LA MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLA FUNZIONE RISCOSSIONE.....	10
6. IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2018.....	11
7. VERSAMENTO DEGLI ONERI DI CONTENIMENTO DELLA SPESA PUBBLICA.....	12

## 1. PREMESSA

Considerate:

- la durata dell'Atto aggiuntivo alla Convenzione, dal 1 gennaio 2018 fino al 31 dicembre 2018;
- le disposizioni di cui all'articolo 1, del D.L.193/2016 e precisamente il comma 13.

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

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

## 2. LE STRATEGIE PER LA RISCOSSIONE DEI RUOLI

Il processo di programmazione annuale per il 2018, è stato orientato al perseguimento delle finalità istituzionali identificate nello Statuto dell'Ente, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- assicurare lo svolgimento delle funzioni relative alla riscossione nazionale attribuite all'Agenzia delle entrate dall'articolo 3, comma 1, del D.Lgs. n. 203/2005 e degli altri compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti, contribuendo al conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria, in coerenza con l'Atto di indirizzo adottato dal Ministro dell'economia e delle finanze per il triennio 2018-2020;
- esercitare l'attività di riscossione secondo criteri di efficienza, efficacia ed equità, allo scopo di promuovere un corretto rapporto tra fisco e contribuente, garantendo l'effettività del gettito e l'incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari;
- perseguire, nell'esercizio dell'attività di riscossione un approccio sempre più adeguato alle caratteristiche del singolo contribuente, ottimizzando i risultati;
- garantire il miglioramento dei rapporti con i contribuenti, in ottica di trasparenza, imparzialità, correttezza e fiducia reciproca attraverso: riduzione degli adempimenti, assistenza e tutoraggio, incremento della gamma dei servizi, semplificazione degli accessi;
- garantire la tenuta dei conti per la gestione aziendale e il rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, anche attraverso attente politiche di contenimento dei costi;
- favorire e incrementare l'adempimento spontaneo provvedendo prontamente alla revoca delle procedure di recupero coattivo che per legge non possono essere proseguite a fronte del pagamento della prima rata della definizione agevolata o del pagamento della prima rata dei provvedimenti di rateizzazione.

Si segnala, inoltre, che l'entrata in vigore del D.L. n. 148/2017, ha previsto, all'art. 1, l'estensione della definizione agevolata dei carichi affidati all'Agente della riscossione nel periodo dal 1° gennaio 2000 al 30 settembre 2017 con l'eccezione:

- dei carichi "non rottamabili" in base alla legge (art. 6, comma 10, del D.L. n. 193/2016, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225/2016). Rientrano tra questi per esempio, le somme dovute a titolo di recupero di aiuti di Stato oppure i crediti derivanti da pronunce di condanna della Corte dei Conti;
- dei carichi interessati da una precedente "rottamazione" (presentata in base al D.L. n. 193/2016, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225/2016), che l'Agente della riscossione ha accolto oppure rigettato perché "non rottamabili" in base alla legge (art. 6, comma 10, del D.L. n. 193/2016, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225/2016).

### 3. PRESUPPOSTI PER LA FORMAZIONE DEL PIANO OPERATIVO

La previsione dei volumi di riscossione per l'esercizio 2018 e successivi è stata elaborata sulla base dei seguenti presupposti:

- garantire l'operatività dell'Agenzia, tale da assicurare già dal 1° gennaio 2018 il pronto avvio delle attività istituzionali, senza soluzione di continuità con l'esercizio precedente;
- presidiare adeguatamente le attività connesse all'applicazione delle misure previste in materia di definizione agevolata dal D.L. 193/2016 e dal D.L.148/2017;
- valutare lo stato dei piani di ammortamento delle dilazioni e la possibilità per i contribuenti di saldare le rate non pagate nei limiti del numero previsto per la decadenza;
- sviluppare i piani operativi a supporto dei volumi di riscossione da conseguire, articolati nelle diverse tipologie delle procedure coattive, indirizzando l'analisi delle posizioni debitorie, conciliando capacità produttiva ed esigenze di lavorazione;
- efficientare le attività coattive esattoriali al fine di incrementare il presidio del rischio operativo e ridurre i tempi di riscossione.

Si è, inoltre, tenuto conto dei seguenti aspetti:

- delle relazioni tecniche al D.L. 193/2016 e al D.L.148/2017 che, anche sulla base delle stime di adesione alla Definizione Agevolata dei ruoli, forniscono indicazioni in merito alle previsioni di riscossione fino al 2020;
- di una stima di affidamento ruoli all'Agenzia inerziali per quantità e qualità;
- delle serie storiche di distribuzione degli incassi realizzati, per anno di carico dei ruoli, e del correlato sviluppo di aggi e oneri di riscossione;
- di una stima degli incassi da rateizzazioni per le dilazioni in essere, nonché delle connesse previsioni di movimentazione basate sulla serie storica di decadenze e nuove richieste;
- della capacità operativa potenziale, stimata a regole vigenti, sulla cui base sono state ipotizzate la realizzazione di atti e documenti esattoriali, tenendo conto anche dei possibili effetti di contrazione del numero dei contribuenti inadempienti correlato al grado di adesione alla definizione agevolata;
- dell'efficientamento dei processi di aggiornamento/acquisizione delle informazioni operative e condivisione di basi dati, finalizzate soprattutto all'azione di riscossione;
- delle attività nei confronti dei contribuenti con debiti rilevanti, sempre più focalizzate sull'analisi delle singole posizioni, al fine di individuare il corretto mix di attività idoneo a garantire l'effettivo incasso e la tutela della pretesa tributaria.

Il volume di incassi stimato, comprensivo degli effetti della definizione agevolata dei carichi di cui al D.L. n. 148/2017, è di circa 10,974 miliardi di euro per il 2018, di 9,460 miliardi di euro per il 2019 e di 9,150 miliardi di euro per il 2020. Tali prospettive di incasso si inseriscono in continuità nel percorso incrementale di riscossione, a sostegno del ruolo di "presidio della funzione di deterrenza e contrasto dell'evasione e per il progressivo innalzamento del tasso di adesione spontanea agli obblighi tributari" (ex art. 17 D.Lgs. 112/99).

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

Per l'esercizio 2018, sono state identificate tre aree di intervento strategico in coerenza con le previsioni che l'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per gli anni 2018-2020 pone a carico di Agenzia delle entrate-Riscossione per l'esercizio dell'attività di riscossione, secondo criteri di efficienza gestionale, efficacia, economicità dell'azione ed equità. Ai sensi del citato Atto, l'Agenzia dovrà provvedere a:

- I. *Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente in ottica di trasparenza e fiducia reciproca. A tal fine incrementerà anche la gamma e la qualità dei servizi offerti e ne semplificherà l'accesso tenuto conto delle diverse tipologie di utenti.*
- II. *Assicurare lo scambio informativo con gli enti impositori o beneficiari per consentire il tempestivo aggiornamento e la fruibilità di tutte le informazioni relative allo stato della riscossione, ivi comprese quelle riguardanti le sospensioni legali della riscossione e le rateazioni.*
- III. *Ottimizzare il risultato economico della riscossione, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti. Tenuto conto della propria capacità operativa e, ferma restando la necessità di salvaguardare i crediti affidati in riscossione, l'Agenzia sviluppa, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla normativa vigente a tutela della privacy, tecniche di analisi dei debiti iscritti a ruolo volte ad indirizzare l'attività di riscossione al risultato piuttosto che al processo in linea con le previsioni del D.L. n. 193/2016.*
- IV. *Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento conseguenti al riassetto organizzativo della riscossione.*

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

##### ➤ **Area strategica servizi**

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

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

- a. rendere disponibili sul sito istituzionale e sull'App nuovi servizi rivolti ai contribuenti, ad esempio, la prenotazione di appuntamenti allo sportello mediante l'integrazione con i sistemi elimimacode e il rilascio dell'estratto di ruolo;
- b. migliorare l'area del sito istituzionale riservata ai cittadini e alle imprese per facilitare il reperimento delle informazioni relative alle istanze trasmesse;
- c. ampliare la gamma dei servizi dell'area del sito istituzionale riservata agli "Intermediari fiscali" (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.) per incrementare l'operatività on line;
- d. ampliare i canali di contatto per i contribuenti alternativi allo sportello fisico, fornendo servizi informativi e di pagamento attraverso ATM e Internet Banking;
- e. attivare i servizi web di supporto alla definizione agevolata per consentire la consultazione della posizione debitoria, l'adesione alla definizione e la stampa dei relativi modelli di pagamento;



- f. favorire le possibilità di scelta e di garanzia per i pagamenti da parte dei contribuenti, attraverso la massima diffusione degli strumenti di identificazione digitale;
- g. misurare l'indice di soddisfazione dei cittadini e degli intermediari sui principali servizi online attraverso strumenti di web survey.

<b>AREA STRATEGICA SERVIZI</b>		
<b>Obiettivo</b> - 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>Target 2018</b>
<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione indicatori</b>	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di favorire la fruizione dei servizi informativi, di contatto e di pagamento resi disponibili dall'Agenzia, integrando l'utilizzo dei canali tradizionali di contatto rappresentati dagli sportelli fisici della rete territoriale, favorendo: i canali remoti, l'uso della tecnologia, una minore mobilità per i contribuenti. L'indicatore è rappresentato dal rapporto tra il numero di servizi erogati (es. numero quietanze emesse, rateizzazioni concesse, ecc.) e degli accessi registrati nell'area riservata del sito web, nell'area pubblica dello stesso portale, il montante dei contatti del contact center del I, II e III livello, e il montante dei servizi erogati e degli accessi complessivi registrati nell'unità di tempo presso i canali alternativi e gli sportelli fisici per servizi equivalenti.	Valore = o superiore all'85%
Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	L'indicatore misura la capacità di realizzare iniziative in grado di incrementare la fruizione dei servizi di pagamento resi disponibili dall'Agenzia in alternativa alla propria rete sportellare, al fine di favorire: modalità semplificate di pagamento per il contribuente e utilizzo della moneta elettronica che non richiedano presenza fisica, spostamenti e vincoli di orario. L'indicatore si identifica con la relazione tra il numero delle transazioni di pagamento effettuate presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia e il montante complessivo delle transazioni di pagamento registrati nell'unità di tempo.	Valore = o superiore all'85%
Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	L'indicatore misura la capacità di incrementare il numero delle operazioni generate dai professionisti intermediari che si servono dell'apposita applicazione sviluppata sul portale.	Valore mensile medio superiore al 2017
Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata ex articolo 1 D.L. 148/2017, ricevute dai canali remoti rispetto al totale	L'indicatore misura la capacità delle soluzioni sviluppate sui canali alternativi agli sportelli di assorbire le richieste da parte dei contribuenti.	Valore superiore al 50%
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva dei cittadini sui seguenti servizi web: estratto conto, rateizza adesso, chiedi la rateizzazione, sospendi la riscossione, delega un intermediario, se mi scordo, pagamenti. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.	Valore superiore al risultato 2017
Customer satisfaction dei servizi web intermediari	L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva degli intermediari sui seguenti servizi web: estratto conto, chiedi la rateizzazione, sospendi la riscossione, delega un intermediario, gestione deleghe, se mi scordo. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.	Valore superiore al risultato 2017

➤ **Area strategica riscossione**

Il volume degli incassi complessivi da riscossione ruoli per il 2018 è stato stimato anche tenendo conto delle previsioni normative contenute nelle relazioni tecniche al D.L. 193/2016 e al D.L. 148/2017, con particolare riguardo agli impatti derivanti dalla Definizione Agevolata. Sono stati inoltre individuati interventi su strumenti e processi, al fine di consentire una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione di riscossione. In particolare, i principali interventi programmati saranno volti ad ottenere:

- a. un incasso effettivo degli importi complessivamente stimati per la riscossione sui ruoli pari a 10.974 milioni di euro, da raggiungere con il contributo previsto delle cifre incassate grazie alla rottamazione dei ruoli;
- b. un efficientamento dei tempi medi di concessione delle rateizzazioni rispetto ai limiti previsti dalla norma, di 30 giorni, affinché le istanze dei contribuenti vengano evase per la maggior parte entro 5 giorni dalla presentazione, nei casi relativi a debiti di importo inferiore ad € 60.000, che non prevedono analisi di dettaglio delle situazioni finanziarie;
- c. un efficientamento dei tempi medi di notifica della cartella, con una percentuale non inferiore al 50% dei documenti notificati entro 90 giorni dalla data di cartellazione.

<b>AREA STRATEGICA RISCOSSIONE</b>		
<b>Obiettivo</b> - Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016		<b>Target 2018</b>
<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione indicatori</b>	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi stimati da adesione alla definizione agevolata di cui all'articolo 6 del DL 193/2016 e articolo 1 del D.L. 148/2017, convertiti con modificazioni, un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore alle previsioni di legge.	10.974 milioni di euro
% di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza	L'indicatore misura la % di rateizzazioni di importo inferiore a € 60.000 concesse, lavorate entro 5 giorni dall'istanza, rispetto al totale delle equivalenti rateizzazioni concesse, accertando la capacità di accelerare il processo di concessione delle rateizzazioni nei casi ordinari, rispetto ai limiti di legge.	Valore = o superiore al 70%
Tempo medio di notifica della cartella	L'indicatore misura la capacità di efficientare il processo di notifica delle cartelle di pagamento, riducendo i tempi medi di finalizzazione rispetto alla data di cartellazione, per i volumi notificati nell'anno.	Notifica di una percentuale non inferiore al 50% delle cartelle di pagamento entro i 90gg. dalla data di cartellazione

➤ **Area strategica efficienza**

Con riferimento al progressivo incremento dei livelli di efficienza e contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste e conseguenti, è stato identificato il rapporto tra i costi complessivi e volumi di riscossione, in termini di costo sostenuto per ogni 100 euro riscossi, anche conseguente:

- a. ai vantaggi dell'avvenuto consolidamento delle società Agenti della Riscossione in un'unica entità;
- b. al costante orientamento alla tenuta dei conti, ed in particolare al raggiungimento dell'equilibrio economico, sulla base dell'attuale sistema di remunerazione;
- c. alla revisione di alcuni processi di riscossione, con azioni finalizzate all'introduzione di semplificazioni operative, alla standardizzazione e omogeneizzazione dei comportamenti, in particolare per il contenzioso e la gestione delle procedure di riscossione;
- d. alla relazione tra la capacità operativa e gli impegni previsti dalla norma a carico dell'Agenzia.

<b>AREA STRATEGICA EFFICIENZA</b>		
<b>Obiettivo</b> - 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>Target 2018</b>
<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione indicatori</b>	<b>Target 2018</b>
Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	L'indicatore misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi complessivi dell'Agenzia, in relazione con l'incasso da ruoli realizzato nell'anno di osservazione. L'indicatore si identifica con il rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruoli realizzata nell'unità di tempo, individuando nel risultato di 12 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.	<12 euro per ogni 100 euro riscossi

## 5. LE MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLA FUNZIONE RISCOSSIONE

Il profondo cambiamento nel settore della riscossione è stato realizzato con interventi di riforma legislativa orientati a favorire gli adempimenti tributari attraverso la semplificazione, l'accessibilità dei servizi e l'efficienza degli strumenti utilizzati.

Per realizzare tali obiettivi, con la riforma del D.L. 193/2016 si è passati da un modello organizzativo societario a quello di Ente pubblico economico.

Gli interventi messi in campo a sostegno della trasformazione del settore della riscossione risultano indirizzati principalmente verso la progettazione del modello organizzativo del nuovo Ente in chiave di efficientamento e semplificazione. La consistenza numerica del personale non evidenzia nell'anno di riferimento, né prevede per il futuro particolari scostamenti.

In questo scenario anche la dinamica dei costi del personale riflette un andamento inerziale dei valori che tiene comunque conto delle previsioni legate al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, scaduto a fine 2010, non rinnovato per effetto degli interventi legislativi di spending review, per il quale è stata avviata la trattativa con le organizzazioni sindacali.

Sul piano dello Sviluppo professionale, le iniziative previste si muovono nel quadro di un duplice sistema di interventi: da un lato, quelli legati alla crescita professionale individuale favorita dalla particolare fase di cambiamento con iniziative di mobilità sia orizzontale (tesa allo sviluppo della conoscenza) che verticale, con attenzione alle risorse interessate dall'assegnazione di mansioni di più elevata complessità; dall'altro, si intende promuovere iniziative di progressione economica e di inquadramento sulla base del merito individuale e nei limiti delle risorse economiche previste e disponibili.

L'attività di formazione del personale riguarderà sia i temi tecnico professionali sia quelli relativi alla sicurezza, all'anticorruzione e a quelli manageriali/comportamentali. Per l'erogazione dei corsi si prevede l'utilizzo di risorse interne, con corsi erogati sia a distanza che in aula, dei fondi interprofessionali per la formazione finanziata e, residualmente, con il coinvolgimento di enti pubblici o privati opportunamente selezionati.

Sul piano organizzativo, le iniziative previste per il 2018 si orientano al continuo allineamento al contesto normativo di riferimento e all'efficientamento dei processi interni, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- a. censire le criticità e le opportunità di miglioramento esistenti, nell'ottica di raccogliere spunti utili a orientare i futuri interventi e valutare un nuovo modello di servizio dell'attività di sportello. L'iniziativa è volta anche ad acquisire gli elementi utili ad effettuare valutazioni strategiche di fattibilità / impatti organizzativi a fronte dell'ulteriore sviluppo di servizi web (spostamento di servizi ai canali telematici, introduzione appuntamenti, ...), anche al fine di ridurre i tempi di attesa per i contribuenti;
- b. garantire l'adeguatezza dell'organizzazione e del modello di controllo interno, anche in relazione all'assetto di governance dell'Ente (Collegio dei Revisori e Dirigente Preposto ex L. 262/2005).
- c. implementare i processi di gestione del contenzioso, anche con riguardo alla riduzione dei relativi costi, garantendo al contempo maggiore efficienza nella gestione e massimizzazione della capacità operativa, nel rispetto dei vincoli esistenti, tenuto conto dell'andamento del contenzioso, e dei connessi rischi operativi;
- d. efficientare in generale i processi aziendali, realizzando le possibili sinergie con l'Agenzia delle entrate, rivedendo la dotazione degli organici in favore del miglior presidio delle funzioni core.

## 6. IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2018

Il piano per il 2018, che tiene conto anche degli interventi già avviati nel 2017 e che si concluderanno nel corso dell'anno, prevede investimenti per complessivi 22,4 milioni di euro, così ripartiti:

- 1) euro 16,8 milioni di euro per software, sviluppi applicativi e altre immobilizzazioni immateriali necessarie per realizzare gli interventi riguardanti i servizi ai contribuenti, agli enti, di riscossione e amministrativi, nonché per favorire l'interoperabilità con gli enti creditori attuando le disposizioni contenute nell'art. 3 del D.L. n. 193/2016 e nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2017 – 2019 e implementare le funzionalità dei sistemi di gestione operativa del servizio nazionale di riscossione tenendo conto delle evoluzioni normative e delle mutate esigenze.
- 2) euro 5,5 milioni di euro per attrezzature, impianti, hardware, mobili e arredi e altre immobilizzazioni materiali.

La formulazione delle previsioni di investimento relative all'area informatica sono coerenti con i piani triennali ICT trasmessi all'AgID.

Tra gli interventi volti a migliorare i servizi ai contribuenti (Area strategica servizi) si segnalano le iniziative evolutive e adeguate del sito istituzionale (desktop e mobile) e dell'App dell'Agenzia, dei servizi per il Contact Center, dei servizi ICT a supporto della relazione con il contribuente, quali: scrivania di sportello, eliminacode, fascicolo del contribuente, estratto conto, il servizio informativo via SMS o email (Se Mi Scordo), nonché dei servizi per la gestione della rateizzazione, con la reingegnerizzazione del servizio Lampo AdR, e del servizio per la gestione delle dichiarazioni di autotutela (sospensione della riscossione).

Inoltre, fanno parte di questa macro area d'intervento anche tutte le iniziative evolutive dei servizi di pagamento, quali l'attivazione del c.d. "modello 3" di pagoPA e l'estensione a ulteriori istituti di credito del servizio ATM.

Tra gli interventi finalizzati al miglioramento dei servizi agli Enti si segnalano in particolare:

- sviluppi e manutenzione evolutiva per l'informatizzazione degli Enti non telematici;
- interventi necessari ad allineare i servizi istituzionali all'evoluzione della normativa in materia;
- attività di manutenzione evolutiva ed adeguativa sul Sistema Informativo della Fiscalità Locale, attivato a fine 2016.

Sono previste, inoltre, iniziative per il potenziamento dell'interoperabilità tra i sistemi dell'Agenzia e quelli degli Enti, al fine di rendere più efficace la filiera della riscossione e per lo sviluppo dei servizi di colloquio con gli altri Enti attraverso l'implementazione della cooperazione applicativa via SPC (Sistema pubblico di Connettività).

Nella macro-categoria dei servizi di riscossione sono ricomprese tutte 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, quelli relativi alla gestione del contenzioso nonché altre iniziative orientate al miglioramento dell'efficienza della riscossione.

Sono, inoltre, contemplati tutti gli interventi previsti per assicurare il rispetto della compliance all'evoluzione della normativa in materia di riscossione ivi compresi quelli connessi alla definizione agevolata dei carichi ex D.L. 193/2016 e D.L. 148/2017.

Tra i servizi amministrativi sono previsti interventi per il consolidamento dello sviluppo e la manutenzione evolutiva del nuovo sistema Enterprise Resource Planning (ERP) e degli altri sistemi a supporto, oltre a quelli per le attività di help desk e della Intranet.

Si segnalano, inoltre, gli interventi programmati per:

- l'evoluzione del Sistema di Gestione Documentale al fine di standardizzare gli attuali processi, adeguare i sistemi ad un modello di servizio che prevede un sempre maggior ricorso alla digitalizzazione dei documenti e, ove necessario, per adeguare le procedure di conservazione dei documenti alla normativa di riferimento (DPCM 13/11/2014);
- la Gestione della Sicurezza ICT, tramite una serie di iniziative volte al miglioramento del grado di sicurezza delle informazioni gestite dai sistemi informatici. In tale ambito, in particolare, il Piano degli Investimenti prevede:
  - ✓ l'adozione del Sistema di Gestione per la Sicurezza dell'Informazione (SGSI);
  - ✓ la realizzazione di un progetto esecutivo teso a realizzare un sistema di disaster recovery per il mainframe complessivo ed integrato con le soluzioni realizzate internamente a copertura di tutti i servizi applicativi critici individuati per i sistemi dipartimentali;
  - ✓ l'adozione di una soluzione di Identity & Governance Management;
  - ✓ interventi di gestione della sicurezza perimetrale in cooperazione con SOGEI.

Gli investimenti previsti per le infrastrutture ICT, hardware e software, sono orientati a perseguire obiettivi di standardizzazione delle infrastrutture e dei relativi processi e, al contempo, garantire la riduzione dei costi operativi.

Per gli investimenti riguardanti l'impiantistica e la gestione degli immobili, si è tenuto conto in particolare delle seguenti iniziative:

- adeguamento degli immobili di terzi in termini di layout, postazioni operative e degli spazi dedicati al pubblico;
- adeguamento dei sistemi di videosorveglianza;
- adeguamento degli impianti di condizionamento.

Gli interventi previsti per il triennio 2018-2020, in coerenza con le linee guida di cui sopra, si pongono anche l'obiettivo di migliorare la rete sportellare in termini di aderenza alle esigenze di funzionalità rispetto alle attività e al modello di servizio, con il precipuo obiettivo di garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro e la compliance con le normative di riferimento.

## 7. VERSAMENTO DEGLI ONERI DI CONTENIMENTO DELLA SPESA PUBBLICA

Tenuto conto che il D.L. n. 193/2016 afferma che i risparmi di spesa conseguiti a seguito dell'applicazione delle norme che prevedono riduzioni di spesa per le amministrazioni inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, sono versati dall'Ente pubblico economico "Agenzia delle entrate-Riscossione", ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello stato nei limiti del risultato d'esercizio dell'ente stesso, in sede di approvazione del bilancio di detto Ente, nel rispetto dei principi contabili del bilancio civilistico, si provvederà a verificare l'effettivo andamento e a quantificare la misura dell'adempimento.



## Allegato 2 Flussi informativi per il 2018

## INDICE

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI.....	3
2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI .....	4
3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE .....	5
4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE .....	6
5. SCHEDA DI VERIFICA.....	7



## 1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI

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

## 2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI

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

- ✓ **Area strategica servizi:**
  - servizi ai contribuenti
  - servizi agli enti
  - servizi informativi per la gestione aziendale
  
- ✓ **Area strategica riscossione**
  - Risultati di riscossione
  - Carichi affidati
  - Definizione agevolata (D.L. n.193/2016 e D.L. n.148/2017)
  - Istanze di rateizzazione
  - Cartelle emesse
  - Procedure esecutive e cautelari
  
- ✓ **Area strategica efficienza**
  - Organizzazione
  - Personale
  - Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

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

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

### 3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

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

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi
<b>Obiettivo: Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016</b>
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000
Dettaglio delle riscossioni derivanti da adesione alla definizione agevolata di cui all'articolo 6 del DL n. 193/2016 e all'articolo 1 del D.L n. 148/2017 e da attività ordinaria
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)
Tempo medio di notifica della cartella
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)

AREA STRATEGICA EFFICIENZA Ulteriori elementi informativi
<b>Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste</b>
Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio
Indice di vittoria numerico su contenzioso tributario erariale: costruito 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
n. dei ricorsi presentati e indice di impugnazione rispetto agli atti prodotti
% 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)

#### 4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE

(Scheda n 1)

#### LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

AREE STRATEGICHE								
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/9 (dati efficienza al 30/06/2018)			PRECONSUNTIVO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note	Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'85%						
	2) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'85%						
	3) Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	Valore mensile medio superiore al 2017						
	4) 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%						
	5) Customer satisfaction dei servizi web cittadini	>media risultati 2017						
	6) Customer satisfaction dei servizi web intermediari	>media risultati 2017						
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi di riscossioni ruoli complessivi	10.974 milioni di euro						
	2) % di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore ad € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza	Valore = o superiore al 70%						
	3) Tempo medio di notifica della cartella	Notifica di una percentuale non inferiore al 50% delle cartelle di pagamento entro i 90 dalla data di cartellazione						
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	< 12 euro per ogni 100 euro riscossi						

(Scheda n 2)

## 5. SCHEDA DI VERIFICA

### LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI

AREE STRATEGICHE					
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'85%			
	2) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'85%			
	3) Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	Valore mensile medio superiore al 2017			
	4) 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%			
	5) Customer satisfaction dei servizi web cittadini	>media risultati 2017			
	6) Customer satisfaction dei servizi web intermediari	>media risultati 2017			
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi di riscossioni ruoli complessivi	10.974 milioni di euro			
	2) % di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore ad € 60.000 evase entro 5 giorni dall'istanza	Valore = o superiore al 70%			
	3) Tempo medio di notifica della cartella	Notifica di una percentuale non inferiore al 50% delle cartelle di pagamento entro i 90 dalla data di cartellazione			
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	< 12 euro per ogni 100 euro riscossi			