



Rapporto di verifica dei risultati della gestione

2019

Sommario

Premessa	5
Area strategica servizi	5
Area strategica riscossione	8
Area strategica efficienza	13
Attività di investimento	13
Sinergie con l’Agenzia delle entrate	18
Attività di Audit e di vigilanza interna	19
Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell’azione dell’Agenzia	19
Risorse umane	20
Livello di conseguimento degli obiettivi	20
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI	21
Area Strategica Servizi	22
1.Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall’Agenzia	23
2.Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata, ricevute dai canali remoti rispetto al totale	24
3.Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall’Agenzia	24
4.Numero transazioni effettuate con Pago PA	25
5.Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	26
6.Customer satisfaction dei servizi web cittadini	26
7. Customer satisfaction dei servizi web intermediari	27
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA SERVIZI	28
1.Servizi ai contribuenti	28
2.Servizi agli enti	32
3.Servizi di supporto alla riscossione	33
4.Servizi informativi per la gestione aziendale	34
Area strategica Riscossione	37
1.Volumi di riscossione ruoli complessivi	38
2.Percentuale di rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore a € 60.000 evase entro 5 giorni dall’istanza	38
3.Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	39
4.Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	39
5.Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell’esercizio	40
6.Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all’Agenzia (CTP e CTR)	40
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL’AREA STRATEGICA RISCOSSIONE	41
1.Risultati di riscossione	41
2.Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati	42
3.Carichi affidati	47
4.Istanze di rateizzazione	48
5.Cartelle emesse	52
6.Procedure esecutive e cautelari	52
7.Istanze ricevute ai sensi della Legge N.228/2012	54
8.Andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione dagli enti creditori all’Agenzia	54
ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI	57
ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE	60
Area Strategica Efficienza	65
1.Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi	65

2.Tempi di attesa allo sportello	66
3.Sistema prenotazione appuntamenti	67
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA	68
1.Organizzazione	68
2.Personale	69
3.Formazione e sviluppo	72
4.Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa	73
ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE	77
Sinergie con Agenzia delle entrate	86
Attività internal audit	88
Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia	93

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

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

Nell'esercizio 2019 l'Agenzia, in coerenza con quanto previsto nell'Atto di indirizzo del Ministro per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale, ha proseguito la propria azione diretta ad incrementare la gamma e la qualità dei servizi offerti, semplificandone anche il relativo utilizzo al fine di garantire un miglioramento dei rapporti con il contribuente.

L'Agenzia, inoltre, in attuazione dei provvedimenti legislativi emessi in materia di definizione agevolata e attraverso lo sviluppo di innovative tecniche di analisi dei rischi, ha assicurato un maggiore livello di riscossione rispetto a quanto pianificato.

È proseguita anche nell'esercizio 2019 l'attività di contenimento dei costi attraverso linee di intervento aziendale orientate ad una maggiore efficienza dei processi gestionali e di riscossione.

Area Strategica Servizi

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

Nel corso del 2019, l'Agenzia ha proseguito il programma di iniziative, denominato Agenda Digitale AdeR, orientato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti (cittadini, imprese e intermediari), disponibili sul portale dell'Agenzia.

L'attività relativa all' *"Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia"* e quella inerente all' *"Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia"* hanno conseguito

risultati, rispettivamente, dell'86,25% e del 92,65%, a fronte di un *target* dell'86% previsto per entrambi.

Le richieste di adesione alla Definizione Agevolata sono state oltre 2 milioni di cui il 65% (a fronte di un valore atteso del 50%) sono state trasmesse all'Agenzia attraverso canali alternativi alla rete sportellare e registrano un incremento del 2% rispetto all'esercizio precedente.

Il numero pagamenti effettuati nel 2019 attraverso i canali alternativi al *front office* sono stati circa 16,5 milioni, in incremento del 6% rispetto al 2018.

Le transazioni andate a buon fine effettuate attraverso il sistema dei pagamenti PagoPA (circa 3,8 milioni) risultano in forte crescita rispetto all'analogo periodo dello scorso anno (+253%).

L'incremento dell'utilizzo di canali remoti è correlato anche agli interventi realizzati nell'ambito dei servizi forniti in modalità digitale:

- ✓ nel "*Portale Web*", che svolge la funzione di sportello virtuale e consente di avere i servizi e le informazioni distinti per categoria di utenti, sono stati implementati i servizi *online* dedicati, come la c.d. "*Pace Fiscale*", è stato esteso il servizio *Prenota ticket* a tutti gli sportelli di Agenzia dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri) e sono state realizzate ulteriori funzionalità per il servizio di rateizzazione online in modalità *self service*;
- ✓ l'App "*Equiclick*", che consente agli utenti di verificare dai dispositivi mobili la propria posizione debitoria, pagare cartelle e avvisi e richiedere rateizzazioni e sospensione legale della riscossione, è stata rinnovata nella veste grafica e nei percorsi di navigazione, resi più semplici, intuitivi e accessibili ("*App Equiclick 2.0*"). Con tale App è possibile attivare il servizio "*Se mi scordo*" che consente di ricevere un promemoria tramite sms o email nel caso in cui non siano state pagate rate in scadenza ovvero in caso di una nuova cartella o di un nuovo avviso di accertamento.

Relativamente all'utilizzo dell'applicazione "*Equipro*" - ossia l'area riservata ai professionisti e intermediari abilitati che consente loro di avere sotto controllo cartelle, avvisi, rate e scadenze per conto dei propri assistiti – si registra un crescente apprezzamento del servizio da parte dei soggetti abilitati. Infatti, a fine esercizio, il numero degli accessi è

pari a 78.095 che corrisponde ad una crescita di circa il 200% rispetto al dato medio mensile del 2018, il cui valore è stato pari a 38.821.

Sotto il profilo della valutazione delle azioni realizzate nell'ambito della digitalizzazione, le due azioni di *customer satisfaction*, dei servizi *web* cittadini e dei servizi *web* intermediari, hanno avuto un riscontro positivo riportando una media di gradimento pari al 4,3 per i cittadini (4,23 nel 2018) e 4,4 per gli intermediari (4,28 nel 2018).

Al fine di migliorare e agevolare il rapporto con i contribuenti, l'Agenzia nel 2019 ha posto in essere le seguenti iniziative.

- ✓ È proseguita l'operazione "*Zero cartelle*", che prevede la sospensione per circa 15 giorni delle attività di notifica delle cartelle e degli atti della riscossione durante i periodi festivi (Natale e Ferragosto), con l'eccezione dei casi inderogabili. Il numero dei documenti "congelati" sono stati circa 800 mila ad agosto e circa 300 mila nelle festività natalizie.
- ✓ È proseguito l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) per la notifica dei documenti esattoriali ai contribuenti (persone giuridiche e ditte Individuali e, successivamente, con l'entrata in vigore a giugno 2016 delle disposizioni contenute all'articolo 14 del D. Lgs. n. 159/2015, anche ai professionisti iscritti agli Ordini e alle persone fisiche che ne facciano richiesta).
- ✓ Sono stati effettuati interventi di rafforzamento nel *front-office* per far fronte alla straordinaria affluenza dei contribuenti presso gli oltre 200 sportelli distribuiti sul territorio nei mesi antecedenti le due scadenze dei termini di presentazione della domanda di adesione alla definizione agevolata. È proseguita l'apertura prolungata al pubblico in tutti gli sportelli di media e grande dimensione.
- ✓ È stato introdotto a regime su tutto il territorio il servizio relativo alla "cancellazione/sospensione del fermo amministrativo" del veicolo, rivolto ai contribuenti titolari di un certificato di proprietà digitale. Il servizio, grazie alla cooperazione applicativa con i sistemi informativi di ACI, consente ai contribuenti di richiedere e ottenere direttamente allo sportello dell'Agenzia, ad esito della regolarizzazione del debito che aveva originato il fermo, la registrazione delle sopra

citare formalità, senza doversi recare – come avveniva in passato – presso gli uffici dell’ACI.

Le attività di assistenza al contribuente sono state, inoltre, garantite dal “*Contact center multicanale*” tramite il numero telefonico unico “06 0101”, ovvero tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale). Nel 2019 il numero complessivo di contatti gestiti è stato di circa 1,8 milioni (1,5 milioni nel 2018), di cui l’80% circa attraverso il numero telefonico unico, in cui il tempo di attesa alla risposta per il contribuente è stato nella media di 16 secondi e il restante 20% tramite gli altri canali di assistenza.

Con riferimento ai Servizi rivolti agli Enti sono stati realizzati interventi evolutivi con particolare riguardo:

- ad alcune funzionalità aggiuntive del servizio “Invio dati: minute” volte al miglioramento del suo utilizzo;
- al servizio Frontespizio digitale, per consentire all’Ente, a valle del processo di formazione del ruolo, di firmare digitalmente in autonomia i frontespizi in formato PDF/A e ritrasmetterli via PEC;
- al servizio *Help Desk* per gli enti, attraverso l’implementazione di funzionalità aggiuntive relative al canale web, quali la gestione integrata dei ticket, il monitoraggio dello stato di avanzamento delle richieste, la possibilità di riproporre o di integrare le segnalazioni già aperte e, come già evidenziato, la rilevazione della *Customer Satisfaction* sulla qualità del servizio di assistenza.

Area Strategica Riscossione

I volumi di riscossione complessivamente realizzati nell’esercizio 2019 dall’Agente della riscossione si attestano a circa 9,86 miliardi di euro (10 miliardi di euro nel 2018), con un livello di conseguimento pari a circa il 109% rispetto all’obiettivo previsto di circa 9 miliardi di euro.

In particolare il riscosso da Definizione Agevolata ammonta a 3.544 milioni di euro, in flessione rispetto al 2018 (3.906 milioni di euro), mentre la riscossione ordinaria, pari a 6.319 milioni di euro, registra un lieve incremento rispetto all’esercizio precedente (6.102

milioni di euro). Nella tabella seguente sono riportati i valori delle riscossioni dell'ultimo triennio derivanti dalla riscossione ordinaria e dalla definizione agevolata.

(importi in €/milioni)

Volumi di incassi	2017	2018	2019
TOTALE	12.701	10.008	9.863
<i>Definizione Agevolata</i>	6.512	3.906	3.544
<i>Riscossione ordinaria</i>	6.188	6.102	6.319
Di cui da rateazione	3.275	2.811	2.535
- Incidenza su riscossione ordinaria	52,93%	46,07%	40,12%

La tabella che segue riporta il *trend* della riscossione nell'ultimo quadriennio distinto per ente impositore. Si evidenzia, in particolare, che le riscossioni conseguite nel triennio 2017-2019 risultano influenzate dai provvedimenti legislativi emessi in materia di Definizione agevolata.

(importi in €/milioni)

	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2017	Δ 2019-2016
TOTALE ADER	8.752,43	12.700,85	10.008,71	9.862,89	-1,5%	-22,3%	12,7%
Ruoli Agenzia Entrate	4.668,41	6.953,61	5.200,50	4.786,05	-8,0%	-31,2%	2,5%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	2.615,10	3.747,27	3.179,06	3.498,43	10,0%	-6,6%	33,8%
Ruoli altri Enti Statali	368,85	433,67	402,79	387,59	-3,8%	-10,6%	5,1%
Ruoli Enti non Statali	1.100,07	1.566,29	1.226,36	1.190,83	-2,9%	-24,0%	8,3%

Come già evidenziato, il risultato delle riscossioni complessive ha beneficiato degli incassi derivanti dall'adesione alla definizione agevolata dei debiti iscritti nei ruoli per un importo pari a 3.544 milioni di euro, così ripartiti:

- 174 milioni di euro sono riferibili a pagamenti della "rottamazione-bis" (D.L. n.148/2017), effettuati dai contribuenti prima dell'introduzione del differimento delle scadenze in applicazione del D.L. n. 119/2018 (differimento automatico che è avvenuto al netto di tali importi);

- 160 milioni sono incassi successivi alle comunicazioni delle somme dovute a seguito di differimento automatico delle scadenze della "rottamazione-bis";
- 2.473 milioni sono gli incassi riferibili alle domande di adesione alla "rottamazione-ter" presentate entro la scadenza originaria del 30 aprile 2019;
- 2 milioni sono riferibili alle domande di adesione alla definizione agevolata dei carichi affidati a titolo di risorse proprie dell'Unione Europea;
- 292 milioni sono riferibili alle domande di adesione alla "rottamazione-ter" presentate successivamente alla scadenza originaria del 30 aprile 2019 ed entro la successiva nuova scadenza del 31 luglio 2019;
- 142 milioni sono riferibili alle domande di adesione al "Saldo e stralcio", ma che a seguito della verifica delle condizioni oggettive (tipologia dei carichi) e soggettive (valore dell'ISEE del contribuente) sono "automaticamente" confluiti nella "rottamazione-ter";
- 301 milioni sono riferibili alle domande di adesione al "Saldo e stralcio" che presentavano le caratteristiche previste dal disposto normativo per l'accesso alla misura agevolativa.

Nella seguente tabella, la riscossione conseguita a titolo di definizione agevolata è distribuita tra gli incassi da "rottamazione-ter" e da "Saldo e stralcio".

TIPOLOGIA ENTE	Riscosso da Rottamazione-ter	Riscosso da Saldo e Stralcio	Totale riscosso da Definizione Agevolata
Ruoli Agenzia Entrate	1.786,7	173,1	1.959,8
Ruoli altri Enti Statali	56,8	0,0	56,8
Ruoli Previdenziali (INPS-INAIL)	990,6	127,8	1.118,4
Ruoli Enti non Statali	409,2	0,0	409,2
TOTALE ADER	3.243,2	301,0	3.544,2

(importi in €/milioni)

Per quanto riguarda la riscossione a livello regionale, Campania, Lazio e Lombardia registrano i livelli di riscossione più elevata. In particolare, in termini di riscossione ordinaria,

la Lombardia si attesta al valore più elevato (1.933 mln di euro). Anche per gli incassi da definizione agevolata la regione “più virtuosa” è la Lombardia con incassi pari a 606 milioni di euro.

Dall'esame dei dati della riscossione per fasce di debito si rileva che il 56,5% del riscosso è relativo a posizioni con debiti superiori a 100 mila euro mentre l'1,8% attiene a posizioni con debiti sotto i 1.000 euro.

Il tasso di riscossione volontaria dell'importo riscosso entro i 60 gg. dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg. dalla data di notifica della cartella di pagamento, è pari al 18%, in incremento rispetto al 2018 (15,27%).

Il tempo medio di riscossione registrato nel 2019 risulta pari a circa 4,37, a fronte dei 4,71 anni registrato nell'esercizio 2018.

Nel 2019 l'Agenzia ha riscosso il 13,3% dell'ammontare dei ruoli affidati dagli enti impositori.

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2019 e affidato dai diversi enti creditori alle ex società Agenti della riscossione del Gruppo Equitalia fino al 30 giugno 2017 e all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a 954,7 miliardi di euro che, come rappresentato dall'Agenzia, per il 40% è difficilmente lavorabile in quanto dovuto da soggetti falliti, da persone decedute, da imprese cessate e da nullatenenti. L'effettivo magazzino residuo su cui poter presumibilmente svolgere azioni di recupero maggiormente efficaci si riduce a 79,6 milioni di euro. Tuttavia in quest'ultimo carico contabile sono comprese situazioni per le quali la soglia minima per l'iscrizione ipotecaria, l'impignorabilità della prima casa, i limiti di pignorabilità dei beni strumentali nonché la limitazione alla pignorabilità di stipendi, salari e indennità relative al rapporto di lavoro e di impiego, limitano le azioni di recupero da parte dell'Ente della riscossione.

Le rateizzazioni relative a debiti di importo inferiore ad € 60.000 evase entro 5 giorni, registrano un tasso del 79,6%, a fronte del 70% pianificato.

Nel corso del 2019, considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga e l'accesso a piani straordinari o eccezionali e al netto delle istanze annullate, sono state presentate oltre 1,3 milioni di istanze di rateazione per un totale di circa 16 miliardi di euro.

A fine esercizio risulta lavorata la quasi totalità (1.279.614) di cui 1.223.952 sono state accolte, mentre 55.662 (pari al 4,4% delle lavorate), sono state respinte per mancanza dei requisiti richiesti.

Il valore delle richieste di rateazione e il volume delle relative riscossioni nel 2017 e 2018 sono stati fortemente influenzati dal fatto che un numero rilevante di contribuenti ha preferito aderire agli istituti di definizione agevolata evitando di ricorrere alla richiesta di rateizzazione ex art. 19 ovvero abbandonando i piani di rateizzazione già in essere.

La rottamazione-ter, invece, avendo escluso dal perimetro applicativo i carichi affidati dal 1 gennaio 2018, ha consentito una forte ripresa dell'utilizzo dell'istituto della rateizzazione da parte dei contribuenti rispetto all'anno precedente. Tuttavia si registra una flessione degli incassi derivanti da dilazioni rispetto a quanto realizzato nell'esercizio precedente (25,7% degli incassi totali rispetto al 28,1% del 2018).

Il numero delle istanze di dilazione concesse nel 2019 con un numero di rate superiore alle 72 per i contribuenti in difficoltà (cd. Rateazioni straordinarie), sono state 16.612, a fronte dei 14.345 del 2018.

Nel corso del 2019 risultano notificate circa 9,9 milioni di cartelle esattoriali per ruoli affidati all'Agenzia (7,7 milioni di cartelle nel 2018) di cui il 70% notificate entro i 90 giorni dalla data di cartellazione, con pieno superamento dell'obiettivo assegnato pari 50%.

Per quanto concerne le procedure esecutive e cautelari, la tabella riporta il volume delle attività poste in essere nel corso del 2019.

<i>Attività poste in essere nel 2019</i>	
	2019
Avvisi di intimazione	5.749.605
Solleciti	1.770.063
Preavvisi di fermo amministrativo	929.997
Comunicazione preventiva di ipoteca	187.798
Trascrizioni di fermo amministrativo	270.310
Iscrizioni ipotecarie	37.725
Pignoramenti mobiliari	3.735
Pignoramenti mobiliari di beni mobili registrati	17.612
Pignoramenti presso terzi	369.871
Pignoramenti immobiliari	227
Procedure concorsuali	53.402
Interventi in procedure immobiliari promosse da terzi	32.158
Accessi e ispezioni documentali (art. 35 DL n. 223/2006)	1.909

Nel complesso si registra un incremento per la quasi totalità delle azioni svolte rispetto all'esercizio precedente.

Con riferimento al volume delle azioni cautelari, nel corso del 2019 sono state iscritte 37.725 ipoteche nei registri immobiliari presso le conservatorie (28.077 nel 2018) e sono stati trascritti nei pubblici registri 270.310 fermi amministrativi di beni mobili registrati (99.090 nel 2018).

Con riferimento al volume delle procedure esecutive nel corso del 2019 sono stati attivati 391.445 pignoramenti mobiliari, immobiliari e presso terzi (260.999 nel 2018) oltre che 32.158 interventi in esecuzioni immobiliari promosse da terzi (38.969 nel 2018).

Nell'esercizio 2019 sono stati emessi circa 14 milioni di atti della riscossione che contengono principalmente pretese della natura tributaria. Rispetto a tale volume di atti, lo 0,34% è stato impugnato davanti alla magistratura tributaria, con il conseguimento dell'obiettivo assegnato che prevede una percentuale non superiore all'1,5%.

La percentuale di costituzioni effettuate risulta pari al 77,6%, superando l'obiettivo assegnato fissato al 70%.

In merito alle sentenze delle CTP e delle CTR divenute definitive nel corso del 2019, quelle totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia registrano un indice di vittoria pari al 66,9%, in linea con l'obiettivo assegnato del 60%, mentre per quelle totalmente favorevoli rappresentano il 56,6%.

Per quanto riguarda la difesa in giudizio, il 76% delle controversie è stato assegnato a dipendenti interni e il 24% ad avvocati del libero foro.

Area Strategica Efficienza

A partire dalla riforma del sistema nazionale della riscossione dall'ottobre del 2006, l'Ente ha attivato molteplici iniziative finalizzate alla riduzione progressiva del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

Per quanto riguarda il costo per euro riscosso (inteso come totale costi a conto economico incluse partite valutative e imposte, e al netto del risultato d'esercizio), esso è passato dai circa 32 euro per ogni 100 euro riscossi del 2005 a meno di 12 euro del 2019,

grazie alle molteplici iniziative finalizzate all'incremento della riscossione e all'efficientamento dei costi.

In particolare, nel 2019 il costo per euro riscosso risulta pari a 10,1 euro per ogni 100 determinando il conseguimento del risultato atteso che prevedeva un costo inferiore ai 12 euro. La riduzione di un punto percentuale rispetto all'esercizio 2018 è dovuta al minor riscosso da definizione agevolata e, a parere dell'Agenzia, rappresenta il livello di efficientamento anche per gli esercizi futuri.

A partire dal 2015, i canoni di locazione si sono adeguati alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica, comportando una flessione della curva sull'andamento dei costi. Nello specifico si segnala che i canoni di locazione sono passati dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012 ai 23,2 milioni del 2019. Il numero dei metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio è pari a 17,65 mq rispetto ai 18,37 mq dell'esercizio precedente. Il costo di locazione annuo per dipendente, con esclusione degli archivi, ammonta a 3.078 euro, a fronte dei 3.165 euro del 2017.

Sul piano delle spese per servizi e in particolare per quelle relative all'attività esattoriale, nello specifico la produzione di documenti e procedure e la loro trasmissione, si registra nel periodo una contrazione significativa, passando dagli 86,7 milioni di euro del 2016 ai 68 milioni di euro del 2019.

Le spese di patrocinio legale per la rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio con particolare riferimento al contenzioso esattoriale con i contribuenti, presentano un andamento pressoché stabilizzato, di circa 40 milioni di euro annui. Tra gli altri oneri di gestione, che includono anche la restituzione degli aggi ai contribuenti, conseguenti le comunicazioni di sgravio per indebito pervenute successivamente al pagamento, si rileva un incremento consistente delle spese per soccombenza in giudizio relative al contenzioso esattoriale, che sono passate da 60,3 milioni di euro nel 2018 ai 75,6 milioni di euro nel 2019.

Il costo del personale per l'anno 2019 ammonta a circa 496 milioni di euro, in aumento di circa 2 milioni di euro rispetto all'anno precedente (494 milioni di euro) per effetto dell'erogazione dei premi di anzianità lavorativa.

Per l'esercizio 2019 i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel *budget* economico approvato e al netto delle imposte e delle partite valutative, erano previsti in 864,4 milioni di euro, in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro, come disposto nella relazione tecnica di accompagnamento al Decreto Legislativo 159 del 2015.

Dalla consuntivazione al 31/12/2019, emerge che i costi ammontano a circa 832,3 milioni di euro - al netto di 39,2 milioni di euro di accantonamenti e di 82,3 milioni di euro di svalutazione dei crediti- con una riduzione del 3,7% rispetto al *budget* dell'esercizio.

Il tempo medio di attesa presso gli sportelli è stato di 51,47 minuti, con un livello di conseguimento del target fissato nell'Atto aggiuntivo pari al 41,5%.

Tale valore, a parere dell'Agenzia, è stato determinato dal notevole numero di contribuenti serviti allo sportello (circa 6 milioni, con un incremento del 29% rispetto all'esercizio 2018) e dalla complessità delle informazioni fornite ai contribuenti, considerata la necessità degli stessi di avere più approfondite delucidazioni a supporto della presentazione delle istanze relative al 2019.

Per quanto riguarda la distribuzione per fascia di tempo di attesa, si registra che il 39% degli utenti risulta mediamente servito entro i 20 minuti.

Il servizio di "prenota ticket", attraverso il quale è possibile fissare un appuntamento presso gli sportelli direttamente dal proprio pc, smartphone o tablet, è stato completato nel corso di questo anno e ha registrato oltre 320 mila prenotazioni, di cui circa il 42% per richiesta di informazioni, circa il 19% per operazioni di pagamento ed il restante 39% per richieste di rateizzazione.

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2018 ammonta a 7.536 unità (7.571 nel 2018). La tabella raffigura la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	10	16	46	72
Quadri	531	491	420	1.442
Aree Professionali	2.439	2.791	792	6.022
Totale	2.980	3.298	1.258	7.536

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 71.919 ore di formazione, articolate in 346 edizioni formative; sono state coinvolte 6.753 risorse con un numero di partecipazioni pari a 16.062.

Il 26% della formazione ha riguardato percorsi di natura specialistica ad es. Fatturazione elettronica, nuovo codice appalti e il 20% ha riguardato iniziative formative di natura caratteristica es. Conto fiscale, azione revocatoria, Processo Tributario Telematico.

Notevole impatto ha avuto l'attività di formazione in materia di definizione agevolata ter e saldo e stralcio.

Sono proseguite le sinergie con l'Agenzia delle Entrate, mettendo a fattor comune risorse umane, materiali e logistiche, che hanno consentito la realizzazione di percorsi formativi in comune.

Attività di investimento

L'Agenzia nel corso del 2019 ha realizzato investimenti per circa 14,6 €/milioni a fronte dei circa 18,071 €/milioni pianificati. Lo stato di avanzamento dei costi (SAC) al 31.12.2019, che coincide con lo stato di avanzamento lavori (SAL), è pari complessivamente all'81,1% con un residuo per il completamento degli investimenti pari a 18,9%.

In particolare, relativamente agli investimenti per immobilizzazioni immateriali, tale valore (SAC/SAL) è pari all'88,8% sul totale, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impiantistica e mobilio per le sedi e gli sportelli, la consuntivazione della spesa al 57% del preventivato è collegata alla sostanziale traslazione al 2020 di investimenti che non si sono realizzati nel corso del 2019.

Nello specifico, l'Agenzia ha posto in essere le seguenti attività.

- ✓ Nell'ambito dei Servizi per i contribuenti, gli interventi hanno interessato i servizi *online* dedicati, come la c.d. "Pace Fiscale" e l'estensione del servizio Prenota ticket a tutti gli sportelli dell'Agenzia dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri). Per quanto attiene al servizio di rateizzazione online, nel 2019 sono state avviate le attività finalizzate alla realizzazione di ulteriori funzionalità in modalità *self service*. Sono stati sviluppati e adeguati specifici servizi digitali per consentire alla platea di contribuenti, interessati alle misure agevolative

rientranti nella c.d. "Pace Fiscale", di poter gestire online l'intero iter di presentazione della domanda di adesione. Inoltre, l'App "Equiclick 2.0" è stata rinnovata nella veste grafica e nei percorsi di navigazione - resi più semplici, intuitivi e accessibili.

- ✓ Nell'ambito Servizi agli Enti, gli investimenti sono stati effettuati per renderli più efficienti e migliorare la fruibilità degli stessi.
- ✓ Nell'ambito dei Servizi di supporto alla Riscossione, gli interventi hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo della Riscossione, dei servizi di gestione delle procedure cautelari ed esecutive, dei sistemi di Datawarehouse, Business Intelligence e Reporting, dei servizi ICT di elaborazione, stampa e delivery multicanale dei documenti esattoriali. Sono proseguiti gli sviluppi dell'applicativo "Agenda Legale 2.0": partire da settembre 2019 tutti gli atti introduttivi del giudizio relativi al contenzioso della riscossione, aventi ad oggetto atti della riscossione impugnati dai contribuenti, possono essere censiti esclusivamente in tale applicativo con la funzionalità di Censimento della pratica.
- ✓ Sono state, inoltre, implementate ulteriori funzionalità del sistema, sia di carattere applicativo sia mediante attivazione di nuove interfacce con altre applicazioni in uso nell'ambito aziendale, utili a rendere più efficienti i livelli d'integrazione dei processi corporate aziendale.
- ✓ È stato effettuato l'assessment per la valutazione del rischio di sicurezza inerente ai dati e alle informazioni trattati dalle infrastrutture IT allocate presso le sedi dell'Agenzia, nonché ai dati ed alle informazioni memorizzate su supporto cartaceo conservate presso gli archivi delle sedi di AdeR. È in fase di predisposizione il documento di assessment del Rischio con il relativo Piano di Trattamento del Rischio che evidenzierà le attività da eseguire nel corso del 2020 per mitigare il rischio residuo.
- ✓ Per quel che concerne gli investimenti in ambito Logistica e gestione immobiliare, i principali investimenti del 2019 sono stati incentrati sull'ottimizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse infrastrutturali, sull'ammodernamento, la

manutenzione e valorizzazione degli immobili di proprietà e con interventi mirati ad una maggiore efficienza energetica e controllo emissioni CO2.

Sinergie con l’Agenzia delle entrate

In coerenza con l’Atto di indirizzo del Ministro dell’economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2018-2020 e con l’articolato dell’Atto aggiuntivo 2019, che prevedono l’impegno per Agenzia delle entrate e Agenzia delle entrate-Riscossione di adottare, laddove possibile, strategie comuni e realizzare sinergie operative, organizzative e logistiche, è stato stipulato Protocollo d’intesa che regola le seguenti attività:

- ✓ *Procedure acquisitive.* L’Agenzia delle entrate-Riscossione ha conferito all’Agenzia delle entrate le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza per l’individuazione e selezione dei fornitori e per l’espletamento delle necessarie procedure a evidenza pubblica finalizzate alla sottoscrizione dei contratti per l’acquisizione di forniture e servizi. In particolare, nel corso del 2019, sono state pubblicate le gare relative ai servizi di pulizia e di stampa, imbustamento e postalizzazione ed è stata predisposta la documentazione per l’affidamento congiunto del servizio di Brokeraggio, volto all’indizione della procedura aperta per l’affidamento dei servizi assicurativi per Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle Entrate che è stata pubblicata ad aprile 2020.
- ✓ *Patrimonio immobiliare.* È stata avviata una collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare in uso alle parti, nonché migliorare i servizi ai contribuenti attraverso accorpamenti, trasferimenti e in generale condivisione di spazi. A gennaio del 2019 è stato pubblicato un avviso pubblico di indagine di mercato immobiliare per la locazione passiva di un compendio immobiliare, nel comune di Roma, dove trasferire l’attuale Centro di Gestione Documentale a Roma che, oltre ad avere spazi con funzione Uffici, consenta l’archiviazione centralizzata e la ricerca documentale per l’intero territorio nazionale sia di AdE (almeno n. 900.000

scatole) che di AdeR (circa 1.000.000 scatole per AdeR). La Commissione di gara ha valutato le offerte pervenute e comunicato la graduatoria in data 12 aprile 2019. È in corso, da parte dell’Agenzia del Demanio, la valutazione della congruità del canone richiesto per la locazione del compendio immobiliare proposto.

- ✓ *Compliance fiscale*. In base all’art. 9 del protocollo sinergie, l’Agenzia delle entrate metterà a disposizione dell’Agenzia delle entrate –Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti anche per l’operatività della riscossione nazionale.

Attività di Audit e di vigilanza interna

L’attività di *Internal audit* svolta dall’Ente nel 2019 è stata caratterizzata dall’esigenza di effettuare gli interventi previsti nel Piano di audit 2019 e quelli non pianificati nell’ambito del “*fraud audit*”. Sono, inoltre, proseguite le attività già avviate nell’anno precedente. Nel complesso l’attività ha riguardato 77 interventi di audit. Nell’ambito dell’attività di vigilanza prevista dall’art. 1 comma 3 del decreto legge n. 193/2016, che sottopone l’Agenzia delle entrate-Riscossione “all’indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell’economia e delle finanze”, nel corso del 2019 sono state eseguite le attività di verifica volte a fornire riscontro a n. 55 richieste di approfondimento.

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

L’attività di vigilanza del Dipartimento ha avuto ad oggetto il procedimento relativo alle Richieste di rateizzazione di importo superiore ai 60.000,00 euro.

La valutazione della conformità complessiva dell’azione dell’Agenzia delle entrate – Riscossione si è attestata all’88,78%.

Gli esiti dell’analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che le Direzioni Regionali interessate svolgono l’attività di che trattasi nel rispetto, soprattutto, del principio

di trasparenza, che ha raggiunto il 93,33%, seguito da quello di imparzialità, con l'86,03%, e da quello di correttezza, con l'80,38%.

In merito al procedimento in parola il Dipartimento ha suggerito all'Agenzia alcune azioni di miglioramento.

Risorse umane

Il personale per lo svolgimento delle complessive attività dell'Agenzia nell'esercizio 2019 ammonta a 7.536 unità (7.571 nel 2018). La tabella raffigura la composizione dell'organico del personale suddiviso per categorie di inquadramento.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	10	16	46	72
Quadri	531	491	420	1.442
Aree Professionali	2.439	2.791	792	6.022
Totale	2.980	3.298	1.258	7.536

Livello di conseguimento degli obiettivi

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

Roma, lì

*Il Direttore Generale delle Finanze
Fabrizia Lapecorella*

(Firmato digitalmente)

*Il Presidente dell'Agenzia delle entrate-Riscossione
Ernesto Maria Ruffini*

(Firmato digitalmente)

ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

Area Strategica Servizi

L'Agenzia, coerentemente con gli obiettivi indicati nell'Atto di indirizzo del Ministro per gli anni 2019-2021, ha indirizzato la propria azione al costante miglioramento del rapporto con il contribuente realizzando molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

Dall'analisi dei risultati complessivamente realizzati nell'esercizio in esame, emerge che il livello di conseguimento degli indicatori supera il 100%.

OBIETTIVO 1: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente favorendo l'incremento della gamma dei servizi, la digitalizzazione e la semplificandone nell'accesso.				
Indicatori	Risultato atteso 2019	Risultato al 31/12/2019	Risultato al 31/12/2019 Vs Risultato atteso 2019	Risultato al 31/12/2018
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'86%	86,25%	100,3%	86,4%
Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (D.L.119/2018; Legge n.145/2018; D.L. 135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale	Valore superiore Al 50%	65%	130%	62,7%
Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore = o superiore all'86%	92,65%	107,7%	92,4%
Numero transazioni effettuate con Pago P.A.	Valore superiore o= al dato 2018	3.767.411	252,9%	1,6 milioni
Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di EquiPro	Valore mensile medio = o superiore al 2018	78.095	201,2%	38.821
Customer satisfaction dei servizi web cittadini	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	4,3	107,5%	4,23
Customer satisfaction dei servizi web intermediari	Valore superiore a 4 (scala da 1 a 5)	4,4	110%	4,28

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

Con riferimento all'indicatore "*Incidenza degli accessi ai canali alternativi alla rete sportellare resi disponibili dall'Agenzia*" si rileva, a fine 2019, un risultato pari all'86,25%, superiore all'obiettivo programmato (86%) e in linea con quanto realizzato nell'esercizio precedente.

Il valore positivo registrato è il risultato della strategia di trasformazione digitale, avviata dall'Agenzia negli ultimi anni, attraverso un programma di iniziative indirizzato allo sviluppo dell'offerta di servizi digitali innovativi, con lo scopo di incentivare un sempre maggiore utilizzo da parte dei cittadini e delle imprese. Le iniziative di *Digital Trasformation* attuate, hanno consentito ai cittadini di accedere a un numero crescente di servizi online determinando una riduzione della richiesta di servizi presso la rete sportellare.

Nell'esercizio 2019, caratterizzato da un elevato numero di accessi - a causa delle richieste di informazione e di adesione alla nuova edizione della definizione agevolata prevista dall'art. 3 del D.L. 119/2018 (c.d. Rottamazione-*ter*) e al c.d. "saldo e stralcio" di cui all'art. 1 commi 184 e ss. della Legge n. 145/2018 - nonché da un aumento del volume delle rateizzazioni gestite, si è registrato un incremento, in tutte le tipologie di servizi, delle operazioni erogate tramite canali alternativi allo sportello.

In particolare, i servizi maggiormente utilizzati dai cittadini sono stati il:

- **Sito web**, accessibile in area pubblica e in area riservata, per l'utilizzo da parte dei contribuenti di tutti i servizi online e, in particolare, per la gestione delle richieste di adesione alla rottamazione-*ter* e del "saldo e stralcio" nonché per la rateizzazione del debito entro i 60.000 euro;
- **Area Riservata agli Intermediari**, attraverso la quale i soggetti abilitati all'esercizio dell'intermediazione fiscale (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.) possono verificare la posizione debitoria dei propri clienti (Servizio Estratto Conto) e presentare in via telematica richieste per rateizzazioni, sospensioni, definizione agevolata, ecc., direttamente sul *web*.

Si evidenzia che il numero delle rateizzazioni concesse telematicamente nel periodo 1/1/2019 – 31/12/2019, è stato di 199.261. Sono ricomprese le istanze per le quali non è necessaria l'assistenza degli operatori ovvero quelle tramite AR Cittadini Lampo Express, AR Intermediari Lampo Express, App Equiclick.

Quanto al servizio *contact center*, è stato registrato un tempo medio di risposta alle chiamate di 16 secondi.

2. Incidenza percentuale delle istanze di adesione alla Definizione Agevolata (D.L. n. 119/2018; L. n.145/2018; D.L. n.135/2018), ricevute dai canali remoti rispetto al totale

Le richieste di adesione alla definizione agevolata prevista dalle citate norme, il cui termine di presentazione previsto al 30/04/2019, è stato successivamente riaperto fino al 31/07/2019, sono state oltre 2 milioni.

A queste si aggiungono le domande di adesione alla definizione agevolata dei debiti affidati all'agente della riscossione a titolo di risorse proprie dell'Unione europea (art. 5 D.L. 119/2018), pari a circa 2.800.

Nel 65% dei casi, i contribuenti hanno utilizzato canali remoti di trasmissione ovvero le funzionalità web del portale dell'Agenzia e la posta elettronica certificata (PEC). Nei restanti casi, i contribuenti si sono avvalsi della rete degli sportelli e, solo marginalmente, dei canali tradizionali quali, per esempio, la raccomandata o la posta ordinaria.

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

Nel 2019 sono state effettuate circa 16,5 milioni di transazioni con i canali alternativi al *front office* (oltre il 92,65% del totale), al di sopra del risultato pianificato dell'86% e in aumento del 6% rispetto al corrispondente valore del 2018 (pari a circa 15,5 milioni). Il dato è comprensivo dei pagamenti effettuati a titolo di Definizione Agevolata e sono ricompresi nei canali alternativi i pagamenti effettuati attraverso PagoPA, Poste, banche, reti SISAL, Lottomatica, Pagonet e Taxtell.

Quanto ai pagamenti effettuati dai contribuenti al *front office* dell'Ente, il numero complessivo è di circa 1,3 milioni.

L'ottimo risultato è dovuto alla realizzazione, nel corso degli anni, di investimenti nel campo della trasformazione digitale che hanno consentito, da un lato, di ampliare i canali di pagamento a disposizione dei contribuenti e, dall'altro, di abilitare sui canali remoti la verifica e l'aggiornamento automatico dell'importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al contribuente la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria e evitando pagamenti in difetto o in eccesso rispetto alle somme effettivamente dovute.

Al fine di abilitare anche presso gli sportelli di Poste italiane il pagamento tramite la piattaforma pagoPA, nel 2019 è stato rilasciato il nuovo bollettino cartaceo a norma, in sostituzione di quello RAV. Esso è attivo per le cartelle di pagamento, gli avvisi di presa in carico, le comunicazioni di accoglimento delle istanze di rateizzazione e per i bollettini di pagamento delle rate, successive alle prime 12, dei piani di dilazione.

È proseguita l'attività di estensione del servizio su ATM/internet banking che consente di consultare la propria posizione debitoria e di effettuare, previa attualizzazione dell'importo, il pagamento dei documenti ancora da saldare (Cartelle di Pagamento, Avvisi di Pagamento) utilizzando gli ATM e/o l'internet banking del proprio istituto bancario. A fine esercizio 172 istituti di credito appartenenti ai maggiori Gruppi bancari hanno aderito (134 nel 2018) e 130 di questi (65 nel 2018) hanno già attivato il servizio, rendendolo disponibile ai propri utenti.

4. Numero transazioni effettuate con Pago P.A.

Il numero delle transazioni effettuate nel 2019 attraverso il sistema dei pagamenti pagoPA ha registrato un livello di conseguimento notevolmente superiore a quanto pianificato (circa 3,8 milioni di transazioni andate a buon fine), in forte crescita (+253%) rispetto all'analogo periodo dello scorso anno, pari a circa 1,6 milioni.

L'indicatore in esame è correlato alla scelta degli utenti di preferire il pagamento su questo canale rispetto a quelli tradizionali di Banca e Poste. Il risultato conseguito, non

prevedibile in sede di pianificazione, fa emergere il gradimento dei contribuenti per tale forma di pagamento.

5. Numero degli accessi di professionisti intermediari utilizzatori di Equipro

Nell'esercizio 2019 il numero mensile medio degli accessi al servizio Equipro risulta pari 78.095, che corrisponde ad una crescita di circa il 200% rispetto al dato medio mensile del 2018, il cui valore è stato pari a 38.821.

Anche per tale attività l'elevato numero di accessi, non previsto dall'Agenzia al momento della stipula dell'Atto aggiuntivo, evidenzia l'apprezzamento del servizio da parte dei soggetti abilitati all'esercizio dell'intermediazione fiscale (commercialisti, consulenti del lavoro, tributaristi, ecc.).

Nel mese di aprile 2019 è stato esteso anche ai soggetti diversi dalle persone fisiche, titolari di partita Iva, il sistema di delega "cartacea" che consente all'Intermediario di operare online su Equipro per il suo cliente. Tale sistema prevede che l'intermediario trasmetta ad Agenzia delle entrate, attraverso Entratel, gli estremi della delega cartacea ricevuta dal contribuente. A seguito dei controlli effettuati, l'Agenzia delle entrate rinvia all'Agenzia i dati relativi alle deleghe accettate.

Con riguardo alle iniziative per la diffusione della conoscenza sulla piattaforma Equipro, nel corso dell'esercizio sono state realizzate molteplici attività di comunicazione e formazione, attraverso 48 iniziative a livello nazionale e provinciale, organizzate in collaborazione con Ordini professionali e Associazioni di categoria.

6. Customer satisfaction dei servizi web cittadini

Nel corso del 2019 è stata svolta, mediante metodologia CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), la terza indagine di *customer satisfaction* sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata ai cittadini del portale dell'Agenzia.

L'indagine ha previsto la somministrazione di un questionario telematico di gradimento ad un campione la cui ampiezza, pari ad almeno 16.019 utilizzatori, è stata

definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata ai cittadini.

I servizi oggetto della rilevazione sono stati:

- Consulta la tua situazione – Estratto Conto;
- Rateizza adesso;
- Chiedi la rateizzazione;
- Sospendi la riscossione;
- Delega un intermediario;
- Se mi scordo;
- Pagamenti;
- Servizi relativi alla definizione agevolata.

Alla data di chiusura della rilevazione, è stato raggiunto e superato il *target* del campione con 61.606 questionari compilati. La media delle valutazioni risulta pari a 4,3 (scala di gradimento da 1 a 5), con raggiungimento dell'obiettivo assegnato per il 2019 (valore superiore a 4), in linea con quella conseguita, per il medesimo ambito, nel 2018.

7. Customer satisfaction dei servizi web intermediari

Nel mese di settembre 2019 ha preso avvio anche l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata agli Intermediari (EquiPro) del portale internet.

Anche in questo caso l'ampiezza del campione, pari ad almeno 4.581 utilizzatori, è stata definita attraverso criteri statistici basati sulla media mensile degli accessi registrati all'area riservata agli intermediari (EquiPro).

I servizi oggetto di rilevazione sono i medesimi dell'Area riservata ai cittadini, ad eccezione del servizio "Pagamenti" e con l'aggiunta del servizio "Gestione deleghe", specificamente riservato agli intermediari.

Alla data di chiusura della rilevazione, è stato raggiunto e superato il *target* del campione con 4.828 questionari compilati. La media delle valutazioni risulta pari a 4,4 (scala di gradimento da 1 a 5), in leggera crescita rispetto alla votazione conseguita, per il medesimo ambito nell'esercizio precedente.

INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA SERVIZI

L'Agenzia nel corso dell'esercizio, oltre a quanto pianificato per l'Area Servizi nell'Atto aggiuntivo, ha perseguito e completato molteplici iniziative finalizzate alla digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei servizi erogati a cittadini e imprese.

1. Servizi ai contribuenti

Il programma 2019 dell'Agenda Digitale di AdeR è stato principalmente indirizzato alla realizzazione e all'evoluzione dei servizi digitali per i contribuenti, disponibili sul portale dell'Agenzia. I principali interventi realizzati riguardano:

- Il portale web

Le novità introdotte nel 2019 - disponibili nell'area riservata dedicata ai contribuenti (Cittadini e Imprese) e agli Intermediari (EquiPro), nonché in area pubblica - hanno riguardato i servizi *online* dedicati, come la c.d. "Pace Fiscale" e l'estensione del servizio "Prenota ticket" a tutti gli sportelli di Agenzia dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri).

Relativamente al servizio di rateizzazione *online*, nel 2019 sono state avviate le attività finalizzate alla realizzazione di ulteriori funzionalità in modalità *self service*, quali la creazione del bollettino RAV da utilizzare per il pagamento delle rate e la selezione delle stesse, che saranno rese disponibili ai contribuenti a partire dal 2020.

Con riguardo all'implementazione di servizi digitali a supporto delle misure agevolative rientranti nella c.d. "Pace Fiscale", sono stati sviluppati e adeguati i seguenti servizi digitali per consentire alla platea di contribuenti di poter gestire *online* l'intero iter di presentazione della domanda di adesione:

- **"Prospetto informativo"**, attraverso il quale i contribuenti potenzialmente interessati dalle predette e nuove misure agevolative possono effettuare la consultazione dei carichi. Accedendo a tale servizio è stato possibile per il contribuente ottenere l'elenco delle cartelle intestate e rientranti nel perimetro applicativo di ciascuna delle citate misure agevolative, nonché l'elenco di quelle

cartelle che, per l'oggettiva mancanza dei requisiti previsti dalla norma, ne erano escluse. Per quanto riguarda la "rottamazione *ter*", è stata prevista la simulazione dell'importo dovuto a titolo di definizione.

- "**Fai.DA.te**", servizio che permette la compilazione "diretta", attraverso un apposito *form*, della richiesta di adesione online sia per la rottamazione-*ter* che per il "saldo e stralcio".
- "**Comunicazione delle somme dovute**", consente al contribuente di richiedere digitalmente copia della lettera con cui l'Agenzia informa i contribuenti sull'accoglimento della domanda di adesione alla definizione agevolata, sugli importi da pagare e sulle relative scadenze.
- "**ContiTu**", consente al contribuente di ottenere, per singola misura agevolativa, la simulazione degli importi da corrispondere selezionando soltanto alcuni degli avvisi/cartelle contenuti nella "Comunicazione delle somme dovute" e ristampare i bollettini di pagamento relativi alle cartelle/avvisi che si intende pagare.

L'Agenzia, inoltre, ha dato ai cittadini la possibilità di trasmettere le dichiarazioni di adesione a tali istituti agevolativi attraverso specifici indirizzi di posta elettronica certificata oltre che consegnarle presso gli sportelli della rete territoriale.

Nel 2019 le domande di adesione alla definizione agevolata presentate dai contribuenti utilizzando i canali digitali rappresentano il 65% del totale, registrando un *trend* incrementale rispetto al biennio precedente (57% del 2017, 63% nel 2018).

Complessivamente l'utilizzo negli ultimi anni dei servizi digitali registra un *trend* di crescita costante. Nell'esercizio in esame gli accessi al portale, riferiti alla sola area riservata, sono stati 9,2 milioni per la sezione dedicata a "Cittadini e Imprese", con un incremento del 74% rispetto ai 5,3 milioni del 2018. Il numero di pagine visitate in area pubblica si è attestato a 12,4 milioni, pari al + 46% rispetto agli 8,5 milioni del 2018.

- **App Equiclick**

La versione aggiornata dell'App "Equiclick 2.0" è stata rinnovata nella veste grafica e nei percorsi di navigazione.

Attraverso tale applicazione gli utenti possono verificare da *smartphone* e *tablet* la propria posizione debitoria, rateizzare debiti fino a 60 mila euro, pagare cartelle e avvisi, richiedere la sospensione legale della riscossione, trovare lo sportello più vicino nonché, attraverso l'utilizzo del servizio "Prenota ticket", riservare un appuntamento.

È, inoltre, possibile richiedere l'attivazione del servizio di avviso tramite SMS o e-mail "Se Mi Scordo", dedicato a tutti i contribuenti che sono interessati a ricevere un promemoria dall'Agenzia relativamente alla scadenza delle rate del proprio piano di rateizzazione, all'affidamento all'Agente della riscossione di un nuovo carico da riscuotere oppure alla scadenza delle rate del piano di Definizione agevolata.

L'utilizzo dell'App, anche in considerazione degli investimenti per il potenziamento dei servizi *on-line* nonché delle iniziative di promozione effettuate nelle campagne di comunicazione, registra un *trend* in crescita in quanto risulta scaricata da oltre 221 mila utenti, rispetto ai 113 mila del 2018 (incremento del 96%).

- **Assistenza ai contribuenti**

Nell'esercizio 2019 l'Agenzia ha proseguito l'azione di miglioramento e semplificazione dei rapporti con i contribuenti attraverso:

- l'operazione "*Zero cartelle,*" che ha comportato la sospensione delle attività di notifica delle cartelle e degli atti della riscossione durante i periodi festivi (Natale e Ferragosto) per circa due settimane, con l'eccezione dei casi inderogabili. Il numero dei documenti "congelati" sono stati complessivamente circa 800 mila ad agosto e circa 300 mila per le Festività Natalizie;
- l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) per la notifica dei documenti esattoriali ai contribuenti. I documenti trasmessi a questi ultimi tramite il canale PEC rappresentano il 24,6% del numero complessivo di atti inviati nell'anno. In termini di efficacia, si riscontra un ulteriore miglioramento della percentuale di documenti consegnati via PEC con esito positivo rispetto al totale degli atti inviati tramite tale canale, che passano dall'80,2% del 2018 all'84,8% del 2019;
- il potenziamento del *front-office* necessitato dall'incremento del numero dei contribuenti che si sono recati presso gli oltre 200 sportelli distribuiti sul territorio.

La maggiore affluenza, sulla base dei dati in possesso dell'Agenzia, si è registrata nei mesi antecedenti le due scadenze dei termini di presentazione della domanda di adesione alla definizione agevolata.

- l'apertura prolungata al pubblico in tutti gli sportelli di media dimensione fino alle ore 14:15 mentre negli sportelli a maggior affluenza, come quelli presenti a Roma, Milano, Napoli e Torino (che di media servono il 15% dell'utenza complessiva), l'orario è stato prorogato anche al pomeriggio fino alle 16:15;
- l'entrata a regime su tutto il territorio del servizio relativo alla "cancellazione/sospensione del fermo amministrativo" del veicolo, rivolto ai contribuenti titolari di un certificato di proprietà digitale. Tale servizio, attraverso la cooperazione applicativa con i sistemi informativi di ACI, consente ai contribuenti di richiedere e ottenere direttamente allo sportello dell'Agenzia, ad esito della regolarizzazione del debito che aveva originato il fermo, la registrazione delle sopra citate formalità. I contribuenti serviti allo sportello nel 2019 sono stati quasi 6 milioni, a fronte dei 4,6 milioni di contribuenti rilevati nel 2018 (+ 29%).

Si registra un maggior utilizzo del servizio online "Prenota ticket". Nel corso del 2019 sono state effettuate oltre 320 mila prenotazioni, di cui circa il 42% per richiesta di informazioni, circa il 19% per operazioni di pagamento ed il restante 39% per richieste di rateizzazione.

Le attività di assistenza al contribuente sono state, inoltre, garantite dal *Contact center* multicanale, sia tramite telefono che tramite i c.d. canali asincroni (mail, PEC, area riservata del portale). Nel 2019 il numero complessivo di contatti gestiti è stato di circa 1,8 milioni, di cui l'80% attraverso il numero telefonico unico in cui il tempo di attesa alla risposta per il contribuente è stato nella media di 16 secondi, il restante 20% tramite gli altri canali di assistenza.

Infine, per misurare il gradimento dei contribuenti sui servizi *on line* disponibili nell'Area riservata ai cittadini e intermediari del portale, l'Agenzia ha svolto, come già esposto, due indagini di *customer satisfaction* (vedi pag. 26-27).

- **Comunicazione istituzionale**

L'Agenzia nel corso del 2019 è stata impegnata a garantire la massima diffusione dei nuovi provvedimenti normativi di definizione agevolata attraverso la diffusione delle informazioni sulle modalità di adesione, sui servizi attivati per i contribuenti, sull'operatività degli sportelli nei giorni di maggior affluenza e, in una seconda fase, a ricordare i termini di pagamento delle rate in prossimità delle date di scadenza previste dalla legge. Le suddette informazioni sono state diffuse attraverso comunicati stampa, sito web e App "Equiclick", social media, video tutorial per il canale Youtube oltre a guide per l'utilizzo del servizio.

Il Ministero dell'economia e delle finanze-Dipartimento delle Finanze, l'Agenzia delle entrate e l'Inps hanno messo a disposizione i rispettivi portali di servizio per divulgare periodiche news e informazioni. Inoltre, nei giorni antecedenti alle scadenze, la RAI ha inserito nei palinsesti delle proprie reti uno spot radiofonico e televisivo mentre FS-Trenitalia e Poste Italiane hanno messo a disposizione la propria rete monitor, rispettivamente, su 240 treni frecciarossa e frecciargento e in 3000 uffici postali e 7000 sportelli ATM postamat per la divulgazione di contenuti informativi.

L'Agenzia aderendo alla Carta d'intenti del MIUR, avente a oggetto "*L'educazione alla legalità economica come elemento di sviluppo e crescita sociale*" e, in particolare, attraverso l'iniziativa "*Seminare legalità rivolta agli studenti delle scuole superiori di secondo grado*", ha proseguito il suo impegno nello sviluppo della cultura della legalità fiscale. Nel corso dell'anno scolastico 2017/2018 erano stati realizzati 197 incontri sull'intero territorio nazionale (Sicilia esclusa) mentre nel successivo 2018/2019 gli incontri sono stati 279.

2. Servizi agli enti

Con riferimento ai servizi rivolti agli enti, nel corso del 2019 sono stati realizzati interventi evolutivi prevalentemente sui seguenti ambiti:

A. Servizi per l'informatizzazione degli enti non telematici

Per gestire l'iscrizione a ruolo e le successive interazioni con l'Agenzia, sono stati realizzati i seguenti interventi volti a rendere tali attività più efficienti e a migliorarne la fruibilità:

- ✓ implementazione di alcune funzionalità aggiuntive del servizio "Invio dati: minute";
- ✓ evoluzione del servizio Frontespizio digitale, per consentire all'ente, a valle del processo di formazione del ruolo, di firmare digitalmente in autonomia i frontespizi in formato PDF/A e ritrasmetterli via PEC;
- ✓ evoluzione del servizio *Help Desk* per gli enti, attraverso la gestione integrata dei ticket all'interno dell'area riservata agli Enti, il monitoraggio dello stato di avanzamento delle richieste, la possibilità di riproporre o di integrare le segnalazioni già aperte e la rilevazione della *Customer Satisfaction* sulla qualità del servizio di assistenza.

B. Servizio sospensione della riscossione.

Per tale servizio, realizzato ai sensi dell'art. 1 commi da 537 a 543 della Legge 24 dicembre 2012, n. 228, nel corso dell'esercizio è stata attivata la funzione che automatizza il processo di elaborazione, protocollo e invio via PEC delle comunicazioni rivolte agli Enti ed ai contribuenti.

È stata, inoltre, effettuata la completa integrazione con i sistemi gestionali dell'Agenzia delle entrate, che ha consentito di eliminare l'interscambio di comunicazioni via PEC tra i due enti, velocizzando i tempi di gestione delle pratiche di riscossione.

C. Interoperabilità con gli enti

Al fine di ottemperare all'obbligo imposto per l'Agente della riscossione di utilizzare unicamente la modalità telematica nel colloquio con l'ACI, l'Agenzia, per quanto attiene i fermi amministrativi, ha realizzato un nuovo servizio applicativo ("Gestionale Eventi su Fermi") per la trasmissione all'ente delle formalità di iscrizione, di cancellazione della sospensione telematica, di cancellazione per indebita iscrizione o per vendita anteriore. Tale nuovo servizio consentirà, a partire dal 2020, l'interscambio in cooperazione applicativa con ACI.

3. Servizi di supporto alla riscossione

Nell'esercizio 2019, gli interventi hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo della Riscossione, dei servizi di gestione

delle procedure cautelari ed esecutive, della gestione delle eccedenze, del miglioramento delle informazioni fornite ai contribuenti dei sistemi di *Datawarehouse, Business Intelligence e Reporting*, dei servizi ICT di elaborazione, stampa e *delivery* multicanale dei documenti esattoriali.

Ai fini della gestione del contenzioso esattoriale, sono proseguiti gli sviluppi dell'applicativo "Agenda Legale 2.0", con l'obiettivo di rendere più efficiente l'intero processo. A partire da settembre 2019 tutti gli atti introduttivi del giudizio relativi al contenzioso della riscossione, possono essere censiti esclusivamente in Agenda Legale 2.0 con la funzionalità di Censimento della pratica. Ciò consente l'acquisizione automatica di informazioni e dei documenti necessari alla lavorazione della pratica mediante integrazione con gli altri sistemi gestionali dell'Ente.

4. Servizi informativi per la gestione aziendale

Gli interventi evolutivi realizzati nell'esercizio 2019 sui servizi ICT a supporto dei processi corporate aziendali sono i seguenti:

A. Evoluzione sistema ERP (Enterprise Resource Planning)

L'Agenzia ha provveduto ad implementare ulteriori funzionalità del sistema, sia di carattere applicativo sia mediante attivazione di nuove interfacce con altre applicazioni già in uso, utili a rendere più efficienti i livelli d'integrazione dei processi corporate.

B. Realizzazione portale gestione Facility Management

Sono state completate le attività implementative del nuovo portale per la gestione dei contratti di *Facility Management (FM)*, utile a supportare gli utenti del Settore Logistica, Infrastrutture e *Security* nella gestione e nel monitoraggio delle attività di manutenzione programmata degli impianti delle sedi di AdeR relative ai contratti di *Facility Management (FM)*, oltre a consentire ai fornitori esterni aggiudicatari dei servizi le funzionalità di:

- ✓ registrazione dell'esito dei controlli manutentivi periodici e archiviazione della documentazione a riprova dell'attività eseguita;
- ✓ censimento degli impianti e dei servizi erogati all'interno delle sedi aziendali con funzionalità di compilazione ed archiviazione delle relative schede tecniche.

L'intera iniziativa è finalizzata anche a semplificare il processo interno di esecuzione dei controlli propedeutici ai successivi adempimenti contabili, fino alla conferma dei pagamenti delle fatture.

C. Sistema di gestione del protocollo

Sono stati realizzati interventi sul protocollo finalizzati ad incrementare le prestazioni del sistema e delle funzionalità ad esso collegate attraverso:

- ✓ il maggiore ricorso al web service per l'interrelazione con gli altri applicativi connessi;
- ✓ la realizzazione di una console di sistema atta a presidiare il corretto funzionamento dell'acquisizione dei messaggi provenienti da caselle di posta elettronica;
- ✓ la realizzazione di un applicativo gestionale che supporta l'Ufficio protocollo nelle fasi di ricezione della materialità e di instradamento della stessa verso le specifiche code tematiche;
- ✓ l'utilizzo delle tecnologie di Intelligenza artificiale (I.A.) nelle fasi acquisizione e instradamento della materialità. Tale funzionalità ha permesso, nel mese di gennaio 2020, di protocollare in modalità totalmente automatica il 52% e in modalità semi-automatica un ulteriore 22% dei documenti sottomessi. Il connesso recupero di efficienza ha abbreviato i tempi di consegna agli uffici competenti.

D. Supporto alla Direzione Risorse Umane

Nel corso del 2019 sono stati completati i seguenti interventi:

- ✓ realizzazione della funzionalità per la determinazione e assegnazione degli obiettivi legati al sistema incentivante e per il monitoraggio delle assenze e dei costi;
- ✓ implementazione del sistema di reportistica dinamico e multidimensionale per l'analisi dei fenomeni legati ai processi gestiti;
- ✓ centralizzazione delle informazioni inerenti la storia lavorativa del dipendente.

E. Supporto alla gestione documentazione cartacea

Nel corso del 2019 l'Agenzia ha completato la migrazione verso il nuovo applicativo di gestione e conservazione dei documenti cartacei realizzato da Sogei. L'applicativo replica le funzionalità già presenti sul precedente applicativo ed integra la gestione di altre fasi di processo quali ad esempio la gestione dei trasferimenti della materialità dalle sedi periferiche al Centro di Gestione Documentale (CGD).

Area Strategica Riscossione

L'Agenzia, nel corso del 2019, ha indirizzato la sua attività in materia di riscossione del gettito complessivo previsto in coerenza con gli obiettivi assegnategli dall'Atto di indirizzo del Ministro 2019-2021. L'andamento della riscossione, anche nell'esercizio in esame, è stato influenzato dalle norme che hanno consentito ai contribuenti di definire in forma agevolata i carichi iscritti a ruolo.

Dall'analisi dei risultati complessivamente realizzati nell'anno, emerge che il livello di conseguimento degli indicatori pianificati supera il 100%.

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE				
OBIETTIVO 2: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione				
Indicatori	Risultato atteso 2019	Risultato al 31/12/2019	Risultato al 31/12/2019 Vs Risultato atteso 2019	Risultato 2018
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Volumi di riscossioni ruoli complessivi	Valore non inferiore a 9.012 milioni di euro	9.862,9 milioni di euro	109,4%	10.009 milioni di euro
Percentuale di istanze di rateizzazioni relative a debiti di importo fino a € 60.000	Valore superiore al 70%	79,6%	113,7%	81,8%
Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione	Valore superiore al 50%	70 %	140%	-
Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria	Valore inferiore all'1,5% degli atti emessi	0,34%	100%	-
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	Valore non inferiore al 70%	77,6%	110,86%	-
Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)	Valore non inferiore al 60%	66,9%	111,5%	-

1. Volumi di riscossione ruoli complessivi

I volumi degli incassi complessivamente realizzati nell'esercizio 2019 dall'agente della riscossione si attestano a 9.863 milioni di euro, con un livello di conseguimento pari al 109,4% rispetto all'obiettivo di 9.012 milioni di euro pianificati.

L'andamento delle riscossioni nell'ultimo triennio presenta un andamento lievemente discendente (12.701 milioni di euro nel 2017 - 10.009 milioni di euro nel 2018), dovuto alla riduzione degli incassi da definizione agevolata. La riscossione ordinaria registra, invece, un lieve incremento nel 2019.

È da evidenziare che il *target* relativo al volume riscossione ruoli è stato individuato in sede di stipula dell'Atto aggiuntivo per l'anno 2019 considerando il contributo degli incassi derivanti dalla adesione agli istituti di definizione agevolata.

Successivamente l'art. 37 del D.L. 124/2019 "*Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili*", ha stabilito, per i contribuenti che hanno aderito alla "Rottamazione-ter" entro il 30 aprile (D.L. 119/2018) e non hanno pagato la prima o unica rata, la possibilità di rimettersi in regola saldando quanto dovuto entro il 30 novembre.

La relazione tecnica di accompagnamento a questo provvedimento ha previsto un impatto positivo sulle riscossioni legate alla Rottamazione-ter, stimato nella misura di un maggior gettito complessivo pari a 46 milioni di euro, portando da 2.805 a 2.851 milioni di euro la previsione della riscossione derivante da istituti di definizione agevolata, e di conseguenza, incrementando a 9.058 milioni di euro il valore complessivamente atteso per l'anno 2019.

Anche rispetto a tale nuovo valore atteso, il livello di conseguimento risulta positivo e pari al 108,9%.

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

La percentuale delle rateizzazioni in esame si attesta al 79,6%, con un conseguimento del 113,7% rispetto a quanto pianificato. Tale risultato è dovuto anche alla implementazione della automazione offerta dai servizi remoti (portale web, app Equiclick).

Nell'esercizio 2019, le richieste di rateazione per importi fino a 60.000 euro, concesse dietro semplice istanza da parte del contribuente ai sensi dell'articolo 19 del D.P.R. n. 602/1973, modificato dal D.L. 113/2016, risultano pari a circa 1,2 milioni, con un consistente incremento rispetto al volume di quelle concesse nel 2018, pari a circa 658 mila.

3. Percentuale di cartelle notificate entro 90 giorni dalla data di cartellazione

Nel corso del 2019 risultano notificate circa 9,9 milioni di cartelle esattoriali riferite a ruoli affidati all'Agenzia delle Entrate- Riscossione. La percentuale di quelle notificate entro i 90 giorni dalla data di produzione, risulta pari al 70,0%, con un livello di conseguimento del 140% rispetto a quanto pianificato (50%).

Per una migliore rappresentazione dell'andamento gestionale, l'Agenzia ha anche effettuato una rendicontazione con un criterio di calcolo differente rispetto a quello previsto nell'Atto aggiuntivo e, precisamente, sono state prese a riferimento tutte le cartelle prodotte da ottobre 2018 a settembre 2019 ed analizzata la percentuale di quelle notificate entro i 90 giorni.

Rispetto ad un totale di 13,7 milioni di cartelle notificabili, quelle la cui notifica è stata perfezionata entro 90 giorni ammontano a circa 7,2 milioni, pari al 52,5% del totale di cartelle emesse. Anche questo dato è in linea con l'obiettivo del 50%, previsto dall'Atto aggiuntivo (105% di conseguimento dell'obiettivo).

4. Percentuale di ricorsi su atti della riscossione relativi alle entrate di natura tributaria

Nell'esercizio 2019 sono stati emessi circa 14 milioni di atti della riscossione che contengono principalmente pretese della natura tributaria. Rispetto a tale volume di atti, lo 0,34% è stato impugnato davanti alla magistratura tributaria con il conseguimento dell'obiettivo assegnato che prevede una percentuale non superiore all'1,5%.

5. Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio

La percentuale di costituzioni effettuate risulta pari al 77,6%, superando l'obiettivo assegnato fissato al 70%.

L'Agenzia non procede alla costituzione in giudizio in base a valutazioni dettate da:

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

6. Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (CTP e CTR)

In merito alle sentenze divenute definitive nel corso del 2019 per CTP e CTR si rileva un indice di vittoria del 66,9%, in linea con l'obiettivo assegnato del 60%.

L'algoritmo per il calcolo di tale indicatore prevede che tra le sentenze favorevoli e parzialmente favorevoli sono inclusi i provvedimenti di inammissibilità, improcedibilità, rinuncia e ogni provvedimento assimilabile che consenta la prosecuzione dell'attività di riscossione intrapresa.

INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA RISCOSSIONE

Oltre ai risultati conseguiti in base agli obiettivi/ indicatori previsti nell'Area Strategica Riscossione, l'attività dell'Agenzia viene valorizzata anche sulla base di ulteriori dati ed elementi che forniscono il quadro d'insieme della *performance* realizzata dell'Agenzia nel corso dell'esercizio 2019.

1. Risultati di riscossione

Come già evidenziato, il volume degli incassi conseguito nell'esercizio 2019 dall'Agente della Riscossione è risultato pari a 9,86 miliardi di euro, con un livello di conseguimento pari al 109,4% rispetto all'obiettivo di gettito assegnato per l'esercizio.

Nella tabella che segue viene riportato il *trend* della riscossione nell'ultimo quadriennio distinto per ente impositore. Si evidenzia, inoltre, che le riscossioni conseguite nell'ultimo triennio risultano fortemente influenzate dai provvedimenti legislativi emessi in materia di Definizione agevolata.

(importi in €/milioni)

	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2017	Δ 2019-2016
TOTALE ADER	8.752,43	12.700,85	10.008,71	9.862,89	-1,5%	-22,3%	12,7%
Ruoli Agenzia Entrate	4.668,41	6.953,61	5.200,50	4.786,05	-8,0%	-31,2%	2,5%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	2.615,10	3.747,27	3.179,06	3.498,43	10,0%	-6,6%	33,8%
Ruoli altri Enti Statali	368,85	433,67	402,79	387,59	-3,8%	-10,6%	5,1%
Ruoli Enti non Statali	1.100,07	1.566,29	1.226,36	1.190,83	-2,9%	-24,0%	8,3%

Dall'esame della tabella seguente, relativa alla composizione del riscosso degli ultimi tre anni, distinta per fasce di debito, emerge che per l'anno 2019 gran parte del riscosso proviene dalle fasce di debito più elevate e, specificatamente, il 56,5% deriva da

posizioni con debiti superiori a 100 mila euro, percentuale in incremento rispetto al biennio precedente.

Fasce di debito cumulato per contribuente	% 2017	% 2018	% 2019
da 0 a 1.000 euro	1,4	1,8	1,8
da 1.001 a 5.000 euro	5,0	5,8	5,9
da 5.001 a 10.000 euro	4,9	5,0	4,8
da 10.001 a 50.000 euro	21,8	20,9	19,4
da 50.001 a 100.000 euro	12,0	11,4	11,6
> 100.001 euro	54,9	55,0	56,5

2. Istituti di definizione agevolata dei carichi affidati

Come noto, l'andamento della riscossione dell'ultimo triennio risulta influenzato dall'adesione da parte dei contribuenti agli istituti della Definizione agevolata dei carichi iscritti a ruolo. Di seguito la principale normativa di riferimento emanata nell'ultimo triennio:

- l'art. 6 del D.L. n. 193 del 2016, convertito con modificazioni dalla Legge n. 225 del 2016, ha introdotto la c.d. "rottamazione", in applicazione della quale ai contribuenti viene data la possibilità di definire in misura agevolata i propri debiti per ruoli affidati all'agente della riscossione a tutto il 31 dicembre 2016;
- il D.L. 148/2017, convertito con modificazioni dalla Legge 4 dicembre 2017 n. 172, ha introdotto la c.d. rottamazione-*bis*;
- il D.L. 119/2018, convertito dalla Legge n. 136/2018, ha introdotto l'istituto della rottamazione-*ter* che ha concesso ai contribuenti la possibilità di definire in forma agevolata i debiti già ricompresi nell'ambito applicativo delle precedenti misure, secondo una modulazione delle scadenze di pagamento più dilazionata nel tempo, e ha previsto l'estensione di tale facoltà anche ai carichi affidati dal 1° ottobre 2017 al 31 dicembre 2017.
- il D.L. 135/2018, convertito con modificazioni dalla Legge n. 12/2019 (c.d. decreto semplificazioni), ha consentito l'adesione alla c.d. rottamazione-*ter* anche a coloro che non hanno corrisposto, entro il 7 dicembre 2018, le somme in scadenza. È stata,

inoltre, prevista l'estensione della definizione agevolata anche ai carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2017 a titolo di risorse proprie tradizionali e di imposta sul valore aggiunto riscossa all'importazione.

- la Legge n. 145/2018 ha introdotto l'istituto, "saldo e stralcio", che consente ai contribuenti persone fisiche che versano in una grave e comprovata situazione di difficoltà economica di estinguere i debiti affidati all'Agente della riscossione nel 2017, con il pagamento del capitale e degli interessi di ritardata iscrizione a ruolo in misura ridotta, in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).
- il D.L. 34/2019 ("Decreto Crescita"), convertito con modificazioni dalla Legge n. 58/2019, ha riaperto i termini per aderire alla "rottamazione-ter" e al "saldo e stralcio" il cui termine di presentazione previsto al 30 aprile 2019, è stato prorogato al 31 luglio 2019.

In particolare, relativamente alla rottamazione-ter hanno complessivamente presentato domanda di accesso, comprese anche le domande di rottamazione dei carichi relativi al recupero delle risorse proprie UE, circa 1,4 milioni di contribuenti per un totale di circa 11,4 milioni di cartelle, avvisi di addebito e avvisi di accertamento.

Gli importi oggetto di richiesta sono risultati complessivamente circa 34,6 miliardi di euro, che, al netto delle quote escluse dal perimetro e delle sanzioni, si riducono a circa 25 miliardi di euro.

Con riferimento all'istituto del Saldo e stralcio, hanno presentato complessivamente domanda di adesione circa 385 mila contribuenti, per un totale di circa 4,2 milioni di cartelle e avvisi di addebito per un importo di circa 10,3 miliardi di euro.

Al netto delle sanzioni e dell'ulteriore abbattimento calcolato sulla base della relativa fascia di ISEE i contribuenti, per estinguere i debiti inseriti nelle domande di adesione al "saldo e stralcio", dovrebbero versare circa 1,3 miliardi di euro e circa 1,9 miliardi di euro a titolo di "rottamazione-ter", per la quota parte di quei debiti che, in assenza dei requisiti oggettivi o soggettivi per l'accesso al "Saldo e stralcio" sono confluiti "automaticamente" nella "rottamazione-ter".

L'Agenzia, in base alla tipologia di adesione, ha trasmesso ai contribuenti i piani di pagamento e le comunicazioni di differimento automatico delle scadenze, nei tempi previsti.

In applicazione al complesso degli interventi normativi di definizione agevolata, la riscossione 2019 è risultata pari a 3.544 milioni di euro e, in particolare:

- 174 milioni di euro sono riferibili a pagamenti della "rottamazione-bis" effettuati dai contribuenti prima dell'introduzione del differimento delle scadenze in applicazione del D.L. n. 119/2018;
- 160 milioni sono incassi successivi al differimento automatico delle scadenze della "rottamazione-bis";
- 2.473 milioni sono incassi riferibili alle domande di adesione alla "rottamazione-ter", presentate entro la scadenza del 30 aprile 2019;
- 2 milioni sono riferibili alle domande di adesione alla definizione agevolata dei carichi affidati a titolo di risorse proprie dell'Unione Europea;
- 292 milioni sono riferibili alle domande di adesione alla "rottamazione-ter" presentate la nuova scadenza del 31 luglio 2019;
- 142 milioni sono riferibili alle domande di adesione al "Saldo e stralcio", ma che a seguito della verifica sia della tipologia dei carichi sia del valore dell'ISEE del contribuente, sono "automaticamente" confluiti nella "rottamazione-ter";
- 301 milioni sono riferibili alle domande di adesione al "Saldo e stralcio" che presentavano le caratteristiche previste per l'accesso alla misura agevolativa.

La tabella seguente espone, per tipologia di ente impositore, gli incassi realizzati nell'anno 2019 ripartiti tra la riscossione derivante da definizione agevolata, corrispondente al 36% del totale e la riscossione derivante dall'ordinaria attività di recupero.

TIPOLOGIA ENTE	Totale riscosso 2019	di cui da Definizione agevolata	% su totale	Ordinaria	% su totale
Ruoli Agenzia Entrate	4.786,0	1.959,8	40,95%	2.826,3	59,05%
Ruoli altri Enti Statali	387,6	56,8	14,66%	330,8	85,34%
Ruoli Previdenziali (INPS - INAIL)	3.498,4	1.118,4	31,97%	2.380,0	68,03%
Ruoli Enti non Statali	1.190,8	409,2	34,37%	781,6	65,63%
TOTALE ADER	9.862,9	3.544,2	35,93%	6.318,7	64,07%

(importi in €/milioni)

Nella seguente tabella la riscossione derivante da definizione agevolata è ripartita tra gli incassi relativi al complesso delle misure introdotte dalla rottamazione- *ter*, pari a 3.243 milioni, e gli incassi relativi al "Saldo e stralcio", pari a 301 milioni.

TIPOLOGIA ENTE	Riscosso da Rottamazione- <i>ter</i>	Riscosso da Saldo e Stralcio	Totale riscosso da Definizione Agevolata
Ruoli Agenzia Entrate	1.786,7	173,1	1.959,8
Ruoli altri Enti Statali	56,8	0,0	56,8
Ruoli Previdenziali (INPS-INAIL)	990,6	127,8	1.118,4
Ruoli Enti non Statali	409,2	0,0	409,2
TOTALE ADER	3.243,2	301,0	3.544,2

(importi in €/milioni)

La tabella seguente espone l'andamento triennale del volume delle riscossioni 2017-2019, ripartito tra incassi da definizione agevolata, che registrano una lieve flessione rispetto all'esercizio precedente, e incassi da riscossione ordinaria, che risultano costanti nei due esercizi precedenti, mentre registrano un incremento di circa il 4% rispetto al 2018. Viene, inoltre, indicata l'incidenza degli incassi da rateazione sulla riscossione ordinaria che presenta un *trend* decrescente, attestandosi nel 2019 al 40% (52,9 nel 2017 e 46% nel 2018).

Volumi di incassi	2017	2018	2019
TOTALE	12.701	10.008	9.863
<i>Definizione Agevolata</i>	6.512	3.906	3.544
<i>Riscossione ordinaria</i>	6.188	6.102	6.319
Di cui da rateazione	3.275	2.811	2.535
- Incidenza su riscossione ordinaria	52,93%	46,07%	40,12%

(importi in €/milioni)

La riscossione ordinaria del 2019, pari a € 6.319 milioni è, come già evidenziato, aumentata in valore assoluto del 4% rispetto al 2018, confermandosi in crescita anche rispetto al 2017. Inoltre, in relazione alla riduzione degli incassi da rateazione, si segnala che il risultato di riscossione ordinaria raggiunto nel 2019 è stato conseguito con un incremento del 15% dei pagamenti non rateali da parte dei contribuenti.

Volumi di incassi	2017	2018	2019	% 2019 vs 2018
Riscossione ordinaria	6.188	6.102	6.319	4%
<i>Di cui da rateazione</i>	3.275	2.811	2.535	-10%
<i>Di cui da riscossione diretta</i>	2.913	3.291	3.784	15%
% riscossione diretta (senza rateazioni)	47%	54%	60%	

(importi in €/milioni)

Rispetto alle previsioni stimate nelle relazioni tecniche di accompagnamento alle norme che hanno introdotto le misure agevolative, comprensive anche degli ulteriori 46 milioni di euro derivanti dalla riapertura al 30 novembre 2019 del termine di pagamento della rata in scadenza il 31 luglio 2019 (art. 37 del D.L.124/2019), il volume degli incassi registrati nel 2019 ha consolidato un risultato positivo superiore di circa 693 milioni, pari al 24,3% rispetto all'obiettivo per l'esercizio.

	CONSUNTIVO	PREVISIONE	VARIAZIONE	%
Rottamazione - ter	3.243	2.537	+706	+27,8%
Saldo e stralcio	301	314	-13	-4,0%
RISCOSSIONE DA INTERVENTI AGEVOLATIVI	3.544	2.851	+693	+24,3%

(importi in €/milioni)

La tabella seguente evidenzia le riscossioni di importo superiore a 500.000 euro conseguite nel corso del 2019 per tipologia di ente.

Riscossioni anno 2019 > 500.000		
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000		906
TOTALE riscosso ADER di cui:	1.219,89	100%
Ruoli Agenzia Entrate e altri enti statali	777,59	64%
INPS	351,15	29%
INAIL	6,50	1%
Ruoli Enti non Statali	84,66	7%

(importi in €/milioni)

Infine, si riporta di seguito la tabella contenente i dati relativi alle somme riscosse rispetto al carico dei ruoli per anno di consegna.

Anno consegna	Carico affidato Lordo (CL)	Carico affidato Netto (CN)	Importo riscosso (IR) (2000/2018)	% IR/CN	Importo riscosso 2011	Importo riscosso 2012	Importo riscosso 2013	Importo riscosso 2014	Importo riscosso 2015	Importo riscosso 2016	Importo riscosso 2017	Importo riscosso 2018	Importo riscosso 2019
2000/2010	627.846,69	397.367	77.592	19,53%	60.070	3.950	2.980	2.519	1.873	1.711	2.361	1.354	774
2011	83.014,88	67.036	8.156	12,17%	1.710	2.090	1.052	786	638	544	662	396	278
2012	86.081,81	69.422	7.684	11,07%		1.491	1.915	1.072	829	692	868	475	342
2013	87.574,76	67.352	7.426	11,03%			1.187	1.818	1.164	927	1.168	675	486
2014	86.244,72	69.739	8.505	12,20%				1.216	2.215	1.500	1.751	1.025	798
2015	84.174,26	67.757	7.796	11,51%					1.525	2.160	2.049	1.179	884
2016	74.878,78	59.641	6.376	10,69%						1.218	2.686	1.468	1.004
2017	76.569,50	59.610	5.000	8,39%							1.156	2.272	1.571
2018	77.654,23	70.130	3.483	4,97%								1.163	2.320
2019	81.387,08	74.718	1.406	1,88%									1.406
TOTALE	1.365.426,71	1.002.772	133.424	13,31%	61.779	7.531	7.134	7.411	8.244	8.752	12.701	10.009	9.863

(importi in €/milioni)

3. Carichi affidati

Nell'esercizio 2019 si osserva una leggera ripresa del volume dei carichi affidati all'Agente della riscossione rispetto all'anno precedente.

Con particolare riguardo agli enti erariali (Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Dogane) si evidenzia un lieve incremento del volume affidato rispetto al triennio 2016-2018, che rimane, tuttavia, al di sotto dei livelli registrati ante 2016. I ruoli previdenziali, pur

rimanendo al di sopra dei valori rilevati nel triennio 2015-2017, registrano un decremento rispetto ai volumi 2018.

Relativamente ai ruoli non statali (Comuni e Altri Enti) si rileva un incremento non solo rispetto al 2018, ma anche riguardo tutto il periodo precedente.

L'incremento è sensibile soprattutto per i Comuni, che possono deliberare di affidare al soggetto preposto alla riscossione nazionale le attività di riscossione, spontanea e coattiva, delle entrate tributarie o patrimoniali proprie e, fermo restando quanto previsto dall'articolo 17, commi 3-*bis* e 3-*ter*, del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46, delle società da esse partecipate (art. 2 D.L. 193/2016).

	2015	2016	2017	2018	2019
Enti Erariali	66.700	55.425	54.885	55.311	58.303
ENTRATE	66.060	54.688	54.449	54.784	57.320
DOGANE	641	737	435	527	983
Altri Enti Statali	3.129	3.423	6.037	3.882	5.033
Enti Previdenziali	11.484	11.854	12.286	14.202	12.965
INPS	10.081	11.530	10.977	13.333	12.559
INAIL	1.403	324	1.309	869	405
Altri Enti non statali	3.740	4.400	3.461	4.260	5.086
COMUNI	1.723	1.684	1.487	1.886	2.598
ALTRI ENTI	2.017	2.716	1.974	2.374	2.488
TOTALE	85.054	75.102	76.668	77.654	81.387

¹Carichi ruoli affidati in riscossione in €/milioni

4. Istanze di rateizzazione

A partire dal 2008 – anno nel quale è stata trasferita agli Agenti della riscossione la competenza in materia - e fino alla fine del 2019 l'Agenzia, considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga, di accesso a rata variabile, a piani straordinari (120 rate) o eccezionali (ripristino dilazioni decadute), ha gestito oltre 9,4 milioni istanze di rateazione

¹ I dati esposti nella precedente tabella sono aggiornati al 31/12/2019. Il dato rappresentato rileva l'importo affidato in riscossione, comprensivo degli interessi di dilazione in essere al momento della rilevazione e comprendendo i soli soggetti intestatari, per evitare le duplicazioni di importo in caso di coobbligazione. Gli importi esposti, pertanto, possono subire variazioni anche sulle annualità pregresse, in conseguenza della data di elaborazione, senza che ciò pregiudichi la congruità complessiva della rappresentazione. Ai fini espositivi si è preceduto ad aggiornare solo il valore del 2018.

presentate ai sensi dell'art. 19 del D.P.R. n. 602/1973, con una movimentazione del carico iscritto a ruolo per quasi 164 miliardi di euro.

<i>Montante delle istanze di rateizzazione lavorate dal 2008 – importi in €/milioni</i>				
Situazione al 01/01/2019			Situazione al 01/01/2020	
STATO LAVORAZIONI	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato
Concesse	3.592.690	34.916	4.022.174	37.447
Non concesse	328.013	18.675	383.675	20.873
Revocate	4.036.510	93.906	4.830.978	104.385

Relativamente alle istanze concesse e non revocate (circa 4 milioni):

- circa 2 milioni di istanze, per 8,4 miliardi di euro di carico, sono sostanzialmente estinte, ovvero il contribuente ha già assolto la pretesa tributaria dilazionata anche beneficiando di eventuali sgravi delle quote;
- i restanti 1,9 milioni di istanze, per un carico complessivo di oltre 29 miliardi di Euro, hanno un piano di ammortamento non ancora concluso, ovvero non totalmente onorato.

Nel corso del 2019, considerando anche le richieste di rinegoziazione per proroga e l'accesso a piani straordinari o eccezionali e al netto delle istanze annullate, sono state presentate oltre 1,3 milioni di istanze di rateazione per un totale di circa 16 miliardi di euro di cui, 1.223.952 sono state accolte, mentre 55.662 (pari al 4,4% delle lavorate), sono state respinte per mancanza dei requisiti richiesti.

<i>Andamento ultimi 2 anni delle istanze di rateizzazione</i>						
2018			2019		2019 vs 2018	
	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato	nr. istanze	carico protocollato
a) Dilazioni all'1/1	3.433.611	36.382	3.592.690	34.916	159.079	-1.466
b) Dilazioni presentate nell'anno	787.097	11.293	1.301.875	16.053	514.778	4.759
c) Dilazioni lavorate. Di cui:	788.153	11.349	1.279.614	15.209	491.461	3.860
c1) Concesse	735.899	9.364	1.223.952	13.010	488.053	3.646
c2) Non Concesse	52.254	1.985	55.662	2.198	3.408	214
d) Revocate	576.820	10.830	794.468	10.479	217.648	-351
Dilazioni in essere al 31/12 (a + c1 - d)	3.592.690	34.916	4.022.174	37.447	429.484	2.531

Analizzando i numeri sopra esposti, si rileva una netta ripresa delle richieste di rateizzazione rispetto a quelle del 2018.

Il volume di richieste di rateizzazione presentate nel biennio 2017-2018, aveva registrato una diminuzione dovuta alla possibilità concessa ai contribuenti di aderire agli istituti di definizione agevolata introdotti dal D.L.193/2016 (c.d. prima edizione rottamazione) e dal successivo D.L. 148/2017 (c.d. rottamazione-*bis*). La rottamazione-*ter*, invece, avendo escluso dal perimetro applicativo i carichi affidati dal 1 gennaio 2018, ha consentito una forte ripresa dell'utilizzo dell'istituto della rateizzazione.

Tuttavia come si evince dalla tabella seguente, il volume delle riscossioni derivanti da rateizzazioni in essere registra un livello inferiore rispetto a quello realizzato nell'esercizio 2018.

<i>Andamento riscossioni da rateazioni – importi in €/milioni</i>		
	2018	2019
Riscossioni totali	10.008,7	9.862,9
variazione vs anno precedente	-21,2%	-1,5%
Riscossioni da rateazioni	2.811,7	2.535,0
variazione vs anno precedente	-14,2%	-9,8%
incidenza su incassi totali	28,1%	25,7%
incidenza su incassi "ordinari"	46,1%	40,1%

L'andamento mensile del riscosso derivante da rateazioni ha subito una forte flessione in concomitanza con il periodo di presentazione delle domande di adesione alla rottamazione-ter ed una progressiva ripresa solo a partire da settembre 2019. Ciò è principalmente dovuto al fatto che l'istituto della rottamazione-ter, consentendo di corrispondere le somme dovute attraverso una dilazione di 5 anni è stato utilizzato anche dai contribuenti con rateazione in essere che non avevano aderito alle precedenti due edizioni della rottamazione.

Con riferimento alle rateazioni concesse nel biennio 2018-2019, nella tabella seguente si evidenzia la percentuale di ripartizione per ente impositore degli importi oggetto di richiesta di dilazione.

Ente impositore dei carichi rateizzati	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2018	% ripartizione per ente impositore dei carichi inclusi in rateazione concesse nel 2019
Agenzia delle entrate e altri enti statali	60,32%	62,47%
INPS	32,43%	30,03%
INAIL	1,18%	0,90%
Altri enti	6,07%	6,61%
Totale	100,00%	100,00%

Inoltre, con riferimento agli incassi da rateazione, pari a 2.812 milioni di euro nel 2018 e 2.535 milioni di euro nel 2019, di seguito è riportata la percentuale di ripartizione per ente impositore:

Ente impositore dei carichi riscossi da rateazione	% ripartizione per ente impositore dei carichi riscossi in forma rateale nel 2018	% ripartizione per ente impositore dei carichi riscossi in forma rateale nel 2019
Agenzia delle entrate e altri enti statali	48,61%	49,40%
INPS	40,69%	39,07%
INAIL	1,24%	0,96%
Altri enti	9,46%	10,57%
Totale	100,00%	100,00%

5. Cartelle emesse

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

<i>Andamento cartelle, avvisi di pagamento e avvisi di accertamento esecutivo - importi in €/milioni</i>					
	2015	2016	2017	2018	2019
Cartelle di pagamento	15.053.069	13.253.519	12.061.228	11.315.873	13.463.453
Avvisi di addebito (Ava)	2.502.965	3.643.838	2.543.258	3.430.172	4.342.904
Avvisi di accertamento esecutivo (Ave)	228.258	145.438	184.015	304.009	258.996
TOTALE	17.784.292	17.042.795	14.788.501	15.050.054	18.065.353

6. Procedure esecutive e cautelari

Dall'esame della tabella seguente che riporta il volume delle attività poste in essere nel corso del 2019, si registra un incremento per la quasi totalità delle azioni svolte rispetto all'esercizio 2018.

<i>Attività poste in essere nel 2019</i>	
	2019
Avvisi di intimazione	5.749.605
Solleciti	1.770.063
Preavvisi di fermo amministrativo	929.997
Comunicazione preventiva di ipoteca	187.798
Trascrizioni di fermo amministrativo	270.310
Iscrizioni ipotecarie	37.725
Pignoramenti mobiliari	3.735
Pignoramenti mobiliari di beni mobili registrati	17.612
Pignoramenti presso terzi	369.871
Pignoramenti immobiliari	227
Procedure concorsuali	53.402
Interventi in procedure immobiliari promosse da terzi	32.158
Accessi e ispezioni documentali (art. 35 DL n. 223/2006)	1.909

In particolare sono state iscritte 37.725 ipoteche nei registri immobiliari presso le conservatorie (28.077 nel 2018) e sono stati trascritti, nei pubblici registri, 270.310 (99.090 nel 2018) fermi amministrativi di beni mobili registrati.

Con riferimento al volume delle procedure esecutive nel corso del 2019 sono stati attivati 391.445 pignoramenti mobiliari, immobiliari e presso terzi (260.999 nel 2018) oltre che 32.158 interventi in esecuzioni immobiliari promosse da terzi (38.969 nel 2018).

L'Agente della riscossione ha proseguito le attività di recupero, per il tramite degli uffici dedicati alla gestione dei contribuenti con importi iscritti a ruolo superiori a 250 mila euro. Le azioni attivate nel corso del 2019 su tali contribuenti (meno del 2% del numero di soggetti debitori) hanno rappresentato:

- il 20% del totale delle procedure cautelari su beni immobili (comunicazioni preventive di ipoteca e successive iscrizioni ipotecarie);
- il 31% del totale delle procedure di pignoramento in cui sono ricompresi principalmente i pignoramenti di conto corrente bancario ed i pignoramenti dei crediti per pagamenti della Pubblica Amministrazione segnalati ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973;

- il 54% del totale degli accertamenti patrimoniali effettuati ai sensi del comma 25-*bis* dell'art. 35 del D.L. 223/2006.

Gli incassi riconducibili a tali contribuenti rappresentano circa il 37% della riscossione ordinaria.

7. Istanze ricevute ai sensi della Legge n. 228/2012

Nel corso del 2019 sono pervenute oltre 67 mila richieste di sospensione in autotutela presentate ai Legge n. 228/2012.

Per circa il 50% delle istanze ricevute è stato utilizzato il canale della posta elettronica (email o PEC), mentre per il 30,2% il *form on-line*, che utilizza app e web.

Il canale "fisico" dello sportello continua ad essere utilizzato nel 18% dei casi, mentre il canale postale tradizionale si presenta residuale con il 2,9% delle istanze presentate.

<i>Istanze di sospensione della riscossione ai sensi della Legge n. 228/2012</i>		
Canale	2019	%
Mail/PEC	32.945	48,9%
Form On-line	20.362	30,2%
Sportello	12.136	18,0%
Raccomandata e altro	1.926	2,9%
TOTALE	67.369	100,0%

8. Andamento del magazzino dei carichi affidati per la riscossione, dagli enti creditori all'Agenzia

Il carico contabile residuo, rilevato al 31 dicembre 2019 e affidato dai diversi enti creditori alle ex società Agenti della riscossione del Gruppo Equitalia fino al 30 giugno 2017 e all'Agenzia delle entrate-Riscossione dal 1° luglio 2017, ammonta a 954,7 miliardi di Euro.

Tale valore è espresso al netto:

- delle somme riscosse nel corso degli anni;

- degli importi annullati con provvedimenti di sgravio in autotutela dagli stessi enti creditori in quanto ritenuti indebiti, ovvero con decisioni dell'autorità giudiziaria;
- delle quote già annullate a seguito dell'integrale pagamento delle somme dovute (quindi la quota "sanzione") per le prime due edizioni della Definizione Agevolata D.L. n. 193/2016 e D.L. n. 148/2017 e dello stralcio dei carichi di importo fino a 1.000 euro affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2010 previsto dall'art. 4 del D.L. n. 119/2018.

<i>Andamento magazzino ruoli – importi in €/miliardi</i>			
	Situazione al 31 dicembre 2019	Situazione al 31 dicembre 2018	Variazione
Carico Ruoli affidato ²	1.367,0	1.284,7	82,3
Sgravi per indebiti e annullamenti per provvedimenti normativi	293,8	265,6	28,2
Riscosso ³	118,5	109,6	8,9
Carico Residuo contabile	954,7	909,5	45,2
Carico sospeso	68,8	60,0	8,8
Soggetti falliti	153,1	150,2	2,9
Soggetti deceduti e ditte cessate	118,9	109,8	9,0
Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)	109,5	107,8	1,7
Carico residuo di soggetti con azioni cautelari/esecutive già tentate	410,1	389,2	20,9
Rate a scadere su dilazioni non revocate	14,7	11,7	3,1
Magazzino residuo	79,6	80,8	-1,2

² I carichi affidati rappresentano il volume rilevabile sui sistemi informativi al 31 dicembre dell'anno e contengono anche carichi con data di consegna, definita ai sensi del DM n. 321/1999, successiva alla data della rilevazione (es. Ruoli con data "formale" di consegna nell'anno 2020 ma già trasmessi dagli enti creditori al 31/12/2019).

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

L'art. 68 del decreto "*Cura Italia*", inoltre, è intervenuto sui termini per la presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, prevedendo una tempistica specifica, in deroga a quella ordinaria triennale disciplinata dall'art. 19 del D.Lgs. 112/1999, per i ruoli consegnati nell'anno 2018, nell'anno 2019 e nell'anno 2020, la cui scadenza dei termini di presentazione è ora stabilita, rispettivamente, entro il 31 dicembre 2023, entro il 31 dicembre 2024 e entro il 31 dicembre 2025.

Il nuovo differimento dei termini di presentazione delle comunicazioni di inesigibilità determina la crescita del c.d. "magazzino" dei crediti ancora da riscuotere alla data del 31 dicembre 2019. Il citato importo di 954,7 miliardi di euro per il 40% è difficilmente lavorabile, in quanto 153,1 miliardi di euro sono dovuti da soggetti falliti, 118,9 miliardi di euro da persone decedute e imprese cessate, 109,5 miliardi da nullatenenti. Ulteriori 68,8 miliardi di euro sono interessati, alla data del 31 dicembre 2019, da provvedimenti di sospensione delle attività di recupero.

Per tali carichi la riscossione è sospesa per provvedimenti di autotutela emessi dagli enti creditori o in forza di sentenze dell'autorità giudiziaria. Rientrano, inoltre, in tale fattispecie le quote oggetto di richieste di accesso agli istituti di definizione agevolata, al netto di quanto già riscosso.

Al netto di quanto sopra, residuano 504,4 miliardi di euro, di cui:

- 14,7 miliardi di euro sono oggetto di pagamenti rateizzati in essere;
- 410,1 miliardi di euro si riferiscono a contribuenti nei confronti dei quali l'Agente della riscossione ha già tentato azioni di recupero esecutive e/o cautelari;
- 79,6 miliardi di euro (voce "magazzino residuo") si riferiscono a debitori nei cui confronti, non è stata al momento perfezionata alcuna azione di recupero esecutiva o cautelare e per i quali l'aspettativa di riscossione non è influenzata dai risultati parziali, se non negativi, di precedenti attività. Le eventuali attività esecutive o cautelari dovranno comunque tener conto delle norme a favore dei contribuenti quali la soglia minima per l'iscrizione ipotecaria, l'impignorabilità della prima casa, i limiti di pignorabilità dei beni strumentali ecc.

ULTERIORI INFORMAZIONI SUI FATTI GESTIONALI INTERNI

Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.Lgs. n. 112/1999 e successive modifiche)

Le variazioni al mix degli importi riscossi in ordine agli anni di consegna, determinano significative oscillazioni della percentuale effettiva di aggi e oneri di riscossione percepiti, unitamente allo spostamento del peso del costo della riscossione tra l'ente creditore e il contribuente, a seconda che il pagamento avvenga entro i 60 giorni dalla notifica o successivamente.

Come noto, dal primo luglio 2017, l'art. 1 comma 2 del D.L. n. 193/2016 attribuisce all'Agenzia l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale. Essa subentra, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia sciolte assumendo la qualifica di Agente della riscossione e svolgendo anche le attività di riscossione delle entrate tributarie o patrimoniali dei comuni e delle province e delle società da essi partecipate.

Nella tabella che segue, per una migliore analisi e confrontabilità dell'andamento delle riscossioni, e dei correlati aggi e oneri di riscossione, viene rappresentata la percentuale di contribuzione di ciascuna annualità di consegna ruoli al totale degli incassi complessivi realizzati annualmente.

Anno riscossione	2019	2018	2017	2016
Anno consegna				
2019	22,3%			
2018	36,1%	19,1%		
2017	10,4%	23,5%	15,8%	
2016	6,4%	12,4%	20,2%	13,9%
2015	5,8%	10,4%	15,3%	24,7%
2014	5,7%	9,2%	13,7%	17,2%
2013	3,3%	5,9%	8,4%	10,6%
2012	2,2%	4,2%	6,2%	7,9%
2011	1,9%	3,6%	4,9%	6,2%
2000-2010	5,8%	11,7%	15,4%	19,3%

È da evidenziare che, sulla base dell'attuale sistema di remunerazione - in applicazione del D.Lgs. 159/2015 - e a partire dai ruoli consegnati dal 1° gennaio 2016, è prevista una percentuale di oneri di riscossione del 6%, in diminuzione di 2 punti percentuali rispetto all'8% fissato per i ruoli consegnati a partire dal gennaio 2013, mentre per consegne precedenti l'aggio era al 9%. Il calcolo degli oneri di riscossione risulta, pertanto, direttamente collegato all'anno di emissione del ruolo.

Per gli anni 2017, 2018 e 2019, è da considerare il significativo apporto degli incassi determinati dall'adesione alla Definizione Agevolata che ha innalzato l'aggio mediamente registrato sulle riscossioni complessive in considerazione delle annualità di emissione dei ruoli incassati.

Al fine di far fronte alla suddetta diminuzione degli oneri di riscossione, il D.Lgs. 159/2015 ha introdotto un meccanismo a sostegno della tenuta dei conti, per il periodo compreso tra il 2016 ed il 2018, e fino a concorrenza degli importi previsti. Detta contribuzione a carico dell'Agenzia delle Entrate, è stata utilizzata solo in misura limitata e la legge n. 145 del 2018 ha previsto che il contributo residuale non erogato può essere fruito per il riequilibrio dei conti dell'Agenzia nel triennio 2019-2021. Per l'anno 2019 il citato contributo non si è rivelato necessario per garantire il pareggio di bilancio.

Nella tabella seguente viene rappresentata la suddivisione degli oneri di riscossione posti a carico del contribuente e degli enti creditori per gli anni dal 2017 al 2019, a confronto con il 2016, al lordo dei risconti calcolati sulle riscossioni da Definizione Agevolata, determinati da pagamenti di contribuenti con piani di rateazione attiva. In questo caso nel bilancio dell'Ente detti ricavi, sono stati riscontati e rinviati agli esercizi successivi per la quota riferita a piani di rateazione attivi e secondo le competenze effettive dei piani di rateazione originari, in coerenza con le relative indicazioni del Dipartimento delle Finanze.

REMUNERAZIONI ADER				
	2016	2017	2018	2019
Totale quota a carico del debitore	508.604.259	779.674.854	563.074.186	518.718.256
Entrate	278.205.888	442.425.901	300.612.665	270.336.419
Dogane	4.648.974	5.040.645	4.444.924	2.885.965
Inps	138.654.731	208.667.054	163.195.633	154.633.708
Inail	6.852.474	8.370.112	6.756.709	6.789.350
Altri enti non statali	15.005.244	18.781.930	16.437.627	16.847.723
Comuni	33.959.785	52.646.227	34.436.946	30.744.721
Altri enti	31.277.163	43.742.985	37.189.682	36.480.371
Totale quota trattenuta da AdER in sede di riversamento	83.396.951	116.664.867	87.151.904	80.962.072
Entrate	42.607.231	58.768.256	41.385.552	32.530.736
Dogane	595.676	518.421	425.773	1.002.563
Inps	25.850.254	38.452.531	32.179.295	35.429.010
Inail	1.004.570	1.138.807	1.026.258	817.841
Altri enti non statali	2.164.804	3.108.282	3.006.119	2.367.880
Comuni	4.882.210	9.186.039	4.300.013	4.438.490
Altri enti	6.292.207	5.492.532	4.828.893	4.375.551
Totale rettifiche aggi (risconti a bilancio) da Definizione Agevolata	0	-114.859.609	-28.421.193	50.058.070

ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE	Anno 2019	NOTE
Obiettivo: Perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gettito normativamente previsti garantendo, nel contempo, la salvaguardia dei crediti affidati in riscossione		
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000	906	Riscossioni rilevanti a Dicembre 2019 (riscossioni di importo unitario superiore ad euro 500.000, ovvero quelle che per importi sommati nel corso dell'anno solare per uno stesso contribuente superano la predetta soglia).
Dettaglio delle riscossioni derivanti da adesione agli istituti di definizione agevolata e da attività ordinaria	da Definizione agevolata 3.544,2 mln/€; da Riscossione ordinaria 6.318,7 mln/€	Gli incassi da definizione agevolata sono così ripartiti: Rottamazione 3.243,2 mln/€ e Saldo e Stralcio 301 mln/€.
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)	4,37 anni	Vedi specifica sottostante*
Tempo medio di notifica della cartella	70,0% entro i 90 gg	Vedi indicatore n. 3 Area Riscossione
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà	16.612	Numero delle istanze di dilazione concesse nel periodo 1/1/2019-31/12/2019 con un numero di rate superiore alle 72.
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)	18,02%	Percentuale, rispetto al totale comprensivo delle riscossioni effettuate a titolo di Definizione Agevolata, dell'importo riscosso entro i 60 gg dalla data di notifica della relativa cartella di pagamento oppure dell'importo riscosso in forma rateale per piani di dilazione concessi entro 60 gg dalla data di notifica della cartella di pagamento

Tempestività delle procedure di riscossione (rapporto % tra i carichi indicati in cartelle, AVE/AVA, notificati nell'esercizio precedente per i quali è iniziata la prima azione di recupero e il valore complessivo degli stessi)	75%	Vedi specifica sottostante **
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria notificate nell'anno 2019	12.848.061	Numero cartelle o altri atti contententi entrate di natura tributaria con data notifica compresa nel periodo 1/1/2019-31/12/2019
N. di cartelle di pagamento e di altri atti della riscossione contenenti entrate di natura tributaria oggetto di ricorso alle Commissioni tributarie provinciali nel 2019	144.106	
Ripartizione delle controversie per tipologia di Ente impositore		Vedi specifica sottostante***
Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR		Vedi specifica sottostante****
Ripartizione delle controversie in CTP e in CTR tra dipendenti dell'Agenzia e avvocati del libero foro	76% con dipendenti interni (Ader + AdE) 24% libero foro	
n. degli atti introduttivi di giudizio (ricorsi/citazioni) notificati all'Agenzia delle entrate-Riscossione	234.633	Notifiche avvenute nel corso del 2019
Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia passate in giudicato nell'anno di riferimento (CTP e CTR)	56,6%	

*Tempo medio di riscossione degli importi

La riscossione registrata nel 2019 è ripartita per anno di affidamento del carico riscosso secondo il seguente schema:

<i>Riscossioni per anno di affidamento del carico - importi in €/milioni</i>		
Anno di affidamento del carico	Riscossione anno 2019	Peso %
2019 (riscosso entro 1 anno)	1.406,4	14,26%
2018 (riscosso al 2° anno)	2.318,7	23,51%
2017 riscosso al 3° anno)	1.571,7	15,94%
2016 (riscosso al 4° anno)	1.003,9	10,18%
2015 (riscosso al 5° anno)	883,6	8,96%
2014 (riscosso al 6° anno)	798,2	8,09%
2013 (riscosso al 7° anno)	486,4	4,93%
2012 (riscosso al 8° anno)	342,4	3,47%
2011 (riscosso al 9° anno)	278,2	2,82%
2010 (riscosso al 10° anno)	157,9	1,60%
2009 (riscosso al 11° anno)	123,9	1,26%
2008 (riscosso al 12° anno)	91,8	0,93%
2007 (riscosso al 13° anno)	69,7	0,71%
2006 (riscosso al 14° anno)	95,3	0,97%
2005 (riscosso al 15° anno)	38,2	0,39%
2004 (riscosso al 16° anno)	37,2	0,38%
2003 (riscosso al 17° anno)	36,4	0,37%
2002 (riscosso al 18° anno)	26,3	0,27%
2001 (riscosso al 19° anno)	31,2	0,32%
2000 (riscosso al 20° anno)	65,9	0,67%
Totale	9.862,9	100,00%

Attribuendo un tempo di riscossione pari alla differenza tra l'anno di affidamento e l'anno 2019, partendo da un valore di riferimento pari a 1 anno per i carichi affidati e riscossi nel 2019 e ponderando in base al peso dell'importo riscosso nel 2019 per ciascuna annualità di affidamento del carico, il tempo medio di riscossione registrato nel 2019 risulta pari a circa 4,37 anni a fronte dei 4,71 anni del medesimo dato calcolato nel 2018.

** Tempestività delle procedure di riscossione

L'indicatore misura la capacità dell'Agente della riscossione di avviare celermente l'attività di recupero sul complesso dei crediti affidati dagli enti creditori e notificati ai contribuenti ed è calcolato come il rapporto tra il valore del carico sul quale è stata attivata una azione di recupero ed il valore del carico complessivamente affidato e notificato.

Dal calcolo viene escluso il valore del carico sul quale non è stata svolta alcuna azione e che nel frattempo risulti sgravato o riscosso o che non risulti lavorabile perché sospeso o rateizzato: ciò al fine di neutralizzare l'indicatore dall'impatto dell'andamento della riscossione volontaria o di altri eventi conseguenti alla sola notifica della cartella, che potrebbe alterare il calcolo del valore.

Ai fini della rappresentazione dell'indicatore sono state considerate azioni di recupero i solleciti, gli avvisi di intimazione, i preavvisi di fermo, le comunicazioni preventivi di ipoteca, i pignoramenti, le insinuazioni e gli interventi in procedure promosse da terzi.

Con dati aggiornati al 31 dicembre 2019, l'indicatore evidenzia che il 75% del carico delle Cartelle, AVA e AVE notificati nel 2018, è stato oggetto di una prima azione di recupero:

<i>Indice di tempestività delle procedure di riscossione - importi in €/milioni</i>		
		Ruoli notificati nel 2018
A	Cartelle/AVA/AVE senza azione totalmente pagate/sgravate/sospese/rateizzate	11.267
B	Cartelle/AVA/AVE con azione totalmente pagate/sgravate	6.698
C	Cartelle/AVA/AVE con residuo senza azione	16.876
D	Cartelle/AVA/AVE con residuo con azione	44.646
	Totale dei carichi notificati	79.487
	Numeratore (B+D)	51.344
	Denominatore (B+C+D)	68.220
	% indice di tempestività Tempestività delle procedure di riscossione	75%

*** Ripartizione delle controversie per Tipologia di Ente Impositore

La distribuzione percentuale è calcolata avuto riguardo al numero di ricorsi in ingresso nel 2019 radicati innanzi a ciascuna Autorità Giudiziaria. In presenza di atti multi-ente viene considerata, ai fini della ripartizione per tipologia, l'Ente cui è riconducibile la maggiore percentuale di valore rispetto al valore complessivo della controversia.



**** Distinzione delle controversie tra CTP, CTR, giudice di pace, giudice del lavoro, giudice ordinario, TAR.

	Ricorsi e citazioni 2019	
CTP	47.988	20,5%
CTR	5.941	2,5%
Corte di Cassazione sez. Trib.	670	0,3%
Tribunale	14.358	6,1%
Tribunale sez. lavoro	15.946	6,8%
Giudice di pace	146.577	62,5%
Corte di Appello	986	0,4%
Corte di Appello sez. lavoro	1.207	0,5%
Corte di Cassazione	443	0,2%
TAR	224	0,1%
altre Autorità Giudiziarie*	293	0,1%
TOTALE	234.633	100,0%
* Corte costituzionale - Tribunale sez. fallimentare - Corte dei Conti - Presidente della Repubblica - Consiglio di Stato		

Area Strategica Efficienza

L'Agenzia nell'ultimo triennio ha posto in essere iniziative, sia dal punto di vista organizzativo che in materia di contenimento dei costi finalizzate all'efficientamento della Struttura. Esaminando i risultati complessivamente realizzati nell'esercizio 2019, emerge che il livello di conseguimento di quasi tutti gli indicatori supera il 100%.

AREA STRATEGICA EFFICIENZA				
OBIETTIVO 3: Garantire il contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, attraverso azioni mirate per il progressivo efficientamento dei processi gestionali e di riscossione.				
Indicatori	Risultato atteso 2019	Risultato al 31/12/2019	Risultato al 31/12/2019 Vs Risultato atteso 2019	Risultato 2018
	(a)	(b)	(c=b/a)	
Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<12 euro per ogni 100 euro riscossi	10,1	121,3%	9,1 euro per ogni 100 euro riscossi
Tempi di attesa allo sportello	Valore inferiore o = al 2018	51,47 minuti	41,5%	-
Sistema prenotazione appuntamenti	n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code	100%	125%	-

1. Contenimento del costo per ogni 100 euro riscossi

L'obiettivo prioritario cui tende l'Agenzia è finalizzato alla progressiva riduzione del peso complessivo del costo della riscossione sulla collettività.

I risultati conseguiti sono stati realizzati grazie all'effetto combinato dell'incremento della riscossione e dell'efficientamento dei costi. Dall'esame dei dati riportati nel prospetto seguente, emerge che il costo per euro riscosso (inteso come totale costi da conto economico consolidato al netto del risultato d'esercizio) ha avuto nel corso degli anni un andamento positivo. Infatti è passato dai circa 32 euro per ogni 100 euro riscossi del 2005 a meno di 12 euro del 2016, ultimo anno interamente riferibile alla gestione Equitalia. Nel 2018 il risultato particolarmente positivo (circa 9 euro per ogni 100 euro riscossi) è stato determinato dal forte gettito registrato in applicazione degli istituti in materia di agevolata.

Il risultato 2019 (121,3%, pari a 10,1 euro per ogni 100 euro riscossi) che ha ridotto di circa un punto percentuale il livello di efficientamento dei costi rispetto all'esercizio precedente a causa del minor riscosso da definizione agevolata è da ritenersi, a parere dell'Agenzia, rappresentativo del livello di efficientamento da mantenere anche negli esercizi futuri.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
riscossione ruoli	3.874,0	5.015,0	6.737,7	7.013,5	7.734,9	8.876,0	8.622,4	7.530,7	7.133,5	7.411,2	8.243,8	8.752,4	12.700,8	10.008,7	9.862,9
costi esercizio (totale costi - risultato)	1.234,0	0,0	1.287,0	1.193,1	1.186,8	1.314,5	1.205,3	1.044,7	958,6	958,9	1.042,4	1.021,2	1.226,2	911,3	995,1
costo in euro per ogni 100 euro riscossi	31,9	0,0	19,1	17,0	15,3	14,8	14,0	13,9	13,4	12,9	12,6	11,7	9,7	9,1	10,1
	Variazione dal 2005														-68,33%
	Variazione dal 2016														-13,53%

2. Tempi di attesa allo sportello

Il tempo medio di attesa presso gli sportelli è stato pari a 51,47 minuti, con un livello di conseguimento del target fissato nell'Atto aggiuntivo pari al 41,5%

Tale valore, a parere dell'Agenzia è stato determinato, dal notevole numero di contribuenti serviti allo sportello (circa 6 milioni, con un incremento del 29% rispetto all'esercizio 2018) e dalla complessità delle informazioni fornite ai contribuenti considerata la necessità degli stessi di avere più approfondite delucidazioni a supporto della presentazione delle istanze relative al 2019.

Ciò si potrebbe evincere dal fatto che i dati di maggiore affluenza dei contribuenti sono stati rilevati in prossimità delle scadenze di presentazione delle domande di adesione (aprile e luglio) e del termine di pagamento di novembre.

Inoltre i tempi di attesa non hanno registrato un andamento costante andamento; infatti nei primi 7 mesi il tempo medio di attesa si è attestato su 57,80 minuti mentre nel periodo agosto/dicembre (quindi in presenza di una gestione più ordinaria senza eventi eccezionali), il valore ha subito significativa riduzione a 40,31 minuti.

Per quanto riguarda la distribuzione per fascia di tempo di attesa, si registra che il 39% degli utenti risulta mediamente servito entro i 20 minuti.

3. Sistema prenotazione appuntamenti

Il servizio di "prenota ticket", attraverso il quale è possibile fissare un appuntamento presso gli sportelli, scegliendo giorno e ora direttamente dal proprio pc, smartphone o tablet, è stato completato nel corso di questo anno.

Pertanto tutti i 189 sportelli dotati di sistema gestione attese tramite codometri intelligenti sono stati forniti di questo nuovo servizio che consente di azzerare i tempi di attesa allo sportello.

Nel corso del 2019 sono state effettuate oltre 320 mila prenotazioni, di cui circa il 42% per richiesta di informazioni, circa il 19% per operazioni di pagamento ed il restante 39% per richieste di rateizzazione.

INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE RELATIVI ALL'AREA STRATEGICA EFFICIENZA

L'Agenzia nel corso del 2019 ha agito su molteplici leve gestionali finalizzate ad una maggiore efficienza della Struttura. In particolare:

1. Organizzazione

Ad integrazione delle misure organizzative realizzate nel corso dell'ultimo triennio a seguito della trasformazione in Ente Pubblico Economico, l'Agenzia nell'esercizio 2019 ha approvato una nuova versione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, quale strumento di sensibilizzazione per l'assunzione di comportamenti conformi alle norme e quale mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal citato decreto).

Nel corso del 2019 l'Agenzia ha operato per rendere più efficaci i processi decisionali, migliorare i processi operativi e quelli di monitoraggio e controllo, nonché garantire l'aderenza alle esigenze di *compliance* e alle sinergie d'azione da perseguire con l'Agenzia delle entrate.

In ambito corporate è stato inoltre condotto, "Assessment organizzativo" per il Settore Logistica, Infrastrutture e Security" che ha avuto l'obiettivo di effettuare un check-up con l'analisi dei diversi aspetti organizzativi che caratterizzano il modello operativo di funzionamento dei processi gestiti dalla struttura.

Con riferimento alla normativa interna relativa ai processi di riscossione l'Agenzia ha focalizzato la sua azione sui processi connessi alla gestione delle diverse fasi operative (acquisizione dichiarazioni di adesione, registrazione, invio delle comunicazioni delle somme dovute, pagamenti) delle misure relative alla Definizione Agevolata sia attraverso il presidio dello sviluppo e del rilascio delle necessarie implementazioni informatiche, sia attraverso una specifica regolamentazione interna con l'emanazione del Manuale Unico "La Pace Fiscale". In tale contesto, si colloca anche la gestione delle attività finalizzate all'annullamento dei debiti fino a 1.000 euro, misura prevista dall'art. 4 del già citato D.L. n.

119/2018 convertito con modificazioni dalla Legge n. 136/2018, e la rendicontazione agli enti dei carichi interessati dall'annullamento.

È stata definita la regolamentazione relativa alla gestione della Relazione con i contribuenti mediante l'emanazione di uno specifico manuale unico, comprensivo delle procedure cui attenersi nella gestione delle richieste di informazioni, e di documenti avanzate dai contribuenti, nella gestione dei reclami, oppure delle richieste formulate dal Garante del contribuente o dal Difensore civico.

L'Agenzia ha, inoltre, emesso direttive in materia di accesso all'Archivio dei rapporti finanziari volte a definire le linee guida cui attenersi nell'individuazione delle posizioni da sottoporre ad interrogazione e nella corretta gestione delle informazioni rilevate.

2. Personale

Gestione Risorse Umane

L'Agenzia nel corso del 2019 è stata impegnata a gestire e distribuire in modo efficiente il personale che rappresenta la risorsa principale della Struttura. Il personale in organico ammonta a 7.536 addetti, con una riduzione di 35 unità, di cui 6 Quadri e 29 Aree professionali.

In merito alla composizione dell'organico nei prospetti che seguono si riportano i dati di sintesi suddivisi per categorie di inquadramento distribuite tra rete nord/Sud e strutture centrali.

Categoria di inquadramento	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Dirigenti	10	16	46	72
Quadri	531	491	420	1.442
Aree Professionali	2.439	2.791	792	6.022
Totale	2.980	3.298	1.258	7.536

Categorie di inquadramento	Situazione al 31/12/2018				Anno 2019					Situazione al 31/12/2019	
	Personale in organico	Personale in distacco da terzi	Personale in distacco presso terz	Forza di lavoro netta (A+B-C)	Personale in organico al 01/01/2019	Personale in entrata	Personale in uscita	Personale in distacco da terzi	Personale in distacco presso terzi	Forza di lavoro netta (E+F-G+H-I)	Part time
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M
Dirigenti	72		0	72	72					72	0
Quadri	1448	1	4	1445	1448	2	8	1	7	1436	56
Aree professionali	6051		36	6015	6049	5	32		5	6017	738
Totale	7571	1	40	7532	7569	7	40	1	12	7525	794

Il periodo in esame sono stati attribuiti n. 228 incarichi di responsabilità, per effetto degli interventi di rotazione dei preposti delle unità organizzative. In particolare:

	Rete Nord	di cui <i>ad interim</i>	Rete Sud	di cui <i>ad interim</i>	Strutture Centrali	di cui <i>ad interim</i>	Totale
Nomine Responsabili	107	12	100	6	21	2	228
- di cui Responsabili di Direzione Regionale	7		10				17
- di cui Responsabili di Area Territoriale	20	3	10				30
- di cui Responsabili di Sportello	13	2	11	2			24

In tema di mobilità aziendale sono stati adottati, n° 978 provvedimenti di rotazione delle mansioni, di cui n° 112 con variazione della sede di lavoro.

Nella tabella seguente è rappresentato, in base delle diverse tipologie, dell'organico in uscita (43 addetti, in linea con quanto avvenuto nel 2018 (-44 addetti)).

Uscite Gennaio – Dicembre 2019	Rete Nord	Rete Sud	Strutture Centrali	Totale
Decesso	2	2		4
Dimissioni/Pensionamento	12	11	5	28
Fine rapporto lavorativo TD	2			2
Licenziamento Giusta causa	3	6		9
Totale	19	19	5	43

Anche per quanto attiene i rapporti di lavoro a tempo parziale, la % rispetto al personale in organico si attesta, come nel 2018, al 10,5%.

Al 31 dicembre 2019 risultano in servizio:

- n° 521 risorse con mansione di Ufficiale della Riscossione;
- n° 132 risorse con mansione di Messo Notificatore.

Si segnala inoltre che, con decorrenza 4 febbraio 2019, si è proceduto alla rotazione di 17 dei 18 Direttori Regionali in virtù di quanto previsto dalla normativa interna in materia di anticorruzione (fine del triennio di assegnazione).

A far data dal 7 ottobre 2019, inoltre, è stata avviata la fase di sperimentazione dello "Smart Working", ai sensi degli articoli 18 e ss. della Legge n. 81/2017, così come modificato dalla L. 145/2018 La suddetta fase di sperimentazione, della durata di un anno, prevede il coinvolgimento, su esclusiva base volontaria, di n° 150 risorse

Nella tabella seguente viene rappresentato l'andamento del personale in organico per l'esercizio 2019

Il costo del personale per l'anno 2019 ammonta a circa 496 milioni di euro in aumento di circa 2 milioni di euro rispetto al 2018 (494 milioni). Tale incremento è connesso ai premi di anzianità la cui erogazione è subordinata all'effettivo raggiungimento della prevista anzianità lavorativa. Si rappresenta di seguito il dettaglio dei costi del personale ripartiti per qualifica:

(Importi in €/mg)

QUALIFICA	COSTI
Dirigenti	13.352
Quadri Direttivi	125.629
Aree Professionali	357.129
Totale	494.353

3. Formazione e sviluppo

Nel periodo di osservazione sono state complessivamente erogate 71.919 ore di formazione, articolate in 346 edizioni formative; sono quindi state coinvolte 6.753 risorse con un numero di partecipazioni pari a 16.062.

L'attività formativa del 2019 è stata caratterizzata dal proseguimento del presidio delle tematiche dell'area *compliance* avviate negli esercizi precedenti.

Inoltre il 26% della formazione ha riguardato percorsi di natura specialistica ad es. Fatturazione elettronica, nuovo codice appalti, atti conclusivi del giudizio e lavorazioni correlate, analisi organizzativa, ridefinizione e mappatura dei processi, rightsizing e disegno delle strutture organizzative, ecc. e il 20% ha riguardato iniziative formative di natura caratteristica es. Conto fiscale, azione revocatoria, Processo Tributario Telematico, dilazioni, gestione reclami web.

Importante impatto nel corso del 2019 ha avuto l'attività di formazione in materia di definizione agevolata ter e saldo e stralcio.

Sono proseguite le sinergie con l'Agenzia delle Entrate, mettendo a fattor comune risorse umane, materiali e logistiche, che hanno consentito la realizzazione di percorsi formativi in comune.

In continuità con quanto già avviato nel 2018, si è presentato un piano formativo per il quale si è richiesto il finanziamento al fondo FBA.

Rilevante è da considerare l'opportunità, economica ma anche di partecipazione alla PA community, perseguita ed ottenuta di poter accedere alle iscrizioni anche per le risorse di

Agenzia Entrate Riscossione ai corsi organizzati da SNA (Scuola Nazionale dell'Amministrazione).

A completamento della formazione in aula, nel corso dell'anno sono state utilizzate modalità formative in e-learning, e in modalità mista (blended).

4. Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

Il processo di efficientamento della struttura si innesta nel percorso già intrapreso con il consolidamento delle precedenti 40 società private, di proprietà prevalentemente bancaria e parcellizzate sul territorio nazionale, in un unico gruppo di proprietà pubblica a partire dall'ottobre 2006.

Tale processo ha permesso di attivare economie di scala e di scopo tali da determinare una significativa riduzione dei costi di gestione, in particolare per quanto riguarda l'efficientamento delle spese informatiche, oggi indirizzate su un unico sistema, e in precedenza distribuite su molteplici piattaforme gestionali della riscossione che avevano necessità di essere adeguate e mantenute in sincronia. Ciò ha consentito nel tempo di poter incrementare la gamma dei servizi offerti all'utenza e semplificarne l'accesso.

Attraverso il ricorso sistematico ai canali remoti, l'Agenzia ha limitato il flusso dei contribuenti e il conseguente impatto sulle strutture di accoglienza della rete sportellare.

Quest'ultima ha subito un significativo adeguamento, nel rispetto dei livelli di servizio offerto all'utenza, attraverso l'istituzione di sedi e sportelli territorialmente presenti a livello regionale e provinciale, utilizzando dove possibile locali concessi da altre amministrazioni.

A partire dal 2015, a seguito dell'adeguamento dei canoni di locazione alle prescrizioni delle normative sul contenimento della spesa pubblica, la curva sull'andamento dei costi per locazione ha registrato una flessione sostenuta anche dalle politiche di efficientamento degli spazi con la dismissione di locali poco utilizzati e la contemporanea proposta di servizi alternativi alla rete sportellare per le informazioni e i pagamenti.

Le spese relative ai canoni di locazione degli immobili ad uso ufficio, sono passate dagli oltre 39,3 milioni di euro nel 2012 ai 27,9 del 2016 e infine ai 23,2 milioni di euro a fine 2019.

Le spese generali e di funzionamento della struttura, tra cui utenze e manutenzioni, sono passate dai 19,0 milioni di euro del 2016 ai 15,6 milioni di euro del 2019.

Sul piano delle spese per servizi e in particolare per quelle relative all'attività esattoriale, nello specifico la produzione di documenti e procedure e la loro trasmissione, si registra nel periodo una contrazione, passando dagli 86,7 milioni di euro del 2016 ai 68,0 milioni di euro del 2019.

Nel corso del triennio 2017-2019, il cui contesto operativo è stato fortemente condizionato dalle attività riconducibili alle definizioni agevolate dei ruoli, la produzione di carelle di pagamento si è progressivamente ridotta ed è risultata inferiore a quella degli anni precedenti, così come quella degli atti associati alla riscossione coattiva per effetto della contrazione determinata dalle adesioni alla definizione agevolata. Di converso la struttura è stata significativamente impegnata nell'elaborazione della documentazione e delle risposte alle richieste dei contribuenti rispetto a dette istanze di adesione che sono state nel triennio circa 4,8 milioni (circa 1,7 milioni nel 2017; circa 960 mila nel 2018 e oltre 2,1 milioni nel 2019).

Significativa è la riduzione delle spese di postalizzazione e notifica che beneficia sia del calo dei volumi di attività, sia di efficientamenti di sistema riconducibili all'obbligo di notifica tramite Posta Elettronica Certificata e a agli adempimenti di perfezionamento che prevedono il deposito telematico.

Le spese di patrocinio legale per la rappresentanza, assistenza e difesa in giudizio con particolare riferimento al contenzioso esattoriale con i contribuenti, presentano un andamento pressoché stabile, nell'ordine di circa 40 milioni di euro annui.

La diminuzione delle commissioni passive bancarie e postali, passate complessivamente dai 16,6 milioni di euro del 2016 ai 9,3 milioni di euro del 2019, è riferibile principalmente alle commissioni passive sulle riscossioni da distinte di versamento F23, per il progressivo passaggio di codici tributo alla distinta di versamento F24 disintermediata, e residualmente alle commissioni per servizi di cash management.

Le spese per il personale riflettono il rinnovo del contratto di categoria, scaduto nel 2010 e rinnovato a fine marzo 2018 e l'aumento del valore dei buoni pasto. Tra le iniziative di contenimento del costo del personale va segnalato il blocco sostanziale del turn over, che ha determinato dal 2016 una riduzione di 98 risorse.

Personale - consistenze finali						
	2016	2017	2018	2019	Var	Var %
Dirigenti	77	75	72	72	-5	-6,5%
Quadri direttivi	1.458	1.456	1.448	1.442	-16	-1,1%
Aree professionali e livelli unici	6.099	6.081	6.051	6.022	-77	-1,3%
Totali	7.634	7.612	7.571	7.536	-98	-1,3%

Tra gli altri oneri di gestione, che includono anche la restituzione degli aggi ai contribuenti, conseguenti le comunicazioni di sgravio per indebito pervenute successivamente al pagamento, si rileva un incremento consistente delle spese per soccombenza in giudizio, legate al contenzioso esattoriale che sono passate da 60,3 milioni di euro nel 2018 ai 75,6 milioni di euro nel 2019.

Di seguito si espone la tabella comparativa degli aggregati di spesa più significativi:

	2019	2018	2017 pro forma	2016 pro forma	variazione	variazione % 2019- 2016
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1,5	1,4	1,7	1,8	-0,3	-18,0%
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Per servizi	162,9	156,6	167,1	193,0	-30,2	-18,5%
- di cui stampa, notifica, postalizzazione e altri servizi esattoriali	68,0	65,5	66,0	86,7	-18,7	-27,5%
- di cui spese legali di parte contenzioso esattoriale	40,4	35,0	41,8	39,6	0,7	1,8%
- di cui spese generali e di funzionamento	15,6	17,0	17,3	19,0	-3,5	-22,2%
- di cui servizi informatici	15,3	13,6	14,0	14,4	0,9	5,7%
- di cui commissioni bancarie e postali	9,3	11,0	12,4	16,6	-7,2	-77,8%
- di cui altri costi per servizi al personale tra cui buoni pasto	9,3	8,5	8,1	8,6	0,7	7,2%
- di cui per assistenza e comunicazione	2,6	2,3	3,0	2,7	-0,2	-5,9%
- di cui spese legali per altri contenziosi	0,9	0,9	1,9	2,4	-1,5	-158,7%
- di cui altri servizi professionali	0,9	1,1	1,4	1,8	-0,9	-103,1%
- di cui per organi societari	0,1	0,1	0,4	0,9	-0,8	-590,7%
- di cui consulenze, collaborazioni e altre prestazioni di lavoro	0,0	0,0	0,1	0,1	-0,1	n.a.
- di cui altre spese e sopravvenienze	0,5	1,6	0,7	0,1	0,4	78,5%
Per godimento di beni di terzi	54,0	54,5	55,5	57,0	-3,0	-5,6%
- di cui per licenze sw, hw e macchinari	26,9	27,4	26,7	26,8	0,1	0,4%
- di cui per locazione uffici	26,6	26,7	28,3	29,3	-2,7	-10,0%
- di cui per altre locazioni e sopravvenienze	0,5	0,4	0,6	0,9	-0,5	-103,8%
Per il personale	496,1	494,4	491,6	482,3	13,8	2,8%
- di cui salari e stipendi	345,1	343,0	331,4	332,9	12,2	3,5%
- di cui oneri sociali	124,7	124,2	119,7	120,2	4,5	3,6%
- di cui Tfr, trattamento quiescenza e simili	8,5	8,7	8,8	8,7	-0,2	-2,5%
- di cui altri costi e sopravvenienze	17,7	18,5	31,7	20,5	-2,8	-15,5%
Oneri diversi di gestione	98,0	81,3	97,2	83,0	15,0	15,3%
- di cui per soccombenze in giudizio per contenzioso esattoriale	75,6	60,3	54,0	34,9	40,7	53,9%
- di cui per restituzione aggi su sgravi per indebiti e altre rettifiche su ricavi	16,8	13,4	34,2	39,7	-22,9	-136,2%
- di cui per imposte indirette e tasse	5,3	7,1	8,6	8,0	-2,7	-50,7%
- di cui altri oneri diversi	0,4	0,5	0,3	0,5	-0,1	-33,4%
Costi della gestione caratteristica	812,5	788,1	813,1	817,1	-4,7	-0,6%
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Oneri finanziari	3,8	4,6	8,7	9,6	-5,8	n.a.
Ammortamenti	16,0	14,9	15,6	18,9	-2,9	-18,0%
Costi totali da sostenere per il servizio nazionale di riscossione al netto di partite valutative, svalutazioni ed imposte	832,3	807,6	837,5	845,6	-13,4	-1,6%

ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

AREA STRATEGICA EFFICIENZA Ulteriori elementi informativi	Anno 2019	NOTE
Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste		
Consuntivazione dei costi di funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico	-3,7%	Vedi specifica sottostante *
Costi del personale distinti per qualifica	€ 496.111.406,32 (totale)	Distinzione per qualifica: <ul style="list-style-type: none"> • Aree professionali: € 357.129.148,34 • Dirigenti: € 13.352.907,46 • Quadri direttivi: € 125.629.350,52
Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)	81,1%	Vedi specifica sottostante **
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali	24,6%	Percentuale di utilizzo del canale PEC rispetto al totale dei documenti elaborati per l'invio ai contribuenti nel periodo 1/1/2019 – 31/12/2019
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)	€ 3.078	Per l'anno di riferimento è stato considerato l'importo corrisposto per le locazioni uso ufficio (con l'esclusione del canone corrisposto per la sede di Via Licini 12 – Roma adibita ad archivio centralizzato) e lo stesso è stato diviso per il numero di dipendenti di AeR in pianta organica al 31 dicembre 2019.
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio	17,65	Per l'anno di riferimento è stata considerata la somma dei metri quadrati ad uso ufficio relativa a tutte le sedi sul territorio nazionale, la stessa è stata divisa per il numero di dipendenti di AeR in pianta organica al 31 dicembre 2019.
Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero (solleciti, avvisi di intimazione, procedure esecutive e cautelari) attivate sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati disponibili per l'attività di riscossione.	11,2%	Vedi specifica sottostante ***

*** Consuntivazione dei costi funzionamento del servizio nazionale di riscossione rispetto al budget economico**

Per l'esercizio 2019, i costi da sostenere per il servizio nazionale di riscossione contenuti nel budget economico approvato, al netto delle imposte e delle partite valutative scaturenti delle attività del bilancio consuntivo, risultavano essere previsti in circa 864,4 milioni di euro, in coerenza con la misura massima di 882 milioni di euro, come disposto nella relazione tecnica di accompagnamento al citato Decreto Legislativo 159 del 2015.

Dalla consuntivazione al 31/12/2019, emerge che i costi ammontano a circa 832,3 milioni di euro - al netto di circa 39,2 milioni di euro di accantonamenti e di circa 82,3 milioni di euro di svalutazioni dei crediti – con una flessione del 3,7% rispetto al *budget* dell'esercizio approvato.

**** Consuntivazione degli investimenti (SAL e SAC)**

L'Agenzia nel corso del 2019, ha realizzato investimenti per circa 14,6 €/milioni a fronte dei circa 18,071 €/milioni pianificati. La tabella contiene la ripartizione delle tipologie di investimento con la relativa rappresentazione del livello di conseguimento: lo stato di avanzamento dei costi (SAC), che coincide con lo stato di avanzamento lavori (SAL), è pari complessivamente all'81,1% con un residuo per il completamento degli investimenti pari a 18,9%.

In particolare, relativamente agli investimenti per immobilizzazioni immateriali tale valore (SAC/SAL) è pari all'88,8% sul totale, mentre per le immobilizzazioni materiali, che riguardano in gran parte impiantistica e mobilio per le sedi e gli sportelli, la consuntivazione della spesa al 57% del preventivato è collegata alla sostanziale traslazione al 2020 di investimenti che non si sono realizzati nel corso del 2019.

PIANO INVESTIMENTI TRIENNIO 2019-2021	2019 BUDGET	2019 CONSUNTIVO	SAC/SAL %	RESIDUO COSTI/LAVORI A FINIRE %
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	13.656.171	12.128.802	88,8%	11,2%
BREVETTI E DIRITTI CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E SIMILI ALTRE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI MIGLIORIE SU BENI DI TERZI COSTI DI IMPIANTO	13.656.171	12.128.802	88,8%	11,2%
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	4.414.494	2.517.554	57,0%	43,0%
FABBRICATI - USO STRUMENTALE FABBRICATI- USO NON STRUMENTALE IMPIANTI E MACCHINARI ALTRI BENI	1.057.094 3.357.400	264.186 2.253.369	25,0% 67,1%	75,0% 32,9%
TOTALE INVESTIMENTI	18.070.665	14.646.356	81,1%	18,9%

Nel corso del 2019, l'Agenzia ha effettuato investimenti relativi all'ambito ICT (acquisto hardware, acquisto licenze software, sviluppi software e manutenzione evolutiva) necessari a rispondere alle esigenze della Struttura e a rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi di efficienza.

Gestione della sicurezza ICT

Con riferimento alla Gestione della Sicurezza ICT, le attività d'investimento hanno riguardato una serie di iniziative volte al miglioramento del grado di sicurezza delle informazioni gestite dai sistemi informatici. In tale ambito, in particolare, gli investimenti sono stati indirizzati all'evoluzione del sistema di Identity Governance & Intelligence Management, strumento centralizzato per la gestione del ciclo di vita delle identità digitali.

Evoluzione delle infrastrutture ICT

Gli investimenti in Infrastrutture ICT, sono stati essenzialmente connessi all'acquisizione di tecnologie hardware e software, indirizzati a perseguire obiettivi di adeguamento delle capacità richieste in termini di capacità elaborativa e spazio di archiviazione. In particolare:

- nell'ambito degli interventi di consolidamento delle infrastrutture del data center, è stato realizzato un incremento delle risorse hardware server e dei sistemi di tipo SAN (Storage Area Network) al fine di far fronte all'espansione fisiologica del fabbisogno di capacità elaborativa derivante dalla crescita di utenti gestiti, dal volume dei dati da trattare, nonché dai nuovi servizi e processi applicativi che vengono installati.
- nell'ambito degli interventi di aggiornamento tecnologico delle postazioni di lavoro, è stata completata la migrazione a Windows 10, nella versione E5, a garanzia della massima protezione della postazione di lavoro, nonché la prosecuzione del piano di sostituzione delle vecchie apparecchiature.

In particolare rispetto alle specifiche Aree Strategiche, l'Agenzia ha posto in essere le seguenti attività.

- ✓ Nell'ambito dei Servizi per i contribuenti, gli interventi hanno interessato i servizi online dedicati, come la c.d. "Pace Fiscale" e l'estensione del servizio Prenota ticket a tutti gli sportelli dell'Agenzia dotati di un sistema elettronico di rilevazione e gestione delle code (codometri). Per quanto attiene al servizio di rateizzazione online, sono state avviate le attività finalizzate alla realizzazione di ulteriori funzionalità in modalità self service. Sono stati sviluppati e adeguati specifici servizi digitali per consentire alla platea di contribuenti, interessati alle misure agevolative di poter gestire online l'intero iter di presentazione della domanda di adesione. Inoltre, l'App "Equiclick 2.0" è stata rinnovata nella veste grafica e nei percorsi di navigazione.

- ✓ Nell'ambito Servizi agli Enti, gli investimenti sono stati effettuati per renderli più efficienti e migliorare la fruibilità degli stessi.
- ✓ Nell'ambito dei Servizi di supporto alla Riscossione, gli interventi hanno riguardato le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo della Riscossione, dei servizi di gestione delle procedure cautelari ed esecutive, dei sistemi di Datawarehouse, Business Intelligence e Reporting, dei servizi ICT di elaborazione, stampa e delivery multicanale dei documenti esattoriali. Sono proseguiti gli sviluppi dell'applicativo "Agenda Legale 2.0": a partire da settembre 2019 tutti gli atti introduttivi del giudizio relativi al contenzioso della riscossione, aventi ad oggetto atti della riscossione impugnati dai contribuenti, possono essere censiti esclusivamente in tale applicativo, con la funzionalità di Censimento della pratica.
- ✓ Sono state, inoltre, implementate ulteriori funzionalità del sistema, sia di carattere applicativo sia mediante attivazione di nuove interfacce con altre applicazioni in uso nell'ambito aziendale, utili a rendere più efficienti i livelli d'integrazione dei processi corporate aziendale.
- ✓ È stato effettuato l'assessment per la valutazione del rischio di sicurezza inerente ai dati e alle informazioni trattati dalle infrastrutture IT allocate presso le sedi dell'Agenzia, nonché ai dati ed alle informazioni memorizzate su supporto cartaceo conservate presso gli archivi delle sedi di AdeR. È in fase di predisposizione il documento di assessment del Rischio con il relativo Piano di Trattamento del Rischio che evidenzierà le attività da eseguire nel corso del 2020 per mitigare il rischio residuo.
- ✓ Per quel che concerne gli investimenti in ambito Logistica e gestione immobiliare, i principali investimenti del 2019 sono stati incentrati sull'ottimizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse infrastrutturali, sull'ammodernamento, la manutenzione e valorizzazione degli immobili di proprietà, con interventi mirati ad una maggiore efficienza energetica e controllo emissioni CO2.

Logistica e gestione immobiliare

I principali investimenti sono stati incentrati sull'ottimizzazione e razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse infrastrutturali, sull'ammodernamento, la manutenzione e valorizzazione degli immobili di proprietà.

Per quanto attiene il progetto di remotizzazione degli impianti di sicurezza (allarmi, videosorveglianza, controllo accessi) sono stati "migrati" sulla piattaforma informatica della sede di Roma gli impianti di 38 sedi di AdeR.

***** *Indice sintetico di efficacia delle principali azioni di recupero***

L'indicatore misura la capacità di aumentare l'efficacia delle principali azioni di recupero ed utilizza la media degli indicatori sintetici di efficacia delle attività in cui il processo di selezione dei soggetti (o dei beni) da sottoporre alla azione di riscossione è effettuata in modalità massiva, anche attraverso l'accesso alle banche dati a disposizione dell'agente della riscossione.

Sono state considerate le seguenti azioni di recupero che, in termini numerici, rappresentano la maggioranza delle azioni poste in essere: solleciti, avvisi di intimazione, preavvisi di fermo, comunicazioni preventive di ipoteca e Pignoramenti presso terzi (esclusi quelli su pagamenti delle pubbliche amministrazioni effettuati ai sensi dell'art. 48 bis del D.P.R. n. 602/73).

Gli indicatori sintetici di efficacia delle singole azioni, sono costruiti come il rapporto tra il numero delle azioni ad "alta efficacia" ed il numero complessivo delle azioni poste in essere e, a tale scopo, la rendicontazione utilizza un algoritmo di calcolo che attribuisce un valore di "alta efficacia" alle azioni che, nei 90 giorni successivi dalla data dell'azione, registrano una delle seguenti combinazioni di eventi sulle cartelle incluse nell'azione di riscossione:

- Pagamenti complessivamente superiori a 5.000€
- Pagamenti >10% del debito oggetto dell'azione per le azioni con debito fino a 1.000€

- Pagamenti >5% del debito oggetto dell'azione per le azioni con debito fino a 10.000€
- Pagamenti >1% del debito oggetto dell'azione per le azioni con debito superiore a 10.000€
- Presentazione di una istanza di dilazione + un pagamento di qualsiasi importo.

Poiché il valore di "alta efficacia" si consolida nei primi 90 giorni, sono state ricomprese nella rendicontazione 2019 le attività svolte tra ottobre 2018 e settembre 2019, che hanno, pertanto, consolidato pienamente l'Indicatore sintetico di efficacia nel corso dell'anno 2019.

L'Indice medio di efficacia è la media degli Indicatori sintetici di efficacia per tutte le attività considerate:

Tipologia di azione di recupero	Attività con efficacia consolidata nel 2019 (svolte tra ottobre 18 e settembre 19)
Solleciti	16,9%
Avvisi di intimazione	3,1%
Preavvisi di fermo	12,0%
Comunicazioni preventive ipoteca	6,3%
Pignoramenti presso terzi (esclusi i pignoramenti 48 bis)	17,8%
Media degli indici di efficacia anno 2019	11,2%

Importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.Lgs. n. 112/1999 e successive modifiche)

La capacità di incrementare il volume degli importi riscossi e di orientare l'attività verso l'efficacia dell'azione in questi ultimi anni si è dimostrata valida nei confronti dei ruoli di consegna più recente, essendo gli altri interessati dalle varie definizioni agevolate.

Nella tabella che segue, per una migliore analisi e confrontabilità dell'andamento delle riscossioni, e dei correlati aggi e oneri di riscossione, viene rappresentata la

percentuale di contribuzione di ciascuna annualità di consegna ruoli al totale degli incassi complessivi realizzati annualmente.

Anno riscossione	2019	2018	2017	2016
Anno consegna				
2019	22,3%			
2018	36,1%	19,1%		
2017	10,4%	23,5%	15,8%	
2016	6,4%	12,4%	20,2%	13,9%
2015	5,8%	10,4%	15,3%	24,7%
2014	5,7%	9,2%	13,7%	17,2%
2013	3,3%	5,9%	8,4%	10,6%
2012	2,2%	4,2%	6,2%	7,9%
2011	1,9%	3,6%	4,9%	6,2%
2000-2010	5,8%	11,7%	15,4%	19,3%

Il calcolo degli oneri di riscossione, risulta quindi direttamente collegato all'anno di emissione del ruolo, sviluppando una situazione mutevole al variare della composizione degli incassi.

Nel caso degli anni 2017, 2018 e 2019, è necessario inoltre considerare il significativo apporto degli incassi determinati dall'adesione alla Definizione Agevolata dei ruoli

Nella tabella seguente viene rappresentata la suddivisione degli oneri di riscossione posti a carico del contribuente e degli enti creditori per gli anni dal 2017 al 2019, a confronto con il 2016, al lordo dei risconti calcolati sulle riscossioni da Definizione Agevolata, determinati da pagamenti di contribuenti con piani di rateazione attiva.

REMUNERAZINE ADER				
	2016	2017	2018	2019
Totale quota a carico del debitore	508.604.259	779.674.854	563.074.186	518.718.256
Entrate	278.205.888	442.425.901	300.612.665	270.336.419
Dogane	4.648.974	5.040.645	4.444.924	2.885.965
Inps	138.654.731	208.667.054	163.195.633	154.633.708
Inail	6.852.474	8.370.112	6.756.709	6.789.350
Altri enti non statali	15.005.244	18.781.930	16.437.627	16.847.723
Comuni	33.959.785	52.646.227	34.436.946	30.744.721
Altri enti	31.277.163	43.742.985	37.189.682	36.480.371
Totale quota trattenuta da AdER in sede di riversamento	83.396.951	116.664.867	87.151.904	80.962.072
Entrate	42.607.231	58.768.256	41.385.552	32.530.736
Dogane	595.676	518.421	425.773	1.002.563
Inps	25.850.254	38.452.531	32.179.295	35.429.010
Inail	1.004.570	1.138.807	1.026.258	817.841
Altri enti non statali	2.164.804	3.108.282	3.006.119	2.367.880
Comuni	4.882.210	9.186.039	4.300.013	4.438.490
Altri enti	6.292.207	5.492.532	4.828.893	4.375.551
Totale rettifiche aggi (risconti a bilancio) da Definizione Agevolata	0	-114.859.609	-28.421.193	50.058.070

Sinergie con Agenzia delle entrate

Con la stipula del Protocollo d'intesa sottoscritto il 18 aprile 2018, sono state realizzate tra le due agenzie le seguenti azioni.

Sinergie sulle procedure acquisitive

L'Agenzia, ai sensi dell'art. 37, comma 10, del D. Lgs 50 del 2016, ha conferito all'Agenzia delle entrate le funzioni di stazione appaltante e centrale di committenza.

Le principali sinergie hanno riguardato l'attività svolta dai team specialistici in termini di "gemellaggio tecnico", con lo scopo di armonizzare e omogeneizzare i servizi richiesti al mercato, il dimensionamento dei lotti geografici, le scadenze contrattuali, la determinazione della base di gara ed i modelli di gestione.

In particolare, nel corso del 2019, sono state pubblicate le gare relative ai servizi di pulizia e di stampa, imbustamento e postalizzazione ed è stata predisposta la documentazione per l'affidamento congiunto del servizio di Brokeraggio, volto all'indizione della procedura aperta per l'affidamento dei servizi assicurativi per Agenzia delle entrate-Riscossione e Agenzia delle Entrate che è stata pubblicata ad aprile 2020.

Sinergie sul patrimonio immobiliare

È proseguita la collaborazione volta ad individuare strategie comuni che garantiscano efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del patrimonio immobiliare relativo alla rete sportellare anche al fine di un migliorare i servizi ai contribuenti,

Una significativa azione avviata in ambito immobiliare è quella relativa alla pubblicazione di un avviso pubblico di indagine di mercato immobiliare per la locazione passiva di un compendio immobiliare, nel comune di Roma, dove trasferire l'attuale Centro di Gestione Documentale che, oltre ad avere spazi con funzione Uffici, consenta l'archiviazione centralizzata e la ricerca documentale per l'intero territorio nazionale sia di AdE (almeno n. 900.000 scatole) che di AdeR (circa 1.000.000 scatole per AdeR).

È in corso, da parte dell'Agenzia del Demanio, la valutazione della congruità del canone richiesto per la locazione del compendio immobiliare proposto.

Compliance fiscale

L'art. 9 del protocollo sinergie prevede che "nel comune interesse di garantire la compliance fiscale di Agenzia delle entrate- Riscossione, analogamente a quanto in uso per gli ordini professionali e le associazioni di categoria, Agenzia delle entrate metterà a disposizione di Agenzia delle entrate – Riscossione un servizio di consulenza finalizzato alla disamina di questioni fiscali complesse ovvero di fattispecie particolarmente rilevanti, anche per l'operatività della riscossione nazionale. La consulenza verrà resa con le seguenti modalità: il competente ufficio di Agenzia delle entrate darà riscontro ai quesiti formalizzati dall'UO Fiscale e Tributario di Agenzia delle entrate- Riscossione entro 120 giorni dal ricevimento".

In applicazione di tale articolo Agenzia delle entrate – Riscossione ha presentato le seguenti richieste di consulenza giuridica\comunicazioni:

- Deducibilità versamento oneri contenimento spesa pubblica.
- Comunicazione per ricezione di certificazioni relative a somme percepite a seguito di procedure di pignoramento presso terzi.
- Problematiche applicazione indebita imposte di registro su sentenze: in corso di approfondimento.
- Quesiti relativi all'inquadramento fiscale dell'ente, relativamente alle imposte dirette, indirette e sostituti d'imposta.

Sinergie finanziarie

Oltre alle previsioni del protocollo sinergie, sono state adottate iniziative congiunte finalizzate a garantire l'equilibrio economico e finanziario di AdeR, in particolare nell'ottica della riduzione del fabbisogno finanziario dell'ente.

Attività di internal audit

Nel corso dell'esercizio 2019, l'Agenzia ha avviato gli interventi previsti nel Piano di audit 2019 e ha proseguito le attività già avviate nel 2018. Essa ha, inoltre, svolto interventi non pianificati ricadenti nell'ambito del "fraud audit".

Nel complesso l'attività ha riguardato n. 77 interventi di audit descritti di seguito.

1. Ciclo di verifiche sugli Sportelli

Sono stati avviati n. 60 interventi riguardanti il ciclo triennale di "interventi brevi" sugli sportelli, volti a verificare la corretta operatività di cassa e i connessi controlli in tema di rispetto della riservatezza e della normativa antiriciclaggio. Contestualmente, l'Agenzia ha provveduto a controllare il rispetto dei principali adempimenti richiesti ai fini della sicurezza sui luoghi di lavoro. Gli interventi conclusi al 31 dicembre 2019 sono n. 29. Dalla verifica di audit è stato riscontrato un significativo grado di conformità delle principali attività svolte.

2. Intervento Audit – Procedimento Penale– Procura della Repubblica presso il Tribunale di Bologna

È stato svolto un intervento in relazione al coinvolgimento di un dipendente, in qualità di soggetto indagato per il reato previsto dall'art. 326 c.p. ("Rivelazione e utilizzazione di segreti di ufficio"), in concorso con un ex dipendente dell'Agenzia delle Entrate. Gli esiti degli accertamenti sono stati consegnati alle strutture competenti, al fine di consentire la tempestiva valutazione di eventuali adempimenti disciplinari conseguenti.

3. Intervento di audit: "Regione Puglia – Infrazione ex D. Lgs. n. 231/07

L'intervento ha riguardato la gestione delle infrazioni relative a 3 assegni incassati e privi della clausola di intrasferibilità. La verifica ha permesso di evidenziare una generalizzata inefficacia nella gestione documentale del processo in parola per la ex società Equitalia Servizi di riscossione, non direttamente imputabile a comportamenti irregolari di singoli dipendenti.

4. Intervento di audit: Procedimento penale - Procura della Repubblica presso il

Tribunale di Sassari"

Sono stati svolti gli accertamenti volti a rilevare eventuali condotte illecite da parte di un dipendente (già licenziato a fronte dei primari accertamenti svolti), imputato, unitamente ad altri, per il reato previsto dagli artt. 81, 110 c.p. e art. 11 "Sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte", del D.Lgs. n. 74 del 2000. Gli esiti degli accertamenti sono stati consegnati alle strutture competenti, al fine di consentire la tempestiva valutazione di eventuali adempimenti disciplinari conseguenti.

5. *Intervento di follow up - Ciclo passivo inerente al pagamento delle fatture ai legali*

A fronte di alcune criticità emerse ad esito delle attività di audit, sono state emesse le connesse raccomandazioni atte a rimuovere le criticità stesse.

6. *Intervento di audit: "Invito alla stipula di una negoziazione assistita - inadempimento contrattuale"*

Sono stati effettuati accertamenti volti a rilevare eventuali condotte illecite da parte di dipendenti delle ex Equitalia Centro ed Equitalia Sardegna, con riferimento al mancato pagamento della parziale fornitura di infissi blindati in due sedi della Sardegna.

Sono state identificate imperfezioni nella gestione della commessa, in conseguenza degli svariati e successivi passaggi societari e delle connesse modifiche al numero di sportelli da attivare.

7. *Intervento di audit – Procedimento penale. - Procura della Repubblica presso il Tribunale di Cagliari*

Sono stati effettuati gli accertamenti volti a rilevare eventuali condotte illecite con riflessi lesivi degli interessi pubblici, del patrimonio aziendale o comportamenti difforni dai doveri professionali e di diligenza richiesti dal ruolo e dalle mansioni svolte da parte di due dipendenti imputati, unitamente ad altri, per diverse ipotesi di reato. Gli esiti degli accertamenti sono stati consegnati alle strutture competenti, al fine di consentire la tempestiva valutazione di eventuali adempimenti disciplinari conseguenti. È in corso l'attività di analisi riguardante altri due dipendenti coinvolti.

8. *Intervento di audit: GPDP – Reclamo presentato ai sensi dell'art. 77 del Regolamento (UE) 2016/679- Richiesta di informazioni*

Su segnalazione dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP), sono state effettuate attività di audit utili alla valutazione di un reclamo relativo ad una presunta violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali, al fine di accertare eventuali violazioni delle norme di legge o delle disposizioni aziendali derivanti da accessi illegittimi e/o non autorizzati sulla posizione debitoria del contribuente. Gli accertamenti effettuati sugli accessi al sistema informatico aziendale hanno evidenziato che, da parte dei dipendenti coinvolti, sono state svolte attività coerenti con le rispettive mansioni d'ufficio, correttamente autorizzate ed appropriate rispetto alla gestione degli adempimenti previsti per le istanze presentate dal contribuente in esame.

9. *Intervento di audit: Attività seguenti alle segnalazioni scaturenti dal "Servizio Verifica Inadempimenti" (art. 48-bis del D.P.R. 602/73)*

È stata emanata la relazione finale dell'intervento in oggetto. A fronte di alcune criticità emerse ad esito delle attività di audit, sono state emesse le connesse raccomandazioni atte a rimuovere le criticità relative principalmente a:

- periodicità di aggiornamento del cosiddetto archivio morosi per le PA,
- gestione delle posizioni debitorie su più ambiti provinciali,
- gestione delle informazioni relative alla natura del credito da pignorare,
- gestione degli eventi che riducono la morosità del debitore comunicata alla PA.

10. *Intervento di audit: Follow-up – Sospensione legale della riscossione Legge 228/2012*

È stata emanata la relazione finale sull'intervento in oggetto. A fronte di alcune criticità emerse ad esito delle attività di audit, sono state emesse le connesse raccomandazioni atte a rimuovere le criticità relative principalmente a:

- presidio dei canali in ingresso, al fine di evitare utilizzi strumentali dell'istituto da parte dei contribuenti,

- ricognizione ed eventuale revoca delle sospensioni esistenti,
- gestione delle dichiarazioni reiterate presentate dai contribuenti e delle dichiarazioni non adeguatamente motivate.

11. *Intervento di audit: "Segnalazione DR Toscana - rimborso da sgravio"*

Sono state realizzate le attività di audit volte a rilevare eventuali condotte illecite da parte di dipendenti dell'Area territoriale di Firenze in merito alla emissione di un rimborso incassato da un soggetto non avente diritto, sulla base di documentazione falsificata (carta d'identità contraffatta).

12. *Intervento di audit: "Segnalazione Direzione Regionale Toscana - Ipotesi di falsa notifica cartelle- Sentenza di condanna per falsità firma relata notifica"*

Sono state realizzate le attività di audit volte a rilevare eventuali condotte illecite da parte di un ufficiale della riscossione dell'Area territoriale di Firenze in merito ad alcune notifiche di atti effettuate presso il domicilio di contribuenti.

13. *Intervento di audit: Ricorsi presso la Commissione tributaria provinciale di Roma*

Sono state realizzate le attività di audit volte all'accertamento di anomalie nella gestione dei ricorsi presso la CTP di Roma, con particolare riferimento, per quanto attiene al personale dipendente, ad eventuali difformità dai doveri professionali e di diligenza richiesti dal ruolo e dalle mansioni svolte. È in corso di emissione la relazione finale riguardante l'intervento.

14. *Audit di processo*

Sono stati avviati i seguenti interventi previsti dal Piano di audit 2019:

- Procedure presso terzi,
- Utilizzo Archivio Rapporti Finanziari,
- Quietanzamenti manuali,
- Follow up sportello di Napoli - Corso Meridionale.

15. *Attività connesse alla vigilanza del MEF*

Nell'ambito dell'attività di vigilanza prevista dall'art. 1, comma 3, del D.L. n. 193/2016, che sottopone l'Agenzia "all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze", nel corso del 2019 sono state eseguite le attività di verifica volte a fornire riscontro a n. 55 richieste di approfondimento riguardanti principalmente segnalazioni di contribuenti in merito a presunte anomalie nell'operato delle strutture dell'Agenzia.

Le richieste hanno interessato varie aree dell'attività svolta dall'Agenzia. Le più ricorrenti riguardano le procedure di riscossione (in particolare presso terzi), la prescrizione/decadenza, i provvedimenti modificativi del carico, le rateazioni, la definizione agevolata, il contenzioso, la notifica, le richieste di informazioni generiche.

È proseguita, inoltre, la collaborazione con il MEF e con la Sogei finalizzata a supportare l'attività di vigilanza sui procedimenti amministrativi svolta dal MEF durante il 2019. Il procedimento amministrativo prescelto per la vigilanza è "Concessione o diniego delle rateizzazioni sopra i 60.000 euro". È stato effettuato il campionamento delle pratiche di concessione delle rateizzazioni (campione di n. 1510 pratiche distribuite tra tutte le Direzioni regionali dell'Ente) e sono state completate le attività di compilazione dei 1510 questionari.

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

La valutazione della conformità complessiva dell'azione dell'Agenzia in merito al procedimento "Richieste di rateizzazione di importo superiore ai 60.000,00 euro" si è attestata all'88,78%.

Gli esiti dell'analisi e della valutazione effettuata hanno evidenziato che gli Uffici locali svolgono l'attività nel rispetto, soprattutto, del principio di trasparenza, che ha raggiunto il 93,33%, seguito da quello di imparzialità, con l'86,03%, e da quello di correttezza, con l'80,38%.

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

- la conformità alla prassi operativa relativamente alla protocollazione manuale delle istanze di rateizzazione, procedendo ad effettuare sia la richiesta della revoca del piano di rateizzazione originario sia la verifica dell'acquisizione del provvedimento di scarico degli interessi di rateizzazione e di revoca;
- in caso di protocollazione manuale, gli adempimenti prescritti dalle disposizioni operative dettate in merito dall'Agenzia, (l'annotazione dell'istanza su un apposito registro, la conservazione del registro presso l'Ufficio, l'attribuzione del numero di protocollo secondo il formato standard, l'inserimento dell'istanza protocollata manualmente sull'applicativo Lampo AdR nonché la valorizzazione del campo prot. AdR con il numero di protocollo attribuito manualmente);
- l'effettuazione della redazione della Comunicazione di avvio del procedimento, come prescritto dalle disposizioni operative di riferimento;
- nella redazione della Comunicazione di avvio del procedimento, qualora predisposta manualmente, l'indicazione di tutti gli elementi necessari (il numero di protocollo attribuito all'istanza, il responsabile del procedimento e del provvedimento nonché la data entro la quale il procedimento amministrativo dovrebbe essere chiuso);
- l'invio/consegna della specifica Comunicazione di avvio del procedimento;

- l'adozione di un comportamento uniforme alla procedura prevista per le verifiche di natura contabile, nei confronti di tutti i contribuenti richiedenti la dilazione;
- le tempistiche utilizzate per l'inoltro all'autorità competente, per la conseguente autorizzazione, delle istanze di importo superiore a 500.000 euro proposte per un accoglimento totale, parziale ovvero diniego, soprattutto quando dette istanze non sono state precedute da un Preavviso di rigetto;
- l'indicazione nel Preavviso di rigetto delle specifiche motivazioni che hanno impedito l'accoglimento dell'istanza nonché i riferimenti utili al contribuente per fornire un adeguato riscontro (l'indicazione dei motivi che ostano all'accoglimento della domanda, l'invito al soggetto a fornire nel termine di 10 giorni dal ricevimento del preavviso eventuali osservazioni nonché la firma autografa del responsabile del procedimento);
- la congruità e l'uniformità dei tempi impiegati dagli Uffici per l'invio/consegna ai contribuenti del Preavviso di rigetto, qualora non ricorrano i presupposti per la concessione della rateizzazione;
- la congruità e l'uniformità della tempistica utilizzata dagli Uffici per l'invio/consegna dei provvedimenti di:
 - accoglimento totale, in particolar modo, qualora l'istanza sia stata interessata da Preavviso di rigetto;
 - accoglimento parziale in presenza o meno del Preavviso di rigetto;
- la modalità di redazione del provvedimento di accoglimento parziale che deve fornire sempre adeguate motivazioni;
- la modalità di redazione del provvedimento di diniego preceduto dal Preavviso di rigetto, conforme alle disposizioni emanate dall'Agenzia;
- i tempi utilizzati dagli Uffici per l'invio/consegna al contribuente, nei casi di diniego dell'istanza di rateizzazione, del relativo provvedimento (termine di 40 giorni comprensivi del procrastinamento di 10 giorni in presenza di Preavviso di rigetto).