



Dipartimento  
delle Finanze



---

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

***Esercizio 2021***

## 1 Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| <b>VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>SINTESI DEI RISULTATI</b> .....   | <b>6</b>  |
| 1. Premessa .....  | 6         |
| 1. Area Strategica Servizi .....   | 7         |
| 2. Area Strategica Prevenzione.....  | 11        |
| 3. Area Strategica Contrasto .....   | 12        |
| 4. Area Strategica Risorse .....   | 14        |
| 5. Piano degli investimenti 2021 .....   | 15        |
| 6. Interventi di Audit sulle strutture periferiche.....  | 16        |
| 7. Autotutela .....  | 17        |
| 8. Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia .....  | 18        |
| 9. Comunicazione istituzionale .....   | 18        |
| 10. Risorse umane .....  | 20        |
| 11. Gestione economico-finanziaria.....  | 20        |
| 12. Livello di conseguimento degli obiettivi .....   | 21        |
| <b>ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI</b> .....   | <b>23</b> |
| <b>1. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI</b> .....  | <b>24</b> |
| <b>1.1 OBIETTIVO 1: FACILITARE IL CORRETTO E TEMPESTIVO ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI</b> .....   | <b>28</b> |
| 1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata .....  | 28        |
| 1.1.1.1 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati.....                         | 28        |
| 1.1.1.2 Indicatore di <i>Impatto</i> : Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia .....   | 29        |
| 1.1.1.3 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA .....   | 30        |
| <b>1.2 OBIETTIVO 2: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI</b> .....   | <b>32</b> |
| 1.2.1 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi .....  | 32        |
| 1.2.1.1 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse..... | 32        |
| 1.2.2 AZIONE: Esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi .....  | 33        |
| 1.2.2.1 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavoratori/magazzino .....  | 33        |
| 1.2.2.2 Indicatore di <i>Impatto</i> : Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni) .....  | 33        |
| 1.2.2.3 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavoratori/magazzino .....  | 33        |
| 1.2.2.4 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavoratori/magazzino .....   | 34        |
| 1.2.3 AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi .....  | 37        |
| 1.2.3.1 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni.....   | 37        |
| 1.2.3.2 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 giorni .....  | 38        |
| 1.2.3.3 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati .....  | 40        |
| 1.2.3.4 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione .....  | 41        |
| 1.2.3.5 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di atti di intestazione catastale lavorati .....   | 42        |
| 1.2.3.6 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Incremento dei servizi telematici disponibili .....  | 42        |
| 1.2.3.7 Indicatore di <i>Impatto</i> : Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia .....  | 47        |
| <b>1.3 OBIETTIVO 3: MIGLIORARE LA QUALITÀ E LA COMPLETEZZA DELLA BANCHE DATI CATASTALI, CARTOGRAFICHE E DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE</b> .....  | <b>49</b> |
| 1.3.1 AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche.....  | 49        |
| 1.3.1.1 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali .....  | 49        |
| 1.3.1.2 Indicatore <i>Istituzionale</i> : Congruenza geometrica tra mappe contigue .....   | 49        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 1.3.1.3  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale .....  | 49        |
| 1.3.1.4  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto .....  | 50        |
| 1.3.1.5  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Incremento annuo della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria .....  | 50        |
| 1.3.1.6  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare .....  | 50        |
| 1.3.1.7  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria .....  | 50        |
| 1.4      | <b>OBIETTIVO 4: PRESIDARE IL TERRITORIO AL FINE DI GARANTIRE IL COSTANTE AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI CENSUARI E CARTOGRAFICI DELL'AGENZIA .....</b>   | <b>51</b> |
| 1.4.1    | <b>AZIONE: Presidio efficace del territorio .....</b>   | <b>51</b> |
| 1.4.1.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine .....  | 51        |
| 1.4.1.2  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Indice di efficacia dell'accertamento catastale .....  | 51        |
| 1.4.1.3  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Tasso di copertura degli immobili da controllare .....  | 51        |
| 1.4.1.4  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Incremento percentuale annuo della base imponibile .....   | 51        |
|          | <b>PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA SERVIZI.....</b>   | <b>52</b> |
| 2.       | <b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE.....</b>   | <b>60</b> |
| 2.1      | <b>OBIETTIVO 5: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE.....</b>   | <b>64</b> |
| 2.1.1    | <b>AZIONE: Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori.....</b>   | <b>64</b> |
| 2.1.1.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale istanze di adesione al regime di <i>cooperative compliance</i> presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate .....   | 64        |
| 2.1.1.2  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld) .....   | 64        |
| 2.1.1.3  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea .....  | 64        |
| 2.1.1.4  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2020 .....   | 65        |
| 2.1.1.5  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : % di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020.....  | 65        |
| 2.1.1.6  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di conclusione delle istanze di <i>patent box</i> presentate nell'anno n.....   | 66        |
| 2.1.1.7  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali ( <i>patent box</i> ) .....   | 66        |
| 2.1.1.8  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di risposte alle istanze relative agli interPELLI nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza ..... | 67        |
| 2.1.1.9  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/Mln) negli anni precedenti a quello di riferimento.....  | 67        |
| 2.1.1.10 | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di risposta agli interPELLI ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza .....   | 67        |
| 2.1.2    | <b>AZIONE: Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali .....</b>  | <b>68</b> |
| 2.1.2.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione.....  | 68        |
| 2.1.2.2  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1.....   | 68        |
| 2.1.3    | <b>AZIONE: Promozione del dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti.....</b>  | <b>68</b> |
| 2.1.3.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti .....  | 68        |
| 2.1.3.2  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld) .....   | 71        |
| 2.1.4    | <b>AZIONE: Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore <i>compliance</i> dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti .....</b>  | <b>72</b> |
| 2.1.4.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento.....  | 72        |
| 3.       | <b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - CONTRASTO.....</b>   | <b>75</b> |
| 3.1      | <b>OBIETTIVO 6: OTTIMIZZARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI.....</b>  | <b>78</b> |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 3.1.1.   | AZIONE: Sospensione preventiva delle deleghe F24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni .....   | 78         |
| 3.1.1.1. | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione .....  | 78         |
| 3.2.     | OBIETTIVO 7: PRESIDARE L'ATTIVITA' DI CONTROLLO .....  | 78         |
| 3.2.1.   | AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria .....  | 78         |
| 3.2.1.1. | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Totale controlli sostanziali .....   | 78         |
| 3.3.     | OBIETTIVO 8: ASSICURARE IL COORDINAMENTO CON ALTRE AMMINISTRAZIONI AI FINI DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO.....   | 79         |
| 3.3.1    | AZIONE: Adozione di iniziative congiunte con la Guardia di Finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata .....  | 79         |
| 3.3.1.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo .....   | 79         |
| 3.3.1.2  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni <i>Country-by-Country reporting</i> e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del <i>Country-by-Country reporting</i> ..... | 79         |
| 3.3.1.3  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld).....   | 80         |
| 3.4.     | OBIETTIVO 9: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE.....   | 96         |
| 3.4.1.   | AZIONE: Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso .....   | 96         |
| 3.4.1.1. | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio ..  | 96         |
| 3.4.1.2. | Indicatore di <i>Impatto</i> : Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia .....   | 96         |
| 3.4.1.3. | Indicatore di <i>Impatto</i> : Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia .....  | 97         |
| 3.4.1.4. | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile .....   | 98         |
| 3.4.1.5. | Indicatore di <i>Impatto</i> : Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia .....  | 98         |
|          | <b>PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA CONTRASTO .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>4</b> | <b>AREA STRATEGICA DI INTERVENTO RISORSE.....</b>  | <b>116</b> |
| 4.1      | OBIETTIVO 10: OTTIMIZZARE E VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE .....  | 118        |
| 4.1.1    | AZIONE: Potenziamento delle risorse umane a disposizione .....   | 118        |
| 4.1.1.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento .....  | 118        |
| 4.1.2    | AZIONE: Attuazione e sviluppo del lavoro agile.....  | 119        |
| 4.1.2.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di personale che lavora in modalità agile.....   | 119        |
| 4.1.2.2  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Percentuale di personale dotato di PC portatile per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile ..   | 120        |
| 4.1.3    | AZIONE: Promozione della cultura organizzativa .....   | 120        |
| 4.1.3.1  | Indicatore <i>Istituzionale</i> : Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa .....   | 120        |
| 4.1.3.2  | Indicatore di <i>Impatto</i> : Efficacia della formazione.....   | 124        |
|          | <b>INTERVENTI DI AUDIT.....</b>  | <b>127</b> |
|          | <b>PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO .....</b>  | <b>132</b> |
|          | <b>VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA .....</b>  | <b>133</b> |
|          | <b>RELAZIONE SULLE AZIONI CORRETTIVE DELL'OPERATO DEGLI UFFICI ADOTTATE SULLA BASE DEGLI ESITI DEGLI INTERVENTI DI VIGILANZA DEL DIPARTIMENTO .....</b>  | <b>134</b> |
|          | <b>ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO.....</b>  | <b>137</b> |
|          | <b>RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE.....</b>   | <b>148</b> |

***VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI***

## **SINTESI DEI RISULTATI**

### **1. Premessa**

Nel corso dell'esercizio 2021, con l'approvazione del decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, si è consolidato il quadro normativo per la piena ripresa delle attività di prevenzione e contrasto all'evasione, interessate nel 2020 da diversi provvedimenti normativi emessi a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

In particolare, sotto il profilo della prevenzione, al fine di agevolare i contribuenti nel corretto adempimento degli obblighi fiscali, è ripreso gradualmente l'invio delle lettere di *compliance* dirette a consentire la regolarizzazione della propria posizione, evitando l'applicazione di sanzioni in misura piena a seguito di successive attività di controllo e accertamento.

Nell'ambito dell'attività di contrasto all'evasione, invece, si è reso necessario ridefinire le risorse da destinare alle attività di controllo; ciò in considerazione del perdurare dell'emergenza epidemiologica e della conseguente crisi economica che ha interessato le attività commerciali e imprenditoriali nonché della necessità di accordare priorità all'erogazione dei servizi e alle lavorazioni dei rimborsi ai contribuenti.

Alla luce di questo scenario operativo, l'Agenzia – anche sulla base dei contenuti dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2021-2023 e in coerenza con la strategia delineata nella Convenzione – ha proseguito nel rafforzamento del dialogo con i contribuenti, potenziando l'assistenza e la gamma di servizi offerti, per agevolare al massimo l'assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali e, al contempo, continuare nello sforzo di promuovere la *tax compliance* e diminuire il *tax gap*.

Analogamente allo scorso esercizio, anche il Piano 2021-2023, si compone di quattro Aree Strategiche: Servizi, Prevenzione, Contrasto e Risorse, quest'ultima introdotta per la prima volta nella Convenzione 2020-2022, intesa quale ambito di valorizzazione e di sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane e di investimento, in quanto rappresentano il principale fattore strumentale alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenzia.

Le quattro Aree Strategiche individuano le priorità politiche perseguite dall'Agenzia e, in esse, sono evidenziati gli obiettivi da raggiungere e le azioni da mettere in atto con i relativi indicatori istituzionali volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi medesimi in funzione degli specifici risultati attesi. Anche quest'anno sono presenti alcuni indicatori di impatto, volti a

monitorare, nel medio periodo, gli effetti delle attività svolte dall’Agenzia, sul comportamento dei contribuenti e, più in generale, sul benessere economico-sociale.

Di seguito sono sinteticamente descritte, per ciascuna Area Strategica, le azioni svolte e i risultati conseguiti nell’esercizio.

## 1. Area Strategica Servizi

Per quanto riguarda l’Area Strategica Servizi, anche in considerazione della prolungata situazione di emergenza epidemiologica, il principale obiettivo dell’Agenzia è stato quello di guidare i contribuenti verso un prioritario utilizzo dei servizi telematici o, in subordine, di ricorrere a modalità “agili”, accedendo agli uffici solo se effettivamente necessario e, comunque, previa prenotazione di un appuntamento; limitando la trattazione dei casi a vista, ovvero senza prenotazione, solo in ipotesi urgenti e non procrastinabili.

Nel corso del 2021 sono stati erogati complessivamente circa 7,8 milioni di servizi. Di questi, oltre 4,2 milioni sono stati resi ai cittadini direttamente presso gli uffici, circa 2,3 milioni tramite assistenza telefonica, poco meno di 1,2 milioni sono le istanze chiuse attraverso il canale telematico CIVIS e circa 90 mila sono state le risposte inviate ai quesiti dei contribuenti tramite SMS, web mail e social (*Facebook*).

I servizi *on line* continuano a registrare un significativo gradimento da parte dell’utenza come testimoniato, ad esempio, dalle registrazioni *on line* dei contratti di locazione (nel 2021 sono state effettuate *on line* circa il 90% delle registrazioni rispetto all’84% del 2020). Sono risultati in crescita anche i dati sulla dichiarazione precompilata: i contribuenti hanno trasmesso direttamente più di 3,9 milioni di 730 precompilati, dato più elevato rispetto a quello dell’esercizio precedente, che si era attestato a circa 3,8 milioni, e circa 295 mila modelli Redditi PF Precompilati. Tale ultimo dato è anch’esso in aumento in confronto al 2020, dove si erano registrati circa 263 mila modelli Redditi PF inviati. Nel corso dell’esercizio è aumentato, inoltre, il numero di consultazioni al cassetto fiscale: più di 70,9 milioni contro 52,3 milioni nel 2020.

L’art. 4 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, come modificato dall’art. 1, comma 10, del decreto legge 22 marzo 2021, n. 41, ha previsto – a partire dalle operazioni IVA effettuate dal 1° luglio 2021 – la predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA per una platea predefinita di soggetti IVA. In attuazione di tale disposizione, con provvedimento del direttore dell’Agenzia delle entrate dell’8 luglio 2021, è stata predisposta un’area *web* dedicata in cui, a partire dal 13 settembre 2021, sono state rese disponibili le bozze dei registri

IVA precompilati del terzo trimestre 2021 e, a partire dal 6 novembre 2021, è stata resa disponibile la comunicazione della liquidazione periodica precompilata per tutti i soggetti che si sono avvalsi e hanno validato i registri IVA precompilati del terzo trimestre 2021. I registri validati degli ultimi due trimestri 2021 sono stati altresì memorizzati dall’Agenzia e per tali trimestri il contribuente può fruire dell’esonero dalla tenuta dei registri.

Sempre al fine di facilitare gli adempimenti tributari, i documenti interpretativi (19 circolari e 11 risoluzioni) sono stati adottati, nella quasi totalità dei casi, entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse. In considerazione delle numerose disposizioni di carattere tributario, introdotte a partire dal 2020 per contrastare l’emergenza epidemiologica da Covid-19 in materia, ad esempio, di contributi a fondo perduto, di crediti d’imposta e di sovvenzioni a favore dei contribuenti in difficoltà a causa dell’emergenza sanitaria, l’Agenzia ha assicurato l’interpretazione delle suddette disposizioni, avendo cura di trattare, in via prioritaria, quelle di maggior interesse e di impatto immediato per i contribuenti, oltre a quelle destinate a produrre i loro effetti in sede di presentazione delle dichiarazioni fiscali.

Per quanto concerne la lavorazione dello *stock* arretrato dei rimborsi ai cittadini e alle imprese, l’Agenzia ha conseguito per i rimborsi IVA ordinari un risultato superiore rispetto all’obiettivo pianificato, con la lavorazione del 94,7% delle richieste di rimborso, a fronte di un obiettivo dell’88%.

Il tempo di erogazione dei suddetti rimborsi, misurato da un indicatore di *impatto*, è stato migliorativo rispetto al *target* previsto (68 giorni a fronte dei 78 giorni programmati).

Quanto ai rimborsi IVA prioritari, a fronte di un risultato atteso pari al 91%, è stata effettuata la lavorazione del 97,6% di quelli presentati. Tale risultato è dovuto anche alle implementazioni dell’applicativo utilizzato per la lavorazione dei rimborsi.

Relativamente ai rimborsi imposte dirette, le lavorazioni hanno raggiunto un valore del 96%, al di sopra del *target* prefissato dell’85%. Il positivo risultato conseguito è superiore a quello atteso anche in virtù del fatto che concorrono al calcolo dell’indicatore le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell’Agenzia in base all’articolo 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, con rimborso a cura dell’Agenzia, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati e sono lavorate negli ultimi mesi dell’anno. Tali rimborsi sono assai numerosi (oltre 1,4 milioni) anche per effetto dell’ampliamento della platea dei soggetti che hanno presentato il modello 730/2020 senza sostituto.



La lavorazione dei reclami entro i 15 giorni è avvenuta nel 96,88% dei casi, superiore al 90% previsto in Convenzione (si registrano 11.354 reclami contro gli 8.388 relativi al 2020). Si fa presente che anche nell'esercizio 2021, a causa del protrarsi dell'emergenza sanitaria, si è rilevato, rispetto agli anni precedenti, un incremento dell'utilizzo della procedura da parte dei contribuenti non solo per reclamare o fornire suggerimenti e osservazioni, ma anche per comunicare in modo "improprio" con gli uffici, richiedendo in realtà assistenza e informazioni che, laddove possibile, gli uffici hanno contestualmente fornito.

Quanto all'indicatore istituzionale "*Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.*" il risultato raggiunto complessivamente è del 99,6%, a fronte di un *target* atteso del 95%.

Per quanto concerne l'incremento del numero dei servizi telematici, nel corso del 2021 l'Agenzia ne ha realizzati 11, risultato largamente superiore a quello atteso, che prevedeva un aumento di tre servizi attivati nell'anno. In particolare si tratta dei seguenti servizi: Servizio telematico per la gestione del "bonus rottamazione tv"; Servizio *web* per la consegna di documenti e istanze; Servizio *web* per il rilascio dei certificati Partita IVA e Codice Fiscale; Dichiarazione di successione *web*; Servizi di iscrizione per gli Enti al Sistema di Interscambio dati catastali; Integrazione nuovi flussi di Trasmissione; Acquisizione istanze per il contributo a fondo perduto (CFP) per la riduzione dell'importo del canone di locazione; Comunicazione delle spese per la sanificazione e l'acquisto dei dispositivi di protezione; Dichiarazioni locazione/acquisti nautica Alto Mare; Funzionalità per l'accesso all'applicazione per la dichiarazione dell'imposta locale sul consumo di Campione d'Italia; Servizio Gestione Procure.

L'indicatore d'impatto "*Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia*", volto a misurare l'efficacia nel promuovere i servizi in via telematica, si è attestato su una soglia pari all'88,35%, al di sopra del risultato atteso (84%).

Per quanto riguarda le attività catastali e di pubblicità immobiliare, pur con tutte le difficoltà derivanti dalle modalità operative che si sono rese necessarie per contenere la pandemia, l'Agenzia ha continuato a erogare i servizi con continuità, garantendo anche l'espletamento delle attività progettuali già programmate; in particolare è stata posta particolare attenzione alle attività di sviluppo per completare la migrazione dalla piattaforma Territorio *Web* (TW) al Sistema Integrato del Territorio (SIT) per tutti gli uffici, avviata a decorrere dal 1 febbraio 2021. La suddetta migrazione rappresenta un tassello fondamentale per la realizzazione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata e consentirà di perseguire l'obiettivo di rendere disponibile al Paese un sistema informativo che permetta, per ogni immobile presente sul territorio nazionale, di conoscerne la posizione geografica,

la rappresentazione e le caratteristiche geometriche e censuarie, nonché le quotazioni di riferimento della zona OMI e i soggetti titolari di diritti e quote.

In tema di misurazione della qualità e tempestività dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi, l'indicatore *istituzionale* relativo al "*Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati*" ha registrato un valore di consuntivo pari al 98,7% e, quindi, superiore al risultato atteso del 95%, ma in linea con il dato pre-pandemico.

In particolare, nell'ambito della successione telematica, si è registrato un consistente incremento per il servizio di voltura catastale automatica. Per quanto riguarda l'approvazione automatica degli atti di aggiornamento tecnico del Catasto Terreni, servizio di eccellenza reso ai professionisti, si rileva il mantenimento nel corso dell'esercizio di un'incidenza di circa il 90% del rapporto tra tipi mappali e di frazionamento approvati in automatico sul totale di quelli approvati.

Per quanto concerne il miglioramento della qualità delle banche dati, vanno evidenziati gli interventi finalizzati a garantire:

- la completa integrazione e coerenza dei dati degli immobili censiti al Catasto (risultato conseguito 94,4%);
- le attività necessarie a garantire completezza e coerenza dei soggetti titolari dei diritti reali sugli stessi (risultato conseguito 61,7%);
- la piena informatizzazione dei dati di pubblicità immobiliare (risultato conseguito 67,3%).

In merito all'aggiornamento della cartografia, sono proseguite le attività che consentono il recupero della precisione dei fogli di mappa e la costruzione delle congruenze geometriche al fine di garantire il *continuum* tra fogli di mappa adiacenti e, quindi, la piena navigabilità della cartografia. Al 31 dicembre 2021 il dato relativo all'incidenza dei fogli per i quali è stata recuperata la precisione e costruita la congruenza geometrica è pari a circa il 31,4% dell'intero magazzino.

Con riferimento al presidio del territorio, nel corso del 2021 sono proseguite, pur con le limitazioni derivanti dalla riduzione delle indagini esterne, le attività di accertamento catastale. In particolare sono stati controllati e, dove necessario, aggiornati 30.331 immobili, (compresi quelli derivanti dai fabbricati rurali) interessati dai seguenti procedimenti:

- immobili segnalati dai Comuni (art. 1, comma 336, della Legge n. 311/2004);
- fabbricati mai dichiarati cui è già stata attribuita dall'Agenzia la rendita presunta (art. 2, comma 36, del Decreto Legge n. 262/2006);

- immobili riconosciuti irregolari dall'Agenzia (art. 1, comma 277, della Legge n. 244/2007);

L'Agenzia ha dato priorità ai fabbricati di cui al secondo punto, in particolare a quelli che non erano risultati visualizzabili durante le operazioni di attribuzione della rendita presunta (anni 2011 e 2012).

## 2. Area Strategica Prevenzione

La difficile situazione creatasi a seguito della diffusione dell'emergenza sanitaria, che ha determinato profonde ricadute economiche su un notevole numero di operatori, ha richiesto un sempre maggiore impegno nelle attività finalizzate a favorire la competitività delle imprese italiane, quali la *cooperative compliance*, l'esame delle istanze di *patent box* connesse alle richieste di agevolazione per l'utilizzo di beni immateriali, nonché l'esame delle istanze di *ruling* internazionale.

Nell'esercizio 2021 è proseguita l'attività di sviluppo dell'istituto dell'adempimento collaborativo (*cooperative compliance*), assicurando un'interlocuzione costante e preventiva con il contribuente per una comune valutazione delle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali.

A fine esercizio, la percentuale delle istanze lavorate rispetto a quelle presentate dal 1° settembre 2020 al 31 agosto 2021 è stata del 100%, a fronte di un risultato atteso pari al 60%, ed è costituita da n. 20 provvedimenti di ammissione su n. 20 istanze presentate. A tale indicatore istituzionale è stato collegato un indicatore di impatto volto a misurare l'ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti. A fronte di un risultato atteso di 10 miliardi di euro, il risultato conseguito è di 22 miliardi di euro. L'altro indicatore di impatto, rileva che il 30% della platea dei potenziali fruitori accede al regime della *cooperative compliance*, rispetto ad un valore atteso del 20%.

Con riferimento alla "*Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2020*", si registra una contrazione del 7% in miglioramento sul *target* atteso del 5%, passando dai 39,6 mesi del 2020 ai 36,9 nel 2021. Nel 2021 sono state concluse 84 procedure di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) rispetto alle 35 concluse nel 2020, con una percentuale di incremento pari al 140%.

Quanto alla percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2016 si registra un risultato del 98,0% rispetto al risultato atteso del 100%, ciò a causa della particolare complessità delle istruttorie.

Con riguardo, invece, alla percentuale di risposte rese alle istanze di *"interpelli nuovi investimenti"* in scadenza nel periodo di riferimento, per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale (art. 2, comma 2, del decreto legislativo 147 del 2015 e art. 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016) entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza, il dato di consuntivo si attesta al 100%, a fronte di un risultato atteso del 70%.

Con riferimento all'indicatore d'impatto relativo al maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento, stimato sulla base del *business plan* pluriennale oggetto di interpello, il risultato conseguito nel 2021 è stato pari a 339 milioni di euro, lievemente inferiore al risultato atteso (345 milioni di euro).

Per quanto riguarda l'indicatore istituzionale *"Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza"*, anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla norma, il risultato conseguito del 90% ha ampiamente superato quello atteso del 70%.

Anche nel 2021 è proseguita l'attività di trattazione nell'anno delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*). Il risultato conseguito per il 2021 è pari al 22%, in linea con il valore atteso (20%).

Nell'ottica di una crescente collaborazione tra Fisco e contribuenti e, al fine di consentire a questi ultimi di regolarizzare la propria posizione fiscale in una fase antecedente a quella di accertamento, nel 2021 l'Agenzia ha inviato più di 1,3 milioni di comunicazioni di promozione della *compliance* – che hanno riguardato annualità d'imposta che vanno dal 2017 al 2021, riferite a diverse tipologie reddituali – da cui sono derivati incassi per 1,75 miliardi di euro.

Infine, come previsto in Convenzione, l'Agenzia ha effettuato l'aggiornamento degli 88 indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti.

### **3. Area Strategica Contrasto**

Nell'ambito delle attività di contrasto all'evasione si è reso necessario ridefinire le risorse da destinare alle attività di controllo in considerazione del perdurare dell'emergenza epidemiologica e della conseguente crisi economica che ha interessato le attività commerciali e imprenditoriali nonché della necessità di accordare priorità all'erogazione dei servizi e alle lavorazioni dei rimborsi ai contribuenti.

Alla luce di questo scenario operativo vanno letti i risultati conseguiti dall'Agenzia nel 2021 in termini di riscossioni da attività di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento,

contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata), che hanno dato luogo a incassi complessivi per lo Stato pari a circa 12 miliardi di euro.

Ai fini del raggiungimento del risultato complessivo hanno concorso le riscossioni derivanti dalle attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi ai sensi dell'articolo 36-*ter* decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso e quella dei ruoli. Il risultato annuale conseguito è stato pari a 3,7 miliardi di euro (di cui, la componente dei versamenti diretti è pari a 2,8 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 0,9 miliardi di euro).

Le riscossioni a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (articolo 36-*bis* decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600 e articolo 54-*bis* decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633), nonché le somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, e quelle derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto, sono state pari a 8,3 miliardi di euro (di cui la componente dei versamenti diretti ammonta a 5,2 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 3,1 miliardi di euro).

A tale risultato hanno concorso diversi indicatori istituzionali. In particolare, sei indicatori di rischio sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione delle deleghe F24 rispetto ai tre previsti e sono stati eseguiti 156.507 controlli sostanziali, pari al 130% dell'obiettivo programmato (120.000). Inoltre, al fine di assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo, sono stati sottoposti ad analisi congiunta, ai fini della rispettiva attività di controllo, 61.039 soggetti. Sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, tutte le posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country by Country*, raggiungendo quindi il risultato del 100%.

In materia di contenzioso si registra il 99,7% delle costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scadeva nell'esercizio, superando il *target* prefissato in Convenzione (96%).

Se si considerano gli indicatori di impatto, la percentuale delle pronunce definitive - in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia - si attesta al 76,6% superando il *target* prefissato del 72%. Analogamente, la percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia è pari al 73,7%, maggiore rispetto al *target* prefissato (69%).

Quanto all'indicatore istituzionale che misura la percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze relative a controversie con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, il risultato dell'Agenzia, a fine esercizio, si attesta al 99% a fronte del 96% previsto.

In relazione, infine, all'indicatore d'impatto relativo alla percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia, il tasso conseguito a fine esercizio è dell'83,5%, superiore rispetto al *target* prefissato del 74% e in linea con il valore registrato nell'esercizio precedente (83%).

#### 4. Area Strategica Risorse

Nell'ambito dell'obiettivo "*Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione*", si evidenzia che, al 31 dicembre 2021, sono stati assunti a tempo indeterminato 737 unità di personale di cui:

- 65 unità rientranti nelle categorie protette (legge n. 68/1999);
- 497 unità di personale di III area;
- 175 unità di personale di livello dirigenziale di II fascia.

Con riferimento al secondo indicatore istituzionale relativo alla percentuale di personale che lavora in modalità agile, l'Agenzia, dopo una primissima fase di adozione di modelli agili di lavoro prettamente connotati da esigenze di gestione dell'emergenza sanitaria, ha avviato un percorso teso a favorire le condizioni per l'adozione di un modello di lavoro agile a regime, sempre più orientato al miglioramento costante dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi e della qualità dei servizi. Il risultato conseguito è del 60,79% (risultato atteso 60%) frutto del lavoro agile programmato con la rotazione del personale.

Inoltre, nel corso dell'anno sono stati acquistati e distribuiti agli uffici ulteriori 14.100 PC portatili che si aggiungono ai circa 8.000 già assegnati negli anni precedenti, raggiungendo quindi l'obiettivo prefissato di coprire con tale dotazione il 70% del personale.

Nel corso dell'esercizio precedente l'Agenzia aveva avviato una campagna di comunicazione interna incentrata sulla cultura organizzativa con l'obiettivo di ridefinire l'identità e consolidare il senso di appartenenza all'Amministrazione da parte del proprio personale. La ricerca è stata condotta tra aprile e maggio 2021 con l'organizzazione di 35 *focus group online* a cui hanno preso parte 210 dipendenti. Per quanto riguarda nello specifico il tema dei valori, in tutti gli incontri, la "centralità del contribuente" è stato riconosciuto come il valore fondamentale per l'Agenzia. I funzionari hanno dichiarato di sentirsi parte di un'organizzazione che ha cambiato il proprio modo di agire nel corso degli anni, passando da una concezione repressiva a una collaborativa. Servire il contribuente è

apparso il principale mandato per i funzionari fiscali e, in particolare, per chi vive quotidianamente in prima linea il rapporto con l'utenza.

Un altro aspetto importante nell'ambito dei *focus* è stato quello dell'innovazione. L'Agenzia è stata unanimemente riconosciuta come un'Amministrazione all'avanguardia, nonostante qualche complessità riscontrata sia sul versante dei contribuenti (in particolare stranieri e anziani) sia su quello dei dipendenti, non tutti in grado di recepire e sfruttare al meglio le novità introdotte. Durante i *focus group* sono emerse alcune proposte di intervento in due ambiti principali: comunicazione e organizzazione. In particolare, sul primo versante, è stata raccomandata la realizzazione di una forte campagna di comunicazione esterna volta a promuovere il lavoro dell'Agenzia, la sua *mission* e la quantità/qualità dei servizi resi, per salvaguardare la reputazione dell'Agenzia e dei propri dipendenti, consentendo ai cittadini di comprendere il senso stesso dell'esistenza dell'Amministrazione e ribadendo con chiarezza che i funzionari dell'Agenzia agiscono esclusivamente nel rispetto delle leggi.

Ulteriore elemento emerso dall'indagine è l'esperienza ampiamente positiva, nel suo complesso, del lavoro agile che è stato visto come un'occasione di miglioramento della qualità della vita ed è stato ritenuto la forma di lavoro ottimale, vantaggiosa sia per i dipendenti sia per l'intera organizzazione, offrendo anche un'opportunità per valorizzare i servizi con nuove modalità di relazione con l'utenza.

Infine, anche nel 2021 è stato previsto l'indicatore di impatto "*Efficacia della formazione*" per effetto del quale sono stati predisposti questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. Il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era un incremento della base di rilevazione del 5% rispetto all'anno precedente. Il risultato conseguito è del 40% ed è relativo all'applicazione del modello di valutazione a 7 iniziative formative.

## **5. Piano degli investimenti 2021**

Nel corso del 2021, le attività di investimento ICT dell'Agenzia sono state orientate all'evoluzione dei servizi tecnologici esistenti in base alle necessità operative e organizzative dell'Agenzia, alle modifiche normative intervenute e allo sviluppo di nuove procedure. È stata data comunque priorità al prosieguo degli interventi di automazione legati all'emergenza epidemiologica (ad esempio nella gestione dei cosiddetti "ristori") che ha modificato profondamente sia

l'organizzazione sia l'attività dell'Agenzia maggiormente orientata a soddisfare le necessità legate ad atti urgenti del Governo.

Lo svolgimento di tali attività è avvenuto nell'ambito del contratto stipulato con Sogei S.p.A., per quel che riguarda lo sviluppo/evoluzione dei progetti di investimento afferenti il Sistema Informativo di supporto ai processi dell'Agenzia e utilizzando il Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) e il sistema delle convenzioni Consip, per quanto riguarda gli acquisti diretti da parte dell'Agenzia di *hardware e software*.

Per quanto riguarda lo stato avanzamento lavori (SAL) complessivo, esso si attesta al 88,4%. Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento costi (SAC) al 31 dicembre 2021, confrontato con le previsioni di *budget* è pari al 58,2% (63,1 milioni di euro a fronte dei 108,4 milioni di euro pianificati).

Con particolare riferimento alla categoria degli investimenti immobiliari, considerato l'elevato valore degli impegni pregressi (pari a 143,1 milioni di euro), sono state attuate dall'Agenzia, nell'ultima parte del 2021, le modifiche organizzative prodromiche a un miglioramento della programmazione e che potranno consentire, a regime, un incremento della capacità di spesa.

## **6. Interventi di Audit sulle strutture periferiche**

Per assicurare un più efficace presidio del territorio da parte della funzione di Audit, con Provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 394064 del 31 dicembre 2020, è stato disposto, con decorrenza 17 aprile 2021, il ripristino di un Ufficio Audit in ciascuna Direzione Regionale e nelle Direzioni Provinciali di Bolzano e Trento e la contestuale soppressione dei Settori territoriali Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud. Per il primo periodo dell'anno, fino al 16 aprile 2021, i soppressi Settori territoriali, per agevolare il passaggio di consegne agli Uffici Audit regionali, hanno pianificato e realizzato le tipologie di interventi che ritenevano di poter concludere entro la data di decorrenza della riorganizzazione.

Di conseguenza, il numero degli interventi di audit svolti dai Settori territoriali (fino al 16/4/2021) e dagli Uffici Audit delle Direzioni Regionali (dal 17/4 al 31/12/2021) sono stati complessivamente 630 di cui 5 relativi a interventi di audit interno, 198 per interventi di audit esterno, 78 interventi di audit *compliance* e 349 verifiche di cassa.



## 7. Autotutela

Le autotutele poste in essere nei confronti dei contribuenti, a seguito del controllo ex art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972, hanno riguardato l'anno d'imposta 2018. Va precisato che non tutte le attività connesse all'attività di controllo si sono concluse nel corso dell'anno solare 2021, per effetto della sospensione degli invii delle comunicazioni dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021, disposta dall'art. 157 del D.L. n. 34 del 2020, nonché delle novità normative contenute nell'art. 5 del D.L. n. 41 del 2021 in tema di definizione agevolata delle somme dovute.

In particolare, il numero delle comunicazioni di irregolarità prodotte a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni è stato pari a oltre 6,5 milioni, di cui circa 3,4 milioni non sono state inviate ai contribuenti, (a fronte di 6,3 milioni complessivamente prodotte per l'anno d'imposta 2017, di cui inizialmente non ne erano state inviate 3,3 milioni).

Dal controllo automatizzato delle comunicazioni liquidazioni periodiche IVA presentate per l'anno d'imposta 2018 sono state prodotte 1.009.354 comunicazioni (per l'anno d'imposta 2017 ne sono state prodotte 783.132); di queste 30.941 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (per l'anno d'imposta 2017 quelle variate erano state 31.818).

In materia di imposta di registro, la percentuale più rilevante di istanze accolte sugli avvisi emessi riguarda le locazioni con un valore del 6,13% in linea con il 2020 (6,76%).

Con riferimento agli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP, i provvedimenti di autotutela totale che hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2021 rappresentano l'1,03% del totale complessivo (853 rispetto ai 520 dell'anno precedente).

A fronte di detto risultato si registra un decremento del 70% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da 30,5 milioni di euro nel 2020, a circa 9 milioni nel 2021.

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,82% degli accertamenti notificati nel 2021.

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 presentano un'incidenza di atti annullati del 2,4%, in aumento di 0,2 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2020. Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2020, un incremento nel numero di accertamenti annullati (196%) e un incremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 492.000 euro nel 2020 a 1,8 milioni di euro nel 2021.

## **8. Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia**

L'attività di vigilanza del Dipartimento delle finanze ha avuto ad oggetto, per il 2021, il procedimento "Rimborsi IVA" relativi all'anno d'imposta 2018, presentati nel 2019. Gli Uffici interessati dalla rilevazione sono stati 111 e gli atti esaminati 2.339.

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia si è attestata all'84% e i valori di conformità di ogni singolo principio sono stati: il 91,9% per la trasparenza, seguito da quello di imparzialità, con il 75,5% e da quello di correttezza, con il 74,4%.

## **9. Comunicazione istituzionale**

Nel corso del 2021, in continuità con l'anno precedente, la comunicazione esterna ha riguardato principalmente temi legati all'emergenza sanitaria Covid-19. Particolare risalto è stato quindi riservato alle misure introdotte a sostegno di cittadini e operatori economici, come bonus fiscali e contributi a fondo perduto. L'Agenzia ha inoltre continuato a informare i contribuenti sulle opportunità di contatto e dialogo "da remoto", tramite servizi agili e online e sulle modalità di accoglienza presso gli uffici con accesso programmato tramite appuntamento. Altre attività di comunicazione hanno riguardato novità fiscali di interesse generale come la lotteria degli scontrini (nella prima parte dell'anno), le dichiarazioni precompilate e il passaggio alle "chiavi uniche" Spid, Cie e Cns per l'accesso ai servizi online dell'Amministrazione.

La comunicazione dell'Agenzia delle Entrate è stata come sempre assicurata con un approccio integrato, basato cioè su un mix di strumenti (media relation, campagne informative, eventi online, prodotti editoriali, post e news sui social, sulla rivista online FiscoOggi.it e sul sito istituzionale). Si è fornita risposta alle richieste di testate giornalistiche generaliste e specializzate e sono stati redatti comunicati stampa e altra documentazione su argomenti di attualità fiscale. In particolare, nel 2021 sono stati diffusi, a livello nazionale, 92 comunicati sui temi di maggior interesse (bonus e contributi a fondo perduto, adempimenti, modulistica e scadenze, chiarimenti e novità fiscali), rilanciati da agenzie di stampa, testate cartacee e online, radio e televisione.

Nei primi mesi del 2021 l'Agenzia ha continuato a promuovere la campagna di comunicazione congiunta insieme al Ministero dell'Economia e delle Finanze, all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e a Sogei per informare i contribuenti sull'avvio della lotteria degli scontrini, anche attraverso l'organizzazione di webinar dedicati all'argomento e rivolti agli operatori professionali e alle associazioni di categoria. L'attività di organizzazione di eventi e manifestazioni è stata fortemente

condizionata dai provvedimenti volti al contenimento dell'emergenza epidemiologica: per questo motivo la maggior parte degli eventi promossi sono stati organizzati da remoto, in modalità webinar o videoconferenza.

Insieme all'Agenzia del Demanio e all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, è stato emesso il francobollo celebrativo dei venti anni di attività delle Agenzie fiscali. Il francobollo e gli altri prodotti filatelici (quartina di francobolli, busta primo giorno, cartolina filatelica, folder) sono frutto della collaborazione con l'Istituto Poligrafico Zecca dello Stato e con Poste Italiane SpA, che li hanno realizzati per conto del Ministero dello Sviluppo economico.

Sul fronte dell'educazione alla legalità fiscale è proseguita, anche nel 2021, l'attività di "Fisco e Scuola", che prevede l'organizzazione di incontri in tutta Italia presso le scuole di ogni ordine e grado e le visite degli studenti presso gli Uffici territoriali dell'Agenzia. Le iniziative hanno subito una riduzione rispetto agli anni precedenti, a causa del perdurare dell'emergenza epidemiologica. In ogni caso le iniziative realizzate sono state complessivamente 262. Per promuovere il progetto, l'Agenzia, in collaborazione con Agenzia delle entrate-Riscossione, ha realizzato due nuovi quaderni didattici, uno per la scuola primaria e uno per le scuole secondarie, che sono pubblicati nella sezione dedicata presente nel sito istituzionale dell'Agenzia e possono essere consultati liberamente.

Per quanto riguarda il sito web istituzionale ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)), nel periodo di riferimento sono state pubblicate circa 1.500 news, mentre gli iscritti alla newsletter inviata quotidianamente hanno raggiunto quota 30mila. E' stata anche ultimata la riprogettazione grafica dell'applicazione "Trova l'ufficio" ed è stato completato e reso disponibile online anche il motore di ricerca dei provvedimenti dell'Agenzia, più efficiente, rinnovato nelle funzionalità e nella grafica. Sono state create anche diverse aree tematiche per ospitare le misure fiscali specificamente adottate per fronteggiare la crisi epidemiologica come, ad esempio, bonus vacanze, superbonus 110%, contributi a fondo perduto, ecc.

Sulla rivista online FiscoOggi sono stati pubblicati quasi 3.000 articoli sulle più importanti tematiche tributarie nazionali e internazionali, con particolare attenzione alle misure messe in campo per contenere gli effetti connessi all'emergenza sanitaria attraverso la pubblicazione di oltre 12 excursus a puntate dedicati a specifici approfondimenti. Sulla rivista sono stati pubblicati, inoltre, notizie e servizi diffusi dai media sulle attività dell'Agenzia, gli interventi del vertice e di altri rappresentanti dell'Amministrazione in trasmissioni televisive e radiofoniche, sia nazionali sia regionali. Oltre 5 milioni di lettori hanno sfogliato il giornale online (262.000 dall'estero) per un totale

di 14.710.000 pagine visualizzate, registrando un aumento di circa 1.200.000 nuovi internauti rispetto al 2020. Più di 31.300 sono stati nel 2021 gli iscritti alla newsletter della rivista Fiscooggi.

In considerazione del periodo di pandemia l'attività social dell'Agenzia si è focalizzata nel 2021 sulla propria *mission* di servizio. Sono state pubblicizzate le modalità "agili" di fruizione dei servizi e i diversi contributi a fondo perduto, anche con campagne web e social dedicate. È stata realizzata una campagna social sull'accesso all'area riservata del sito dell'Agenzia esclusivamente con le chiavi Spid, Cie e Cns e, con l'avvio della stagione dichiarativa, è stata realizzata la campagna di comunicazione integrata sulla dichiarazione precompilata. Gli attuali presidi istituzionali sulle piattaforme social Twitter, Facebook, YouTube e LinkedIn sono seguiti complessivamente da oltre 400mila utenti. In particolare, il canale Entrate in Video registra oltre 5,7 milioni di visualizzazioni. Nel periodo, segnato dalla pandemia, anche il servizio di prima informazione dell'Agenzia via Facebook Messenger, #EntrateinContatto, ha rappresentato un prezioso canale di dialogo one to one con l'utenza, anche per orientarla verso l'utilizzo dei servizi agili per risolvere le pratiche fiscali. Attivato nel 2016 per rispondere ai quesiti sul canone TV nella bolletta elettrica, dal 2017 fornisce assistenza di carattere generale anche sulla dichiarazione precompilata. Attraverso il canale i contribuenti possono dialogare con il Fisco in tempo reale e in maniera semplice, anche dal proprio smartphone, aprendo una conversazione privata con l'Agenzia per formulare la propria domanda. La risposta arriva entro 24 ore o, nei casi in cui il quesito richieda un approfondimento, entro 5 giorni dalla richiesta. Dal lancio del servizio a fine 2021 sono circa 60mila i messaggi utente gestiti.

## **10. Risorse umane**

Per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia, al 31 dicembre 2021, sono state consuntivate 44.996 ore/migliaia a fronte di 29.597 unità di personale in servizio.

## **11. Gestione economico-finanziaria**

La Legge n. 178 del 30 dicembre 2020 (Legge di bilancio 2021) e il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di ripartizione in capitoli del 30 dicembre 2020 hanno assegnato all'Agenzia, per l'esercizio 2021, un importo complessivo di 3.051,3 milioni di euro, di cui 2.972,6 milioni di euro a valere sul capitolo 3890 e 78,7 milioni di euro a valere sul capitolo 3891 (nell'esercizio 2020 erano stati assegnati 3.041,3 milioni, di cui 2.959,9 a valere sul capitolo 3890 e 81,4 milioni di euro a valere sul capitolo 3891). Nell'anno 2021 sono state inoltre stanziare le seguenti risorse integrative:

- 2,2 milioni di euro per spese amministrative ai sensi dell'art. 5 del D.L. n. 146/2021;
- 0,8 milioni di euro, ai sensi dell'art. 32-bis, comma 5, del D.L. n. 104/2020, per garantire il pagamento delle quote aggiuntive del contributo, a carico del datore di lavoro per la previdenza complementare, spettanti agli aventi diritto per l'anno finanziario 2021;
- 0,1 milioni di euro per altre assegnazioni integrative.

Nel corso dell'esercizio 2021, sono state effettuate le seguenti decurtazioni:

- 10,9 milioni di euro, a valere sul capitolo 3890, quale variazione compensativa, in diminuzione dal capitolo 3890 ed in incremento sui Fondi impiegati dall'Agenzia del Demanio ex art. 12 del D.L. n. 98/2011, per il trasferimento, a tale amministrazione, della funzione di manutentore unico per gli interventi relativi al biennio 2019-2020;
- 1,3 milioni di euro, a valere sul capitolo 3891, per la riduzione delle risorse risultanti eccedentarie rispetto all'ammontare dei canoni da pagare, relativi agli immobili FIP e Patrimonio Uno, da destinare alle maggiori esigenze di altre amministrazioni.

Nell'esercizio 2021 sono state rilevate minori risorse (10,2 milioni di euro) per l'ammontare degli interventi manutentivi relativi all'anno 2021 che svolgerà l'Agenzia del Demanio in qualità di manutentore unico.

I ricavi relativi alla quota incentivante, pari a 145 milioni di euro, sono riferiti alle assegnazioni determinate allo scopo dal Dipartimento delle Finanze (147 milioni di euro) e riscontate, come nello scorso esercizio, quanto a 2 milioni di euro, per la componente riferita all'annualità 2020 e riconosciuta nel 2021, destinata al potenziamento dell'Agenzia.

I ricavi relativi a spese di investimento (92,29 milioni di euro) si riferiscono alla quota di contributi di competenza dell'esercizio (corrispondente alla quota di ammortamento dei beni acquisiti) che ha concorso a formare il risultato dell'esercizio.

I ricavi da assegnazioni per Tessera Sanitaria (24,1 milioni di euro) si riferiscono alle risorse riconosciute all'Agenzia per la gestione del progetto di cui all'art. 50 del decreto legge 269/2003.

I ricavi da *Business* complementare ammontano a 47,6 milioni di euro (44,5 milioni di euro nel 2020).

## 12. Livello di conseguimento degli obiettivi

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo degli obiettivi incentivati e il relativo livello di conseguimento in applicazione del sistema di incentivazione.

| <b>AREE STRATEGICHE</b>            | <b>OBIETTIVI INCENTIVATI</b> |  | <b>VOB<br/>(Valutazione obiettivo)</b> | <b>LIVELLO DI PERFORMANCE</b>      |
|------------------------------------|------------------------------|--|--|------------------------------------|
| <b>AREA STRATEGICA SERVIZI</b>     | <b>OBIETTIVO 1</b>           | Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari   | <b>100</b>                             | <b>Ottimale (Livello B)</b>        |
|                                    | <b>OBIETTIVO 2</b>           | Favorire la <i>tax compliance</i> attraverso il miglioramento dei servizi erogati  | <b>108,3</b>                           | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
|                                    | <b>OBIETTIVO 3</b>           | Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare                  | <b>100,6</b>                           | <b>Ottimale (Livello B)</b>        |
|                                    | <b>OBIETTIVO 4</b>           | Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia     | <b>116,1</b>                           | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
| <b>AREA STRATEGICA PREVENZIONE</b> | <b>OBIETTIVO 5</b>           | Favorire la <i>tax compliance</i>  | <b>120</b>                             | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
| <b>AREA STRATEGICA CONTRASTO</b>   | <b>OBIETTIVO 6</b>           | Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di <i>non compliance</i> da parte dei contribuenti | <b>135</b>                             | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
|                                    | <b>OBIETTIVO 7</b>           | Presidiare l'attività di controllo   | <b>123,5</b>                           | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
|                                    | <b>OBIETTIVO 8</b>           | Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo                                       | <b>125,4</b>                           | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
|                                    | <b>OBIETTIVO 9</b>           | Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale   | <b>103,6</b>                           | <b>Oltre le attese (Livello A)</b> |
| <b>AREA STRATEGICA RISORSE</b>     | <b>OBIETTIVO 10</b>          | Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione  | <b>99,8</b>                            | <b>Ottimale (Livello B)</b>        |

Dalla valutazione del livello di *performance* raggiunto sui singoli indicatori consuntivati dall'Agenzia, in applicazione dei criteri di calcolo previsti dall'Allegato 3 della Convenzione 2021-2023, risulta che quest'ultima ha conseguito gli obiettivi in misura da consentire l'erogazione del 100% della quota incentivante.

*Il Direttore Generale delle Finanze  
Fabrizia Lapecorella*

*(Firmato digitalmente)*

*Il Direttore dell'Agenzia  
Ernesto Maria Ruffini*

*(Firmato digitalmente)*

***ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI***

## 1. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - SERVIZI

Il perdurare dell'emergenza epidemiologica ha inciso sulla gestione dell'esercizio in esame e di conseguenza sui risultati conseguiti. In particolare, in materia di servizi il principale obiettivo dell'Agenzia è stato quello di guidare gli utenti verso un utilizzo prioritario dei servizi telematici o, in subordine, una fruizione in modalità "agile", accedendo agli uffici solo se effettivamente necessario e, comunque, previa prenotazione di un appuntamento; limitando la trattazione dei casi a vista, ovvero senza prenotazione, solo in ipotesi urgenti e non procrastinabili.

È pertanto proseguito nel 2021 lo sviluppo delle relazioni "a distanza" con l'utenza, già avviato con incoraggianti risultati nel 2020 in conseguenza dell'insorgere dell'emergenza epidemiologica, tramite contatto telefonico o per via telematica, al fine di garantire ai contribuenti la fruizione dei servizi essenziali, riducendo al minimo gli accessi fisici in ufficio.

Per quanto riguarda l'area dei servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare, si segnala che gli interventi adottati per rilanciare l'economia, in particolare i cosiddetti "bonus edilizi", hanno prodotto effetti particolarmente rilevanti per gli Uffici Provinciali-Territorio, dove si è registrato un notevole incremento delle richieste di servizi, cui si è fatto fronte nonostante la contrazione delle risorse disponibili. Tale risultato è stato possibile, non solo grazie all'attivazione delle procedure sul nuovo Sistema Integrato del Territorio (SIT), anche per effetto della riduzione delle attività in sopralluogo, misura precauzionale adottata a tutela della salute dei lavoratori, che ha consentito di avere a disposizione ulteriori risorse tecniche per il mantenimento degli indici di deflusso e per le attività di presidio del territorio.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.



**AREA STRATEGICA SERVIZI**

| OBIETTIVI  | AZIONI  | INDICATORE<br>ISTITUZIONALE   | Risultato<br>atteso<br>2021         | RISULTATO AL 31/12/2021         |  | Risultato<br>conseguito<br>2020 | INDICATORE DI<br>IMPATTO  | RISULTATO AL 31/12/2021     |                                 |  | Risultato<br>conseguito<br>2020 |
|--|---|---|-------------------------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|
|  |   |   |                                     | Risultato<br>conseguito<br>2021 | Risultato<br>conseguito<br>Vs<br>Risultato<br>atteso |                                 |   | Risultato<br>atteso<br>2021 | Risultato<br>conseguito<br>2021 | Risultato<br>conseguito<br>Vs<br>Risultato<br>atteso |                                 |
|  |   |   |                                     | (a)                             | (b)  |                                 |   | (c=b/a)                     | (d)                             | (e)  |                                 |
| OBIETTIVO 1 -<br>Facilitare il<br>corretto e<br>tempestivo<br>adempimento<br>degli obblighi<br>tributari | Diffusione della<br>dichiarazione<br>precompilata | Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati | 85%                                 | 85%                             | 100%   | 84%                             | Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia | 16%                         | 17,13%                          | 107%   | 17,3%                           |
|  |   | Predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA  | A partire dal secondo semestre 2021 | Si                              | 100%   | -                               |   |                             |                                 |  |                                 |

|   |  |   |      |        |      |        |   |        |        |   |       |
|---|--|---|------|--------|------|--------|---|--------|--------|---|-------|
| <b>OBIETTIVO 2 - Favorire la tax compliance attraverso il miglioramento dei servizi erogati</b> | <b>Adozione tempestiva dei documenti di prassi</b>   | % di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse | 100% | 97%    | 97%  | 100%   |   |        |        |   |       |
|   | <b>Esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi</b> | % di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino   | 88%  | 94,73% | 108% | 88,75% | <b>Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)</b> | 78 gg. | 68 gg. | - | 72gg. |
|   |  | % di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino   | 91%  | 97,57% | 107% | 95,70% |   |        |        |   |       |
|   |  | % di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino  | 85%  | 96%    | 113% | 95,88% |   |        |        |   |       |
|   | <b>Miglioramento dell'erogazione dei servizi</b>   | % di reclami lavorati entro 15 giorni   | 90%  | 96,88% | 108% | 96,21% |   |        |        |   |       |
|   |  | Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.  | 95%  | 99,62% | 105% | 99,20% |   |        |        |   |       |
|   |  | Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati   | 95%  | 98,72% | 104% | 96,78% |   |        |        |   |       |
|   |  | % formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione   | 95%  | 99,22% | 104% | -      |   |        |        |   |       |
|   |  | % di atti di intestazione catastale lavorati  | 95%  | 98,37% | 104% | 98,61% |   |        |        |   |       |

|   |   |   |       |        |      |        |  |      |        |      |        |
|---|---|---|-------|--------|------|--------|--|------|--------|------|--------|
|   |   | <b>Incremento dei servizi telematici disponibili</b>  | 3     | 11     | 367% | -      | <b>% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia</b>                | 84%  | 88,35% | 105% | 83,23% |
| <b>OBIETTIVO 3 - Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare</b>              | <b>Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche</b> | <b>Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali</b>                                  | 94%   | 94,41% | 100% | 93,55% |  |      |        |      |        |
|   |   | <b>Congruenza geometrica tra mappe contigue</b>   | 31%   | 31,40% | 101% | 24,86% | <b>Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale</b>   | 100% | 105%   | 105% | -      |
|   |   | <b>Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto</b>                                 | 61,5% | 61,70% | 100% | -      | <b>Incremento annuo della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria</b> | 8%   | 8,95%  | 112% | -      |
|   |   | <b>Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare</b> | 67%   | 67,27% | 100% | 63,79% | <b>Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria</b>   | 35%  | 38,10% | 109% | -      |
| <b>OBIETTIVO 4 - Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell'Agenzia</b> | <b>Presidio efficace del territorio</b>   | <b>Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale</b>                  | 77%   | 86,34% | 112% | 86,83% | <b>Indice di efficacia dell'accertamento catastale</b>   | 25%  | 35,74% | 143% | -      |
|   |   | <b>Tasso di copertura degli immobili da controllare</b>   | 27%   | 33,56% | 124% | 42,57% | <b>Incremento percentuale annuo della base imponibile</b>  | 0,4% | 0,29%  | 73%  | -      |

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

### 1.1.1 AZIONE: Diffusione della dichiarazione precompilata

#### 1.1.1.1 Indicatore *Istituzionale*: Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati

In merito a tale indicatore, si rappresenta, nella successiva tabella, lo studio preliminare effettuato sugli oneri presi in considerazione:

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

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

L’indice complessivo, pari all’85%, è stato calcolato come media semplice dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione (vedi tabella sottostante) e risulta in linea con il risultato atteso.

| PLATEA DENOMINATORE                                    | <i>Dichiarazioni 730 trasmesse dal contribuente</i>  |  |  |
|--|--|--|--|
| PLATEA NUMERATORE                                      | <i>Dichiarazioni precompilate dall’Agenzia per i codici fiscali che hanno presentato le dichiarazioni considerate nel denominatore</i> |  |  |
| TIPOLOGIE ONERI DA PRENDERE IN CONSIDERAZIONE          | Dati da prendere in considerazione per il Denominatore   | Dati da prendere in considerazione per il Numeratore                                       |  |
|  | Numero di dichiarazioni trasmesse  | Numero di dichiarazioni precompilate dei contribuenti che hanno trasmesso la dichiarazione |  |
|  |  | Con dati inseriti in dichiarazione   | Con dati riportati solo nel foglio informativo |
| Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale | 3.261.876  | 2.387.892  | 563.282  |
| Contributi lavoratori domestici                        | 419.397  | 399.818  | 86   |
| Spese funebri  | 409.532  | 354.561  | 7.307  |

| TASSO DI COPERTURA  |     |     |
|---|-----|-----|
| <i>L’indice complessivo è stato calcolato come media dei rapporti riferiti ai tre oneri presi in considerazione</i> |     |     |
| Interessi passivi mutui acquisto abitazione principale  | 73% | 85% |
| Contributi lavoratori domestici   | 95% |     |
| Spese funebri   | 87% |     |

### 1.1.1.2 Indicatore di *Impatto*: Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia

Il risultato al 31 dicembre 2021 è stato del 17,1% rispetto al risultato atteso del 16%. Sono stati trasmessi all'Agenzia circa 22,8 milioni di modelli 730. Relativamente al modello 730 precompilato, le dichiarazioni inviate dai contribuenti direttamente tramite l'apposita applicazione disponibile sul sito dell'Agenzia sono state circa 3,9 milioni, contro 3,8 milioni di dichiarazioni trasmesse nel 2020.

La percentuale di coloro che hanno accettato la dichiarazione, così come proposta e precompilata dall'Agenzia, è pari ad oltre il 22%. Si rappresenta, infine, che i CAF, gli intermediari e i sostituti hanno trasmesso oltre 18,9 milioni di modelli 730, per i quali è stata predisposta la dichiarazione precompilata.

Pertanto, la percentuale di modelli 730 precompilati inviati dagli intermediari (circa 18,9 milioni) sul totale dei modelli 730 ricevuti dall'Agenzia delle Entrate (circa 22,8 milioni) è pari all'83%.

|   | 2021       | 2020       |
|---|------------|------------|
| n. 730 precompilati trasmessi direttamente dai contribuenti | 3.907.674  | 3.824.202  |
| n. 730 precompilati trasmessi dagli intermediari            | 18.903.858 | 18.343.610 |
| n. 730 ricevuti dall'Agenzia                                | 22.811.532 | 22.167.812 |
| n. 730 modificati/integrati                                 | 3.036.531  | 2.953.283  |

### **Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata**

A partire dall'anno d'imposta 2020, l'Agenzia ha messo a disposizione degli eredi un modello 730 del *de cuius* completo dei dati reddituali, degli oneri detraibili e deducibili sostenuti dalla persona deceduta (comunicati all'Agenzia delle entrate dagli enti esterni), nonché delle altre informazioni presenti nell'Anagrafe Tributaria, che gli aventi causa possono, dopo aver accettato, modificare o integrare e inviare direttamente tramite l'applicazione *web*.

Inoltre, al fine di rendere disponibile ai contribuenti una dichiarazione precompilata ancora più completa, sono state utilizzate ulteriori informazioni riferite alle spese scolastiche, nonché alla quota di detrazione per il cosiddetto Bonus Vacanze.

Anche nel 2021 il numero di dati trasmessi all’Agenzia dai soggetti obbligati è stato assai significativo: complessivamente, il numero di dati utilizzati in precompilata è stato di poco superiore a 923 milioni.

Di questi ultimi, oltre il 77% - circa 717 milioni di documenti inviati - sono relativi alle spese sanitarie sostenute dai cittadini e comunicati all’Agenzia da farmacie, studi medici, cliniche, ospedali, ottici, psicologi e dagli altri soggetti obbligati.

Per quanto riguarda gli altri flussi informativi, sono pervenute:

- più di 7,5 milioni di comunicazioni di avvenuto bonifico relative a bonus per ristrutturazioni, arredo e risparmio energetico;
- 4,2 milioni di comunicazioni relative a contributi versati alle forme di previdenza complementare;
- più di 3,6 milioni di comunicazioni riguardanti le spese universitarie;
- circa 769 mila comunicazioni concernenti le spese funebri;
- più di 8,3 milioni di comunicazioni relative a interessi passivi;
- 4,5 milioni di dati relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali;
- 93,6 milioni di comunicazioni relative a premi assicurativi;
- quasi 5 milioni di dati concernenti rimborsi delle spese sanitarie;
- poco meno di 80 mila comunicazioni relative ai rimborsi delle spese universitarie;
- 5,5 milioni di dati inviati dagli amministratori di condominio con riferimento alle spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica effettuati sulle parti comuni dei condomini;
- circa 388 mila comunicazioni relative alle rette per la frequenza degli asili nido;
- circa 550 mila dati riferiti alle erogazioni liberali a Enti no-profit;
- 68,6 milioni di Certificazioni Uniche 2021 (anno 2020).

### **1.1.1.3 Indicatore *Istituzionale*: Predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA**

L’art. 4 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127, come modificato dall’art. 1 comma 10 del decreto legge 22 marzo 2021, n. 41, ha previsto che a partire dalle operazioni IVA effettuate dal 1° luglio 2021, utilizzando le informazioni fiscali contenute nei tracciati della fatturazione elettronica, delle comunicazioni delle operazioni transfrontaliere e dei corrispettivi telematici, sono messe a disposizione di una platea predefinita di soggetti IVA – in via sperimentale – le bozze dei registri IVA

e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA. Successivamente, a partire dalle operazioni IVA 2022, è messa a disposizione della medesima platea anche la bozza della dichiarazione annuale IVA.

La norma prevede che per i soggetti che convalidano, nel caso in cui le informazioni proposte dall'Agenzia siano complete, oppure integrano nel dettaglio i dati proposti nelle bozze dei registri IVA, viene meno l'obbligo di tenuta dei registri stessi.

Con provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate dell'8 luglio 2021 sono state stabilite le modalità di predisposizione dei documenti IVA precompilati e le modalità di accesso agli stessi, direttamente o tramite intermediario in possesso delle deleghe per il servizio di consultazione e acquisizione delle fatture elettroniche, all'interno di un'area *web* dedicata del portale "Fatture e corrispettivi" del sito istituzionale dell'Agenzia delle entrate.

È stata individuata altresì, nel periodo sperimentale 2021-2022, una platea di contribuenti cui sono rivolte le nuove funzionalità relative ai documenti IVA precompilati, che comprende i soggetti passivi IVA che effettuano la liquidazione trimestrale dell'IVA (composta inizialmente da circa 2 milioni di contribuenti) con esclusione dei soggetti che operano in particolari settori di attività (es. operatori sanitari) o per i quali sono previsti regimi speciali ai fini IVA.

In attuazione delle disposizioni riportate nel citato provvedimento dell'8 luglio 2021, è stata predisposta un'area *web* dedicata in cui, a partire dal 13 settembre 2021, sono state rese disponibili le bozze dei registri IVA precompilati del terzo trimestre 2021 e, a partire dal 6 novembre 2021, è stata resa disponibile la comunicazione della liquidazione periodica precompilata per tutti i soggetti che si sono avvalsi e hanno validato i registri IVA precompilati del terzo trimestre 2021. I registri validati degli ultimi due trimestri 2021 sono stati altresì memorizzati dall'Agenzia e per tali trimestri il contribuente può fruire dell'esonero dalla tenuta dei registri.

Nell'area *web* dedicata i soggetti passivi possono, inoltre, effettuare il *download* delle bozze dei registri IVA precompilati dall'Agenzia in formato "*xml*" e importarle nei propri applicativi oppure utilizzarle per un confronto con i dati dei propri registri. Nella stessa area è stata resa disponibile anche una sezione informativa e di assistenza per illustrare ai soggetti passivi IVA interessati tutte le funzionalità dell'applicativo e le azioni possibili sui documenti IVA precompilati.

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

### **1.2.1 AZIONE: Adozione tempestiva dei documenti di prassi**

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

L'Agenzia ha emanato, nel periodo gennaio-dicembre 2021, 31 documenti di prassi (di cui 20 circolari e 11 risoluzioni) riguardanti l'interpretazione di norme tributarie di maggior interesse e impatto per i contribuenti, in quanto destinate a produrre i loro effetti in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali. Con riferimento ai predetti documenti di prassi, si evidenzia che 30 (di cui 19 circolari e 11 risoluzioni) sono stati adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme stesse, raggiungendo il risultato del 97%.

Inoltre, in considerazione delle numerose disposizioni di carattere tributario introdotte nel corso dell'anno in esame per contrastare l'emergenza epidemiologica, ai fini della rendicontazione del presente indicatore sono stati considerati anche i documenti di prassi emanati dall'Agenzia per commentare le predette disposizioni.

La rilevanza diffusa delle stesse (in quanto destinate a trovare applicazione nei riguardi di un'ampia platea di contribuenti) e la circostanza che molte di tali disposizioni hanno avuto un limitato periodo di applicazione (prevedendo contributi, crediti d'imposta e sovvenzioni in favore di contribuenti in difficoltà a causa dell'emergenza sanitaria) hanno imposto all'Agenzia un notevole sforzo per fornire ai contribuenti i necessari chiarimenti in tempo utile per fruire delle misure di favore ivi previste.

In linea generale, tenuto conto che le norme oggetto di interpretazione nei predetti documenti di prassi trovano applicazione in sede di presentazione delle ordinarie dichiarazioni fiscali, la misurazione di detto indicatore è effettuata con riferimento alla scadenza dei termini ordinari di presentazione delle predette dichiarazioni fiscali.

Per completezza, si rappresenta che, nel periodo gennaio-dicembre 2021, sono stati emanati ulteriori 18 documenti di prassi (si tratta delle risoluzioni) non rientranti nel monitoraggio del presente indicatore, in quanto riguardanti:

- norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente;
- norme tributarie i cui effetti fiscali non sono connessi alla presentazione delle ordinarie



dichiarazioni fiscali e, comunque, diverse da quelle contenute nei vari decreti emergenziali.

Per la complessità della materia trattata, le predette circolari e risoluzioni hanno richiesto un notevole impegno da parte dell’Agenzia, anche mediante approfondimenti effettuati con la collaborazione delle diverse strutture della stessa.

I predetti documenti sono stati portati a conoscenza dei contribuenti mediante la pubblicazione nella banca dati “Documentazione economica e finanziaria”, consultabile sul sito internet dell’Agenzia delle entrate ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)) o del Ministero dell’economia e delle finanze ([www.finanze.gov.it](http://www.finanze.gov.it)).

## **1.2.2 AZIONE: Esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l’adozione di tecniche di analisi dei rischi**

### **1.2.2.1 Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino**

Il risultato conseguito dall’Agenzia al 31 dicembre 2021 è pari al 94,7%, a fronte di un obiettivo dell’88% ed è superiore anche rispetto al risultato conseguito nell’esercizio 2020 (88,75%). Il risultato realizzato, superiore alle aspettative, conferma anche per l’esercizio 2021 l’efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, dell’applicativo utilizzato per le lavorazioni (in particolare la profilazione automatica del rischio).

### **1.2.2.2 Indicatore di Impatto: Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)**

Il tempo medio di erogazione rilevato per i rimborsi IVA nel 2021, al netto delle sospensioni, è di 68 giorni a fronte di un obiettivo di 78 giorni, in miglioramento rispetto al 2020 (72 giorni), a conferma dei buoni risultati raggiunti per entrambi gli obiettivi relativi ai rimborsi IVA lavorati.

Gli obiettivi raggiunti del processo “Rimborso del credito” evidenziano anche l’efficacia organizzativa del lavoro in modalità agile da parte dell’Agenzia, posto che il 2021 è stato un anno nel quale lo *smart working* è stato prevalente rispetto al lavoro in presenza.

### **1.2.2.3 Indicatore Istituzionale: Percentuale di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino**

Il risultato conseguito al 31 dicembre 2021 è pari al 97,6% a fronte di un risultato atteso pari al 91%, in miglioramento anche rispetto al risultato 2020 (95,7%).

Il risultato conseguito, superiore alle aspettative, conferma anche per il 2021 l’efficacia delle implementazioni, rilasciate negli esercizi passati, dell’applicativo utilizzato per le lavorazioni.

#### **1.2.2.4 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino**

Il risultato raggiunto è pari al 96% a fronte di un obiettivo dell'85%, in linea con il risultato 2020 (95,9%).

Come per l'esercizio precedente, la Convenzione prevede che concorrano al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 31 luglio dell'anno in corso e liquidate definitivamente ai sensi dell'art. 36-*bis*, purché utilmente lavorati entro la fine dell'anno.

Sono incluse nel suddetto calcolo anche le lavorazioni dei rimborsi emergenti dal modello 730 senza sostituto o con presenza di elementi di incoerenza, su cui sono eseguiti controlli preventivi da parte dell'Agenzia in base all'art. 5 del decreto legislativo 21 novembre 2014, n. 175, in quanto tali tipologie di rimborsi normalmente entrano nelle banche dati e sono lavorate negli ultimi mesi dell'esercizio.

Il risultato conseguito è superiore a quello atteso proprio in virtù della presenza di tali rimborsi da modello 730, le cui posizioni lavorate nel 2021 dall'Agenzia sono numerose, come già nel 2020 (oltre 1,4 milioni in entrambi gli esercizi), e aumentate in maniera significativa rispetto al 2019 (quando erano pari a circa 1 milione). Tale incremento è stato determinato dall'ampliamento della platea dei soggetti che hanno presentato il modello 730 "senza sostituto", che comprende sia coloro che erano in costanza di rapporto di lavoro (articolo 159 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 - cosiddetto "decreto Rilancio"), sia gli eredi del contribuente deceduto (novità introdotta a partire dal 2020).

#### ***Andamento delle lavorazioni afferenti al sisma Sicilia 1990***

Alla data del 23 febbraio 2021, risultano caricate 209.521 istanze di rimborso e nello specifico emergono:

- a) numero di istanze accolte (in totale): 100.104;
- b) numero di istanze accolte non ancora rimborsate: 501;
- c) numero di istanze rigettate in maniera espressa o tacita: 101.558.

Per quanto riguarda le attività svolte nel corso del 2021 per tali tipologie di rimborsi, sono state lavorate 12.871 posizioni, di cui 5.177 accolte e 7.694 rigettate.

Nel corso del 2021 è proseguito il pagamento di tali posizioni, con l'utilizzo di parte dei fondi messi a disposizione, a partire dal 1° gennaio 2020, dall'articolo 1, comma 665, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, come modificato dall'articolo 29 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito dalla legge 28 febbraio 2020, n. 8, che ha consentito tali pagamenti "*[...] mediante le risorse stanziare sugli ordinari capitoli di spesa utilizzati per il rimborso delle imposte sui redditi e dei relativi interessi, nel limite di 160 milioni di euro*".

Nel 2021, con l'erogazione di circa 9 milioni di euro, può considerarsi quasi ultimato il processo di pagamento di tale tipologia di rimborsi: le istanze residue saranno prevedibilmente definite nel corso del 2022.

### ***Percentuale di utilizzo della cassa destinata all'erogazione dei rimborsi***

Il prospetto riepilogativo dell'utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi nel periodo 01/01/2021-31/12/2021 rileva che sono stati stanziati € 55.659.785.349,00 e che sono stati utilizzati € 54.916.846.868,71. L'indice di *performance* calcolato sulla base dell'indicatore è pari a 98,67%.

**RENDICONTO DELL'UTILIZZO DELLA CASSA STANZIATA SUI CAPITOLI DEI RIMBORSI  
ANNO 2021**

| CAPITOLI                    |                  | Stanziamenti iniziali di cassa | Variazioni e assestamento | Stanziamenti definitivi di cassa | Rimborsi manuali ed altro | Rimborsi automatizzati | Accrediti Agenti della Riscossione (DPR n. 602/73 - 28ter) | Invi a Fondi di bilancio | TOTALE UTILIZZO          | Saldo di Cassa al 31/12 | PERCENTUALE UTILIZZO |
|-----------------------------|------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|------------------------|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| CAP. 3807                   | SANZIONI         | 25.000.000,00                  | 60.000.000,00             | 85.000.000,00                    | 74.773.837,11             |                        |  |                          | 74.773.837,11            | 10.226.162,89           | 88%                  |
| CAP. 3810                   | IVA              | 1.043.800.000,00               | 0,00                      | 1.043.800.000,00                 | 475.173.490,87            | 3.933.995,47           |  | -                        | 479.107.486,34           | 564.692.513,66          | 46%                  |
| CAP. 3811                   | Il.DD.           | 3.341.000.000,00               | 100.000.000,00            | 3.441.000.000,00                 | 726.053.132,63            | 1.638.116.049,82       | 5.055.715,85   | 1.061.722.303,92         | 3.430.947.202,22         | 10.052.797,78           | 100%                 |
| CAP. 3812                   | Il.II.           | 200.000.000,00                 |                           | 200.000.000,00                   | 24.326.314,07             | 69.945.626,10          | 75.624,88  | -                        | 94.347.565,05            | 105.652.434,95          | 47%                  |
| CAP. 3813                   | Il.DD. c/fiscale | 20.756.000.000,00              | 273.425.000,00            | 21.029.425.000,00                |                           |                        |  | 21.029.425.000,00        | 21.029.425.000,00        | -                       | 100%                 |
| CAP. 3814                   | IVA c/fiscale    | 27.741.500.000,00              | 1.665.375.000,00          | 29.406.875.000,00                |                           |                        |  | 29.406.875.000,00        | 29.406.875.000,00        | -                       | 100%                 |
| CAP. 4015                   | interessi Il.DD. | 383.685.349,00                 |                           | 383.685.349,00                   | 133.910.414,98            | 86.842.358,92          | 422.742,08   | 161.363.560,27           | 382.539.076,25           | 1.146.272,75            | 100%                 |
| CAP. 4016                   | interessi Il.II. | 70.000.000,00                  |                           | 70.000.000,00                    | 13.283.308,79             | 5.547.203,79           | 1.189,16   | -                        | 18.831.701,74            | 51.168.298,26           | 27%                  |
| <b>TOTALE CAP. RIMBORSI</b> |                  | <b>53.560.985.349,00</b>       | <b>2.098.800.000,00</b>   | <b>55.659.785.349,00</b>         |                           |                        |  |                          | <b>54.916.846.868,71</b> | <b>742.938.480,29</b>   | <b>98,67%</b>        |

### 1.2.3 AZIONE: Miglioramento dell'erogazione dei servizi

#### 1.2.3.1 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di reclami lavorati entro 15 giorni

Nel corso del 2021 si è rilevato un significativo incremento dell'utilizzo della procedura "Gestione segnalazioni" rispetto agli esercizi precedenti. Gli utenti hanno continuato ad utilizzare la procedura, non solo per presentare dei reclami e fornire suggerimenti e osservazioni, ma anche per comunicare in modo "improprio" con gli uffici, richiedendo in realtà servizi, assistenza e informazioni, probabilmente a causa del perdurare dell'emergenza epidemiologica che limitava l'alternativa dell'accesso in ufficio.

In tali casi, gli uffici periferici, in linea con le indicazioni fornite centralmente all'inizio del periodo pandemico e nello spirito di facilitare la fruizione dei servizi da parte del cittadino, hanno contestualmente preso in carico le richieste fornendo l'assistenza o il servizio richiesto ai contribuenti.

Nell'esercizio 2021 sono stati rilevati 11.354 reclami contro gli 8.388 relativi al 2020, con un incremento di utilizzo della procedura di oltre il 35%. L'impegno assunto dall'Agenzia di lavorare il 90% dei reclami entro i 15 giorni è stato ampiamente raggiunto; dall'analisi dei dati, infatti, è possibile affermare che il risultato si attesta intorno al 97%. La percentuale è ampiamente raggiunta sia con riferimento alle strutture organizzative (SAM, UT e UP-T) sia alle tipologie di servizio, come si evince dalla tabella sottostante:

| <b>Tipologia di servizio oggetto di reclamo</b>   | <b>Totale reclami<br/>(A)</b> | <b>Reclami chiusi<br/>entro 15 gg.<br/>(B)</b> | <b>(B/A) %</b> |
|---|-------------------------------|--|----------------|
| SAM<br>(servizi di call center)   | 1.898                         | 1.894  | 99,79%         |
| Servizi Telematici Entrate (abilitazione fisconline, precompilata, CIVIS, fatturazione elettronica) | 3.110                         | 2.996  | 96,33%         |
| Servizi Telematici Territorio (consultazioni catastali /ipotecarie con sister, fisconline ecc)      | 301                           | 301  | 100%           |
| Ufficio Provinciale - Territorio<br>(servizi catastali, cartografici e pubblicità immobiliare)      | 754                           | 694  | 92,04%         |
| Ufficio Territoriale<br>(servizi fiscali)   | 5.291                         | 5.115  | 96,67%         |
| <b>Totale</b>   | <b>11.354</b>                 | <b>11.000</b>                                  | <b>96,88%</b>  |

### 1.2.3.2 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 giorni

Tale indicatore intende misurare l'attività di assistenza fornita in forma scritta non solo dal punto di vista quantitativo, ma anche qualitativo, garantendo una risposta ai contribuenti in tempi brevi. Ai fini del calcolo dell'indicatore, si considerano risposte scritte quelle fornite a seguito di richiesta degli utenti pervenuta tramite i canali *Webmail*, *SMS* e *Facebook*. L'attività è gestita dalle Sezioni di Assistenza Multicanale.

Il risultato al 31 dicembre 2021 è stato del 99,6% (risultato atteso 95%). La tabella seguente confronta, per singolo canale, le percentuali conseguite nel triennio 2019-2021, laddove anche in presenza di picchi di quesiti pervenuti dai contribuenti come quelli rilevati nel 2020 (primo anno dell'emergenza pandemica) la *performance* conseguita nel triennio risulta sostanzialmente costante.

| Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 giorni |                                 |            |                 |                                     |                         |            |                 |                         |                      |
|---|---------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|------------|-----------------|-------------------------|----------------------|
| ANNO  | Risposte fornite entro 4 giorni |            |                 |                                     | Totale risposte scritte |            |                 |                         | %                    |
|   | Canale webmail                  | Canale SMS | Canale facebook | Totale risposte scritte entro 4 gg. | Canale webmail          | Canale SMS | Canale facebook | Totale risposte scritte | Risultato conseguito |
|   | A                               | B          | C               | D                                   | E                       | F          | G               | H                       | (D/H)                |
| <b>2019</b>   | 65.067                          | 27.560     | 2.820           | <b>95.447</b>                       | 65.465                  | 27.645     | 2.836           | <b>95.946</b>           | <b>99,48%</b>        |
| <b>2020</b>   | 79.702                          | 32.425     | 2.615           | <b>114.742</b>                      | 80.428                  | 32.630     | 2.615           | <b>115.673</b>          | <b>99,20%</b>        |
| <b>2021</b>   | 67.105                          | 19.657     | 2.881           | <b>89.643</b>                       | 67.412                  | 19.693     | 2.881           | <b>89.986</b>           | <b>99,62%</b>        |

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai servizi erogati.

| <b>Scheda per il monitoraggio dei SERVIZI EROGATI</b>  |                           |  |
|--|---------------------------|--|
| <b>Situazione al 31-12-2021</b>  |                           |  |
| <b>NUMERO VERDE 848.800.444</b>  |                           |  |
| <b>Andamento mensile delle chiamate</b>  |                           |  |
| Mesi   | Numero totale di chiamate | Numero max giornaliero di chiamate   |
| Gennaio  | 176.358                   | 10.911   |
| Febbraio   | 217.377                   | 11.672   |
| Marzo  | 252.123                   | 11.616   |
| Aprile   | 196.681                   | 10.997   |
| Maggio   | 212.316                   | 10.976   |
| Giugno   | 183.031                   | 10.220   |
| Luglio   | 179.765                   | 9.415  |
| Agosto   | 138.126                   | 8.494  |
| Settembre  | 206.214                   | 10.299   |
| Ottobre  | 201.212                   | 10.441   |
| Novembre   | 176.991                   | 9.404  |
| Dicembre   | 133.389                   | 8.269  |
| Tempo medio di attesa annuo (minuti)   |                           | 02:23  |
| Tempo massimo di attesa (minuti)   |                           | 20:00 [2]  |
| Abbandoni di chiamate in attesa nell'anno  |                           | 21.944   |
| Tempo medio di durata della telefonata (minuti)  |                           | 5.61   |
| Numero medio di quesiti accettati per telefonata   |                           | 2  |
| <b>Personale rispondente</b>   |                           |  |
| Numero totale operatori  |                           | 460  |
| <b>Numero chiamate per tipologia del servizio</b>  |                           |  |
| Informazioni fiscali generali  |                           | 1.611.543  |
| Informazioni e assistenza su comunicazioni di irregolarità   |                           | (servizio accorpato alle informazioni sui servizi fiscali generali)  |
| Assistenza dedicata agli intermediari abilitati per soli "avvisi telematici" sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi |                           | (servizio disattivato, gli intermediari utilizzano i servizi telematici CIVIS per richiedere assistenza sugli "avvisi telematici") |
| Comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi  |                           | (servizio accorpato alle informazioni sui servizi fiscali generali)  |
| Informazioni relative ai rimborsi  |                           | (servizio accorpato alle informazioni sui servizi fiscali generali)  |
| Comunicazioni per favorire la <i>compliance</i>  |                           | 260.793  |
| Assistenza sui servizi telematici  |                           | 346.276  |
| Informazioni e assistenza accertamenti 41 <i>bis</i> e rimborsi IVA UE   |                           | 23.485   |
| Catasto  |                           | 31.486   |
| Richiesta codice PIN per l'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia  |                           | 9.322  |
| Conversione in cifre del codice fiscale  |                           | 11   |
| Richiesta duplicato tessera sanitaria o tesserino magnetico codice fiscale   |                           | 0  |
| Verifica delle partite IVA degli operatori comunitari  |                           | 101.901  |
| Ubicazione e recapiti dell'Ufficio di appartenenza   |                           | 0  |

| <b>ULTERIORI CANALI DI CONTATTO</b>   |  |            |
|---|--|------------|
| Servizio SMS (320.43.08.444)  |  | 19.693     |
| Servizio web-mail   |  | 67.412     |
| Servizio Facebook   |  | 2.881      |
| <b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI PRESSO GLI UFFICI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE</b> |  |            |
| Richieste pervenute tramite Internet  |  | 2.982.014  |
| Richieste pervenute tramite telefono  |  | 149.100    |
| Richieste effettuate dall'ufficio per l'utente  |  | 83.313     |
| <b>CASSETTO FISCALE</b>   |  |            |
| Intermediari abilitati  |  | 118.816    |
| Transazioni   |  | 33.443.902 |
| Utenti abilitati (non intermediari)   |  | 5.949.584  |
| Transazioni   |  | 37.545.605 |

| <b>Scheda per il monitoraggio "PROFILO UTENTE"</b> |                  |                                       |                                      |           |
|--|------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------|
| <b>Situazione al 31-12-2021</b>                    |                  |                                       |                                      |           |
| <b>PROCEDURA "PROFILO UTENTE"</b>                  |                  |                                       |                                      |           |
| Dati complessivi forniti dalla procedura           |                  | <b>Processi</b>                       |                                      |           |
|  |                  | <b>Erogazione servizi</b>             | <b>Gestione atti e dichiarazioni</b> |           |
|  |                  | Tempo medio di attesa (in minuti)     | 10                                   | 8         |
|  |                  | Tempo medio di erogazione (in minuti) | 11                                   | 13        |
|  |                  | Servizi erogati                       | 3.868.561                            | 1.883.076 |
| Servizi erogati via CUP                            | 2.109.985        | 1.134.518                             |                                      |           |
| Servizi erogati per classe di utente               |                  | <b>Processi</b>                       |                                      |           |
|  |                  | <b>Erogazione servizi</b>             | <b>Gestione atti e dichiarazioni</b> |           |
|  |                  | Contribuente                          | 3.597.738                            | 1.737.511 |
|  |                  | Associazioni di categoria             | 22.494                               | 11.508    |
|  |                  | Avvocato                              | 4.646                                | 2.501     |
|  |                  | Commercialista/Ragioniere             | 56.415                               | 16.615    |
|  |                  | Consulente del lavoro                 | 3.622                                | 837       |
|  |                  | Iscritti ad altri albi professionali  | 16.383                               | 10.518    |
|  |                  | Notaio                                | 4.804                                | 4.345     |
|  |                  | Revisore contabile                    | 297                                  | 46        |
|  |                  | Delegato enti pubblici                | 11.969                               | 7.465     |
|  |                  | Delegato enti privati                 | 15.803                               | 10.287    |
|  |                  | Delegato di agenzie immobiliari       | 1.727                                | 1.555     |
|  |                  | Delegato di studi professionali       | 7.454                                | 3.254     |
|  |                  | Delegato di associazioni CAF          | 1.706                                | 798       |
|  |                  | Delegato di persona fisica            | 116.819                              | 72.314    |
|  |                  | Professionista UPT                    | 19                                   | -         |
|  |                  | Firmatario                            | 6.534                                | 3.434     |
|  |                  | Non censito                           | 131                                  | 88        |
| <b>TOTALE</b>                                      | <b>3.868.561</b> | <b>1.883.076</b>                      |                                      |           |

### 1.2.3.3 Indicatore *Istituzionale*: Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati

Il valore di consuntivo conseguito nell'ambito delle attività inerenti al Barometro della qualità è pari a 98,7% superiore al risultato previsto del 95%, ma in linea con il dato pre-pandemico, attesa



la messa a regime degli assetti organizzativi connessi alla fase emergenziale. Il conseguimento di tali tempistiche, inferiori rispetto ai tempi procedurali, comporta una significativa attenzione, nonché impegno di risorse, da parte di tutti gli Uffici Provinciali-Territorio dell'Agazia.

Il suddetto indicatore fornisce elementi sulla qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, attraverso un dato sintetico, teso a monitorare la puntuale trattazione ed evasione di alcune attività di riferimento, nel rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi. In particolare, l'indicatore presidia i tempi di esecuzione dei seguenti processi, al fine di verificare il rispetto dei connessi tempi procedurali e degli *standard* di qualità previsti:

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

Nella tabella seguente si riportano i dati di dettaglio di consuntivo relativi al Barometro della qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati:

|  |  |
|--|--|
| Dati di dettaglio consuntivi relativi agli indicatori che compongono il "Barometro della qualità": | Media del periodo dei seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• annotazioni lavorate (96%)</li> <li>• certificati ipotecari lavorati (99%)</li> <li>• Docfa telematici telelavoro (99%)</li> <li>• estratti di mappa in aggiornamento (100%)</li> <li>• istanze evase entro 20 gg (99%)</li> <li>• Pregeo approvati non automatici (100%)</li> </ul> |
|--|--|

#### 1.2.3.4 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione

Per quanto riguarda la repertoriazione in giornata, il risultato conseguito (99,22%) è superiore rispetto al risultato atteso (95%).

### **1.2.3.5 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di atti di intestazione catastale lavorati**

L'indicatore, volto a presidiare l'aggiornamento delle intestazioni catastali, misura l'incidenza degli atti trattati nell'esercizio di riferimento, rispetto a quelli pervenuti. In particolare, l'indicatore monitora le attività connesse alla trattazione delle domande di volture, cartacee oppure compilate tramite l'applicativo, nonché la lavorazione degli esiti di voltura automatica, che necessita di una specifica attività da parte dell'ufficio.

La percentuale di atti di intestazione catastale evasi al 31 dicembre 2021 è pari al 98,37%, con un risultato superiore a quello atteso (95%), sebbene leggermente inferiore al dato dell'esercizio 2020 (98,61%).

### **1.2.3.6 Indicatore *Istituzionale*: Incremento dei servizi telematici disponibili**

L'incremento del numero dei servizi telematici nel corso del 2021, pari a 11, è risultato largamente superiore a quello atteso, che prevedeva un aumento di tre servizi attivati nell'anno. Tale circostanza è spiegata in ragione del fatto che, stante la perdurante emergenza epidemiologica, l'Agenzia ha accelerato lo sviluppo di nuovi servizi e funzionalità, in ottemperanza a disposizioni normative e allo scopo di consentire ai contribuenti di usufruirne nella maniera più ampia e diffusa possibile, senza costringerli a recarsi in ufficio e assicurando, quindi, un efficace sistema di relazioni "a distanza".

Di seguito una sintetica descrizione dei servizi realizzati e attivati nel corso del 2021.

#### **1. Servizio telematico per la gestione del "bonus rottamazione tv"**

La legge di Bilancio 2018<sup>1</sup> ha previsto, per gli anni 2019-2022, un contributo a favore dei cittadini per l'acquisto di apparecchi televisivi di nuova generazione (c.d. "bonus tv/decoder") le cui modalità di attuazione sono state individuate con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, del 18 ottobre 2019. Lo stesso decreto ha poi previsto la stipula di un accordo di collaborazione – ai sensi dell'articolo 15 della legge n. 241 del 1990 – tra il Ministero dello Sviluppo Economico e l'Agenzia, a cui è stato affidato il compito di realizzare uno specifico servizio telematico per la gestione del bonus tv/decoder.

Detto servizio è stato messo a disposizione degli operatori economici interessati nell'area riservata del sito internet dell'Agenzia a decorrere dal 3 dicembre 2019.

<sup>1</sup> Articolo 1, comma 1039, lettera c), della legge n. 205 del 2017.

Successivamente, la legge di Bilancio 2021<sup>2</sup> ha introdotto un altro contributo per l'acquisto di apparecchi televisivi di nuova generazione, previo avvio a riciclo di quelli obsoleti (c.d. "bonus rottamazione tv"). Con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, del 5 luglio 2021, sono state definite le misure attuative della nuova agevolazione e sono state apportate alcune modifiche alla disciplina prevista per il precedente bonus tv/decoder. È stato, inoltre, predisposto un atto integrativo dell'accordo di collaborazione sottoscritto tra il Ministero dello Sviluppo Economico e l'Agenzia al fine di consentire:

- l'acquisizione delle comunicazioni di richiesta anche del bonus rottamazione tv. Il bonus rottamazione tv è, infatti, riconosciuto, come il bonus tv/decoder, sotto forma di sconto praticato dal venditore dell'apparecchio sul relativo prezzo di vendita per un importo pari al 20 per cento del prezzo di vendita, entro l'importo massimo di 100 euro. Ai fini dell'applicazione dello sconto, il venditore si avvale del servizio telematico messo a disposizione dall'Agenzia nell'area autenticata del sito *web*, senza acquisizione di alcuna documentazione. Le fasi di verifica dei requisiti, di disponibilità delle risorse stanziare e di rilascio dell'attestazione dello sconto, così come le modalità di recupero dello sconto praticato dal venditore, ripropongono la procedura delineata per il bonus tv/decoder;
- l'evoluzione delle funzionalità di acquisizione e controllo delle comunicazioni relative al bonus tv/decoder. Ciò, in particolare, si è reso necessario per recepire le novità introdotte dalla legge di Bilancio 2021, tra cui: la modifica dell'importo massimo del contributo spettante; la riserva di una parte dello stanziamento in favore delle persone fisiche che, al 31 dicembre 2020, risultino di età pari o superiore a settantacinque anni, residenti in Italia ed esenti dal pagamento del canone tv; la dichiarazione di esenzione da parte del soggetto istante.

Le modifiche sono state rese disponibili nel mese di agosto 2021.

## **2. Servizio web per la consegna di documenti e istanze**

Dal mese di luglio 2021 è stato reso disponibile nell'area riservata il nuovo servizio *web* "Consegna documenti e istanze", grazie al quale gli utenti possono consegnare in modalità telematica documenti e istanze, sia a seguito di una specifica richiesta dell'Agenzia sia di iniziativa per esigenze personali, e ottenerne la ricevuta di protocollazione. I destinatari del nuovo servizio sono cittadini,

<sup>2</sup> Articolo 1, comma 614, della legge n. 178 del 2020.

intermediari e operatori economici in possesso delle credenziali per l'identificazione all'area riservata del sito internet dell'Agenzia (SPID, CIE, CNS e, nei casi previsti, Fisconline/Entratel).

Una delle linee evolutive dei servizi dell'Agenzia punta ad incentivare, infatti, l'utilizzo di canali telematici, che garantiscono una maggiore accessibilità agli utenti (fruizione da casa e senza il vincolo temporale degli orari di apertura al pubblico). Oltre a un miglioramento della trasparenza dell'azione amministrativa, il nuovo strumento rappresenta un passo avanti verso l'eliminazione del cartaceo e la razionalizzazione del flusso documentale, automatizzando parte delle attività/operazioni che seguono all'invio effettuato dall'utente e consentendo, in definitiva, un'allocazione più efficiente delle risorse.

Il servizio *web* in esame è riservato all'invio di documenti per la cui presentazione non sono state previste specifiche modalità di trasmissione. Con riferimento al funzionamento specifico del servizio, la documentazione inviata da ogni utente, una volta superati i controlli, viene protocollata con rilascio di una ricevuta di presentazione con le informazioni di riepilogo della pratica stessa.

### **3. Servizio web per il rilascio dei certificati Partita IVA e Codice Fiscale**

Dal mese di luglio 2021 è stato reso disponibile un nuovo servizio *web*, nella sezione "*Richiesta di Certificati*" dell'area riservata del sito internet dell'Agenzia, mediante il quale i cittadini possono richiedere e ottenere i certificati di attribuzione del codice fiscale e della partita IVA. Si tratta di certificati che attestano l'esistenza di un codice fiscale o di una partita IVA, i cui dati anagrafici associati sono registrati in Anagrafe Tributaria. I destinatari del nuovo servizio sono gli utenti in possesso delle credenziali per l'identificazione ai servizi telematici (SPID, CIE, CNS e, nei casi previsti, Fisconline/Entratel). Il servizio in esame prevede il rilascio del certificato in pochi minuti, in formato originale e in copia conforme con contrassegno telematico che, nei casi in cui la copia sia stampata o esibita su supporti digitali, ne garantisce la conformità al documento originale ai sensi dell'articolo 23, comma 2-*bis*, del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale).

### **4. Dichiarazione di successione web**

Da luglio 2021 è attivo il nuovo servizio "*Successioni web*" che:

- consente di inviare, via *web*, la dichiarazione di successione e la domanda di volture catastali;
- può essere utilizzato anche dagli intermediari e professionisti abilitati, nonché dagli Uffici Territoriali dell'Agenzia per lo svolgimento dell'attività di assistenza nella predisposizione ed invio della dichiarazione.

L'esigenza di introdurre il suddetto servizio è nata dalla necessità di facilitare il contribuente nell'adempimento tributario. In particolare, attraverso la nuova applicazione il contribuente:

- sfrutta le potenzialità offerte dalle *web application* e dalla rete, accedendo, in tempo reale, alle informazioni in possesso dell'Agenzia, già pubblicamente fruibili tramite consultazione sul sito internet, senza necessità di installare e configurare alcun *software*;
- accede a una dichiarazione in cui alcuni dati sono già precompilati (come, ad esempio, quelli anagrafici o dei contatti) ed altri sono proposti in modalità "compilazione assistita" (come, ad esempio, quelli relativi ai terreni e ai fabbricati). Grazie, infatti, al caricamento in dichiarazione di diversi dati già in possesso dell'Agenzia, viene lasciato al contribuente il solo compito di validare o eventualmente modificare tali informazioni, ottenendo così una compilazione più veloce.

La dichiarazione di successione *web* offre, inoltre, al contribuente il vantaggio di:

- calcolare, automaticamente, le somme da versare in autoliquidazione;
- richiedere, in fase di compilazione, l'attestazione di avvenuta presentazione della dichiarazione in formato elettronico (necessaria, ad esempio, per ottenere lo sblocco dei conti bancari);
- accorgersi, immediatamente, di eventuali errori di compilazione del modello o dall'inserimento di documenti non conformi;
- ottenere, direttamente nell'applicativo *web*, in una specifica area dedicata, informazioni sullo stato di elaborazione delle ricevute telematiche, in base ad ogni fase del processo di lavorazione della dichiarazione, dalla sua trasmissione fino ad arrivare agli esiti delle volture automatiche, qualora richieste. Inoltre, nella stessa area il contribuente può prelevare la copia semplice e l'attestazione di avvenuta presentazione della dichiarazione.

### **5. Servizi di iscrizione per gli Enti al Sistema di Interscambio dati catastali**

Il servizio permette la registrazione degli Enti locali che hanno titolo ad acquisire informazioni dal catasto relativamente ai territori di competenza.

### **6. Integrazione nuovi flussi di Trasmissione**

Sono state realizzate le procedure per permettere ai contribuenti o agli intermediari di trasmettere i seguenti documenti informatici:

- modello IVA TR per le richieste di rimborso o di utilizzo in compensazione del credito IVA a decorrere dal primo trimestre 2021;

- comunicazioni per la ricezione in via telematica dei dati relativi ai Mod. 730-4 resi disponibili dall'Agenzia delle entrate;
- risposte relative agli avvisi telematici derivanti dalla liquidazione delle dichiarazioni presentate nel 2019.

Sono stati attivati i servizi di registrazione al regime IVA OSS/IOSS.

### **7. *Acquisizione istanze CFP (Contributo a fondo perduto) per la riduzione dell'importo del canone di locazione***

Il servizio propone al soggetto istante, sulla base delle informazioni presenti in Anagrafe Tributaria, i dati del contratto di locazione e quelli relativi alla rinegoziazione già comunicata tramite il modello RLI al momento della presentazione dell'istanza. Il servizio consente inoltre l'acquisizione dell'istanza direttamente dal richiedente o tramite un intermediario autorizzato ad accedere al cassetto fiscale del locatore.

### **8. *Comunicazione delle spese per la sanificazione e l'acquisto dei dispositivi di protezione***

Il nuovo servizio consente al contribuente oppure, per suo conto, a un intermediario:

- la trasmissione della comunicazione di richiesta del credito;
- la sostituzione integrale di una comunicazione precedentemente inviata mediante trasmissione di una nuova comunicazione, secondo il principio che l'ultima comunicazione validamente trasmessa sostituisce tutte quelle precedentemente inviate;
- la trasmissione della comunicazione di rinuncia integrale a un credito d'imposta precedentemente richiesto.

### **9. *Dichiarazioni locazione/acquisti nautica Alto Mare***

Il servizio rende disponibile all'interno del cassetto fiscale le funzionalità di consultazione del modello contenente l'attestazione della percentuale di utilizzo di servizi di locazione, anche finanziaria, noleggio e simili non a breve termine, nel territorio della UE, di imbarcazioni da diporto (dichiarazione contenente l'attestazione della condizione di navigazione in alto mare ai fini della non imponibilità).

### **10. *Funzionalità per l'accesso all'applicazione per la dichiarazione dell'imposta locale sul consumo di Campione d'Italia***

Il servizio prevede che:

- la funzionalità per la dichiarazione dell'imposta locale sul consumo di Campione d'Italia (ILCCI), sviluppata a cura del Dipartimento delle Finanze, sia esposta all'interno dell'area riservata del sito dell'Agenzia delle entrate;
- nell'ambito di tale funzionalità *web* sia possibile richiamare i servizi di validazione dei codici fiscali e delle partite IVA.

## **11. Servizio Gestione Procure**

Il servizio è disponibile nell'area riservata del sito e permette agli iscritti all'ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili di comunicare all'Agenzia le procure che hanno ricevuto dai propri clienti. Le procure sono efficaci ai fini di alcune attività di assistenza ai contribuenti che gli intermediari possono esercitare senza necessità di presentare la procura cartacea.

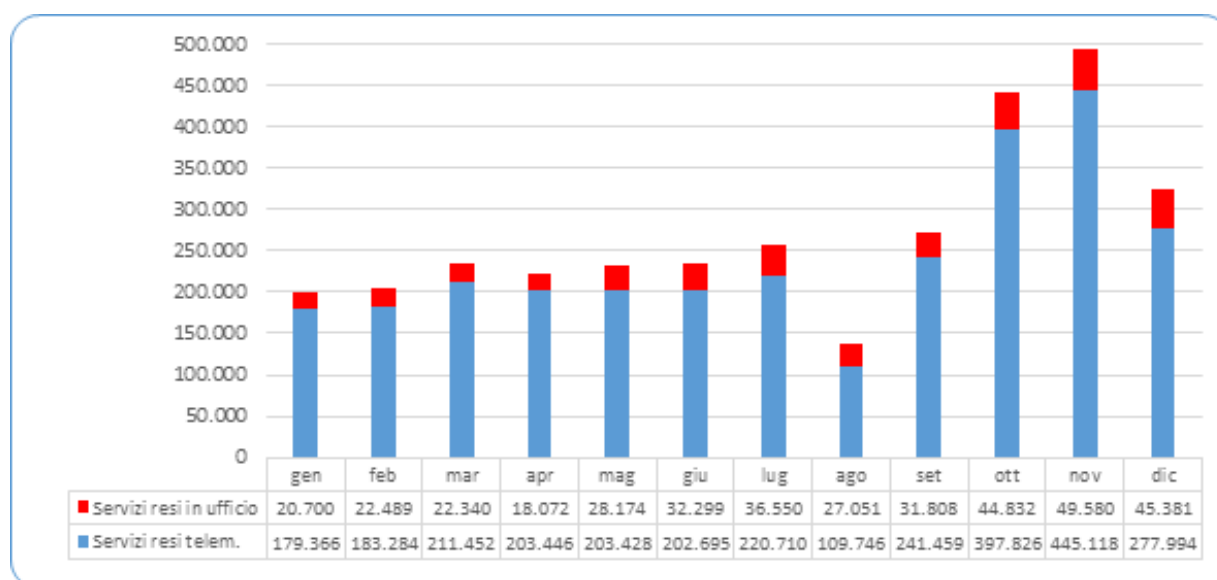
### **1.2.3.7 Indicatore di *Impatto*: Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia**

Il perdurare del contesto di emergenza epidemiologica ha impattato fortemente su tale indicatore anche nell'esercizio 2021, riducendo la componente legata agli accessi in ufficio dei contribuenti (meno 9% rispetto all'esercizio 2020, anno nel quale gli afflussi negli uffici erano calati drasticamente a decorrere dal mese di marzo per effetto della dichiarazione dello stato di emergenza su tutto il territorio nazionale). Il numeratore dell'indicatore (l'utilizzo del canale telematico) ha registrato invece un sensibile rialzo rispetto al 2020 (oltre il 38%). A fine esercizio, pertanto, il risultato dell'indicatore si è attestato su una soglia pari all'88,35%, superiore al risultato atteso (84%).

In particolare, è proseguito anche nel 2021 il crescente ricorso da parte dell'utenza all'utilizzo del canale telematico per la registrazione dei contratti di locazione (incremento di oltre il 17% rispetto al 2020), mentre per le richieste di assistenza tramite il canale CIVIS si è registrato nell'esercizio 2021 un ben più rilevante incremento rispetto al 2020 (quasi l'86%). Tale fenomeno è stato determinato dal maggior ricorso alle istanze di richiesta di assistenza tramite il servizio telematico presentate da contribuenti e intermediari a causa della ripresa nel corso del 2021 dell'invio delle comunicazioni di irregolarità che, in base alle disposizioni contenute nell'art. 157 del decreto legge n. 34 del 2020, era stato sospeso dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021. La seguente tabella analizza in dettaglio gli elementi di calcolo dell'indicatore, mettendoli in relazione con i risultati conseguiti negli esercizi precedenti.

| Percentuale di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti rispetto al totale dei medesimi servizi erogati dall'Agenzia |                   |                                  |  |  |                                      |   |                                    |
|---|-------------------|----------------------------------|--|--|--------------------------------------|---|------------------------------------|
| ANNO  | CANALE TELEMATICO |                                  |  | UFFICIO  |                                      |   | % utilizzo canale telematico       |
|   | Canale CIVIS<br>A | Locazioni telematiche (RLI)<br>B | Totale utilizzo canale telematico<br>C | Accessi in ufficio per servizi analoghi a CIVIS<br>D | Locazioni registrate in ufficio<br>E | Totale accessi + locazioni registrate in ufficio<br>F | Criterio di calcolo<br>(C) / (C+F) |
| 2017  | 909.591           | 1.184.960                        | <b>2.094.551</b>                       | 815.047  | 661.275                              | <b>1.476.322</b>                                      | 58,66%                             |
| 2018  | 1.069.359         | 1.260.216                        | <b>2.329.575</b>                       | 797.711  | 592.621                              | <b>1.390.332</b>                                      | 62,62%                             |
| 2019  | 1.077.577         | 1.369.342                        | <b>2.446.919</b>                       | 760.818  | 547.891                              | <b>1.308.709</b>                                      | 65,15%                             |
| 2020  | 640.516           | 1.434.861                        | <b>2.075.377</b>                       | 154.610  | 263.415                              | <b>418.025</b>  | 83,23%                             |
| 2021  | 1.190.458         | 1.686.066                        | <b>2.876.524</b>                       | 184.784  | 194.492                              | <b>379.276</b>  | 88,35%                             |
| <b>Variazione assoluta 2021/2020</b>  | <b>549.942</b>    | <b>251.205</b>                   | <b>801.147</b>                         | <b>30.174</b>  | <b>-68.923</b>                       | <b>-38.749</b>  | <b>5,12%</b>                       |
| <b>Variazione % 2021/2020</b>   | <b>85,86%</b>     | <b>17,51%</b>                    | <b>38,60%</b>                          | <b>19,52%</b>  | <b>-26,17%</b>                       | <b>-9,27%</b>   |                                    |

Il grafico seguente distingue invece, per singola mensilità, i servizi erogati in ufficio nel 2021 rispetto agli omologhi servizi resi telematicamente.





### **1.3 OBIETTIVO 3: MIGLIORARE LA QUALITÀ E LA COMPLETEZZA DELLA BANCHE DATI CATASTALI, CARTOGRAFICHE E DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE**

#### **1.3.1 AZIONE: Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche**

##### **1.3.1.1 Indicatore *Istituzionale*: Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali**

L'indicatore misura il grado di integrazione, con riferimento agli oggetti censiti nel catasto edilizio urbano, tra le tre banche dati: Cartografica, Catasto Terreni e Catasto Urbano. Il risultato, pari al 94,41%, è leggermente superiore al valore atteso (pari al 94%) anche in miglioramento rispetto al 2020 (93,55%) per effetto di una maggiore efficacia nelle azioni introdotta con l'attività del SIT a partire da mese di settembre 2021.

##### **1.3.1.2 Indicatore *Istituzionale*: Congruenza geometrica tra mappe contigue**

Nel 2021 sono proseguite le attività di recupero delle deformazioni delle mappe catastali e costruzione delle congruenze geometriche tra mappe contigue per realizzare il continuum del territorio rappresentato (eliminando le zone di sovrapposizione, ovvero di discontinuità). La lavorazione prevede la trattazione di tutti i circa 300.000 fogli di mappa del patrimonio cartografico nazionale mediante l'effettuazione delle seguenti fasi: georeferenziazione e correzione delle eventuali deformazioni delle immagini dei fogli originali di Impianto, recupero della precisione della cartografia vettoriale attraverso la calibrazione sui fogli originali di Impianto, costruzione della congruenza topologica fra mappe contigue.

Considerata l'attivazione del Geoportale e la necessità di garantire la migliore fruibilità delle informazioni di consultazione delle mappe, si è data priorità alla fase di calibrazione rinviando la costruzione della congruenza tra mappe contigue in un momento successivo. Il dato di consuntivo risulta pari al 31,4%, dato superiore al risultato atteso del 31%. L'attività, salvo quanto già precisato in premessa, non ha presentato particolari criticità nell'esercizio trascorso.

##### **1.3.1.3 Indicatore di *Impatto*: Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale**

L'indicatore consente di monitorare l'interesse dei cittadini e delle PP.AA. in merito alla consultazione delle banche dati per quanto attiene la componente cartografica. Il risultato conseguito (105%) è superiore alle attese (100%).

#### **1.3.1.4 Indicatore *Istituzionale*: Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto**

L'obiettivo dell'indicatore è inquadrabile nell'ambito dell'implementazione della infrastruttura logico-informativa dell'Anagrafe Immobiliare Integrata. Il risultato conseguito (61,7%) è in linea con il risultato atteso (61,5%).

#### **1.3.1.5 Indicatore di *Impatto*: Incremento annuo della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria**

Questo indicatore misura l'efficacia fiscale, in termini di incremento della base imponibile immobiliare, attribuibile con sicura evidenza ai contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria. Il risultato conseguito (8,95%) è in linea con le attese (8%).

#### **1.3.1.6 Indicatore *Istituzionale*: Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare**

L'indicatore è espressione sintetica dello stato di avanzamento del progetto di digitalizzazione dei documenti e delle informazioni in essi contenute, finalizzato al generale miglioramento della qualità dei servizi erogati tramite la riduzione dell'utilizzo degli originali cartacei e l'incremento della fruibilità da remoto delle informazioni di Pubblicità Immobiliare. Il dato di consuntivo, pari al 67,27% risulta superiore al risultato atteso (67%) e considera i lotti di repertori caricati fino alla data del 31 maggio 2020.

#### **1.3.1.7 Indicatore di *Impatto*: Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria**

L'indicatore evidenzia l'effetto dell'attività di informatizzazione della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare sul livello qualitativo dei servizi erogati all'utenza in termini di maggior fruibilità digitale delle informazioni presenti negli archivi ipotecari. Il risultato conseguito (38,1%) è superiore a quanto programmato (35%).

## **1.4 OBIETTIVO 4: PRESIDARE IL TERRITORIO AL FINE DI GARANTIRE IL COSTANTE AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI CENSUARI E CARTOGRAFICI DELL'AGENZIA**

### **1.4.1 AZIONE: Presidio efficace del territorio**

#### **1.4.1.1 Indicatore *Istituzionale*: Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine**

L'attività di controllo ha la funzione di presidio del territorio ed è orientata al perseguimento dell'efficacia del controllo stesso.

Il tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale, pari all'86,34%, risulta superiore al valore atteso pari al 77%, considerato che nell'anno 2021 l'attività di accertamento è stata concentrata su uno stock di immobili identificati nel periodo ante pandemia e per i quali l'irregolarità catastale era riscontrabile con alta probabilità.

#### **1.4.1.2 Indicatore di *Impatto*: Indice di efficacia dell'accertamento catastale**

L'indicatore misura l'efficacia dell'attività di accertamento catastale rapportando, sostanzialmente, la variazione media di rendita delle unità immobiliari che sono state regolarizzate sulla rendita media catastale. Il risultato conseguito (35,74%) è superiore alle attese (25%) e deriva, come per il precedente, dall'attività di accertamento incentrata su uno *stock* di immobili identificati nel periodo pre-pandemico, per i quali il riscontro di irregolarità catastali è risultato altamente probabile.

#### **1.4.1.3 Indicatore *Istituzionale*: Tasso di copertura degli immobili da controllare**

Il tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare si attesta al 33,56% contro un risultato atteso pari al 27%. Tale risultato, superiore alle attese, è stato conseguito solo grazie all'apporto di risorse tecniche rese disponibili a causa della drastica riduzione dei sopralluoghi che sono stati limitati ai casi maggiormente rilevanti; come precisato in premessa, infatti, il perdurare dell'emergenza epidemiologica nell'esercizio 2021 ha reso necessario adottare idonee misure a tutela della salute dei lavoratori.

#### **1.4.1.4 Indicatore di *Impatto*: Incremento percentuale annuo della base imponibile**

Il risultato conseguito (0,29%) risulta inferiore al risultato atteso (0,4%) a causa della riduzione dei sopralluoghi, legata alle misure adottate per contenere il rischio sanitario.

**PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA SERVIZI****1. Atti e provvedimenti connessi all'attività di liquidazione centralizzata**

L'analisi delle autotutele poste in favore dei contribuenti, a seguito del controllo delle dichiarazioni, effettuato ai sensi degli artt. 36-*bis* del D.P.R. 600 del 1973 e 54-*bis* del D.P.R. 633 del 1972, è incentrato sull'anno d'imposta 2018, con la precisazione che non tutte le attività connesse all'attività di controllo si sono concluse nel corso dell'anno solare 2021, per effetto della sospensione degli invii delle comunicazioni dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021, disposta dall'art. 157 del D.L. n. 34 del 2020, nonché delle novità normative contenute nell'art. 5 del D.L. n. 41 del 2021 in tema di definizione agevolata delle somme dovute.

Per il modello Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA (di seguito LIPE) l'analisi è effettuata separatamente dai restanti modelli di dichiarazione per tenere conto delle peculiarità che lo caratterizzano. L'attività di controllo delle LIPE presentate per l'anno d'imposta 2018 non è stata interessata dalle predette novità normative.

Modelli di dichiarazione diversi dalle LIPE

In base alle disposizioni contenute nell'art. 157 del decreto legge n. 34 del 2020, e successive modificazioni, l'invio delle comunicazioni di irregolarità derivanti dalle attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni è stato sospeso dall'8 marzo 2020 al 28 febbraio 2021. Gli invii delle comunicazioni sono riprese nel mese di aprile 2021, dopo l'emanazione del Provvedimento del Direttore dell'Agenzia del 6 aprile 2021, attuativo delle disposizioni contenute nel citato art. 157.

Le novità normative introdotte dall'art. 5 del decreto legge n. 41 del 2021, hanno richiesto, altresì, adeguamenti procedurali che hanno comportato un'ulteriore pianificazione delle attività di invio delle comunicazioni di irregolarità. Il numero delle comunicazioni prodotte a seguito del controllo automatizzato è stato pari a 6.506.851, di cui circa 3,4 milioni non sono state inviate ai contribuenti, (a fronte di 6.349.570 complessivamente prodotte per l'anno d'imposta 2017, di cui inizialmente non ne erano state inviate 3,3 milioni). Ulteriori comparazioni tra i dati degli anni d'imposta 2018 e 2017 non sono significative, trattandosi per entrambi gli anni di dati parziali e non definitivi.

Modelli LIPE

Dal controllo automatizzato delle Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA presentate per l'anno d'imposta 2018 sono state prodotte 1.009.354 comunicazioni (per l'anno d'imposta 2017 ne sono state prodotte 783.132); di queste 30.941 sono state oggetto di rettifica in sede di assistenza prestata ai contribuenti dagli uffici dell'Agenzia (per l'anno d'imposta 2017 erano state variate 31.818). Delle comunicazioni rettificate, quelle integralmente annullate sono state pari a 22.008 (per l'anno d'imposta precedente erano state 20.182). Il risultato raggiunto può ritenersi positivo. Per maggiore chiarezza, si riporta di seguito una tabella di sintesi dei dati delle LIPE anni d'imposta 2017 e 2018.

| Controllo LIPE ex art. 54-bis del D.P.R. n. 633/1972 | ANNO DI IMPOSTA 2017 |              |                | ANNO D'IMPOSTA 2018 |               |                  |
|--|----------------------|--------------|----------------|---------------------|---------------|------------------|
|  | Centro               | Periferia    | Totale         | Centro              | Periferia     | Totale           |
| Comunicazioni:                                       | 780.143              | 2.989        | <b>783.132</b> | 1.007.918           | 1.436         | <b>1.009.354</b> |
| Rettificate:   | 31.788               | 30           | <b>31.818</b>  | 30.700              | 241           | <b>30.941</b>    |
| - di cui annullate:                                  | 20.180               | 2            | <b>20.182</b>  | 21.977              | 31            | <b>22.008</b>    |
| <b>% rettificate/totale comunicazioni:</b>           | <b>4,07%</b>         | <b>1,00%</b> | <b>4,06%</b>   | <b>3,05%</b>        | <b>16,78%</b> | <b>3,07%</b>     |
| <b>% annullate/totale comunicazioni</b>              | <b>2,59%</b>         | <b>0,07%</b> | <b>2,58%</b>   | <b>2,18%</b>        | <b>2,16%</b>  | <b>2,18%</b>     |

**1.2 Controlli formali, esiti centralizzati annullati in autotutela**

L'analisi degli esiti dei controlli formali, interamente centralizzati, ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600 del 1973, annullati in autotutela dagli uffici, ha dato i risultati illustrati nella successiva tabella, dove vengono messi a confronto gli anni di imposta 2017 e 2018.

| Direzione Regionale   | ANNO D'IMPOSTA 2017     |                               |       | ANNO D'IMPOSTA 2018     |                               |       |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|-------|-------------------------|-------------------------------|-------|
|                       | Dichiarazioni segnalate | Esiti annullati in autotutela | %     | Dichiarazioni segnalate | Esiti annullati in autotutela | %     |
| ABRUZZO               | 5.853                   | 202                           | 3,45% | 5.793                   | 159                           | 2,74% |
| BASILICATA            | 2.259                   | 82                            | 3,63% | 2.244                   | 42                            | 1,87% |
| BOLZANO               | 2.387                   | 66                            | 2,76% | 2.489                   | 66                            | 2,65% |
| CALABRIA              | 10.477                  | 194                           | 1,85% | 9.590                   | 153                           | 1,60% |
| CAMPANIA              | 32.626                  | 628                           | 1,92% | 30.355                  | 446                           | 1,47% |
| EMILIA ROMAGNA        | 20.387                  | 710                           | 3,48% | 20.212                  | 524                           | 2,59% |
| FRIULI VENEZIA GIULIA | 4.806                   | 172                           | 3,58% | 4.691                   | 135                           | 2,88% |

| Direzione Regionale | ANNO D'IMPOSTA 2017     |                               |              | ANNO D'IMPOSTA 2018     |                               |              |
|---------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|
|                     | Dichiarazioni segnalate | Esiti annullati in autotutela | %            | Dichiarazioni segnalate | Esiti annullati in autotutela | %            |
| LAZIO               | 33.129                  | 679                           | 2,05%        | 32.025                  | 485                           | 1,51%        |
| LIGURIA             | 7.341                   | 233                           | 3,17%        | 7.020                   | 176                           | 2,51%        |
| LOMBARDIA           | 48.918                  | 1.242                         | 2,54%        | 47.603                  | 964                           | 2,03%        |
| MARCHE              | 5.523                   | 287                           | 5,20%        | 6.460                   | 260                           | 4,02%        |
| MOLISE              | 1.321                   | 54                            | 4,09%        | 1.205                   | 28                            | 2,32%        |
| PIEMONTE            | 20.526                  | 630                           | 3,07%        | 19.972                  | 569                           | 2,85%        |
| PUGLIA              | 16.516                  | 517                           | 3,13%        | 15.810                  | 368                           | 2,33%        |
| SARDEGNA            | 7.718                   | 213                           | 2,76%        | 7.600                   | 136                           | 1,79%        |
| SICILIA             | 22.666                  | 327                           | 1,44%        | 20.816                  | 181                           | 0,87%        |
| TOSCANA             | 18.906                  | 621                           | 3,28%        | 18.796                  | 472                           | 2,51%        |
| TRENTO              | 2.100                   | 98                            | 4,67%        | 2.019                   | 78                            | 3,86%        |
| UMBRIA              | 3.944                   | 131                           | 3,32%        | 3.987                   | 102                           | 2,56%        |
| VALLE D'AOSTA       | 592                     | 14                            | 2,36%        | 562                     | 9                             | 1,60%        |
| VENETO              | 20.643                  | 744                           | 3,60%        | 20.393                  | 713                           | 3,50%        |
| <b>AGENZIA</b>      | <b>288.638</b>          | <b>7.844</b>                  | <b>2,72%</b> | <b>279.642</b>          | <b>6.066</b>                  | <b>2,17%</b> |

(dati aggiornati al 12/02/2022)

Dal confronto tra i dati relativi agli anni 2017 e 2018 si rileva che la percentuale di esiti del controllo formale annullati si mantiene sostanzialmente costante nel tempo.

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

#### Premessa

Con riferimento all'adozione di provvedimenti di amministrazione attiva, attraverso l'esercizio del cosiddetto "*ius poenitendi*", relativamente ai processi lavorativi di seguito evidenziati, è opportuno rammentare che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 157 del decreto legge n. 34 del 2020, a causa dell'emergenza epidemiologica, sono stati differiti al periodo dal 1° marzo 2021 al 28 febbraio 2022, i termini per la notifica degli atti in decadenza al 31 dicembre 2020.

Per l'area registro e per le dichiarazioni di successione, il monitoraggio automatizzato delle istanze di autotutela è relativo alle seguenti tipologie di atti:

- Contratti di locazione;
- Atti pubblici telematici;
- Atti giudiziari;
- Dichiarazioni di successione cartacee;

- Dichiarazioni di successione telematiche.

La tabella successiva riporta la situazione, rilevata al 11/02/2022, delle istanze di autotutela relative ad avvisi di liquidazione emessi nel 2021.

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

Per le locazioni la percentuale di istanze accolte sugli avvisi emessi presenta un valore del 6,13% in linea con il valore registrato per l'anno 2020 (6,76%).

| Tipo atti               | Avvisi emessi nel 2021 | Totale autotutele | Esito autotutela |                |                      |         | Percentuale istanze accolte su avvisi emessi |
|-------------------------|------------------------|-------------------|------------------|----------------|----------------------|---------|--|
|                         |                        |                   | Respinta         | Non comunicato | Parzialmente accolta | Accolta |  |
| Locazioni               | 569.446                | 42.066            | 5.568            | 3              | 1.581                | 34.914  | 6,13%  |
| Atti telematici         | 25.090                 | 843               | 215              | 24             | 25                   | 579     | 2,31%  |
| Atti giudiziari         | 664.473                | 8.114             | 158              | 59             | 738                  | 7.159   | 1,08%  |
| Successioni             | 12.409                 | 105               | 8                | 1              | 14                   | 82      | 0,66%  |
| Successioni telematiche | 80.015                 | 1.446             | 129              | 973            | 0                    | 344     | 0,43%  |

Al fine di analizzare con maggior attenzione tale fenomeno si riporta comunque nella tabella che segue il dettaglio delle motivazioni che hanno causato errori nell'emissione degli avvisi di liquidazione per il recupero dell'imposta di registro dovuta per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale.

Si precisa che la successiva tabella considera le istanze inserite a sistema fino al 11/02/2022 per avvisi notificati nel 2021.

Si premette che in relazione ai contratti di locazione pluriennale ogni anno sono previsti circa 5,3 milioni di versamenti per l'imposta di registro dovuta per l'annualità successiva. I versamenti effettuati dai contribuenti sono abbinati mediante procedure automatizzate. Gli uffici, in assenza di versamento abbinato o in caso di versamento insufficiente o tardivo, prima di emettere l'avviso di liquidazione, effettuano un'ulteriore verifica sull'eventuale presenza di versamenti non abbinati in via automatizzata.

Va anche segnalato che l'accoglimento di un'istanza del contribuente non implica necessariamente un errore dell'Amministrazione. Ad esempio, dalla tabella si evince che un elevato

numero di istanze accolte è relativo alla motivazione "pagamento regolarmente eseguito". Il mancato abbinamento (automatizzato o manuale) del versamento spesso è causato da errori di compilazione del modello di versamento (F23 e F24 Elementi identificativi) da parte del contribuente. In questo caso, se il contribuente dimostra di aver effettuato il versamento dell'imposta dovuta, l'ufficio procede ad annullare l'avviso di liquidazione e a rettificare e ad abbinare il versamento segnalato.

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

Sono invece tendenzialmente riferibili ad errori dell'ufficio gli annullamenti con motivazioni "errore sul presupposto dell'imposta" e "cedolare secca" poiché l'informazione della cedolare secca, ove non presente nella base dati registro, può essere recuperata manualmente dai versamenti e dalle dichiarazioni dei redditi dei contribuenti.

| <b>Avvisi di liquidazione dell'imposta di registro dovuta<br/>per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale</b> |                         |                             |                             |                 |                       |   |
|--|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|---|
| <b>Istanze di autotutela presentate fino al 11/02/2022 per avviso notificato nel 2021</b>  |                         |                             |                             |                 |                       |   |
| <b>Motivazione</b>   | <b>Esito autotutela</b> |                             |                             |                 | <b>Numero istanze</b> | <b>Percentuale istanze accolte sul totale accolte</b> |
|  | <b>Accolta</b>          | <b>Esito non comunicato</b> | <b>Parzialmente accolta</b> | <b>Respinta</b> |                       |   |
| Errore di persona  | 697                     |                             | 1                           | 1               | 699                   | 2,00%   |
| Evidente errore logico o di calcolo  | 130                     |                             | 273                         | 8               | 411                   | 0,37%   |
| Errore sul presupposto dell'imposta  | 9.771                   |                             | 10                          | 55              | 9.836                 | 27,99%  |
| Doppia imposizione   | 15                      |                             | 4                           | 1               | 20                    | 0,04%   |
| Pagamenti regolarmente eseguiti  | 10.234                  | 2                           | 13                          | 8               | 10.257                | 29,31%  |
| Sussistenza requisiti negati   | 7                       |                             | 2                           | 15              | 24                    | 0,02%   |
| Errore materiale contribuente  | 6.077                   | 1                           | 440                         | 36              | 6.554                 | 17,41%  |
| Contratto risolto  |                         |                             |                             |                 | 0                     | 0,00%   |
| Cessione - subentro <i>ex-lege</i>   | 437                     |                             |                             |                 | 437                   | 1,25%   |
| Cedolare secca   | 3.811                   |                             |                             |                 | 3.811                 | 10,92%  |
| Mancanza di documentazione successivamente sanata  | 42                      |                             | 50                          |                 | 92                    | 0,12%   |
| Imposta non pagata   |                         |                             |                             | 2.822           | 2.822                 | 0,00%   |
| Contratto non risolto  |                         |                             |                             | 865             | 865                   | 0,00%   |
| Cedolare secca assente   |                         |                             |                             | 258             | 258                   | 0,00%   |
| Mancata cessione   |                         |                             |                             | 46              | 46                    | 0,00%   |
| Canone non ridotto   |                         |                             |                             | 34              | 34                    | 0,00%   |



| Avvisi di liquidazione dell'imposta di registro dovuta<br>per le annualità successive dei contratti di locazione pluriennale |                  |                         |                         |              |                   |   |
|--|------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------------|---|
| Istanze di autotutela presentate fino al 11/02/2022 per avviso notificato nel 2021   |                  |                         |                         |              |                   |   |
| Motivazione  | Esito autotutela |                         |                         |              | Numero<br>istanze | Percentuale<br>istanze<br>accolte sul<br>totale accolte |
|  | Accolta          | Esito non<br>comunicato | Parzialmente<br>accolta | Respinta     |                   |   |
| Altro  | 3.693            |                         | 788                     | 1.419        | 5.900             | 10,58%  |
| <b>Totale</b>  | <b>34.914</b>    | <b>3</b>                | <b>1.581</b>            | <b>5.568</b> | <b>42.006</b>     | <b>100,00%</b>  |
| <b>Numero avvisi notificati nel 2021</b>   |                  |                         |                         |              |                   | <b>569.446</b>  |

#### 1.4 Tasse automobilistiche e Superbollo

Nel corso del 2021 per le tasse automobilistiche e per l'addizionale erariale delle tasse automobilistiche (cosiddetto superbollo) sono stati emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2018. Il termine di notifica dei predetti atti, fissato al 31 dicembre 2021 in base a quanto disposto dall'articolo 5 del decreto-legge 30 dicembre 1982 n. 953, risulta prorogato al 26 marzo 2022 in attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 67, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18.

Inoltre, nel corso del 2021 per tali tributi sono stati notificati anche gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2017, ma emessi nel corso del 2020 (solo una minima parte di queste posizioni è stata notificata nel corso del 2020 se rientranti nei casi di indifferibilità ed urgenza). In questo caso, infatti, il termine di notifica dei predetti atti, fissato al 31 dicembre 2020 (art. 5 decreto-legge n. 953/1982), risulta prorogato al 28 febbraio 2022 in attuazione delle disposizioni contenute nel citato articolo 157 del D.L. n. 34 del 2020.

Pertanto, i numeri rappresentati sono considerevolmente superiori rispetto agli anni precedenti visto che, nel corso del 2021, sono state notificate le posizioni relative a due anni d'imposta contemporaneamente (2017 e 2018).

La tabella successiva evidenzia, rispettivamente per anno di imposta e per ciascuna linea di attività, la situazione, rilevata al 16/02/2022, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2021.

| Anno Imposta | Tipo atti              | Atti notificati nel 2021 | Totale autotutele | Esito autotutela |                |                      |         | Percentuale istanze accolte su atti notificati |
|--------------|------------------------|--------------------------|-------------------|------------------|----------------|----------------------|---------|--|
|              |                        |                          |                   | Respinta         | Non comunicato | Parzialmente accolta | Accolta |  |
| 2017         | Tasse automobilistiche | 293.882                  | 15                | 0                | 0              | 1                    | 14      | 0,005%   |
|              | Superbollo             | 68.332                   | 4.024             | 825              | 0              | 94                   | 3.105   | 4,54%  |
| 2018         | Tasse automobilistiche | 260.795                  | 125               | 1                | 0              | 6                    | 118     | 0,05%  |
|              | Superbollo             | 78.711                   | 5.746             | 642              | 0              | 225                  | 4.879   | 6,20%  |

### 1.5 Tasse sulle CC.GG. per telefonia mobile

Nel corso del 2021 per le tasse sulle concessioni governative - telefonia mobile sono emessi gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2019.

Inoltre, nel corso del 2021 per tale tassa sono stati notificati anche gli atti di accertamento relativi all'anno d'imposta 2018 ma emessi nel corso del 2020 (solo una minima parte di queste posizioni è stata notificata nel corso del 2020 se rientranti nei casi di indifferibilità ed urgenza), sebbene tali posizioni, in considerazione del termine triennale di decadenza previsto dall'articolo 13 del decreto del Presidente della Repubblica del 26 ottobre 1972, n. 641, non fossero interessati da decadenza nel 2020 e quindi dalle disposizioni contenute nell'articolo 157 del decreto-legge 19 maggio 2020 n. 34.

Pertanto, i numeri rappresentati sono considerevolmente superiori rispetto agli anni precedenti visto che, nel corso del 2021, sono state notificate le posizioni relative a due anni d'imposta contemporaneamente (2018 e 2019).

La tabella successiva evidenzia la situazione, rilevata al 16/02/2022, delle istanze di autotutela concernenti gli atti accertativi notificati nel 2021.

| Anno imposta | Tipo atti        | Atti notificati nel 2021 | Totale autotutele | Esito autotutela |                |                      |         | Percentuale istanze accolte su atti notificati |
|--------------|------------------|--------------------------|-------------------|------------------|----------------|----------------------|---------|--|
|              |                  |                          |                   | Respinta         | Non comunicato | Parzialmente accolta | Accolta |  |
| 2018         | Telefonia mobile | 20.721                   | 334               | 32               | 0              | 48                   | 254     | 1,23%  |
| 2019         | Telefonia mobile | 12.984                   | 281               | 27               | 0              | 33                   | 221     | 1,70%  |

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

Le ore/persona utilizzate per i processi relativi ai servizi ai contribuenti e alla collettività sono state 18.356 ore/migliaia (18.368 nel 2020) a fronte di 18.327 ore/migliaia previste in Convenzione e rappresentano il 40,79% del totale (44.996 ore/migliaia).

**Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica Servizi sono risultate a consuntivo pari a 1.011 euro/milioni.

**Investimenti**

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

|   | Budget 2021       | Consuntivo 2021   |              |          |
|---|-------------------|-------------------|--------------|----------|
|   | €                 | €                 | SAC %        | SAL%     |
| Acquisizione Dichiarazioni ed Atti                    | 1.828.198         | 1.303.521         | 71,3%        | 83,0%    |
| Anagrafe dei titolari                                 | 186.903           | 186.903           | 100,0%       | 100,0%   |
| Anagrafe immobiliare integrata                        | 482.170           | 344.561           | 71,5%        | 99,0     |
| Anagrafica  | 1.302.958         | 1.142.539         | 87,7%        | 92,9%    |
| Servizi catastali                                     | 1.092.645         | 841.785           | 77,0%        | 87,4%    |
| Basi Dati   | 3.952.613         | 3.562.586         | 90,1%        | 93,8%    |
| Cartografia   | 3.692.640         | 2.058.467         | 55,7%        | 80,0%    |
| Dichiarazione precompilata                            | 2.172.536         | 1.226.918         | 56,5%        | 70,0%    |
| Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi         | 4.110.294         | 3.435.817         | 83,6%        | 93,0%    |
| Normative fiscali                                     | 609.513           | 583.428           | 95,7%        | 94,5%    |
| Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni           | 1.335.970         | 713.975           | 53,4%        | 82,9%    |
| Rimborsi  | 502.887           | 437.676           | 87,0%        | 95,2%    |
| Servizi all'utenza                                    | 1.442.113         | 1.427.113         | 99,0%        | 95,7%    |
| Servizi estimativi e Osservatorio mercato immobiliare | 1.161.237         | 568.410           | 48,9%        | 74,4%    |
| Servizi <i>online</i>                                 | 2.202.973         | 1.994.731         | 90,5%        | 95,1%    |
| <b>TOTALE</b>   | <b>26.075.650</b> | <b>19.828.430</b> | <b>76,0%</b> | <b>-</b> |

L'Agenzia ha utilizzato il 76% delle risorse stanziare nel *budget* per la realizzazione delle attività progettuali collegate alle attività dell'Area Strategica Servizi.

## 2. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - PREVENZIONE

Anche nell'esercizio 2021 l'Agenzia ha orientato la propria attività al miglioramento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione dell'evasione fiscale favorendo la *compliance* volontaria al fine di assicurare una riduzione strutturale del *tax gap*, attraverso una serie di interventi all'interno dell'obiettivo "*Favorire la tax compliance*", quali:

- l'applicazione del regime di adempimento cooperativo (*cooperative compliance*);
- l'esame delle istanze di accordo preventivo internazionale unilaterali e bilaterali;
- il regime di tassazione agevolata dei redditi derivanti dall'utilizzo di beni immateriali (*patent box*);
- le risposte rese agli interpelli per nuovi investimenti e a quelli ordinari;
- la gestione delle procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP).

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, per la quasi totalità degli indicatori, un livello di realizzazione superiore al 100%.

| AREA STRATEGICA PREVENZIONE              |   |   |                       |                           |  |                           |  |                       |                           |  |                           |
|--|---|---|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------|--|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------|
| OBIETTIVI                                | AZIONI  | INDICATORE ISTITUZIONALE  | Risultato atteso 2021 | RISULTATO AL 31/12/2021   |  | Risultato conseguito 2020 | INDICATORE DI IMPATTO  | Risultato atteso 2021 | RISULTATO AL 31/12/2021   |  | Risultato conseguito 2020 |
|  |   |   |                       | Risultato conseguito 2021 | Risultato conseguito Vs Risultato atteso |                           |  |                       | Risultato conseguito 2021 | Risultato conseguito Vs Risultato atteso |                           |
|  |   |   |                       | (a)                       | (b)                                      |                           |  |                       | (c=b/a)                   | (d)                                      |                           |
| OBIETTIVO 5 - Favorire la tax compliance | Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori   | % istanze di adesione al regime di cooperative compliance presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate <sup>1</sup> | 60%                   | 100%                      | 167%                                     | 75%                       | Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld) | 10                    | 22                        | 217%                                     | 18,6                      |
|  |   | % di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea  |                       |                           |  |                           | 20%  | 30%                   | 150%                      | 27%                                      |                           |
|  | % di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2020 | 5%  | 7%                    | 146%                      | 6%                                       |                           |  |                       |                           |  |                           |

<sup>1</sup> Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero delle istanze di accesso al regime di cooperative presentate non sia superiore, a parità di risorse, a quelle presentate nell' esercizio precedente

|  |  |                                  |       |       |     |  |         |         |     |     |
|--|--|----------------------------------|-------|-------|-----|--|---------|---------|-----|-----|
|  | <b>% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020</b>   | 5%                               | 140%  | 2800% | -   |  |         |         |     |     |
|  | <b>% di conclusione delle istanze di patent box presentate nell'anno n</b>   | 100% istanze presentate nel 2016 | 98,0% | 99%   | 99% | <b>Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box)</b> | 40 mesi | 37 mesi |     |     |
|  | <b>% di risposte alle istanze relative agli Interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'art. 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'art. 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza</b> | 70%                              | 100%  | 143%  | 67% | <b>Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento</b>                            | 345     | 339     | 98% | 463 |
|  | <b>Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza<sup>1</sup></b>   | 70%                              | 90%   | 129%  | 91% |  |         |         |     |     |
| <b>Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali</b> | <b>% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione</b>   | 20%                              | 22%   | 110%  | 63% | <b>Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1</b>                             | 18 mesi | 18 mesi |     |     |

<sup>1</sup> Il risultato atteso, riferito agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

|   |   |           |           |        |         |   |      |      |        |     |
|---|---|-----------|-----------|--------|---------|---|------|------|--------|-----|
| <b>Promozione del dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti</b>   | <b>Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti</b> | 1.190.000 | 1.369.706 | 115%   | 952.037 | <b>Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)</b> | 1,19 | 1,74 | 146,2% | 1,2 |
| <b>Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti</b> | <b>Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento</b>  | 88        | 88        | 100,0% | 87      |   |      |      |        |     |

## 2.1 OBIETTIVO 5: FAVORIRE LA TAX COMPLIANCE

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

#### 2.1.1.1 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale istanze di adesione al regime di *cooperative compliance* presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate<sup>1</sup>

L'indicatore istituzionale misura, in percentuale, il numero delle istanze lavorate rispetto alle istanze presentate dal 1° settembre 2020 al 31 agosto 2021. Al 31/12/2021, l'Agenzia ha conseguito un risultato pari 100%, a fronte di un risultato atteso del 60%.

Il risultato finale è stato calcolato nel seguente modo:

- 20 provvedimenti di ammissione emessi entro il 31 dicembre 2021 (numeratore);
- 20 istanze presentate nel periodo dal 1° settembre 2020 al 31 agosto 2021 (denominatore).

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

Con tale indicatore, correlato al precedente indicatore istituzionale, viene monitorato, attraverso la quantificazione dell'ammontare degli imponibili presidiati, l'impatto determinato dal ricorso a tale istituto. Come per l'esercizio precedente, per ragioni connesse alla maggiore stabilità del dato, nella costruzione dell'indicatore e del relativo *target*, si è scelto di fare riferimento alla base imponibile IRAP (valore della produzione netta) dei soggetti ammessi al regime di adempimento collaborativo al 31/12/2021, in ragione della sua stabilità nel tempo (rispetto ad altri tributi quali l'IRES) e dell'omogeneità di applicazione in settori eterogenei quali quello industriale e finanziario (rispetto a tributi quali l'IVA).

Il risultato conseguito è di 22 miliardi di euro, nettamente superiore rispetto al *target* previsto di 10 miliardi e in incremento anche in confronto al risultato 2020 (18,6 miliardi di euro).

#### 2.1.1.3 Indicatore di *Impatto*: Percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea

L'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea di riferimento. Il risultato conseguito è del 30% (risultato atteso 20%) ed è stato calcolato sulla base dei seguenti elementi:

<sup>1</sup>Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero delle istanze di accesso al regime di *cooperative compliance* presentate non sia superiore, a parità di risorse, a quelle presentate nell'esercizio precedente.



- 62 soggetti che hanno presentato istanza al 31/12/2021;
- 210 soggetti rappresentativi della platea di riferimento al 31/12/2021.

I dati della platea dei soggetti eligibili sono aggiornati tenendo conto delle modifiche normative medio tempore intervenute, a eccezione di quanto previsto dal decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119, in merito ai soggetti appartenenti ai gruppi IVA. In particolare si è proceduto nel seguente modo:

- a) è stato assunto come parametro dimensionale il limite di 5 miliardi di fatturato anziché 10 miliardi (l'estrazione è stata effettuata sulla base degli ultimi dati disponibili per il triennio 2015-2017);
- b) sono stati inclusi tutti i soggetti che hanno presentato istanza per il progetto pilota con volume di affari superiore a 1 miliardo;
- c) sono state incluse le società che hanno presentato istanza di interpello nuovi investimenti e ricevuto risposta;
- d) non sono state conteggiate le società appartenenti al gruppo IVA dei soggetti ammessi e ammissibili al regime (che hanno a loro volta l'obbligo di ingresso nel regime ai sensi di quanto previsto dal decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119).

Anche il numero dei soggetti che hanno presentato l'istanza al 31/12/2021 è stato depurato dal numero delle società appartenenti ai gruppi IVA.

#### **2.1.1.4 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2020**

L'indicatore è ottenuto dallo scostamento, in percentuale, dei tempi di conclusione delle procedure realizzati nel 2021, rispetto ai tempi di conclusione delle procedure chiuse nel 2019, pari a 39,64 mesi. Il risultato conseguito al 31 dicembre 2021 è pari al 7%, migliorativo del risultato atteso del 5%.

#### **2.1.1.5 Indicatore *Istituzionale*: % di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2020**

Nel 2021 sono state concluse 84 procedure di accordi preventivi (unilaterali e bilaterali) rispetto alle 35 concluse nel 2020, con una percentuale di incremento pari al 140%. Il risultato è ascrivibile alla base di calcolo dell'indicatore, costituita dal risultato 2020 che, a causa della modalità di lavoro da remoto anche per le amministrazioni estere, aveva registrato un numero di procedure

concluse pari a 35, a fronte di procedure concluse nel 2019 pari a 59. Per tale motivo nell'esercizio 2021 è stato conseguito un risultato molto superiore all'obiettivo prefissato (5%).

#### 2.1.1.6 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n

Il risultato atteso (100% dell'anno 2016) è stato conseguito al 98,0% con la conclusione delle istanze di *patent box* presentate nel 2016 (1.529 istanze accolte). Nella tabella seguente si riporta in dettaglio gli esiti delle istanze concluse (1.499).

|                            | Istanze presentate entro il 31/12/2016 |
|----------------------------|--|
| <b>Istanze accolte</b>     | <b>1.529</b>                           |
| <b>Istanze esaminate</b>   | <b>1.499</b>                           |
| <i>di cui</i>              |  |
| <i>con accordo</i>         | 623                                    |
| <i>per mancato accordo</i> | 33                                     |
| <i>per rinuncia</i>        | 843                                    |

#### 2.1.1.7 Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*)

L'indicatore di impatto connesso alla lavorazione delle istanze di *patent box*, che misura il tempo medio di lavorazione di quelle concluse con accordo, ovvero il tempo intercorrente tra la data di lavorabilità<sup>2</sup> dell'istanza e la data di sottoscrizione dell'accordo, è pari a 37 mesi rispetto ai 40 mesi prefissati. Il tempo medio è stato calcolato in relazione ai 326 accordi complessivamente conclusi nel 2021 relativi a istanze presentate negli anni tra il 2015 ed il 2019. Nella tabella che segue è riportata l'incidenza percentuale degli accordi conclusi in relazione all'anno di presentazione dell'istanza.

| Anno di presentazione dell'istanza | Incidenza % |
|------------------------------------|-------------|
| 2015                               | 13,2%       |
| 2016                               | 64,7%       |
| 2017                               | 10,8%       |
| 2018                               | 10,1%       |
| 2019                               | 1,2%        |

<sup>2</sup> Per le istanze presentate nel 2015 e nel 2016 la data di lavorabilità è fissata convenzionalmente al 1° gennaio 2017 tenuto conto che le strutture regionali competenti hanno iniziato a stipulare gli accordi solo dopo la sottoscrizione di quelli pilota conclusi, a livello centrale, dal competente Ufficio.

#### **2.1.1.8 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza**

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

Al riguardo, è stato previsto un apposito indicatore istituzionale che valorizza i tempi di risposta ai quesiti contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti, per le quali è stata già avviata un'interlocuzione formale, riducendo i giorni previsti dalla norma (120 giorni) a 115. Il risultato finale è pari al 100% (risultato atteso 70%) in quanto le risposte alle istanze di interpello del periodo di osservazione sono state tutte notificate nel termine indicato.

#### **2.1.1.9 Indicatore di *Impatto*: Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento**

L'indicatore misura la stima, per ciascun anno e secondo i criteri definiti, del maggior gettito atteso derivante dal *business plan* pluriennale oggetto di interpello. Al riguardo, l'Agenzia stima per l'anno 2021 un gettito pari a 339 €/mln, rispetto a un risultato atteso di 345 €/mln. Detto gettito è stimato sulla base dei *business plan* contenuti nelle istanze di interpello sui nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento.

#### **2.1.1.10 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza**

Tale indicatore rendiconta le attività svolte delle Direzioni regionali in relazione alla percentuale di risposte agli interpelli ordinari rese entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, anziché nel termine di 90 giorni previsto dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, per i quali non è stata richiesta documentazione integrativa e per i quali i termini per la risposta scadevano nell'anno 2021.

Le istanze in scadenza dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 sono pari a 21.903; le Direzioni Regionali hanno anticipato i termini per la risposta ad 80 giorni, per 19.771 istanze, raggiungendo il risultato del 90% a fronte del risultato atteso del 70%.

Il superamento della soglia del 70% è riconducibile al fatto che:

- in molti casi, gli interpelli, per i quali è stata fornita una risposta tempestiva (prima dei 90 giorni), riguardano l'interpretazione di norme tributarie sulle quali già sono intervenuti chiarimenti mediante l'emanazione di circolari e risoluzioni;
- a seguito dell'istituzione del superbonus 110% ex art. 119 del cosiddetto decreto Rilancio, pervengono all'Agenzia un elevato numero di istanze di interpello carenti dei requisiti previsti dall'art. 3 del decreto legislativo n. 156/2015 in quanto presentate dai tecnici incaricati senza fornire i dati dei contribuenti cui si riferisce il caso concreto e personale le quali, pertanto, vengono dichiarate a stretto giro inammissibili per consentire ai contribuenti di ripresentarle correttamente.

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

### **2.1.2.1. Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione**

Il risultato conseguito del 22%, rispetto a un risultato atteso del 20%, è ottenuto dal rapporto tra le procedure concluse al 31/12/2021 riferibili ad istanze presentate entro 3 anni e il totale delle procedure concluse al 31/12/2021.

### **2.1.2.2. Indicatore di *Impatto*: Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1**

L'indicatore fa registrare un risultato pari a 18 mesi, in linea con quello atteso.

## **2.1.3 AZIONE: Promozione del dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti**

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

Nel 2021 l'Agenzia ha inviato complessivamente 1.369.706 lettere per la promozione della *compliance* (risultato atteso 1.190.000), con le quali sono state segnalate eventuali anomalie nei

confronti di alcune categorie di contribuenti, che hanno potuto rimediare agli errori o alle omissioni attraverso l'istituto del ravvedimento operoso (articolo 13 del decreto legislativo n. 472/1997)<sup>3</sup>.

Le comunicazioni hanno riguardato le anomalie o gli errori di seguito riportati:

- 271.483 comunicazioni sono riferite a persone fisiche titolari di diverse categorie reddituali (periodo d'imposta 2017) quali:
  - a) redditi dei fabbricati, derivanti dalla locazione di immobili, imponibili a tassazione ordinaria, ovvero, assoggettati a imposta sostitutiva (c.d. cedolare secca);
  - b) redditi di lavoro dipendente e assimilati (tra cui gli assegni periodici corrisposti al coniuge o ex coniuge);
  - c) redditi prodotti in forma associata derivanti, in particolare, dalla partecipazione in società di persone ovvero in associazioni tra artisti e professionisti, nonché redditi derivanti dalla partecipazione in società a responsabilità limitata in trasparenza;
  - d) redditi di capitale derivanti dalla partecipazione al capitale o al patrimonio di società ed enti soggetti all'Ires e proventi derivanti da contratti di associazione in partecipazione e cointeressenza (ex articolo 44, comma 1, lett. e) e lett. f) del TUIR) e redditi di capitale corrisposti a soggetti residenti assoggettati alla ritenuta a titolo di acconto (di cui all'articolo 26, comma 5, decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973 n. 600);
  - e) alcune tipologie di redditi diversi e redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e non professionale;
  - f) redditi derivanti da lavoro autonomo abituale e professionale (articolo 53, comma 1, TUIR) imponibili a tassazione ordinaria ovvero ai regimi di tassazione previsti dall'art. 27, commi 1 e 2, del decreto legge 6 luglio 2011, n. 98 (regime di vantaggio) e dall'art. 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (regime forfetario), redditi di lavoro autonomo derivanti dall'utilizzazione economica da parte dell'autore o inventore, di opere dell'ingegno, di brevetti industriali e di processi, formule o informazioni relativi

<sup>3</sup> L'istituto del ravvedimento operoso prevede la regolarizzazione della posizione fiscale mediante la presentazione di una dichiarazione integrativa, il versamento delle maggiori imposte, degli interessi e delle sanzioni ridotte.

ad esperienze acquisite in campo industriale, commerciale o scientifico, se non conseguiti nell'esercizio di imprese commerciali (articolo 53, comma 2, lett. b), TUIR);

- 248.696 comunicazioni relative a IVA tardiva, omessa o incompleta di cui:
  - a) 74.194 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali, in relazione al periodo d'imposta 2020, dal confronto dei dati relativi alla presentazione della comunicazione annuale dei dati IVA con quelli relativi alla presentazione della dichiarazione ai fini IVA, risulterebbe la mancata presentazione della dichiarazione ai fini IVA, ovvero la presentazione della stessa con la compilazione del solo quadro VA;
  - b) 151.404 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA, per i quali sia stata riscontrata, nel primo e/o secondo trimestre 2021, l'omessa presentazione della comunicazione dei dati delle liquidazioni periodiche IVA, pur in presenza di dati relativi a fatture elettroniche emesse, corrispettivi telematici memorizzati e trasmessi o operazioni transfrontaliere comunicate;
  - c) 23.098 comunicazioni inviate a soggetti passivi IVA per i quali non risulta l'inclusione nell'archivio Vies per poter effettuare operazioni intracomunitarie ai sensi dell'art. art. 35, comma 7-bis, del D.P.R. 633/72;
- 158.784 comunicazioni inviate a contribuenti titolari di partita IVA, per i quali sono state riscontrate anomalie nei dati degli studi di settore o degli indici sintetici di affidabilità, afferenti il triennio di imposta 2017/2019;
- 2.137 comunicazioni inviate a beneficiari degli aiuti in regime *de minimis* per i quali è stata rifiutata l'iscrizione nel Registro Nazionale degli aiuti di Stato per superamento dell'importo complessivo concedibile in base al Regolamento (UE) n. 1407/2013 della Commissione, del 18 dicembre 2013, relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti «*de minimis*» - Modello IRAP 2019 periodo d'imposta 2018;
- 688.606 comunicazioni IVA trimestrale inviate ai sensi dell'art. 4 del decreto legge n. 193/2016.

Con riguardo a questa ultima tipologia di comunicazioni, si rammenta che a decorrere dal 1° gennaio 2017 è stato introdotto l'obbligo per i soggetti passivi IVA di trasmettere trimestralmente una comunicazione dei dati contabili riepilogativi delle liquidazioni periodiche dell'imposta.

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

Nel corso del 2021, a seguito dell'emanazione del Provvedimento del Direttore dell'Agenzia del 6 aprile 2021, che ha disciplinato la ripresa degli invii delle comunicazioni ai contribuenti, in precedenza sospesi in base alle disposizioni contenute nell'art. 157 del decreto legge n. 34 del 2020, e per rispettare il dettato normativo contenuto nell'art. 5, comma 10, del decreto legge n. 41 del 2021, sono stati resi disponibili gli inviti alla *compliance* relativi ai modelli Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA presentate per il terzo trimestre e il quarto trimestre 2020, nonché per il primo trimestre 2021. Inoltre, sono state inviate le comunicazioni di irregolarità derivanti dal controllo automatizzato dei modelli Comunicazioni liquidazioni periodiche IVA presentate per il terzo trimestre e il quarto trimestre 2020.

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

Le somme complessivamente riscosse a seguito dei versamenti effettuati ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472 (per i periodi d'imposta dal 2015 al 2021) da contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni relative a compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge 23 dicembre 2014, n. 190 o che hanno agito "spontaneamente", ammontano a quasi 1,8 miliardi di euro con una percentuale di conseguimento dell'obiettivo atteso che si attesta a oltre il 146%.

Le singole componenti che concorrono al risultato di riscossione connesso all'adempimento spontaneo sono riportate nella tabella che segue in cui vengono distinte anche in funzione delle attività poste in essere dall'Agenzia delle entrate.

| Tipologia innesco   | Anno 2021    |
|---|--------------|
| Indotto da attività istruttoria dell'ufficio  | 188          |
| Indotto da comunicazioni di promozione della <i>compliance</i>  | 817          |
| - di cui incassi derivanti dalle lettere di invito alla <i>compliance</i> relative alle comunicazioni liquidazioni periodiche IVA, art. 4 D.L. 193/2016 | 663          |
| Spontaneo (assenza di qualsiasi sollecitazione proveniente dall'Agenzia)  | 741          |
| <b>Totale (in €/milioni)</b>  | <b>1.746</b> |

#### **2.1.4. AZIONE: Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti**

##### **2.1.4.1. Indicatore *Istituzionale*: Numero di indici di affidabilità fiscale elaborati oggetto di aggiornamento**

Gli indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA) sono lo strumento attraverso il quale si intende fornire a professionisti e imprese un puntuale riscontro sul loro livello di affidabilità fiscale. Introdotti con il decreto legge n. 50 del 2017, gli ISA sostituiscono gli Studi di settore (SDS) e i parametri dal periodo d'imposta 2018. L'istituzione degli ISA si inserisce nell'ambito delle diverse iniziative che il Legislatore e l'Amministrazione finanziaria hanno avviato con l'obiettivo di favorire una sempre più proficua collaborazione tra fisco e contribuenti e promuovere, utilizzando anche efficaci forme di assistenza, l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari. L'introduzione degli ISA risponde all'esigenza di superare le logiche che erano alla base degli studi di settore e dei parametri. Dalla finalità di rendere più efficace l'azione accertatrice, scopo per cui vennero istituiti originariamente gli studi di settore, si è passati, con gli ISA, a perseguire l'obiettivo di "favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili" e di "stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari".

Nell'esercizio 2021 si è conclusa la fase preventiva di confronto in cui vengono presentati alle organizzazioni di categoria interessate gli 88 ISA oggetto di evoluzione per il 2021. Le risultanze di tale attività e le novità evolutive relative anche agli altri ISA (che sono in totale 175) sono state presentate alla commissione degli esperti il 17 dicembre 2021. Con il D.M. del 21 marzo 2022 sono stati poi approvati gli 88 ISA evoluti per il periodo d'imposta 2021 conseguendo l'obiettivo programmato nella misura del 100%.

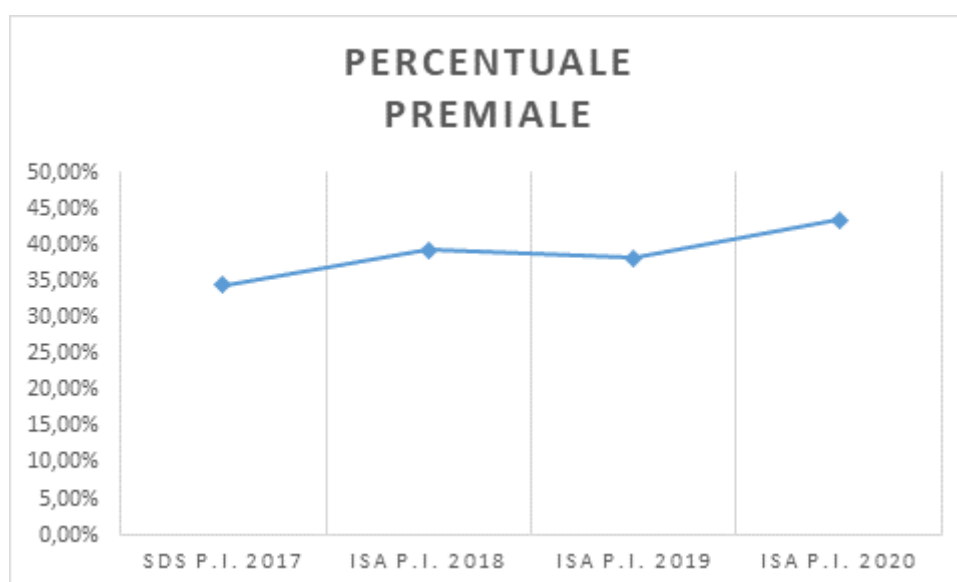
Per quanto attiene alla capacità degli ISA di indurre alla *compliance*, si può fare riferimento alla numerosità della platea di contribuenti che accedono alle premialità riconosciute ai soggetti più virtuosi. In proposito occorre ricordare che sia gli SDS (Studi di Settore) – solo nelle più recenti annualità di applicazione – che gli ISA prevedono la possibilità di ottenere delle premialità.



Tra l'altro le premialità riconosciute dai due sistemi sono sostanzialmente sovrapponibili quindi, si può ipotizzare che i risultati rilevati guardando a tale indicatore non siano influenzati dalla appetibilità dei singoli benefici, ma possano essere ricondotti alla maggiore o minore capacità dell'uno o dell'altro strumento di stimolare comportamenti corretti.

Al fine di poter rendere confrontabili le due platee si prendono, a tal proposito, in considerazione i soggetti che:

- nel periodo d'imposta 2017 risultano congrui, coerenti e normali rispetto all'applicazione degli SDS;
- nei periodi d'imposta 2018, 2019 e 2020 hanno ottenuto un punteggio almeno pari a 8 a seguito della applicazione degli ISA.



Il grafico evidenzia come il passaggio agli ISA abbia comportato un graduale e significativo aumento della platea dei soggetti che, modificando il proprio comportamento in dichiarazione ovvero adeguandosi alle risultanze degli ISA, hanno potuto avere accesso ai benefici premiali. Tra l'altro, l'aumento della consistenza della platea dei soggetti premiati non sembra possa essere attribuibile a una minore selettività degli ISA rispetto agli SDS, posto che i soggetti premiati mostrano mediamente ricavi/compensi e redditi dichiarati maggiori.

**Ulteriori informazioni relative all'Area Prevenzione**

|   | <b>RISULTATO AL 31/12/2021</b> |
|---|--------------------------------|
| % di conclusione dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2017 | 76,1%                          |
| % di avanzamento dell'esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2019 | 92,4%                          |

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

Le ore/persona (esprese in migliaia) utilizzate per i processi relativi alle attività di prevenzione ammontano a 4.491 ore/migliaia (4.615 nel 2020) a fronte di una previsione di 4.429 ore/migliaia e corrispondono al 9,98% del totale delle risorse impiegate (44.996)

**Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 247 euro/milioni.

**Investimenti**

Il progetto "Analisi del rischio e ricerche per la *tax compliance*", pianificato per l'Area Strategica Prevenzione è stato realizzato al 94,8%, utilizzando l'87% delle risorse stanziato nel *budget*.

|   | <b>Budget 2021</b><br>€ | <b>Consuntivo 2021</b> |                 |                 |
|---|-------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|
|   |                         | €                      | <b>SAC</b><br>% | <b>SAL</b><br>% |
| Analisi del rischio e ricerche per la <i>tax compliance</i> | 2.370.242               | 2.061.174              | 87,0%           | 94,8%           |

### 3. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - CONTRASTO

Alla luce della particolare situazione economica e sociale conseguente all'emergenza epidemiologica da Covid-19 e dell'impatto sull'operatività delle strutture deputate all'attività di contrasto all'evasione a seguito delle numerose misure di natura fiscale ed economica adottate dal Governo per ridurre i rischi dovuti alla pandemia, gli obiettivi riconducibili all'area Contrasto sono stati finalizzati a:

- presidiare l'attività di controllo;
- ottimizzare la qualità dei controlli e migliorare la valutazione del rischio di non *compliance* da parte dei contribuenti;
- assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo;
- migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione superiore al 100%.

| AREA STRATEGICA CONTRASTO   |   |  |                       |                           |  |                           |  |                       |                       |  |      |                           |
|---|---|--|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------|--|-----------------------|-----------------------|--|------|---------------------------|
| OBIETTIVI   | AZIONI  | INDICATORE ISTITUZIONALE   | Risultato atteso 2021 | RISULTATO AL 31/12/2021   |  |                           | Risultato atteso 2020                                | INDICATORE DI IMPATTO | Risultato atteso 2021 | RISULTATO AL 31/12/2021                  |      | Risultato conseguito 2020 |
|   |   |  |                       | Risultato conseguito 2021 | Risultato conseguito Vs Risultato atteso | Risultato conseguito 2021 |  |                       |                       | Risultato conseguito Vs Risultato atteso |      |                           |
|   |   |  |                       | (a)                       | (b)                                      | (c=b/a)                   |  |                       |                       | (d)                                      | (e)  |                           |
| OBIETTIVO 6 - Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti | Sospensione preventiva delle deleghe F 24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni   | Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione  | 3                     | 6                         | 200%                                     | -                         |  |                       |                       |  |      |                           |
| OBIETTIVO 7 - Presidiare l'attività di controllo  | Potenziamento dei controlli in materia tributaria   | Totale controlli sostanziali   | 120.000               | 156.507                   | 130%                                     | -                         |  |                       |                       |  |      |                           |
| OBIETTIVO 8 - Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo                                | Adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata | Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo   | 50.000                | 61.039                    | 122%                                     | -                         | Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld) | 10                    | 12                    | 120%                                     | 11.5 |                           |
|   |   | Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischio di fiscalità predefiniti, sul totale di posizioni presenti | 50%                   | 100%                      | 200%                                     | -                         |  |                       |                       |  |      |                           |

|  |   |  |     |       |      |  |   |     |       |      |     |
|--|---|--|-----|-------|------|--|---|-----|-------|------|-----|
|  |   | nello scambio complessivo di informazioni Country-by-Country reporting e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del Country-by-Country reporting |     |       |      |  |   |     |       |      |     |
| OBIETTIVO 9 - Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale | Garantire in termini qualitativi e quantitativi la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso | Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio   | 96% | 99,7% | 104% | 99%  | % di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia | 72% | 77%   | 106% | 76% |
|  |   |  |     |       |      | % di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia | 69%   | 74% | 107%  | 73%  |     |
|  |   | Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile   | 96% | 99%   | 103% | 98%  | % degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia            | 74% | 83,5% | 113% | 83% |

### **3.1 OBIETTIVO 6: OTTIMIZZARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MIGLIORARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI NON COMPLIANCE DA PARTE DEI CONTRIBUENTI**

#### **3.1.1. AZIONE: Sospensione preventiva delle deleghe F24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni**

##### **3.1.1.1. Indicatore *Istituzionale*: Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione**

Sono stati individuati e resi operativi nella procedura di sospensione delle deleghe F24 6 indicatori di rischio rispetto ai 3 previsti.

### **3.2. OBIETTIVO 7: PRESIDARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO**

#### **3.2.1. AZIONE: Potenziamento dei controlli in materia tributaria**

##### **3.2.1.1. Indicatore *Istituzionale*: Totale controlli sostanziali**

Il dato totale dei controlli sostanziali eseguiti è di 156.507, pari al 130% rispetto all'obiettivo programmato (120.000). A tale risultato hanno contribuito la tipologia degli accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP eseguiti, pari a 87.074, gli accertamenti di atti e dichiarazione soggetti a registrazione eseguiti pari a 5.916, i controlli crediti d'imposta eseguiti, pari a 9.811, i controlli sui contributi a fondo perduto, pari a 9.263, e gli accertamenti parziali automatizzati eseguiti pari a 44.443.

#### **Numero Atti emessi nel 2020 e da notificare entro febbraio 2022 (ex art. 157 decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34)**

Il dato degli atti emessi nel 2020 e notificati nel 2021 è di 229.988 e rappresenta il 94% degli atti consuntivati nel 2020 ai sensi dell'ex art. 157 decreto legge 19 maggio 2020, n. 34; il restante 6% deve essere notificato entro la fine di febbraio 2022. Di seguito il dettaglio per tipologia di attività:

| Tipologia attività                       | Totale atti consuntivati nel 2020 | di cui notificati nel 2021 | di cui da notificare entro il 02/2022 | di cui notificati nel 2021 % | di cui da notificare entro il 02/2022 % |
|--|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---|
| Accertamenti ordinari II.DD., IVA e IRAP | 75.289                            | 72.512                     | 2.777                                 | 96%                          | 4%                                      |
| Accertamenti parziali automatizzati      | 128.343                           | 120.403                    | 7.940                                 | 94%                          | 6%                                      |
| Controlli sostanziali registro           | 5.080                             | 4.747                      | 333                                   | 93%                          | 7%                                      |
| Controlli crediti d'imposta              | 1.534                             | 1.407                      | 127                                   | 92%                          | 8%                                      |
| Atti di contestazione                    | 23.647                            | 21.614                     | 2.033                                 | 91%                          | 9%                                      |
| Controllo formale campione unico         | 10.026                            | 9.305                      | 721                                   | 93%                          | 7%                                      |
| <b>TOTALE</b>                            | <b>243.919</b>                    | <b>229.988</b>             | <b>13.931</b>                         | <b>94%</b>                   | <b>6%</b>                               |

### 3.3 OBIETTIVO 8: ASSICURARE IL COORDINAMENTO CON ALTRE AMMINISTRAZIONI AI FINI DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO

**3.3.1 AZIONE:** Adozione di iniziative congiunte con la Guardia di Finanza e altre Amministrazioni estere per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata

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

Sono stati sottoposti ad analisi congiunta con altre Amministrazioni, ai fini della rispettiva attività di controllo, 61.039 soggetti (risultato atteso 50.000).

**3.3.1.2 Indicatore Istituzionale:** Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country-by-Country reporting* e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del *Country-by-Country reporting*

Sono state trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, tutte le posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni *Country by Country*, raggiungendo quindi il risultato del 100% (risultato atteso 50%). Ciò è stato possibile grazie allo sviluppo e all'utilizzo di un nuovo applicativo informatico che ha velocizzato i tempi di trattazione delle posizioni comunicate.

### 3.3.1.3 Indicatore di *Impatto*: Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)

Nel 2021 le attività di contrasto all'evasione svolte dall'Agenzia (cfr. tabella successiva) hanno dato luogo a incassi complessivi pari a 12 miliardi di euro, di cui 8 miliardi derivano dai versamenti diretti e 4 miliardi di euro per riscossioni tramite gli Agenti della riscossione, a fronte dei 10 miliardi attesi.

| <i>(valori espressi in miliardi di euro)</i>                                     | 2020        | 2021        |
|--|-------------|-------------|
| <b>Recupero evasione tributi amministrati dall'Agenzia delle Entrate di cui:</b> | <b>11,5</b> | <b>12,0</b> |
| Versamenti diretti   | 8,2         | 8,0         |
| Tramite Agenti della Riscossione   | 3,3         | 4,0         |

I dati comprendono le entrate erariali e non erariali riscosse nell'anno 2021 a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti (accertamento, contenzioso, controllo formale e liquidazione automatizzata). Ai fini del raggiungimento del risultato conseguito hanno concorso le seguenti tipologie di attività:

- somme riscosse relative a imposte erariali e non erariali (IRAP, addizionali comunali e regionali all'IRPEF), nonché a interessi e sanzioni, derivanti dall'attività di accertamento e di controllo formale (delle dichiarazioni dei redditi *ex art. 36-ter* del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e degli atti/dichiarazioni di successione iscritti nel "campione unico"), comprese le relative riscossioni correlate alla fase del contenzioso. Il risultato annuale conseguito è pari a 3,7 miliardi di euro, la componente dei versamenti diretti ammonta a 2,8 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 0,9 miliardi di euro;
- somme riscosse a seguito dell'attività di controllo automatizzato delle dichiarazioni (art. 36-*bis* D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e art. 54-*bis* D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633), nonché somme riscosse a seguito delle attività di controllo sugli atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, somme derivanti dal controllo dei pagamenti delle concessioni governative per la telefonia mobile e delle tasse auto. Il risultato annuale conseguito è pari a 8,3 miliardi di euro; la componente dei versamenti diretti ammonta a 5,2 miliardi di euro, mentre quella dei ruoli a 3,1 miliardi di euro.

Nella successiva tabella il riepilogo dei dati:



| <b>Riscossioni da complessiva attività di controllo</b>        |                    | <b>Anno 2020</b> | <b>Anno 2021</b> |
|--|--------------------|------------------|------------------|
| <b>Area Accertamento</b>                                       | Ruolo              | 0,8              | 0,9              |
|  | Versamenti Diretti | 2,5              | 2,8              |
|  | <b>Totale</b>      | <b>3,3</b>       | <b>3,7</b>       |
| <b>Area Gestione Tributi</b>                                   | Ruolo              | 2,5              | 3,1              |
|  | Versamenti Diretti | 5,7              | 5,2              |
|  | <b>Totale</b>      | <b>8,2</b>       | <b>8,3</b>       |
| <b>Totale Riscossioni da complessiva attività di controllo</b> |                    | <b>11,5</b>      | <b>12,0</b>      |

La tabella seguente fornisce il dettaglio delle attività di accertamento e liquidazione con la ripartizione per imposta, interessi e sanzioni.

| <b>Riscossione complessiva da attività di controllo</b>        |                               |                   |     |             |
|--|-------------------------------|-------------------|-----|-------------|
| <b>Area Accertamento</b>                                       | Ruolo e<br>Versamenti diretti | Imposta           | 2,7 | 3,7         |
|  |                               | Interessi         | 0,1 |             |
|  |                               | Sanzioni          | 0,7 |             |
|  |                               | Non determinabile | 0,2 |             |
|  | <b>Totale</b>                 | <b>3,7</b>        |     |             |
| <b>Area Gestione Tributi</b>                                   | Ruolo e<br>Versamenti Diretti | Imposta           | 6,2 | 8,3         |
|  |                               | Interessi         | 1,0 |             |
|  |                               | Sanzioni          | 0,9 |             |
|  |                               | Non determinabile | 0,2 |             |
|  | <b>Totale</b>                 | <b>8,3</b>        |     |             |
| <b>Totale Riscossioni da complessive attività di controllo</b> |                               |                   |     | <b>12,0</b> |

### ***Riscossione da ruoli erariali***

Per quanto concerne l'analisi della riscossione da ruoli erariali, la tabella seguente illustra le somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidati (Agenzia delle Entrate + Agenzia delle Dogane e Monopoli).

L'indice di riscossione, determinato dal rapporto tra il totale delle riscossioni 2000-2021 rispetto al carico netto dei ruoli consegnati nel medesimo periodo, si attesta al 7,87% a fronte di un carico netto di ruoli da riscuotere pari a circa 950,6 miliardi di euro.



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

Il numero complessivo degli accertamenti effettuati dall’Agenzia nell’esercizio 2021 ammonta a 137.433, con un incremento di circa il 66% rispetto all’esercizio 2020 (82.805), ma comunque ancora inferiore al dato pre-pandemico del 2019 (524.387). La MIA totale, pari a quasi 8 €/miliardi registra invece una flessione dell’8% rispetto al 2020 (8,6 €/miliardi) ed è parimenti lontana dai valori del 2019 (circa 17,9 €/miliardi), per effetto dei provvedimenti di sospensione delle attività di accertamento adottati dal Governo per far fronte alla difficile situazione economica determinatasi a seguito del perdurare, anche nell’esercizio 2021, dell’emergenza da Covid-19.

| Attività  |                     | 2020                 | 2021                 | 2021/2020   |
|---|---------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| Accertamenti II. DD., IVA e IRAP                              | Numero accertamenti | 52.946               | 87.074               | +64%        |
|   | MIA in €            | 8.588.699.206        | 7.799.039.132        | -9%         |
| Accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione | Numero accertamenti | 2.892                | 5.916                | +105%       |
|   | MIA in €            | 24.701.513           | 104.995.817          | +325%       |
| Accertamenti parziali automatizzati                           | Numero accertamenti | 26.967               | 44.443               | +65%        |
|   | MIA in €            | 21.555.389           | 56.232.053           | +161%       |
| <b>TOTALE ACCERTAMENTI</b>                                    |                     | <b>82.805</b>        | <b>137.433</b>       | <b>+66%</b> |
| <b>TOTALE Maggiore Imposta Accertata in €</b>                 |                     | <b>8.634.956.108</b> | <b>7.960.267.002</b> | <b>-8%</b>  |

Nella tabella seguente sono riportati gli accertamenti ordinari II.DD., IVA, IRAP distinti per differenti tipologie di contribuenti.

| Tipologia di controllo   | 2020          | 2021          | 2021/2020   |
|--|---------------|---------------|-------------|
| <b>Accertamenti ordinari ai fini II. DD., IVA, IRAP</b>  | <b>52.946</b> | <b>87.074</b> | <b>+64%</b> |
| <i>di cui:</i>   |               |               |             |
| <b>Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti</b>   | <b>814</b>    | <b>1.067</b>  | <b>+31%</b> |
| <b>Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni</b>   | <b>3.153</b>  | <b>3.433</b>  | <b>+9%</b>  |
| <b>Accertamenti nei confronti di soggetti diversi da grandi contribuenti e imprese di medie dimensioni</b> | <b>48.979</b> | <b>82.574</b> | <b>+69%</b> |
| <i>di cui:</i>   |               |               |             |
| Accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese minori   | 24.555        | 36.363        | +48%        |
| Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi  | 4.498         | 8.284         | +84%        |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali   | 1.033         | 1.823         | +76%        |
| Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo                                     | 18.665        | 35.782        | +92%        |
| Accertamenti con determinazione sintetica del reddito  | 228           | 322           | +41%        |

Nella tabella seguente è riportato il numero degli accertamenti definiti per acquiescenza confrontati con l'esercizio precedente.

| <b>ACCERTAMENTI DEFINITI PER ACQUIESCENZA</b>                          |               |               |                  |
|--|---------------|---------------|------------------|
| <b>Tipologia controllo</b>   | <b>2020</b>   | <b>2021</b>   | <b>2021/2020</b> |
| <b>A) Accertamenti ordinari definiti per acquiescenza</b>              | <b>15.578</b> | <b>26.028</b> | <b>+67%</b>      |
| <i>di cui</i>  |               |               |                  |
| Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti                      | 112           | 241           | <b>+115%</b>     |
| Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni              | 501           | 519           | <b>+4%</b>       |
| Accertamenti nei confronti di imprese minori                           | 4.007         | 3.822         | <b>-5%</b>       |
| Accertamenti nei confronti di lavoratori autonomi                      | 1.377         | 3.012         | <b>+119%</b>     |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali                     | 334           | 570           | <b>+71%</b>      |
| Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo | 9.164         | 17.793        | <b>+94%</b>      |
| Accertamenti con determinazione sintetica del reddito                  | 75            | 71            | <b>-5%</b>       |
| Accertamenti <i>voluntary disclosure</i>                               | 8             | -             | <b>-100%</b>     |
| <b>B) Accertamenti atti e dichiarazioni soggetti a registrazione</b>   | <b>1.455</b>  | <b>3.472</b>  | <b>+139%</b>     |
| <b>C) Accertamenti parziali automatizzati</b>                          | <b>9.890</b>  | <b>51.897</b> | <b>+425%</b>     |
| <b>TOTALE (A+B+C)</b>  | <b>26.923</b> | <b>81.397</b> | <b>+202%</b>     |

La tabella sottostante evidenzia la sintesi degli esiti degli accertamenti (con esclusione degli accertamenti parziali automatizzati e degli accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione). In particolare, la MIA oggetto di adesione e acquiescenza è pari a 1.697.574 €/migliaia in incremento (+7,6%) rispetto al 2020 (1.577.656 €/migliaia) e rappresenta il 21,8% della MIA totale (7.799.039 €/migliaia). La maggiore imposta definita a seguito di adesione e acquiescenza ammonta a 1.025.502 €/migliaia, in lieve incremento (6,9%) rispetto all'esercizio precedente (959.076 €/migliaia) e rappresenta il 60,4% della MIA dei relativi accertamenti (1.697.574 €/migliaia). Il tasso di definizione della MIA (per adesione e acquiescenza) rispetto alla MIA totale è del 13,1%.

| <b>Quadro di sintesi degli esiti degli accertamenti</b><br><i>(esclusi gli accertamenti di atti e dichiarazioni soggetti a registrazione e gli accertamenti parziali automatizzati)</i> |                   |                  |                  |                                 |
|---|-------------------|------------------|------------------|---------------------------------|
|   | <b>2019</b>       | <b>2020</b>      | <b>2021</b>      | <b>Variazione<br/>2021/2020</b> |
| <b>a) MIA totale</b>  | <b>17.535.342</b> | <b>8.588.699</b> | <b>7.799.039</b> | <b>-9,2%</b>                    |
| <b>b) MIA oggetto di adesione e acquiescenza</b>  | <b>3.909.852</b>  | <b>1.577.656</b> | <b>1.697.574</b> | <b>7,6%</b>                     |
| - c) MIA oggetto di adesione  | 3.528.574         | 1.442.685        | 1.519.577        | 5,3%                            |
| - d) MIA oggetto di acquiescenza  | 353.203           | 134.971          | 177.997          | 31,9%                           |
| - e) MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018   | 28.075            | -                | -                | -                               |
| <b>Percentuale di MIA in adesione e acquiescenza (b/a)</b>  | <b>22,3%</b>      | <b>18,37%</b>    | <b>21,8%</b>     | <b>3,4%</b>                     |
| - Percentuale di MIA oggetto di definizione con adesione su MIA totale (c/a)  | 20,1%             | 16,80%           | 19,5%            | 2,7%                            |
| - Percentuale di MIA oggetto di acquiescenza su MIA totale (d/a)  | 2,0%              | 1,6%             | 2,3%             | 0,7%                            |
| - Percentuale di MIA relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018 su MIA totale (e/a)   | 0,2%              | -                | -                | -                               |
| <b>f) Maggiore imposta definita (MID) a seguito di adesione e acquiescenza</b>  | <b>2.508.456</b>  | <b>959.076</b>   | <b>1.025.502</b> | <b>6,9%</b>                     |
| - g) MID a seguito di adesione  | 2.127.178         | 824.105          | 847.505          | 2,8%                            |
| - h) MIA oggetto di acquiescenza  | 353.203           | 134.971          | 177.997          | 31,9%                           |
| - i) MID relativa agli accertamenti definiti ai sensi degli artt. 2 e 7 D.L. 119/2018   | 28.075            | -                | -                | -                               |
| <b>Indice di definizione (MID) per adesione e acquiescenza/MIA dei relativi accertamenti (f/b)</b>  | <b>64,2%</b>      | <b>60,79%</b>    | <b>60,4%</b>     | <b>-0,4%</b>                    |
| <b>Indice di definizione MID per adesione/MIA dei relativi accertamenti (g/c)</b>   | <b>60,3%</b>      | <b>57,12%</b>    | <b>55,8%</b>     | <b>-1,4%</b>                    |
| <b>Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza/ MIA totale (f/a)</b>  | <b>14,3%</b>      | <b>11,17%</b>    | <b>13,1%</b>     | <b>2,0%</b>                     |

### **Verifiche e controlli mirati**

Come si evince dalla tabella sottostante, le verifiche e i controlli mirati registrano una flessione di circa il 65% rispetto al 2020 in cui già si era registrato un drastico calo rispetto al 2019 (-88%). Come per l'esercizio precedente, per effetto delle disposizioni normative adottate per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19, i dati sono poco significativi.

|   | 2020       | 2021       | 2021/2020   |
|---|------------|------------|-------------|
| <b>Verifiche e controlli mirati</b>             | <b>888</b> | <b>309</b> | <b>-65%</b> |
| <i>di cui nei confronti di</i>                  |            |            |             |
| Soggetti di grandi dimensioni                   | 52         | 43         | -17%        |
| Soggetti di medie dimensioni                    | 317        | 93         | -71%        |
| Soggetti di piccole dimensioni e professionisti | 519        | 173        | -67%        |

### **Relazione sul grado di propensione all'adempimento negli anni successivi da parte dei contribuenti che hanno subito un controllo fiscale**

La valutazione dell'efficacia delle misure volte a migliorare la *compliance* ha assunto per l'Agenzia un'importanza sempre crescente nel corso degli ultimi anni. Si è affermata, al riguardo, la consapevolezza che investire in pratiche che garantiscono un ritorno in termini di crescita della fidelizzazione fiscale rappresenti un vantaggio competitivo importante, oltre che un ritorno economico di medio-lungo termine. Tra le misure messe in campo, lo studio dell'effetto dell'attività di controllo è tuttavia quello che presenta le più importanti implicazioni in termini di: i) perfezionamento delle strategie di controllo; ii) determinazione del livello ottimale delle sanzioni; iii) miglioramento delle tecniche di selezione dei contribuenti e, soprattutto, iv) valutazione dell'efficacia dell'attività dell'amministrazione.

In proposito, l'Agenzia delle entrate ha avviato un progetto pilota con l'obiettivo di valutare l'efficacia e il perdurare degli effetti dell'*enforcement* fiscale sul comportamento dei contribuenti soggetti all'attività di accertamento che fornisce ulteriori conferme (esistono già in letteratura numerosi studi sull'argomento) del fatto che l'attività di *auditing* dell'Agenzia ha effetti indiretti positivi anche in termini di miglioramento della *compliance*.

Il suddetto studio ha avuto ad oggetto l'analisi della *compliance* delle persone fisiche con partita IVA attiva, interessate da un controllo fiscale, inteso come accertamento unificato, negli anni che vanno dal 2012 al 2016. Dall'analisi sono stati esclusi i soggetti deceduti, posti in liquidazione o falliti e, data la peculiarità del settore agricolo e dei servizi pubblici, i contribuenti rientranti in questi

macro settori e, con essi, anche coloro che non hanno compilato il quadro VE del modello IVA e la dichiarazione IRAP, per tutti gli anni considerati; ciò consente di paragonare contribuenti con la stessa struttura, organizzazione aziendale ed operatività. Infine, sono stati inclusi solamente i contribuenti presenti per l'intero arco temporale considerato, così da ottenere un *panel* bilanciato.

Per eliminare eventuali errori di misurazione e di compilazione dei quadri dichiarativi che potrebbero distorcere i risultati, è stata effettuata, inoltre, una pulizia del *dataset*.

Oggetto di analisi è la percezione di accertamento, ovvero la data in cui il contribuente percepisce l'atto amministrativo con cui l'ufficio notifica formalmente la pretesa tributaria al contribuente, a seguito di un'attività di controllo sostanziale. In particolare, la percezione da parte del contribuente è da intendersi come l'essere coscienti della presenza di un'attività di controllo diretta nei propri confronti, frutto di uno o più eventi avvenuti in un periodo ravvicinato rispetto alla presentazione della dichiarazione. La peculiarità dell'accertamento unificato è che insiste sul reddito non dichiarato o parzialmente non dichiarato, su deduzioni, esenzioni e agevolazioni non spettanti, su imposte o maggiori imposte non versate, nonché sui contributi previdenziali.

Tale peculiarità permette a questa variabile di essere impiegata nello studio di tutte le imposte, per verificare se esiste un impatto degli accertamenti.

L'obiettivo dell'analisi è quello di determinare una strategia identificativa che permetta di analizzare gli effetti nel tempo e nello spazio dell'attività di *audit* dell'Agenzia delle entrate, e di quantificare l'effetto indiretto del rafforzamento della riscossione dei tributi. Generalmente, infatti, gli studi empirici distinguono prevalentemente due effetti: un effetto diretto, ovvero le maggiori imposte, interessi e sanzioni derivanti dall'attività di *audit*, ed un effetto indiretto, derivante dal futuro comportamento del contribuente.

La variabile *target* adottata in questo lavoro per identificare un maggiore o minore livello di *compliance* a seguito di un accertamento ricalca il concetto di base imponibile. Di seguito si riporta il modo in cui le basi imponibili sono state calcolate, facendo riferimento ai modelli dichiarativi 2017 (per l'anno d'imposta 2016):

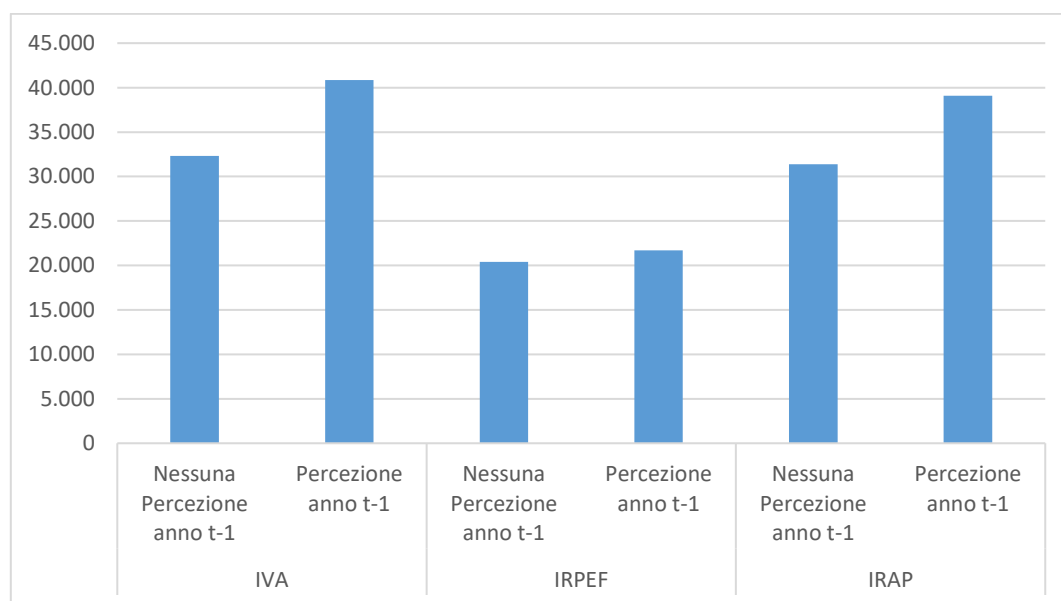
- la base imponibile IVA è costituita dall'insieme delle operazioni di vendita imponibili, su cui si calcola l'IVA a debito, diminuite delle corrispondenti operazioni d'acquisto, per le quali il soggetto IVA ha già pagato la relativa imposta e che rappresenta, quindi, l'IVA a credito<sup>1</sup>;

<sup>1</sup> Particolari categorie di beni o attività non prevedono il meccanismo della detraibilità, bensì l'applicazione del meccanismo del *reverse charge*. Poiché tale meccanismo fa sì che sia il cessionario a dover versare l'IVA, la base imponibile va aumentata delle operazioni dichiarate nel quadro VJ relative alle operazioni per cui è previsto il *reverse charge*. Tuttavia, in questo lavoro si assume, per ragioni di semplificazione,

- la base imponibile IRAP è costruita utilizzando unicamente il quadro IQ del quadro dichiarativo IRAP, in quanto relativo alle persone fisiche. Per rendere omogenea la base imponibile pre e post intervento normativo sul costo del lavoro, attuato nel 2015, si è utilizzato il valore della produzione lorda indicato nella sezione VI della dichiarazione IRAP;
- la base imponibile IRPEF è quella che emerge dalla compilazione dei quadri RE (Reddito da lavoratore autonomo), RF (Reddito da attività di impresa in contabilità ordinaria), RG (Reddito da attività di impresa in contabilità semplificata).

Nel grafico seguente si riportano i valori medi dichiarati dalla totalità dei contribuenti osservati suddivisi tra quelli interessati da un accertamento fiscale nell'anno precedente rispetto a quello osservato e quelli che l'anno precedente non hanno ricevuto un atto analogo. Con riferimento all'IVA, ad esempio, l'importo medio di base IVA dichiarato dai primi è pari a circa 8.500 euro in più rispetto ai secondi (1.300 euro per l'IRPEF, 7.700 euro per l'IRAP).

**Grafico 1** Distribuzioni (2013-2016) dei valori medi di base dichiarata



Dal grafico precedente si rileva che i contribuenti che hanno avuto percezione di un accertamento, l'anno successivo tendono a riportare in dichiarazione degli importi più elevati rispetto a quelli che non hanno avuto tale percezione. Questo non significa necessariamente che la differenza

che le operazioni in *reverse charge* non siano interessate dal fenomeno dell'evasione, per cui la base imponibile viene calcolata come differenza tra IVA a credito e IVA a debito per le altre operazioni imponibili.



osservata dipende dall'attività di controllo svolta dall'Agenzia; le differenze potrebbero dipendere, a monte, dal processo di selezione dei contribuenti che devono essere controllati.

Per l'analisi empirica è stato impiegato un modello ad effetti *random* sul *panel* formato dall'intera platea di contribuenti le cui variabili di riferimento sono state osservate per gli anni 2012-2016.

I coefficienti stimati mostrano che i contribuenti tendono a riportare nella dichiarazione successiva al momento in cui percepiscono l'accertamento più di quanto hanno dichiarato l'anno precedente e più di quanto dichiarano in media. Oltre a questa evidenza di massima, lo studio fornisce una valutazione di quanto un contribuente aumenta in media gli importi dichiarati. I risultati indicano che per 1.000 euro di base IVA dichiarata da un contribuente non controllato, un contribuente accertato, nella prima dichiarazione successiva alla percezione del controllo, dichiara 36 euro in più. Tale incremento di base dichiarata diventa pari a 18 euro per l'IRAP e 5 euro per l'IRPEF.

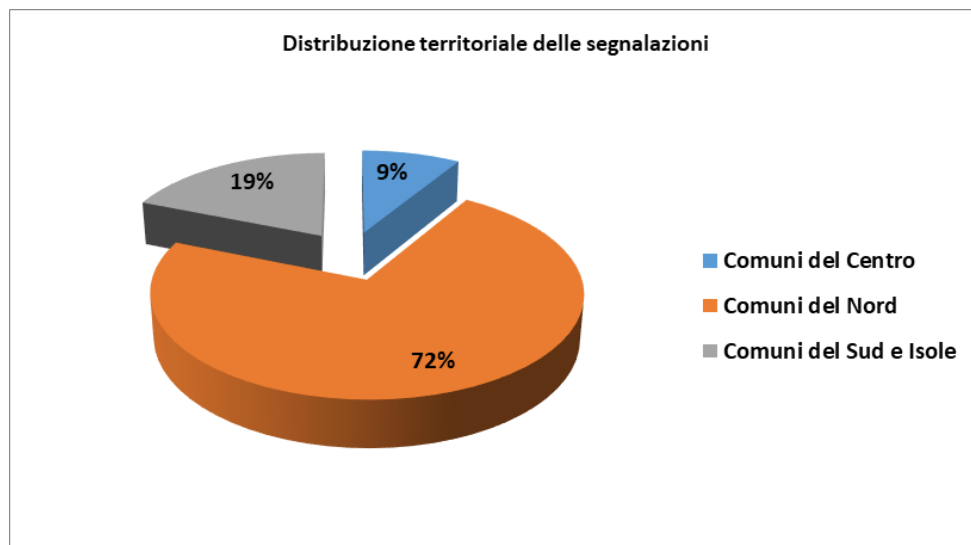
Applicando alla platea delle persone fisiche con partita IVA attiva controllate i coefficienti stimati con il modello econometrico<sup>2</sup> è possibile quantificare in circa 10,6 e 1,4 milioni di euro le quote medie di incremento annuale di base IVA e IRAP nel periodo considerato e in 5,02 milioni di euro l'ammontare medio annuo di incremento di base dichiarata IRPEF derivanti dall'effetto indiretto sulla *compliance* dell'attività di controllo dell'Agenzia delle entrate.

È importante sottolineare che ciascuno di questi ammontare va ad aggiungersi alle somme già emerse a seguito dell'attività di controllo (in termini di maggiore base imponibile definita). Si tratta cioè di un effetto indiretto, conseguente all'attività di accertamento, per il quale non c'è stato un ulteriore impiego di risorse da parte dell'Agenzia delle Entrate successivo agli accertamenti svolti. Sono in corso di valutazione alcuni approfondimenti di questa analisi, sia per quanto riguarda un eventuale maggiore livello di dettaglio territoriale sia un'estensione della platea oggetto di analisi.

### **Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni**

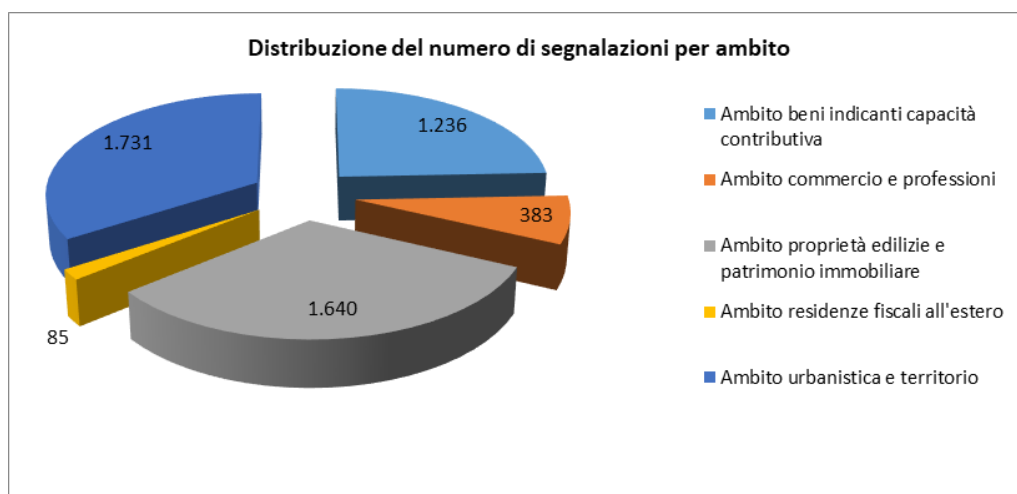
Nel corso del 2021 sono state prese in carico dalle strutture operative dell'Agenzia delle entrate 5.075 segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni. Il 72% delle segnalazioni proviene dai Comuni del Nord, il 19% dai Comuni del Sud e Isole e il 9% dai Comuni del Centro.

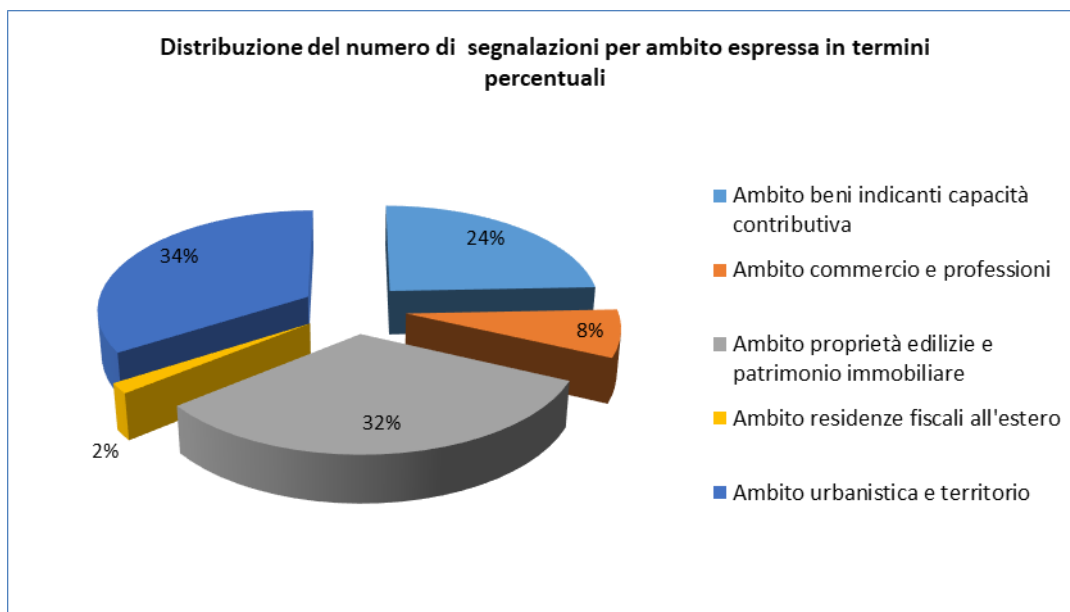
<sup>2</sup> Laddove i coefficienti stimati a livello regionale non sono risultati significativi, si sono applicati quelli stimati su base nazionale.



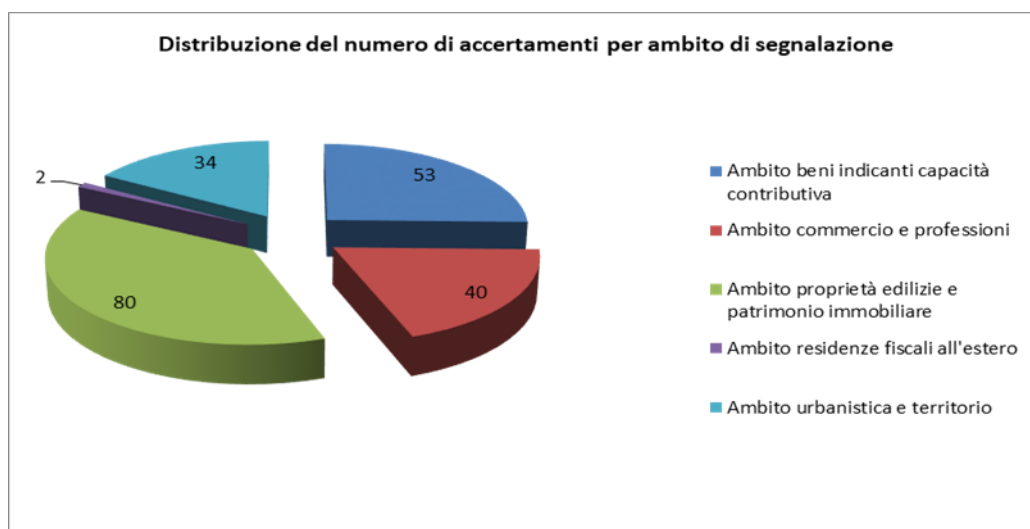
Le segnalazioni qualificate provenienti dai Comuni registrate per l'anno 2021, come si evince dai grafici seguenti, si distinguono in:

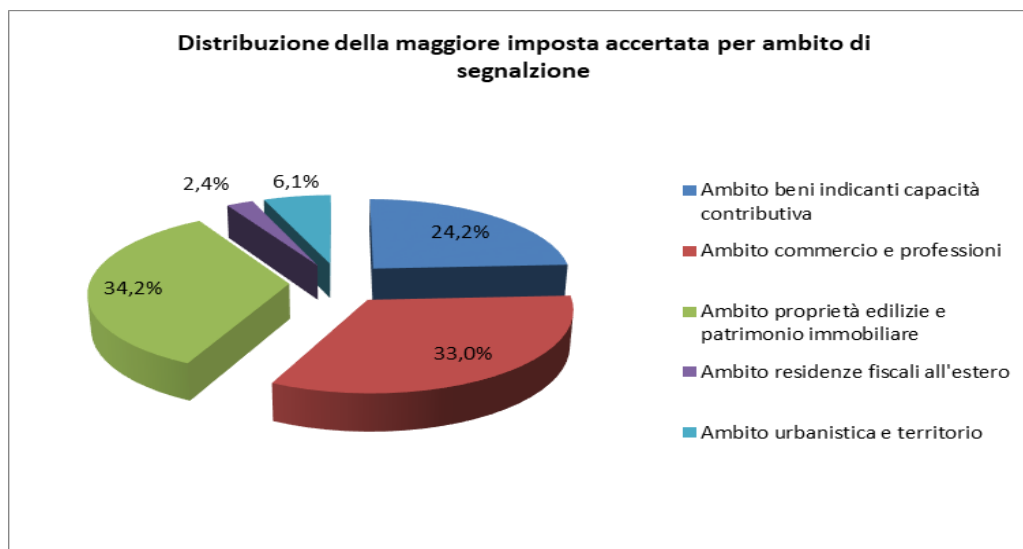
- 1.731 segnalazioni provenienti dall'ambito "Urbanistico e territorio" pari al 34%;
- 1.640 segnalazioni provenienti dall'ambito "Proprietà edilizie e patrimonio immobiliare" pari al 32%;
- 1.236 segnalazioni provenienti dall'ambito "Beni indicanti capacità contributiva" pari al 24%;
- 383 segnalazioni provenienti dall'ambito "Commercio e professioni" pari all'8%;
- 85 segnalazioni provenienti dall'ambito "Residenze fiscali all'estero" pari al 2%.





Nel corso del 2021 sono stati eseguiti 209 accertamenti in relazione ai quali al Sistema Informativo risulta collegata almeno una segnalazione qualificata dei Comuni; a fronte di questa attività di controllo sostanziale è stato possibile accertare maggiori imposte per circa 6 milioni di euro. Nei prospetti di seguito sono riportate la distribuzione degli accertamenti eseguiti per ambito di segnalazione, nonché la distribuzione percentuale della maggiore imposta accertata per ambito di segnalazione.





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

Per quanto riguarda le Imposte dirette e altri tributi, si fornisce il numero di scambi effettuati nel corso dell'anno 2021 in confronto con il 2020 (Tabelle 1 e 2).

| <b>Tabella 1 - Richieste di informazioni</b> |                         |                               |               |
|--|-------------------------|-------------------------------|---------------|
| <b>Anno</b>                                  | <b>Richieste Italia</b> | <b>Richieste Stati esteri</b> | <b>Totale</b> |
| <b>2020</b>                                  | 159                     | 241                           | 400           |
| <b>2021</b>                                  | 321                     | 200                           | 521           |

| <b>Tabella 2 - Informazioni SPONTANEE Imposte Dirette e altri tributi</b> |                                     |                                    |               |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| <b>Anno</b>   | <b>Scambio spontaneo in entrata</b> | <b>Scambio spontaneo in uscita</b> | <b>Totale</b> |
| <b>2020</b>   | 29                                  | 1.234                              | 1.263         |
| <b>2021</b>   | 68                                  | 956                                | 1.024         |

Lo scambio spontaneo include, inoltre, lo scambio dei c.d. "cross-border rulings" che viene effettuato da/verso Stati membri dell'Unione Europea ai sensi della Direttiva 16/2011/UE, nonché da/verso altri Stati partner ai sensi delle Convenzioni bilaterali per evitare le doppie imposizioni in applicazione dell'Action5 di BEPS ("Base erosion and profit shifting") in ambito OCSE (v. tabella 3).

| <b>Tabella 3 - SCAMBIO AUTOMATICO Imposte Dirette e altri tributi</b>  | <b>2020</b>  | <b>2021</b>  |
|--|--|--|
| Scambio automatico di informazioni dall'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti all'estero da residenti italiani ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni | 37 Paesi   | 37 Paesi   |
| Scambio automatico di informazioni verso l'estero in materia di imposte dirette e altri tributi relativo ai redditi e ai patrimoni detenuti in Italia da non residenti ai sensi della Direttiva UE/2011/16 e s.m. (DAC1) e delle Convenzioni contro le doppie imposizioni    | 37 Paesi   | 37 Paesi   |
| Scambio automatico di informazioni relativo ai conti finanziari detenuti in Italia da non residenti: Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)   | 30 giurisdizioni (DAC2)<br>43 giurisdizioni (CRS)                    | 28 giurisdizioni (DAC2)<br>50 Giurisdizioni (CRS)<br>1 Paese (FATCA) |
| Scambio automatico di informazioni relativo ai conti di natura finanziaria detenuti all'estero da residenti in Italia : Direttiva 2003/48/CE (EUSD), Direttiva UE/2011/16 (DAC2), delle Convenzioni internazionali (FATCA, CRS)  | 29 giurisdizioni (DAC2)<br>60 giurisdizioni (CRS)<br>1 Paese (FATCA) | 25 giurisdizioni (DAC2)<br>46 giurisdizioni (CRS)<br>1 Paese (FATCA) |
| Scambio automatico di informazioni obbligatorio dall'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)  | 146  | 135  |
| Scambio automatico di informazioni obbligatorio verso l'estero relativo ai rulings di cui alla Direttiva UE/2011/16 (DAC3)   | 230  | 237  |
| Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings pervenuti dall'estero  | 25 <sup>1</sup>  | 36 <sup>1</sup>  |
| Scambio spontaneo obbligatorio di rulings in applicazione delle convenzioni internazionali fiscali su raccomandazione BEPS Action 5 – rulings inviati all'estero   | 1.196 <sup>1</sup>   | 956 <sup>1</sup>   |
| Scambio automatico dei CbC Report ricevuti dall'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps   | 881 messaggi <sup>2</sup>  | 633 messaggi <sup>2</sup>  |
| Scambio automatico dei CbC Report inviati all'estero ai sensi della Direttiva DAC4 e dell'Action 13 del Beps   | 2.193 messaggi <sup>2</sup>  | 3.112 messaggi <sup>2</sup>  |

<sup>1</sup> Lo Scambio spontaneo BEPS Action5 registra dei numeri più alti in uscita dal momento che, al fine di rispettare la tempistica prevista dallo scambio BEPS5 e nelle more dell'aggiornamento delle procedure interne riguardanti lo scambio BEPS5 in uscita, vengono trasmessi verso tutti gli Stati membri interessati anche i ruling successivamente scambiati mediante scambio automatico DAC3, mentre in entrata la maggior parte dei ruling pervengono quasi esclusivamente da Giurisdizioni terze, con volumi ridotti.

<sup>2</sup> Un messaggio può includere più CbC Report

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

Per quanto riguarda l'IVA, nel corso dell'anno 2021, è proseguita da parte del Servizio di collegamento la prassi di limitare l'invio delle richieste italiane inferiori a € 15.000,00 come da decisione assunta dagli Stati membri in sede di comitato SCAC. Allo stesso modo, il Servizio di collegamento continua la sua opera di sensibilizzazione rivolta agli Uffici operativi al fine di motivare adeguatamente le richieste e di puntare sulla qualità piuttosto che sulla quantità delle stesse, anche in applicazione del Reg. (UE) n. 904/2010.

Di seguito, il dettaglio delle diverse tipologie di scambio in forma tabellare (Tabelle 4, 5, 6 e 7).

| <b>Tabella 4 - RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 7 Reg. 904/2010)</b> |                         |                               |               |
|---|-------------------------|-------------------------------|---------------|
| <b>Anno</b>   | <b>Richieste Italia</b> | <b>Richieste Stati esteri</b> | <b>Totale</b> |
| <b>2020</b>   | 227                     | 776                           | 1.003         |
| <b>2021</b>   | 233                     | 858                           | 1.091         |

| <b>Tabella 5 - INFORMAZIONI SPONTANEE (ART. 15 Reg. 904/2010)</b> |                                     |                                    |               |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| <b>Anno</b>   | <b>Scambio spontaneo in entrata</b> | <b>Scambio spontaneo in uscita</b> | <b>Totale</b> |
| <b>2020</b>   | 154                                 | 2                                  | 156           |
| <b>2021</b>   | 176                                 | 3                                  | 179           |

| <b>Tabella 6 - Notifiche in materia (Art. 25 Reg. 904/2010)</b> |                         |                               |               |
|---|-------------------------|-------------------------------|---------------|
| <b>Anno</b>   | <b>Richieste Italia</b> | <b>Richieste Stati esteri</b> | <b>totale</b> |
| <b>2020</b>   | 1                       | 2                             | 3             |
| <b>2021</b>   | -                       | 5                             | 5             |

| <b>Tabella 7 - Scambio automatico di informazioni IVA (ART. 2 Reg. (EU) n. 79/2012)</b> |  |   |
|---|--|---|
| <b>Anno 2021</b>  | <b>Forniture ricevute e numero di record</b> | <b>Forniture inviate e numero di record</b> |
| <b>Identificati diretti</b>   | 5.657  | 4.066                                       |
| <b>Rimborsi IVA</b>   | 517  | 6   |
| <b>Nuovi mezzi di trasporto</b>   | 287  | N.A.  |

### **Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi**

## A) Adempimenti necessari per l'attuazione della mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati

L'attività di mutua assistenza per il recupero crediti esteri da parte dell'Agenzia delle entrate è stata svolta, nel corso del 2021, ai sensi della direttiva 2010/24/UE e delle Convenzioni internazionali vigenti. Inoltre, l'attività svolta riguarda anche la gestione delle richieste pervenute ai sensi della precedente direttiva 2008/55/CE e tuttora pendenti. Nell'ambito delle sue competenze di Ufficio Centrale di collegamento per la mutua assistenza ai sensi della direttiva 2010/24/UE, l'Agenzia delle entrate ha svolto le seguenti attività:

- ha fornito supporto agli altri Uffici di collegamento;
- ha assicurato la partecipazione dell'Amministrazione finanziaria italiana agli incontri organizzati dalla Commissione europea in materia di recupero crediti (*Meeting of the Recovery Expert Group* del 12/02/2021, del 29/04/2021, del 26/10/2021 e del 14/12/2021).

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

Nel 2021 l'Agenzia delle entrate ha gestito 2.278 domande di assistenza, in applicazione delle convenzioni internazionali, della direttiva 2010/24/UE e dell'Accordo di cooperazione amministrativa UE-Norvegia del 2018. I dettagli per le diverse tipologie di assistenza (richiesta di informazioni, richiesta di notifica, richiesta di recupero/misure cautelari) sono riportati nelle tabelle seguenti.

| Anno        | Richieste di informazioni |           | Richieste di notifica |           | Richieste di recupero crediti/misure cautelari |                                       |           |                                       |
|-------------|---------------------------|-----------|-----------------------|-----------|--|---------------------------------------|-----------|---------------------------------------|
|             | In entrata                | In uscita | In entrata            | In uscita | In entrata                                     | Ammontare importi richiesti nell'anno | In uscita | Ammontare importi richiesti nell'anno |
| <b>2020</b> | 3                         | 2         | 1                     | 0         | 32   | 285.269,28                            | 3         | 28.800,31                             |
| <b>2021</b> | 2                         | 0         | 0                     | 0         | 81   | 1.662.771,82                          | 3         | 42.634.967,26                         |

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

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

**Tabella 9 - Direttiva 2010/24/UE e Accordo UE-NO**  
**Richieste di mutua assistenza trattate dall'Agenzia delle Entrate**

| Anno        | Richieste di informazioni |           | Richieste di notifica |           | Richieste di recupero e di misure cautelari |  |  |                                   |  |  |
|-------------|---------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---|--|--|-----------------------------------|--|--|
|             | In entrata                | In uscita | In entrata            | In uscita | Ricevute da altri Stati (passive)           |  |  | Inviolate ad altri Stati (attive) |  |  |
|             |                           |           |                       |           | Numero                                      | Ammontare importi richiesti nell'anno dagli altri Stati membri | Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti | Numero                            | Ammontare importi richiesti dall'Agenzia delle Entrate | Ammontare importi riscossi nell'anno riferibili anche ad anni precedenti |
| <b>2020</b> | 971                       | 162       | 42                    | 21        | 535   | 62.297.074,88  | 1.607.914,99   | 146                               | 126.226.380,57   | 715.530,82   |
| <b>2021</b> | 1.167                     | 65        | 60                    | 1         | 794   | 215.523.169,24   | 579.776,41   | 105                               | 91.629.308,55  | 1.220.207,46   |

### 3.4 OBIETTIVO 9: MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ IN GIUDIZIO DELLA PRETESA ERARIALE

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

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

Con riferimento a tale indicatore istituzionale, l'Agenzia ha conseguito un risultato del 99,7% ed è quindi superiore rispetto al *target* prefissato del 96% e in linea con quanto realizzato nell'esercizio 2020. Ai fini del calcolo si riporta la seguente tabella:

|             | Ricorsi alla CTP con termine di costituzione dal 01/01 al 31/12<br>(A) | Costituzioni in giudizio in CTP effettuate<br>(B) | Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01 al 31/12<br>(C) | Costituzioni in giudizio in CTR effettuate<br>(D) | Ricorsi alla CTP + Appelli alla CTR con termine di costituzione dal 01/01 al 31/12<br>(E) = (A+C) | Costituzioni in giudizio in CTP e in CTR effettuate<br>(F) = (B+D) | Percentuale conseguimento<br>(G) = (F)/(E) |
|-------------|--|---|--|---|---|--|--|
| <b>2021</b> | 23.459   | 23.347  | 14.662   | 14.645  | 38.121  | 37.992   | <b>99,7%</b>                               |
| <b>2020</b> | 49.730   | 49.394  | 13.881   | 13.797  | 63.611  | 63.191   | <b>99%</b>                                 |

##### 3.4.1.2. Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia

Per quanto riguarda l'indicatore di *impatto* in esame – che misura la percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia<sup>1</sup>, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno – il risultato dell'Agenzia si attesta al 76,6% ed è superiore di rispetto al

<sup>1</sup> Nel calcolo dell'indicatore sono comprese le estinzioni per conciliazione.



target prefissato del 72%, in linea rispetto al valore realizzato nel 2020, pari al 76%. Ai fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

| COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI                                    |  |  | COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI                                      |  |  | CORTE DI CASSAZIONE                      |   |   | INDICE DI VITTORIA NUMERICO                           |
|---|--|--|---|--|--|--|---|---|---|
| Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2021 | Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2021 | % DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP RISPETTO AL TOTALE DELLE DECISIONI DEFINITIVE | Decisioni favorevoli in tutto o in parte divenute definitive nel 2021 | Decisioni sfavorevoli divenute definitive nel 2021 | % DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR RISPETTO AL TOTALE DELLE DECISIONI DEFINITIVE | Decisioni favorevoli in tutto o in parte | Decisioni sfavorevoli depositate nel 2021 | % DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE RISPETTO AL TOTALE DELLE DECISIONI DEFINITIVE | RISULTATO OTTENUTO<br><br>G=<br>(A+C+E)/(A+B+C+D+E+F) |
| (A)   | (B)  | (A)/(A + B)  | (C)   | (D)  | (C)/(C + D)  | (E)                                      | (F)                                       | (E)/(E + F)   |   |
| 21.908  | 3.581  | 86%  | 15.069  | 7.259  | 67,5%  | 3.269                                    | 1.458                                     | 69,2%   | 76,6%   |

### 3.4.1.3. Indicatore di *Impatto*: Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia

La Convenzione prevedeva una percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio totalmente favorevoli all'Agenzia, rispetto al totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell'anno, pari almeno al 69%. Il risultato dell'Agenzia si attesta al 73,7% ed è quindi superiore rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

| COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI                           |   |                                  | COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI                             |   |                                  | CORTE DI CASSAZIONE                                 |  |   | IVAN NETTO  |
|--|---|----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|---|---|
| Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2021 | Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2021 | % DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTP | Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2021 | Decisioni totalmente sfavorevoli divenute definitive nel 2021 | % DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CTR | Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2021 | Decisioni totalmente sfavorevoli depositate nel 2021 | % DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE | RISULTATO OTTENUTO<br><br>H=<br>(A+C+E)/(A+B+C+D+E+F) |
| (A)  | (B)   | (A)/(A + B)                      | (C)  | (D)   | (C)/(C + D)                      | (E)   | (F)  | (E)/(E + F)                             |   |
| 18.596   | 3.581   | 83,9%                            | 12.595   | 7.258   | 63,4%                            | 3.185   | 1.458  | 68,6%                                   | 73,7%   |

Se al denominatore si considerano tutte le controversie decise in via definitiva, comprese anche quelle parzialmente favorevoli, la percentuale si attesta al 65,4%, come si evince dalla tabella seguente:

| COMMISSIONI TRIBUTARIE PROVINCIALI                           |  |   | COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI                             |  |   | CORTE DI CASSAZIONE                                 |  |   | IVAN NETTO                |
|--|--|---|--|--|---|---|--|---|---------------------------|
| Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2021 | Totale decisioni (totalmente favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli divenute definitive nel 2021) | % di decisioni totalmente favorevoli rispetto al totale delle decisioni | Decisioni totalmente favorevoli divenute definitive nel 2021 | Totale decisioni (totalmente favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli divenute definitive nel 2021) | % di decisioni totalmente favorevoli rispetto al totale delle decisioni | Decisioni totalmente favorevoli depositate nel 2021 | Totale decisioni (totalmente favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli divenute definitive nel 2021) | % di decisioni totalmente favorevoli rispetto al totale delle decisioni | RISULTATO OTTENUTO        |
| (A)  | (B)  | (A)/(B)   | (C)  | (D)  | (C)/(D)   | (E)   | (F)  | (E)/(F)   | H=<br>(A+C+E)/(<br>B+D+F) |
| 18.596   | 25.489   | 73,0%   | 12.595   | 22.328   | 56,4%   | 3.185   | 4.727  | 67,4%   | 65,4%                     |

#### 3.4.1.4. Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile

La Convenzione ha previsto, per il 2021, una percentuale di partecipazione alle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 euro, rispetto al totale delle udienze rilevanti, pari almeno al 96%.

Il risultato dell'Agenzia si attesta al 99% ed è quindi superiore di 3 punti percentuali rispetto al *target* prefissato. A fini del calcolo, si riporta la tabella seguente:

| Udienze pubbliche - Numero di controversie discusse dal 01/01/2021 al 31/12/2021 | Partecipazioni a pubbliche udienze - Numero di controversie discusse | Percentuale di partecipazione | Controversie discusse in pubblica udienza a cui non si è partecipato per rinvio, in presenza di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio e per cause non dipendenti dall'ufficio | % di partecipazione al netto di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio |
|--|--|-------------------------------|---|---|
| (A)  | (B)  | (B)/(A)                       | (C)   | B/(A-C)   |
| 72.945   | 19.008   | 26,1%                         | 53.738  | 99%   |

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

Con riferimento a tale indicatore di impatto la Convenzione ha previsto per il 2021 una percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia, in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno, pari almeno al 74%. Il risultato dell'Agenzia si attesta all'83,5% ed è quindi superiore rispetto al *target* prefissato.

|                                  |  |  |   |                                  |   |   |  |   |   |  |  |   |
|----------------------------------|--|--|---|----------------------------------|---|---|--|---|---|--|--|---|
| Importi contestati in CTP<br>(A) | Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva<br>(B) | Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva<br>(C) | PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTP<br>(B/A) | Importi contestati in CTR<br>(D) | Importi decisi a favore dell'Agenzia con decisione definitiva (E) | Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva (F) | PERCENTUALE IMPORTI DECISI A FAVORE DELL'AGENZIA RISPETTO AGLI IMPORTI CONTESTATI IN CTR (E/D) | Importi contestati in Cassazione<br>(G) | Importi decisi a favore dell'Agenzia<br>(H) | Importi decisi a favore del contribuente con decisione definitiva<br>(I) | PERCENTUALE DI DECISIONI FAVOREVOLI IN CASSAZIONE<br>(H/G) | RISULTATO OTTENUTO<br>L = (B+E+H)/(A+D+G) |
| 3.450                            | 3.264  | 186  | 94,6%   | 4.225                            | 3.373   | 851   | 79,8%  | 3.797                                   | 2.944                                       | 853  | 77,5%  | 83,5%                                     |

Valori espressi in milioni di euro

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

### COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE GENNAIO - DICEMBRE 2021

Dati aggiornati al 03/03/2022

Fonte: Banca dati Agenzia delle Entrate

| Fasce di valore economico      | RICORSI PRESENTATI | % SUL TOTALE  |
|--------------------------------|--------------------|---------------|
| Da € 0,00 a € 20.000,00        | 11.230             | 43,0%         |
| Da € 20.000,01 a € 50.000,00   | 3.639              | 13,9%         |
| Da € 50.000,01 a € 100.000,00  | 2.958              | 11,3%         |
| Da € 100.000,01 a € 249.999,99 | 3.598              | 13,8%         |
| Da € 250.000,00                | 4.712              | 18,0%         |
| <b>TOTALE</b>                  | <b>26.137</b>      | <b>100,0%</b> |

Per quel che riguarda il primo grado di giudizio, emerge che, su un totale di 26.137 ricorsi presentati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021, 11.230 riguardano il *range* – che include anche i casi di valore indeterminato o indeterminabile della lite – compreso tra 0,00 e 20.000,00 euro, con una percentuale di incidenza sul totale dei ricorsi presentati pari al 43%; 3.639 si riferiscono alle controversie di valore compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro (pari al 13,9% del totale), mentre 2.958 ricorsi concernono la fascia economica compresa tra 50.000,01 e 100.000,00 euro (che corrispondono ad una percentuale pari all'11,3% del totale).

**COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2021**

Dati aggiornati al 03/03/2022

Fonte: Banca dati Agenzia delle Entrate

| <b>Fasce di valore economico</b> | <b>RICORSI PRESENTATI</b> | <b>% SUL TOTALE</b> |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------|
| Da € 0,00 a € 20.000,00          | 12.387                    | 48,2%               |
| Da € 20.000,01 a € 50.000,00     | 3.969                     | 15,5%               |
| Da € 50.000,01 a € 100.000,00    | 2.892                     | 11,3%               |
| Da € 100.000,01 a € 249,999,99   | 2.974                     | 11,6%               |
| Da € 250.000,00                  | 3.467                     | 13,5%               |
| <b>TOTALE</b>                    | <b>25.689</b>             | <b>100,0%</b>       |

Nel secondo grado di giudizio l'incidenza della prima fascia di importo rispetto alle altre fasce è maggiore. Infatti, con riferimento alla fascia di valore economico compresa tra 0,00 e 20.000,00 euro sono stati presentati 12.387 appelli<sup>1</sup> a fronte di un totale di 25.689, con un'incidenza percentuale del 48,2%. Per quel che concerne il *range* compreso tra 20.000,01 e 50.000,00 euro, il numero degli appelli presentati nel 2021 ammonta a 3.969 (15,5%). In relazione infine alle fasce di valore economico comprese tra 50.000,01 e 100.000,00 euro, tra 100.000,01 e 249.999,99 e da 250.000,00 euro, nel periodo in esame sono stati presentati, rispettivamente, 2.892 (11,3%); 2.974 (11,6%) e 3.467 (13,5%) appelli.

**Percentuale di partecipazione da remoto alle udienze pubbliche**

Dati aggiornati al 03/03/2022

Fonte: Banca dati Agenzia delle Entrate

| <b>Numero partecipazioni a pubbliche udienze</b> | <b>Di cui partecipate da remoto</b> | <b>% sul totale</b> |
|--|-------------------------------------|---------------------|
| 19.008   | 8.802                               | 46,3%               |

<sup>1</sup> I dati sono riferiti complessivamente agli appelli dell'Agenzia e a quelli dei contribuenti.

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

Dati aggiornati al 03/03/2022

Fonte: Banca dati Agenzia delle Entrate

| DIREZIONE REGIONALE   | CTP          |               | CTR        |               | Totale       |               |
|-----------------------|--------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
|                       | Numero       | % sul totale  | Numero     | % sul totale  | Numero       | % sul totale  |
| ABRUZZO               | 20           | 1,4%          | 2          | 0,3%          | 22           | 1,1%          |
| BASILICATA            | 9            | 0,6%          | 45         | 7,1%          | 54           | 2,6%          |
| BOLZANO               | 23           | 1,6%          | 2          | 0,3%          | 25           | 1,2%          |
| CALABRIA              | 10           | 0,7%          | 3          | 0,5%          | 13           | 0,6%          |
| CAMPANIA              | 34           | 2,4%          | 22         | 3,5%          | 56           | 2,7%          |
| CENTRO OP. PESCARA    | 2            | 0,1%          | 1          | 0,2%          | 3            | 0,1%          |
| EMILIA ROMAGNA        | 109          | 7,7%          | 72         | 11,4%         | 181          | 8,8%          |
| FRIULI VENEZIA GIULIA | 126          | 8,9%          | 28         | 4,4%          | 154          | 7,5%          |
| LAZIO                 | 84           | 5,9%          | 23         | 3,6%          | 107          | 5,2%          |
| LIGURIA               | 94           | 6,6%          | 88         | 13,9%         | 182          | 8,9%          |
| LOMBARDIA             | 223          | 15,7%         | 77         | 12,2%         | 300          | 14,6%         |
| MARCHE                | 36           | 2,5%          | 22         | 3,5%          | 58           | 2,8%          |
| MOLISE                | 13           | 0,9%          | 13         | 2,1%          | 26           | 1,3%          |
| PIEMONTE              | 126          | 8,9%          | 26         | 4,1%          | 152          | 7,4%          |
| PUGLIA                | 72           | 5,1%          | 22         | 3,5%          | 94           | 4,6%          |
| SARDEGNA              | 24           | 1,7%          | 26         | 4,1%          | 50           | 2,4%          |
| SICILIA               | 93           | 6,6%          | 73         | 11,5%         | 166          | 8,1%          |
| TOSCANA               | 91           | 6,4%          | 23         | 3,6%          | 114          | 5,6%          |
| TRENTO                | 24           | 1,7%          | 8          | 1,3%          | 32           | 1,6%          |
| UMBRIA                | 3            | 0,2%          | 10         | 1,6%          | 13           | 0,6%          |
| VAL D'AOSTA           | 1            | 0,1%          | 2          | 0,3%          | 3            | 0,1%          |
| VENETO                | 200          | 14,1%         | 45         | 7,1%          | 245          | 12,0%         |
| <b>Totali</b>         | <b>1.417</b> | <b>100,0%</b> | <b>633</b> | <b>100,0%</b> | <b>2.050</b> | <b>100,0%</b> |

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

In relazione alla totalità dei giudizi innanzi alla CTP, a fronte di 58.642 decisioni depositate nel 2021, corrispondenti ad un importo complessivo (tributi, sanzioni ed interessi in contestazione) pari a 14.201.804.288,36 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 30.306 (51,7%), per un importo di 7.963.806.304,18 euro; quelle sfavorevoli 11.874 (20,2%), per un importo di 1.900.528.553,33 euro; le parzialmente favorevoli 6.140 (10,5%), per un importo di 2.063.603.024,54 euro; mentre le estinzioni ammontano a 10.322 (17,6%), per un importo di 2.273.866.406,31 euro.

**SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2021**

*Dati aggiornati al 03/03/2022*

*Fonte: Banca dati Agenzia Entrate*

| <b>DECISIONE</b>                              | <b>COMMISSIONI TRIBUTARIE<br/>PROVINCIALI</b> |
|---|---|
| <b>FAVOREVOLE UFFICIO*</b>                    | 30.306,00                                     |
| <b>IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO</b>         | 7.963.806.304,18                              |
| <b>PARZ. FAVOREVOLI</b>                       | 6.140,00                                      |
| <b>IMPORTO DECISO</b>                         | 2.063.603.024,54                              |
| <b>FAVOREVOLE CONTRIBUENTE</b>                | 11.874,00                                     |
| <b>IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE</b> | 1.900.528.553,33                              |
| <b>ESTINZIONI</b>                             | 10.322,00                                     |
| <b>IMPORTO DECISO</b>                         | 2.273.866.406,31                              |
| <b>TOTALE</b>                                 | 58.642,00                                     |
| <b>TOTALE IMPORTI DECISI</b>                  | 14.201.804.288,36                             |

*\* Include inammissibili*

Nella totalità dei giudizi innanzi alla CTR, a fronte di 38.350 decisioni depositate nel 2021, corrispondenti ad un importo complessivo pari a 11.666.822.946,49 euro, le pronunce favorevoli all'Agenzia sono state 16.260 (42,4%), per un importo di 5.666.709.819,85 euro; quelle sfavorevoli 9.918 (25,9%), per un importo di 2.132.845.422,15 euro; le parzialmente favorevoli 3.335 (8,7%), per un importo di 1.564.348.510,77 euro; mentre le estinzioni ammontano a 8.837 (23%), per un importo di 2.302.919.193,71 euro.

**SENTENZE DEPOSITATE IN COMMISSIONE TRIBUTARIA REGIONALE  
GENNAIO - DICEMBRE 2021**

*Dati aggiornati al 03/03/2022*

*Fonte: Banca dati Agenzia Entrate*

| <b>DECISIONE</b>                              | <b>COMMISSIONI TRIBUTARIE REGIONALI</b> |
|---|---|
| <b>FAVOREVOLE UFFICIO*</b>                    | 16.260                                  |
| <b>IMPORTO DECISO SU FAV. UFFICIO</b>         | 5.666.709.819,85                        |
| <b>PARZ. FAVOREVOLI</b>                       | 3.335                                   |
| <b>IMPORTO DECISO</b>                         | 1.564.348.510,77                        |
| <b>FAVOREVOLE CONTRIBUENTE*</b>               | 9.918                                   |
| <b>IMPORTO DECISO SU FAV. AL CONTRIBUENTE</b> | 2.132.845.422,15                        |
| <b>ESTINZIONI</b>                             | 8.837                                   |
| <b>IMPORTO DECISO</b>                         | 2.302.919.193,71                        |
| <b>TOTALE</b>                                 | 38.350                                  |
| <b>TOTALE IMPORTI DECISI</b>                  | 11.666.822.946,49                       |

*\*Include inammissibili*

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

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

| Anno        | Reclami lavorabili nell'anno<br>(A) | Reclami cui non è seguito il ricorso<br>(B) | Numero totale di accordi conclusi<br>(C) | Accordi conclusi seguiti dalla costituzione anzitempo del contribuente<br>(D) |
|-------------|-------------------------------------|---|--|---|
| <b>2021</b> | 30.946                              | 11.002                                      | 1.946                                    | 62  |

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

(A) Numero dei reclami per i quali la costituzione in giudizio scade nel 2021;

(B) Numero dei reclami cui non è seguito il ricorso ovvero il ricorso è stato depositato anzitempo senza attendere la scadenza del termine per l'esame del reclamo pur in presenza di mediazione perfezionata o accoglimento integrale;

(C) Numero di accordi di mediazione conclusi, compresi quelli relativi a reclami per i quali il contribuente si è costituito in giudizio anzitempo (D)



**PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA - AREA STRATEGICA CONTRASTO****Premessa**

L'analisi del ricorso all'istituto dell'autotutela, per quanto riguarda l'attività di controllo, è stata condotta sulla base degli elementi informativi rilevati alla data del 2 febbraio 2022, nell'ambito delle procedure di ausilio all'attività di controllo, relativamente agli atti notificati nel 2021<sup>1</sup>.

Si segnala, comunque, che la numerosità degli atti notificati negli anni 2020 e 2021 risente della situazione emergenziale sanitaria Covid-19 che ha interessato il Paese e riflette gli effetti degli interventi normativi approvati dal legislatore per sostenere le difficoltà economiche e sociali dei cittadini e degli operatori economici.

**1. Accertamenti II.DD., IVA E IRAP<sup>2</sup>***1.1. Accertamenti ordinari II.DD, IVA e IRAP**1.1.1. Accertamenti annullati in autotutela*

I provvedimenti di autotutela totale che, allo stato, hanno interessato gli accertamenti notificati nel 2021 rappresentano l'1,03% del totale complessivo, in aumento del 64% rispetto agli atti annullati nell'anno precedente e presentano una diminuzione di 0,07 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo, rispetto al risultato dell'esercizio precedente, come si evince dal successivo prospetto n. 1.

*Prospetto n. 1*

|   | <b>2020</b>   | <b>2021</b>   |
|---|---------------|---------------|
| <b>Accertamenti con esito positivo* (A)</b>                 | <b>47.999</b> | <b>83.166</b> |
| di cui  |               |               |
| <i>annullati con provvedimento di autotutela totale (B)</i> | 520           | 853           |
| <b>Incidenza % (B/A)</b>                                    | <b>1,1%</b>   | <b>1,03%</b>  |

A fronte di detto risultato, si registra un decremento del 70% della maggiore imposta accertata annullata, che passa da circa 30,5 milioni di euro nel 2020 a 9 milioni nell'anno 2021. L'introduzione di

<sup>1</sup> Atti notificati (avvisi di accertamento emessi ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto, dell'imposta regionale sulle attività produttive e dell'imposta di registro, atti di contestazione e atti di recupero) nel 2021 che hanno assunto rilevanza ai fini della consuntivazione ordinaria annuale dell'esercizio in considerazione.

<sup>2</sup> Tipologie di controllo prese in considerazione: Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni, Accertamenti nei confronti di imprese minori, Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo, Accertamenti nei confronti di enti non commerciali, Accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, Accertamenti con determinazioni sintetica del reddito, Accertamenti parziali automatizzati eseguiti sulla base delle elaborazioni centralizzate rese disponibili nell'ambito dell'applicazione GIARA.

indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 2). La differenza tra il valore mediano (3.092 euro) e il valore medio (11.074 euro) è significativa di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, caratterizzata da una concentrazione verso importi più bassi e dalla presenza di pochi importi elevati (valore massimo registrato pari a 747.000 euro a fronte del valore di 3,8 milioni di euro rilevato nel 2020). Dal confronto con i valori di MIA annullata, nell'esercizio 2021 emerge che i provvedimenti di autotutela totale emessi relativamente agli accertamenti notificati nel 2021 hanno avuto ad oggetto valori di MIA inferiori rispetto a quelli del 2020 con eccezione della mediana e del percentile 25.

Prospetto n. 2

| Indici di posizione     | Valori di MIA* |         |
|-------------------------|----------------|---------|
|                         | 2020           | 2021    |
| Media                   | 58.610         | 11.074  |
| Percentile 25           | 1.200          | 1.426   |
| Percentile 50 (mediana) | 2.810          | 3.092   |
| Percentile 75           | 10.955         | 7.162   |
| Percentile 90           | 48.116         | 22.257  |
| Percentile 99           | 1.559.187      | 136.113 |

Il prospetto n. 3 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento annullati in base alle causali<sup>1</sup> rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa è "Altro" con il 29%, seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (26%) e dalla causale "Errore sul presupposto d'imposta" (21%).

Prospetto n. 3

| Tipologia causale   | N. accertamenti | Incidenza % sul totale |
|---|-----------------|------------------------|
| A Errore di Persona   | 18              | 2%                     |
| B Evidente errore logico o di calcolo   | 14              | 2%                     |
| C Errore sul presupposto d'imposta  | 181             | 21%                    |
| D Doppia imposizione  | 82              | 10%                    |
| E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti          | 31              | 4%                     |
| F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza    | 218             | 26%                    |
| G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati | 51              | 6%                     |
| H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile                    | 7               | 1%                     |
| I Altro   | 251             | 29%                    |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>853</b>      | <b>100%</b>            |

<sup>1</sup> Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

I dati riportati nel prospetto n. 4 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela. Nel 75,8% dei casi esaminati su istanza del contribuente, l'Ufficio ha eseguito l'autotutela all'atto di accertamento emesso.

Prospetto n. 4

| Fonte d'innescò          | N. accertamenti | Incidenza % sul totale |
|--------------------------|-----------------|------------------------|
| Istanza del contribuente | 647             | 75,8%                  |
| Iniziativa dell'Ufficio  | 206             | 24,2%                  |
| <b>Totale</b>            | <b>853</b>      | <b>100,0%</b>          |

Nel numero complessivo di provvedimenti di annullamento adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 5) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito d'impresa e lavoro autonomo (64%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (16%) e dagli accertamenti nei confronti di lavoro autonomo (16%).

Prospetto n. 5

| Tipologia controllo   | N. accertamenti | Incidenza % sul totale |
|---|-----------------|------------------------|
| Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo | 544             | 64%                    |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali                    | 7               | 1%                     |
| Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti                     | 2               | 0%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni             | 23              | 3%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese minori                          | 137             | 16%                    |
| Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo                         | 140             | 16%                    |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>853</b>      | <b>100,0%</b>          |

Come si evince dal prospetto n. 6, la tipologia di accertamento per la quale si registra l'incidenza di MIA annullata in autotutela più alta rispetto al totale è quella relativa agli Accertamenti nei confronti di imprese minori (51%), seguita dagli Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo (29%).

Prospetto n. 6

| Tipologia controllo   | MIA annullata in autotutela * | Incidenza % sul totale |
|---|-------------------------------|------------------------|
| Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo | 2.748.273                     | 29%                    |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali                    | 30.759                        | 0%                     |
| Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti                     | 98.668                        | 1%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni             | 732.883                       | 8%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese minori                          | 4.791.277                     | 51%                    |
| Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo                         | 1.044.678                     | 11%                    |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>9.446.538</b>              | <b>100%</b>            |

\*Importi espressi in euro

Per completezza d'informazione, nel prospetto n. 7 si riporta, per ciascuna tipologia di accertamento, l'incidenza percentuale dei provvedimenti adottati rispetto al numero di accertamenti notificati.

*Prospetto n. 7*

| Tipologia controllo   | N. accertamenti notificati nel 2021 | N. accertamenti annullati | Incidenza%   |
|---|-------------------------------------|---------------------------|--------------|
|   | A                                   | B                         | B/A          |
| Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo | 34.198                              | 544                       | 2%           |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali                    | 1.790                               | 7                         | 0%           |
| Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti                     | 1.048                               | 2                         | 0%           |
| Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni             | 3.302                               | 23                        | 1%           |
| Accertamenti nei confronti di imprese minori                          | 35.123                              | 137                       | 0%           |
| Accertamenti con determinazione sintetica del reddito                 | 242                                 |                           | 0%           |
| Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo                         | 7.463                               | 140                       | 2%           |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>83.166</b>                       | <b>853</b>                | <b>1,03%</b> |

1.1.2. *Accertamenti interessati da autotutela parziale*

I provvedimenti di autotutela parziale che, allo stato, hanno determinato una rettifica della maggiore imposta inizialmente accertata rappresentano lo 0,82% degli accertamenti notificati nel 2021 (cfr. prospetto n. 8). Dal confronto con l'esercizio 2020, si rileva un incremento del numero di accertamenti interessati dall'istituto dell'autotutela parziale del 174% e un aumento di 0,32 punti percentuali dell'incidenza degli atti annullati rispetto al totale degli accertamenti con esito positivo.

*Prospetto n. 8*

|   | 2020          | 2021          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Accertamenti con esito positivo (A)</b>          | <b>47.999</b> | <b>83.166</b> |
| di cui  |               |               |
| Accertamenti interessati da autotutela parziale (B) | 250           | 686           |
| <b>Incidenza % (B/A)</b>                            | <b>0,5%</b>   | <b>0,82%</b>  |

Il prospetto n. 9 riporta la distribuzione degli avvisi di accertamento interessati da provvedimento di autotutela parziale in base alle causali<sup>1</sup> rilevate a sistema. Dall'analisi dei dati emerge che la causale più frequentemente trasmessa (30%) è la causale generica "Altro" seguita dalla causale "Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza" (26%).

Prospetto 9

| Tipologia causale   | N. accertamenti | Incidenza % sul totale |
|---|-----------------|------------------------|
| B Evidente errore logico o di calcolo   | 35              | 5%                     |
| C Errore sul presupposto di Imposta   | 59              | 9%                     |
| D Doppia imposizione  | 41              | 6%                     |
| E Mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti          | 65              | 9%                     |
| F Mancanza di documentazione successivamente sanata nei termini di decadenza    | 176             | 26%                    |
| G Sussistenza di requisiti per deduzioni detrazioni o regimi agevolativi negati | 95              | 14%                    |
| H Errore materiale del contribuente facilmente riconoscibile                    | 10              | 1%                     |
| I Altro   | 205             | 30%                    |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>686</b>      | <b>100,0%</b>          |

I dati riportati nel prospetto n. 10 evidenziano la "fonte d'innescò" del procedimento di autotutela parziale; nell'84% dei casi esaminati il contribuente ha presentato apposita istanza all'Ufficio che ha emesso l'atto di accertamento.

Prospetto n. 10

| Fonte d'innescò* | N. accertamenti | Incidenza % sul totale |
|------------------|-----------------|------------------------|
| Istanza          | 573             | 84%                    |
| Ufficio          | 113             | 16%                    |
| <b>Totale</b>    | <b>686</b>      | <b>100%</b>            |

\* Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione

Nel numero complessivo di provvedimenti di autotutela parziale adottati, le tipologie di accertamento maggiormente interessate (cfr. prospetto n. 11) risultano gli accertamenti diversi da quelli sul reddito di impresa e lavoro autonomo (62%), seguiti dagli accertamenti nei confronti di imprese minori (20%).

<sup>1</sup> Vedi art. 2 del DM 11 febbraio 1997 n. 37.

## Prospetto n. 11

| Tipologia controllo   | N. accertamenti | Incidenza % sul totale |
|---|-----------------|------------------------|
| Accertamenti con determinazione sintetica del reddito                 | 2               | 0%                     |
| Accertamenti diversi da quelli su redditi d impresa e lavoro autonomo | 425             | 62%                    |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali                    | 8               | 1%                     |
| Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti                     | 1               | 0%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni             | 13              | 2%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese minori                          | 138             | 20%                    |
| Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo                         | 99              | 14%                    |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>686</b>      | <b>100%</b>            |

A seguito dell'autotutela parziale, la maggiore imposta inizialmente accertata risulta in aumento nel periodo, passando complessivamente da circa 8,7 milioni di euro per l'anno 2020 a circa 22,2 milioni di euro per l'anno 2021; anche il valore di maggiore imposta accertata post autotutela registra un aumento rispetto a quanto rilevato per il 2020.

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata<sup>1</sup>, calcolato sia con la formula  $100 \cdot [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$ , sia con la media aritmetica semplice dei rapporti  $100 \cdot [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti, è pari a 23,2% in diminuzione rispetto a quello registrato nel 2020.

## Prospetto n. 12

|  | 2020         | 2021         |
|--|--------------|--------------|
| MIA pre - autotutela                         | 8,7          | 22,2         |
| MIA post - autotutela                        | 6,0          | 17,1         |
| <b>Indice % di abbattimento della MIA *</b>  | <b>31,1%</b> | <b>23,2%</b> |
| <b>Indice % di abbattimento della MIA **</b> | <b>31,1%</b> | <b>23,2%</b> |

Importi espressi in milioni di euro

\*rapporto  $100 \cdot [1 - (MIA_{\text{post autotutela}} / MIA_{\text{iniziale}} \text{ di tutti gli accertamenti})]$

\*\*media aritmetica semplice dei rapporti  $100 \cdot [1 - (MIA_{\text{post autotutela}} / MIA_{\text{iniziale}})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di rettifica (MIA pre – autotutela) a seguito del provvedimento di autotutela parziale (prospetto n. 13).

Il valore della mediana (3.878) inferiore alla media (32.415) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi

<sup>1</sup> L'indice di abbattimento è stato calcolato con riferimento agli accertamenti per i quali a seguito dell'attività di controllo è stata determinata una maggiore imposta accertata. Pertanto dal calcolo sono stati esclusi gli accertamenti per i quali, a fronte di una MIA pari a zero, il provvedimento di autotutela parziale ha portato ad esempio ad una rettifica della perdita o del credito d'imposta IVA accertati.

accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo di MIA precedente all'autotutela rilevato pari a 4,4 milioni di euro).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva altresì che i provvedimenti di autotutela parziale emessi in relazione agli atti di accertamento notificati nel 2021 hanno avuto ad oggetto valori di maggiore imposta accertata (pre – autotutela) più bassi rispetto a quelli registrati per l'esercizio 2020 ad eccezione del percentile 25 e del percentile 99.

Prospetto n. 13

| Indici di posizione     | Valori di MIA pre-autotutela |         |
|-------------------------|------------------------------|---------|
|                         | 2020                         | 2021    |
| Media                   | 35.067                       | 32.415  |
| Percentile 25           | 1.797                        | 1.895   |
| Percentile 50 (mediana) | 4.264                        | 3.878   |
| Percentile 75           | 16.408                       | 11.366  |
| Percentile 90           | 98.147                       | 41.783  |
| Percentile 99           | 501.743                      | 621.715 |

Importi espressi in euro

L'indice di abbattimento percentuale della maggiore imposta accertata<sup>1</sup>, calcolato con la formula  $100 \cdot [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$  e, determinato utilizzando il rapporto tra le maggiori imposte (pre e post autotutela) accertate di tutti gli accertamenti annullati parzialmente, è pari a 23,1% (come indicato nella colonna (A) del prospetto n. 14). Lo stesso indice rimane invariato (come indicato nella colonna (B) del prospetto n. 14) quando è calcolato come media aritmetica semplice dell'indice di abbattimento dei singoli accertamenti interessati da tale istituto.

Prospetto n. 14

| Tipologia controllo   | Indice di abbattimento | Indice di abbattimento |
|---|------------------------|------------------------|
|   | Modalità 1 (A)         | Modalità 2 (B)         |
| Accertamenti con determinazione sintetica del reddito                 | 32%                    | 32%                    |
| Accertamenti diversi da quelli su redditi d'impresa e lavoro autonomo | 23%                    | 23%                    |
| Accertamenti nei confronti di enti non commerciali                    | 37%                    | 37%                    |
| Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti                     | 0%                     | 0%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni             | 9%                     | 9%                     |
| Accertamenti nei confronti di imprese minori                          | 33%                    | 33%                    |
| Accertamenti nei confronti di lavoro autonomo                         | 45%                    | 45%                    |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>23,1%</b>           | <b>23,1%</b>           |

1) rapporto  $100 \cdot [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale di tutti gli accertamenti})]$

2) media aritmetica semplice dei rapporti  $100 \cdot [1 - (MIA \text{ post autotutela} / MIA \text{ iniziale})]$  delle maggiori imposte dei singoli accertamenti.

<sup>1</sup> L'indice di abbattimento è stato calcolato con riferimento agli accertamenti per i quali a seguito dell'attività di controllo è stata determinata una maggiore imposta accertata. Pertanto dal calcolo sono stati esclusi gli accertamenti per i quali, a fronte di una MIA pari a zero, il provvedimento di autotutela parziale ha portato ad esempio ad una rettifica della perdita o del credito d'imposta IVA accertati.

## Accertamenti parziali, ai fini delle imposte dirette, eseguiti su segnalazioni centralizzate basate su incroci dei dati presenti in anagrafe tributaria (ex art. 41-bis del D.P.R. n. 600 del 1973)

### 2.1.1. Accertamenti annullati in autotutela

Gli accertamenti parziali eseguiti ai sensi dell'art. 41-bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, allo stato, presentano un'incidenza di atti annullati del 2,4%, in aumento di 0,2 punti percentuali rispetto all'incidenza rilevata nel 2020 (cfr. prospetto n. 15).

Il ricorso all'istituto dell'autotutela totale registra, rispetto al 2020, un incremento nel numero di accertamenti annullati (196%) e un incremento nel valore di maggiore imposta annullata che passa da circa 492 migliaia di euro nel 2020 a 1,8 milioni di euro nel 2021.

Prospetto n. 15

|   | 2020          | 2021          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Accertamenti parziali con esito positivo (A)</b> | <b>16.153</b> | <b>42.897</b> |
| <i>di cui</i>                                       |               |               |
| annullati da provvedimento di autotutela totale (B) | 356           | 1.053         |
| <b>Incidenza % (B/A)</b>                            | <b>2,2%</b>   | <b>2,4%</b>   |

### 2.1.2. Accertamenti interessati da autotutela parziale

L'incidenza degli accertamenti parziali automatizzati interessati da provvedimento di autotutela parziale, allo stato, è pari al 1,8%.

Dal confronto con l'esercizio 2020 si rileva un aumento del numero di accertamenti rettificati a seguito dell'autotutela parziale (218%), nonché dell'incidenza percentuale sul totale degli accertamenti con esito positivo (0,3 punto percentuale) (cfr. prospetto n. 16).

Prospetto n. 16

|  | 2020          | 2021          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Accertamenti parziali con esito positivo (A)</b>    | <b>16.153</b> | <b>42.897</b> |
| <i>di cui</i>  |               |               |
| interessati da provvedimento di autotutela parziale(B) | 249           | 793           |
| <b>Incidenza % (B/A)</b>                               | <b>1,5%</b>   | <b>1,8%</b>   |

## 3. Accertamenti settore Registro

### 3.1. Accertamenti annullati in autotutela



Con riguardo a tale tipologia di controllo, si osserva che la percentuale degli accertamenti annullati in autotutela è pari al 22,2%, rispetto al numero complessivo di accertamenti con esito positivo, in aumento di 7,8 punti percentuali rispetto all'incidenza del 2020 (cfr. prospetto n. 17).

Dal confronto con l'esercizio precedente si rileva un aumento del numero di accertamenti annullati in autotutela e un aumento della relativa maggiore imposta accertata annullata pari a 7,2 milioni di euro rispetto a 2,5 milioni di euro, per l'anno 2020.

*Prospetto n. 17*

|  | 2020         | 2021         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Accertamenti settore registro con esito positivo (A)*</b> | <b>2.892</b> | <b>5.916</b> |
| <i>di cui</i>  |              |              |
| <i>annullati in autotutela (B)**</i>                         | 416          | 1.312        |
| <b>Incidenza % (B/A)</b>                                     | <b>14,4%</b> | <b>22,2%</b> |

\* Accertamenti consuntivati ordinariamente con l'esclusione degli atti con esito negativo.

\*\* Comprensiva delle fattispecie per cui si rileva la presenza dell'istanza di reclamo - mediazione

L'introduzione di indici di tendenza centrale (media) e di posizione (mediana e percentili) consente di analizzare la distribuzione della maggiore imposta accertata oggetto di annullamento (cfr. prospetto n. 18). Il valore della mediana (3.018 euro) inferiore alla media (5.490 euro) è indicativo della presenza di un'asimmetria nella distribuzione degli importi, ovvero un loro addensamento verso i valori più bassi accompagnato dalla presenza di alcuni valori elevati (valore massimo rilevato pari a circa 402 migliaia di euro a fronte del valore di 251 migliaia di euro rilevato nel 2020).

*Prospetto 18*

| Indici di posizione     | Valori di MIA |        |
|-------------------------|---------------|--------|
|                         | 2020          | 2021   |
| Media                   | 6.122         | 5.490  |
| Percentile 25           | 1.575         | 1.551  |
| Percentile 50 (mediana) | 2.882         | 3.018  |
| Percentile 75           | 5.589         | 5.839  |
| Percentile 90           | 51.879        | 10.790 |
| Percentile 99           | 11.386        | 36.094 |

### 3.2. *Accertamenti interessati da autotutela parziale*

I provvedimenti di autotutela che, allo stato, hanno portato ad una rettifica parziale della maggiore imposta inizialmente accertata interessano il 4,2% degli accertamenti con esito positivo. Dal confronto con l'esercizio 2020, si rileva un aumento sia del numero di accertamenti interessati dai provvedimenti (254%) e sia dell'incidenza sul totale degli accertamenti positivi di 2,2 punti percentuali.

## **4. Atti di contestazione**

Gli atti di contestazione ed irrogazione sanzioni, emessi per sanzionare le violazioni contestate nell'ambito delle imposte dirette, dell'IVA, nonché degli obblighi strumentali, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano nel 2021, l'1,6% rispetto agli atti complessivamente notificati.

## **5. Atti di recupero**

Gli atti finalizzati al recupero dei crediti indebitamente utilizzati in compensazione, interessati, allo stato, da provvedimenti di autotutela totale, rappresentano il 4,2% degli atti complessivamente notificati.

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

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Contrasto ammontano a 16.944 ore/migliaia (19.067 ore/migliaia nel 2020) a fronte di 15.793 pianificate ed hanno assorbito il 37,66% di quelle complessivamente impiegate (44.996 ore/migliaia).

**Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 933 euro/milioni.

**Investimenti**

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Contrasto per i quali è stato utilizzato il 73,2% delle risorse stanziato nel *budget*.

|   | <b>Budget 2021</b> | <b>Consuntivo 2021</b> |              |              |
|---|--------------------|------------------------|--------------|--------------|
|   | <b>€</b>           | <b>€</b>               | <b>SAC %</b> | <b>SAL %</b> |
| Analisi   | 1.407.802          | 1.407.802              | 100,0%       | 100,0%       |
| Attuazione del D. Lgs n. 127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi  | 1.648.738          | 1.243.602              | 75,4%        | 91,8%        |
| Contenzioso   | 1.687.232          | 1.043.102              | 61,8%        | 91,9%        |
| Controlli fiscali   | 2.404.690          | 1.471.129              | 61,2%        | 81,7%        |
| Imprese   | 749.712            | 522.768                | 69,7%        | 85,5%        |
| Indici sintetici di affidabilità  | 6.753.007          | 4.046.109              | 59,9%        | 90,2%        |
| Internazionale  | 2.321.013          | 2.021.724              | 87,1%        | 98,2%        |
| Riscossione   | 829.210            | 813.767                | 98,1%        | 100,0%       |
| Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione | 2.242.845          | 2.109.735              | 94,1%        | 99,5%        |
| <b>TOTALE</b>   | <b>20.044.249</b>  | <b>14.679.738</b>      | <b>73,2%</b> | <b>-</b>     |

#### 4. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO - RISORSE

Con questa Area Strategica si intende valutare l'attività dell'Agenzia anche in relazione all'utilizzo e allo sviluppo delle risorse a disposizione, in particolare quelle umane, in ordine all'esigenza di poter contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento.

L'intento è quello di prendere in considerazione ai fini della valutazione di una corretta ed efficace capacità gestionale da parte dell'Agenzia, non soltanto l'esame dell'utilizzo delle risorse finanziarie, ma anche taluni aspetti strategici relativi alle risorse umane che rappresentano il principale fattore critico di successo per realizzare gli obiettivi di qualunque organizzazione.

A tal fine è stato previsto l'obiettivo "*Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione*", che presenta quattro indicatori istituzionali.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati conseguiti nell'Area Strategica in esame che registrano, complessivamente, un livello di realizzazione del 100%.

| AREA STRATEGICA RISORSE  |  |   |  |                           |  |                           |                            |                       |                           |  |                           |
|--|--|---|--|---------------------------|--|---------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------|
| OBIETTIVI  | AZIONI   | INDICATORE ISTITUZIONALE  | Risultato atteso 2021  | RISULTATO AL 31/12/2021   |  | Risultato conseguito 2020 | INDICATORE DI IMPATTO      | Risultato atteso 2021 | RISULTATO AL 31/12/2021   |  | Risultato conseguito 2020 |
|  |  |   |  | Risultato conseguito 2021 | Risultato conseguito Vs Risultato atteso |                           |                            |                       | Risultato conseguito 2021 | Risultato conseguito Vs Risultato atteso |                           |
|  |  |   |  | (a)                       | (b)                                      |                           |                            |                       | (c=b/a)                   | (d)                                      |                           |
| OBIETTIVO 10 – Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione | Potenziamento delle risorse umane a disposizione | Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento                           | 750  | 737                       | 98%                                      | 102                       |                            |                       |                           |  |                           |
|  | Attuazione e sviluppo del lavoro agile           | % di personale che lavora in modalità agile   | 60%  | 60,79%                    | 101%                                     | -                         |                            |                       |                           |  |                           |
|  |  | % di personale dotato di PC portatile per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile | 70%  | 70%                       | 100%                                     | -                         |                            |                       |                           |  |                           |
|  | Promozione della cultura organizzativa           | Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa                      | "Realizzazione dell'indagine sui valori dell'Agenzia e avvio analisi dei dati" | 100%                      | -  | -                         | Efficacia della formazione | Incremento del 5%     | incremento del 40%        | -  | incremento del 66%        |

## 4.1 OBIETTIVO 10: OTTIMIZZARE E VALORIZZARE LE RISORSE A DISPOSIZIONE

### 4.1.1 AZIONE: Potenziamento delle risorse umane a disposizione

#### 4.1.1.1 Indicatore *Istituzionale*: Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento

Nel corso del 2021 si sono registrate 2.365 uscite, per pensionamenti o altre cause; le unità di personale in servizio sono passate da 31.312 del 2020 a 29.597 unità del 2021.

Per sostituire il personale cessato negli ultimi anni, nel 2021 sono stati bandite due procedure per l'assunzione a tempo indeterminato di un totale di 2.420 funzionari di terza area, fascia retributiva F1, per diversi profili professionali. A dicembre è stata avviata la procedura per la selezione di 2.320 funzionari; nel corso del 2022 verrà svolta anche la procedura per i restanti 100 funzionari informatici e si prevede, sempre nel 2022, la conclusione delle selezioni e la successiva assunzione a tempo indeterminato.

Nel corso del 2021 sono stati assunti a tempo indeterminato 497 funzionari, a seguito della conclusione della selezione pubblica per l'assunzione di 510 unità per la terza area funzionale, fascia retributiva F1, profilo professionale funzionario, per attività amministrativo-tributaria. Il personale assunto ha svolto, nel corso del 2020, il tirocinio presso le strutture regionali e periferiche dell'Agenzia. A questi si aggiungono 65 unità di personale di seconda area appartenenti alle "categorie protette", assunti ai sensi della legge n. 68/1999.

Il 30 giugno 2021 è stata approvata la graduatoria relativa al concorso pubblico per il reclutamento di 175 dirigenti: 173 neo-dirigenti sono stati immessi in servizio nel mese di settembre 2021, assegnandoli, in via prioritaria, alle posizioni dirigenziali delle strutture operative; nei mesi di novembre e dicembre 2021 sono stati assunti gli ulteriori 2 dirigenti a seguito di scorrimento della graduatoria.

Per quanto riguarda la valutazione del personale non dirigenziale, il 1° dicembre 2021 si è concluso il confronto con le organizzazioni sindacali per definire i criteri generali del sistema di valutazione, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, lett. c) del CCNL 2016-2018 del Comparto Funzioni Centrali.

In sintesi, il sistema di valutazione della *performance* individuale del personale non titolare di incarico è strutturato come un sistema di *performance management*, in cui il momento valutativo è inserito in un processo più ampio, strettamente connesso alle altre leve strategiche di gestione delle risorse umane, prime tra tutte, lo sviluppo e la formazione. La misurazione e la valutazione della

*performance* individuale sono collegate al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali e alla qualità del contributo assicurato alla performance della struttura organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate e ai comportamenti professionali e organizzativi. La valutazione della *performance* individuale del personale non dirigenziale fa riferimento, oltre che alle competenze agite, a:

- obiettivi di gruppo, che sono obiettivi organizzativi, della struttura, e possono essere individuati:
  - in una parte degli obiettivi della struttura organizzativa di appartenenza;
  - in obiettivi relativi a progetti nei quali sono coinvolti alcuni dei collaboratori dell'ufficio, non necessariamente collegati agli obiettivi della struttura stessa;
- eventuali obiettivi individuali, che siano in grado di misurare e valutare il contributo del singolo – espresso in termini di obiettivi specificamente attribuiti allo stesso – ai risultati collegati a piani/programmi strategici o attività/servizi/progetti e al raggiungimento dei più ampi obiettivi dell'amministrazione o della struttura/unità organizzativa.

Il sistema di valutazione prevede l'assegnazione ordinariamente di due obiettivi, che fanno riferimento ai processi e alle linee di attività tipiche di ciascuna struttura, e sono "omogenei" per tutti i dipendenti appartenenti a una articolazione organizzativa che svolgono le medesime attività; ciò al fine di favorire un'organizzazione del lavoro basata sull'interazione di gruppo e sulla cooperazione per il raggiungimento dei fini istituzionali dell'Agenzia. Le competenze organizzative individuate ai fini della valutazione del personale sono cinque: *problem solving*; impegno e affidabilità; collaborazione e lavoro di squadra; comunicazione; capacità di organizzazione del proprio lavoro.

#### **4.1.2 AZIONE: Attuazione e sviluppo del lavoro agile**

##### **4.1.2.1 Indicatore Istituzionale: Percentuale di personale che lavora in modalità agile**

Nel 2021 l'Agenzia ha avviato la sistematizzazione delle forme di lavoro agile adottate per far fronte all'emergenza sanitaria, iniziata nel mese di marzo 2020. In tale contesto, ha dovuto rivedere le tradizionali modalità lavorative e ha affrontato i compiti istituzionali pianificando le attività in maniera flessibile, per adeguarsi alle indicazioni fornite dall'Autorità politica in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'utenza nonché di lavoro agile. In particolare, a partire da ottobre 2021, ha adeguato le linee di indirizzo per garantire una maggiore percentuale complessiva

di giornate in presenza del personale, come richiesto dal decreto 8 ottobre 2021 del Ministro per la Pubblica Amministrazione.

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi e in generale la regolarità e il buon andamento dell'azione amministrativa, sotto un profilo organizzativo, sono state individuate le attività da svolgere in modalità agile e sono stati rafforzati i canali telematici e gli strumenti di relazione da remoto, nonché una progressiva digitalizzazione dell'intero ciclo di lavorazione degli atti. L'Agenzia, quindi, dopo una primissima fase di adozione di modelli agili di lavoro prettamente connotati da esigenze di gestione dell'emergenza sanitaria, ha avviato un percorso teso a favorire le condizioni per l'adozione di un modello di lavoro agile a regime, sempre più orientato al miglioramento costante dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi e della qualità dei servizi. Il risultato conseguito del 60,79% (risultato atteso 60%) è frutto del lavoro agile programmato con la rotazione del personale.

#### **4.1.2.2 Indicatore *Istituzionale*: Percentuale di personale dotato di PC portatile per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile**

Nel corso dell'anno sono stati acquistati e distribuiti agli uffici ulteriori 14.100 PC portatili che si aggiungono ai circa 8.000 già assegnati negli anni precedenti, raggiungendo quindi l'obiettivo prefissato di coprire con tale dotazione il 70% del personale. L'approvvigionamento del 2021 è stato effettuato tramite Sogei ricorrendo alle Convenzioni Consip per la fornitura di PC portatili. Sono state acquistate due tipologie di *laptop* attingendo da due lotti diversi delle Convenzioni: una tipologia *standard* per tutto il personale e una tipologia ad "alta mobilità" per i responsabili degli uffici. I due modelli si differenziano per il peso e per la dimensione dello schermo. L'assegnazione di nuove apparecchiature al personale ha previsto interventi manuali di configurazione da parte dei gestori di rete locali che hanno condizionato la programmazione dei tempi di consegna.

#### **4.1.3 AZIONE: Promozione della cultura organizzativa**

##### **4.1.3.1 Indicatore *Istituzionale*: Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa**

L'Agenzia ha avviato nel 2020 una campagna di comunicazione interna incentrata sulla cultura organizzativa con l'obiettivo di ridefinire l'identità e consolidare il senso di appartenenza all'Amministrazione da parte del proprio personale. Al centro dell'iniziativa viene posto il tema dei



valori organizzativi: i valori sono infatti alla base delle motivazioni individuali e della cultura organizzativa, influenzano il modo in cui le persone agiscono e prendono decisioni nel contesto lavorativo; valori, cultura e identità rappresentano i fattori di successo per un'organizzazione. L'iniziativa prevede tre fasi: ascolto, definizione e condivisione.

La fase di ascolto mira a comprendere quanto l'insieme di valori definito al momento dell'istituzione dell'Agenzia sia vivo e condiviso oggi dal personale, tenendo conto dei cambiamenti organizzativi intervenuti negli anni (nascita delle Direzioni Provinciali, integrazione con l'Agenzia del Territorio, riassetto organizzativi successivi e ricostituzione della catena di comando).

Quella di definizione vuole avviare una riflessione da parte del *top management* sui risultati emersi dalla prima fase e definire le aree di intervento prioritarie per ricomporre una mappa dei valori dell'Agenzia, che corrisponda alla visione dell'organizzazione sia da parte del vertice, sia del personale.

Infine, la fase di condivisione ha lo scopo di adottare le iniziative di promozione e implementazione del sistema di valori organizzativi che saranno elaborate sulla base dei temi più critici e prioritari rispetto al contesto organizzativo, emersi nel corso del progetto.

## **Metodologia**

La prima fase della campagna è stata ripresa e conclusa nel 2021 dopo l'interruzione causata dall'emergenza epidemiologica da Covid-19, che ha reso necessarie alcune importanti modifiche dettate dal nuovo contesto.

A livello metodologico, si è deciso di proseguire sulla strada dei *focus group*, individuata inizialmente, ma prevedendo dei gruppi di discussione online, in videoconferenza, con un numero di partecipanti ridotto rispetto a quelli previsti in origine per ciascun gruppo.

La ricerca è stata condotta tra aprile e maggio 2021 con l'organizzazione di 35 *focus group* online a cui hanno preso parte 210 dipendenti. Al fine di raccogliere una rappresentanza significativa di tutto il personale dell'Agenzia, i partecipanti sono stati individuati in base ai seguenti parametri: tipologia di lavoro svolto (servizi fiscali, servizi immobiliari, gestione controlli, consulenza e contenzioso e gestione risorse), area geografica di provenienza, sede di lavoro, genere e anzianità di servizio.

I gruppi sono stati composti da personale proveniente da tutto il territorio nazionale, distribuito in maniera omogenea in base ai profili professionali: servizi fiscali; servizi immobiliari;

controllo, consulenza e contenzioso; gestione risorse. Ciascun gruppo è stato composto da 6 colleghi dello stesso profilo professionale, provenienti dalla medesima area geografica.

Sono stati quindi tracciati i profili dei potenziali partecipanti, in modo da rispettare un certo equilibrio nella composizione dei tavoli riguardo alle seguenti caratteristiche: genere (3 maschi, 3 femmine); età (inferiore/superiore ai 50 anni); anzianità di servizio (assunti prima/dopo il 2001, primo anno di operatività dell’Agenzia); area funzionale (seconda/terza); aver ricoperto o meno incarichi di responsabilità. Nella composizione si è tenuto conto anche del diverso peso delle caratteristiche individuate rispetto alla popolazione di riferimento (ad esempio, della prevalenza di personale più anziano nelle regioni del Sud o di sesso maschile nelle strutture dell’ex Agenzia del Territorio). Per ogni profilo professionale sono stati condotti 8 *focus group* suddivisi per aree geografiche. Sono stati inoltre realizzati 2 *focus group* dedicati al personale che ricopre posizioni organizzative di responsabilità e 1 *focus group* a cui hanno preso parte solo dipendenti delle strutture centrali.

Un gruppo di risorse interne esperte nella ricerca psicosociale ha guidato gli incontri moderando il confronto tra i partecipanti e stimolandoli a riflettere sui temi della ricerca sulla base del set di valori definiti al momento dell’istituzione dell’Agenzia: centralità del contribuente; dinamismo, efficienza e professionalità; condivisione delle conoscenze e lavoro in team; orientamento agli obiettivi/risultati; valorizzazione delle risorse interne; piena assunzione delle responsabilità; integrità morale, correttezza e imparzialità; attenzione alla dimensione economica del proprio operato; innovazione.

## **Risultati**

Al termine di ogni *focus*, ciascun gruppo di conduzione ha raccolto e analizzato le informazioni emerse dalla discussione, redigendo un apposito *report*.

Per ciascun profilo professionale è stata successivamente elaborata una relazione di sintesi in cui sono stati evidenziati gli elementi comuni rilevati nei diversi tavoli di discussione.

Partendo da questi documenti, nei mesi di luglio e agosto 2021 è stato redatto un *report* finale, in cui sono state esaminate le informazioni contenute in tutta la reportistica prodotta dai gruppi di conduzione.

Il clima che ha caratterizzato l’indagine è stato tendenzialmente molto costruttivo. Tutti i funzionari hanno dato il proprio contributo e significativi sono stati i riscontri non solo rispetto all’essere stati coinvolti in prima persona dall’Amministrazione, ma anche rispetto all’occasione di confronto con gli altri colleghi.

Per quanto riguarda nello specifico il tema dei valori, in tutti gli incontri la “centralità del contribuente” è stato riconosciuto come il valore fondamentale per l’Agenzia. I funzionari hanno dichiarato di sentirsi parte di un’organizzazione che ha cambiato il proprio modo di agire nel corso degli anni, passando da una concezione repressiva a una collaborativa. Servire il contribuente è apparso il principale mandato per i funzionari fiscali e, in particolare, per chi vive quotidianamente il rapporto con l’utenza in prima linea. Non deve sorprendere, quindi, che tutti i partecipanti abbiano concordato anche sulla presenza diffusa e indiscutibile del valore “integrità morale, correttezza e imparzialità”, visto come un prerequisito necessario per chi lavora in Agenzia.

Un altro aspetto tra quelli sottolineati come più importanti nell’ambito dei *focus* è stato l’“innovazione”. L’Agenzia è stata unanimemente riconosciuta come un’Amministrazione all’avanguardia, anche se è emersa la difficoltà di una più ampia applicazione di questo valore a causa delle complessità riscontrate sia sul versante dei contribuenti – in particolare stranieri e anziani, spesso non in grado di utilizzare i nuovi canali e servizi offerti – sia su quello dei dipendenti, non tutti in grado di recepire e sfruttare al meglio le novità introdotte.

Durante i *focus group* i profili professionali hanno suggerito anche alcune proposte di intervento che si possono racchiudere in due ambiti principali: comunicazione e organizzazione.

In merito al primo ambito, è stata raccomandata la realizzazione di una forte campagna di comunicazione esterna volta a promuovere il lavoro dell’Agenzia, la sua *mission* e la quantità/qualità dei servizi resi, nonché l’elevata professionalità di chi cura queste attività. I partecipanti all’indagine hanno rappresentato l’esigenza di essere maggiormente difesi e tutelati nella propria immagine di lavoratori pubblici, troppo spesso condizionata dai media, che ne hanno messo in evidenza solo gli aspetti negativi. Le iniziative di comunicazione esterna andrebbero riprese e valorizzate per salvaguardare la reputazione dell’Agenzia e dei propri dipendenti, consentendo ai cittadini di comprendere il senso stesso dell’esistenza dell’Amministrazione e ribadendo con chiarezza che i funzionari dell’Agenzia agiscono esclusivamente nel rispetto delle leggi.

Spunti di miglioramento sono stati offerti anche nell’ambito della comunicazione interna, percepita come un collante per l’organizzazione e veicolo di diffusione dei valori. Secondo i dipendenti ascoltati, l’Amministrazione finanziaria investe poco sulla creazione del senso di appartenenza e sullo sviluppo della comunicazione interna che, al contrario, andrebbe potenziata in quanto strumento principale per tramandare la storia e le conoscenze all’interno dell’Agenzia.

## **Influenza del lavoro agile**

I *focus group* hanno permesso di indagare anche “se”, e in “quanto”, il ricorso al lavoro agile nel periodo della pandemia abbia avuto un impatto sul sistema di valori e sul senso di appartenenza all’Agenzia.

Da quanto emerso, il lavoro a distanza è stata un’esperienza ampiamente positiva nel suo complesso seppure con alcune note di criticità, tra cui la mancanza di interazioni dirette tra colleghi.

Il lavoro agile è stato comunque visto soprattutto come un’occasione di miglioramento della qualità della vita ed è stato ritenuto la forma di lavoro ottimale, vantaggiosa sia per i dipendenti sia per l’intera organizzazione. Le lavorazioni sono state velocizzate e hanno prodotto maggiore qualità perché si è guadagnato tempo e si è lavorato con più calma, con riflessi positivi sulla produttività, grazie anche a una maggiore capacità di concentrazione.

In generale, è stata apprezzata la capacità dell’Agenzia di far fronte all’emergenza sanitaria in tempi brevi: secondo molti, il lavoro a distanza ha offerto un’opportunità per valorizzare i servizi, cominciando a prendere dimestichezza con nuove modalità di relazione con l’utenza, ed è stato quindi anche un’occasione per riorganizzare l’attività di assistenza al contribuente e acquisire una maggiore autonomia decisionale.

Partendo da tutte queste considerazioni, a fine 2021 è stata avviata una riflessione con l’obiettivo di individuare delle prime misure specifiche in ambito di comunicazione interna, da sviluppare nel corso del 2022.

### **4.1.3.2 Indicatore di *Impatto*: Efficacia della formazione**

Come previsto dal modello di valutazione dell’efficacia degli interventi formativi in uso presso l’Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2021 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura “Gestione formazione”. A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono somministrati, sempre con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell’impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2021 il risultato atteso dal processo di valutazione dell’efficacia della formazione era un incremento della base di rilevazione del 5% rispetto all’anno precedente. L’indicatore è stato scelto

in funzione del numero di corsi sottoposti a rilevazione rispetto all'offerta complessiva a catalogo per l'anno. Rispetto al 2020, il numero di iniziative proposte a catalogo è passato da 93 a 105 con un incremento dell'offerta di circa il 12%. Rispetto a un catalogo più ampio, circostanza che non consente un raffronto in termini di valori assoluti, è cresciuto il numero di corsi sottoposti a rilevazione, passando da 5 a 7.

I corsi sottoposti al modello di valutazione dell'efficacia sono i seguenti (per area tematica):

- Area servizi
  - Codice corso 6537 – qualità dei dati e procedura incoerenze catastali (INCA)
  - Codice corso 6658 – formazione per nuovi addetti pubblicità immobiliare
  - Codice corso 7160 – l'agenzia al telefono – istruzioni per l'uso
- Area tributaria
  - Codice corso 6744 – aiuto alla crescita economica (ACE)
  - Codice corso 6746 – immatricolazioni auto UE indizi di frode
  - Codice corso 6777 – credito di imposta per ricerca e sviluppo
  - Codice corso 7146 – indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA)

Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame, che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative.

|  | 2020 | 2021  | Variazione assoluta | Variazione % |
|--|------|-------|---------------------|--------------|
| Numero corsi messi a rilevazione   | 5    | 7     | +2                  | + 40%        |
| Numero edizioni  | 21   | 65    | +44                 | + 210%       |
| Numero dei partecipanti sottoposti alla rilevazione  | 617  | 1.180 | +563                | + 91%        |
| Numero complessivo di questionari compilati (*)<br>(valutazione, piani di azione e di impatto) | 884  | 1.530 | +646                | + 73%        |

(\*) dati parziali.

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

Le risorse utilizzate nell'Area Strategica Risorse ammontano a 5.206 ore/migliaia (5.334 nel 2020) a fronte di 4.962 pianificate ed hanno assorbito circa l'11,57% di quelle complessivamente impiegate (44.996 ore/migliaia).

**Risorse finanziarie**

Le risorse finanziarie allocate nell'Area Strategica sono risultate a consuntivo pari a 287 euro/milioni.

**Investimenti**

La tabella seguente elenca i progetti relativi all'Area Strategica Risorse.

|  | Budget<br>2021    | Consuntivo 2021   |              |          |
|--|-------------------|-------------------|--------------|----------|
|  | €                 | €                 | SAC<br>%     | SAL<br>% |
| Acquisti diretti ICT (hw/sw)                               | 737.705           | 118.815           | 16,1%        | 16,1%    |
| Approvvigionamenti e Logistica                             | 276.039           | 250.925           | 90,9%        | 79,4%    |
| Audit  | 433.800           | 414.306           | 95,5%        | 93,3%    |
| Contabilità  | 766.800           | 643.251           | 83,9%        | 92,2%    |
| CRM e infrastrutture di <i>backend</i>                     | 1.449.547         | 1.286.026         | 88,7%        | 95,0%    |
| Gestione Atti  | 1.267.471         | 1.204.260         | 95,0%        | 99,9%    |
| Gestione Risorse umane                                     | 2.965.591         | 2.150.056         | 72,5%        | 75,8%    |
| <i>Governance</i> dei progetti ICT                         | 6.305.756         | 2.853.606         | 45,3%        | 100,0%   |
| Infrastrutture   | 36.400.375        | 9.864.166         | 27,1%        | 67,0%    |
| Infrastrutture a supporto dei servizi digitali             | 662.042           | 481.523           | 72,7%        | 82,7%    |
| Pianificazione e controllo                                 | 291.028           | 291.028           | 100,0%       | 100,0%   |
| Sicurezza  | 2.385.653         | 1.983.124         | 83,1%        | 89,2%    |
| Sistema di protocollo e gestione documentale               | 1.510.767         | 1.052.644         | 69,7%        | 81,8%    |
| Siti istituzionali Agenzia e <i>social media</i>           | 885.408           | 755.509           | 85,3%        | 86,2%    |
| Sistemi trasversali  | 986.739           | 580.952           | 58,9%        | 85,3%    |
| Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti | 1.352.539         | 1.352.539         | 100,0%       | 100,0%   |
| Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi      | 1.275.464         | 1.275.464         | 100,0%       | 100,0%   |
| <b>TOTALE</b>  | <b>59.952.724</b> | <b>26.558.194</b> | <b>44,3%</b> | <b>-</b> |

## INTERVENTI DI AUDIT

### **Premessa**

Per assicurare un più efficace presidio del territorio da parte della funzione di audit, con Provvedimento del Direttore dell'Agenzia n. 394064 del 31 dicembre 2020, è stato disposto, con decorrenza 17 aprile 2021, il ripristino di un Ufficio Audit in ciascuna Direzione Regionale e nelle Direzioni Provinciali di Bolzano e Trento e la contestuale soppressione dei Settori territoriali Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud.

Fino a tale data i Settori territoriali hanno operato in continuità con la pianificazione del 2020 concludendo tutte le attività in corso, allo scopo di garantire una rapida gestione del periodo transitorio e l'entrata a regime del nuovo modello organizzativo.

Per consentire la piena e autonoma operatività dei nuovi Uffici Audit regionali sono state effettuate riunioni di coordinamento e allineamento in videoconferenza per gli ambiti di audit interno, esterno, *compliance* e di gestione del rischio. Contestualmente è stato definito un percorso formativo per Capi Ufficio e Audit Manager finalizzato a consolidare le conoscenze e competenze tecniche, previste dagli Standard internazionali, necessarie per chi svolge attività di audit. Il corso di alta specializzazione, organizzato in collaborazione con l'Università di Pisa, è stato erogato nei mesi di gennaio e febbraio 2022 a 80 discenti suddivisi in 4 edizioni.

Erano state previste anche attività formative, in modalità del *training on the job*, con la costituzione di *team* misti composti da Audit Manager e Auditor dei Settori Centrali che avrebbero affiancato sul campo le risorse meno esperte nello svolgimento delle varie tipologie di interventi di audit previsti. Il perdurare dell'emergenza pandemica non ha consentito di realizzare efficaci attività in affiancamento, perché si sono potute svolgere solo con riferimento agli interventi che si prestavano ad essere realizzati da remoto.

Più in generale, per il 2021, nel rispetto delle norme previste per il contenimento della pandemia, è stato necessario orientare la programmazione verso le attività indifferibili e verso quelle che, grazie a recenti e specifiche revisioni metodologiche, si prestavano a essere svolte in modalità agile, limitando il più possibile le attività da svolgersi necessariamente in presenza.

Con particolare riferimento alle attività svolte in *smart working*, in esito alle analisi svolte dall'apposito gruppo di lavoro<sup>1</sup>, è stata definita una scheda di autovalutazione del rischio<sup>2</sup> in cui sono

<sup>1</sup> Gruppo di lavoro istituito per definire nuove schede di autovalutazione del rischio che tengano conto anche dei rischi da smart working.

<sup>2</sup> Allegata al Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT).

stati individuati i principali rischi, anche di corruzione, tipici dello *smart working*, prescindendo dal processo esaminato. La scheda è stata resa disponibile a tutte le strutture dell’Agenzia delle Entrate tramite l’applicativo Co.R.S.A. (*Control Risk Self Assessment*), per consentire ai responsabili (centrali, regionali e provinciali) di valutare tali rischi e individuare i presidi più idonei a contenerli, sensibilizzando tutto il personale sulle insidie a cui si è esposti nello svolgimento delle attività lavorative in modalità agile.

Nel mese di luglio 2021 l’Agenzia delle entrate ha adottato una nuova mappa dei processi e delle procedure, caratterizzata da un notevole incremento del numero dei processi descritti e che avrà un notevole impatto sull’attuale modello di gestione del rischio fino ad ora basato sulla definizione di una scheda di autovalutazione del rischio per ogni processo della mappa<sup>1</sup>.

### **Numero di interventi di audit effettuati**

Per il primo periodo dell’anno, fino al 16 aprile 2021, i soppressi Settori territoriali della Direzione Centrale Audit, per agevolare il passaggio di consegne agli Uffici Audit regionali, hanno pianificato e realizzato le tipologie di interventi che ritenevano di poter concludere entro la data di decorrenza della riorganizzazione.

Successivamente all’attivazione degli Uffici Audit regionali sono stati individuati i criteri per la definizione dei piani di audit regionali, individuando obiettivi che garantissero un minimo presidio su tutto il territorio nazionale, compatibilmente con le risorse disponibili e con le vigenti misure di contenimento della pandemia.

Il dato complessivo è in linea con quanto realizzato nell’anno precedente; sono stati, infatti, consuntivati 630 interventi (612 nel 2020), di cui 5 relativi a interventi di audit interno, 198 per interventi di audit esterno, 78 interventi di audit *compliance* e 349 verifiche di cassa.

### **Interventi di audit interno**

Gli interventi di audit interno comprendono le Analisi di contesto locale (ACL)<sup>2</sup> e i *Follow-up* operativi<sup>3</sup>. Tali interventi, caratterizzati da un approccio consulenziale, hanno maggiormente risentito delle conseguenze della crisi pandemica. Durante la fase emergenziale, trattandosi di interventi

<sup>1</sup> La nuova mappa dei processi è, infatti, composta da 9 aree, 45 macro-processi e 275 processi.

<sup>2</sup> Le Analisi di contesto locale sono, ordinariamente, svolte dal Settore Audit Interno e dagli Uffici Audit regionali. Si tratta di interventi finalizzati a rilevare la concreta organizzazione dei processi presso le strutture operative per individuare eventuali aree di miglioramento nella gestione delle lavorazioni, per valutare l’adeguatezza del sistema di controllo in atto e per rilevare eventuali irregolarità amministrative.

<sup>3</sup> Il *Follow up* operativo (con ritorno presso la struttura auditata), serve a valutare l’adeguatezza, l’efficacia e la tempestività delle azioni intraprese dal responsabile in risposta ai rilievi e alle raccomandazioni date a conclusione degli interventi di Analisi di contesto locale.



comunque differibili, si è ritenuto di non darvi corso anche in ragione del fatto che sarebbero rimasti privi della fase più importante e delicata, ossia l'effettuazione delle interviste al personale coinvolto nelle attività oggetto di analisi.

Alcune strutture regionali hanno, tuttavia, avviato interventi di Analisi di Contesto Locale sui processi/attività "Difendere gli atti impugnati", "Gestione delle comunicazioni di irregolarità" e "Strumenti deflattivi del contenzioso"<sup>1</sup> con l'obiettivo di presidiare alcune aree critiche individuate a livello locale e fornire un supporto ai Direttori Provinciali nella gestione delle complesse strutture cui sono preposti.

Tali interventi hanno consentito di intercettare 19 criticità da carenze organizzative, 20 da inadeguatezza dei controlli e 3 irregolarità amministrative.

A fronte delle criticità individuate i team di audit hanno fornito altrettante raccomandazioni, sulla base delle quali i responsabili delle strutture auditate hanno predisposto i piani di azione, condivisi con i Direttori Regionali, che sono in corso di attuazione.

### ***Interventi di audit esterno<sup>2</sup>***

Il Settore Audit Esterno della Direzione Centrale Audit ha indirizzato le attività delle sezioni e, successivamente, quelle degli Uffici Regionali per garantire l'uniformità nelle attività di controllo e una maggiore proficuità grazie a un più ampio utilizzo delle banche dati in uso e una maggiore interazione con gli altri uffici dell'Agenzia.

La selezione dei soggetti cui rivolgere l'attività di vigilanza è stata effettuata previa analisi degli elementi e dei dati in possesso nonché attraverso l'elaborazione di indici di rischio e di pericolosità fiscale. Sulla base di tali elaborazioni sono state definite liste di soggetti da trasmettere alle strutture periferiche di audit per definire i piani regionali.

<sup>1</sup> "Strumenti deflattivi del contenzioso" comprende attività rientranti nei seguenti Macro-processi: Accertare l'imposta non dichiarata, Liquidare le imposte, Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente (Effettuare Controllo Formale Campione Unico, Effettuare Controllo Formale 36 ter), Difendere gli atti impugnati.

<sup>2</sup> Vigilanza su attività esternalizzate a terze parti in base a disposizioni di legge o a convenzioni (ad esempio Intermediari Entratel, Intermediari della Riscossione, SIAE, ecc.).

### ***Interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entrate***

I Settori territoriali e gli Uffici Audit regionali hanno effettuato 123 interventi nei confronti di intermediari Entratel diversi dai CAF<sup>1</sup> e 9 interventi nei confronti dei CAF<sup>2</sup> con l'obiettivo di rilevare eventuali criticità nello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale o carenze nei loro sistemi di controllo interno.

### ***Vigilanza Siae<sup>3</sup>***

Tenuto conto della negativa ricaduta sul mondo dello spettacolo delle disposizioni in materia contenimento della pandemia, le attività di controllo sono state condotte prevalentemente sulle sedi territoriali SIAE, realizzando 14 interventi, svolti per la maggior parte dagli Uffici Audit regionali.

### ***Vigilanza mediante procedure telematiche WEBANT<sup>4</sup>***

L'attività massiva di constatazione dei casi di tardiva e/o omessa trasmissione delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel, mediante l'applicativo Webant, ha riguardato 375 intermediari. Tali segnalazioni, lavorate dagli Uffici Audit regionali, corrispondono a 51 interventi.

### ***Vigilanza nei confronti dei Rivenditori che svolgono il servizio di riscossione in via telematica dell'imposta di bollo, del contributo unificato e di altri tributi mediante rilascio di contrassegno sostitutivo***

L'attività mira a contrastare i fenomeni di contraffazione dei contrassegni sostitutivi dei valori bollati. Gli interventi vengono avviati in presenza di specifici elementi di rischio emersi a seguito di segnalazioni qualificate, ovvero di specifiche richieste di approfondimento avanzate dalle Procure o dagli organi di polizia giudiziaria. Nel 2021, anche a causa dell'emergenza Covid-10, è stato avviato e concluso un solo intervento di vigilanza su un rivenditore.

<sup>1</sup> L'attività di vigilanza sugli intermediari Entratel diversi dai CAF ha tra i propri scopi prioritari la individuazione, accompagnata dall'acquisizione di idoneo supporto documentale, di eventuali comportamenti e condotte che prefigurino, nell'ambito della attività di assistenza fiscale, irregolarità nella prestazione della stessa assistenza, nonché possibili fattispecie frodatriche che vedano il coinvolgimento dei professionisti intermediari.

<sup>2</sup> La Vigilanza sui CAF consiste nella:

- verifica dell'effettiva sussistenza dei requisiti di idoneità tecnico/organizzativa previsti dall'art. 7 del D.M. n. 164/1999 così come modificato dall'art. 35 del D.Lgs. n. 175/2014;
- prevenzione e contrasto di comportamenti irregolari o fraudolenti nell'ambito dello svolgimento dell'attività di assistenza fiscale;
- verifica della corretta gestione delle scelte per la destinazione del 2, 5 e dell'8 per mille.

<sup>3</sup> L'attività di vigilanza SIAE persegue lo scopo non solo di verificare una corretta acquisizione da parte delle strutture territoriali del volume d'affari dei soggetti organizzatori di manifestazioni di spettacolo/intrattenimento, ma soprattutto di verificare il "modus operandi" delle predette strutture in relazione alle attività ad esse affidate, secondo quanto previsto dalla Convenzione, al fine di una valutazione complessiva del servizio reso dalla SIAE in linea con i più generali interessi istituzionali dell'Agenzia delle Entrate.

<sup>4</sup> Attività funzionale all'accertamento massivo delle tardive o omesse trasmissioni delle dichiarazioni fiscali da parte degli intermediari Entratel.

### ***Interventi di audit compliance***

Il Settore Audit *Compliance* ha svolto direttamente 41 indagini conoscitive<sup>1</sup> e 930 verifiche ex legge 662/96<sup>2</sup> relative a personale dell'Agenzia. Quest'ultima attività, caratterizzata da un elevato utilizzo dei flussi informativi presenti in Anagrafe Tributaria, dal 2020 è svolta interamente dal Settore centrale anche al fine di ottimizzarne i tempi di svolgimento.

I Settori territoriali e gli Uffici Audit regionali hanno, invece, realizzato 78 indagini conoscitive di cui 3 da segnalazioni qualificate<sup>3</sup>.

Le irregolarità riscontrate hanno fatto scaturire, ove ne ricorrevano i presupposti, segnalazioni alle autorità competenti ovvero iniziative volte a rimuovere tali irregolarità.

### ***Verifiche di cassa e di gestione<sup>4</sup>***

Tali verifiche, che riguardano la gestione delle somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dagli Uffici Provinciali Territorio, sono state svolte sia dai Settori territoriali che dagli Uffici Audit regionali. La pianificazione ha avuto come obiettivo primario, in continuità con gli anni precedenti, quello di assicurare l'esecuzione del maggior numero di interventi di tale tipologia.

Complessivamente nel 2021 sono state realizzate 349 verifiche di cassa e di gestione.

<sup>1</sup> Volte a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia e indipendenza di tutto il personale dell'Agenzia e ad approfondire fenomeni particolarmente rilevanti.

<sup>2</sup>Tali verifiche ispettive sono finalizzate a riscontrare la corretta applicazione dei principi di autonomia ed indipendenza del personale. L'art. 1, comma 62, della Legge n. 662 del 23/12/1996, ha previsto, infatti, che le pubbliche amministrazioni effettuino annualmente apposite verifiche a campione sui propri dipendenti, per accertare la corretta osservanza delle disposizioni concernenti i casi di incompatibilità (art.1, commi da 56 a 65, L. n. 662/1996).

<sup>3</sup> Le indagini da segnalazioni qualificate sono esclusivamente quelle richieste dal Settore Audit *Compliance* sulla base di una attività, anche sperimentale, di analisi informatizzata di dati sintomatici di possibili criticità attinenti ad una intera struttura dell'Agenzia (tipicamente la Direzione Provinciale).

<sup>4</sup> Le Verifiche di cassa e di gestione sono finalizzate a:

- accertare che tutte le somme introitate per i Servizi di Pubblicità Immobiliare e Catastali resi dalla Direzione Provinciale siano state assunte in carico, correttamente contabilizzate e debitamente versate alla Tesoreria Provinciale dello Stato;
- verificare l'effettivo ammontare del carico e dello scarico, la regolare e integrale contabilizzazione degli stessi, l'effettivo ammontare dei valori soggetti a rendiconto esistenti in ufficio.

## **PERCENTUALE DELLE AZIONI CORRETTIVE POSTE IN ESSERE RISPETTO AL NUMERO DELLE INADEGUATEZZE RILEVATE NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO**

La percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno è pari al 95%. Tale percentuale è stata determinata considerando i *follow-up* conclusi con esito positivo, relativamente alle ACL consuntivate nel 2021.

Si fa riferimento a un limitato numero di ACL, in quanto, compatibilmente con l'attenuazione della situazione emergenziale, solo alcune strutture regionali hanno potuto effettuare interventi su aree critiche a livello locale.

La scelta di limitare gli interventi di ACL è dipesa principalmente dalla difficoltà durante il periodo emergenziale di svolgere l'attività più importante e delicata di tali interventi, la conduzione di interviste ai vari attori del processo. Le interviste, infatti, per non perdere di efficacia presuppongono, oltre al contatto diretto con l'intervistato, anche una significativa permanenza presso la struttura auditata, con la possibilità di poter osservare le dinamiche presenti e di acquisire informazioni utili alla valutazione dell'organizzazione delle attività e dei sistemi di controllo. Si è deciso, pertanto, di non modificare tale approccio metodologico, con il rischio di svilire la funzione di supporto che è richiesta all'Audit Interno.

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

### Rimborsi IVA

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia delle entrate in merito al procedimento "Rimborsi IVA", si è attestata all'84,0%.

L'andamento del livello di conformità si presenta non pienamente uniforme sull'intero territorio nazionale; su 111 Uffici campionati, 60 si posizionano al di sopra della media nazionale e 51 al di sotto di tale media.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno fatto rilevare che gli Uffici locali svolgono l'attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 91,93%, seguito da quello di imparzialità, con il 75,54% e da quello di correttezza, con il 74,44%.

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

- migliorare i tempi per richiedere al contribuente la garanzia al fine di consentire l'erogazione del rimborso entro 90 giorni;
- indicare nell'incarico d'accesso i limiti affidati all'incaricato nonché le motivazioni alla base dell'accesso, qualora debba essere effettuata una verifica di esistenza mediante accesso presso il luogo di esercizio dell'attività del contribuente;
- effettuare la segnalazione all'Ufficio Controlli qualora dalla verifica di esistenza sia emersa l'effettiva assenza di esercizio dell'attività sottoposta a controllo in ordine alla quale il contribuente ha chiesto il rimborso;
- invitare sempre il contribuente a definire le pendenze per le somme iscritte a ruolo;
- chiedere al contribuente di esibire una garanzia a tempo indeterminato in caso di mancata definizione delle pendenze;
- migliorare i tempi per richiedere la documentazione al contribuente nel caso di procedura ordinaria;
- migliorare la comunicazione al garante dell'avvenuto pagamento del rimborso;
- comunicare al contribuente il provvedimento di diniego;
- indicare nel provvedimento di diniego le motivazioni del provvedimento e l'ammontare del credito eventualmente spettante;

- migliorare la tempistica utilizzata dagli Uffici per l'invio all'Agente della Riscossione della comunicazione di sospensione del rimborso entro il prescritto termine di 40 giorni, onde consentirgli di non erogare il rimborso.

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

Nel corso del 2021 sono state poste in essere le azioni correttive sulla base degli esiti del Programma di vigilanza 2020, che ha riguardato il procedimento "*Controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600/73*", formalmente comunicati dal Dipartimento delle Finanze (DF) con nota n. 9559 del 11/03/2021.

La Direzione Centrale competente ha esaminato i dati forniti dal Dipartimento ed effettuato ulteriori approfondimenti per individuare le aree ritenute maggiormente critiche e gli uffici con bassi valori di conformità.

Di seguito gli esiti emersi e le relative azioni correttive, con riferimento al procedimento oggetto dell'attività di vigilanza del 2020.

### ***Controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600/73***

L'indagine effettuata ha riguardato il controllo formale delle dichiarazioni ex art. 36-ter del D.P.R. n. 600/73 presentate nel 2016, anno d'imposta 2015, inviate agli uffici per la lavorazione nel corso del 2018. Gli Uffici Territoriali interessati dalla rilevazione sono stati 116 e gli atti esaminati 5.123.

Il campione degli atti è stato selezionato sulla platea complessiva di 518.498 atti fornita dall'Agenzia e riguardante modelli 730, anche con presenza di visto di conformità apposto dagli intermediari abilitati, e Unico Persone fisiche, sia sotto forma di comunicazioni degli esiti centralizzate, sia come richieste di documentazione.

Su tale platea, si è proceduto ad effettuare l'estrazione degli atti da sottoporre ad indagine, considerando come limite 45 atti<sup>1</sup> per ogni ufficio secondo i seguenti criteri:

- 14 Modelli 730;
- 9 Modelli 730V;

<sup>1</sup> In considerazione delle condizioni in cui operavano gli Uffici Territoriali, su specifica richiesta della DC competente, il Dipartimento delle Finanze ha ridotto il numero di atti rispetto agli anni precedenti.

- 22 Modelli Unico PF.

A causa della crisi epidemiologica dovuta al Covid-19, sia le attività propedeutiche che l'attività di rilevazione vera e propria sono state svolte ricorrendo al lavoro agile, in ossequio alla normativa e alle disposizioni interne vigenti.

Nel complesso l'indagine ha evidenziato risultati abbastanza soddisfacenti; infatti, l'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati si è attestato all'85,46% ed i valori di conformità di ogni singolo principio sono risultati pari al 86,72% per la trasparenza, seguito da quello di correttezza, con l'83,98% e da quello di imparzialità, con il 79,56%.

Solo su un numero limitato di uffici e di pratiche il Dipartimento ha rilevato alcune criticità che hanno determinato valori di conformità lievemente più bassi. Con particolare riferimento a tali criticità il Dipartimento ha suggerito alcune raccomandazioni che sono state segnalate all'Agenzia. Come ampiamente dettagliato nella *Relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza 2020* la Direzione competente, nonostante molte delle criticità rilevate nel corso dell'attività di vigilanza fossero già state risolte, terrà conto delle raccomandazioni del Dipartimento per migliorare ancor di più l'attività gestionale, anche mediante ulteriori azioni di sensibilizzazione per gli Uffici Territoriali.

Gli esiti dell'attività di vigilanza sono stati comunicati alle Direzioni Regionali segnalando gli uffici con valori di conformità più bassi, le criticità riscontrate e le eventuali azioni da intraprendere.

Erano stati pianificati anche interventi di Analisi di contesto locale sul processo "*Effettuare il controllo formale 36-ter DPR 600/73*" presso alcune Direzioni Provinciali che avevano riportato un basso valore di conformità con riferimento alle criticità riconducibili alla mancata comunicazione al contribuente degli esiti del controllo formale in caso di perfezionamento senza esiti. Si è poi ritenuto opportuno procrastinarne l'avvio a causa del protrarsi della situazione emergenziale e dell'impossibilità di svolgere attività esterne.

È stata, invece, avviata e completata una *Analisi del rischio*<sup>1</sup> sperimentale sul medesimo processo nella quale, tenendo anche presenti le criticità segnalate dal Dipartimento, sono stati individuati specifici rischi relativi alla "*mancata comunicazione degli esiti al contribuente*" e al "*mancato inserimento nell'applicativo Ternet della data di ricevimento della raccomandata*". L'analisi, da considerarsi sperimentale perché realizzata completamente da remoto, ha avuto anche l'obiettivo di individuare eventuali rischi riconducibili allo svolgimento delle attività di controllo in modalità

<sup>1</sup> Le Analisi del rischio sono interventi finalizzati alla individuazione dei rischi gravanti sui processi dell'Agenzia con riferimento alle strutture operative e di governo.

agile. La scheda, condivisa con la competente Direzione, confluirà nel nuovo modello di gestione del rischio in corso di revisione.



**ATTIVITÀ D'INVESTIMENTO**

Con riferimento alle attività d'investimento, lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) complessivo, ponderato sull'intero portafoglio progetti in base al peso economico rispetto alla totalità, si attesta all'88,4% come evidenziato nella seguente tabella.

|  |                              | Descrizione Progetto  | SAL          | Peso          |
|--|------------------------------|---|--------------|---------------|
| Progetti ICT   | Sviluppo/Evoluzione Progetti | Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni                               | 82,9%        | 1,2%          |
|  |                              | Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare                     | 74,4%        | 1,1%          |
|  |                              | Infrastrutture  | 67,0%        | 33,6%         |
|  |                              | Servizi all'utenza  | 95,7%        | 1,3%          |
|  |                              | Controlli fiscali   | 81,7%        | 2,2%          |
|  |                              | Contenzioso   | 91,9%        | 1,6%          |
|  |                              | Basi Dati   | 93,8%        | 3,6%          |
|  |                              | Governance dei Progetti ICT   | 100,0%       | 5,8%          |
|  |                              | Audit   | 93,3%        | 0,4%          |
|  |                              | Gestione risorse umane  | 75,8%        | 2,7%          |
|  |                              | Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione | 99,5%        | 2,1%          |
|  |                              | Riscossione   | 100,0%       | 0,8%          |
|  |                              | Contabilità   | 92,2%        | 0,7%          |
|  |                              | Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi                             | 93,0%        | 3,8%          |
|  |                              | Sistema di protocollo e gestione documentale                              | 81,8%        | 1,4%          |
|  |                              | Pianificazione e controllo  | 100,0%       | 0,3%          |
|  |                              | Normative fiscali   | 94,5%        | 0,6%          |
|  |                              | Rimborsi  | 95,2%        | 0,5%          |
|  |                              | Sicurezza   | 89,2%        | 2,2%          |
|  |                              | Analisi   | 100,0%       | 1,3%          |
|  |                              | Acquisizione Dichiarazioni ed Atti  | 83,0%        | 1,7%          |
|  |                              | Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale                                  | 90,2%        | 6,2%          |
|  |                              | Internazionale  | 98,2%        | 2,1%          |
|  |                              | Anagrafe dei titolari   | 100,0%       | 0,2%          |
|  |                              | Servizi on line   | 95,1%        | 2,0%          |
|  |                              | Cartografia   | 80,0%        | 3,4%          |
|  |                              | Dichiarazione precompilata  | 70,0%        | 2,0%          |
|  |                              | Anagrafe Immobiliare Integrata  | 99,0%        | 0,4%          |
|  |                              | Attuazione D.Lgs.127/15 Fatturazione Elettronica e Corrispettivi          | 91,8%        | 1,5%          |
|  |                              | Sistemi trasversali   | 85,3%        | 0,9%          |
|  |                              | Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi                     | 100,0%       | 1,2%          |
|  |                              | Imprese   | 85,5%        | 0,7%          |
|  |                              | Siti istituzionali Agenzia e social media                                 | 86,2%        | 0,8%          |
| Anagrafica   | 92,9%                        | 1,2%  |              |               |
| Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance       | 94,8%                        | 2,2%  |              |               |
| Approvigionamenti e Logistica                              | 79,4%                        | 0,3%  |              |               |
| CRM e infrastrutture di backend                            | 95,0%                        | 1,3%  |              |               |
| Infrastrutture a supporto dei servizi digitali             | 82,7%                        | 0,6%  |              |               |
| Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti | 100,0%                       | 1,2%  |              |               |
| Gestione Atti  | 99,9%                        | 1,2%  |              |               |
| Servizi Catastali  | 87,4%                        | 1,0%  |              |               |
| Acquisti ICT   |                              |   |              |               |
|  |                              | Acquisti diretti (hw/sw)  | 16,1%        | 0,7%          |
| <b>Totale</b>  |                              |   | <b>88,4%</b> | <b>100,0%</b> |

Dal punto di vista economico, lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31 dicembre 2021, confrontato con le previsioni di *budget*, è pari al 58,2%.

|  | Descrizione Progetto         | Pianificato   | Consuntivo          |              |        |
|--|------------------------------|---|---------------------|--------------|--------|
|  |                              |   | €                   | SAC %        |        |
| Progetti ICT   | Sviluppo/Evoluzione Progetti | Pubblicità Immobiliare e Registro dei pegni                               | € 1.335.970         | € 713.975    | 53,4%  |
|  |                              | Servizi Estimativi e Osservatorio Mercato Immobiliare                     | € 1.161.237         | € 568.410    | 48,9%  |
|  |                              | Infrastrutture  | € 36.400.375        | € 9.864.166  | 27,1%  |
|  |                              | Servizi all'utenza  | € 1.442.113         | € 1.427.113  | 99,0%  |
|  |                              | Controlli fiscali   | € 2.404.690         | € 1.471.129  | 61,2%  |
|  |                              | Contenzioso   | € 1.687.232         | € 1.043.102  | 61,8%  |
|  |                              | Basi Dati   | € 3.952.613         | € 3.562.586  | 90,1%  |
|  |                              | Governance dei Progetti ICT   | € 6.305.756         | € 2.853.606  | 45,3%  |
|  |                              | Audit   | € 433.800           | € 414.306    | 95,5%  |
|  |                              | Gestione risorse umane  | € 2.965.591         | € 2.150.056  | 72,5%  |
|  |                              | Versamenti, gestione servizi convenzionali e di supporto alla riscossione | € 2.242.845         | € 2.109.735  | 94,1%  |
|  |                              | Riscossione   | € 829.210           | € 813.567    | 98,1%  |
|  |                              | Contabilità   | € 766.800           | € 643.251    | 83,9%  |
|  |                              | Gestione Dichiarazioni e Controlli preventivi                             | € 4.110.294         | € 3.435.817  | 83,6%  |
|  |                              | Sistema di protocollo e gestione documentale                              | € 1.510.767         | € 1.052.644  | 69,7%  |
|  |                              | Pianificazione e controllo  | € 291.028           | € 291.028    | 100,0% |
|  |                              | Normative fiscali   | € 609.513           | € 583.428    | 95,7%  |
|  |                              | Rimborsi  | € 502.887           | € 437.676    | 87,0%  |
|  |                              | Sicurezza   | € 2.385.653         | € 1.983.124  | 83,1%  |
|  |                              | Analisi   | € 1.407.802         | € 1.407.802  | 100,0% |
|  |                              | Acquisizione Dichiarazioni ed Atti  | € 1.828.198         | € 1.303.521  | 71,3%  |
|  |                              | Indici Sintetici di Affidabilità Fiscale                                  | € 6.753.007         | € 4.046.109  | 59,9%  |
|  |                              | Internazionale  | € 2.321.013         | € 2.021.724  | 87,1%  |
|  |                              | Anagrafe dei titolari   | € 186.903           | € 186.903    | 100,0% |
|  |                              | Servizi on line   | € 2.202.973         | € 1.994.731  | 90,5%  |
|  |                              | Cartografia   | € 3.692.640         | € 2.058.467  | 55,7%  |
|  |                              | Dichiarazione precompilata  | € 2.172.536         | € 1.226.918  | 56,5%  |
|  |                              | Anagrafe Immobiliare Integrata  | € 482.170           | € 344.561    | 71,5%  |
|  |                              | Attuazione D. Lgs. 127/15 Fatturazione Elettronica e Comispettivi         | € 1.648.738         | € 1.243.602  | 75,4%  |
|  |                              | Sistemi trasversali   | € 986.739           | € 580.952    | 58,9%  |
|  |                              | Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Servizi                     | € 1.275.464         | € 1.275.464  | 100,0% |
|  |                              | Imprese   | € 749.712           | € 522.768    | 69,7%  |
|  |                              | Siti istituzionali Agenzia e social media                                 | € 885.408           | € 755.509    | 85,3%  |
| Anagrafica   | € 1.302.958                  | € 1.142.539   | 87,7%               |              |        |
| Analisi del rischio e ricerche per la tax compliance       | € 2.370.242                  | € 2.061.174   | 87,0%               |              |        |
| Approvvigionamenti e Logistica                             | € 276.039                    | € 250.925   | 90,9%               |              |        |
| CRM e infrastrutture di backend                            | € 1.449.547                  | € 1.286.026   | 88,7%               |              |        |
| Infrastrutture a supporto dei servizi digitali             | € 662.042                    | € 481.523   | 72,7%               |              |        |
| Strumenti di monitoraggio operativo Divisione Contribuenti | € 1.352.539                  | € 1.352.539   | 100,0%              |              |        |
| Gestione Atti  | € 1.267.471                  | € 1.204.260   | 95,0%               |              |        |
| Servizi Catastali  | € 1.092.645                  | € 841.785   | 77,0%               |              |        |
| Acquisti ICT   |                              |   |                     |              |        |
|  | Acquisti diretti (hw/sw)     | € 737.705   | € 118.815           | 16,1%        |        |
|  | <b>Totale</b>                | <b>€ 108.442.863</b>  | <b>€ 63.127.334</b> | <b>58,2%</b> |        |

Di seguito si evidenziano le attività più rilevanti svolte nel corso del 2021 suddivise per Area Strategica.

## Area strategica “Servizi”

Le attività sono orientate alla realizzazione di prodotti e servizi informatici di ausilio ai processi di presentazione di dichiarazioni e atti da parte di contribuenti e intermediari e della trattazione degli stessi da parte degli uffici, così come dell'erogazione di servizi *online*. Particolare attenzione è stata riservata alle attività di semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico dei contribuenti; in tale ambito rientra la “dichiarazione precompilata” che nel 2021 è stata arricchita con maggiori elementi informativi (sono state aggiunte le informazioni sul bonus vacanze, sulle spese scolastiche e sulle erogazioni liberali effettuate agli istituti scolastici). Inoltre all'interno dell'area autenticata della precompilata è disponibile una funzionalità che consente ai cittadini di conoscere voce per voce la destinazione delle imposte sui redditi che hanno versato).

Al fine di proseguire nella predisposizione di informazioni utili al contribuente per agevolarlo negli adempimenti sul versante IVA, sono stati realizzati interventi finalizzati a fornire a tutti i soggetti passivi, oltre che gli elementi necessari per i prospetti di liquidazione periodica (tramite F24 predisposti), una bozza di comunicazione modificabile dal contribuente stesso (c.d. “precompilazione IVA”). Ciò grazie ai dati delle fatture elettroniche e dei corrispettivi. Sono state stabilite le modalità di predisposizione dei documenti IVA precompilati, le modalità di accesso e la platea degli operatori interessati. Utilizzando i dati provenienti dalle fatture elettroniche, dalle comunicazioni transfrontaliere e dai corrispettivi giornalieri, l'Agenzia mette a disposizione degli operatori IVA, in un'area web dedicata, le bozze dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche a partire dalle operazioni effettuate dal 1° luglio 2021. A far data dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022, è disponibile anche la bozza della dichiarazione annuale IVA. Per i soggetti che convalidano, nel caso in cui le informazioni proposte dall'Agenzia delle Entrate siano complete, oppure integrano nel dettaglio i dati proposti nelle bozze, viene meno l'obbligo di tenuta dei registri IVA.

Nel corso del 2021 sono stati realizzati interventi di evoluzione sui servizi telematici erogati dall'Agenzia, anche forniti tramite app per dispositivi mobili, concludendo la migrazione al modello “SPID-only”, diventato pienamente operativo nei primi mesi dell'anno, con la progressiva inibizione delle credenziali Agenzia (in linea con quanto previsto dal decreto legge “Semplificazione” n. 76/2020 non è più possibile ottenere le credenziali di Fisconline, cioè quelle proprie dell'Agenzia).

Nel corso del 2021 sono stati poi realizzati interventi volti a garantire l'evoluzione degli strumenti tecnologici per l'offerta di servizi alla collettività, per il presidio e il monitoraggio delle

attività di assistenza e di gestione delle relazioni con i contribuenti secondo il modello di *Citizen Relationship Management*. Tra questi è da menzionare il servizio di *chatbot* per l'assistenza, al fine di rispondere automaticamente agli utenti che pongono quesiti più semplici e reiterati; il servizio è addestrato attraverso domande e risposte relative alle tematiche tecniche di fatturazione elettronica allo scopo di utilizzare tecnologie innovative in ambito *AI* nell'assistenza ai contribuenti.

Nell'ambito dell'Area Servizi si collocano anche gli interventi finalizzati all'attuazione delle previsioni normative, contenute nel decreto legislativo n. 127/2015 (fatturazione elettronica e corrispettivi), che mirano alla semplificazione di alcuni complessi ed onerosi adempimenti a carico dei soggetti passivi IVA, nonché al miglioramento del rapporto di collaborazione tra contribuenti e Amministrazione finanziaria, alla razionalizzazione e miglioramento dell'efficacia nei controlli in materia IVA e alla riduzione del fenomeno dell'evasione da riscossione e del *tax gap*. In particolare, nel 2021, i principali ambiti di intervento hanno riguardato l'evoluzione del sistema di trasmissione ed elaborazione dei corrispettivi (ciò anche per poter gestire la "lotteria degli scontrini", in vigore dai primi mesi dell'anno). Per quanto riguarda i decreti "Rilancio" e "Sostegni", è stata predisposta la gestione delle istanze per i relativi contributi a fondo perduto.

Ricadono nell'Area Servizi gli interventi legati alla realizzazione della piattaforma SIT (Sistema Integrato del Territorio) che permette la corretta localizzazione di ciascun immobile, integrando informazioni identificative, tecniche, censuarie ed il relativo valore fiscale, utilizzando modalità avanzate di colloquio con l'utente e di ricerca tramite navigazione geografica. Dal 1° febbraio 2021 il SIT è attivo (ad eccezione dei territori nei quali il catasto è gestito, per delega dello Stato, dalle Province Autonome di Trento e di Bolzano) per lo svolgimento delle funzioni di competenza dell'Agenzia relative al catasto e ai servizi geo-topo-cartografici, nonché in materia di anagrafe immobiliare integrata.

Il SIT è uno strumento di organizzazione dei dati territoriali, che consente di associare alle basi geografiche di riferimento (cartografie, ortofoto aeree, immagini satellitari, ecc.) dati di varia natura (socio-economici, statistici, catastali, ambientali, reti tecnologiche, ecc.). È a supporto del governo del territorio in quanto consente di disporre di elementi conoscitivi necessari alla definizione delle scelte di programmazione generale e settoriale e di pianificazione del territorio e all'attività progettuale. Tra i principali punti di evoluzione, il nuovo sistema integrato prevede una banca dati catastale unica nazionale in cui tutte le informazioni, prima frammentate in dati censuari e cartografici, vengono integrate e georiferite direttamente e indirettamente agli oggetti cartografici.

Per quanto riguarda il portale internet dell’Agenzia (di libero accesso o in modalità autenticata per accedere ai servizi profilati sull’utente), sono stati implementati i servizi di gestione delle istanze crediti (decreto legge n. 34/2020), cessione crediti e detrazioni, bonus vacanze. Sempre maggiore attenzione è rivolta ai principi di accessibilità e usabilità, alla luce delle linee guida AgID e di quanto sancito dal decreto legislativo n. 106/2018 (riforma dell’attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web). Il portale evidenzia gli argomenti di maggiore impatto per gli utenti meno esperti attraverso informazioni, semplificate e fruibili, organizzate per aree d’interesse e non solo per “adempimenti fiscali” o “profili contributivi”.

Giornale istituzionale telematico dell’Agenzia, destinato ai cittadini ma anche agli esperti del settore, *FiscoOggi.it* offre aggiornamenti sull’attività dell’Amministrazione, con l’obiettivo di diffondere in tempo reale notizie e informazioni sulle tematiche fiscali. Nel corso del 2021 è stata data particolare rilevanza alla sezione Immobili ed è stata istituita una nuova sezione Dossier all’interno di Analisi e commenti.

Per quanto riguarda il Cassetto fiscale, sono stati implementati gli aggiornamenti annuali, così da rendere disponibili informazioni fiscali attualizzate all’ultimo anno di imposta.

### **Area strategica “Prevenzione” e “Contrasto”**

Gli interventi realizzati consistono in attività di adeguamento del sistema informativo per la gestione delle nuove annualità di dichiarazioni oggetto di controllo, per l’attuazione di una strategia innovativa volta all’individuazione selettiva delle situazioni a più elevato rischio di evasione o elusione nonché per l’attuazione di interventi che si propongono di agevolare l’adempimento spontaneo degli impegni previsti dalla legge. Per il 2021 (come peraltro nell’annualità precedente) è stato necessario gestire i contributi a fondo perduto spettanti agli operatori economici interessati dalle misure restrittive imposte a seguito della pandemia da Covid-19.

Gli interventi più rilevanti hanno riguardato l’aggiornamento, il miglioramento e l’adeguamento delle procedure informatiche in uso al personale dell’Agenzia per consentire la gestione degli avvisi di accertamento, degli inviti, degli atti di adesione e definizione relativi a tutte le tipologie di dichiarazione dei redditi per i diversi periodi d’imposta e alla dichiarazione IVA. Ciò ha comportato un miglioramento del processo di accertamento e di identificazione delle aree di possibile evasione fiscale, inclusa la ricerca e la selezione dei contribuenti ai fini delle verifiche fiscali.

Da segnalare sono le attività di potenziamento degli strumenti di *Business Intelligence* finalizzati al monitoraggio e all'analisi aggregata delle informazioni, nonché all'individuazione di soggetti da inserire nel piano annuale dei controlli. In particolare, gli interventi sono stati indirizzati a effettuare gli adeguamenti e le implementazioni necessarie per il monitoraggio (anche infra-annuale) nonché l'analisi dei risultati dei controlli fiscali (accertamenti II.DD., IVA, IRAP, Registro e Successioni, attività istruttorie esterne, segnalazioni effettuate dai Comuni).

Relativamente agli Indici Sintetici di Affidabilità fiscale sono stati realizzati interventi necessari a consentire la gestione degli indicatori per gli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, atti a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti. Tra gli interventi da segnalare si evidenziano le evoluzioni dei prodotti software che consentono ai contribuenti e agli uffici dell'Agenzia la modifica e l'aggiornamento dei dati trasmessi in modo da consentire la rettifica dell'indice stesso in caso di necessità.

Relativamente alle attività in ambito internazionale, sono stati realizzati interventi per migliorare la fruizione di informazioni derivanti dallo scambio di dati con autorità fiscali europee e di Paesi terzi (anche con gli adeguamenti successivi alla *Brexit*) e per supportare le attività necessarie al recupero crediti all'estero e al rimborso ai soggetti non residenti in ambito IVA e imposte dirette, migliorando così l'efficacia del procedimento di riscossione. Sono proseguite inoltre le attività in ambito gestione dei regimi IVA speciali - MOSS, OSS, IOSS (portale, dichiarazione, versamenti, rimborsi).

Nell'ambito del contenzioso tributario sono proseguite le attività di revisione della struttura applicativa finalizzata a una più efficace gestione della sospensione amministrativa e giudiziale dell'esecuzione dell'atto, dei versamenti diretti e dei relativi abbinamenti, della rateizzazione, dell'affidamento del carico ad Agenzia delle entrate Riscossione, degli sgravi e dei rimborsi. Le attività si propongono di realizzare l'integrazione delle relative banche dati attraverso la realizzazione di appositi servizi che ne consentano l'interoperabilità e che rendano possibile scambiare in ogni circostanza informazioni corrette e complete, facilmente integrabili e agevolmente comparabili, al fine di diminuire gli errori nella gestione del processo e ridurre tempi e costi.

## Area strategica “Risorse”

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

Anche nel 2021 particolare attenzione è stata posta alla valorizzazione delle banche dati dell'Agenzia, proseguendo le attività di *Data Strategy* per poter attuare una *governance* efficace e valorizzare al massimo il patrimonio informativo dell'Agenzia. Gli ambiti di intervento hanno riguardato la reingegnerizzazione delle Basi Dati, che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione dei dati in termini di efficienza (minimizzazione delle ridondanze, miglioramento dei tempi di elaborazione), disponibilità e tempestività (aggiornamento delle informazioni) e governo (rappresentazione delle informazioni e delle loro caratteristiche). In particolare sono state svolte attività finalizzate all'evoluzione delle banche dati delle dichiarazioni e delle altre informazioni presenti in Anagrafe Tributaria, compreso il popolamento delle basi dati analitiche e sintetiche, e all'evoluzione dei servizi di consultazione e fornitura di informazioni agli Enti esterni, compresi l'adeguamento alla nuova annualità di imposta dei servizi di fornitura reddituali già presenti nel catalogo di cooperazione informatica, l'evoluzione di alcuni servizi a seguito di revisioni dell'Archivio Anagrafico e la creazione di nuovi servizi per gli Enti esterni richiesti nell'ambito dei tavoli di lavoro congiunti fra Comuni/Regioni e l'Agenzia. Inoltre gli interventi hanno riguardato l'evoluzione dei servizi di consultazione delle informazioni sul contribuente, con specifico riferimento all'aggiornamento e potenziamento delle funzionalità disponibili in Anagrafe Tributaria.

Per quanto riguarda gli strumenti di analisi avanzata dei dati, nel corso del 2021 si è proseguito su molteplici piattaforme, utili in particolar modo al contrasto all'evasione:

- SNA – *Social Network Analysis* (soluzioni per l'analisi di reti sociali) con la disponibilità dei dati relativi all'anno di imposta 2020 (intermediari F24, bollette doganali) oltre alla rivisitazione delle informazioni presenti nei nodi PF/PNF del grafo;
- dispiegamento della piattaforma Qlik (anche con integrazione con P.A.S.SO.);
- approvvigionamento e analisi dati sulla piattaforma di *Data Lake* (studio integrazione linguaggio statistico R, dati accoglienza fatture).

Il progetto di rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura VoIP dell'Agenzia si è concretizzato con servizi di remotizzazione delle utenze di fonia fissa tramite rete internet.

Si è proseguito nell'adozione del *digital workplace* con l'implementazione di nuove *virtual app* per l'avvio della virtualizzazione della postazione di lavoro. Inoltre si è attuata la migrazione a Microsoft Teams (da *Skype for business*) con interventi di potenziamento dell'infrastruttura al fine di gestire picchi di carico. Si è proceduto anche a un potenziamento e a una maggiore diffusione dei servizi di videocomunicazione e *collaboration*, che si è concretizzato nell'avvio del progetto di rifacimento delle sale VDC di tutti gli uffici, nella definizione di una nuova infrastruttura centrale di VDC e nella definizione di un futuro progetto di migrazione ai servizi Microsoft 365.

Infine nel corso dell'anno sono continuate le attività di rinnovo dell'hardware obsoleto (NAS, Stampanti e *Switch*) e di fornitura di nuovo hardware/software a seguito delle esigenze manifestate, escludendo l'approvvigionamento di PC desktop nell'ottica di fornire esclusivamente PC *laptop* da utilizzare anche in modalità di lavoro agile, rafforzando la gestione degli *asset* sia dal punto di vista amministrativo, sia di conduzione dei client tramite sistemi *agent-based*.

Rientrano nell'Area "Governance e supporto" gli interventi finalizzati a consentire una gestione dei documenti informatici coerente con i principi di carattere legislativo e archivistico e ad attuare le prescrizioni del CAD in tema di digitalizzazione.

In tale ambito, è stato realizzato e collaudato il nuovo modulo "Protocollo 2.0" sulla nuova piattaforma dei servizi documentali, che verrà gradualmente rilasciato nel 2022 allo scopo di innovare i servizi disponibili ai dipendenti relativi alla gestione documentale, in aggiunta ai servizi già esistenti di LibroFirma e *Workflow*, con l'obiettivo di migrare dalla vecchia piattaforma Protocollo ASP/NSD alla nuova piattaforma "Arcipelago". Inoltre, è proseguito il piano di integrazione di tutte le applicazioni consumer che producono documenti con i servizi generalizzati messi a disposizione (tra cui lo "Spedizioniere"), al fine di una agevole e corretta gestione dei documenti informatici e dell'automazione del loro flusso di lavoro (protocollazione, fascicolazione, produzione delle copie con il contrassegno elettronico di cui all'art. 23 del CAD, integrazione con il *Workflow* ed il Libro firma).

A seguito del completamento nel 2019 del cosiddetto "Notificatore", servizio generalizzato per gestire la notifica via PEC, è in sperimentazione il servizio integrato in NSD, che consentirà agli Uffici di procedere con la notifica automatica via PEC.

L'esigenza di evolvere i processi di audit interno ha portato al miglioramento delle procedure informatiche di supporto ai controlli e alle indagini conoscitive (*compliance*) per un continuo monitoraggio dei principali processi aziendali, nonché delle procedure di supporto alla selezione degli intermediari da sottoporre a vigilanza (audit esterno) sulle attività di accertamento, riscossione,



trasmissione delle dichiarazioni fiscali e assistenza. In tema di protezione dei dati personali, sono proseguiti gli interventi di attuazione del regolamento europeo n. 679 del 2016 (GDPR – *General Data Protection Regulation*) e l'avvio della realizzazione di funzionalità di monitoraggio e controllo dello stato di attuazione del suddetto regolamento europeo in Agenzia (progetto DIANA).

Nel 2021, l'Agenzia delle Entrate si è dotata di una nuova mappa dei processi, destinata a rappresentare il punto di riferimento unico, chiaro ed esaustivo per l'esecuzione delle attività lavorative a livello centrale e periferico e agevolare, così, l'adozione di comportamenti uniformi nello svolgimento dei processi. La mappa costituisce riferimento unico anche per tutti i vari sistemi di gestione implementati all'interno dell'Agenzia; proprio da questo punto di vista, un'importante applicazione della mappa riguarderà il collegamento con il mondo dei servizi ICT e con il parco delle applicazioni e dei servizi ICT realizzati a beneficio dell'Agenzia.

Per quanto concerne la sicurezza informatica, le attività hanno riguardato la messa in opera dei sistemi e dei servizi modificati al fine di ottemperare ai provvedimenti del Garante della privacy; il consolidamento e l'evoluzione dell'applicativo SIGA3 al fine di renderlo il sistema unico di gestione delle abilitazioni, ampliandone le funzioni e aumentandone il grado di integrazione con altre applicazioni; l'evoluzione del sistema di tracciamento degli accessi al sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria, delle funzioni di analisi e allarme e di reportistica per un controllo efficace sulle modalità di interrogazione in AT effettuate dagli utenti interni ed esterni; l'introduzione del nuovo sistema di *Identity Access Management* (IAM) e del portale di accesso unico ai servizi applicativi ("scrivania dei servizi"); il supporto alla messa in sicurezza delle postazioni portatili e dei servizi applicativi in *cloud* nell'ambito del progetto del *digital workplace*; la standardizzazione ed evoluzione dell'infrastruttura di firma e cifratura per gli scambi di dati da e verso soggetti esterni mediante l'aggiornamento della lunghezza delle chiavi dei certificati utilizzati per firmare e cifrare i dati nonché degli algoritmi di *hashing* e cifratura.

Sono state oggetto di interventi migliorativi le applicazioni di supporto ai processi di amministrazione del rapporto di lavoro; in particolare, sono stati realizzati interventi di evoluzione e ottimizzazione del sistema di Gestione Risorse Umane (per la parte ex-Territorio) al fine di gestire con un livello maggiore di sicurezza e affidabilità i dati del personale. L'adeguamento dei sistemi permetterà, tra le altre cose, di migliorare la gestione del contenzioso interno all'Agenzia e dei provvedimenti disciplinari, assegnare le risorse alle attività dell'organizzazione con l'indicazione delle percentuali di impiego e rendere più flessibile e affidabile la base dati in cui sono registrate le variazioni anagrafico-giuridiche dei dipendenti dell'Agenzia. Per quanto riguarda i processi di

sviluppo e valutazione del personale, sono state adeguate le applicazioni SIRIO-2, la gestione della formazione e della valutazione delle POER/POIR.

Nell'ambito dei sistemi trasversali sono proseguite le attività di adeguamento del Sistema di Interscambio (SdI) al quadro normativo europeo, in linea con la direttiva UE 55/2014 del 16 aprile 2014, per permetterne l'interoperabilità con le fatture nei formati europei consentendo quindi alle P.A. italiane di ricevere e interpretare le fatture elettroniche trasmesse nei vari formati e canali stabiliti. Nel corso del 2021 si è intervenuti su molteplici aspetti, tra cui consentire ai Registratori Telematici di inviare allo SdI le fatture elettroniche tramite il canale dei corrispettivi e utilizzare i dati della fatturazione elettronica e dei corrispettivi telematici per la digitalizzazione dei servizi e la semplificazione di adempimenti normativi.

Anche nel 2021 si è data continuità all'iniziativa di produrre con risorse interne e in sinergia con il partner tecnologico nuovi strumenti informatici a supporto dei processi aziendali, che sono andati ad ampliare il *portfolio* di servizi erogati internamente all'Agenzia tramite la piattaforma tecnologica dedicata P.A.S.SO.

Agli oltre 50 applicativi già in servizio a supporto di numerosi processi aziendali, nel corso del 2021 sono stati aggiunti 8 nuovi applicativi, per la maggior parte dedicati a processi trasversali di supporto (tra cui un file *repository* integrato ed il colloquio con Qlik via *web socket*), nonché una serie di manutenzioni evolutive, principalmente mirate a preservare l'efficacia dei servizi in corrispondenza di mutazioni del contesto. Nell'ambito dell'iniziativa di sviluppo in *house* è stato anche avviato un progetto per creare i presupposti necessari all'adozione di strumenti *open source*.

Per quanto riguarda infine le attività per il "Monitoraggio della spesa sanitaria", svolte dall'Agenzia in applicazione delle disposizioni contenute nel decreto legge n. 269/2003 e sulla base di quanto previsto dall'art. 11, comma 15, del decreto legge n. 78/2010, si evidenzia che nel 2021 sono state prodotte complessivamente circa 20,9 milioni di Tessere Sanitarie di cui 19,6 milioni nel formato TS-CNS.

## INVESTIMENTI IMMOBILIARI

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

Per la prima tipologia di interventi (*"finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili"*), la spesa prevista per l'esercizio 2021, approvata con delibera n. 11 del 30 marzo 2021 e aggiornata con Delibera 37 del 27 luglio 2021, per investimenti di natura immobiliare a carico dell'Agenzia delle Entrate (escludendo, pertanto, quanto di competenza del Manutentore Unico) risulta complessivamente pari a circa 23,6 milioni di euro.

Il Piano considera anche gli impegni relativi alle annualità 2020 e precedenti per complessivi 134,1 milioni di euro relativi a Piani annuali dei Lavori 2002-2020.

Per l'anno 2021, il consuntivo dei lavori di manutenzione degli immobili in uso all'Agenzia, che si riferisce a lavori inseriti nel Piano annuale dei Lavori 2021 e ai Piani dei lavori 2002-2020, risulta pari a circa 3,9 milioni di euro.

In sintesi, gli investimenti immobiliari complessivi *"finalizzati alla riqualificazione e all'adeguamento funzionale-normativo degli immobili"* relativi alle annualità 2021 e precedenti ammontano complessivamente a 157,7 milioni di euro; sottraendo il consuntivo di 3,9 milioni di euro residuano impegni pari a circa 153,8 milioni di euro.

Nel corso dell'esercizio 2021, inoltre, si sono registrate anche altre attività di gestione e monitoraggio dei Piani annuali dei Lavori (annullamento e chiusura di OLS per circa 10,7 mln), che hanno portato ad una variazione in diminuzione degli impegni residui su tale voce a circa 143,1 milioni di euro, la cui gran parte è relativa a interventi già da tempo convenzionati con i locali Provveditorati alle OO.PP.

Con particolare riferimento alla categoria degli investimenti immobiliari, considerato l'elevato valore degli impegni pregressi (pari a 143,1 milioni di euro), sono state attuate dall'Agenzia, nell'ultima parte del 2021, le modifiche organizzative prodromiche a un miglioramento della programmazione e che potranno consentire, a regime, un incremento della capacità di spesa.

## RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Le attività formative per il 2021, definite con le strutture centrali *owner* di processo nell'ambito della definizione delle *linee guida per la rilevazione del fabbisogno*, sono confluite nel catalogo dell'offerta specifica per l'anno.

### Tipologie di corsi svolti

Le macro tipologie rappresentative dei corsi possono essere così riassunte:

- formazione obbligatoria, sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- formazione manageriale e comportamentale;
- formazione per l'aggiornamento professionale, in ambito tributario e non;
- formazione sui temi di orientamento generale (etica, anticorruzione, etc).

Di seguito il dettaglio delle iniziative erogate.

#### a) Corsi interni

I corsi interni sono stati erogati, a partire dal mese di febbraio 2021, in modalità a distanza o in e-learning, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

L'intero catalogo è stato modulato secondo queste due modalità. I costi per lo sviluppo del catalogo sono da riferirsi ai costi di sviluppo e tutoraggio on line (nel caso dell'e-learning), e di docenza per la modalità webinar. Questa ultima voce racchiude i costi delle docenze dei corsi organizzati dalla struttura centrale competente e dalle Direzioni Regionali, erogati con docenti interni e destinati al personale centrale, periferico e, per alcune iniziative, anche al personale di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Come descritto nel Piano di formazione, sono previsti due importi per la remunerazione dell'attività di docenza interna in base alla tipologia di formazione:

- per ogni ora di attività di formazione l'importo è pari a € 50,00; per ogni ora di attività di addestramento l'importo è di € 35,00.
- è prevista l'attività di tutoraggio specialistico nell'ambito delle aule virtuali e dei corsi erogati in modalità e-learning: in questo caso la remunerazione oraria è di € 25,00.

La Direzione Centrale competente e le Direzioni Regionali dispongono di risorse proprie per la realizzazione delle iniziative formative. Il costo sostenuto per il 2021 per le docenze interne è pari a € 199.000.

Tra le voci di costo riferibili alle attività formative vi sono le spese per aggiornamento professionale (docenze esterne e Iniziative formative erogate da enti esterni): questa voce è rappresentata dai costi relativi alla realizzazione di iniziative formative erogate da organizzazioni esterne quali università, enti di alta formazione degli ordini professionali ("Iniziative formative erogate da enti esterni") e da soggetti di comprovata professionalità ("Docenze esterne").

Anche nel 2021, le iniziative affidate a soggetti esterni sono riferibili a:

- sicurezza sui luoghi lavoro, in particolare per i responsabili e gli addetti al servizio di prevenzione e protezione (RSPP e ASPP);
- formazione antincendio destinata al personale centrale che svolge il ruolo di addetto antincendio.

Per il 2021 è stato consuntivato un importo complessivo di questa tipologia di costi pari a € 260.031,74.

Nella tabella che segue sono riportate, come iniziative d'aula, quelle svolte in aula virtuale sincrona (webinar), mentre viene indicato come e-learning la fruizione di WBT (*web based training*) ovvero moduli multimediali asincroni.

L'emergenza sanitaria che ha caratterizzato anche il 2021, non ha consentito di svolgere iniziative di affiancamento *on the job*.

## **b) Corsi esterni**

La partecipazione del personale a corsi esterni è riferibile, oltre ai corsi sulla sicurezza sopra menzionati, a una specifica iniziativa sulla sicurezza informatica (*cyber security awareness*) ed alle iniziative erogate dalla Scuola nazionale di Amministrazione, per le quali la partecipazione è gratuita. In tutto 7.405 funzionari hanno partecipato nel 2021 all'iniziativa sulla *cyber security awareness*.

Circa 500 funzionari hanno partecipato ad iniziative del catalogo SNA, per lo più distribuiti nell'area tributaria, comportamentale e linguistica/internazionale.

**c) Corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione e relativi esiti**

Come previsto dal modello di valutazione dell'efficacia degli interventi formativi in uso presso l'Agenzia, i partecipanti alle iniziative selezionate nel 2021 per la valutazione hanno compilato i piani di azione e i questionari di gradimento mediante la procedura "Gestione formazione".

A distanza di quattro mesi dalla conclusione delle diverse edizioni sono somministrati, sempre con il supporto della procedura informatizzata, sia ai partecipanti sia ai loro responsabili, i questionari di valutazione dell'impatto delle iniziative formative sulle attività lavorative. I dati ottenuti sono quindi esaminati ai fini del miglioramento delle iniziative anche mediante una riprogettazione didattica.

Nel 2021 il risultato atteso dal processo di valutazione dell'efficacia della formazione era un incremento della base di rilevazione del 5% rispetto all'anno precedente. L'indicatore è stato scelto in funzione del numero di corsi sottoposti a rilevazione rispetto all'offerta complessiva a catalogo per l'anno.

Rispetto al 2020, il numero di iniziative proposte a catalogo è passato da 93 a 105 con un incremento dell'offerta di circa il 12%. Rispetto ad un catalogo più ampio, circostanza che non consente un raffronto in termini di valori assoluti, è cresciuto il numero di corsi sottoposti a rilevazione, passando da 5 a 7.

I corsi sottoposti al modello di valutazione dell'efficacia sono i seguenti (per area tematica):

**Area servizi**

- Codice corso 6537 – qualità dei dati e procedura INCA
- Codice corso 6658 – formazione per nuovi addetti pubblicità immobiliare
- Codice corso 7160 – l'agenzia al telefono – istruzioni per l'uso

**Area tributaria**

- Codice corso 6744 – aiuto alla crescita economica (ACE)
- Codice corso 6746 – immatricolazioni auto UE indizi di frode
- Codice corso 6777 – credito di imposta per ricerca e sviluppo
- Codice corso 7146 – indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA)

Nella tabella che segue sono sintetizzate le variabili prese in esame, che rappresentano un risultato al di sopra delle aspettative.

|  | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>Variazione assoluta</b> | <b>Variazione %</b> |
|--|-------------|-------------|----------------------------|---------------------|
| Numero corsi messi a rilevazione   | 5           | 7           | + 2                        | + 40%               |
| Numero edizioni  | 21          | 65          | + 44                       | + 210 %             |
| Numero dei partecipanti sottoposti alla rilevazione  | 617         | 1.180       | + 563                      | + 91%               |
| Numero complessivo di questionari compilati (*)<br>(valutazione, piani di azione e di impatto) | 884         | 1.530       | + 646                      | + 73%               |

(\*) dati parziali

**ANALISI DELLE RISORSE UMANE PER AREA STRATEGICA E PROCESSI**

| Area Strategica    | Ore/Migliaia  | %           | Processo   | Ore/Migliaia  | %           |
|--------------------|---------------|-------------|--|---------------|-------------|
| <b>Servizi</b>     | 18.356        | 40,79%      | Identificare i contribuenti  | 1.102         | 2,45%       |
|                    |               |             | Assistere i contribuenti e fornire altri servizi   | 4.983         | 11,07%      |
|                    |               |             | Liquidare le imposte   | 5.296         | 11,77%      |
|                    |               |             | Censire i beni immobili  | 2.004         | 4,45%       |
|                    |               |             | Aggiornare i registri di pubblicità immobiliare  | 1.010         | 2,25%       |
|                    |               |             | Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare  | 317           | 0,70%       |
|                    |               |             | Migliorare la qualità delle Banche Dati  | 951           | 2,11%       |
|                    |               |             | Rimborsare il credito  | 2.693         | 5,98%       |
| <b>Prevenzione</b> | 4.491         | 9,98%       | Agevolare l'adempimento spontaneo  | 666           | 1,48%       |
|                    |               |             | Verificare i dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti anche con l'ausilio del contribuente | 3.825         | 8,50%       |
| <b>Contrasto</b>   | 16.944        | 37,66%      | Accertare l'imposta non dichiarata   | 11.197        | 24,88%      |
|                    |               |             | Controllare la correttezza dei dati e delle rendite  | 1.043         | 2,32%       |
|                    |               |             | Difendere gli atti impugnati   | 3.449         | 7,66%       |
|                    |               |             | Recuperare il credito erariale   | 1.255         | 2,79%       |
| <b>Risorse</b>     | 5.206         | 11,57%      | Gestire le politiche del personale   | 523           | 1,16%       |
|                    |               |             | Amministrare il rapporto di lavoro   | 1.581         | 3,51%       |
|                    |               |             | Amministrare i beni aziendali  | 958           | 2,13%       |
|                    |               |             | Amministrare la contabilità  | 401           | 0,89%       |
|                    |               |             | Amministrare l'Information Technology  | 745           | 1,66%       |
|                    |               |             | Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza  | 778           | 1,73%       |
|                    |               |             | Gestire le relazioni esterne   | 220           | 0,49%       |
|                    | <b>44.996</b> | <b>100%</b> | <b>Totale Ore Agenzia</b>  | <b>44.996</b> | <b>100%</b> |



## Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2021

| Qualifica  | Personale al 31.12.2020 | Comandi "DA" altre Amministrazioni | Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero | <u>Personale disponibile al 31.12.2020</u> (A+B-C) | Entrate 2021 | Uscite 2021  | Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni | Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni | <u>Personale disponibile al 31.12.2021</u> (D+E-F+G-H) | Consistenza media disponibile 2021 | Minore disponibilità |             | Consistenza media equivalente 2021 (J-K-L) |
|--|-------------------------|------------------------------------|--|--|--------------|--------------|--|---|--|------------------------------------|----------------------|-------------|--|
|  |                         |                                    |  |  |              |              |  |   |  |                                    | part time            | altre cause |  |
|  | A                       | B                                  | C  | D  | E            | F            | G  | H   | I  | J                                  | K                    | L           | M  |
| Dirigenti di ruolo                                 | 193                     | 7                                  | 7  | <b>193</b>   | 175          | 21           | 3  | 2   | 348  | 271                                | 0                    | 0           | 271  |
| Dirigenti a tempo determinato                      | 49                      | 0                                  | 0  | <b>49</b>  | 0            | 11           | 0  | 0   | 38   | 44                                 | 0                    | 0           | 44   |
| <b>Totale dirigenti</b>                            | <b>242</b>              | <b>7</b>                           | <b>7</b>   | <b>242</b>   | <b>175</b>   | <b>32</b>    | <b>3</b>   | <b>2</b>  | <b>386</b>   | <b>314</b>                         | <b>0</b>             | <b>0</b>    | <b>314</b>                                 |
| III area   | 20.234                  | 21                                 | 148  | <b>20.107</b>                                      | 497          | 1.235        | 17   | 37  | 19.349   | 19.728                             | 193                  | 0           | 19.535                                     |
| II area  | 10.784                  | 39                                 | 33   | <b>10.790</b>                                      | 58           | 1.176        | 23   | 9   | 9.686  | 10.238                             | 156                  | 0           | 10.082                                     |
| I area   | 175                     | 0                                  | 2  | <b>173</b>   | 7            | 4            | 0  | 0   | 176  | 175                                | 2                    | 0           | 173  |
| <b>Totale personale delle aree</b>                 | <b>31.193</b>           | <b>60</b>                          | <b>183</b>   | <b>31.070</b>                                      | <b>562</b>   | <b>2.415</b> | <b>40</b>  | <b>46</b>   | <b>29.211</b>  | <b>30.141</b>                      | <b>351</b>           | <b>0</b>    | <b>29.790</b>                              |
| <b>TOTALE COMPLESSIVO</b>                          | <b>31.435</b>           | <b>67</b>                          | <b>190</b>   | <b>31.312</b>                                      | <b>737</b>   | <b>2.447</b> | <b>43</b>  | <b>48</b>   | <b>29.597</b>  | <b>30.455</b>                      | <b>351</b>           | <b>0</b>    | <b>30.104</b>                              |
| Tirocinanti  | <b>509</b>              | 0                                  | 0  | <b>509</b>   | <b>0</b>     | <b>509</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>255</b>                         | <b>0</b>             | <b>0</b>    | <b>255</b>                                 |
| <i>PO legge 205/2017 (compresi nella III area)</i> | 1.437                   | 0                                  | 0  | <b>1.437</b>                                       | 391          | 409          | 0  | 0   | 1.419  | 1.428                              | 0                    | 0           | 1.428                                      |

**RICAVI COMMERCIALI**

I proventi per i servizi resi, che costituiscono i ricavi di competenza dell'esercizio per le attività previste dagli artt. 64 e 70, comma 1, lettera b) del D. Lgs. n. 300/1999, ammontano a circa 47.632 €/migliaia, in lieve aumento rispetto ai ricavi del 2020 (44,487 €/migliaia). L'andamento dei proventi per servizi resi dall'anno 2011 è rappresentato nella tabella seguente:

(valori in /migliaia)

| Anni                         | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Totale proventi servizi resi | 80.840 | 86.193 | 80.799 | 80.320 | 68.635 | 65.958 | 66.696 | 62.724 | 64.146 | 44.487 | 47.632 |

**COSTI DI FUNZIONAMENTO**

| Oneri di gestione                               | 2021             | CONSUNTIVO 2021  |
|---|------------------|------------------|
| <b>PRODUZIONE</b>                               | <b>725.911</b>   | <b>555.987</b>   |
| Costi di funzionamento                          | 77.997           | 38.369           |
| Costi per l'informatica e telecomunicazioni     | 255.300          | 228.065          |
| Spese postali e notifica atti                   | 88.419           | 46.441           |
| Oneri per la gestione dei tributi               | 304.195          | 243.112          |
| <b>PERSONALE</b>                                | <b>1.774.675</b> | <b>1.719.277</b> |
| Stipendi  | 1.151.486        | 1.058.683        |
| Imposte dell'esercizio                          | 98.591           | 89.529           |
| Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie | 344.236          | 335.650          |
| Straordinari                                    | 9.866            | 6.538            |
| Premi e incentivi                               | 6.850            | 35.899           |
| Accantonamenti premi e incentivi                | 137.731          | 174.783          |
| Missioni  | 3.035            | 716              |
| Indennità di missione                           | 543              | 81               |
| Mensa e buoni pasto                             | 16.467           | 14.028           |
| Servizi per il personale                        | 4.079            | 2.674            |
| Altri costi per il personale                    | 1.792            | 694              |
| <b>IMMOBILI</b>                                 | <b>257.831</b>   | <b>226.870</b>   |
| Gestione immobili                               | 257.831          | 226.870          |
| <b>TOTALE COSTI</b>                             | <b>2.758.417</b> | <b>2.502.135</b> |