



Agenzia delle dogane e dei monopoli
Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Anno 2017

INDICE

PREMESSA	4
PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI	6
BREVI CENNI SUL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO	6
ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI RIGUARDANTI L'AGENZIA	9
VIGILANZA SU TRASPARENZA IMPARZIALITÀ E CORRETTEZZA DELL'AZIONE DELL'AGENZIA	11
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	12
SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI	13
PROGETTI DI INVESTIMENTO	14
LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI	15
PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI	18
AREA STRATEGICA 1: SEMPLIFICAZIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI E COMPLIANCE	18
<i>Obiettivo 1 - Facilitare gli adempimenti tributari</i>	20
Altre attività di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 1	23
<i>Obiettivo 2 - Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti</i>	23
Altre informazioni di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 2	24
<i>Obiettivo 3 - Contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane e favorire l'attrattività per le imprese estere</i>	26
Altre attività di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 3	29
AREA STRATEGICA 2: PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI	31
<i>Obiettivo 4 - Migliorare l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria nonché degli illeciti extratributari</i>	33
Altre informazioni di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 4	42
<i>Obiettivo 5 - Tutelare gli interessi erariali nell'ambito del contenzioso</i>	55
Altre informazioni di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 5	57
COOPERAZIONE A LIVELLO NAZIONALE, UE ED INTERNAZIONALE	59
GOVERNO E GESTIONE DEL SETTORE DEI TABACCHI LAVORATI	68
GOVERNO E GESTIONE DEL SETTORE GIOCHI	70
ATTIVITÀ TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL'AGENZIA	71
IL QUADRO GENERALE DELLA RISORSE UMANE	72
RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA	91
AUDIT INTERNO	93
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	94

PROGRAMMA DI VIGILANZA _____	96
ATTIVITÀ DEI LABORATORI CHIMICI _____	97
QUOTA INCENTIVANTE _____	99

PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO _____ 106

PREMESSA

Il presente rapporto, elaborato sulla base degli elementi informativi e di analisi forniti dall'Agenzia nella Relazione sulla gestione dell'anno 2017, illustra i risultati conseguiti dalla stessa in relazione ai *target* definiti, in linea con gli obiettivi indicati nell'Atto triennale di indirizzo del Sig. Ministro di cui all'art. 59 del D.Lgs. n. 300/1999, nella Convenzione 2017-2019; dà, inoltre, evidenza del punteggio sintetico di risultato ai fini dell'attribuzione della quota incentivante spettante all'Agenzia per l'anno 2017.

Il rapporto, che costituisce il documento di verifica dei risultati gestionali dell'Agenzia, è articolato in tre parti:

- ✓ la valutazione sintetica dei risultati conseguiti dall'Agenzia;
- ✓ il confronto, per ciascuna area strategica di intervento, tra i risultati conseguiti rispetto ai valori attesi e l'analisi dei principali scostamenti;
- ✓ la rappresentazione dei progetti di investimento e il loro stato di avanzamento.

*Parte
prima*

**Valutazione sintetica
dei risultati conseguiti**

PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI CONSEGUITI

Si forniscono preliminarmente alcune informazioni sul quadro macroeconomico di riferimento nonché sugli aspetti economico-finanziari riguardanti l'Agenzia ovvero concernenti il sistema di relazioni tra questa e il Ministero vigilante.

BREVI CENNI SUL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO

Nel 2017 l'espansione dell'economia mondiale è stata sostenuta (3,8 per cento) e superiore alle attese; sospinta dalla ripresa degli investimenti, si è estesa sia alle principali economie avanzate sia a quelle emergenti e in via di sviluppo.

Il commercio mondiale ha segnato un marcato recupero, tornando a crescere a un ritmo superiore a quello del prodotto. Gli indicatori qualitativi degli ordini esteri prospettano tuttavia un possibile indebolimento nel corso del 2018, cui contribuiscono probabilmente i timori indotti dalle crescenti tensioni commerciali tra gli Stati Uniti e i loro principali partner.

Le favorevoli condizioni cicliche hanno sospinto i prezzi delle materie prime. Gli accordi tra i maggiori paesi produttori di petrolio hanno favorito il riassorbimento dell'eccesso di offerta che perdurava da un triennio. Nel maggio di quest'anno tensioni geopolitiche hanno impresso un ulteriore rialzo ai corsi petroliferi, che hanno raggiunto i valori più elevati dal 2014.

La crescita dei prezzi delle materie prime ha contribuito al lieve aumento dell'inflazione globale, rimasta tuttavia moderata nella sua componente di fondo. La Riserva federale ha proseguito il percorso di normalizzazione della politica monetaria intrapreso nell'ultimo biennio, con effetti limitati sui mercati.

Nel corso del 2017 le condizioni sui mercati finanziari internazionali sono state distese. Nei primi mesi di quest'anno la volatilità degli indici azionari è rapidamente aumentata in connessione con una revisione al rialzo delle aspettative sui tassi di interesse e con l'annuncio di nuove misure protezionistiche negli Stati Uniti.

Nell'area dell'euro la fase espansiva dell'economia iniziata nella primavera del 2013 si è rafforzata, diffondendosi a tutti i paesi. Nel primo trimestre di quest'anno la crescita ha lievemente ripiegato, tornando in linea con quella media dell'ultimo triennio.

Venuti meno i timori di deflazione all'inizio del 2017, l'inflazione è gradualmente aumentata ; resta però ancora lontana dai valori coerenti con la definizione di stabilità dei prezzi adottata dall'Eurosistema, soprattutto nella sua componente di fondo. La progressiva ripresa dell'inflazione nei prossimi anni dipenderà dal riassorbimento delle risorse lavorative inutilizzate e dal connesso recupero delle aspettative di inflazione di famiglie e imprese.

Resta significativo il sostegno fornito alla crescita dalle politiche economiche, in particolare dalle condizioni monetarie molto favorevoli. Secondo le stime della Commissione europea, l'orientamento della politica di bilancio dell'area diventerebbe leggermente espansivo nell'anno in corso.

Nel 2017 la Commissione ha presentato alcune iniziative per la riforma della governance dell'Unione economica e monetaria, tra cui le proposte per il completamento dell'Unione bancaria e dell'Unione dei mercati dei capitali, unitamente al progetto per il potenziamento del Meccanismo europeo di stabilità (European Stability Mechanism, ESM), che verrebbe a configurarsi come una sorta di Fondo monetario europeo.

Nel 2017 si è consolidato il recupero dell'economia italiana, in atto ormai quasi senza interruzioni dal secondo trimestre del 2013. La ripresa procede tuttavia a un passo più lento nel confronto con le riprese cicliche precedenti e rispetto alla crescita che si registra nelle altre principali economie dell'area dell'euro.

La crescita è stata superiore a quanto atteso dai principali previsori all'inizio dell'anno e ha riguardato tutte le macroaree, ma soprattutto le regioni del Nord. È stata sostenuta da ogni componente: l'interscambio con l'estero, i consumi delle famiglie, l'accumulazione in beni strumentali e in costruzioni, il cui divario rispetto ai valori precedenti la crisi rimane tuttavia assai ampio anche per i ridotti investimenti delle Amministrazioni pubbliche.

Le esportazioni hanno accelerato più delle importazioni; l'interscambio con l'estero ha così fornito un contributo positivo alla crescita del PIL per la prima volta dal 2013. L'avanzo delle partite correnti con l'estero ha raggiunto il valore più alto dalla metà degli anni novanta.

Il credito al settore privato non finanziario è aumentato, in misura ancora modesta per le imprese, come osservato in passato nell'uscita da recessioni profonde o associate a crisi finanziarie.

La politica di bilancio ha mantenuto, per il quarto anno consecutivo, un orientamento moderatamente espansivo; l'indebitamento netto delle Amministrazioni pubbliche è comunque diminuito. Anche il rapporto tra debito e prodotto è lievemente sceso; condizioni di finanziamento meno favorevoli non avrebbero ripercussioni significative sulla sostenibilità, nella misura in cui la politica di bilancio resti prudente e si confermino gli attuali tassi di crescita. (*)

DESCRIZIONE	2016	2017
PIL mondiale (variazioni percentuali)**	3,2	3,8
PIL area euro (variazioni percentuali)**	1,8	2,4
Pil Italia (variazioni percentuali)**	0,9	1,5
Entrate tributarie erariali (€/mln)***	451.543	455.717
Pressione fiscale Italia (variazioni percentuali)**	42,7	42,5
Totale entrate amministrazioni pubbliche in % al PIL (variazioni percentuali)*	46,9	46,6

* Fonte: Banca d'Italia - Relazione annuale 2017

** Fonte: Istat - Rapporto annuale 2018

*** Ministero dell'Economia e delle Finanze – bollettino delle entrate tributarie (gen – dic 2017)

ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI RIGUARDANTI L'AGENZIA

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli esercita attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali.

Essa verifica e controlla, in particolare, la produzione, gli scambi e il consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa e la produzione, la distribuzione e la vendita dei tabacchi lavorati assicurando il regolare afflusso delle imposte che gravano sugli stessi; la stessa svolge, inoltre, attività di prevenzione e contrasto degli illeciti di natura extratributaria, quali i traffici illegali di prodotti contraffatti o non rispondenti alle normative in materia sanitaria o di sicurezza, armi, droga, beni del patrimonio culturale, traffico illecito di rifiuti, nonché commercio internazionale di esemplari di specie animali e vegetali minacciate di estinzione, protette dalla Convenzione di Washington.

L'Agenzia regola, infine, il comparto del gioco pubblico in Italia, verificando, in particolare, gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e tutti gli operatori ed esercitando attività di contrasto al gioco illegale.

Sulla base della Relazione sulla Gestione del Bilancio d'esercizio 2017 dell'Agenzia, nell'anno 2017 la stessa ha chiuso l'esercizio con un avanzo di gestione pari a euro 15.739.759,00.

Nei documenti contabili sono indicati ricavi commerciali per €/mgl, 2.403 in diminuzione di €/mgl 177 circa rispetto all'anno precedente (€/mgl 2.580).

L'utile che ne è derivato è stato di €/mgl 756 circa (il corrispondente valore dell'esercizio precedente era di €/mgl 779).

A fine dell'esercizio 2017 il personale dipendente in organico risulta pari a 10.748 unità, con un decremento di 365 unità rispetto al 31 dicembre 2016. I costi per il personale dipendente, comprensivi degli stipendi ed assegni fissi, oneri sociali ed altri costi, sono stati pari ad €/mgl 623.700, rispetto ad un corrispondente valore dell'esercizio precedente pari a €/mgl 621.776, con un incremento di €/mgl 1.924 in maggior parte dovuto all'aumento della voce "Altri costi del personale", quali accantonamenti per impegni contrattuali, per retribuzione di posizione e di risultato del personale dirigente e per il Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane.

Il costo relativo alle voci strettamente stipendiali ha invece avuto un decremento di circa €/mln 2,4 rispetto al 2016.

Per quanto riguarda l'applicazione delle norme sul contenimento della spesa pubblica, l'Agenzia ha continuato a perseguire gli obiettivi di contenimento, razionalizzazione e stabilizzazione della spesa; nel merito, il Collegio dei Revisori dei Conti nella Relazione al Bilancio d'esercizio 2017 di cui alla seduta del 9 aprile 2018, ha attestato la puntuale applicazione degli adempimenti previsti dalle norme di contenimento della finanza pubblica.

L'Agenzia ha rappresentato di aver rispettato tutte le vigenti disposizioni in tema di contenimento della spesa ad essa applicabili e, per quanto concerne il riversamento a favore dell'entrata del bilancio dello Stato di un importo pari all'1% delle dotazioni previste sui capitoli relativi ai costi di funzionamento di cui all'art. 6, comma 21-sexies del D.L. 78/2010, ha comunicato che provvederà a riversare il dovuto entro il 31 ottobre 2018.

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

Per quanto concerne l'attuazione del Programma di vigilanza del Dipartimento delle Finanze di cui all'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, nel primo quadrimestre del 2017 sono proseguite le attività connesse all'analisi dei procedimenti selezionati per il Programma 2016, riguardanti "La cooperazione amministrativa in materia di origine preferenziale delle merci" per l'Area Dogane e "Gestione delle proposte per l'istituzione di nuove rivendite ordinarie" per l'Area Monopoli.

In particolare, il Dipartimento delle Finanze ha trasmesso le relazioni sugli esiti dell'analisi condotta per le valutazioni di competenza in merito alle problematiche riscontrate e per la proposta di eventuali iniziative da intraprendere.

Il Dipartimento ha altresì ufficializzato il procedimento di competenza dell'Area Dogane individuato per l'anno 2017, riguardante il "Transito unionale esterno".

In proposito, è stata avviata, unitamente ai referenti del Dipartimento, la fase di studio del processo nel suo complesso, sulla base dei dati e della documentazione di riferimento. È stato quindi individuato il campione oggetto di rilevazione (determinato complessivamente in n. 1.992 atti), in esito all'analisi dei dati forniti dalla SO.GE.I. sull'intera popolazione degli atti, nonché concordata la relativa check list, ovvero il questionario oggetto di successiva compilazione da parte dei destinatari Uffici delle dogane (n. 71 Uffici delle Dogane coinvolti sugli 84 totali), preliminarmente sottoposto alla fase di test presso l'Ufficio campione individuato (Ufficio delle dogane di Roma 2).

Al riguardo, i funzionari coinvolti nell'attività hanno partecipato ad un corso di formazione appositamente istituito, al fine di approfondire gli aspetti essenziali del regime.

I citati questionari sono stati inviati alle Direzioni regionali/interregionali/interprovinciale di rispettiva competenza per la validazione di primo livello, alla quale hanno fatto seguito le successive fasi di validazione da parte delle competenti strutture di vertice centrale. L'inoltro finale al Dipartimento delle Finanze è stato effettuato entro il termine previsto del 13 ottobre 2017.

La fase di redazione della "matrice di sensibilità", in virtù della quale sono attribuiti i punteggi alle risposte fornite nei questionari, è stata effettuata direttamente dal Dipartimento delle Finanze, il quale ha anticipato ufficiosamente che l'analisi compiuta non ha evidenziato criticità di particolare

rilevanza, anche tenuto conto dell'accuratezza adoperata nella scelta delle domande facenti parte del questionario, effettuata durante la fase di analisi del procedimento. Al riguardo, il valore di conformità complessivo è risultato pari all'81,60%, da considerarsi ampiamente positivo.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Nel corso dell'anno 2017 l'Agenzia ha continuato l'attività tesa a favorire le iniziative di comunicazione web verso i cittadini, gli organi di informazione, gli enti esterni e gli operatori potenzialmente interessati ai servizi erogati o alle attività svolte dall'Agenzia, tramite iniziative divulgative fra le quali il "Libro blu" e la "Carta Doganale del viaggiatore" e di pubblicazione di provvedimenti amministrativi (Circolari, Risoluzioni, Determinazioni e Note) e dello "Scadenario del Contribuente per l'anno 2018".

Per quanto riguarda l'assistenza agli utenti, l'Agenzia ha fornito risposte alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate dagli utenti, cittadini ovvero operatori o associazioni di categoria tramite l'apposito servizio URP.

Per la rilevazione e valorizzazione delle percezioni e attese degli utenti dei servizi fiscali, al paragrafo 3.4 punto 5, dell'Allegato 4 della Convenzione triennale per gli esercizi 2017-2019, è previsto l'espletamento di autonome indagini di *customer satisfaction*. Al riguardo, per l'anno 2017, l'Agenzia ha attivato un'indagine di *customer satisfaction* per verificare come i fornitori percepiscano l'Agenzia in qualità di cliente; il giudizio registrato risulta ottimale con un punteggio medio conseguito di 8,3 (laddove altri Enti e Amministrazioni pubbliche sono valutate con un punteggio medio di 7,8).

SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI

Per quanto concerne l'analisi inerente al grado di raggiungimento e di realizzazione degli obiettivi programmatici e degli indicatori indicati nel Piano dell'Agenzia 2017-2019, si rileva quanto segue:

- nel corso dell'esercizio 2017 l'Agenzia, in linea con gli indirizzi strategici e gli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2017-2019 emanati dall'Autorità politica, ha orientato la propria attività verso le iniziative volte a favorire la *compliance* dei contribuenti, mantenendo, allo stesso tempo, elevato il presidio sul territorio per assicurare il continuo incremento del livello di efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni evasivi e fraudolenti nel settore tributario ed extratributario;
- per quanto riguarda l'ambito doganale, l'Agenzia ha posto particolare attenzione nell'adozione di specifiche iniziative volte a semplificare gli adempimenti degli operatori economici per facilitare, nel rispetto delle regole, la circolazione delle merci ed evitare la possibilità di ritardi pregiudizievoli alla competitività delle imprese operanti nel territorio nazionale;
- con tale finalità è proseguito l'impegno per la digitalizzazione e la semplificazione delle procedure e dei processi anche attraverso forme proattive di confronto e collaborazione con le diverse categorie di operatori economici e/o contribuenti volte, tra l'altro, a stimolare un comportamento virtuoso da parte degli utenti sotto il profilo degli adempimenti fiscali, nonché ad una sostanziale riduzione dei tempi di rilascio delle merci con conseguenti positive ricadute sia per gli utenti che per l'Agenzia stessa. In questo contesto, l'Agenzia ha messo in atto una strategia volta a ridurre l'invasività dei controlli e, al contempo, a sviluppare iniziative per garantire agli operatori i benefici derivanti dalle semplificazioni previste dal complesso delle disposizioni del nuovo Codice doganale dell'Unione.
- in tale ottica, ha assunto particolare rilievo il ruolo attivo svolto dall'Agenzia per lo sviluppo del sistema logistico nazionale attraverso una piena digitalizzazione e integrazione dei servizi resi da differenti attori pubblici e privati.

Il Piano dell'Agenzia per il triennio 2017-2019, che è stato definito attraverso il confronto con il Dipartimento delle finanze ed è parte integrante della Convenzione 2017-2019 sottoscritta dal Ministro dell'economia e delle finanze e dal Direttore dell'Agenzia il 15.11.2017, si è delineato,

quindi, nell'ambito di due aree strategiche:

- 1) **"Semplificazione dei rapporti con gli utenti e compliance"** declinato nei seguenti obiettivi:
 - a) Facilitare gli adempimenti tributari;
 - b) Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti utenti;
 - c) Contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane e favorire l'attrattività per le imprese estere.
- 2) **"Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari"** declinato nei seguenti obiettivi:
 - a) Migliorare l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria nonché degli illeciti extratributari;
 - b) Tutelare gli interessi erariali nell'ambito del contenzioso.

Nel merito, come previsto dal d.lgs 157/2015 nel citato Piano sono stati definiti, per la misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, specifici indicatori di produttività, qualità, tempestività dell'attività svolta nelle aree di operatività e di complessiva efficacia ed efficienza gestionale.

Gli obiettivi programmatici sono stati conseguiti.

PROGETTI DI INVESTIMENTO

Il Piano triennale degli investimenti per il triennio 2017-2019, di cui alla delibera n. 331 del 29 dicembre 2016 del Comitato di Gestione dell'Agenzia, approvato dal Sig. Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, ha ricompreso interventi finalizzati a ottimizzare la funzionalità e l'efficacia dei servizi dell'Agenzia, sia attraverso lo sviluppo del sistema informativo, sia mediante la messa in qualità dei laboratori chimici doganali e la qualificazione del patrimonio.

Esso è stato articolato nelle seguenti macroaree:

✓ **"Progetti di evoluzione del sistema informativo"**

In tali progetti sono ricomprese, per l'area Dogane, le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo, finalizzate a migliorare la comunicazione istituzionale, ad incrementare l'efficienza interna, ad ottimizzare i costi di gestione del personale e a sviluppare la telematizzazione dei processi doganali.

Per l'area Monopoli i progetti comprendono le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio delle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi, quelle

finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti, interni ed esterni, e ad ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale.

Per entrambe le aree sono inclusi anche gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso, tenuto conto del fatto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi sia adeguamenti evolutivi.

✓ **“Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici”**

Trattasi di progetti di investimento per il miglioramento del Sistema di Qualità dei Laboratori chimici delle dogane e per il potenziamento delle relative dotazioni strumentali per un accrescimento delle potenzialità di indagine analitica.

✓ **“Progetti per la qualificazione del patrimonio”**

Si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 nonché di azioni per la realizzazione di opere volte all'efficientamento energetico con contestuale riduzione dell'impatto ambientale e di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT con particolare riguardo alle attrezzature destinate alle attività di controllo.

Nella tabella seguente, è riportato il costo complessivo per investimenti stimato per il triennio 2017-2019.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2017	2018	2019	TOTALE
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	49,1	49	49	147,1
Messa in qualità dei laboratori chimici	3,9	2	2	7,9
Qualificazione del patrimonio	47	29	14	90
TOTALE	100	80	65	245

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Tenuto conto di quanto consuntivato dall'Agenzia nella Relazione gestionale anno 2017 si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi individuati nella Convenzione

2017-2019 firmata il 15.11.2017 (Cfr. Parte seconda, paragrafo "Quota incentivante") per l'anno 2017.

Il punteggio raggiunto determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, _____

Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)

[firmato digitalmente]

Il Direttore dell'Agenzia

(Giovanni Kessler)

[firmato digitalmente]

*Parte
seconda*

Analisi dei risultati conseguiti

PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI

AREA STRATEGICA 1: SEMPLIFICAZIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI E COMPLIANCE

Fanno parte dell'area strategica i seguenti obiettivi, con i relativi indicatori di performance:

- 1) **Facilitare gli adempimenti tributari:** gli indicatori mettono in risalto le attività dell'Agenzia volte ad agevolare il rapporto con gli utenti attraverso iniziative di comunicazione e semplificazione. Nello specifico, si vuole misurare la tempestiva adozione delle direttive a seguito di mutamenti legislativi e della giurisprudenza di legittimità e le iniziative dirette a favorire la trasparenza e comunicazione con gli operatori per l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.
- 2) **Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti:** gli indicatori sono rappresentativi del processo di sviluppo della telematizzazione e digitalizzazione delle procedure doganali in funzione del miglioramento dei servizi all'utenza.
- 3) **Contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane e favorire l'attrattività per le imprese estere:** gli indicatori sono volti a misurare l'impegno dell'Agenzia a garantire la regolarità del mercato, attraverso l'accrescimento del livello di compliance degli operatori economici, del grado di attrattività del sistema doganale e dell'attenzione verso gli utenti nel fornire le Autorizzazioni richieste.

La seguente **tavola n. 1** riporta i risultati 2017 riferiti agli obiettivi compresi nell'Area strategica "Semplificazione dei rapporti con gli utenti e *compliance*".

Tavola 1 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2017

Area Strategica Semplificazione dei rapporti con gli utenti e compliance			
Obiettivo 1 - Facilitare gli adempimenti tributari			
Indicatori	Risultato atteso 2017	Consuntivo 2017	Scostamento
Percentuale di direttive nei diversi settori di attività emanate entro i termini prescritti	100%	100%	-
Numero di iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale	270	310	40
Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 3 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	25%	34,4%	9,4%
Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	90%	92,6%	2,6%
Obiettivo 2 - Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti			
Indicatori	Risultato atteso 2017	Consuntivo 2017	Scostamento
Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana nei principali porti (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	22%	33%	11,0%
Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli aeroporti con maggior traffico (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	25%	37,6%	12,6%
Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli altri uffici (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	22%	21,0%	-1,0%
Percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici	40%	72,5%	32,5%
Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme dell'UE	20%	85,0%	65,0%
Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni (Area Monopoli).	87%	87%	-
Obiettivo 3 - Contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane e favorire l'attrattività per le imprese estere			
Indicatori	Risultato atteso 2017	Consuntivo 2017	Scostamento
Percentuale di dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti	5%	4,7%	-0,3%
Incremento del numero dei container inoltrati nei fast corridors	10%	220,0%	210%
Numero di navi ammesse allo sdoganamento in mare	1.000	1.191	191
Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni AEO rilasciate	96%	99,8%	3,8%
Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate	90%	99,7%	9,7%
Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce ed area di rischio, rispetto al valore medio UE	40%	46,4%	6,4%

Obiettivo 1 - Facilitare gli adempimenti tributari

Nell'ambito dell'obiettivo sono ricomprese le iniziative realizzate per rafforzare il rapporto fiduciario tra l'Amministrazione e i contribuenti, incentrate su una efficace e tempestiva azione divulgativa delle direttive e degli indirizzi operativi nei settori di competenza. In merito alla **"Percentuale di direttive nei diversi settori di attività emanate entro i termini prescritti"**, il dato di consuntivo è in linea con il programma previsto (100%).

Per quanto concerne il **"Numero di iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale"**, nel 2017 sono state realizzate n. 310 iniziative, con un incremento rispetto al programma (270) da ricondurre al particolare impegno dedicato alla diffusione delle novità recate dal nuovo Codice doganale.

Sotto l'aspetto divulgativo si segnala, inoltre, che nel 2017 l'Agenzia ha curato la realizzazione, in formato elettronico, delle seguenti pubblicazioni:

- "Libro blu" - Organizzazione, attività e statistica dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli - Anno 2016;
- "Carta doganale del viaggiatore", in italiano e inglese, che informa i viaggiatori in provenienza/partenza da/per l'estero sulle principali disposizioni vigenti e le procedure applicate.
- un video dal titolo "I fast corridor doganali" sul canale Youtube dell'Agenzia (<https://www.youtube.com/watch?v=ii7TN6qLiWs&feature=youtu.be>)

Ulteriori iniziative divulgative realizzate mediante il sito web dell'Agenzia, nel rispetto delle vigenti regole di accessibilità, riguardano:

- la pubblicazione tempestiva di provvedimenti amministrativi (Circolari, Risoluzioni, Determinazioni e Note);
- la pubblicazione dello "Scadenario del Contribuente per l'anno 2018";
- l'aggiornamento della sezione denominata "Pubblicità legale" e relative sottosezioni;
- l'aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente" nel rispetto dei criteri e della tempistica prevista nel D.lgs. n.33/2013 e successive modificazioni;

L'indicatore "**Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 3 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza**" è stato introdotto nel 2017 con lo scopo di evidenziare la capacità di risolvere una significativa percentuale di quesiti entro 3 giorni lavorativi. Il risultato di consuntivo, pari al 34,4%, superiore rispetto al target pianificato (25%), attesta la rapidità di risposta dell'Agenzia alle istanze dell'utenza.

Infine, per l'indicatore "**Percentuale di quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi**", il risultato dell'anno 92,6% è superiore al dato di programma pari a 90%. Tale dato conferma la capacità dell'Agenzia di fornire tempestivamente chiarimenti ai quesiti pervenuti tramite il servizio URP telematico; ciò, anche grazie alla definizione di risposte consolidate da rendere all'utenza relativamente a quesiti simili, a vantaggio dell'uniformità della trattazione e della speditezza delle risposte.

Tabella n. 1 – Problemi risolti dall'URP Dogane

Gruppo	Component	Totale problemi			Tempo medio (HH.MM.)			
		Risolti	%	Sospesi	Delay	Sospensioni	Risoluzione	Totale
ANTIFRODE E CONTROLLI	Controlli	126		0	10,35	0	55,48	67,28
Totale		126		0	10,35	0	55,48	67,28
COMUNICAZIONE	Regimi doganali	2		0	0,01	0	0	0,01
	Comunicazione	117		0	1,13	0	0,05	1,26
	I.C.T.	122		0	0,51	0	0,29	1,51
	Tributi	1		0	1,04	0	0,01	1,05
Totale		242		0	1,01	0	0,17	1,38
LEGISLAZIONE ACCISE	Accise	540		0	0,32	0	21,12	22,12
	Comunicazione	4		0	0,31	0	20,17	20,54
Totale		544		0	0,32	0	21,11	22,11
LEGISLAZIONE DOGANE	Accise	1		0	2,16	0	39,51	42,13
	Comunicazione	944		0	2,17	0	24,28	27,13
	Controlli	4		0	0,26	0	32,41	35,37
	Logistica	1		0	0,48	0	27,52	28,41
	Rapp. Internazionali	98		0	1,34	0	33,05	35,1
	Regimi doganali	317		0	1,57	0	31,27	33,46
	Servizi utente	58		0	1,49	0	13,47	16,09
	Tributi	244		0	1,4	0	23,42	25,37
	Tributi agevolazioni	63		0	1,23	0	34,1	33,56
Totale		1.730		0	2,03	0	26,09	28,37
SAISA	SAISA	1		0	0,11	0	4,56	7,15
Totale		1		0	0,11	0	4,56	7,15
TOTALE GRUPPI		2.643	100	0	2,03	0	24,1	26,4

Altre attività di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 1

Nell'ambito delle attività svolte al fine di facilitare gli adempimenti tributari, va segnalata l'attuazione, a partire dal 2 ottobre 2017, del Sistema Unionale delle Decisioni Doganali (Customs Decisions System) in linea con la tempistica prevista nell'Allegato alla Decisione di esecuzione (UE) 2016/578 dell'11 aprile 2016 della Commissione. In particolare, l'Agenzia ha posto in essere gli interventi per lo sviluppo delle procedure nazionali per il colloquio con i sistemi unionali al fine di permettere l'interoperabilità del CDS con il sistema AIDA per salvaguardare le attuali funzioni di controllo tra le banche dati delle autorizzazioni e le relative dichiarazioni doganali.

Obiettivo 2 - Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti/utenti

Nell'ambito dell'obiettivo sono rappresentati i risultati del processo di sviluppo della telematizzazione e digitalizzazione delle procedure doganali volto ad accrescere la tempestività di azione dell'Agenzia in funzione del miglioramento dei servizi all'utenza.

In particolare, per quanto riguarda gli indicatori relativi alla **"Riduzione della percentuale del time release per operazioni di importazione, in procedura ordinaria presso la dogana"**, effettuate nei principali porti e negli aeroporti con maggior traffico, ove si concentra il maggior numero di dichiarazioni doganali, i risultati consuntivati, superiori ai target pianificati, evidenziano il forte interesse degli operatori economici - ad aderire in maniera sempre più intensa alla facilitazione della trasmissione elettronica dei documenti di accompagnamento, che determina una forte riduzione del time release. L'adesione a tale innovazione è stata misurata con l'introduzione dell'indicatore **"Percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici"** il cui risultato per il 2017 è stato pari al 72,5%, a fronte di un obiettivo prefissato al 40%.

In merito ai risultati dei citati indicatori, si rileva che gli operatori economici che sdoganano nei principali porti e aeroporti hanno aderito alla facilitazione della trasmissione elettronica dei documenti di accompagnamento prima gradualmente, in linea con le previsioni, e, dalla fine del 2016, con un'intensità superiore ad ogni più rosea previsione, determinando quindi una forte riduzione del time release nei porti e negli aeroporti. Tale innovazione è stata invece accolta con

minor entusiasmo negli altri uffici, ove, comunque, la riduzione del time release è risultata sostanzialmente in linea con le previsioni .

In merito all'indicatore "**Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme dell'UE**", il risultato, particolarmente positivo (85%) registrato dall'Agenzia, è dovuto sostanzialmente alla standardizzazione del procedimento di rilascio delle IVO (Informazioni Vincolanti sull'Origine) che ha anche consentito una più tempestiva e puntuale attività di controllo e valutazione della documentazione da parte dell'Ufficio centrale competente ed anche, ragionevolmente, all'accresciuto livello di *compliance* degli operatori economici, posto che diverse richieste di IVO sono state presentate da operatori AEO e ciò ha comportato istruttorie brevi e tempi ridotti per l'emissione delle decisioni.

Per quanto riguarda la "**Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni (area monopoli)**", il risultato conseguito è in linea con il target annuale fissato (87%). Le concessioni e autorizzazioni rilasciate entro 105 giorni sono state n. 2.642, a fronte di n. 3.036 richieste pervenute. Attraverso una rivisitazione dei processi lavorativi degli Uffici, si è potuto conseguire l'obiettivo prefissato di diminuire ulteriormente i giorni di lavorazione da 110 del 2016, a 105 nel 2017.

Altre informazioni di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 2

Per quanto riguarda il settore delle accise, nel corso del 2017 è stata data attuazione al progetto RE.TE. (Registri Telematici), il cui sviluppo è stato condotto nell'ambito del Tavolo tecnico digitalizzazione accise, che prevede il confronto con le Associazioni di settore per condividere le strategie e i piani di sviluppo, in relazione all'evoluzione del quadro normativo unionale e nazionale.

L'assolvimento dell'obbligo di tenuta dei registri di carico e scarico in modalità digitale comporta per gli operatori del settore accise una serie di vantaggi tra cui: la riduzione dei costi e dei tempi, la semplificazione degli adempimenti nonché la riduzione di un eventuale contenzioso. Le nuove procedure, infatti, declinando i principi Full Digital e Once Only alla base della strategia DOGANA 4.0, riducono i costi connessi agli adempimenti burocratici integrandoli nel ciclo produttivo aziendale e migliorano l'efficacia e l'efficienza dei controlli attenuandone l'invasività in quanto l'Ufficio può monitorare l'attività svolta dal Depositario sul Registro Telematico.

In ragione della portata innovativa del progetto Re.Te., dell'impatto derivante dalla sua attuazione sulla platea degli operatori e della necessità di offrire una puntuale assistenza nella fase di transizione dal cartaceo al "full digital", è stato delineato un percorso graduale di attuazione prevedendone la progressiva adozione per settori di imposta e per tipologia di operatori. Il percorso graduale ha anche considerato la sensibilità fiscale delle categorie di prodotti sottoposti ad accisa e le ricadute sul ciclo produttivo aziendale.

Un primo deposito pilota è passato alla tenuta dei registri in forma esclusivamente telematica e per altri quattro depositi sono state concluse le fasi propedeutiche al passaggio ai registri telematici. I primi risultati sono stati illustrati durante un tavolo tecnico tenutosi a fine novembre e tutti gli stakeholder sono stati invitati ad una progressiva adesione.

I Depositari che utilizzano Re.Te. hanno riscontrato sostanziali vantaggi in termini di recupero di efficienza, efficacia ed economicità nel ciclo produttivo (eliminazione allibramento di inizio anno, eliminazione stampa giornaliera, ottimizzazione dei tempi, diminuzione degli oneri dovuti per la prestazione della cauzione, azzeramento degli errori nella tenuta del registro e, quindi, delle possibili sanzioni).

Inoltre, nel 2017 l'Agenzia ha perseguito il miglioramento della qualità dei servizi erogati mediante l'adozione di strumenti organizzativi, operativi e metodologici che consentono di ottimizzare la produttività e di ridurre gli oneri a carico degli operatori.

L'Agenzia ha poi fornito il proprio contributo nell'ambito del tavolo di confronto permanente con il Ministero Politiche Agricole, Alimentari e Forestali ed il Ministero dello Sviluppo Economico per l'esame delle condizioni economiche di istanze di trasformazione sotto controllo doganale.

Per quanto riguarda il settore dell'importazione in franchigia di auto e motoveicoli destinati alle Rappresentanze Diplomatiche e/o Organismi Internazionali ed ai loro membri, e alle importazioni cosiddette "dirette" di merci varie, inviate con i modelli 182 in formato cartaceo, l'Agenzia ha ulteriormente ottimizzato il processo autorizzativo che consente l'archiviazione digitale dei documenti di richiesta e di autorizzazione delle importazioni sia di veicoli che di merci varie all'interno del programma di gestione denominato "autoveicoli" (controllo formale della presenza degli indirizzi; verifica del prelievo di dati per la messa a disposizione di altre applicazioni quali ad esempio la posta elettronica; stampa di un separatore per Ambasciata per la corretta archiviazione

cartacea; controllo formale del telaio del veicolo; possibilità di visualizzare i documenti della pratica pregressa; controllo sulla coppia di valori numero del protocollo MAE e data protocollo MAE per evitare immissioni duplicate di pratiche; inserimento di un controllo tra il nominativo del soggetto venditore ed il nominativo del soggetto acquirente).

Nel rispetto del principio della trasparenza, sono poi stati pubblicati gli elenchi dei carnet TIR invalidi, per rendere disponibili informazioni aggiornate e certe sulla loro validità nell'ambito dell'attività operativa degli uffici.

Obiettivo 3 - Contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane e favorire l'attrattività per le imprese estere

I risultati conseguiti nell'ambito dell'obiettivo danno evidenza dell'impegno dell'Agenzia per la semplificazione e automazione delle procedure in modo da favorire la *compliance*, contribuire ad incrementare la competitività delle imprese italiane nell'ambito del commercio internazionale e favorire, allo stesso tempo, l'investimento nel Paese da parte delle imprese estere.

In tale prospettiva si pone il risultato conseguito per l'indicatore "**Percentuale di dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti**" pari al 4,7%, rispetto al target prefissato pari al 5% con uno scostamento pari a -0,3%. La procedura automatizzata realizzata dall'Agenzia consente agli operatori economici di effettuare una verifica preliminare sulla corretta liquidazione dei diritti, riducendo gli errori e le conseguenti ricadute procedurali (anche sanzionatorie) in sede di presentazione delle dichiarazioni doganali.

Per quanto concerne l'indicatore "**Incremento del numero dei container inoltrati nei fast corridors**", l'importante risultato raggiunto, che testimonia il valore delle innovazioni introdotte e il relativo gradimento degli operatori economici, è frutto dell'attrazione di nuovi traffici commerciali in ragione dei benefici forniti dai corridoi controllati. In particolare, due tratte hanno avuto un incremento notevole che è andato oltre ogni più rosea aspettativa, quella di La Spezia-Melzo e il corridoio intermodale Genova-Rivalta. La tratta La Spezia-Melzo gestita da Sogemar - Contship Italia è un corridoio multiclente fruito da diversi operatori, tra i quali Adidas. Nel 2017 l'incremento della movimentazione è stata di 4.300 container rispetto al 2016. Analogamente il corridoio

intermodale Genova-Rivalta ha avuto un incremento di 1.500 container nel 2017. Tale corridoio è di uso esclusivo di IKEA che ha utilizzato la tratta per migliorare il ciclo di import.

Gli indicatori "**Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni AEO rilasciate**" e "**Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate**" sono volti a misurare il mantenimento di affidabilità nel tempo degli operatori e testimoniano il rapporto di *compliance* tra gli stessi e l'Agenzia. I risultati registrati nel 2017, rispettivamente, del 99,8% e 99,7% a fronte dei target del 96% e 90%, sono una riprova della crescente affidabilità degli operatori autorizzati.

L'approccio alla "cooperative compliance" è fortemente presente nello status di Operatore economico autorizzato (AEO), istituito ulteriormente valorizzato dal Codice doganale dell'Unione che consente di disporre di una corsia privilegiata nello svolgimento delle operazioni doganali e, più in generale, nel rapporto con l'Agenzia. Il grande appeal dell'AEO è testimoniato dal notevole quantitativo di certificati rilasciati che ha portato l'Italia a collocarsi al quarto posto dietro Germania, Francia e Olanda. Ciò va ricondotto alle finalità proprie dell'AEO che consente all'impresa di conseguire concreti benefici per la supply chain in termini di semplificazioni operative, di minori costi nonché di servizi forniti dall'Agenzia. In questo quadro si colloca l'intensa attività informativa ed esplicativa svolta dall'Agenzia nel 2017, sia attraverso la promozione e realizzazione di incontri, tavoli di confronto, eventi divulgativi, sia mediante l'emanazione di specifici provvedimenti tra cui merita di essere segnalata la Determinazione n. 188 del 13.1.2017 con la quale sono stati individuati i criteri applicativi delle disposizioni recate dall'art. 27, p. b.), del RE n. 2447/2015 (standard pratici e di competenza o qualifiche professionali per conseguire lo status di AEO).

L'indicatore "**Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce ed area di rischio, rispetto al valore medio UE**", è calcolato sulla base dei dati derivanti da una specifica rilevazione Eurostat. Il risultato conseguito nel 2017 è stato del 46,4% ed è da ricondurre alla mirata strategia messa in campo dall'Agenzia per il contrasto alla sottofatturazione attraverso le seguenti linee di intervento:

- 1) *Profili di rischio dedicati nel Circuito Doganale di Controllo (CDC)*. Sono presenti nel CDC profili di rischio ad hoc per contrastare la sottofatturazione, sia di tipo merceologico che soggettivo;

- 2) *Campagne straordinarie di controllo "a posteriori"*. Oltre ai controlli in linea, sono state promosse nel tempo e attuate massicce campagne di revisione dell'accertamento delle dichiarazioni doganali a rischio per la sottofatturazione e sono stati effettuati specifici controlli presso le sedi legali delle ditte. Tali tipologie di controllo sono diventate sempre più importanti da quando l'Italia riceve ingenti flussi di tessili e calzature da altri Paesi dell'Unione Europea. Di conseguenza, il contrasto alla sottofatturazione all'importazione viene integrato e analizzato tenendo in considerazione anche l'analisi dei rischi sugli acquisti intracomunitari;
- 3) *Segnalazioni "ad hoc" ai Paesi Membri destinatari delle distorsioni di flusso a rischio*. Le segnalazioni inviate agli altri Stati Membri sono state basate su analisi che hanno incrociato:
 - a. i dati inerenti le quantità, i valori medi imponibili dichiarati all'importazione presso ciascuno Stato Membro della U.E.;
 - b. i decrementi dei volumi di importazione in Italia di migliaia di soggetti giuridici che hanno preferito l'approvvigionamento da altro Stato membro con acquisti intracomunitari.
- 4) Sviluppo di significative sinergie con l'Agenzia delle Entrate e con la Guardia di Finanza.

Altre attività di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 3

L'Agenzia è competente all'adozione dei provvedimenti autorizzativi e/o al rilascio del parere obbligatorio nell'ambito dei procedimenti di competenza di altri Stati membri UE o Paesi EFTA/Transito comune. In particolare, nel 2017, sono state trattate n. 3 autorizzazioni alla garanzia globale ed 1 alla semplificazione del valore. Per quanto riguarda le autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali, se ne riporta di seguito nella tabella 2 una elencazione di dettaglio:

Tabella n. 2 – Autorizzazioni ai regimi e alle procedure doganali

Procedimento	Autorizzazioni	Consultazioni
Autorizzazioni al regime di perfezionamento attivo, passivo e di ammissione temporanea	21	254
Autorizzazioni all'utilizzo del regime TIR	2	-
Autorizzazioni alla Procedura Semplificata ferroviaria	-	-
Autorizzazioni al Servizio Regolare trasporto marittimo	4	20
Autorizzazioni alla Procedura Semplificata aerea	-	8
Autorizzazioni all'Importazioni in franchigia	1.555	-
Totale	1.582	282

Inoltre, per quanto riguarda lo status AEO, nel 2017 sono state rilasciate n. 159 autorizzazioni, sono stati effettuati n. 15 provvedimenti di sospensione, n. 12 provvedimenti di revoca e n. 369 di riesame.

Con riguardo all'allocazione delle risorse di cui alla successiva tabella 3 nell'area strategica "Semplificazione dei rapporti con gli utenti e *compliance*", si registra uno scostamento del -3,64% rispetto a quanto pianificato nelle corrispondenti famiglie gestionali da ricondurre a una complessiva minore disponibilità di risorse.

Tabella n. 3 – Consuntivo ore Area strategica semplificazione dei rapporti con gli utenti e *compliance*

SEMPLIFICAZIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI E COMPLIANCE								
AREA (ore/uomo)	Piano 2017	Peso %	Consuntivo 2017	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2016	Peso %	Scostamento 2017/2016
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/c
Gestione Tributi	5.017.773	80,85%	4.844.911	81,01%	-3,44%	4.760.323	79,09%	1,78%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	1.023.859	16,50%	984.186	16,46%	-3,87%	1.084.957	18,03%	-9,29%
Servizi di mercato	164.628	2,65%	151.288	2,53%	-8,10%	173.524	2,88%	-12,81%
Totale	6.206.260	100%	5.980.385	100%	-3,64%	6.018.804	100,00%	-0,64%

AREA STRATEGICA 2: PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Fanno parte dell'area strategica i seguenti obiettivi con i relativi indicatori:

- 4) *Migliorare l'efficacia dell'azione di contrasto dell'evasione tributaria nonché degli illeciti extratributari*: gli indicatori sono rappresentativi di una consolidata strategia di azione dell'Agenzia volta al presidio della legalità e della sicurezza del commercio internazionale e nel settore dei giochi e dei tabacchi.
- 5) *Tutelare gli interessi erariali nelle controversie giurisdizionali*: gli indicatori sono volti a misurare il grado di sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso.

La seguente **tavola n. 2** riporta i risultati 2017 riferiti agli obiettivi compresi nell'Area strategica "Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari".

Tavola 2 - Risultati quali-quantitativi della produzione – Anno 2017

Area strategica Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari			
Obiettivo 4 - Migliorare l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria nonché degli illeciti extratributari			
Indicatori	Risultato atteso 2017	Consuntivo 2017	Scostamento
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	60%	70,7%	10,7%
Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	50%	59,3%	9,3%
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	50%	65,4%	15,4%
Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti	20%	35,4%	15,4%
Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	18%	24,1%	6,1%
Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione	30%	40,4%	10,4%
Tasso di positività dei controlli in materia valutaria	24%	27,8%	3,8%
Tasso di positività dei controlli selezionati attraverso la procedura OTELLO (Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization) ai sensi dell'art. 38 quater D.P.R. 633/72	8%	8,5%	0,5%
Indice di presidio del territorio nel settore delle accise (Area Dogane)	30%	34%	4%
Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	30%	34,9%	4,9%
Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento (Area Monopoli)	90%	99,9%	9,9%
Numero di sistemi e piattaforme di giochi on line sottoposti a controlli	10	10	0
Obiettivo 5 - Tutelare gli interessi erariali nell'ambito del contenzioso			
Indicatori	Risultato atteso 2017	Consuntivo 2017	Scostamento
Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)	80%	97,6%	17,6%
Indice di vittoria in materia di contenzioso tributario (% di controversie decise in via definitiva a favore dell'erario) - Area Dogane	80%	85,2%	5,2%
Contenzioso civile - Numero di relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre /Numero processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)	95%	99,8%	4,8%
Contenzioso tributario - numero di costituzioni in giudizio/ Numero di atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)	93%	97,4%	4,4%
Indice di conclusione dei procedimenti di ricorso/reclamo con proposte formulate d'ufficio ex art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. N. 546/92 (Area Monopoli)	50%	68,5%	18,5%

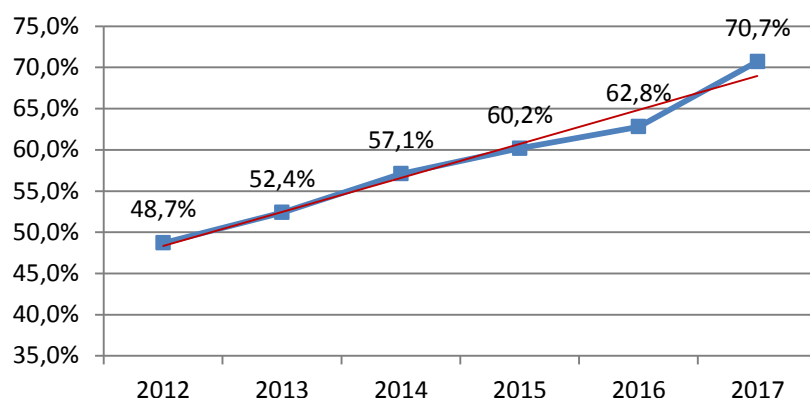
Obiettivo 4 - Migliorare l'efficacia dell'azione di prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria nonché degli illeciti extratributari

L'obiettivo 4 è rappresentativo della consolidata strategia di azione dell'Agenzia volta al presidio della legalità e della sicurezza del commercio internazionale e nel settore dei giochi e dei tabacchi. Gli indicatori individuati per declinare l'obiettivo sono volti principalmente a misurare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dell'azione amministrativa. Tuttavia, viene data anche evidenza al volume delle attività svolte nei diversi settori di competenza.

L'azione dell'Agenzia è volta alla prevenzione ed al contrasto dei fenomeni fraudolenti che maggiormente incidono sulla regolarità dei traffici commerciali (ad esempio, sottofatturazione e contraffazione), sia a presidio del gettito erariale, sia per le esigenze di tutela della salute e della sicurezza pubblica (con riguardo ai traffici di armi, esplosivi, beni per produzione di armi di distruzione di massa, prodotti radioattivi, merci pericolose per non conformità, per cattiva conservazione, medicinali contraffatti o non autorizzati, rifiuti).

Per quanto riguarda l'indicatore **"Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi"**, il risultato conseguito nel 2017 è stato pari al 70,7%, superiore rispetto al risultato atteso (60%) e con un aumento del 7,9% rispetto al dato di consuntivo del 2016 e al trend storico come evidenziato dal grafico sottostante.

Grafico n. 1 – Andamento del tasso di positività delle verifiche accise

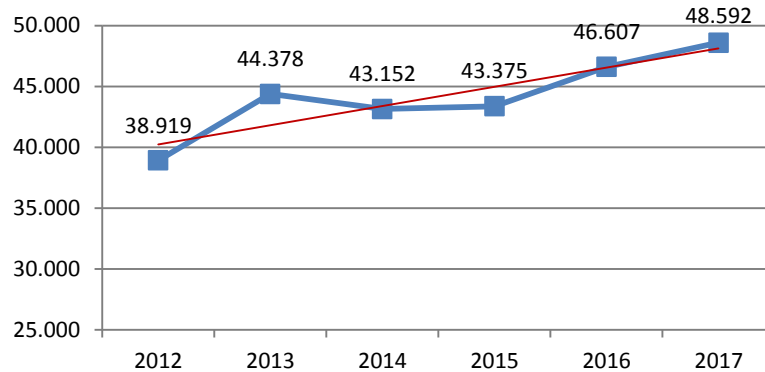


Al riguardo, va evidenziato che tale risultato è stato ottenuto a fronte di un aumento del numero complessivo delle verifiche che, nel 2017, sono state pari a n. 48.592 (+4,3% rispetto al 2016) e della relativa efficacia (in termini di MDA), a dimostrazione del livello qualitativo nonché della

competenza del personale tecnico dell’Agenzia nella individuazione delle violazioni di tipo formale e sostanziale.

Il grafico seguente mostra l’andamento del numero delle verifiche accise nel periodo 2012-2017.

Grafico n. 2 – Andamento del numero delle verifiche accise



Nella successiva tabella n. 4 sono riepilogati i risultati conseguiti nel 2017 relativamente alle attività di controllo nel settore accise, posti a confronto con gli analoghi dati del 2016.

Tabella n. 4 – Controlli nel settore delle accise

Tipologia indicatore	2017				2017 vs. 2016			
	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Scostamento	
			Assoluto	%			Assoluto	%
Numero dei controlli	-	48.592	-	-	46.607	48.592	1.985	4,3%
Tasso di positività	60%	70,7%	10,7%	17,8%	62,8%	70,70%	7,90%	12,6%
MDA (€/mgl)	-	373.093	-	-	309.487	373.093	63.606	20,6%

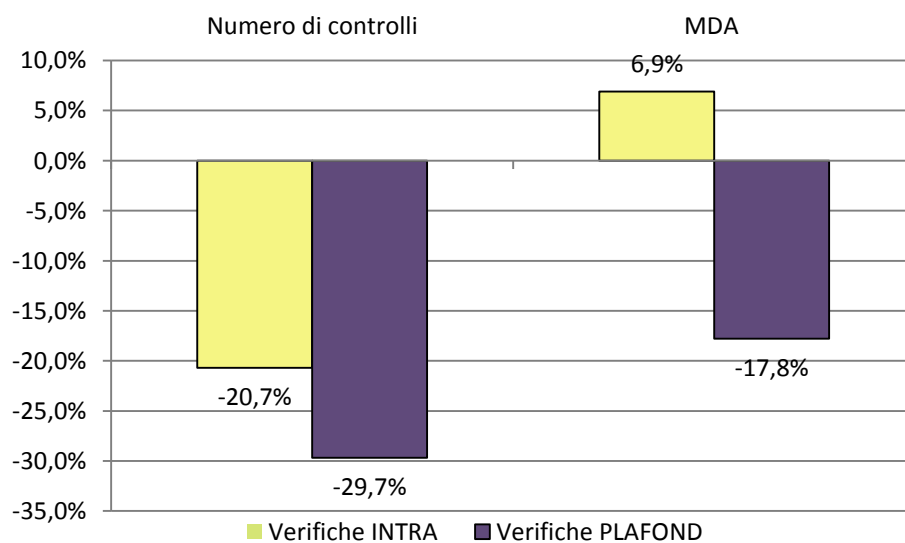
In merito all’indicatore “**Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)**”, indicato nella seguente tabella 5 il risultato conseguito nel 2017 dall’Agenzia è stato del 59,3%, superiore quindi al risultato atteso (50%). Per un’analisi di dettaglio delle attività connesse all’indicatore ed ai risultati conseguiti nel 2017, nella tabella seguente sono rappresentati, distintamente per verifiche Intra e Plafond, i dati riguardanti il numero dei controlli, il tasso di positività, i maggiori diritti accertati e la relativa remuneratività media, posti a confronto con i dati di consuntivo del 2016.

Tabella n. 5 – Verifiche IVA – Intra e Plafond

Tipologia verifica	Tipologia indicatore	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Scostamento 2017/2016	
				Assoluto	%
Verifiche intra	Numero dei controlli	3.393	2691	-702	-20,7%
	Tasso di positività	50,28%	58,31%	8%	15,9%
	MDA (€/mgl)	946.568	1.012.018	65.450	6,9%
	Remuneratività media (€/mgl)	549	621	72	13,1%
Verifiche Plafond	Numero dei controlli	519	365	-154	-29,7%
	Tasso di positività	60,31%	66,58%	0	10,4%
	MDA (€/mgl)	226.164	185.948	-40.216	-17,8%
	Remuneratività media (€/mgl)	723	765	42	5,5%
Totale Intra + Plafond	Numero dei controlli	3.912	3.056	-856	-21,9%
	Tasso di positività (media ponderata)	51,61%	59,3%	7,7%	14,9%
	MDA (€/mgl)	1.172.732	1.197.966	25.234	2,2%
	Remuneratività media (€/mgl)	580	661	81	13,9%

Inoltre, si registra un aumento complessivo dei Maggiori Diritti Accertati dovuto all'incremento della componente INTRA, come indicato nel seguente grafico 3:

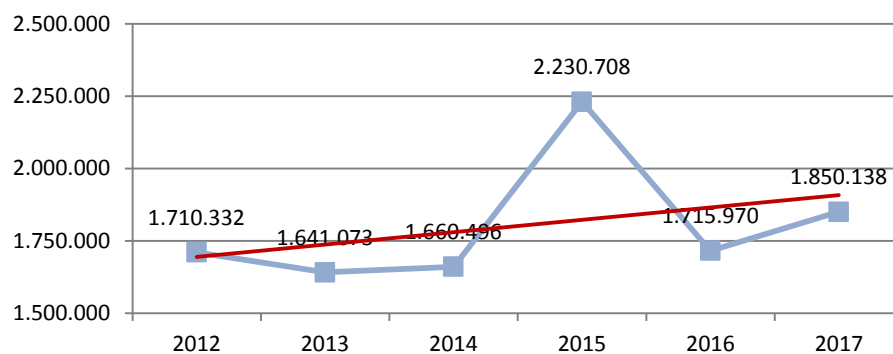
Grafico n. 3 – Verifiche INTRA e PLAFOND – Variazioni 2017/2016



L'attività di controllo e antifrode dell'Area Dogane svolta nel 2017 trova riscontro, in termini di efficacia, anche sul piano dei **Maggiori Diritti Accertati** (MDA), quale elemento tangibile e quantificabile dell'operato dell'Agenzia, frutto sia della metodologia di analisi applicata per l'accertamento delle frodi, sia di situazioni caratterizzate da fattori esogeni difficilmente prevedibili.

Il grafico che segue mostra l'andamento dei maggiori diritti accertati nel periodo 2012-2017.

Grafico n. 4 – Andamento dei maggiori diritti accertati (MDA)/€1000



I maggiori diritti accertati rilevati nell'ambito delle verifiche sono riportati nella tabella seguente con il rispettivo contributo in termini percentuali.

Tabella n. 6 – MDA per tipologia di controllo

Tipologie di controlli	2017	
	MDA (€)	Incidenza sul totale
IVA intra	1.012.017.791	54,7%
Plafond	185.947.798	10,1%
Revisioni d'Accertamento con accesso presso le aziende	16.741.903	0,9%
Controlli ai depositi	36.035	0,0%
Altre verifiche ordinarie con accesso	32.006.868	1,7%
Altri controlli in ufficio	230.295.063	12,4%
Verifiche accise	373.093.382	20,2%
MDA totali (€/1.000)	1.850.138.840	100%

Gli MDA che derivano dalle verifiche sugli scambi intracomunitari (verifiche INTRA) costituiscono oltre il 54% del totale realizzato nell'anno.

L'importo dei **Maggiori Diritti Riscossi** (MDR) nell'anno 2017 è stato pari a €/mgl 348.642.

I MDR si riferiscono unicamente ai MDA dogane e accise, considerato che la riscossione dei maggiori diritti IVA (Intra e Plafond) è di competenza dell'Agencia delle Entrate.

Nelle tabelle seguenti sono riportati, rispettivamente, i Maggiori diritti riscossi in ambito doganale e accise nell'anno 2017 e l'andamento degli accertamenti e della riscossione derivanti dalla lotta all'evasione dei tributi gestiti dall'Agencia – Area Dogane.

Tabella n. 7 – Maggiori diritti riscossi nell'anno 2017

DESCRIZIONE	IMPORTO (€)
Maggiori diritti riscossi da rettifica	162.425.933
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito accise	108.979.072
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito doganale	77.237.389
Totale	348.642.394

Tabella n. 8 – Accertamenti e riscossione da lotta all'evasione (€/mln)

DESCRIZIONE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTALE 2012- 2017
MDA	1.710	1.641	1.660	2.231	1.716	1.850	10.808
MDA Dogane e Accise (escluso IVA da Intra e Plafond)	544	743	624	764	543	652	3.870
MDR	324	275	208	225	222	349	1.603

Dalla precedente tabella 8 emerge che nei sei anni considerati, a fronte di Maggiori Diritti Accertati relativi ai diritti doganali e alle accise per 3.870 €/mln, i corrispondenti maggiori diritti riscossi ammontano complessivamente a 1.603 €/mln, pari al 41,42%.

La differenza tra il riscosso e l'accertato è un elemento fisiologico e ordinario nell'attuale sistema tributario di ripartizione di competenze. Infatti, di norma vengono riscossi diritti relativi a più annualità non riconducibili ad attività poste in essere nell'esercizio di riferimento. Inoltre, l'indicatore relativo ai MDR si riferisce alla fase del pagamento che è connessa, tra l'altro, ad aspetti riferiti alla solvibilità dell'operatore/contribuente, all'intervento del concessionario della riscossione, nonché all'esito di eventuali procedure di contenzioso.

Per quanto concerne l'efficacia delle attività di controllo poste in essere dall'Area Monopoli,

relativamente alle *somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative*, nel 2017, l'Agenzia ha registrato un valore di 136 milioni di euro.

Per quanto riguarda l'indicatore "**Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio**", di cui alla successiva tabella 9 il risultato conseguito si attesta per il 2017 al 65,4%, superiore al risultato atteso pari al 50% e al consuntivo 2016 del 58,6%. Nel corso dell'anno 2017 sono stati effettuati n. 5.229 controlli dei quali n. 3.420 hanno fatto rilevare irregolarità.

Tabella n. 9 – Controlli in tema di sottofatturazione

Tipologia indicatore	2017				2017 vs. 2016			
	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		2016	2017	Scostamento	
			Assoluto	%			Assoluto	%
Numero dei controlli	-	5.229	-	-	7.282	5.229	-2.053	-28,2%
Tasso di positività	50%	65,4%	15,4%	30,8%	58,6%	65,4%	6,8%	11,6%

L'attività di contrasto alla sottofatturazione ha determinato un ammontare di sanzioni pari a 53,1 milioni di euro e Maggiori Diritti Accertati per circa 16,8 milioni di euro. Nel 2016, le sanzioni erano state pari a 15,3 milioni di euro e i Maggiori Diritti Accertati pari a circa 7,9 milioni di euro. Le difformità hanno riguardato principalmente la violazione dell'Art. 303 del TULD (relativo a differenze per qualità, quantità e valore delle merci, 88,9% del totale delle irregolarità) seguita dalle violazioni sul contrabbando penale (5,6%) e contrabbando amministrativo (5,5%).

In merito all'indicatore "**Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti**", nel 2017 l'Agenzia ha conseguito un risultato positivo (35,4%) a fronte di un obiettivo di programma fissato al 20%.

In materia di sicurezza dei prodotti, l'Agenzia nel 2017 ha sequestrato un quantitativo di merci pari a 233.940 kg (+234,4% rispetto al 2016) per un valore accertato di € 4.241.155 (+202,7% rispetto al 2016).

Per quanto riguarda l'indicatore "**Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione**" il risultato conseguito nel 2017 è stato pari al 24,1%, superiore al dato di programma pari al 18%.

In materia di contraffazione, vengono riportati nella seguente tabella 10 sia i dati quantitativi del numero dei controlli sia quelli di efficacia, in termini di tasso di positività confrontati con gli analoghi risultati conseguiti nel 2016.

Il numero di controlli effettuati, pari a 25.922 (di cui 10.471 selezionati dal CDC e 15.451 di iniziativa), tiene conto di una generale riduzione dei flussi illeciti che ha interessato il territorio italiano per effetto di diversioni di traffico verso le dogane di altri Stati Membri.

Tabella n. 10 – Controlli in tema di contraffazione

Tipologia indicatore	2017				2017 vs. 2016			
	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		2016	2017	Scostamento	
			Assoluto	%			Assoluto	%
Numero dei controlli	-	25.922	-	-	28.277	25.922	-2.355	-8,3%
Tasso di positività	18,0%	24,1%	1,9%	8,6%	22,2%	24,1%	1,9%	8,6%

Come evidenziato nella successiva tabella 11, il 29,3% dei pezzi sequestrati è costituito da "Altre merci", ovvero da etichette, adesivi, cartellini e bottoni, seguito dal 26,2% dei "Giocattoli, giochi e articoli sportivi". Sebbene con percentuali diverse, rispettivamente del 35,13% e del 15,47%, tali categorie rappresentavano anche nel 2016 oltre il 50% dei pezzi sequestrati.

Tabella n. 11 – Categorie e valore delle merci contraffatte

Categoria TAXUD	Anno 2017			
	N. pezzi	%	Valore accertato (euro)	Valore stimato (euro)
1) Prodotti alimentari e bevande	-			
2) Prodotti per la cura del corpo	54.211	2,8%	121.877	135.757
3) Abbigliamento ed accessori	397.476	20,5%	4.930.828	5.176.929
4) Calzature e loro parti	63.982	3,3%	508.499	3.413.707
5) Accessori personali	169.601	8,8%	2.195.738	2.628.745
6) Telefoni cellulari e loro parti	131.233	6,8%	2.531.690	2.667.895
7) Apparecchi elettronici ed informatici	43.800	2,3%	1.057.991	1.622.000
8) CD,DVD, cassette, cartucce per giochi		0,0%		
9) Giocattoli, giochi e articoli sportivi	507.701	26,2%	852.894	2.983.348
10) Tabacchi	300	0,0%	300	300
11) Medicinali	50	0,0%	300	300
12) Altre merci	566.452	29,3%	772.662	1.206.653
Totale contraffazione	1.934.806	100,0%	12.972.779	19.835.634
Var. % (2017/2016)	-13,3%		16,7%	19,7%

In materia di protezione dei diritti di proprietà intellettuale, nel corso del 2017 sono state gestite n. 317 nuove istanze. Il totale dei diritti tutelati nell'anno 2017 è stato pari a n. 6.346 ed i prodotti n. 1.017.

L'indicatore "**Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione**" registra un consuntivo del 40,4%, superiore al target pianificato del 30%, realizzato attraverso n. 44 controlli con esito positivo su un totale di n. 109 effettuati.

Al riguardo, va evidenziato che i comparti dei fiuti, dei sigari, dei sigaretti e dei trinciati per sigarette hanno registrato un aumento rispettivamente del 4,9 %, del 3,22 %, del 110,03% e del 4,72%, mentre quello delle sigarette, che rappresenta circa il 90% del mercato, è diminuito del 3,78%. I **tabacchi da inalazione senza combustione** hanno invece segnato un aumento di oltre il 525% raggiungendo circa lo 0,7% del mercato.

Nel 2017 sono stati effettuati complessivamente n. 9.293 controlli in materia di tabacchi. Di questi:

- a) n. 8.591 sulla rete distributiva al dettaglio dei tabacchi lavorati; tali controlli sono stati diretti alla verifica del rispetto delle norme che disciplinano il rapporto concessorio sotto i diversi aspetti della gestione personale e delle altre persone autorizzate, il possesso dei requisiti soggettivi in capo ai concessionari, il rispetto degli obblighi e divieti fra i quali il divieto di

vendita dei tabacchi ai minori di cui all'art. 7 del decreto-legge 13 settembre 2012, n. 158, convertito dalla legge 8 novembre 2012, n. 189;

- b) n. 702 controlli su Depositi di tabacchi lavorati, di prodotti liquidi da inalazione e presso i rappresentanti fiscali.

L'indicatore "**Tasso di positività dei controlli in materia valutaria**" registra un consuntivo del 27,8%, superiore al target pianificato del 24%.

Nell'ambito dell'azione di prevenzione e repressione alle **violazioni in materia valutaria** di particolare rilievo è risultata l'attività di intelligence volta a porre in correlazione i flussi merceologici a rischio (per contrabbando, contraffazione, traffici di rifiuti, traffici di droga) con i flussi finanziari e valutari sospetti. Nel corso del 2017 sono state accertate n. 13.504 violazioni che hanno portato a sequestrare valuta per 511.585.266 euro (tra i sequestri figura un certificato azionario di circa 450 milioni di euro).

Per quanto concerne l'indicatore "**Tasso di positività dei controlli selezionati attraverso la procedura OTELLO (Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization) ai sensi dell'art. 38 quater D.P.R. 633/72**", il risultato conseguito nel 2017 è stato pari al 8,5%. OTELLO è una nuova applicazione che è stata realizzata recentemente per facilitare ai viaggiatori il completamento delle proprie richieste di rimborso IVA e per confermare il passaggio del viaggiatore nell'area sterile in aeroporto. Il suo utilizzo consente anche di ottimizzare le attività di controllo nel settore, recuperando base imponibile.

L'indicatore "**Indice di presidio nel settore accise**" mira a valutare il tasso di effettuazione delle attività di verifica con accesso aventi carattere di ordinarietà e rappresenta la capacità di controllo del settore accise - ad esclusione dei tabacchi - da parte dell'Agenzia. Nel 2017, il risultato di tale indicatore è stato pari al 34%, superiore all'obiettivo pianificato (30%).

Per quanto riguarda l'indicatore "**Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento**" il risultato di consuntivo è del 34,9%, superiore al valore annuale programmato del 30% sia al dato di consuntivo del 2016 (27,9%).

Tale indice consente di evidenziare la percentuale degli esercizi controllati almeno una volta nel corso dell'anno.

Nel 2017 sono stati sottoposti a verifica n. 33.669 esercizi operanti nel settore delle scommesse e degli apparecchi da gioco, su un totale di 96.582 esercizi gestiti.

In merito all'indicatore "**Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento**", che misura la tempestività dell'azione amministrativa nella propria azione di verifica, nel 2017, è stato conseguito il risultato del 99,9% a fronte di un target del 90%.

Infine, il "**Numero di sistemi e piattaforme di giochi on line sottoposti a controlli**" nel 2017 è stato pari a 10. L'indicatore riguarda i controlli nell'ambito delle cd. Videolotteries attraverso una verifica presso il sistema centrale del concessionario, una verifica presso una o più sale del concessionario ed un'attività di back-stage presso il sistema di controllo VLT, al fine di controllare la tenuta dei collegamenti con il sistema di gioco verificato ed il confronto puntuale tra i dati acquisiti in fase di verifica e quelli presenti sul sistema di controllo.

Altre informazioni di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 4

Vengono di seguito riepilogati nella tabella 12 gli importi introitati dall'Agenzia nel 2017 suddivisi per settore di competenza, posti a confronto con gli analoghi risultati conseguiti nel biennio precedente.

Tabella n. 12 – Importi introitati dall'Agenzia 2015 -2016 - 2017

Introiti accertati			
Area dogane			
	2015	2016	2017
Totale introiti accertati (miliardi di €)	48,5	48,2	50,1
di cui: accise	33,4	34	34,1
di cui: diritti doganali	14,6	13,8	15,6
di cui: dazi	2,2	2,2	2,3
di cui: IVA all'importazione	12,4	11,6	13,3
di cui: altro	0,5	0,4	0,4
Area monopoli			
Totale introiti accertati (miliardi di Euro)	22,9	24,5	24,1
di cui: giochi	8,8	10,5	10,3
di cui: accise (+IVA sui tabacchi)	14,1	14	13,8

Nelle successive tabelle a), b) e c) sono riepilogate le dichiarazioni trattate nel 2017 in ambito dogane e accise poste a confronto con i risultati conseguiti negli esercizi precedenti.

Tabella a) – Dichiarazioni doganali e articoli anno 2017

DICHIARAZIONI DOGANALI			
Numero dichiarazioni doganali (milioni)	20,3	Numero singoli dichiarati (milioni)	32,2
di cui: importazioni	5,8	di cui: importazioni	8,6
esportazioni	13,3	esportazioni	20,7
transito	1,1	transito	2,7
introduzione in deposito	0,12	introduzione in deposito	0,18

Nella seguente tabella b) sono riportati i dati di consuntivo delle operazioni connesse alle attività di sdoganamento per il quinquennio 2013-2017 e le variazioni 2017 sul 2016.

Tabella b) – Operazioni connesse allo sdoganamento

Operazioni connesse allo sdoganamento	2013	2014	2015	2016	2017	Scostamento 2017/2016
Dichiarazioni doganali (DAU)	16.484.856	17.206.336	18.188.815	19.038.827	20.335.913	6,8%
Manifesti merci in arrivo	148.185	148.932	147.920	153.396	150.621	-1,8%
Manifesti merci in partenza	142.373	147.749	149.406	148.545	138.735	-6,6%
Partite di merce in temporanea custodia	6.034.635	6.450.440	6.229.614	6.491.623	6.696.353	3,2%
Totale operazioni	22.810.049	23.953.457	24.715.755	25.832.391	27.323.639	5,8%

Il successivo grafico 5 riporta l'andamento delle operazioni connesse allo sdoganamento:

Grafico n. 5 – Andamento delle operazioni connesse allo sdoganamento

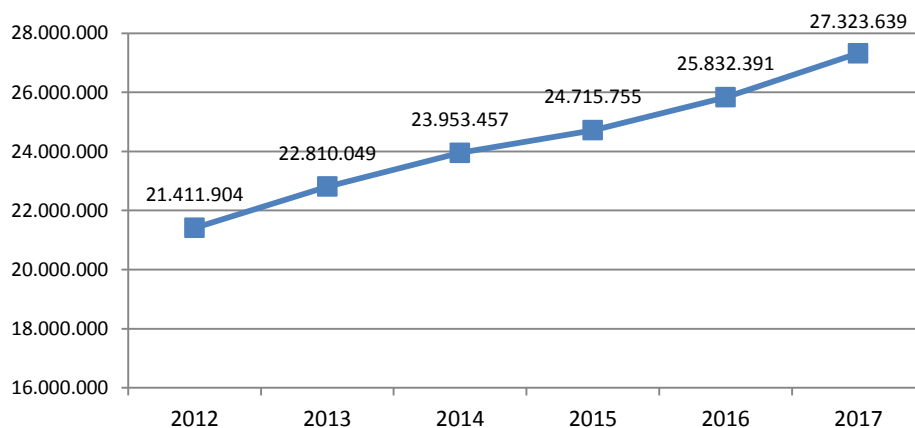


Tabella c) – Altre dichiarazioni Area Dogane

DICHIARAZIONI TRATTATE			
	2015	2016	2017
Numero dichiarazioni accise (in milioni)	1,8	1,8	
Numero dichiarazioni Iva-intra (in milioni)	53,3	56,2	
Numero dichiarazioni valutarie (in milioni)	0,03	0,03	0,03

Nel 2017 l’Agenzia ha ulteriormente sviluppato la propria strategia volta a promuovere la *compliance* riducendo l’invasività dell’azione di controllo e al tempo stesso intensificando i controlli mirati, basati su tecniche evolute di analisi dei rischi. Tale strategia è evidenziata nella tabella 13 che segue ove vengono riportati i dati di consuntivo del numero dei controlli doganali in rapporto al risultato atteso 2017 e al consuntivo del 2016, e dai risultati in termini di positività sopra descritti.

Tabella n. 13 – Numero complessivo dei controlli (dogane e accise)

2017				2017 vs. 2016			
Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Scostamento	
		Assoluto	%			Assoluto	%
935.000	1.214.357	279.357	29,9%	1.417.029	1.214.357	-202.672	-14,3%

La tabella 14 seguente riporta il numero complessivo delle verifiche e dei controlli eseguiti nell’anno 2017 nei settori dogane e accise per le principali tipologie di controlli e le relative variazioni rispetto all’anno precedente.

Tabella n. 14 – Principali tipologie di controlli

Principali tipologie di controlli	2016	2017	Variazione	%
Verifiche Intra	3.393	2.691	-702	-20,7
Verifiche Plafond	519	365	-154	-29,7
Revisioni d'accertamento con accesso	3.699	2.640	-1.059	-28,6
CDC - Controlli fisici allo sdoganamento	208.637	218.259	9.622	4,6
CDC - Controlli documentali allo sdoganamento	274.102	277.338	3.236	1,2
Controlli scanner	43.531	41.009	-2.522	-5,8
Verifiche ordinarie	20.314	20.188	-126	-0,6
Revisioni di accertamento in ufficio	191.535	117.008	-74.527	-38,9
Controlli FEAGA	3	-	-3	-100,0
Controlli AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	564	577	13	2,3
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	46.607	48.592	1.985	4,3
Controlli su dichiarazioni sommarie pre-arrivo	444.087	307.414	-136.673	-30,8
TOTALE	1.236.991	1.036.081,2	-200.910	-16,2

Nella successiva tabella 15 sono riportati i controlli allo sdoganamento, distinti tra quelli derivanti dal Circuito Doganale di Controllo (CDC) e quelli di iniziativa.

Tabella n. 15 – Controlli allo sdoganamento

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2016	2017	Variazione	%
Controlli derivanti dal Circuito Doganale di Controllo (CDC)	controlli fisici	208.637	218.259	9.622	4,6%
	controlli documentali	274.102	277.338	3.236	1,2%
	controlli scanner	13.300	14.183	883	6,6%
TOTALE CONTROLLI DERIVANTI DAL CDC		496.039	509.780	13.741	2,8%
Controlli di iniziativa	controlli fisici	27.885	18.553	-9.332	-33,5%
	controlli documentali	51.919	41.373	-10.546	-20,3%
	controlli scanner	30.231	26.826	-3.405	-11,3%
TOTALE CONTROLLI DI INIZIATIVA		110.035	86.752	-23.283	-21,2%
TOTALE CONTROLLI SU DICHIARAZIONI SOMMARIE DI PREARRIVO		444.087	307.414	-136.673	-30,8%
TOTALE CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO		1.050.161	903.946	-146.215	-13,9%

Rispetto al 2016, il livello complessivo dei controlli allo sdoganamento nel 2017 ha subito una riduzione del 13,9%, in linea con la generale strategia unionale e nazionale in materia.

La tabella 16 seguente fornisce i dati dei tassi di positività conseguiti dall’Agenzia nel 2017 per ciascuna tipologia di controllo ed il relativo raffronto con il 2016.

Tabella n. 16 – Tasso di positività dei controlli allo sdoganamento

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2016	2017	Variazione assoluta
Tasso di positività	controlli fisici	6,2%	6,0%	-0,2%
	controlli documentali	3,0%	2,5%	-0,5%
	controlli scanner	1,3%	1,0%	-0,3%
Tasso di positività (media ponderata)		4,3%	4,0%	-0,3%

Nell’ambito della strategia volta a ridurre l’invasività dei controlli, nel 2017 è stato, tra l’altro, curato il potenziamento e la piena efficienza delle apparecchiature scanner in dotazione all’Agenzia, installate nei maggiori porti, interporti e punti di confine terrestre del territorio nazionale (potenziamento logistico dei siti di ubicazione, interventi per il mantenimento in esercizio dei macchinari, ecc.).

L’utilizzo di strumenti di ultima generazione per la scansione radiografica per l’ispezione dei container e dei mezzi di trasporto negli scali portuali, fa parte degli interventi attivati per coniugare lo snellimento delle operazioni doganali a un elevato livello di deterrenza ai traffici fraudolento anche connessi al terrorismo e alla criminalità internazionale.

Tabella n. 17 – Tassi di positività dei controlli da CDC

Tassi di positività rilevati nel CDC	2016	2017
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in importazione	5,3%	5,0%
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in esportazione	3,1%	2,6%

Per quanto riguarda il CDC, risultavano attivi n. 7.785 profili al 31 dicembre 2017 e n. 5.773 profili al 31 dicembre 2016; sulla base delle analisi e valutazioni effettuate dall’Agenzia, nel corso del 2017 sono stati istituiti, annullati, messi in scadenza o modificati n. 4.568 profili in totale.

Va precisato che la definizione di gestione dei rischi doganali va intesa ormai ad ampissimo spettro, comprendendo tutti i rischi derivanti da minacce alla corretta applicazione di qualsivoglia normativa disciplini l'entrata, l'uscita, il transito, la destinazione finale e la posizione UE delle merci, con riguardo al territorio doganale dell'Unione.

Al riguardo, l'utilizzo del Sistema per l'Individuazione delle Dichiarazioni Doganali Anomale (SIDDA) consente di individuare automaticamente potenziali anomalie delle operazioni doganali registrate in AIDA da segnalare agli Uffici di registrazione per i conseguenti controlli a posteriori. Tali segnalazioni sono state sostituite dall'agosto 2017 da una applicazione Web che mostra un numero maggiore di anomalie, selezionate in maniera più accurata anche in base al mezzo di trasporto alla frontiera, che è correlato significativamente alla qualità e al valore delle merci. Anche l'inserimento degli esiti e una loro più precisa classificazione avvengono via Web.

I risultati conseguiti hanno mostrato per le segnalazioni di SIDDA un incremento notevole delle positività dei controlli a posteriori. Infatti i controlli così innescati hanno fatto registrare una positività che da agosto 2017 è di oltre il 45%, contro il 4% circa degli analoghi controlli RU (Revisioni di Ufficio documentali). Inoltre, l'applicazione dei criteri e dei risultati delle elaborazioni di SIDDA anche ai controlli in linea, mediante la creazione di appositi profili battezzati "credibility", ha portato un deciso incremento delle positività dei controlli disposti dal CDC, saliti, per la tipologia sottofatturazione, dal 5% circa al 39% circa. SIDDA è alimentato da una base dati che, al 30 settembre 2017, era costituita da 138 milioni di dichiarazioni e 215 milioni di singoli, oltre alle altre numerose informazioni correlate (es. documenti presentati, container utilizzati, tributi dovuti, liste di carico, groupage, ecc.).

Nella tabella 18 sono riportati il **numero dei controlli a posteriori** svolti dall'Agenzia nell'anno 2017, confrontati con i dati dell'anno precedente.

Tabella n. 18 – Controlli successivi allo sdoganamento

Tipologie controlli	2016	2017	Variatione 2017/2016
Verifiche Intra	3.393	2.691	-702
Verifiche Plafond	519	365	-154
Revisioni d'accertamento con accesso	3.699	2.640	-1.059
Verifiche ordinarie	20.314	20.188	-126
Revisioni di accertamento in ufficio	191.535	117.008	-74.527
Controlli FEAGA	3	-	-3

Controlli certificazioni AEO	564	577	13
Totale controlli	220.027	143.469	-76.558

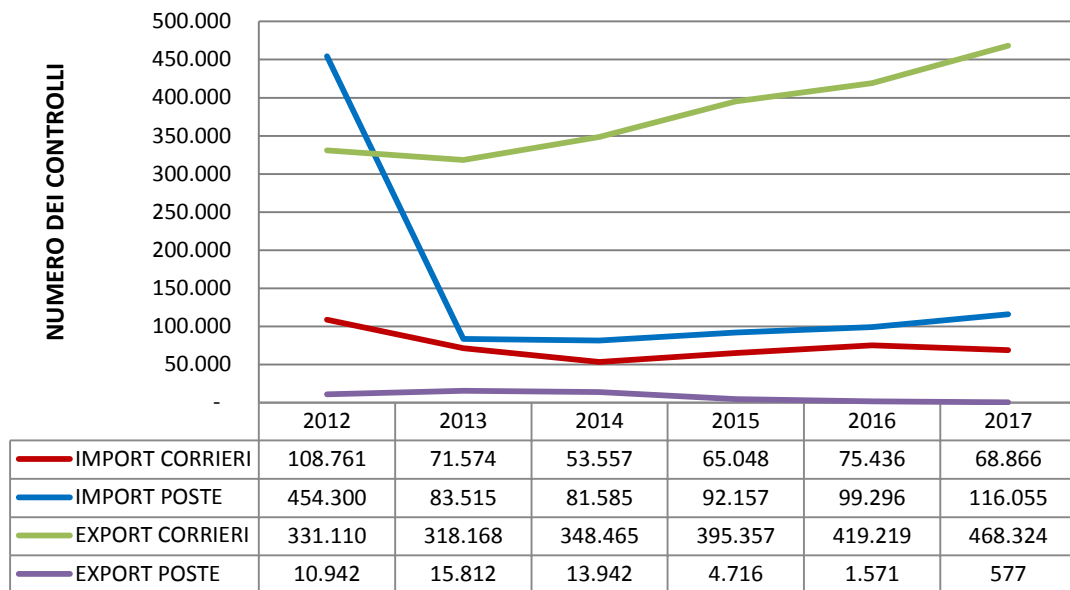
I risultati operativi illustrati nelle precedenti tabelle mettono in evidenza gli effetti della strategia di azione dell’Agenzia orientata a facilitare gli adempimenti a carico degli operatori economici a vantaggio del sistema Paese. Tale strategia punta a coniugare l’incremento della compliance e la qualificazione delle attività di controllo. In campo doganale, l’impegno dedicato alla diffusione della certificazione AEO fa sì che la dogana si trovi a interagire con un numero sempre maggiore di operatori certificati; in campo accise, è stata accentuata l’azione di controllo propedeutica al rilascio di autorizzazioni e licenze, mediante una approfondita analisi dei requisiti oggettivi e soggettivi dei richiedenti, in modo da avere una preventiva valutazione di affidabilità degli stessi. In entrambi i casi si tratta di valorizzare un’attività preventiva, in una logica tesa a ridurre l’invasività dei controlli (anche in termini quantitativi) e a rafforzarne l’efficacia.

Negli ultimi sei anni, il settore dell’**e-commerce** ha registrato notevoli incrementi, sia relativi al numero delle spedizioni trattate, sia alla gamma dei prodotti, con evidenti ripercussioni nell’ambito dei controlli doganali, afferenti il settore tributario ed extratributario. Tali incrementi non hanno interessato nello stesso modo i principali mezzi di trasporto. In particolare, a fronte di una sostanziale stabilità dei flussi veicolati per il tramite dei corrieri espresso, vi è stato un enorme incremento del numero delle spedizioni trattate dal servizio postale, sia in ragione di un minore costo unitario di spedizione, sia in ragione di regole specifiche definite dalla Convenzione postale universale. Infatti, le spedizioni in import veicolate dal servizio postale, sono passate da 2,8 milioni del 2012 a 12 milioni nel 2017 (un incremento superiore a quattro volte), mentre l’import registrato dai corrieri espresso ha evidenziato livelli decisamente inferiori di crescita (da 2,1 milioni nel 2012 a 2,6 milioni nel 2017).

Il medesimo trend si registra nel settore delle esportazioni:

- spedizioni postali, da 0,06 milioni del 2012 a 0,9 milioni nel 2017 (incremento di 15 volte);
- spedizioni corrieri, da 3,8 milioni del 2012 a 6,4 milioni nel 2017 (incremento di 1,6 volte).

Grafico n. 6 – E-commerce: andamento dei controlli



L'andamento del numero dei controlli evidenziato nel grafico n. 6 mostra i seguenti trend:

- all'import: i controlli in valore assoluto, sia nel settore postale che nel settore corrieri, mostrano andamenti coerenti a partire dal 2013, anche se le rispettive percentuali (controlli/n. spedizioni) evidenziano una maggiore selettività nel settore corrieri (nel 2017, i controlli import nel settore corrieri hanno riguardato il 2,64% delle spedizioni, e nel settore postale lo 0,96%);
- all'export: i controlli in valore assoluto nel settore postale mostrano un costante decremento; nel settore corrieri un forte incremento nel secondo (nel 2017, i controlli export nel settore corrieri hanno riguardato il 7,27% delle spedizioni, mentre nel settore postale solamente lo 0,06%).

L'esito dell'azione di controllo, riportato nel grafico n. 7 e nella successiva tabella 19, sottolinea in modo evidente come le performances registrate nel settore delle spedizioni postali siano superiori a quelle registrate nel settore delle spedizioni trasportate dai corrieri. Tali risultati sono stati conseguiti attraverso:

- un minore numero di controlli in termini percentuali, anche sulla base di minori elementi di informazione per ogni spedizione;

- un maggiore tasso di positività;
- una minore interferenza nel flusso delle spedizioni, con immediato beneficio sui tempi di consegna.

Grafico n. 7 – E-commerce: andamento dei risultati dei controlli

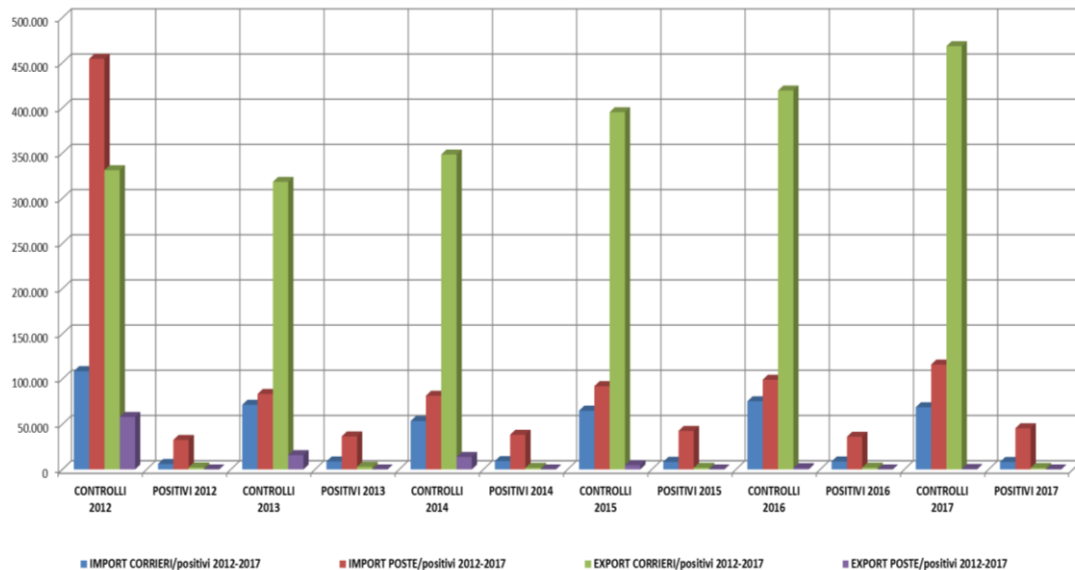


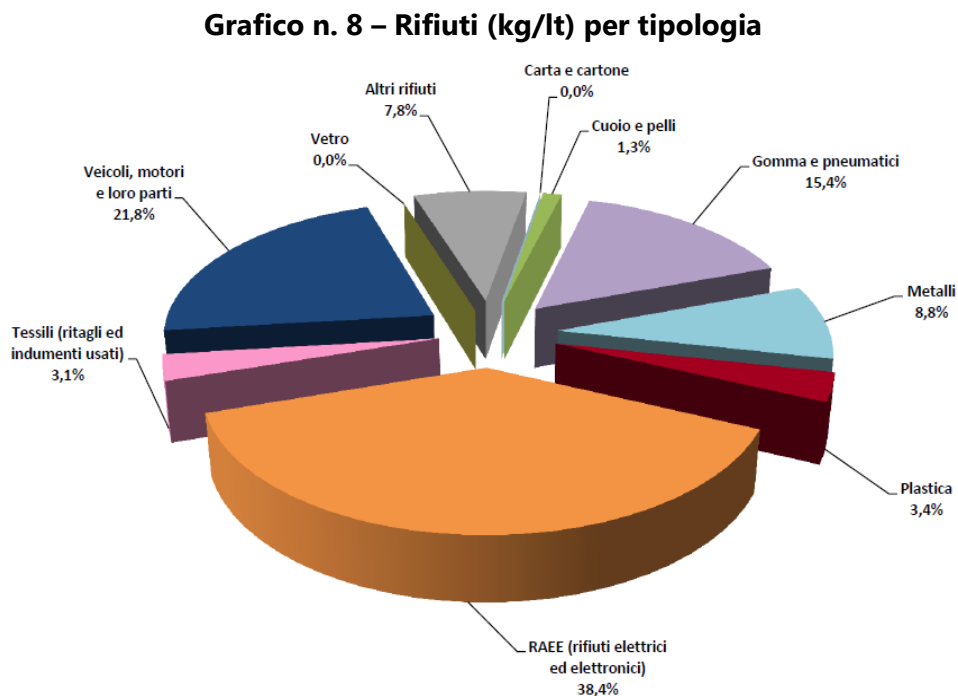
Tabella n. 19 - E-commerce: andamento del tasso di positività dei controlli

Tipologia/Mezzo di trasporto	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Import corrieri	5,68%	12%	17,34%	12,99%	11,78%	12,02%
Import Poste	7,19%	44%	47,12%	46,33%	36,46%	39,25%
Export corrieri	0,7%	-	0,54%	0,49%	0,48%	0,38%
Export Poste	0,02%	0,08%	0,08%	0,32%	-	1,73%

Nell'ambito del contrasto del **traffico illecito di rifiuti**, nel 2017, l'Agenzia ha continuato le attività di analisi e monitoraggio dei prodotti a rischio quali: polietilene, metalli, veicoli usati e parti di veicoli, cascami tessili e cascami e avanzi di rame dichiarati in entrata e in uscita dallo Stato, in particolare verso la Repubblica Popolare Cinese e i paesi del continente Africano, elaborando profili di rischio e attivando diversi codici operativi nazionali, per la selezione e il controllo approfondito, in modo mirato, di numerose operazioni doganali.

Nel corso dell'anno 2017 sono state sequestrate circa 1.662 tonnellate di rifiuti per un valore accertato di circa 656.000 euro. Inoltre, durante i controlli doganali è stata anche contestata a 13 società di import/export di rifiuti e di trasporto la mancata iscrizione al SISTRI ed il relativo pagamento del contributo annuale.

Come evidenziato nel grafico 8 il 38,4% dei sequestri (in kg) ha riguardato "RAEE – rifiuti elettrici ed elettronici" seguiti da "veicoli, motori e loro parti" (21,8%), "gomma e pneumatici" (15,4%), "rifiuti di metallo" (principalmente in importazione) (8,8%).



In materia di *tutela della salute dei cittadini-consumatori* una particolare attenzione è stata dedicata al settore degli **stupefacenti**. Nel corso del 2017, sono stati effettuati sequestri per circa 5.785 kg/Lt con un incremento rispetto al 2016 del 4,3%. Considerando le quantità in kilogrammi, il 44,7% ha riguardato la marijuana, il 36,5% la cocaina, il 14,1% il khat e il 2,1% l'eroina.

Le principali aree geografiche di provenienza degli stupefacenti sono: il Sud America per quanto riguarda la cocaina (in particolare il Brasile e la Repubblica Dominicana); la Grecia e l'Albania per quanto riguarda la marijuana; la Spagna per l'hashish; l'Etiopia ed il Kenya per il khat; l'Iran e il Pakistan per l'eroina.

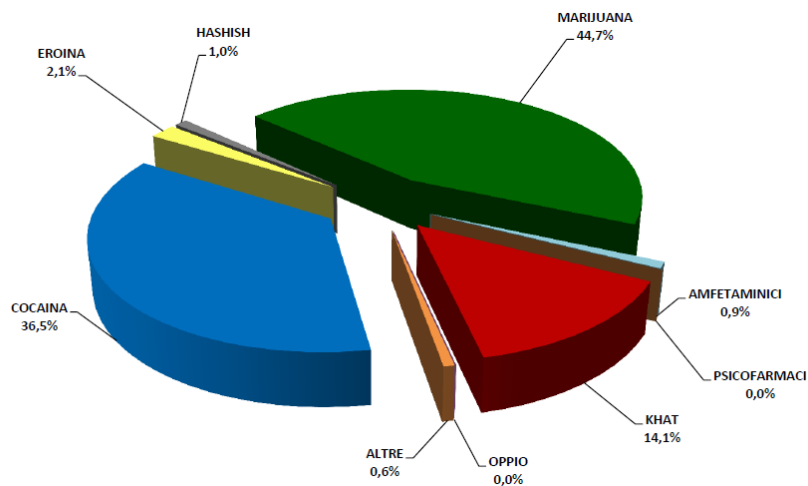
Si riporta di seguito la tabella 20 con il dettaglio delle quantità e dei valori dei sequestri effettuati ed il grafico 9 che mostra l'incidenza percentuale degli stupefacenti sequestrati.

Tabella n. 20 – Quantità sequestrate e stima dei valori per tipologia di stupefacenti

Tipologia di stupefacenti	Quantità e valore stimato					
	Anno 2016			Anno 2017		
	Kg/litri	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)	Kg/Lt	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)
Cocaina	2.303,9		170.382.255	2.112,2		151.391.102
Eroina	168,6		10.202.882	120,7	1	5.946.323
Hashish	736,1	20	7.464.374	58,9	41	652.245
Marijuana	1.589,8	119	15.593.960	2.587,2	253	20.554.026
Anfetaminici	3,7	382	66.238	54,1	2.035	967.563
Psicofarmaci	0,0	149.595	60.104		180	720
Khat	714,9		812.272	814,5		651.951
Oppio	0,0		10			77
Altre	27,1	463	1.399.343	37,4	37.524.603	37.798.941
TOTALE (stupefacenti)	5.544,2	150.579	205.981.438	5.785	37.527.113*	217.962.948
<i>PRECURSORI</i>	0,0	0	0	0	0	0
Totale complessivo	5.544,2	150.579	205.981.438	5.785	37.527.113*	217.962.948
Variazione % (2017/2016)				4,3%	24.821,9%	5,8%

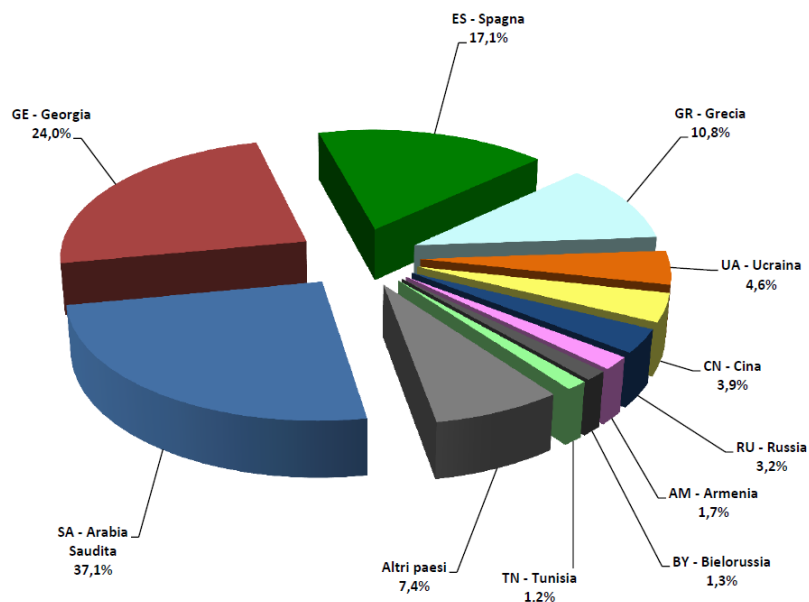
* Trattasi principalmente di un sequestro di "droga del combattente" (37,5milioni di pastiglie) presso il porto di Genova con provenienza India e destinazione Libia.

Grafico n. 9 – Tipologia sequestri per stupefacenti



Per quanto riguarda la prevenzione e la repressione del **contrabbando di sigarette**, nel corso dell'anno l'Agenzia ha sequestrato per contrabbando circa 1,9 milioni di pacchetti di sigarette (-15,2% rispetto al 2016) e circa 71,4 tonnellate di tabacco sfuso (+135,8% rispetto al 2016). Sono stati sequestrati, inoltre, 4.424 sigari (-39,5% rispetto al quantitativo sequestrato nel corso del 2016). La maggior quantità di pacchetti sequestrati avevano come paese di origine la Grecia, il Montenegro e la Malesia come evidenziato nel seguente grafico 10.

Grafico n. 10 – Tabacchi lavorati esteri – Per paese di origine



Per quanto riguarda il **Numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi**, nel 2017, l'Agenzia ha registrato un risultato pari a 48.815, a fronte di un obiettivo di 40.000, con uno scostamento positivo del 22%.

Nella tabella 21 seguente sono riportati i controlli effettuati nel settore per tipologia di gioco.

Tabella n. 21 – Controlli nel settore dei giochi

Tipologia controllo	N. controlli effettuati
Controlli su divieto di gioco ai minori	14.841
Controlli su apparecchi	30.183
Controlli su scommesse	3.303
Controlli sul Bingo	323
Controlli sul gioco on line	165
Totale	48.815

Per quanto concerne, in particolare, il divieto di gioco ai minori, nel 2017 sono state accertate n. 46 violazioni, sono state irrogate n. 42 sanzioni per un importo complessivo di Euro 343.332 e sono stati sospesi n. 33 esercizi.

Nella pianificazione del numero dei controlli nel settore dei giochi da svolgere sul territorio nazionale, si è tenuto conto della concentrazione degli esercizi, del diverso grado di pericolosità rilevato dagli esiti delle verifiche effettuate nell'anno precedente e delle risorse disponibili presso ciascun Ufficio. Nel corso dell'anno, sono stati monitorati costantemente gli esiti dei controlli e definite le priorità di intervento.

Nell'ambito dell'attività di controllo, sono state svolte le attività preparatorie delle operazioni interforze definite dal "*Comitato per la prevenzione e repressione del gioco illegale*". Sono state altresì effettuate due operazioni, rispettivamente nel mese di luglio e nel mese di dicembre, mirate principalmente alla tutela dei minori.

Obiettivo 5 - Tutelare gli interessi erariali nell'ambito del contenzioso

L'obiettivo misura l'azione dell'Agenzia volta ad un continuo miglioramento della sostenibilità in giudizio in ambito tributario, sia attraverso una efficace e uniforme strategia difensiva sia mediante l'implementazione di misure organizzative volte ad assicurare il massimo ricorso al deposito telematico degli atti.

In materia di contenzioso e autotutela sono state analizzate, valutate e diramate su tutto il territorio nazionale, le sentenze favorevoli e non, di maggior rilievo.

L'Agenzia ha fornito la massima assistenza all'Ufficio del Coordinamento Legislativo-Finanze per la difesa dell'Agenzia in sede europea e nei giudizi tributari, amministrativi, penali.

Per quanto concerne l'indicatore **"Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)"**, nel 2017 l'Agenzia ha conseguito un risultato pari al 97,6% a fronte di un obiettivo fissato all'80%.

Relativamente all'indicatore **"Indice di vittoria in materia di contenzioso tributario (% di controversie decise in via definitiva a favore dell'erario) - Area Dogane"**, il risultato conseguito, pari all'85,2%, è stato superiore del 5,2% all'obiettivo previsto pari all'80%.

In merito all'indicatore **"Contenzioso civile – Numero di relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre/Numero di processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)"**, nel 2017, è stata riscontrata una percentuale di costituzioni in giudizio pari al 99,8% a fronte dell'obiettivo annuale, fissato al 95%. In particolare, a fronte di n. 445 atti introduttivi di giudizio notificati, sono state effettuate n. 444 costituzioni in giudizio.

Per quanto riguarda l'indicatore **"Contenzioso tributario – Numero di costituzioni in giudizio/Numero di atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 32 dicembre (Area Monopoli)"** al 31 dicembre 2017, a fronte di n. 1.125 atti introduttivi di giudizio relativi al contenzioso tributario, sono state eseguite dall'Agenzia n. 1.096 costituzioni in giudizio. Il risultato conseguito è stato del 97,4% a fronte di un target annuale del 93%.

Infine, per quanto concerne l'indicatore **"Indice di conclusione dei procedimenti di ricorso/reclamo con proposte formulate d'ufficio ex art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. n. 546/92 (Area Monopoli)"**, nel 2017 sono state formulate n. 335 proposte d'ufficio a fronte di n. 489 procedimenti di ricorso/reclamo. Il risultato conseguito, pari al 68,5%, è superiore al dato di programma fissato al 50%.

Al fine di fornire un quadro complessivo in merito all'attività del contenzioso dell'Agenzia nel 2017, nella successiva tabella 22 sono stati riportati gli esiti dei ricorsi in materia doganale, di giochi e di tabacchi definiti nelle Commissioni Tributarie Provinciali, Commissioni Tributarie Regionali e in Cassazione suddivisi in favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli all'Agenzia, sia per quanto riguarda il numero delle cause sia per quanto riguarda il valore in contestazione.

Viene, inoltre, riportato il valore delle sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza relativamente al primo ed al secondo grado di giudizio.

Tabella n. 22 – Monitoraggio complessivo sull'attività del contenzioso dell'Agenzia

Descrizione		I grado (CTP)		II grado (CTR)		Corte di cassazione	
Ricorsi pervenuti		2.208		1.208		408	
Ricorsi in carico al 31/12		4.968		4.044		2.185	
Sentenze pronunciate		1.886		874		153	
di cui:	<i>numero vittorie</i>	1.335	70,8%	546	62,5%	105	68,6%
	<i>vittorie parziali</i>	97	5,1%	40	4,6%	24	15,7%
	<i>numero soccombenze</i>	454	24,1%	288	33,0%	24	15,7%
Numero sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		67	3,6%	38	4,3%		
Valore in contestazione nelle sentenze pronunciate		€ 644.033.576,34		€ 219.997.588,01		€ 148.250.410,46	
di cui:	<i>vittorie</i>	€ 395.702.473,82	61,4%	€ 122.907.670,17	55,9%	€ 117.568.045,25	79,3%
	<i>vittorie parziali</i>	€ 158.957.335,80	24,7%	€ 4.932.377,19	2,2%	€ 480.063,62	0,3%
	<i>soccombenze</i>	€ 89.373.766,72	13,9%	€ 92.157.540,65	41,9%	€ 30.202.301,59	20,4%
Valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		€ 3.794.465,67	0,6%	€ 22.817.025,70	10,4%	-	

Con riguardo all'autotutela, relativamente al settore dogane, come si evince dalla tabella 23 seguente, a fronte di 50.293 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 337 sono stati annullati in autotutela (0,67%). Tra questi 103 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 150 istanze di annullamento presentate dai contribuenti, con una percentuale di accoglimento del 68,7%.

Nel settore accise, a fronte di 39.612 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 680 sono stati

annullati in autotutela, ossia l'1,72%. Tra questi, 416 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 622 istanze di annullamento presentate dai contribuenti con una percentuale di accoglimento del 66,9%.

Per quanto riguarda l'area Monopoli, a fronte di 41.681 atti emanati dagli uffici e diretti ai contribuenti, 96 sono stati annullati in autotutela, ossia lo 0,23%. Tra questi, 59 sono stati annullati su istanza di parte a fronte di 100 istanze di annullamento presentate dai contribuenti con una percentuale di accoglimento del 59%.

Tabella n. 23 – Atti annullati in autotutela

ATTI ANNULLATI UN AUTOTUTELA								
	Totale atti diretti al contribuente emanati dall'ufficio	N. istanze di annullamento presentate dai contribuenti	Tipologia di annullamenti			Totale atti annullati in autotutela	Atti annullati in autotutela (%)	
			Atti annullati su istanza di parte e percentuale di accoglimento	Atti annullati d'ufficio	Atti annullati in pendenza di giudizio			
Dogane	50.293	150	103	68,7%	234	149	337	0,67%
Accise	39.612	622	416	66,9%	264	44	680	1,72%
Monopoli	41.681	100	59	59,0%	22	15	96	0,23%
Totale	131.586	872	578	66,3%	520	208	1.113	0,85%

Riepilogando, dai dati sopra riportati emerge un limitato ricorso a tale istituto da parte dell'Agenzia: nel 2017, sono stati complessivamente annullati in autotutela 1.113 atti a fronte di 131.586 provvedimenti emessi, per una percentuale inferiore all'1%.

Altre informazioni di rilievo connesse alla realizzazione dell'obiettivo 5

In materia di **tutela degli interessi finanziari della UE** l'Agenzia ha svolto una intensa attività di indirizzo e coordinamento delle proprie strutture territoriali attraverso:

- il costante monitoraggio della correttezza formale e sostanziale dei contesti inerenti le Risorse Proprie Tradizionali (RPT), effettuata mediante visite presso gli Uffici ed apposite richieste di scambio di informazioni su eventuali criticità presenti nel settore;
- la tempestiva soluzione di problematiche che, pur se rilevate su casi specifici, hanno comunque rilevanza di carattere nazionale;
- la costante attività di monitoraggio volta ad appurare l'adozione di *best practices* da parte

delle Strutture territoriali per una corretta riscossione e contabilizzazione delle RPT, in conformità agli indirizzi normativi e giurisprudenziali della UE;

- il supporto tecnico-giuridico nell'ambito della ordinaria attività di vigilanza espletata nei confronti degli Uffici territoriali;
- l'esame e validazione delle schede frodi inerenti alle RPT, anche attraverso una preventiva analisi dei dati già presenti nella banca dati della UE OWNRES (Own Resources – risorse proprie) che consente agli Stati membri di comunicare i casi di frodi o irregolarità con potenziali incidenze finanziarie di importo superiore a 10.000 euro;
- il costante monitoraggio della corretta gestione dei contesti iscritti in contabilità separata al fine di migliorare l'attività di analisi e valutazione degli stessi in sede di applicazione dell'art. 17.2 del regolamento del Consiglio n. 1150/2000, nonché una complessa attività istruttoria e di monitoraggio sulle richieste alla UE di dispensa dalla messa a disposizione delle RPT nell'ambito della quale vengono tra l'altro valutati ed accertati eventuali profili di responsabilità dello Stato per il mancato versamento delle RPT al bilancio della UE nei termini prescritti;
- l'accurato esame delle relazioni finali degli Organi UE di controllo, a seguito del quale si è provveduto a fornire alle Istituzioni UE, adeguata risposta nei termini dalle medesime previsti;
- il periodico aggiornamento delle decisioni assunte in ambito europeo sulle richieste di rimborso e sgravio di somme inerenti le risorse proprie tradizionali.

Nel 2017 sono state trasmesse alla Commissione Europea, tramite il nuovo sistema Write Off Management and Information System (WOMIS) n. 3 decisioni di inesigibilità ex art. 13 del Reg. n. 609/2014, relative ad importi superiori a 100.000 euro; si è provveduto inoltre alla trattazione di n. 19 casi di inesigibilità ai sensi del pregresso art. 17 del Reg. n. 1150/2000 (ora art. 13 del Reg. n. 609/2014) superiori a 100.000 euro, già inoltrati alla Commissione Europea, a seguito di specifiche richieste da parte della medesima di ulteriori informazioni o di messa a disposizione delle relative risorse proprie. In tale periodo ben 4 istanze di irrecuperabilità – sono state accolte dalla Commissione: dato questo assai rilevante se si considera che tutte le analoghe richieste presentate all'Autorità europea nel 2016 erano state respinte.

L'Agenzia ha provveduto al costante e tempestivo aggiornamento del database OWNRES-WEB, secondo le disposizioni previste dalla normativa comunitaria effettuando un controllo incrociato tra tutte le iscrizioni presenti nella contabilità separata (crediti non riscossi e non garantiti, ovvero non riscossi garantiti ma in contestazione) e le schede frodi e irregolarità.

Nel corso del 2017 sono stati attivati 115 nuovi casi e si è provveduto all'aggiornamento di 510 schede e alla verifica con la corrispondente iscrizione nella contabilità separata di quanto indicato nelle 1.248 schede frodi - OWNRES - aperte.

Nella tabella 24 sono riepilogate le ore consuntivate nell'anno per l'area strategica Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria e degli illeciti extratributari con gli scostamenti tra il piano 2017 ed il consuntivo 2016. Come si evince dagli scostamenti, vi è stata una riduzione complessiva delle ore rispetto al precedente esercizio (-3,67%) dovuta alla minore disponibilità di risorse.

Tabella n. 24 – Consuntivo ore area strategica Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI								
AREA (ore/uomo)	Piano 2017	Peso %	Consuntivo 2017	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2016	Peso %	Scostamento 2017/2016
	(a)		(b)		(b-a)/a			(c)
Vigilanza e controlli	4.676.595	73,50%	4.647.958	73,80%	-0,61%	4.914.965	75,18%	-5,43%
Antifrode	1.065.943	16,75%	1.131.051	17,96%	6,11%	1.099.937	16,82%	2,83%
Contenzioso tributario	620.056	9,75%	518.839	8,24%	-16,32%	523.024	8,00%	-0,80%
Totale	6.362.594	100,00%	6.297.848	100,00%	-1,02%	6.537.926	100,00%	-3,67%

COOPERAZIONE A LIVELLO NAZIONALE, UE ED INTERNAZIONALE

L'Agenzia ha proseguito l'attività di impulso e sviluppo delle iniziative di collaborazione e scambio di informazioni tra Amministrazioni e Autorità, a livello strategico-politico e operativo, sia a livello

nazionale che in ambito U.E. ed internazionale. Di seguito vengono evidenziate alcune tra le iniziative più significative.

Cooperazione con altri organismi nazionali

Alcuni degli elementi emersi dalle attività di analisi e di indagine sono stati oggetto di una specifica informativa alla Direzione Nazionale Antimafia e Antiterrorismo, poiché sulla base del modello di analisi del rischio sono state rilevate anomalie riferibili a possibili soggetti interposti o fittizi potenzialmente condizionati dagli interessi della criminalità organizzata.

In tale informativa è stato evidenziato il coincidente interesse istituzionale rilevato con l'Agenzia delle Entrate per lo sviluppo di azioni sinergiche che potrebbero svilupparsi con lo scambio di informazioni inerenti i soggetti a maggiore rischio specifico, per violazioni inerenti l'IVA (in particolare la normativa inerente l'utilizzo del Plafond) e le accise. Ciò potrebbe portare a realizzare congiuntamente le indagini finanziarie considerata l'importanza del tracciamento dei pagamenti e dei flussi di cassa, secondo il modello standard da tempo adottato dall'Agenzia, con la collaborazione della Unità di Informazione Finanziaria della Banca di Italia che può agevolmente verificare eventuali operazioni valutarie sospette.

Le azioni di monitoraggio condotte hanno riguardato anche le importazioni ed esportazioni verso i Paesi connotati da forte instabilità politica e militare, quali la Libia, la Siria, l'Iraq. Da detti monitoraggi sono scaturite analisi dei flussi mirate, attraverso le quali sono state identificate decine di operazioni doganali irregolari presso tre porti di rilevanza nazionale.

Le collaborazioni istituzionali attivate riguardano nuclei specialistici delle forze di Polizia, quali il NAS dei Carabinieri e il GIFT - Gruppo Investigativo sul Finanziamento al Terrorismo della Guardia di Finanza.

Nel 2017, l'Agenzia ha collaborato con i reparti specialistici dei Carabinieri per gli accertamenti patrimoniali ex art. 19 D. Lgs. 159/2011. In particolare, sono state redatte 5 informative in questo ambito, che hanno richiesto l'analisi delle movimentazioni di merci e valute per circa 70 posizioni soggettive.

Infine, l'Agenzia ha partecipato alle riunioni convocate dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per la partecipazione al Gruppo Internazionale "Coalizione Anti-Isis".

Cooperazione nell'ambito dell'Unione Europea e internazionale

La Commissione Europea, in data 11 gennaio 2017, ha presentato in sede consiliare al Gruppo Unione Doganale il documento denominato Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale "Sviluppare l'Unione Doganale della UE e la sua Governance" (COM2016 813 final del 21.12.2016) che individua il concetto di collaborazione tra Stati Membri e tra questi e la Commissione, come base sulla quale impostare la strategia della Commissione stessa.

Il documento affronta i temi relativi al Customs Policy Group, al Gruppo di Alto livello, alle attività della Commissione e ad altre questioni di primaria importanza come la cooperazione alle frontiere, lo sviluppo del Single Window e la collaborazione tra autorità fiscali e doganali.

Proprio in materia di Joint law enforcement, durante la Presidenza maltese, l'Agenzia, al fine di contrastare la criminalità organizzata e le forme gravi di criminalità internazionale, ha espresso la necessità di rafforzare la cooperazione tra le Dogane e le guardie di frontiera e/o forze di polizia, sviluppando inoltre la cooperazione con Frontex ed Europol nell'ambito della gestione del rischio.

Nell'ambito del programma Dogana 2020 gestito dalla Commissione Europea, nel corso dell'anno n. 217 funzionari dell'Agenzia hanno partecipato a Gruppi di Progetto, Seminari, Team di esperti, Workshop ed azioni di formazione (184 in totale).

Per quanto concerne invece, il programma Fiscalis 2020 relativo al settore delle accise, sono state portate avanti le visite di lavoro non concluse nell'anno precedente (2) ed avviate quelle del 2017 (9 per le accise e 2 per l'IVA). Inoltre, è stata assicurata la partecipazione di n. 23 funzionari ai gruppi di progetto e di n. 8 funzionari a Workshop e seminari.

Inoltre, l'Agenzia è coinvolta nel programma *Twinning* della stessa Commissione con diversi Paesi candidati. In particolare, nel 2017 è stato portato a termine il gemellaggio con le Dogane albanesi denominato "Modernizzazione dell'Amministrazione doganale albanese - NCTS", con l'obiettivo di rafforzare l'intero processo del transito doganale, favorendo la semplificazione dell'interscambio

commerciale ed il consolidamento del contrasto delle frodi.

Il progetto, della durata complessiva di 24 mesi, ha previsto la realizzazione di attività di assistenza tecnica e formazione da svolgere in loco da parte di funzionari dell'Agenzia. In particolare, le attività sono state raggruppate in due componenti, la prima riguardante la legislazione, le procedure, ed i sistemi informatici, connessi al regime del transito, la seconda relativa al settore antifrode – intelligence sempre in materia di transito.

Nel 2017, l'Agenzia si è anche aggiudicata il gemellaggio con l'Albania in materia di Integrated Tariff Management System (ITMS) che ha l'obiettivo di rafforzare la capacità amministrativa delle Dogane albanesi nel campo della tariffa doganale e l'allineamento della legislazione doganale e delle procedure tariffarie con l'*acquis* dell'Unione, anche in vista dell'armonizzazione dei sistemi informativi con il sistema ITMS della UE. Le attività del gemellaggio hanno avuto inizio nel mese di marzo 2017, con il distacco a Tirana del Consigliere Residente.

Inoltre, nel giugno del 2017 l'Agenzia, in collaborazione con l'amministrazione doganale lituana, si è aggiudicata il gemellaggio denominato "Supporto per la modernizzazione del Servizio doganale moldavo, in linea con i criteri dell'Accordo di associazione UE/Moldova". In particolare, il gemellaggio europeo è finalizzato al rafforzamento delle capacità amministrative delle dogane moldave, con particolare riguardo alla preparazione delle attività prodromiche all'implementazione dello sportello unico doganale ed alle Convenzioni per il transito comune e per la semplificazione degli adempimenti doganali.

Sempre nell'ambito dei gemellaggi, l'Agenzia ha proseguito e terminato il 24 novembre 2017 quello con la Turchia, in materia di miglioramento delle capacità tecniche ed amministrative dei Laboratori Chimici dell'Amministrazione doganale turca (in collaborazione con l'Amministrazione fiscale e doganale olandese, in qualità di junior partner).

Infine, nell'ambito del Programma europeo d'azione pluriennale Hercule III, promosso dall'Ufficio europeo per la lotta antifrode (OLAF), l'Agenzia ha partecipato alla "*call of proposals*" per gli anni 2014-2020, denominata "formazione nell'area della lotta alla frode", finalizzata a finanziare l'organizzazione di attività di formazione e scambio di informazioni per estendere la conoscenza

nel settore della lotta alla frode, al fine di contribuire ad un'efficace azione di contrasto di detto fenomeno, nell'ottica del più generale obiettivo di tutela degli interessi finanziari dell'Unione.

In tale ambito, l'Agenzia si è aggiudicata una proposta tecnica, riguardante l'analisi del fenomeno delle c.d. "*Cheap White*", relativa al contrabbando di sigarette ed al contrasto alle frodi in materia di accise.

Il progetto in parola ha visto la realizzazione di attività per rafforzare le azioni di contrasto al traffico illecito delle sigarette, con particolare focus sulle sigarette prodotte legalmente in alcuni Paesi dell'Est e del Medio Oriente, spesso con pacchetti molto simili alle marche più conosciute ed acquistate in Europa, non ammesse alla vendita all'interno della UE perché considerate non rispondenti agli standard di sicurezza unionali.

Nel 2017 sono proseguiti i contatti con le dogane degli Emirati Arabi Uniti in quanto una stretta collaborazione tra le due Amministrazioni e l'eventuale accordo di cooperazione e mutua assistenza amministrativa in materia doganale potrebbe contribuire, tra l'altro, a supportare l'interscambio commerciale tra i due Paesi e facilitare le procedure di ingresso delle merci negli Emirati Arabi Uniti, anche in occasione del futuro Expo che si terrà a Dubai nel 2020.

L'Agenzia ha portato avanti le attività relative al progetto SEED (Systematic Electronic Exchange of Data), denominato "SEED Maintenance and Development" affidato dalla Commissione Europea all'Agenzia, e finalizzato a fornire una piattaforma di scambio telematico di dati tra le dogane dei Paesi dell'area balcanica (Albania, Bosnia-Erzegovina, Kosovo, Macedonia, Montenegro e Serbia), in vista di una omologazione del medesimo ai modelli in dotazione nell'Unione Europea. I Paesi beneficiari, nell'esprimere pieno apprezzamento per i risultati emersi, hanno evidenziato i vantaggi pratici acquisiti grazie alle innovazioni promosse dal SEED sulle operazioni doganali e sulla fluidità dei traffici commerciali. In particolare sono stati apprezzati i risultati raggiunti in merito alla riduzione dei tempi di attesa dei veicoli ai confini e al miglioramento dell'organizzazione del lavoro. Da luglio 2018, SEED+ sarà la piattaforma di riferimento per stimolare lo sviluppo economico e commerciale dei Paesi beneficiari dell'Area balcanica, occupandosi, oltre che della condivisione di dati doganali, anche di favorire l'interoperabilità con le altre Amministrazioni competenti al rilascio delle autorizzazioni per il commercio previste dal Protocollo Addizionale 5 del CEFTA, iniziando dal

settore sanitario e veterinario.

Sul piano operativo, anche nel 2017 l’Agenzia ha partecipato a numerose “operazioni doganali congiunte”; si tratta di uno strumento che consente a tutti gli Stati membri di agire contemporaneamente ed in modo coordinato su settori particolarmente “a rischio” e meritevoli di attenzione e sui quali occorre concentrare l’attività di contrasto agli illeciti. Tali operazioni, seppur limitate nel tempo, permettono di affinare l’analisi dei rischi, le relative metodologie di contrasto e le conseguenti attività operative.

La mutua assistenza amministrativa in materia doganale ha continuato a rappresentare un settore di grande rilievo per l’Agenzia che ha dato impulso alla negoziazione ed alla stipula di accordi, memorandum e convenzioni con Paesi terzi.

Si riporta di seguito la tabella che riepiloga le schede (attive e passive) inerenti la Cooperazione e la Mutua Assistenza Amministrativa nel 2017.

Tabella n. 25 – Cooperazione e Mutua assistenza amministrativa - Schede attive e passive

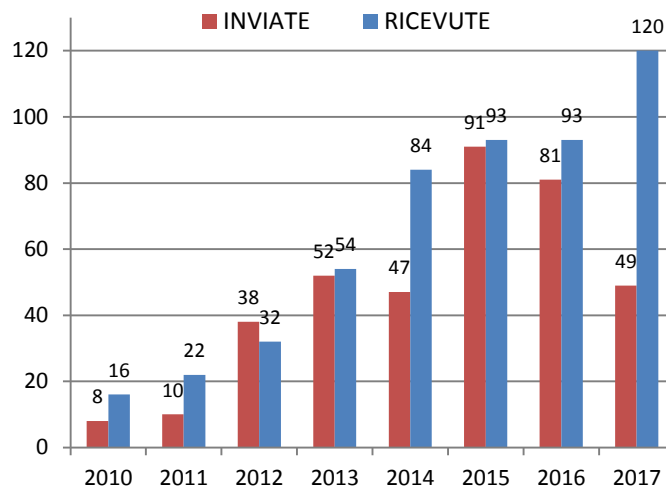
COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN MATERIA DI ORIGINE (documenti attestanti l'origine preferenziale delle merci per i quali è stato chiesto il controllo)	N. schede
Richieste attive	1421
Richieste passive	2647
TOTALE ORIGINE	4068
MUTUA ASSISTENZA AMMINISTRATIVA IN MATERIA DOGANALE (richieste di informazioni su operazioni doganali - schede banca dati registrate 2017)	N. schede
Richieste attive	189
Richieste passive	1088
TOTALE ASSISTENZA	1277
COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN MATERIA IVA (richieste afferenti operazioni intracomunitarie)	N. schede
Richieste attive	2040
Richieste passive	627
TOTALE IVA	2667
COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN MATERIA ACCISE	N. schede
<i>Richieste di assistenza accisa sospesa</i>	
Attive	355
Passive	278

TOTALE	633
<i>Accisa assolta (richieste e risposte)</i>	
Attive	21
Passive	31
TOTALE	52
<i>COOPERAZIONE SPONTANEA (richieste e risposte)</i>	
Attive	133
Passive	1024
TOTALE	1157
<i>INTERRUZIONI DI MOVIMENTO</i>	
TOTALE	97
<i>RAPPORTI DI EVENTO</i>	
TOTALE	12
<i>RAPPORTI DI CONTROLLO</i>	
TOTALE	4034
TOTALE ACCISE	5985

Con riferimento alle attività di mutua assistenza inquadrate ai sensi della "Convenzione di Napoli II" si è registrata una leggera diminuzione del numero di richieste inviate (49) ma un netto aumento del numero delle istanze ricevute (120) per un totale di 169 richieste. Occorre tuttavia tenere presente che il solo dato numerico delle richieste non esaurisce l'insieme delle trattazioni/attività da esse scaturenti, posto che i seguiti di una misura di assistenza variano in base alla complessità del caso. La consuntivazione delle trattazioni generali nell'anno, difatti, è pari a n. 245 attività rispetto ai 169 fascicoli aperti.

Lo strumento della "Convenzione di Napoli II" si conferma particolarmente versatile ed efficace per le attività di prevenzione e contrasto a molte violazioni e, in particolare, a quelle perpetrate dalla criminalità organizzata internazionale; di tali qualità è peraltro sempre più consapevole l'Autorità giudiziaria, come dimostrano i numerosi procedimenti penali per i quali lo strumento della Convenzione costituisce un indiscusso valore aggiunto.

Nel seguente grafico sono riepilogati i volumi di attività nel periodo 2010-2017.

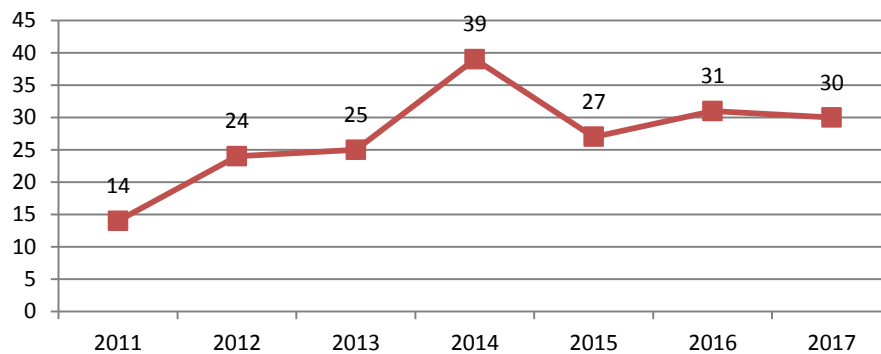
Grafico n. 11 – Attività di mutua assistenza ai sensi della Convenzione di Napoli II

Le richieste trattate hanno coinvolto, come ogni anno, settori di violazione diversi, in particolare i prodotti viaggianti in sospensione di accisa (prodotti alcolici, sigarette/tabacchi, prodotti energetici), i farmaci, il contrabbando, le accise non armonizzate (in maggioranza oli lubrificanti), la droga e la contraffazione.

I Paesi ai quali sono state inviate maggiori richieste, nel corso del 2017, sono stati Spagna, Francia, Portogallo, Gran Bretagna, Germania, Irlanda, Polonia, Paesi Bassi, Romania, Croazia e Belgio. I Paesi che hanno inviato maggiori richieste sono stati Germania, Gran Bretagna, Belgio, Olanda, Polonia, Francia, Austria, Lettonia.

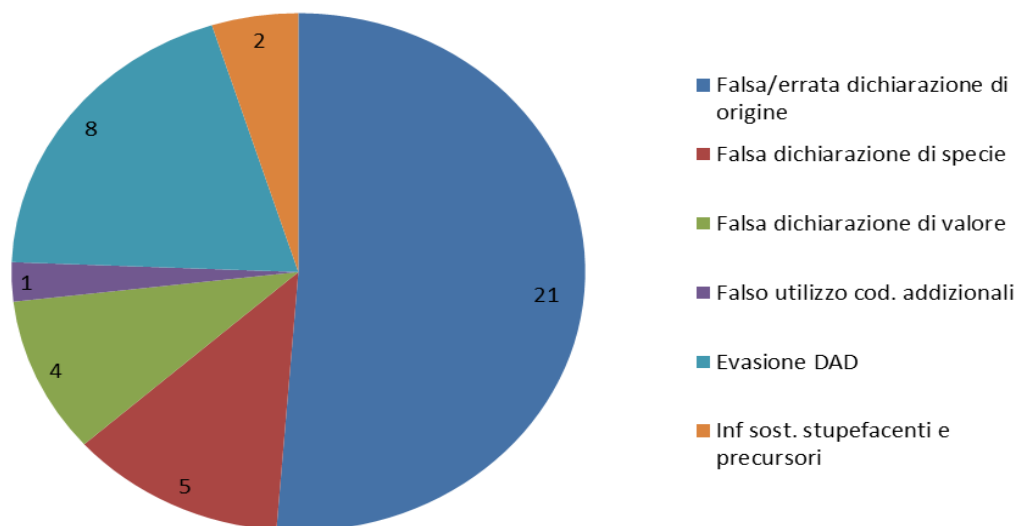
Con riferimento alle attività di scambio di informazioni, analisi, controllo, prevenzione e contrasto realizzate nel contesto delle informative diramate dall'OLAF (INF AM) sui flussi in importazione a rischio di frode da taluni Paesi terzi, generalmente in aggiramento di misure antidumping, è stato perseguito l'impegno a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi, anche monitorando le attività dei Gruppi INF AM costituiti presso le strutture territoriali, nonché rivedendo i criteri metodologici e organizzativi. L'andamento delle comunicazioni AM pervenute dall'OLAF negli ultimi anni ha registrato un progressivo aumento fino all'anno 2014, con un successivo calo nel 2015 e, per il 2016, un nuovo incremento: infatti le comunicazioni AM sono passate da 14 nel 2011, a 24 nel 2012, 25 nel 2013, 39 nel 2014, 27 nel 2015, 31 nel 2016 e 30 nel 2017, come evidenziato nel grafico seguente. Nello stesso anno sono poi pervenuti, come sempre, numerosi seguiti di INF AM delle annualità pregresse.

Grafico n. 12 – Attività INF AM



Come evidenziato nel successivo grafico, le 30 nuove comunicazioni AM pervenute hanno riguardato violazioni diverse, in particolare falsa/errata dichiarazione di origine, e, a seguire, falsa/errata dichiarazione di specie, falsa/errata dichiarazione sul valore, falso utilizzo codici addizionali, violazioni in materia di traffico illecito di sostanze stupefacenti e precursori.

Grafico n. 13 – Violazioni AM 2017



Impegno rilevante è rappresentato anche dalla gestione e dall'analisi dei Risk Information Form (RIF) utilizzati per lo scambio d'informazioni tra gli Stati Membri e con la Commissione sia nell'ambito del sistema di gestione dei rischi sicurezza che per quanto riguarda le risultanze dei controlli di natura prettamente doganale. A tale riguardo, è stata rafforzata l'attività di profilazione

e di feedback sulla base delle informazioni provenienti dai Paesi membri. Ottimi risultati sono stati infatti ottenuti dalla condivisione immediata di dati su spedizioni a rischio, che ha portato al sequestro rilevante di droga e merce contraffatta, nonché dalla trasposizione nel CDC delle informazioni di rischio, comunicate dalla Commissione o da altri Stati Membri, inerenti flussi di merce che interessano anche le dogane italiane. Sulla rete comune di scambio di informazioni RIF nell'ambito del Sistema Comune per la Gestione dei Rischi CRMS (Community Customs Risk Management System) sono stati pubblicati nel 2017 n. 1.844 RIF (a fronte dei 1.974 del 2016) di cui 13 sono italiani. Sulla base delle informazioni presenti nei RIF pubblicati dagli altri Stati Membri e dalla Commissione, sono stati inseriti o modificati nel CDC 380 profili di rischio.

GOVERNO E GESTIONE DEL SETTORE DEI TABACCHI LAVORATI

Si riportano sinteticamente i seguenti dati del comparto dei tabacchi lavorati dell'anno 2017:

- Immissione in consumo: Kg 77.176.715,931
- Accisa: euro 10.518.857.272,05
- IVA: euro 3.251.095.971,44
- Gettito erariale complessivo: euro 13.769.953.243,49.

Rispetto allo scorso anno, si è rilevata una diminuzione dei volumi di vendita dell'1,89% pari, in valore assoluto, a Kg. 1.158.777,197.

Più in particolare, sono stati immessi in consumo Kg. 69.311.181,246 di sigarette e Kg. 4.456.789,885 di trinciati per sigarette.

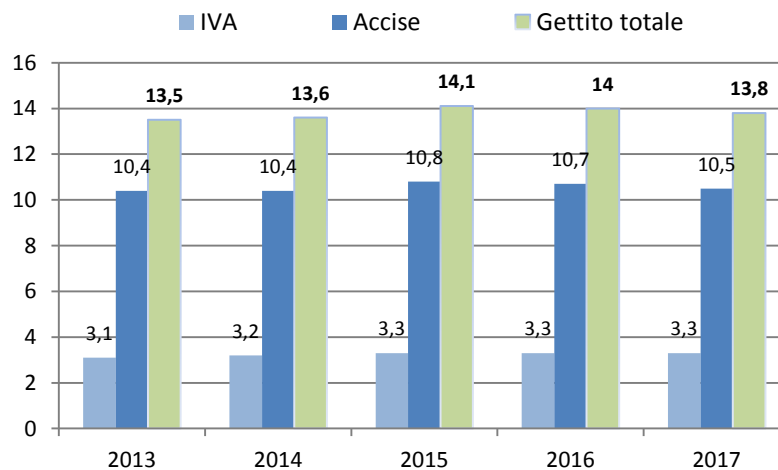
I comparti dei fiuti, dei sigari, dei sigaretti e dei trinciati per sigarette hanno registrato un aumento rispettivamente del 4,9%, del 3,22%, del 110,03% e del 4,72%, mentre quello delle sigarette è diminuito del 3,78%.

Le entrate erariali hanno segnato una diminuzione dell'1,62% (-1,59% accisa e -1,71% IVA), con minori entrate complessive pari, in valore assoluto, a € 226.091.443,057 (di cui € 169.493.009,471 accisa e € 56.598.433,586 IVA).

Dall'analisi storica del comparto emerge che il mercato dei tabacchi lavorati registra da anni una continua contrazione che ha interessato soprattutto il settore delle sigarette, le cui immissioni in consumo sono passate da oltre 98,8 milioni di kg nel 2004, con una quota di mercato del 98,23%, a circa 69,3 milioni di kg nel 2017. Il trend negativo dei consumi delle sigarette, che rappresentano attualmente il 90% del mercato, unitamente al riposizionamento in basso dei prezzi di tali prodotti, all'aumento delle vendite dei trinciati per arrotolare le sigarette e dei sigaretti, con conseguente spostamento dei consumi verso prodotti più economici, ha portato all'emanazione del DM 13 giugno 2017, ai sensi dell'art. 1, comma 2 del D.lgs. 188/2014, al fine di conseguire un maggior gettito. L'incremento della fiscalità sulle sigarette stabilito con il citato decreto non ha, tuttavia, avuto un effetto traslativo sui prezzi di vendita in quanto i produttori, non solo non hanno avanzato richieste di aumento dei prezzi, ma hanno riposizionato in basso le tariffe di alcuni marchi.

Nel successivo grafico viene mostrato l'andamento nel periodo 2013-2017 del gettito nel settore dei tabacchi con l'evidenziazione delle componenti accise e IVA.

Grafico n. 14 - Andamento del gettito settore tabacchi (miliardi di €)



Nel comparto dei tabacchi, nel 2017 sono state condotte n. 1.413 analisi di laboratorio sulla conformità dei prodotti da fumo alla normativa nazionale e comunitaria su campioni prelevati periodicamente dalla rete di distribuzione. Inoltre, sono state effettuate n. 702 verifiche presso i depositi di distribuzione (comprehensive dei controlli ai depositi/rappresentanti fiscali di prodotti liquidi da inalazione).

Sono stati seguiti i procedimenti di autorizzazione per l'istituzione e la gestione dei depositi dei prodotti liquidi da inalazione (cd. Sigarette elettroniche) ai sensi del decreto ministeriale 29 dicembre 2014.

GOVERNO E GESTIONE DEL SETTORE GIOCHI

Il dato della "raccolta" nel comparto dei giochi relativo al 2017, vale a dire l'insieme delle puntate effettuate in un anno è pari a 101,8 Md€ con un incremento rispetto all'anno precedente del 6,15%. La "spesa" degli Italiani per il gioco si ottiene sottraendo le "vincite" realizzate nel periodo (82,7 Md€) dalla "raccolta". La "spesa" per il gioco, che corrisponde al ricavato (o "volume d'affari") della filiera, nel 2017 è stata pari a 20,1 Md€, con un leggero aumento rispetto all'anno precedente (pari a 19,2 Md€).

La "spesa" deve essere presa a riferimento anche per dimensionare l'incidenza della tassazione. La tassazione complessiva del settore – 10,3 miliardi di euro - è pari a circa il 51% della spesa (10,3/20,1x100 Md€).

Tabella n. 26 – Entrate erariali e rendimento del settore giochi

MACRO CATEGORIE di GIOCHI (dati in milioni di euro)	Raccolta lorda	Vincite	Raccolta netta (Spesa dei giocatori)	Entrate erariali	Rendimento erariale %	Rendimento effettivo %
Lotto	7.481	5.058	2.423	1.277	17,07%	52,70%
Giochi numerici a totalizzatore naz.	1.527	908	619	434	28,42%	70,11%
Lotterie	9.110	6.672	2.438	1.328	14,58%	54,47%
Giochi a base sportiva	9.976	8.630	1.346	269	2,70%	19,99%
Giochi a base ippica	553	401	152	26	4,70%	17,11%
Bingo	1.619	88	1.531	187	11,55%	12,21%
Apparecchi	49.167	38.522	10.645	6.130	12,47%	57,59%
Giochi di abilità a distanza (skill games)	19.755	19.032	723	144	0,73%	19,92%
Betting exchange	1.130	1.124	6	1	0,09%	16,67%
Scommesse virtuali	1.517	1.282	235	47	3,10%	20,00%
Prelievo 6% Erario				449		
Prelievo conti dormienti				3		
TOTALE	101.835	81.717	20.118	10.295	10,11%	51,17%

Il settore dei giochi pubblici è riconducibile a otto principali tipologie di prodotto e, in particolare:

- Giochi numerici a quota fissa (ad esempio, il Lotto);
- Giochi numerici a totalizzatore (ad esempio, l'Enalotto – commercialmente conosciuto come "Superenalotto");
- Apparecchi da gioco con vincita in denaro (new slot e VLT);
- Lotterie a estrazione istantanea ("Gratta & Vinci") e a estrazione differita (ad esempio, la Lotteria Italia);
- Giochi a base ippica;
- Giochi sportivi e Scommesse diverse da quelle ippiche (sportive e non sportive);
- Bingo;
- Gioco "a distanza" o gioco on-line.

ATTIVITÀ TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL'AGENZIA

Di seguito si rappresentano le attività svolte nel 2017 finalizzate all'ottimizzazione della funzione organizzativa. Tra queste, in particolare, rientrano tutte le azioni dirette a garantire il rafforzamento dell'organizzazione, con peculiare attenzione allo sviluppo delle conoscenze tecnico-professionali del personale, al miglioramento dell'efficienza delle attività, nel rispetto delle norme in tema di anticorruzione, nonché al contenimento dei costi.

Nel 2017, particolare impegno è stato dedicato alle attività di indirizzo e coordinamento degli Uffici (Area governo), in ragione delle rilevanti novità correlate all'introduzione del nuovo Codice doganale comunitario; le ore lavoro dedicate ad attività di supporto sono rimaste pressoché immutate rispetto all'anno precedente.

Tabella n. 27 – Consuntivo ore attività trasversali di supporto e governo

AREA (ore/uomo)	Piano 2017	Peso %	Consuntivo 2017	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2016	Peso %	Scostamento 2017/2016
	(a)		(b)					(b-a)/a
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.694.542	42,90%	1.700.333	43,57%	0,34%	1.753.441	44,47%	-3,03%
Supporto	2.255.498	57,10%	2.202.115	56,43%	-2,37%	2.189.551	55,53%	0,57%
Totale	3.950.040	100%	3.902.448	100%	-1,20%	3.942.992	100,00%	-1,03%

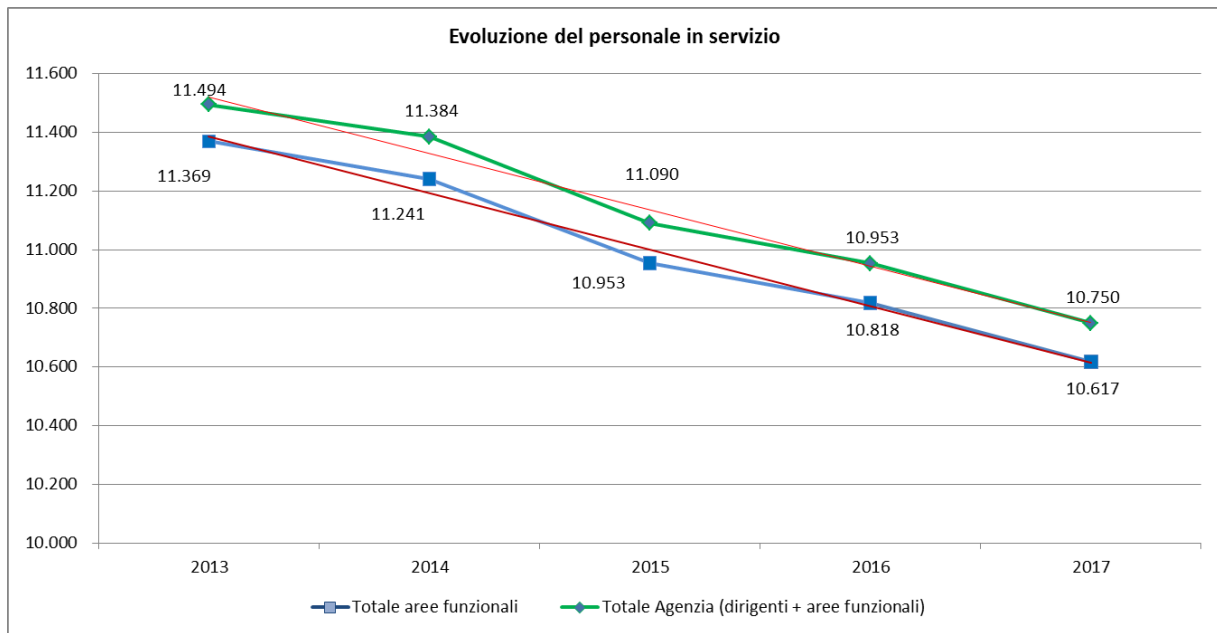
IL QUADRO GENERALE DELLA RISORSE UMANE

Nella Relazione gestionale anno 2017 l’Agenzia ha fatto presente che al 31 dicembre 2017 l’Agenzia contava 10.617 unità di personale non dirigenziale in servizio (di cui 116 unità di personale di altre amministrazioni in posizione di comando/distacco presso l’Agenzia); inoltre la stessa ha fatto presente quanto segue:

L’Agenzia al 31 dicembre 2017 disponeva di 130 dirigenti per coprire 279 posizioni dirigenziali attive con una scopertura rispetto alle posizioni da coprire del 53%. I 148 uffici dirigenziali di seconda fascia condotti *ad interim* sono solo in parte presidiati da funzionari delegati titolari di posizioni organizzative temporanee: 117 le POT istituite ai sensi dell’art. 4 bis del decreto legge n. 78 / 2015 (valide fino al 31 dicembre 2018).

La riduzione di personale registrata nell’ultimo quinquennio è stata di circa 750 unità (il 7% delle risorse presenti al 31 dicembre 2013 - cfr. grafico 15) anche se l’Agenzia ha contribuito in modo assai significativo alla ricollocazione del personale soprannumerario degli enti di area vasta e della Croce Rossa Italiana.

Grafico n. 15 - Evoluzione del personale in servizio*

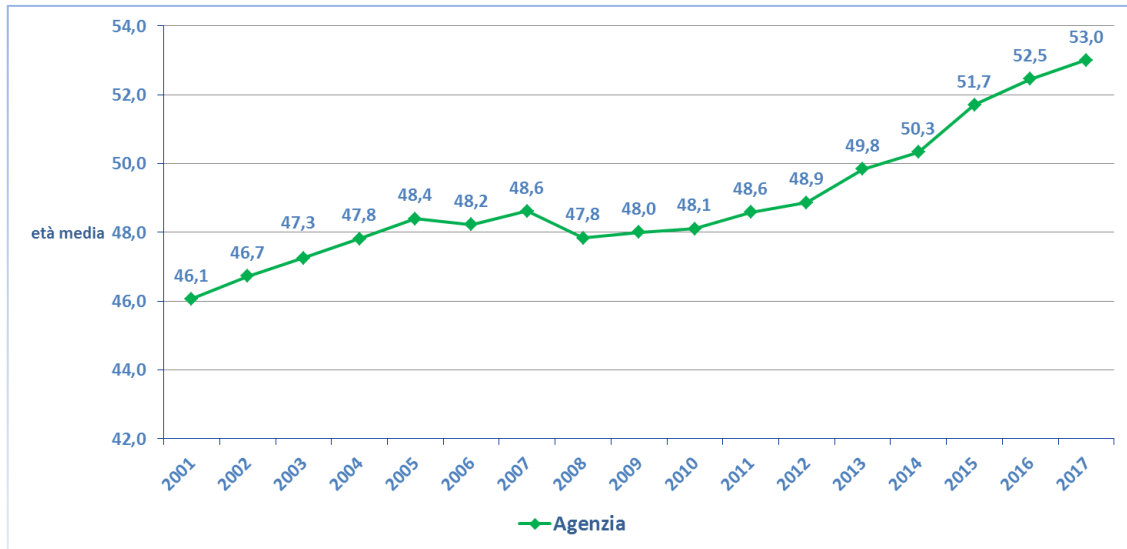


*Compreso il Direttore dell'Agenzia.

Nel tempo, le limitazioni alle acquisizioni a più riprese disposte dal legislatore hanno comportato la significativa contrazione del numero degli effettivi pur avendo l'Agenzia utilizzato ampiamente (e, da ultimo, forzatamente¹) la mobilità da altre amministrazioni; peraltro l'ampio ricorso alla mobilità ha contribuito all'innalzamento dell'età media del personale in servizio (cfr. grafico 16) e ha inevitabilmente prodotto perdite in termini di identità e spirito di appartenenza, oltre che di competenze tecnico specialistiche. È evidente che le azioni di formazione, per quanto mirate e costanti, possono risultare utili ma non decisive nel recupero di una maggiore capacità operativa.

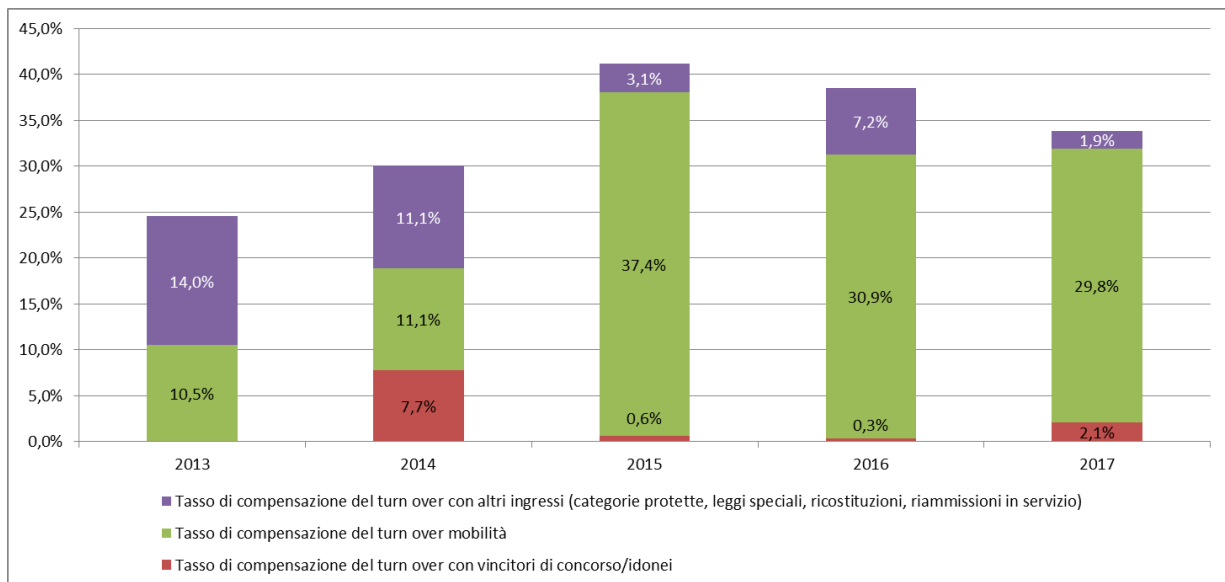
¹ Si fa riferimento alle norme che hanno imposto la riallocazione del personale soprannumerario degli enti di vasta area e della Croce Rossa Italiana, i cui effetti si sono protratti per tutto il 2017.

Grafico 16 – Evoluzione dell’età media del personale in servizio



Come risulta dalla figura seguente (grafico n. 17) le acquisizioni per concorso hanno contribuito solo in minima parte a compensare il turn over, mentre molto spazio hanno avuto le acquisizioni per mobilità da altre amministrazioni.

Grafico 17 - Tasso di compensazione del turn over per tipologia di acquisizione 2013-2017



Le dotazioni organiche

Dal 2001 al 2016 le operazioni periodiche di revisione della dotazione organica del personale non dirigenziale dell’Agenzia hanno consentito di cambiare il rapporto esistente tra il personale di più elevata professionalità (appartenente alla terza area) e il totale delle risorse teoriche, passando dal 43% al 55,5%. A fine 2017, in linea con quanto era stato previsto nel Piano dell’Agenzia allegato alla Convenzione 2017/2019, l’Agenzia si è attivata per definire un ulteriore processo di “apicalizzazione” della dotazione organica. Tenendo conto delle importanti novità normative recate dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 75, prima di procedere è stato verificato il fabbisogno di personale delle strutture dell’Agenzia, che ha confermato la necessità di incrementare le unità di personale di qualifica più elevata. Difatti il fabbisogno rilevato - che ammonta complessivamente a 13.220 unità - indica che la terza area dovrebbe rappresentare il 56,49% delle risorse complessive (percentuale che sale al 62% se si tiene conto solo degli uffici riconducibili all’area di attività dell’ex Agenzia delle dogane).

A distanza di poco più di un anno dalla precedente revisione della dotazione organica sono stati quindi stimati i presenti al 31 dicembre 2017 e considerate le uscite e le entrate di personale (per mobilità, per concorso e per categorie protette) previste per l’anno 2018: ciò ha consentito di verificare le carenze esistenti nella prima, nella seconda e nella terza area. Le risultanze di tale verifica hanno formato oggetto della delibera n. 350 dell’ 11 dicembre 2017, con cui l’Agenzia ha proposto di aumentare la dotazione organica della terza area da 6.990 a 7.240 unità complessive (portando il rapporto tra la terza area e il totale della dotazione al 57,55%), a fronte della riduzione da 5.380 a 5.170 unità della seconda area e da 210 a 170 unità della prima area. In merito alla predetta delibera n. 350/2017 il Dipartimento delle Finanze ha formulato talune osservazioni richiedendo l’interruzione dei termini per l’approvazione della stessa, invitando l’Agenzia ad apportare determinate modifiche che sono attualmente in corso di predisposizione.

La consistenza del personale dell’Agenzia

La tabella che segue rappresenta la consistenza del personale dell’Agenzia al 31 dicembre 2017 distinta per posizione economica di tutto il personale dell’Agenzia compreso il personale

comandato da altra amministrazione (colonna f). Il dettaglio del personale comandato presso l'Agenzia è riportato nella colonna (g) mentre il personale comandato/distaccato verso altra amministrazione, in posizione di fuori ruolo o in esonero dal servizio è rappresentato nella colonna (h). La colonna (i) indica il personale in servizio.

La tabella riporta altresì i movimenti di personale, in ingresso e in uscita (colonne b - c), intercorsi tra il 31 dicembre 2016 e il 31 dicembre 2017, con il dettaglio del personale in part-time. Il numero di dipendenti in part-time al 31 dicembre 2017 risulta pressoché in linea con il valore relativo all'anno precedente. A fronte di 243 unità in ingresso si registrano circa 470 uscite tra personale in mobilità e personale collocato a riposo, dimissionario, licenziato o altro. A fine 2017 il personale dell'Agenzia, in continua riduzione per l'area dogane dal 2010 e per l'Agenzia nel suo complesso dal 2013, scende al di sotto della soglia delle 10.800 unità.

Tabella n. 28 – Consistenza del personale al 31 dicembre 2017

Posizione economica	Consistenza del personale al 31/12/2016 (a)	Entrate (b)			Uscite (c)			Passaggi di livello		Consuntivo Consistenze personale al 31/12/2017 (a+b-c+d-e)	Comandi/distacchi, esoneri dal servizio e fuori ruolo		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2017 (f+h)
		Nuove assunzioni	Trasferimenti nei ruoli per mobilità	Comandi da altre P.R.A.A.	Collocamento a riposo/ dimissioni/ licenziamento /altro	Cessazioni per passaggi ad altre P.R.A.A.	Comandi da altre P.R.A.A.	Ingressi (d)	Uscite (e)		Ingressi (g)	Uscite (h)	
TOTALE DIRIGENTI	139	1	3	-	6	1	-	1	1	136	1	3	139
Direttore Agenzia	1	1			1					1			1
Dirigenti I fascia	14				1					13			13
Dirigenti I fascia Lpo delem. (19, c & d)	5									5			5
Dirigenti di I fascia con incarico di I fascia	4							1		5			5
Dirigenti II fascia	112		3		4	1			1	109	1	3	109
Dirigenti II fascia Lpo delem. (19, c & d)	5									5			5
TOTALE TERZA AREA	5.899	9	45	54	204	3	10	1.504	1.311	5.983	63	101	5.882
TERZA AREA/R2	76		6	5	10		1	23		99	5		99
TERZA AREA/R3	741		10	6	75	1	1	445	23	1.106	11	29	1.077
TERZA AREA/R4	1.075		9	20	57	1	5	502	445	915	21	14	904
TERZA AREA/R5	1.125	6	4	2	54		2	517	502	1.124	9	16	1.108
TERZA AREA/R6	551		7	9	6		1	225	215	445	10	6	439
TERZA AREA/R7	2.545	5	9	10	44	1		194	225	2.391	11	56	2.335
TOTALE SECONDA AREA	4.899	7	79	42	232	1	3	1.100	1.293	4.596	51	28	4.570
SECONDA AREA/R2	112		5	5	17			125	9	237	5		237
SECONDA AREA/R3	551		1	3	19			164	161	569	3	6	565
SECONDA AREA/R4	1.598		53	10	82			256	245	1.590	13	10	1.580
SECONDA AREA/R5	1.260		12	16	56	1	2	157	224	1.092	19	4	1.088
SECONDA AREA/R6	960		5	3	33			335	195	1.076	6	4	1.072
SECONDA AREA/R7	555	7	2	3	3		1	259	259	254	2	4	250
TOTALE PRIMA AREA	177	2	-	1	13	-	-	5	5	167	2	2	169
PRIMA AREA/R2	144				13			5		158	1	2	154
PRIMA AREA/R1	33	2		1					5	31	1		31
Totale personale	11.114	19	127	97	455	5	13	2.610	2.610	10.884	117	134	10.750
di cui part-time	628									606			

Nota / Criticità: il consuntivo delle risorse utilizzate dei dirigenti di seconda fascia comprende anche n. 2 unità in espletivo.

Tabella n. 29 - Consuntivo ore lavorabili pro capite 2017

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo 2016	Piano 2017	Consuntivo 2017	Variazione rispetto anno precedente	Variazione rispetto al programma
	1	2	3	(3-1)	(3-2)
Ore lavorabili lorde	1810	1807	1807	-3	0
Ore di assenza per ferie	228	230	230	2	0
Ore lavorabili contrattuali	1582	1577	1577	-5	0
Ore di assenza per malattia	52	58	51	-1	-7
Ore di assenza per altri motivi	144	138	141	-3	3
Ore lavorabili ordinarie	1386	1381	1385	-1	4
Ore di straordinario	163	135	165	2	30
Ore lavorabili pro capite	1549	1516	1550	1	34

Tabella n. 30 - Consuntivo ore complessive

AREA (ore/uomo)	Piano 2017	Peso %	Consuntivo 2017	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2016	Peso %	Scostamento 2017/2016
	(a)		(b)		(b-a)/a			(c)
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.676.595	73,50%	4.647.958	73,80%	-0,61%	4.914.965	75,18%	-5,43%
Antifrode	1.065.943	16,75%	1.131.051	17,96%	6,11%	1.099.937	16,82%	2,83%
Contenzioso tributario	620.056	9,75%	518.839	8,24%	-16,32%	523.024	8,00%	-0,80%
Totale	6.362.594	100,00%	6.297.848	100,00%	-1,02%	6.537.926	100,00%	-3,67%
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	5.017.773	80,85%	4.844.911	81,01%	-3,44%	4.760.323	79,09%	1,78%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	1.023.859	16,50%	984.186	16,46%	-3,87%	1.084.957	18,03%	-9,29%
Servizi di mercato	164.628	2,65%	151.288	2,53%	-8,10%	173.524	2,88%	-12,81%
Totale	6.206.260	100%	5.980.385	100%	-3,64%	6.018.804	100,00%	-0,64%
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.694.542	42,90%	1.700.33	43,57%	0,34%	1.753.441	44,47%	-3,03%
Supporto	2.255.498	57,10%	2.202.115	56,43%	-2,37%	2.189.551	55,53%	0,57%
Totale	3.950.040	100,00%	3.902.448	100,00%	-1,20%	3.942.992	100,00%	-1,03%

INVESTIMENTO								
Formazione	202.001	44,40%	233.589	53,55%	15,64%	258.149	54,75%	-9,51%
Innovazione	252.970	55,60%	202.589	46,45%	-19,92%	213.315	45,25%	-5,03%
Totale	454.971	100,00%	436.178	100,00%	-4,13%	471.464	100,00%	-7,48%
TOTALE AGENZIA	16.973.865	100,00%	16.616.859	100,00%	-2,10%	16.971.186	100,00%	-2,09%

Come si evince dalla soprastante tabella, nel 2017, la forza lavoro impiegata dall'Agenzia è stata complessivamente pari a 16.616.859 ore, con una diminuzione di 354.327 ore (-2,09%) rispetto al 2016, in conseguenza della diminuzione delle unità di personale in servizio.

La tabella seguente mostra l'andamento del costo del personale al 31 dicembre per gli anni dal 2014 al 2017.

Tabella n. 31 – Andamento del costo complessivo del personale

ANNO	2014	2015	2016	2017
Costi del personale	621.716	596.723	621.776	623.700

Le politiche di acquisizione del personale

Il reclutamento

Nel corso del 2017, nonostante la laboriosa attività tesa a individuare gli idonei di concorsi già espletati da altre amministrazioni, uniche acquisizioni possibili oltre alla mobilità, sono stati complessivamente registrati solo 9 ingressi (6 idonei ex AAMS, 3 idonei ex ICE). Le ulteriori entrate verificatesi nel 2017 sono relative a 8 unità di personale appartenente alle categorie protette e 1 riammissione in servizio.

L'Agenzia - a seguito dell'asseverazione delle risorse derivanti dai risparmi di spesa per cessazioni di personale avvenute negli anni 2013, 2014 e 2015 da parte dei competenti organi di controllo - è stata autorizzata ad assumere 130 vincitori di procedure concorsuali indette da altre amministrazioni e presenti in graduatorie in corso di validità. Per individuare tali unità l'Agenzia ha scelto di preferire le graduatorie con il maggior numero di idonei nelle professionalità ricercate.

Sono state quindi selezionate quelle dell’Agenzia per la promozione all’estero e l’internalizzazione delle imprese italiane (ex ICE) e dell’Istituto nazionale per gli infortuni sul lavoro (INAIL). Tale attività tuttavia è stata molto lunga e laboriosa.

Dalle graduatorie dell’ICE (41 vincitori) solo 7 candidati hanno manifestato interesse per l’Agenzia e di questi soltanto 3 hanno preso effettivamente servizio il 1° dicembre 2017. Per quanto concerne l’INAIL, che aveva in graduatoria pochi vincitori e numerosi idonei, solo a fine 2017 si è riusciti a ottenere la disponibilità dell’Ente e il nulla osta del Dipartimento della funzione pubblica per assumere anche idonei e non solo vincitori di concorso. L’ingresso di tali unità si è verificato nel mese di maggio 2018 (73 unità).

In aggiunta a tali attività l’Agenzia si era adoperata per procedere all’assunzione di 65 unità appartenenti a due graduatorie di idonei di concorsi banditi nel 2003 dall’ex AAMS, utilizzando parte delle residue risorse di cui alla legge n. 244/2007. Soltanto 7 candidati hanno espresso la volontà di stipulare il contratto di assunzione con l’Agenzia, prendendo servizio parte il 1° dicembre 2017 (6 unità) e parte il 15 gennaio 2018 (1 unità).

Riguardo alle procedure concorsuali avviate e da avviare si riporta di seguito una breve descrizione dello stato dell’arte:

- concorso per il reclutamento di 68 unità di personale dirigenziale di seconda fascia (bandito nel 2011): tale procedura, sospesa in sede cautelare dal Consiglio di Stato è stata interessata da un complesso contenzioso tuttora pendente;
- concorso per il reclutamento di 49 unità di personale dirigenziale di seconda fascia: sono state avviate le attività propedeutiche volte all’indizione della nuova procedura concorsuale a seguito dell’emanazione, in data 6 giugno 2017, del decreto interministeriale recante i requisiti di accesso e le modalità selettive per i concorsi banditi in applicazione dell’art. 4 bis del D.L. n. 78/2015. La scelta di indire tale procedura è stata tuttavia rivista alla luce del nuovo processo di riorganizzazione degli assetti dell’Agenzia tutt’ora in corso;
- concorso per il reclutamento di 50 ingegneri: concluso il previo esperimento della procedura di mobilità obbligatoria ai sensi dell’art. 30 e 34-bis del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, è stata avviata l’analisi utile a definire la nuova ripartizione dei posti basata sulla rilevazione del fabbisogno di risorse e professionalità condotta presso le strutture territoriali e sul numero di unità appartenenti alla terza area con il profilo professionale di ingegnere già in servizio

presso di esse. E' stata quindi curata la redazione del relativo bando di concorso e della determinazione n. 147898 del 29 dicembre 2017, con la quale è stata indetta la procedura concorsuale in argomento;

- concorsi per il reclutamento di 50 chimici e 20 funzionari doganali per la provincia autonoma di Bolzano: sono state quantificate le risorse disponibili derivanti dalle cessazioni relative all'anno 2016 ai fini dell'acquisizione della prescritta asseverazione dell'organo di controllo dell'Agenzia; si è poi provveduto a formalizzazione la richiesta di autorizzazione ad assumere.

A fine anno, sono state intraprese le preliminari operazioni inerenti il calcolo delle cessazioni di personale avvenute nell'anno 2017 e finalizzate alla quantificazione dei risparmi di spesa costituenti il budget assunzionale per l'anno 2018.

Per quanto riguarda l'acquisizione di personale appartenente alle categorie protette, come di consueto, sono state regolarmente monitorate le iniziative avviate dalle strutture territoriali in assolvimento degli obblighi di legge, per poter poi procedere alla corretta programmazione delle acquisizioni di personale appartenente alle medesime categorie. Nell'anno 2017 sono state effettuate 8 assunzioni .

La mobilità dall'esterno

Nel corso dell'anno 2017, alla stregua di quanto avvenuto nell'anno 2016, le attività relative alla gestione della mobilità del personale dirigenziale e non dirigenziale, sono state fortemente incise dal processo di ricollocazione del personale soprannumerario degli Enti di area vasta del personale della Croce Rossa Italiana e dell'Ente Nazionale italiano per il Turismo (ENIT).

A conclusione del processo di ricollocazione, l'Agenzia ha acquisito complessivamente 191 unità di cui di seguito si fornisce un quadro riepilogativo delle acquisizioni attuate nell'ambito del processo di ricollocazione.

Tabella n. 29 - Acquisizioni personale nel corso del 2017

FASI	Data assunzione	ENTIS AREA VASTA				CROCE ROSSA ITALIANA				ENIT		TOTALE ACQUISIZIONI			
		2A	3A	DIR	TOT	2A	3A	DIR	TOT	3A	TOT	2A	3A	DIR	TOT
fase 1	01-set-16	14	9		23	43	18		61			57	27		84
fase 2	01-feb-17	9	6		15	47	15		62	2	2	56	23		79
fase 3	20-feb-17	2	5	1	8							2	5	1	8
	20-mar-17	1			1							1			1
	01-ago-17					4	1	2	7			4	1	2	7
	01-nov-17					10	2		12			10	2		12
Totale complessivo		26	20	1	47	104	36	2	142	2	2	130	58	3	191

Nel mese di novembre 2017, il Dipartimento della funzione pubblica ha nuovamente interpellato le pubbliche amministrazioni assegnatarie chiedendo di comunicare un'ulteriore offerta di posti da destinare alla ricollocazione del personale della Croce rossa italiana non ancora riassegnato. Al riguardo la Scrivente ha dato disponibilità per l'acquisizione di ulteriori 20 unità di personale (3 di prima area, 15 di seconda e 2 di terza).

Le menzionate limitazioni imposte dalla normativa inerente alla ricollocazione del personale soprannumerario degli Enti di area vasta hanno determinato la necessità, laddove le esigenze di personale manifestate dalle strutture dell'Agenzia rivestissero carattere improcrastinabile, di ricorrere all'utilizzo delle assegnazioni temporanee in comando. Tale strumento flessibile di acquisizione di personale, infatti, consente in qualsiasi momento una riconsiderazione dei presupposti e una eventuale pronta restituzione degli interessati alle amministrazioni di provenienza.

L'Agenzia ha intrapreso le attività di valutazione del personale di altre amministrazioni pubbliche interessato all'assegnazione temporanea presso le strutture dell'Agenzia, mediante analisi delle istanze e colloqui conoscitivi. A conclusione delle attività istruttorie, sono stati richiesti i previsti nulla osta al comando per 125 unità di personale (66 di terza area funzionale e 59 di seconda area). All'esito delle predette procedure nel corso del 2017 sono state acquisite in assegnazione temporanea soltanto 94 unità di personale da destinare agli uffici centrali e periferici dell'Agenzia. Per le restanti unità (31) alcune amministrazioni hanno fornito riscontro negativo, per altre sono sopraggiunte rinunce da parte degli interessati a fronte di esigenze personali e/o familiari.

Complessivamente, a fronte di 56 comandi in uscita, stabile rispetto all'anno precedente, le acquisizioni in comando presso l'Agenzia effettuate nel corso del 2017, pari a 117, hanno fatto registrare un saldo positivo pari a 85 unità rispetto al 2016 (32)

Nel corso del 2017 si è conclusa la procedura di mobilità intercompartimentale per il reclutamento di 50 ingegneri, appartenenti alla terza area funzionale, avviata nel corso dell'anno 2015, propedeutica alla procedura concorsuale per il reclutamento di 50 ingegneri (area III/F1). Sono stati acquisiti n. 9 ingegneri risultati idonei all'esito del procedimento istruttorio.

Per quanto attiene al personale dirigenziale, secondo quanto previsto nel Piano strategico triennale 2017/2019, tre dirigenti sono transitati nei ruoli di questa Agenzia nel 2017 tramite la procedura di mobilità di cui al D.M. 14 settembre. È stata, inoltre, avviata la procedura di mobilità volta all'acquisizione di Segretari comunali, iscritti nell'elenco del personale in disponibilità gestito dal Dipartimento della funzione pubblica, che ha portato all'immissione nei ruoli di due unità.

La valutazione del personale

L'attività di aggiornamento dei manuali per la valutazione delle performance del personale dell'Agenzia, già avviata nel corso del 2016, è proseguita nel 2017 ed è stata caratterizzata da un attento monitoraggio dell'evolversi della normativa in materia. Difatti, l'anno 2017 ha visto l'emanazione del decreto legislativo n. 74 del 2017 che ha profondamente innovato il decreto legislativo n. 150/2009. Delle risultanze di detto monitoraggio e dell'analisi condotta l'anno precedente all'indomani dell'emanazione del D.P.C.M. 15 giugno 2016, n. 158 si sta tenendo conto in sede di aggiornamento dei tre sistemi di valutazione (uno per i dirigenti generali, uno per i dirigenti non generali e uno per il personale non dirigenziale) adottati dall' Agenzia. In tale attività di revisione saranno presi in considerazione anche gli spunti di riflessione offerti dal Dipartimento della Funzione Pubblica con l'emanazione delle linee guida per il Piano della Performance (giugno 2017) e delle linee guida per il Sistema di misurazione e valutazione della performance (dicembre 2017), nonché l'evoluzione degli esiti del contenzioso in essere avverso i manuali di valutazione del personale dirigenziale dell'Agenzia.

Politiche della formazione

La gestione delle attività formative è stata svolta in linea con le azioni normative nazionali, finalizzate all'introduzione di elementi di semplificazione, alla diffusione dell'innovazione tecnologica nella PA e al potenziamento delle misure di contrasto alla corruzione.

Terminata negli scorsi anni la formazione di base sui temi dell'etica e della legalità, effettuata con corsi in aula e con corsi e-learning per gli approfondimenti, coerentemente a quanto previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Agenzia, nel 2017 le azioni formative sono state volte a facilitare l'avvicendamento del personale, al fine di rendere sostenibile presso le strutture territoriali la rotazione nelle aree a rischio. Inoltre, nello stesso ambito, sono state realizzate per il management e i funzionari chiave azioni formative specifiche ai fini della gestione del rischio.

In continuità al 2016 sono proseguite le iniziative formative finalizzate a diffondere sul territorio gli aggiornamenti normativi e procedurali previsti in materia doganale con l'introduzione del nuovo Codice Doganale dell'Unione (CDU). Sempre nell'ambito della normativa unionale sono stati realizzati specifici corsi di approfondimento volti allo sviluppo della *compliance* verso le imprese/contribuenti, quali l'AEO e lo Sportello unico doganale.

Anche nel 2017 sono state riscontrate forti criticità nella realizzazione delle attività previste dalla convenzione con la Scuola nazionale dell'amministrazione. La Scuola, sottoposta dal 2014 a un processo di riorganizzazione, non è riuscita a soddisfare i fabbisogni rappresentati dall'Agenzia, determinando notevoli difficoltà nell'erogazione dei corsi programmati. Si è quindi dovuto riorganizzare l'offerta formativa adattandola alle esigenze operative rilevate in corso d'anno, onde conseguire gli obiettivi prefissati.

A fronte dei volumi di attività previsti pari a 199.279 ore sono state rendicontate **207.469** ore con un **numero di ore medie di formazione pro capite svolte pari a 19,12** (obiettivo prefissato 18-22). In effetti nel corso del 2017 sono stati realizzati 49 corsi non previsti inizialmente nel Piano operativo, necessari per soddisfare richieste formative sopravvenute in corso d'anno.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa delle ore di attività pianificate/svolte, per linea formativa e modalità di erogazione.

Tabella n. 33 – Ore di formazione fruita per singola linea formativa

Linea formativa	Piano 2017					Consuntivo 2017				
	Aula	E-learning	Training on the job	Videoconferenza	Totale	aula	e-learning	Training on the job	videoconferenza	Totale
Formazione di base										
Inserimento Lavorativo	4.550		4.730		9.280	4.948	1.057	6.935	4.573	17.513
Informatica di Base	525				525	1.060	211			1.271
Prevenzione e contrasto alla corruzione Base		1.050			1.050		906			906
Lingue Straniere	22.392				22.392	16.918				16.918
Totale	27.467	1.050	4.730		33.247	22.926	2.174	6.935	4.573	36.608
Formazione specialistica										
Attività Dirette	56.718	10.434	1.155	7.889	76.196	68268	22792,5	1213	11111	103.385
Prevenzione e contrasto alla corruzione Specialistica	11.158		4.613		15.771	2.930		6.445	2.015	11.390
Processi di Supporto	34.772	26.272		3.184	64.228	26.723	15.914	33	3.711	46.381
Innovazioni Procedurali e Tecnologiche	3.402	750			4.152	2.602	2.695			5.297
Informatica Specialistica	2.870				2.870	1.227	1.535			2.762
Totale	108.920	37.456	5.768	11.073	163.217	101.750	42.937	7.691	16.837	169.215
Formazione Manageriale										
Prevenzione e contrasto alla corruzione Manageriale	420				420	706				706
Formazione manageriale di dirigenti, reggenti e funzionari chiave	100			2.295	2.395	334			606	940
Totale	520			2.295	2.815	1.040	0		606	1.646
Totale complessivo	136.907	38.506	10.498	13.368	199.279	125.716	45.111	14.626	22.016	207.469

Al fine di favorire l’inserimento lavorativo del personale transitato da altra amministrazione nel ruolo dell’Agenzia sono stati realizzati percorsi formativi di inserimento ad hoc che prevedevano la formazione di base nelle materie doganali e dei monopoli, nonché corsi in materia di “anticorruzione” e “pari opportunità”. Come detto, nell’ambito della prevenzione e contrasto alla corruzione, in attuazione del relativo Piano, l’azione formativa è stata finalizzata alla realizzazione di attività volte a facilitare l’avvicendamento del personale impiegato nelle attività operative, realizzando prevalentemente corsi in modalità *training on the job*, che meglio si presta al trasferimento di *know how* e consente un approccio operativo alla materia.

Nell'ambito della formazione specialistica, i corsi relativi alla linea formativa "attività dirette" sono stati più numerosi rispetto a quelli pianificati (circa il 36% in più rispetto al valore pianificato), a causa di una maggiore esigenza formativa in materie tecniche emersa in corso d'anno.

Al fine di favorire la rotazione del personale, utilizzando la modalità di erogazione della formazione "a cascata", è stata realizzata un'importante azione formativa rivolta alle sedi territoriali: si è proceduto ad aggiornare e uniformare le prassi operative relative al regime del transito e agli istituti tipicamente doganali che necessitavano omogeneizzazione e standardizzazione delle modalità di esecuzione degli adempimenti.

Nel corso del 2017 è stata assicurata la formazione normativamente prevista per le figure professionali di chimici e ingegneri interni all'Agenzia mentre, per l'area monopoli, sono stati realizzati corsi ad alto contenuto tecnico in materia di giochi.

Parimenti, sono stati svolti i corsi di lingua straniera al fine di proseguire l'attività formativa già avviata e consolidare il livello di conoscenza dei dipendenti. I corsi sono stati svolti dalla Oxford International Centre S.r.l. di Perugia, vincitore della gara per la fornitura di tale servizio. Per l'individuazione dei destinatari dei percorsi formativi di lingua straniera è stata svolta un'attività di monitoraggio interpellando tutte le strutture centrali interessate in ordine alla necessità di formare il proprio personale e promuovendo l'effettuazione dei test di verifica del livello di preparazione di ciascuno.

Nel 2017 sono state realizzate attività formative con la collaborazione di istituzioni esterne (Organismo Italiano di contabilità, Banca d'Italia) per la realizzazione di progetti formativi altamente professionalizzanti, anche a titolo gratuito. Con l'Organismo Italiano di Contabilità sono stati organizzati dei corsi sulle modifiche apportate al codice civile dal decreto legislativo n. 136/2015, in materia di redazione del Bilancio d'esercizio ai fini civilistici e sulle ultime novità inerenti la normativa fiscale. Tali corsi sono stati organizzati coinvolgendo alcuni esperti estensori delle norme e sono stati conclusi nei primi mesi del 2017, prima della chiusura del bilancio d'esercizio, al fine di consentire agli uffici contabili di poter usufruire dei necessari aggiornamenti. Nell'ambito del consolidato rapporto instaurato con l'Avvocatura generale dello Stato e l'Università cattolica del Sacro Cuore di Milano sono state sviluppate iniziative formative volte all'approfondimento dei temi inerenti alla "mediazione tributaria", già utilizzata nell'ambito delle materie tributarie di

competenza dell'Agenzia delle entrate ed estesa all'Agenzia delle dogane e dei monopoli. Con l'ausilio dell'Avvocatura generale dello Stato è stato pure sviluppato il progetto formativo riguardante la "Tutela dei crediti erariali nelle procedure concorsuali", esigenza formativa molto sentita da parte di tutti gli uffici dell'Agenzia finalizzata ad accrescere le competenze in caso di procedure esecutive per tutelare gli interessi dell'erario.

Nella tabella di seguito si riportano i dati delle ore di formazione pro capite fruite per genere e posizione economica.

Tabella n. 34 – Distribuzione delle ore di formazione per area/sexso

Area di inquadramento	Ore di formazione			Personale in servizio al 31/12/2017			ore di formazione procapite		
	Donne	Uomini	Totale Agenzia	Donne	Uomini	Totale Agenzia	Donne	Uomini	Totale Agenzia
DIRIGENTE	338	909	1247	38	95	133	8,88	9,57	9,37
TERZAAREA	62502	82895	145398	2603	3279	5882	24,01	25,28	24,72
SECONDAAREA	25212	35003	60215	2222	2348	4570	11,35	14,91	13,18
PRIMAAREA	238	372	610	62	103	165	3,84	3,61	3,70
TOTALE	88290	119179	207469	4925	5825	10750	17,93	20,46	19,30

È stata sempre garantita una partecipazione ai corsi tendenzialmente paritaria del personale femminile rispetto a quello maschile. Come si evince dalla tabella, il numero di ore di formazione pro capite svolto è stato maggiore per le terze aree in quanto molte azioni formative sono state mirate ad incrementare le competenze dei funzionari chiave impegnati in attività strategicamente rilevanti.

Laddove necessario, in relazione alle esigenze dei partecipanti, si è fatto sempre ricorso agli interpreti della lingua dei segni. È stata consentita la partecipazione di un funzionario territoriale affetto da grave handicap tramite *skype for business* a un corso organizzato a Roma presso la sede della Ragioneria generale, propedeutico all'attribuzione di nuove utenze nominative per l'accesso al Sistema Informativo dell'agenzia delle entrate (sistema che tra l'altro dematerializza le quietanze di versamento alla tesoreria dello Stato). Anche la diffusione a tutti i livelli di sistemi di videoconferenza ha consentito di ampliare la partecipazione a quei soggetti con svantaggi personali e familiari.

L'attività formativa è stata gestita ottimizzando l'utilizzo delle risorse disponibili. In particolare sono state ampiamente sfruttate le infrastrutture per la videoconferenza, rinnovate nello scorso biennio, con la realizzazione di interventi formativi erogati nelle 35 aule virtuali distribuite sul territorio. Le

modalità formative adottate (aula, e-learning, blended learning, videoconferenza) sono state calibrate rispetto alle specifiche caratteristiche dei corsi e definite in modo da garantire l'efficacia dell'azione formativa. In particolare per i corsi con un elevato numero di partecipanti è stata adottata la modalità "videoconferenza". La partecipazione dei dipendenti, appartenenti a diverse strutture territoriali, ai corsi virtuali si attesta intorno al 18% del totale delle partecipazioni ai corsi in aula (11.861). Tale modalità di attuazione ha determinato una diminuzione delle missioni per formazione con conseguente risparmio di risorse economiche.

In termini di ore di formazione erogata, la formazione in "aula virtuale" realizzata rappresenta circa il 14% dell'attività in aula (139.022 ore) per l'area dogane e il 12% delle ore di formazione svolte (23.336 ore) per l'area monopoli.

Sono stati realizzati, inoltre, percorsi formativi mediante l'azione combinata di diverse modalità di erogazione: alle attività teoriche tenute in aula, sono seguite attività e-learning in auto apprendimento e attività pratiche in training on the job volte a consolidare le nozioni teoriche apprese. La formazione in modalità e-learning ha rappresentato il 22% delle ore di formazione complessivamente erogate (207.469).

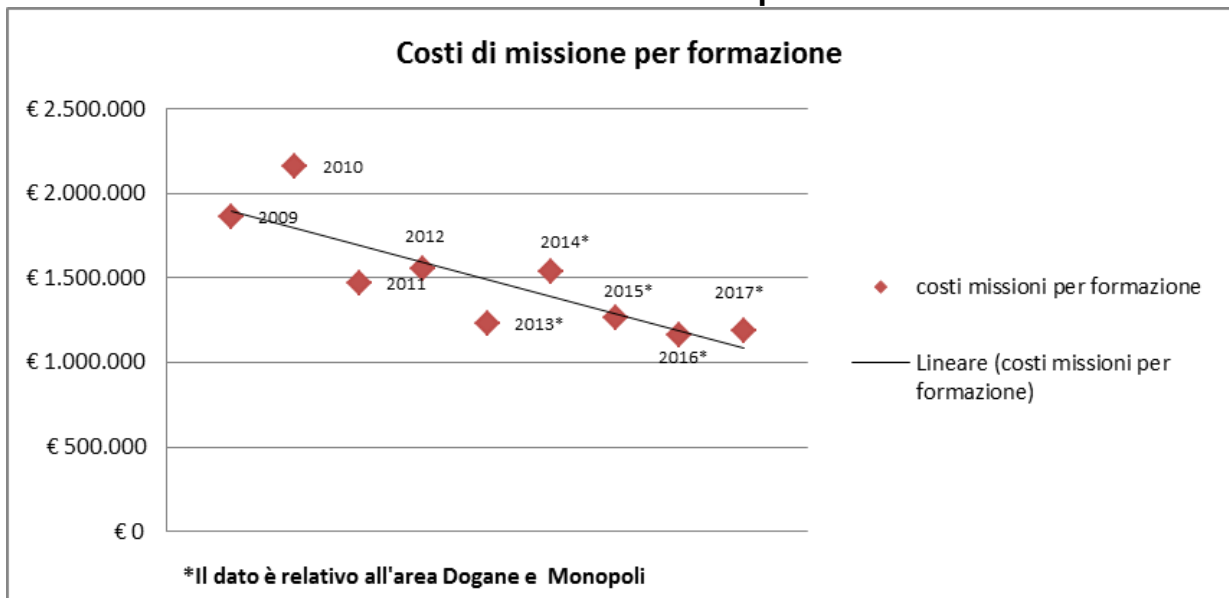
Tabella n. 35 - Modalità di erogazione dei corsi

Area	Ore di formazione			
	Piano		Consuntivo	
	Aula	E-learning	Aula	E-learning
Area Dogane	81%	19%	77%	23%
Area Monopoli	85%	15%	87%	13%
Totale Agenzia	81%	19%	78%	22%

Il contenimento dei costi per la formazione

Anche nel 2017 la gestione delle missioni si è svolta utilizzando dei valori "soglia" per minimizzare il costo degli alberghi e, di conseguenza, le missioni per formazione, secondo quanto definito nei trascorsi esercizi. A inizio anno si è presentata la necessità di rivedere i valori soglia, puntualmente rideterminati, sia per adeguarli alle variazioni di mercato intervenute sia per i meccanismi messi in atto dal nuovo fornitore del servizio di prenotazione. Di seguito si riporta la serie storica dei costi di missione per formazione, che sono negli anni tendenzialmente decrescenti.

Grafico n. 18 - Costi di missione per formazione



La valutazione dell'efficacia della formazione

In seguito all'attività di studio effettuata nel 2016 che ha portato alla definizione del modello da utilizzare per la misurazione dell'efficacia dell'attività formativa,² nel 2017 sono state poste in essere le misure necessarie a verificare l'applicabilità e l'efficacia di tale modello e le conseguenti ulteriori azioni gestionali da intraprendere.

Sulla base di tale modello la misurazione dell'efficacia della formazione può essere effettuata secondo quattro livelli con complessità e potenziale informativo crescente: 1) il gradimento

² È stato intrapreso uno studio in parte ispirato alla "teoria della gerarchia degli obiettivi della formazione", che rappresenta uno dei contributi più completi e utilizzati nel campo della valutazione della formazione (Kirkpatrick (2007) "Implementing the Four Levels). Tale modello propone quattro *step* per la misurazione dell'efficacia formativa: il gradimento dell'azione formativa, il livello di apprendimento, il trasferimento sul lavoro delle competenze acquisite e l'impatto degli interventi formativi sulla *performance* dell'organizzazione. I livelli di misurazione sono caratterizzati da una complessità e un potenziale informativo crescente ed esiste tra di loro una correlazione positiva. Il risalire livelli migliora e rende più accurata la misurazione dell'efficacia del processo formativo, ma allo stesso tempo comporta un'analisi più rigorosa e dispendiosa in termini di tempo. In genere, le organizzazioni che valutano la formazione si fermano principalmente al livello 1 (gradimento) e in misura minore al livello 2 (apprendimento), mentre sono rare quelle che raggiungono il livello 3 (trasferimento sul lavoro) e 4 (risultati di performance). Le ragioni sono sia di tipo culturale, le organizzazioni non sono abituate a misurare l'efficacia/efficienza delle azioni, sia di tipo operativo, l'attività di valutazione è di per sé complessa e onerosa, poiché richiede conoscenza del metodo, definizione di un processo strutturato e risorse dedicate.

dell'azione formativa, 2) il livello di apprendimento, 3) il trasferimento sul lavoro delle competenze acquisite e 4) l'impatto degli interventi formativi sulla *performance* dell'organizzazione.

Con riferimento al primo *step* "gradimento dell'offerta formativa" l'Agenzia già dal 2014 aveva predisposto questionari di gradimento sui docenti e sui corsi, ma non disponeva di una raccolta dei dati di tipo automatizzato che consentisse di elaborare i risultati in tempi brevi e in modo efficiente. Terminati nel 2016 gli interventi tecnici evolutivi sulla Piattaforma *e-learning academy* finalizzati alla creazione di una base dati attendibile relativa ai questionari di gradimento, per la prima volta nel 2017 è stato possibile procedere all'elaborazione dei dati. In particolare, sono stati esaminati gli elementi relativi ai corsi (utilità dei contenuti, possibilità di trasferire sul lavoro quanto appreso, adeguatezza delle modalità didattiche, dei materiali e dei supporti impiegati) e gli elementi relativi alla competenza/capacità didattica del corpo docente. L'analisi di detti questionari di gradimento sui corsi svolti in aula nell'anno 2016 ha evidenziato che l'87% dei discenti che hanno compilato il questionario ha espresso soddisfazione in relazione ai corsi (7/10). Il 93% dei discenti che hanno compilato il questionario ha poi valutato in modo ancor più soddisfacente il corpo docenti (8/10). Gli esiti dell'analisi, che verrà comunque condotta anche nel 2018, sono stati positivi, ma si riferiscono a un campione limitato perché solo il 30% dei discenti dei corsi in aula ha compilato i questionari.

In relazione al secondo *step* "valutazione del livello di apprendimento", nel corso del primo semestre 2017 i dati relativi a tutti i partecipanti ai corsi delle strutture territoriali del 2016 sono stati "sistematizzati" in un *database* ed è stata avviata un'attività utile al calcolo di indicatori di sintesi per misurare il livello di trasversalità della formazione e di approfondimento delle attività formative, utile anche ad assicurare la prescritta rotazione del personale. Contestualmente è proseguito l'utilizzo di *test* d'ingresso e/o di esami finali per alcune tipologie di corsi (corsi *e-learning*, corsi di lingua, corsi d'alta formazione e corsi altamente specialistici finalizzati ad accrescere le competenze di specifiche professionalità).

Riguardo al raggiungimento del terzo e quarto *step* "trasferimento sul lavoro delle competenze acquisite" e "impatto degli interventi formativi sulla *performance* dell'organizzazione", considerata la trasversalità delle competenze necessarie, è stato istituito un gruppo di lavoro che ha coinvolto quelle direzioni centrali che sviluppano progetti formativi di maggiore rilevanza strategica nonché una direzione territoriale per garantire anche la visione più prettamente operativa.

Data la complessità e la difficoltà di misurazione dei predetti fattori, il gruppo ha scelto di concentrarsi solo su alcuni corsi di formazione strategicamente rilevanti cercando di individuare alcune aree di performance potenzialmente influenzate dalla formazione e misurabili attraverso indicatori indiretti (misuratori di accessi, per i corsi finalizzati a illustrare l'utilizzo di sistemi informativi specifici; misuratori di tempi di esecuzione delle attività, per i corsi che mirano a innovare le modalità lavorative; misuratori di resa delle attività, per i corsi che intervengono sull'accrescimento delle competenze in modo da rendere più proficua una data attività).

Tabella n. 36 – Indicatori di performance dei corsi

Tipologia corsi	Tipologie di possibili indicatori di performance
Corsi e-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Variazione % del numero di errori nell'utilizzo di procedure in AIDA dal tempo t al tempo t+1: $(X_{t+1} - X_t) / X_t$. - Variazione % delle richieste al call center relative all'utilizzo di applicativi e alle procedure dal tempo t al tempo t+1: $(X_{t+1} - X_t) / X_t$.
Corsi svolti in aula	
Antifrode e controlli	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento della positività delle verifiche - Incremento della redditività a controllo
Laboratori chimici	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuzione tempo medio di analisi dei campioni di cocaina (chemiometria) - Riduzione delle controversie derivanti dall'armonizzazione dei pareri di classifica
Innovazioni procedurali e tecnologiche	<ul style="list-style-type: none"> - Variazione % del numero di errori nell'utilizzo di procedure in AIDA dal tempo t al tempo t+1: $(X_{t+1} - X_t) / X_t$ - Variazione % delle richieste al call center relative all'utilizzo di applicativi e alle procedure dal tempo t al tempo t+1: $(X_{t+1} - X_t) / X_t$

Dall'esame condotto dal gruppo di lavoro è emerso che i sistemi informativi esistenti non riescono a fornire dati utili al tipo di misurazione richiesta dai predetti indicatori oppure nel caso in cui si è a disposizione di tali informazioni, queste ultime non sono così dirimenti perché la formazione è solo una concausa delle numerose variabili che intervengono nei processi lavorativi e non è facile isolare

il contributo della formazione. In conclusione l'individuazione di indicatori che misurino l'efficacia della formazione, anche in modo indiretto, sulla performance dell'Agenzia sembrerebbe costituire un mero esercizio teorico complesso che richiede conoscenza del metodo, definizione di un processo strutturato e risorse dedicate. Appare più efficiente fermarsi a una misurazione di primo e secondo livello (gradimento dell'azione formativa e misurazione del livello di apprendimento) valutando l'aderenza dei progetti formativi realizzati alle strategie dell'Agenzia.

RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA

Sulla base degli elementi informativi forniti dall'Agenzia nella Relazione gestionale 2017, è emerso che per una efficace gestione del processo di approvvigionamento sono state diramate linee di indirizzo e istruzioni operative dirette alle strutture territoriali dell'Agenzia, volte a uniformare l'azione in coerenza alle disposizioni normative di settore, oggetto di successivi interventi del legislatore [in corso d'anno il nuovo codice degli appalti (d.lgs. n. 50/2016) è stato aggiornato dal Decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56 (cd Decreto correttivo) e dal Decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla Legge 21 giugno 2017, n. 96 e dalle modifiche introdotte dalla Legge 27 dicembre 2017, n. 205] e alle connesse linee guida emanate dall'ANAC.

In linea con le disposizioni recate dal nuovo codice contratti, che, all'articolo 21, prevede l'obbligo per le amministrazioni aggiudicatrici di predisporre il programma biennale delle acquisizioni di beni e servizi e il programma triennale dei lavori pubblici, particolare attenzione è stata dedicata alla fase di definizione del Piano degli acquisti, dando impulso al perfezionamento del processo strutturato già avviato negli esercizi precedenti. In tale ambito, è stata curata una attenta rilevazione dei fabbisogni, per assicurare una logica di programmazione basata su una preventiva valutazione: dell'effettiva rilevanza del bene-servizio per la funzionalità dell'ufficio; della concretezza dell'esigenza e della corretta definizione quantitativa e qualitativa del fabbisogno stesso, al fine di pervenire ad un razionale, efficiente ed efficace impiego delle risorse e al conseguimento di risparmi di spesa, anche attraverso l'aggregazione degli acquisti.

Secondo una strategia attivata negli ultimi anni, al fine di migliorare l'efficienza delle procedure di approvvigionamento e dei connessi adempimenti amministrativo-contabili, sono state inoltre diramate istruzioni e linee guida volte a semplificare i processi operativi a livello territoriale,

attraverso una più puntuale ripartizione dei compiti tra le Strutture a ciò preposte dell'Area dogane (Uffici Amministrazione e Distretti), a vantaggio della corretta e tempestiva gestione delle attività correlate, con positive ricadute sulla tempestività dei pagamenti. Ciò, anche in connessione alle modifiche normative e organizzative intervenute nello specifico settore, con l'estesa informatizzazione dei processi (fatturazione elettronica, mercato elettronico della pubblica amministrazione, piattaforma per la certificazione dei crediti commerciali) e agli obblighi in materia di prevenzione dei rischi di corruzione e promozione della legalità, che comportano la necessità, da un lato, di semplificare le procedure e, dall'altro, di curare la specializzazione degli addetti in relazione all'ambito di rispettiva operatività.

Le misure di semplificazione adottate dall'Agenzia hanno consentito di ottimizzare i tempi di pagamento, come sotto evidenziato dall'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti, calcolato in applicazione delle disposizioni di cui al DPCM 22 settembre 2014 (l'indicatore corrisponde alla media dei giorni intercorrenti tra la data di scadenza e la data di invio dell'ordine di pagamento alla banca tesoriera, ponderati sulla base dell'importo pagato).

Tabella n. 37 – Indicatori di tempestività dei pagamenti 2014 - 2017

	2014	2015	2016	2017
Indicatore di tempestività dei pagamenti	7	-5	-7	-7

Nel corso del 2017 si è registrato un tempo medio di pagamento delle fatture di 23 giorni, con una riduzione di 7 giorni rispetto ai 30 previsti dalla vigente normativa. Tale risultato è stato ottenuto nonostante l'entrata in vigore, a partire dal 1° luglio 2017, dell'obbligo dello *split payment* che ha reso necessario realizzare un importante intervento tecnico sul sistema di accoglienza delle fatture elettroniche e sul sistema contabile dell'Agenzia e una rilevante revisione della procedura di lavorazione di tali tipologie di fatture.

Nell'ambito delle misure introdotte dal legislatore nazionale per favorire la tempestività dei pagamenti si colloca la realizzazione e la gestione, da parte della Ragioneria Generale dello Stato, della Piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC), che accoglie i dati relativi a tutte le fatture elettroniche inviate alle pubbliche amministrazioni e consente un monitoraggio accentrato sul pagamento delle stesse fatture.

Sulla base dei dati presenti nella predetta Piattaforma, nel corso del 2017, è stato pubblicato sul sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze l'elenco dei 500 "Enti più virtuosi" relativamente al rapporto tra l'importo delle fatture ricevute e quello delle fatture pagate. Tale elenco vede l'Agenzia delle dogane e dei monopoli al 17° posto tra gli enti ed organismi pubblici virtuosi, prima tra le pubbliche amministrazioni in senso stretto (ex Art. 1, co. 2 del D.Lgs. 165/2001) - escludendo enti pubblici economici, enti pubblici aventi natura associativa o di fondazione e società pubbliche.

Nel 2017, l'Agenzia ha fatto presente che è stata altresì attivata una indagine di customer satisfaction per verificare come i fornitori percepiscano l'Agenzia in qualità di cliente.

Con riferimento alla gestione degli immobili in uso agli uffici, l'Agenzia ha segnalato che è stato dato seguito alle iniziative finalizzate alla realizzazione degli interventi previsti nel Piano nazionale di razionalizzazione, predisposto in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 222-quater della legge 191/2009, introdotto dall'articolo 24, comma 2, del decreto legge 66/2014, convertito in legge 89/2014, che riguardano prioritariamente la possibilità di accorpate le sedi territoriali delle due aree (dogane e monopoli). Nel 2017, sono stati completati, a livello territoriale, cinque interventi di razionalizzazione che comportano, a regime, un risparmio di oltre 225.000 euro l'anno e una riduzione di spazi pari a circa 4.100 mq. Tale risultato va a sommarsi a quello conseguito nei due anni precedenti, per un risparmio complessivo di circa 1,6 milioni di euro.

AUDIT INTERNO

Durante il 2017, sono stati effettuati interventi di verifica, secondo la metodologia di Internal Auditing, finalizzati alla gestione preventiva dei rischi insiti nell'azione degli Uffici, inclusi quelli di comportamenti fraudolenti da parte dei dipendenti, tramite il riscontro della predisposizione di adeguati controlli a presidio e dell'effettiva implementazione delle misure organizzative occorrenti per la rimozione delle criticità rilevate.

Il numero totale degli interventi audit effettuati in corso d'anno è stato pari a 416, comprensivo dei 149 interventi in ambito anticorruzione, degli interventi di audit di processo (inclusi *follow up* e conformità), di quelli ordinari e straordinari.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Il Piano triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2017-2019 (PTPC), a seguito delle innovazioni normative apportate dal D.lgs. n. 97 del 2016 e in ottemperanza alle linee guida dell'ANAC, ha incorporato il Piano sulla trasparenza, che è stato pertanto inserito all'interno del PTPC come misura generale per la gestione del rischio corruzione.

Al riguardo, l'ANAC ha disposto che nel Piano triennale di prevenzione della corruzione siano indicati i soggetti tenuti alla pubblicazione dei dati; in ossequio a tale direttiva è stato predisposto l'Allegato n. 3 del PTPC, rilevante anche ai fini dell'attribuzione di eventuali responsabilità in caso di omessa pubblicazione.

A riprova dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, l'Agenzia delle dogane e dei monopoli ha ottenuto, in data 27 aprile 2017, l'attestazione di conformità da parte dell'OIV (Organismo indipendente di valutazione) tra quanto riportato nella Griglia di rilevazione di cui alla Delibera ANAC n. 236 del 1 marzo 2017, e a quanto pubblicato sul sito web dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli (nella sezione "Amministrazione trasparente").

Con riferimento poi all'attuazione dell'accesso ai dati e ai documenti detenuti dall'Amministrazione, già dalla fine dell'anno 2016, anche alla luce delle "Linee guida dell'ANAC per l'attuazione dell'accesso civico generalizzato", l'Agenzia ha reso disponibili sul proprio sito istituzionale tre distinti schemi di istanza: uno per l'accesso documentale (ai sensi della legge n. 241/1990), uno per l'accesso civico ed uno per l'accesso generalizzato (ai sensi dell'art. 5, rispettivamente comma 1 e comma 2, del decreto legislativo n. 33/2013, aggiornato dal d.lgs. 97/2016). Ciò, al fine di consentire all'unità organizzativa destinataria di una istanza di accesso di provvedere all'immediata qualificazione giuridica della stessa e al conseguente censimento nell'ambito di un apposito registro informatizzato delle istanze.

A tal riguardo, nel 2017 l'Agenzia ha segnalato che sono pervenute n. 173 istanze di accesso documentale ai sensi della legge n. 241/1990, e n. 378 istanze di accesso civico generalizzato (ex art. 5, comma 2, d.lgs. n.33/2013), quest'ultime per la maggior parte riguardanti il settore giochi; le restanti riferite ai settori personale, dogane, accise e tabacchi.

Quanto alla gestione delle istanze di accesso civico ex art. 5, comma 1, d.lgs. n. 33/2013 (c.d. semplice), sono pervenute n. 3 richieste, una delle quali ha dato corso a un adeguamento nella pubblicazione dei dati. Le altre due richieste riguardavano la pubblicazione di un documento non ancora sottoscritto dalle Istituzioni competenti, il quale è stato regolarmente pubblicato non appena disponibile.

Riguardo invece alla gestione delle richieste di riesame delle istanze di accesso civico generalizzato non accolte o non evase nei termini di legge (ex art. 5, comma 7, d.lgs. n. 33/2013), è pervenuta una sola richiesta, concernente il settore monopoli, regolarmente trattata con un parziale accoglimento.

Ai fini della prevenzione della corruzione, in linea con il Piano triennale adottato dall'Agenda, sono state pianificate per il 2017 una serie di iniziative di audit da svolgere sui processi ritenuti particolarmente significativi sia ai fini di un miglioramento dell'organizzazione in termini di efficacia, efficienza ed economicità, che in funzione delle esigenze connesse alla valutazione e alla prevenzione del rischio di corruzione. In occasione dello svolgimento di dette attività, si è ritenuta metodologicamente efficace la contestuale effettuazione di interventi di prevenzione della corruzione, consistenti nella ricognizione e valutazione dei fattori di rischio sottesi alle fasi dei processi esaminati, nonché delle misure di gestione e contenimento del rischio poste in essere dalle Strutture sottoposte a audit.

Inoltre, nell'ottica del progressivo e graduale miglioramento del processo di gestione del rischio corruzione, sono proseguite le complesse attività finalizzate alla mappatura di tutti i processi dell'Agenda da parte degli Uffici centrali e territoriali.

E' stato altresì costituito un gruppo interistituzionale presso la Banca d'Italia, unitamente ad altri enti quali IPZS, INAIL, INPS, IVASS, Agenzia delle Entrate e Agenzia del Demanio, per lo studio e il confronto tra le diverse metodologie adottate in materia di audit interno e al fine ultimo di condividere criteri di controllo su processi comuni.

PROGRAMMA DI VIGILANZA

Per quanto concerne l'attuazione del Programma di vigilanza del Dipartimento delle Finanze, nel primo quadrimestre del 2017 sono proseguite le attività connesse all'analisi dei procedimenti selezionati per il Programma 2016, riguardanti "La cooperazione amministrativa in materia di origine preferenziale delle merci" per l'Area Dogane e "Gestione delle proposte per l'istituzione di nuove rivendite ordinarie" per l'Area Monopoli.

In particolare, il Dipartimento delle Finanze ha trasmesso le relazioni sugli esiti dell'analisi condotta per le valutazioni di competenza in merito alle problematiche riscontrate e per la proposta di eventuali iniziative da intraprendere.

Il Dipartimento ha altresì ufficializzato il procedimento di competenza dell'Area Dogane individuato per l'anno 2017, riguardante il "Transito unionale esterno". Per quanto riguarda l'Area Monopoli, invece, lo stesso Dipartimento ha stabilito di effettuare l'analisi di un nuovo procedimento nell'anno 2018, in alternanza con l'Area Dogane.

Tanto premesso, in merito al procedimento "Transito unionale esterno", è stata avviata, unitamente ai referenti del Dipartimento, la fase di studio del processo nel suo complesso, sulla base dei dati e della documentazione di riferimento. È stato quindi individuato il campione oggetto di rilevazione (determinato complessivamente in n. 1.992 atti), in esito all'analisi dei dati forniti dalla SO.GE.I. sull'intera popolazione degli atti, nonché concordata la relativa check list, ovvero il questionario oggetto di successiva compilazione da parte dei destinatari Uffici delle dogane (n. 71 Uffici delle Dogane coinvolti sugli 84 totali), preliminarmente sottoposto alla fase di test presso l'Ufficio campione individuato (Ufficio delle dogane di Roma 2).

Al riguardo, i funzionari coinvolti nell'attività hanno partecipato ad un corso di formazione appositamente istituito, al fine di approfondire gli aspetti essenziali del regime.

I citati questionari dopo essere stati diramati e compilati - tramite la procedura informatica SivWeb in uso al Dipartimento delle Finanze - dai destinatari Uffici delle dogane, sono stati inviati dagli stessi alle Direzioni regionali/interregionali/interprovinciale di rispettiva competenza per la validazione di primo livello, alla quale hanno fatto seguito le successive fasi di validazione da parte delle competenti strutture di vertice centrale. L'inoltro finale al Dipartimento delle Finanze è stato effettuato entro il termine previsto del 13 ottobre 2017.

La fase di redazione della "matrice di sensibilità", in virtù della quale sono attribuiti i punteggi alle risposte fornite nei questionari, è stata effettuata direttamente dal Dipartimento delle Finanze, il quale ha anticipato ufficiosamente che l'analisi compiuta non ha evidenziato criticità di particolare rilevanza, anche tenuto conto dell'accuratezza adoperata nella scelta delle domande facenti parte del questionario, effettuata durante la fase di analisi del procedimento. Al riguardo, il valore di conformità complessivo è risultato pari all'81,60%, da considerarsi ampiamente positivo.

ATTIVITÀ DEI LABORATORI CHIMICI

Nel corso del 2017, la strategia messa in atto dall'Agenzia relativamente alla gestione dei laboratori chimici ha mirato, in particolare, al potenziamento delle attività volte alla tutela della salute e della sicurezza dei consumatori, specie delle categorie più sensibili. In questo contesto sono proseguite le iniziative destinate ad ampliare gli ambiti di operatività dei Laboratori territoriali, dotando le strutture chimiche di strumentazione tecnica innovativa per la sicurezza dei prodotti a seguito dell'introduzione di nuove specializzazioni, quale quella sui giocattoli; ciò, con l'obiettivo di un innalzamento complessivo del livello di allerta nei controlli di determinate categorie merceologiche provenienti da Paesi terzi, spesso fonti di elevato rischio per il consumatore finale.

Inoltre, è proseguito l'impegno per la tutela del "Made in Italy", in particolare dei prodotti ad origine geografica protetta (IGP). Al riguardo, si evidenzia che l'Agenzia delle dogane e dei monopoli è stata riconosciuta dal Ministero delle Politiche Agricole e forestali, come primo organismo di controllo nel settore delle bevande spiritose ai sensi del Reg. (CE) 110/2008. Tale riconoscimento ha suscitato vivo interesse presso lo EUIPO (European Union Intellectual Property Office) nel contesto di uno studio sui sistemi di enforcement a tutela dei prodotti ad origine geografica (IG) posti in essere da parte degli Stati Membri nel quadro della regolamentazione dell'Unione. Il processo lavorativo messo in atto dall'Agenzia è stato considerato una best practice a fronte del ruolo del tutto marginale ricoperto in tale attività di controllo dalle altre dogane comunitarie.

Nel corso del 2017, si è sviluppata una crescente richiesta dell'Agenzia come Organismo di controllo da parte delle imprese e dei consorzi operanti nel settore delle bevande spiritose e di altri prodotti tipici del "Made in Italy". E' stato inoltre definito un protocollo d'intesa e procedurale

operativo con l'UNAPROL (Consorzio Olivicolo Italiano) che rappresenta circa il 70% dei produttori olivicoli nazionali, per la certificazione dell'olio extra vergine di oliva con marchio registrato 100% italiano.

Altra attività di rilievo è il Gemellaggio tra l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, con la partnership dell'Amministrazione doganale olandese, e l'Amministrazione turca sull'attività dei laboratori chimici. Il progetto, durato 22 mesi e cofinanziato dall'Unione europea e la Turchia, ha affrontato tematiche inerenti le attività analitiche doganali dei laboratori chimici e, in particolare, le problematiche di gestione di un laboratorio sia di natura organizzativa che di natura analitica e le attività relative all'organizzazione dei circuiti di correlazione, introducendo in tal modo anche i laboratori dell'Amministrazione doganale Turca alla partecipazione a specifici Proficiency Test, in special modo per i prodotti tessili ed i prodotti da forno. La conferenza finale del gemellaggio si è tenuta ad Ankara il 14 novembre 2017 alla presenza del Ministro delle Dogane e del Commercio turco, il capo delegazione UE in Turchia l'Ambasciatore Christian Berger, l'Ambasciatore d'Italia ad Ankara.

Al fine di valutare ed incrementare l'efficienza e l'efficacia dei propri laboratori chimici, l'Agenzia misura i tempi medi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni sottoposti ad analisi. La misurazione dei tempi interessa il ciclo di vita, compreso tra la fase di accettazione in laboratorio fino all'emissione del rapporto di prova, dei campioni appartenenti a tutte le tipologie di ASI – Avviso di Spedizione Informatico (istituzionali, ASI altri, certificazioni, ring test, mantenimento sistema di qualità) e a tutte le categorie merceologiche.

In considerazione del fatto che la riduzione temporale della fase analitica si ripercuote favorevolmente su tutto il ciclo di vita del campione – con immediati benefici per gli Uffici prelevatori e, nel caso di servizi sul mercato, anche per gli utenti privati – anche nel corso del 2017 è stato effettuato sul sistema SISLAB un costante controllo dell'andamento degli indici corrispondenti ai tempi impiegati da tutti i laboratori per evadere i campioni pervenuti in analisi. Alla data del 31 dicembre si è potuto riscontrare un apprezzabile livello della performance complessiva, in quanto il valore nazionale medio dei tempi di giacenza dei campioni nei laboratori è risultato pari a 6,2 giorni lavorativi (a fronte dei 12 giorni che occorrevano nel 2011).

In materia di marketing sono state intraprese iniziative volte ad indirizzare e coordinare i Laboratori territoriali per lo sviluppo delle attività commerciali ed al contestuale consolidamento dei rapporti con i clienti sul mercato di riferimento, senza trascurare gli aspetti di regolazione dei comportamenti degli operatori al fine di tutelare l'attività dell'Amministrazione.

Durante il 2017 l'Agenzia ha costantemente aggiornato il tariffario, attraverso l'inserimento e la modifica di diverse determinazioni, a seguito della valutazione tecnica delle richieste pervenute dai laboratori territoriali con contestuale verifica dell'esattezza dei relativi prezzi, fondati sulla corretta individuazione degli elementi di costo. E' stato altresì effettuato un monitoraggio dei mercati, sotto il profilo della distribuzione territoriale dei potenziali utenti/clienti cui è rivolta l'offerta dei servizi chimici, sia istituzionali che a pagamento.

QUOTA INCENTIVANTE

Sulla base dei dati consuntivati dall'Agenzia nella relazione gestionale anno 2017 a fronte dei target programmati nel piano delle attività, è stato calcolato il livello di conseguimento degli obiettivi.

Il punteggio raggiunto indicato nelle seguenti tabelle predisposte dall'Agenzia determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

CALCOLO QUOTA INCENTIVANTE

AREA STRATEGICA SEMPLIFICAZIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI E COMPLIANCE

Obiettivo n. 1	Indicatori	Peso indicatore	Risultato atteso 2017	Consuntivo al 31/12/2017	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 1	
Facilitare gli adempimenti tributari (Peso 10% - Valore 1,2 €/mln)	Percentuale di direttive nei diversi settori di attività emanate entro i termini prescritti	30	100%	100%	100,0%	100,0%	30,00	Quota Incentivante riconosciuta	
	Numero di iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale	20	270	310	115,0%	115,0%	23,00		
	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 3 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	20	25%	34,4%	138,0%	128,1%	25,62		
	Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	30	90%	92,6%	103,0%	103,0%	30,90	%	(€ mln)
	TOTALE OBIETTIVO 1	100					109,52	100	1,2

Rapporto di verifica | 2017

Obiettivo n. 2	Indicatori	Peso indicatore	Risultato atteso 2017	Consuntivo al 31/12/2017	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 2	
Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti / utenti (Peso 30% - Valore €/mln 3,6)	Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana nei principali porti (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	20	22%	33,0%	150,0%	135,0%	27,00	Quota Incentivante riconosciuta	
	Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli aeroporti con maggior traffico (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	10	25%	37,6%	150,0%	135,0%	13,50		
	Riduzione percentuale del time release per operazioni di importazione in procedura ordinaria c/o dogana negli altri uffici (Periodo di osservazione gennaio/aprile 2017 – confronto con gennaio/aprile 2016)	20	22%	21,0%	95,0%	95,0%	19,00		
	Percentuale delle dichiarazioni (Import, Export, Transito) presentate con fascicolo elettronico in tutti gli uffici	20	40%	72,5%	181,0%	135,0%	27,00		
	Percentuale delle IVO rilasciate entro 90 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme dell'UE	10	20%	85,0%	425,0%	135,0%	13,50		
	Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni (Area Monopoli)	20	87%	87,0%	100,0%	100,0%	20,00	%	(€ mln)
	TOTALE OBIETTIVO 2	100					120,00	100	3,60

Rapporto di verifica | 2017

Obiettivo n. 3	Indicatori	Peso indicatore	Risultato atteso 2017	Consuntivo al 31/12/2017	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 3	
Contribuire a una maggiore competitività delle imprese italiane e favorire l'attrattività per le imprese estere (Peso 25% - Valore €/mln 3,0)	Dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti	10	5%	4,7%	106,0%	106,0%	10,60	Quota Incentivante riconosciuta	
	Incremento del numero dei container inoltrati nei fast corridors	25	10%	220,0%	2200,0%	135,0%	33,75		
	Numero di navi ammesse allo sdoganamento in mare	10	1000	1191	119,0%	117,2%	11,72		
	Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni AEO rilasciate	20	96%	99,8%	104,0%	104,0%	20,80		
	Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate	20	90%	99,7%	111,0%	111,0%	22,20		
	Incremento percentuale del valore medio dichiarato all'importazione in Italia, per tipologia di merce ed area di rischio, rispetto al valore medio UE	15	40%	46,4%	116,0%	115,5%	17,33	%	(€ mln)
	TOTALE OBIETTIVO 3	100					116,40	100	3,00
TOTALE ASI 1								7,80	

AREA STRATEGICA PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI									
Obiettivo n. 4	Indicatori	Peso indicatore	Risultato atteso 2017	Consuntivo al 31/12/2017	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 4	
Migliorare l'efficacia dell'azione di contrasto dell'evasione tributaria nonché degli illeciti extratributari (Peso 25% - Valore €/mln 3,0)	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	15	60%	70,7%	118,0%	116,7%	17,51	Quota Incentivante riconosciuta	
	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	5	50%	59,3%	118,0%	116,7%	5,86		
	Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	10	50%	65,4%	131,0%	124,1%	12,41		
	Tasso di positività sui controlli mirati alla sicurezza dei prodotti	10	20%	35,4%	177,0%	135,0%	13,50		
	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	5	18%	24,1%	134,0%	125,8%	6,29		
	Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione (Area Monopoli)	10	30%	40,4%	135,0%	126,4%	12,64		
	Tasso di positività dei controlli in materia valutaria	15	24%	27,8%	116,0%	115,5%	17,33		
	Tasso di positività dei controlli selezionati attraverso la procedura OTELLO (Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization) ai sensi dell'art. 38 quater D.P.R. 633/72	5	8%	8,5%	106,0%	106,0%	5,30		
	Indice di presidio del territorio nel settore delle accise (Area Dogane)	5	30%	34,0%	113,0%	113,0%	5,65		
	Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento (Area Monopoli)	5	30%	34,9%	116,0%	115,5%	5,78		
Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg dal versamento (Area Monopoli)	10	90%	99,9%	111,0%	111,0%	11,10			
Numero di sistemi e piattaforme di giochi on line sottoposti a controlli (Area Monopoli)	5	10	10	100,0%	100,0%	5,00	%	(€ mln)	
TOTALE OBIETTIVO 4		100					118,36	100	3,00

Rapporto di verifica | 2017

Obiettivo n. 5	Indicatori	Peso indicatore	Risultato atteso 2017	Consuntivo al 31/12/2017	Grado di conseguimento dell'indicatore	Valutazione Indicatore	Valutazione ponderata indicatori e obiettivi (%)	Obiettivo n. 5	
Tutelare gli interessi erariali nelle controversie giurisdizionali (Peso 10% - Valore €/mln 1,2)	Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)	25	80%	98%	122,0%	119,0%	29,75	Quota Incentivante riconosciuta	
	Indice di vittoria in materia di contenzioso tributario (% di controversie decise in via definitiva a favore dell'erario) - Area Dogane	15	80%	85%	107,0%	107,0%	16,05		
	Contenzioso civile - Numero di relazioni inviate all'Avvocatura dello Stato ai fini della costituzione in giudizio nei processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre /Numero processi civili per i quali i relativi termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)	20	95%	100%	105,0%	105,0%	21,00		
	Contenzioso tributario - numero di costituzioni in giudizio/ Numero di atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per la costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre (Area Monopoli)	15	93%	97,4%	105,0%	105,0%	15,75		
	Indice di conclusione dei procedimenti di ricorso/reclamo con proposte formulate d'ufficio ex art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. N. 546/92 (Area Monopoli)	25	50%	68,5%	137,0%	127,5%	31,88		
	TOTALE OBIETTIVO 5	100					114,43	100	1,20
TOTALE ASI 2									4,20

**Parte
terza**

I progetti di investimento

PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO

Il Piano triennale degli investimenti per il triennio 2017-2019, approvato dal Comitato di gestione con delibera n. 331 del 29 dicembre 2016, approvata dal Sig. Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, ricomprende interventi finalizzati a ottimizzare la funzionalità e l'efficacia dei servizi dell'Agenzia, sia attraverso lo sviluppo del sistema informativo, sia mediante la messa in qualità dei laboratori chimici doganali e il potenziamento delle dotazioni logistiche e strumentali.

Pertanto, il Piano fornisce una rappresentazione organica della complessiva attività d'investimento dell'Agenzia in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 6, del D.Lgs. 300/1999 e dall'art. 5 del Regolamento di contabilità.

La strutturazione del Piano consente di declinare le strategie evolutive raccordando gli investimenti agli effettivi obiettivi strategici dell'intera Agenzia e di misurare lo stato di sviluppo delle iniziative innovative rispetto ai risultati attesi, con un complessivo innalzamento della capacità di pianificazione.

Nello specifico, il Piano degli investimenti è articolato nelle seguenti macroaree:

✓ "Progetti di evoluzione del sistema informativo"

Le attività progettuali a contenuto ICT previste nel Piano sono finalizzate a realizzare un migliore allineamento dei progetti ai processi operativi e a favorire anche la definizione di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche, ottimizzando le risorse e migliorando la qualità complessiva del servizio telematico.

Per l'Area Dogane sono ricomprese le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo, al fine di migliorare la comunicazione istituzionale, incrementare l'efficienza interna, ottimizzare i costi di gestione del personale e sviluppare ulteriormente la digitalizzazione dei processi doganali.

Per l'Area Monopoli tali progetti comprendono le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi, nonché quelle finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e ad ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Per entrambe le Aree sono, altresì, inclusi anche gli interventi di

potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento dei sistemi stessi tenuto conto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

✓ "Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici"

Si tratta di iniziative per migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei Laboratori chimici delle dogane e per potenziarne le dotazioni strumentali con l'obiettivo di accrescerne le potenzialità di indagine analitica.

✓ "Progetti per la qualificazione del patrimonio"

Si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 nonché di azioni per la realizzazione di opere volte all'efficientamento energetico con contestuale riduzione dell'impatto ambientale e di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT con particolare riguardo alle attrezzature destinate alle attività di controllo. Tali progetti riguardano entrambe le Aree dogane e monopoli.

Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)

Per l'Area Dogane rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con gli utenti esterni (Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione; Servizi cooperativi);
- ✓ sviluppare i sistemi informatici infrastrutturali dell'Agenzia (Gestione risorse umane, Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria; Pianificazione e controllo di gestione, Servizi di back office, Gestione del contenzioso; Mappe dei processi; E-learning Academy; Accertamento, controlli e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra tributari; Digitalizzazione accise e dogane; Digitalizzazione procedure porto di Bari);
- ✓ realizzare strumenti informatici a supporto delle attività istituzionali (Gestione dei laboratori chimici, Gestione delle restituzioni, Progetti unionali; Servizi di back office; SUDOCO; Evoluzione della NMSW e dell'E-Manifest);

- ✓ acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (Potenziamento tecnologico).

Per l'Area Monopoli rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ potenziare i sistemi informatici preposti all'esercizio delle funzioni istituzionali in materia di giochi e di tabacchi (Apparecchi da divertimento e intrattenimento, Sistema per il gioco a distanza, Sistema per il gioco del bingo, Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale, Giochi ippici e sportivi, Gioco del lotto e lotterie, Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi, Sistema accise tabacchi, Sistema dei controlli per monopoli, Sistema amministrativo e tributario, Business intelligence per i giochi, tributi, tabacchi/accise e analisi strategica, Datawarehouse e business intelligence per il sistema dei controlli);
- ✓ potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con i cittadini e gli operatori nell'ambito dei compiti istituzionali (Sito internet e intranet);
- ✓ potenziare i sistemi infrastrutturali (Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura, Gestione progetti informatici).

Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici delle dogane

Rientrano in questa tipologia le attività progettuali finalizzate a:

- ✓ aggiornare e potenziare le dotazioni strumentali dei Laboratori chimici dell'Agenzia; ciò al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci;
- ✓ promuovere e sviluppare l'utilizzo di laboratori mobili che consentono di effettuare test analitici in tempo reale sulle merci oggetto di controllo, soprattutto laddove sia richiesto un pronto riscontro sulla natura di prodotti incogniti, per la tutela degli interessi, sia nazionali che dell'Unione (erario, contraffazione, sicurezza, salute, ecc.).

Progetti per la qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

- ✓ potenziamento logistico ed adeguamento strutturale: si tratta di interventi logistici e strutturali sugli immobili sede degli uffici dell'Agenzia su tutto il territorio nazionale;

- ✓ potenziamento delle attività di controllo: per innalzare il livello qualitativo dei controlli tributari da parte degli Uffici delle Dogane, attraverso la dotazione e l'impiego di apposita strumentazione tecnica diretta al potenziamento dell'attività di verifica.

Nelle successive tabelle n. 31 e 32 è riportato rispettivamente il costo complessivo per investimenti stimato per il triennio 2017-2019, come definito con la delibera sopra citata di approvazione del Piano, e lo stato di avanzamento delle attività e dei relativi costi al 31 dicembre 2017 relativamente ai singoli interventi progettuali.

Tabella n. 38– Piano degli investimenti per il triennio 2017-2019

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2017	2018	2019	TOTALE
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	49,1	49	49	147,1
Messa in qualità dei laboratori chimici	3,9	2	2	7,9
Qualificazione del patrimonio	47	29	14	90
TOTALE	100,0	80	65	245

Nella seguente tabella sono riepilogati i singoli progetti ed evidenziati i relativi valori di SAC e SAL.

Tabella n. 39 – Stato di avanzamento dei progetti al 31 dicembre 2017

PROGETTI 2017					
PROGETTO	Budget assegnato da piano 2017 (€)	Budget ripianificato (€)	Speso (€)	Avanzamento costi (SAC) sul budget assegnato	Avanzamento lavori (SAL)
PROGETTI ICT					
Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria	518.042	461.521	461.521	89,09%	98,8%
Gestione del contenzioso	26.519	26.519	26.519	100%	100%
Gestione delle risorse umane	719.314	719.313	424.429	59%	99%
Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione	663.883	663.883	663.883	100%	100%
Mappa dei processi	331.110	315.436	163.476	49,37%	79,25%
Pianificazione e controllo di gestione	395.125	336.353	336.353	85,13%	99,5%
Potenziamento tecnologico (beni e servizi per acquisti a rimborso)	2.965.872	3.279.543	571.486	19,27%	94,75%
Servizi di back office	8.572.428	8.343.517	7.649.309	89,23%	95,84%

Gestione delle restituzioni	291.711	291.711	291.711	100%	100%
Progetti unionali	440.218	77.699	77.699	17,65%	86,5%
Gestione dei laboratori chimici	451.346	451.348	390.379	86,49%	90%
E-learning academy	244.823	258.143	258.143	105,44%	100%
Servizi cooperativi (colloquio con operatori ed enti esterni)	1.878.771	1.483.660	1.377.584	73,32%	76,55%
Accertamento, controlli e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra tributari	1.233.232	788.501	788.501	63,94%	94%
Digitalizzazione accise	2.518.380	2.498.056	1.821.865	72,34%	76,76%
Digitalizzazione dogane	2.468.862	2.232.162	2.027.434	82,12%	95%
PON Prog05 SUDOCO	244.304	0	0	0	0
PON Prog01 Digitalizzazione procedure porto di Bari	499.500	191.368	58.772	11,77%	11,84%
PON Prog04 Evoluzione della NMSW e dell'e-Manifest	652.562	537.988	537.988	82,44%	100%
Apparecchi da divertimento e intrattenimento	3.950.000	3.950.000	3.235.384	81,91%	80%
Sistema accise tabacchi	940.000	940.000	874.142	92,99%	90%
Sito internet e intranet – monopoli	300.000	300.000	231.043	77,01%	86%
Datawarehouse e business intelligence per il sistema dei controlli	2.150.000	2.150.000	2.224.612	103,47%	100%
Business intelligence per giochi, tributi, tabacchi/accise e analisi strategiche	1.400.000	1.400.000	1.304.914	93,21%	91%
Sistema amministrativo e tributario	2.400.000	2.400.000	1.959.252	81,64%	87%
Sistema per il gioco a distanza	1.000.000	1.000.000	951.682	95,17%	100%
Sistema per il gioco del bingo	450.000	450.000	407.896	90,64%	100%
Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale	490.000	490.000	472.339	96,4%	100%
Giochi ippici e sportivi	1.200.000	1.200.000	1.124.523	93,71%	86%
Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi	1.370.000	1.370.000	1.421.967	103,79%	94%
Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura	2.463.000	2.463.000	1.258.730	51,11%	76%
Gestione progetti informatici	4.450.000	4.450.000	502.678	11,3%	50%
Gioco del lotto e lotterie	380.000	380.000	420.379	110,63%	100%
Sistema dei controlli per i monopoli	1.050.000	1.050.000	1.035.320	98,6%	89%
TOTALE PROGETTI ICT	49.109.001	46.949.720	35.351.913	71,99%	86,25%
PROGETTI NON ICT					
Messa in qualità dei laboratori	3.900.000	3.900.000	3.767.400	96,6%	100%
Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale	43.364.000	43.364.000	20.098.966	46,35%	50%
Potenziamento delle attività di controllo	3.627.000	3.627.000	728.767	20,09%	20,09%
TOTALE PROGETTI NON ICT	50.891.000	50.891.000	24.595.133	48,33%	57%
TOTALE GENERALE	100.000.000	97.840.720	59.947.046	59,95%	71,47%

Dai dati esposti si evince che, complessivamente, nel 2017, l'Agenzia ha realizzato gli interventi progettuali pianificati con uno stato di avanzamento delle attività pari a circa il 71,5% e dei relativi costi pari al 60%.

Di seguito si riporta quanto rappresentato dall’Agenzia nella Relazione gestionale anno 2017 in merito a talune attività progettuali condotte dalla stessa nel corso del 2017:

Area strategica “Semplificazione dei rapporti con gli utenti e compliance”

Servizi cooperativi: realizzazione ICT volta a migliorare l’interazione tra l’Agenzia e gli operatori economici e ad ottimizzare e velocizzare le procedure connesse allo sdoganamento anche attraverso soluzioni di interoperabilità di servizi tra diverse amministrazioni;

Progetti unionali: realizzazione ICT di diversi progetti di interesse unionale tra i quali “time release”, “widermos” e i corridoi doganali (FCA, IKEA) quali strumenti di facilitazione per gli operatori economici che consentono di misurare i tempi medi di sdoganamento delle merci nei punti di ingresso nel territorio unionale nonché di migliorare i collegamenti tra porti e retroporti promuovendo l’intermodalità e l’interoperabilità;

Digitalizzazione accise: realizzazione ICT per la digitalizzazione accise finalizzata alla completa informatizzazione delle procedure e al potenziamento dei servizi online, garantendo al tempo stesso il corretto monitoraggio del gettito fiscale;

Digitalizzazione dogane: realizzazione ICT per la digitalizzazione doganale finalizzata a migliorare l’operatività degli uffici semplificando le procedure per l’assolvimento degli obblighi tributari anche attraverso l’adeguamento del sistema informativo alle novità introdotte dal nuovo codice doganale.

Area strategica “Prevenzione e contrasto dell’evasione tributaria e degli illeciti extratributari”

Potenziamento delle attività di controllo: acquisizione di n. 7 apparati e strumenti per misurazioni elettriche e tarature di contatori per energia elettrica, n. 2 kit di laser scanner 3D da utilizzarsi per la redazione e per la verifica delle tabelle di taratura dei serbatoi, nonché di n. 9 apparecchi portatili radiogeni di categoria B (spettrometri SPECTRO X SORT) per la rilevazione della presenza di sostanze nocive (metalli pesanti, in particolare) nei prodotti. Tali attrezzature garantiscono un miglioramento complessivo della sicurezza dei prodotti e al tempo stesso una riduzione dei tempi di sdoganamento.

Messa in qualità dei laboratori chimici: oltre alla riqualificazione della dotazione delle apparecchiature scientifiche in uso presso i Laboratori chimici, è stato realizzato ed introdotto un modello per il monitoraggio della performance dei laboratori chimici al fine di valutarne e incrementarne l'efficienza e l'efficacia.

Accertamenti, controlli e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari: realizzazioni ICT per il supporto alle attività di accertamento, controllo e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari. Il progetto consiste nell'adeguamento evolutivo dei sistemi per consentire, tra l'altro, di effettuare una più accurata analisi dei rischi sulle dichiarazioni doganali e una analisi sui risultati delle scansioni effettuate.

Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi: realizzazione ICT finalizzata alla automatizzazione dell'intero iter di concessione dei giochi al fine di assicurare una maggiore tracciabilità ed efficienza nella gestione dei flussi finanziari tutelando, al contempo, i giocatori e la trasparenza del gioco.

Apparecchi da divertimento e intrattenimento: realizzazione ICT per il governo delle attività di messa in esercizio e conduzione degli apparecchi da divertimento e intrattenimento attraverso interventi di automazione dei processi al fine di incrementare il contrasto al gioco illegale.

Nel complesso, per gli investimenti ICT si registra un avanzamento dei costi pari al 72%, con uno stato di avanzamento dei lavori superiore all'86%.

Al riguardo, si ritiene doveroso rammentare talune specifiche condizioni che influenzano il raffronto tra lo stato di avanzamento lavori (SAL) e lo stato avanzamento costi (SAC) dei singoli progetti:

- l'avanzamento delle attività dei progetti ICT è calcolato in base a una valutazione "ponderata" dello stato di realizzazione dei singoli interventi pianificati, correlata all'importanza attribuita alle singole attività programmate nell'ambito di ciascun intervento. In ragione di ciò, una forbice tra il SAC e il SAL ponderato è anche da ricondurre al ridimensionamento di attività con peso maggiore di quelle effettivamente portate a termine nell'anno. D'altro canto, il SAL dà anche conto di attività realizzate da personale dell'Agenzia che non generano costi di investimento; in tal caso il SAL può risultare superiore al SAC;

- l'avanzamento costi è calcolato in base al consuntivo delle fatture emesse dal Partner tecnologico relative all'anno in riferimento. In base alle regole contrattuali vigenti, è anche prevista una fatturazione "per anticipi" delle attività pianificate; il saldo è invece fatturato a seguito del completamento dell'iter di approvazione e collaudo dei singoli rilasci che può anche non essere concluso nell'anno;
- a livello di singolo progetto, un consuntivo di avanzamento dei lavori inferiore alla previsione iniziale delle attività da svolgere rientra fisiologicamente nella dinamica dei lavori di realizzazione dei progetti, soprattutto quelli di evoluzione e sviluppo ICT. Infatti, sopravvenute modifiche normative/organizzative nonché gestionali possono comportare la necessità di ripianificare le attività e, di conseguenza, i relativi costi anche attraverso variazioni compensative tra progetti che garantiscono comunque il rispetto del limite di budget complessivo destinato al totale degli investimenti. Da ciò può derivare che a consuntivo il SAC del singolo progetto risulti superiore al valore del budget iniziale, oppure inferiore nel caso in cui a fronte di un intervento "più costoso" risulti necessario realizzare uno o più interventi urgenti "meno onerosi".

Premesso quanto sopra, i risultati conseguiti nel 2017 mettono in luce un più che avanzato stato di realizzazione delle attività progettuali di innovazione tecnologica programmate con l'obiettivo prioritario di facilitare gli adempimenti e velocizzare le procedure, sia in favore degli utenti, per agevolare la compliance fiscale e doganale, sia per l'organizzazione, per ridurre gli oneri amministrativi interni.

In particolare, le attività progettuali a contenuto ICT realizzate nel 2017 sono state incentrate sulla ricerca di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche, per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e migliorare la qualità complessiva del servizio telematico.

Per quanto riguarda il settore dogane, nella visione dell'Agenzia, la direttrice strategica di sviluppo del sistema logistico nazionale, di cui il sistema informativo doganale costituisce un'importante componente, è l'integrazione dei servizi resi da differenti attori pubblici/privati che si può ottenere dalla piena digitalizzazione della catena logistica, attraverso la declinazione del paradigma "Internet of Things" applicato alle merci (IoG - Internet of Goods). Tale disegno viene portato avanti dall'Agenzia anche nell'ambito di progetti europei, attraverso lo sviluppo di modelli innovativi per la digitalizzazione della catena logistica (es.

corridoi controllati, sdoganamento in mare, gate automation, e-seals) che costituiscono i singoli tasselli della visione strategica delineata.

Diffusione dei servizi telematici

Tra le attività di rilievo svolte dall’Agenzia volte ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi offerti, va segnalata la partecipazione, in qualità di paese pilota, al progetto europeo Uniform User Management and Digital Signature (UUM&DS) che ha l’obiettivo di definire ed implementare un sistema unico di autenticazione per gli operatori economici unionali per usufruire direttamente di diversi servizi che saranno offerti a livello centrale dalla Commissione. Il lavoro svolto ha consentito di far dialogare in via sperimentale i sistemi unionali con il sistema centrale.

La partecipazione al progetto sopra descritto ha reso necessario riesaminare le diverse componenti di sistema presenti e modificare le modalità di accesso ai servizi offerti ed alla realizzazione del nuovo Portale dell’Agenzia.

Portale Unico

E’ stata aggiornata la veste del login, inserendo la possibilità di collegarsi tramite il Servizio Pubblico di identità digitale (SPID) e tramite Carta nazionale dei Servizi (CNS), quest’ultima anche nel caso in cui non sia preventivamente registrata al Servizio Telematico Doganale. E’ stata mantenuta la possibilità per gli utenti esterni di accedere al portale con le credenziali del Servizio telematico doganale.

A seguito del completamento della seconda fase di attività per la dismissione di “A.I.D.A. Servizi per l’Interoperabilità”, dall’11 settembre 2017 i servizi precedentemente disponibili sulla predetta piattaforma sono migrati sul Portale Unico dell’Agenzia, sezione Area Dogane. Sono stati pianificati gli interventi necessari per estendere progressivamente l’utilizzo delle credenziali SPID a partire dalle istanze telematiche del settore delle Accise, già disponibile in ambiente di validazione, e per l’accesso al sistema di gestione delle decisioni doganali (Customs Decisions System -CDS).

FALSTAFF

L'Agenzia ha fornito assistenza agli utenti nella compilazione e nella trasmissione delle istanze di tutela al sistema unionale COPIS assicurando, inoltre, la trasmissione dei dati delle violazioni alla Commissione Europea.

GLIFITALY

Glifitaly è una vetrina multimediale di prodotti autentici che, attraverso la lettura del QR-code apposto sulle etichette dei prodotti, consente ai consumatori in possesso di uno smartphone di verificare l'originalità del prodotto tramite i dati identificativi forniti dal produttore.

Nel corso dell'anno sono state assicurate le attività per porre in essere quanto previsto dall'accordo stipulato il 5 maggio 2017 tra Agenzia e UNAPROL finalizzato a certificare la qualità dell'olio extra vergine di oliva garantito dal marchio di tracciabilità 100% italiano di Unaprol.

L'accordo prevede la registrazione del marchio "100% qualità italiana" di proprietà di Unaprol nella banca dati dell'Agenzia (FALSTAFF) per la tutela dei diritti di proprietà intellettuale, ai sensi del Regolamento (UE) 608/2013, e la possibilità di apporre un QR-code sulle etichette del prodotto certificato utilizzando in tal modo le funzionalità dell'applicazione Glifitaly sviluppata dall'Agenzia.

L'obiettivo è di assicurare una migliore informazione per i consumatori garantendo nel contempo le conoscenze necessarie all'adeguata attività di controllo da parte dell'Agenzia a tutela delle imprese corrette.

Nella logica della ottimizzazione organizzativa e funzionale delle risorse sono stati parimenti declinati gli investimenti concernenti gli interventi logistico-strutturali anche dettati dal D.Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza e salute dei lavoratori.

Di seguito si riportano le motivazioni di alcuni scostamenti tra le attività e i costi pianificati e i risultati conseguiti nel 2017.

Gestione delle risorse umane

L'avanzamento dei costi al 59% è da imputare agli interventi relativi al Sistema di valutazione del personale non dirigenziale per il quale era prevista la revisione del workflow autorizzativo nonché alla reingegnerizzazione del Sistema presenze/assenze. Nel corso dell'anno è stato possibile approvare i documenti relativi all'analisi dei requisiti rimandando al 2018 la realizzazione delle nuove funzionalità.

Mappa dei processi

Per tale progetto sono stati conseguiti dei risparmi rispetto al budget pianificato in quanto una parte dei rilasci era relativa a sviluppi realizzati nel 2016 e per i quali è stato possibile effettuare una ripianificazione più precisa. Inoltre, sono stati conseguiti risparmi anche relativamente all'attività di supporto e sviluppo fornita dal partner tecnologico.

Potenziamento tecnologico (beni e servizi per acquisti a rimborso)

L'avanzamento dei costi al 19% è dovuto principalmente alla mancata acquisizione di beni da parte del partner tecnologico; le relative forniture, tra cui 2.000 pc, 100 stampanti multifunzione ed altri apparati di rete, fonia e videoconferenza sono state rimandate al 2018.

Progetti unionali

In corso d'anno si è reso necessario ripianificare il costo del progetto in ragione della complessità dell'iter procedurale previsto per la gestione dei progetti unionali, che comporta tra l'altro la stipula di memorandum/accordi con i soggetti pubblici e privati individuati per l'esecuzione delle attività. Le risorse così liberate sono state messe a disposizione per l'incremento dei costi di altre attività progettuali.

PON-Prog05-SUDOCO

Gli interventi previsti nell'ambito del progetto sono stati annullati.

PON-Prog01 – Digitalizzazione procedure porto di Bari

Per quanto riguarda l'analisi e la progettazione delle componenti applicative in AIDA previste nel progetto, sono state realizzate contestualmente ad un altro intervento progettuale. Inoltre, alcuni interventi sono stati annullati e le risorse liberate sono state messe a disposizione per l'incremento dei costi di altre attività progettuali.

Gestione ed evoluzione infrastruttura monopoli

L'avanzamento delle attività (76%) e dei relativi costi (51%) sono state conseguenza del rinvio di alcuni obiettivi al 2018 per mancate forniture hardware e per la mancata conclusione di specifici tavoli di lavoro comune (implementazione SPC e SPM, Interconnessione SFB Videoconferenza, Naming convention, Configurazione automatica GW). Inoltre, sono state annullate alcune attività (Studio gestione mensa, Agent checkpoint, Studio per l'utilizzo di storage centralizzato combinato a soluzioni di compressione o prepositioning).

Gestione progetti informatici

Tra le attività previste era ricompresa la realizzazione di un collegamento con la banca dati SCIPAFI. Oltre all'infrastruttura di collegamento la norma vigente, in fase di predisposizione del piano delle attività, prevedeva un costo di utilizzo del sistema che, con norma intervenuta in corso d'anno, è stato azzerato per le Amministrazioni pubbliche con un risparmio di oltre tre milioni di euro e con un conseguente stato d'avanzamento costi pari all'11,3%.

Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale

Gli avanzamenti del progetto (SAC 46,35% e SAL 50%) sono dovuti essenzialmente alla necessità di rinviare la procedura di acquisizione di n. 5 apparecchiature scanner di ultima generazione per la scansione radiografica da utilizzare per l'ispezione di container e mezzi di trasporto, per poter condurre taluni specifici approfondimenti tecnici.

Potenziamento delle attività di controllo

I risultati conseguiti in termini di avanzamento lavori e costi (20,09%) sono conseguenza del mancato completamento delle procedure di acquisizione di beni e servizi entro il 2017. Le procedure già avviate saranno portate a completamento nel 2018.